

Apie 6 milijonus keleivių per metus skrenda lėktuvais per Lietuvos oro uostus, ypač skrendančiųjų padaugėja švenčių metu. Tačiau daliai jų kelionė apkarsta dėl atidėto ar atšaukto skrydžio. Vilniaus oro uosto duomenimis, iš šio oro uosto pernai buvo atšaukta beveik 900 skrydžių. Kokias teises tokiu atveju turi keleivis?

Vilniaus oro uosto duomenimis, pernai iš daugiau kaip 47 tūkst. skrydžių atšaukta beveik 900 skrydžių, dar per 600 – vėlavo daugiau nei porą valandų.

„Žiemos laikotarpiu skrydžiai dažniausiai atšaukiami, kai būna prastos meteorologinės oro sąlygos oro uoste, iš kurio išvykstama, į kurią skrendama arba skrydžio maršrute – sniegas, pūga, liundra; kitais metų laikais – sutrukdo perkūnija ir rūkas. Techniniai gedimai, streikai ar įgulos trūkumas taip pat gali lemti atidėtą ar atšauktą skrydį. Pastaruoju metu vis dažniau pasitaikanti priežastis ilgam atidėti skrydį – oro erdvės valdymo apribojimai: kai kurie Europos oro erdvės regionai jau arti savo pajėgumų ribos, trūksta skrydžių vadovų, o skrydžių daugėja, todėl ir susidaro kamščiai“, – sakė Lietuvos transporto saugos administracijos Civilinės aviacijos skyriaus vedėja Virginija Žegunytė.

Vėluojant 3 ir daugiau valandų – teisės tokios pat kaip atšaukus

Visiems skrydžiams, kurie yra vykdomi iš Europos Sąjungos šalių arba į jas, jei reisą vykdo ES oro vežėjas, yra taikomos bendrijos reglamentas (EB) Nr. 261/2004. Jame numatoma, kad skrydis laikomas atšauktu, kai jis neįvyksta ir keleiviai perkeliami į kitus skrydžius arba skrydis pradedamas, tačiau nukreipiamas atgal arba į kitą oro uostą. Vėlavimas atvykti į galutinį punktą daugiau kaip tris valandas suteikia tapačias teises keleiviams kaip ir skrydį atšaukus.

Trys alternatyvos keleiviui

Pasak „Averus“ aviacijos srities teisininkė Saulėnė Barauskaitė teisininkės, atšaukus skrydį keleivis turi teisę rinktis vieną iš trijų alternatyvų.

„Kaip įmanoma greičiau toks keleivis turi teisę gauti kitą skrydį ar skrydžius į galutinę paskirties vietą panašiomis sąlygomis. Kai kelionė nebeteko prasmės, keleivis gali rinktis ar atgauti pinigus už bilietus ir gauti skrydį į pirmąją išvykimo vietą. Taip pat gali gauti skrydį kitu maršrutu panašiomis sąlygomis kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra vietų, arba skristi kitu tinkamu laiku“, – sakė S. Barauskaitė.

Pasak jos, svarbu žinoti, kad laukiant atidėto skrydžio arba jį atšaukus, keleiviams turi būti užtikrinamas nemokamas maistas ir gaivieji gėrimai, du nemokami skambučiai telefonu arba

elektroniniai laiškai. O jeigu skrydis numatomas kitą dieną – keleiviui turi būti suteiktas apgyvendinimas ir nemokamas transportas nuvykti ir grįžti iš apgyvendinimo įstaigos.

Kai kada priklauso ir piniginė kompensacija

Kai kuriais atvejais, keleiviai turi ne tik išvardintas teises, tačiau ir teisę į piniginę kompensaciją.

„Kompensacija priklauso tuo atveju, kai keleivio skrydis į galutinę atvykimo vietą vėluoja arba kai keleiviui nėra pasiūlomas skrydis. Pabrėžtina, jog ir tuo atveju, kai skrydis atidėtas, tačiau galutinę paskirties vietą pasiekia vėliau nei po 3 val., keleiviams priklauso tokia pati kompensacija kaip ir skrydį atšaukus“, – sakė „Averus“ teisininkė.

Teisininkai išskiria ir kelias išimtis, kai kompensacijos nėra mokamos. Dažniausiai jos susijusios su vadinamosiomis force majeure aplinkybėmis – kurių oro vežėjas negalėjo numatyti ar apsisaugoti. Tokios situacijos gali susidaryti dėl politinio nestabilumo, meteorologinių sąlygų, pavojaus saugumui, streikų.

„Europos Sąjungos Teisingumo Teismas yra nusprendęs, kad „laukiniai“ streikai nėra pripažįstami ypatinga aplinkybe, o visi kiti streikai turi būti vertinami individualiai“, – sakė Civilinės aviacijos ekspertė V. Žegunytė.

