

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

pasāžierei

aviokompānijai

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2020.gada 20.oktobrī

Nr.105-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētāja: M.Vētra,

Komisijas locekļi: A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un A.Saltikova kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp pasažieri un aviokompāniju par neizmaksātu kompensācijas daļu saistībā ar atteiktu iekāpšanu aviokompānijas reisā Rīga (RIX) – Venēcija (VCE) 2019.gada 4.jūlijā (turpmāk – Reiss).

No lietas materiāliem izriet, ka pasažiere ir izvirzījusi prasību par kompensācijas izmaksu pilnā apmērā saistībā ar atteikto iekāpšanu Reisā saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91 (turpmāk – Regula) noteikumiem. Aviokompānija ir nodrošinājusi pasažieri ar alternatīvu lidojumu uz galamērķi un izmaksājusi kompensāciju par atteiktu iekāpšanu Reisā 250,00 EUR apmērā. Taču pasažiere uzskata, ka viņa brīvprātīgi neatkāpās no rezervētās biļetes un atteikta iekāpšana Reisā notika pret viņas gribu, līdz ar to saskaņā ar Regulas noteikumiem kompensācijas apmērs ir 400,00 EUR, attiecīgi pasažierei nav izmaksāta kompensācijas daļa 150,00 EUR apmērā.

Saskaņā ar Regulas 4.panta 1.punktu, ja gaisa pārvadātājs kādu iemeslu dēļ plāno atteikt iekāpšanu uz kādu reisu, tas vispirms aicina brīvprātīgos atkāpties no rezervētajām biļetēm. Gadījumā, ja pasažieris brīvprātīgi atkāpjas no rezervētās biļetes, tad pasažierim ir tiesības saņemt atlīdzinājumu (kompensāciju) saskaņā ar nosacījumiem, par kuriem puses ir vienojušās. Tādējādi Komisijai ir jānoskaidro, vai aviokompānija ir aicinājusi pasažieri atteikties brīvprātīgi no savas rezervētās biļetes, kā to paredz Regulas nosacījumi, kā arī izvērtēt, vai aviokompānija un pasažiere ir savstarpēji vienojušās par cita apmēra kompensācijas izmaksu pasažierei, nekā paredz Regulas 7.pants.

Aviokompānija savā skaidrojumā Komisijai norāda, ka pasažiere brīvprātīgi atteicās no rezervētās biļetes. Pasažiere tika iepazīstināta ar viņas tiesībām saskaņā ar Regulu. Ar pasažieri tika panākta vienošanās par kompensācijas izmaksu 250,00 EUR apmērā. Tāpat aviokompānija paskaidroja, ka diemžēl apliecinājumu par pasažierei mutiski sniegto informāciju iegūt nav iespējams, jo, ņemot vērā Reisa datumu, aviokompānijas pārstāvji neatceras apkalpošanas situāciju. Taču aviokompānija norāda, ka “Amadeus” rezervācijas sistēmā pasažierim atteiktas iekāpšanas gadījumā aviokompānijas pārstāvis veic atzīmi vai pasažieris brīvprātīgi ir piekritis aviokompānijas piedāvājumam (VOL) vai to noraidījis (INVOL) un aviokompānijai nav pamata apšaubīt aviokompānijas pārstāvja veiktā ieraksta patiesumu. Tāpat pasažiere ir parakstījusi arī naudas atmaksas aktu, kurā pasažiere piekrīt kompensācijas izmaksai 250,00

EUR apmērā. Minēto naudas atmaksas aktu aviokompānija ir iesniegusi kā pierādījumu Komisijai, tāpat aviokompānija ir iesniegusi izdruku no "Amadeus" sistēmas. Papildus aviokompānija informēja Komisiju, ka pasažierei tika izsniegts ēdināšanas kupons, kā arī nodrošināti alternatīvi lidojumi nokļūšanai galamērķī, ko pasažiere izmantoja.

