

Dažnas vartotojas yra patekęs į tokią situaciją, kai ilgai lauktų atostogų ar verslo kelionės planus sujaukia atšauktas ar ilgam atidėtas skrydis ir oro uoste tenka užtrukti ilgiau nei tikėtasi. Kiekvienas vartotojas tam tikrais atvejais turi teisę reikalauti kompensacijos už patirtus nepatogumus.

Ką pirmiausia turi daryti vartotojas?

Visais skrydžio sutrikimo atvejais keleivis, gindamas savo, kaip keleivio, teises, pirmiausia turi raštu kreiptis į skrydį vykdžiusį oro vežėją ir sulaukti jo atsakymo. Oro vežėjas turi kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per du mėnesius nuo pretenzijos gavimo, raštu atsakyti keleiviui.

Jeigu oro vežėjas į pateiktą pretenziją neatsako per 4-6 savaites arba atsako, tačiau, keleivio nuomone, oro vežėjas nepagrįstai atsisako tenkinti jo reikalavimus, keleivis gali kreiptis ir pateikti skundą Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento Nr. 261/2004 įgyvendinimą prižiūrinčiai institucijai priklausomai nuo to, kurioje šalyje įvyko skrydžio nesklandumas. Tokiu atveju, kai atidėtas arba atšauktas skrydis turėjo vykti iš Lietuvos, vartotojas turėtų kreiptis į Civilinės aviacijos administraciją. Civilinės aviacijos administracijai nustačius, kad keleiviui priklauso kompensacija, tačiau Lietuvoje registruotai aviakompanijai nesutinkant jos išmokėti, vartotojai turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kuri nagrinės tarp vartotojo ir aviakompanijos kilusį ginčą ne teismo tvarka. Į Europos vartotojų centrą, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos padalinį, vartotojai turi teisę kreiptis tada, kai skrydis atšaukiamas ar atidedamas kitoje Europos Sąjungos šalyje.

Svarbu pažymėti, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Europos vartotojų centras bei Civilinės aviacijos administracija visais atvejais vartotojams teikia nemokamas konsultacijas ir pagalbą.

Kokias teises turi vartotojas, kai jo skrydis buvo atšauktas arba atidėtas?

Vartotojas turi šias 4 pagrindines teises (su tam tikromis išlygomis):

- Teisę į informaciją;
- Teisę atgauti už bilietus sumokėtus pinigus arba vykti kitu maršrutu;
- Teisę į pagalbą;
- Teisę į kompensaciją.

Skrydį vykdantis oro vežėjas turi užtikrinti, kad registracijos vietoje keleiviams būtų suteikiama ši gerai matoma ir lengvai įskaitoma informacija: „Jei jus atsisakoma vežti arba jūsų skrydis atšaukiamas ar atidedamas mažiausiai dviem valandoms, registracijos arba

įsodinimo vietoje galite gauti tekstą, kuriame išdėstytos jūsų teisės dėl kompensacijos ir pagalbos.“

Jeigu skrydį vykdančias oro vežėjas atsisako vežti arba atšaukia skrydį, jis kiekvienam keleiviui turi pateikti rašytinį pranešimą, kuriame būtų išdėstytos kompensavimo ir pagalbos teikimo taisyklės. Lygiavertis pranešimas turi būti pateikiamas ir kiekvienam keleiviui, kurio skrydis atidedamas mažiausiai dviem valandoms. Taip pat keleiviui raštu turi būti pateikiama Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento Nr. 261/2004 įgyvendinimą prižiūrinčios nacionalinės paskirtos įstaigos kontaktinė informacija.

Atsisakius vežti, atšaukto skrydžio atveju (arba ilgam atidėto skrydžio atveju, t. y. kai skrydis atidedamas ilgiau nei 3 val.) keleiviai turi teisę atgauti už bilietą sumokėtus pinigus arba vykti kitu maršrutu:

- per septynias dienas atgauti visą už bilietą sumokėtą sumą, už neįvykusios kelionės dalį arba dalis sumokėtą sumą ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis sumokėtą sumą, jei pagal keleivio numatytą kelionės planą skrydis nebeteko prasmės;
- tam tikrais atvejais kaip galima greičiau skrydį į pirmąją išvykimo vietą;
- kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis;
- nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra vietų.

Atsižvelgiant į laukimo laiką, vartotojams turi būti pasiūlytas maistas ir gaivieji gėrimai, apgyvendinimas viešbutyje, transportas iš oro uosto į apgyvendinimo vietą (viešbutį ar kitą) ir atgal, galimybė du kartus nemokamai paskambinti telefonu, išsiųsti fakso pranešimus arba elektroninius laiškus.

Kokio dydžio kompensacijos gali reikalausti keleivis?

Jeigu nustatoma, kad keleivis turi teisę į kompensaciją, tai ji turėtų būti tokio dydžio:

- 250 eurų visų 1,5 tūkst. km ar mažesnio atstumo skrydžių atveju;
- 400 eurų visų didesnio kaip 1,5 tūkst. km atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir kitų 1,5 tūkst. – 3,5 tūkst. km atstumo skrydžių atveju;
- 600 eurų visų skrydžių, kuriems netaikomas a arba b punktas, atveju.

Ar visais atvejais oro vežėjas privalo mokėti kompensaciją?

Keleiviui kompensacija nepriklauso tokiu atveju, jeigu skrydis buvo atšauktas dėl ypatingų

aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių, ir, jei aviakompanija gali tai įrodyti. Taip pat keleivis netenka teisės į kompensaciją, jeigu:

- apie atšaukimą buvo pranešta mažiausiai prieš 2 savaites iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko;
- apie atšaukimą pranešta ne daugiau kaip prieš 2 savaites ir ne mažiau kaip prieš 7 dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip 2 valandomis anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykti į galutinę paskirties vietą mažiau kaip keturiomis valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką;
- apie atšaukimą pranešta mažiau kaip prieš 7 dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip 1 valandą anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykti į galutinę paskirties vietą mažiau kaip 2 valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką.

Jeigu nežinote, kokios yra Jūsų teisės atšaukus, atidėjus skrydį, jums kyla klausimų ir norite gauti daugiau informacijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Europos vartotojų centras bei Civilinės aviacijos administracija teikia nemokamas konsultacijas bei pagalbą.