Saugos trūkumai traktuojami kaip orlaivių gedimai. Tačiau kiekvienu atveju reikia nagrinėti konkrečias aplinkybes, pvz., orlaivio pažeidimas dėl žaibo iškrovos yra laikomas ypatinga aplinkybe.

V. Žegunytė atkreipė dėmesį, kad visais atvejais, kai skrydis neįvyksta taip, kaip numatyta, oro linijų bendrovė turėtų suteikti minėtą reikiamą pagalbą keleiviams (nukreipti keleivį į galutinį punktą panašiomis kelionės sąlygomis – kai skrydis atšaukiamas ar keleivį atsisakoma vežti, nemokamai suteikti maisto ir gėrimų bei galimybę nemokamai susisiekti keleiviams su artimaisiais telefonu ar el. paštu). Tačiau force majeure atveju, piniginė kompensacija, numatyta reglamento Nr. 261/2004, keleiviams nepriklauso.

Kompensacija taip pat nepriklauso, jeigu keleivis įspėtas apie atšauktą skrydį prieš vieną-dvi savaites iki skrydžio ir jam pasiūlytas panašus skrydis. Pasak teisininkės S. Barauskaitės, tokio skrydžio laikai turi nedaug skirtis nuo pradinio: leidžiama iki 2 val. anksčiau išvykti ir ne vėliau kaip 4 val. vėliau atvykti. Keleiviams pranešus mažiau nei prieš savaitę alternatyvaus skrydžio laikas turi skirtis dar mažiau.

Dydis - nuo 250 iki 600 eur

Kai kompensacija priklauso, jos dydį lemia atšaukto skrydžio atstumas, jeigu skrydis jungiamasis – skaičiuojamas ortodrominis atstumas tarp išvykimo vietos ir galutinės paskirties vietos, į kurią vėluojama atvykti. Pvz. iš Vilniaus atšaukus skrydį į Kopenhagą, Taliną ar Briuselį (iki 1500 km), kompensacija siektų 250 eurų, į Londoną, Turkiją ar Kiprą (1500 iki 3500 km) – 400 eur, o į JAV ar Maroką (daugiau kaip 3500 km) – 600 Eur. Kai kuriais atvejais, kompensacija gali būti sumažinta perpus.

„Kompensacija sumažinama tais atvejais, kai oro vežėjas pasiūlo alternatyvų skrydį į numatytą kelionės vietą ir jis įvyksta ne vėliau kaip po 2–4 val., laiko rėmus lemia atstumas – kuo artimesnis skrydis, tuo greičiau jis turi įvykti“, – sakė S. Barauskaitė.

Kai keleivis yra perkeliamas į žemesniąją klasę, jam turi būti atlyginama nuo 30 iki 70 proc. sumokėtos kainos už bilietą.

Gali atlyginti ir pagrįstus nuostolius

Keleiviai taip pat turi teisę į konkrečios-individualios žalos, kurią patiria atšaukus ar atidėjus skrydį, atlyginimą.

„Tokie nuostoliai tai gali būti, pavyzdžiui, nepanaudotas rezervuotas viešbutis, praleistas kruizas, bilietai už atvykimą į numatytą kelionės vietą ir panašiai. Tokiu atveju, keleivis patirtą žalą turi įrodyti pateikdamas sąskaitas ar čekius ir pagrįsti tokių išlaidų būtinumą. Kompensaciją galima gauti, jeigu keleivis, tarkime, vyksta į verslo susitikimą ir oro linijoms pasiūlius netinkamą skrydžio laiką keleivis pats įsigyja skrydžio bilietus kitose oro linijose, kad spėtų atskristi laiku“, – sakė „Averus“ teisininkė Saulėnė Barauskaitė.

Panašios sąlygos taikomos ir kai skrydis ne atšaukiamas, bet atidedamas ne mažiau kaip 5 val. Atidėjus skrydį kompensacijų tvarka yra tokia pati, kaip ir skrydį atšaukus.

Pasak V. Žegunytės, oro vežėjui atsisakius suteikti reikiamą pagalbą, mokėti kompensaciją arba nesulaukus atsakymo į pretenziją per 2 mėnesius, keleivis gali pasiskųsti atsakingai priežiūros institucijai. Jeigu įvykis įvyko ES valstybėje – kreipiamasi į jos kontroliuojančią instituciją. Jeigu skrydis iš trečiosios šalies į ES oro uostą – tai į ES valstybės narės, kur buvo pirmoji skrydžio nusileidimo vieta, arba ES valstybės, kurioje buvo skrydžio sutrikdymo atvejis, kontroliuojančią instituciją. Civilinės aviacijos administracija (nuo šių metų sausio reorganizuota į Lietuvos transporto saugos administraciją) pernai buvo gavusi 432 skundus dėl reglamento Nr. 261/2004 galimo pažeidimo.

Atšaukė ar atidėjo jūsų skrydį: kokias turite teises?