Izvērtējot lietas materiālus, Komisija ir lūgusi pasažierei iesniegt situācijas aprakstu par to, kādā veidā viņai tika atteikta iekāpšana Reisā. Pasažiere e-pastā paskaidroja: "Es neatteicos no lidojuma brīvprātīgi. Tas notika tā - tieši pirms iekāpšanas lidmašīnā, skenējot iekāpšanas karti, iedegās sarkana signāllampīņa un man pēkšņi tika paziņots, ka netieku ielaista lidmašīnā". Tāpat pasažiere atkārtoti norādīja, ka viņa nebija pilnībā informēta par savām tiesībām, norādot, ka uz jautājumu, kas notiks, ja viņa atteiksies no aviokompānijas piedāvātās kompensācijas 250,00 EUR apmērā un no alternatīvā lidojuma, pasažierei tika sniegta atbilde, ka tādā gadījumā viņai nekas nepienākas. Taču vēlāk, pārbaudot, Regulā noteiktās pasažieru tiesības, pasažiere konstatēja, ka viņai bija tiesības atteikties no aviokompānijas piedāvājuma un pieprasīt kompensācijas izmaksu 400,00 EUR apmērā. Pasažiere norādīja, ka iemesls tā brīža piedāvājuma piekrišanai bija psiholoģisks spiediens un aviokompānija izmantoja to, ka viņa atradās stresa stāvoklī, kā arī to, ka nezināja savas tiesības. Pasažiere uzskata, ka ir saskārusies ar negodīgu komercpraksi no aviokompānijas puses.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, konstatē, ka aviokompānija nav iesniegusi pierādījumus tam, ka pasažiere tika aicināta brīvprātīgi atteikties no rezervētās biļetes. Aviokompānija paskaidroja, ka tās darbinieki neatceras situāciju. Savukārt no pasažieres iesniegtā situācijas apraksta secināms, ka pasažiere netika aicināta atkāpties no rezervētās biļetes brīvprātīgi, bet gan viņai tika paziņots, ka iekāpšana Reisā viņai ir atteikta. Komisija uzskata, ka aviokompānijas izraksts no "Amadeus" sistēmas ar vienpusēji izdarītu aviokompānijas darbinieka ierakstu "VOL" nav pietiekams pierādījums tam, ka pasažiere ir brīvprātīgi atteikusies no biļetes rezervācijas pēc aviokompānijas uzaicinājuma to darīt.

Komisija norāda, ka civiltiesiskā strīdā pierādīšanas pienākums gulstas uz to, kurš apgalvo, nevis uz to, kurš noliedz. Faktu pierādīšanas principa pamats ir nostiprināts Latvijas Republikas Civilprocesa likuma 93.panta pirmajā daļā, kurā ir noteikts, ka katrai pusei jāpierāda tie fakti, uz kuriem tā pamato savu prasījumu pamatotību. Pierādīšanas procesā jāņem vērā *negativae non probantus* princips (negatīvais nav jāpierāda) un pierādīšanas pienākuma sadales pamatā esošo principu *ei incumbit probatio qui dicit, non qui negat* (jāpierāda, pierādījumi jāiesniedz tam, kurš apgalvo, un nevis tam, kurš noliedz). Līdz ar to aviokompānijai bija jāpierāda, ka pasažiere tika aicināta brīvprātīgi atkāpties no savas rezervētās biļetes un pieteicās to darīt. Pasažierei šajā gadījumā nav jāpierāda, ka viņa netika aicināta brīvprātīgi atteikties no rezervētās biļetes un nepiekrita atkāpties no tās brīvprātīgi atkāpties pēc aviokompānijas uzaicinājuma. Negatīvus faktus nav iespējams pierādīt.

Saskaņā ar Regulas 4.panta 3.punktu, ja pasažieriem atsaka iekāpšanu pret to gribu, apkalpojošais gaisa pārvadātājs nekavējoties izmaksā tiem kompensāciju atbilstīgi Regulas 7. pantam. Pārbaudot Reisa attālumu, Komisija konstatē, ka attālums no Rīgas lidostas (RIX) līdz Venēcijas Marko Polo lidostai (VCE) ir 1503 km (<http://www.gcmap.com/dist?P=rix-vce%0D%0A&DU=km&DM=&SG=&SU=kph>). Savukārt Regulas 7.pana 1.punkta b) apakšpunkts paredz, ka lidojumiem Eiropas Savienības teritorijā vairāk nekā 1500 kilometru attālumā un par visiem citiem lidojumiem 1500 līdz 3500 kilometru attālumā kompensācijas apmērs ir 400,00 EUR.

Attiecībā uz aviokompānijas Komisijai iesniegto naudas izmaksas aktu, Komisija uzskata, ka tas pierāda faktu, ka pasažiere ir saņēmusi kompensācijas izmaksu 250,00 EUR apmērā. Minētais dokuments nepierāda, ka puses ir vienojušās par kompensācijas apmēru un ar kādiem nosacījumiem šī vienošanās notikusi. Tāpat lietas materiālos nav pierādījumu tam, ka pasažiere tika atbilstoši informēta par savām tiesībām un iespējamām opcijām.

Šajā gadījumā, Komisijas ieskatā, noteicošais apstāklis ir tas, ka aviokompānija nav iesniegusi pietiekamus pierādījumus tam, ka tā ir aicinājusi pasažieri brīvprātīgi atkāpties no rezervētās biļetes un, ka pasažiere ir piekritusi no rezervētās biļetes brīvprātīgi atkāpties pēc

uzaicinājuma saņemšanas no aviokompānijas, nevis, ka pasažierei ir tikusi atteikta iekāpšana Reisā pret pašas gribu.

Nemot vērā minēto, Komisija uzskata, ka pasažieres prasība saņemt neizmaksātās kompensācijas daļu 150,00 EUR apmērā ir pamatota un apmierināma.

Komisija, pamatojoties uz Regulas 4.panta 3. punktu, 7.panta 1. punkta b) apakšpunktu, Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu,

nolemj:

Apmierināt pasažieres prasību saņemt neizmaksātās kompensācijas daļu.
Aviokompānijai izmaksāt pasažierei neizmaksātās kompensācijas daļu 150,00 EUR apmērā.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.
Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra