

Briuselis, 2023 m. gruodžio 8 d.
(OR. en)

16284/23

Tarpinstitucinė byla:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

PASIŪLYMAS

| | |
|---------------------|--|
| nuo: | Europos Komisijos generalinės sekretorės, kurios vardu pasirašo direktorė Martine DEPREZ |
| gavimo data: | 2023 m. lapkričio 30 d. |
| kam: | Europos Sąjungos Tarybos generalinei sekretorei Thérèse BLANCHET |
| Komisijos dok. Nr.: | COM(2023) 753 final |
| Dalykas: | Pasiūlymas EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782 |

Delegacijoms pridedamas dokumentas COM(2023) 753 final.

Pridedama: COM(2023) 753 final



Briuselis, 2023 11 29
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS

kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782

(Tekstas svarbus EEE)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

AIŠKINAMASIS MEMORANDUMAS

1. PASIŪLYMO APLINKYBĖS

• Pasiūlymo pagrindimas ir tikslai

Šis pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto dėl keleivių teisių reglamentavimo sistemos¹ peržiūros padės skatinti naudotis bendrojo naudojimo transportu, taigi ir įgyvendinti Žaliojo kurso iniciatyvą. Tai – vienas iš pagrindinių Komisijos 2020 m. priimtos Darnaus ir išmanaus judumo strategijos² veiksmų.

Keleivių teisės sudaro keliolika atskirų ir viena kitą papildančių teisių, taikomų prieš kelionę, kelionės metu ir po jos, įskaitant, *inter alia*, neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisę į prieinamumą ir pagalbą, teisę gauti informaciją prieš kelionę ir įvairiais jos etapais, teisę reikalauti, kad būtų vykdoma vežimo sutartis, jei kelionė sutrinka, teisę tam tikromis aplinkybėmis gauti kompensaciją, teisę pasinaudoti sparčia ir prieinama skundų nagrinėjimo sistema. ES keleivių teisės kasmet taikomos daugiau kaip 13 mlrd. keleivių kelionių ES, todėl keleivių apsauga tapo viena iš pavyzdinių ES iniciatyvų. Vis dėlto, nepaisant per pastaruosius 20 metų padarytos didelės pažangos, dar yra daug problemų.

Šios peržiūros metu nagrinėjamos dvi probleminės sritys, kurios buvo patvirtintos atlikus poveikio vertinimą. Visų pirma, dėl keleivių teisių įgyvendinimo ir užtikrinimo trūkumų visų rūšių transporto keleiviai negali visapusiškai naudotis savo teisėmis. Ši problema nuolat iškyla nuo pat tada, kai buvo priimti įvairūs keleivių teisių reglamentai. Ji jau buvo įvardyta įvairiose Komisijos ataskaitose ir tyrimuose³.

Kaip matyti iš kelių „Eurobarometro“ apklausų, keleiviai dažnai yra nepakankamai informuoti apie savo teises ir užtikrinant šias teises neretai kyla problemų. Iš paskiausios 2019 m. atliktos apklausos⁴ matyti, kad tik maždaug kas trečias ES pilietis žino, kad keliaujant bendrojo naudojimo transportu ES jam taikomos konkrečios teisės.

Į nepakankamą keleivių informuotumą ir problemas, kylančias užtikrinant jų teises, dėmesį atkreipė ir Europos Audito Rūmai savo 2018 m. ataskaitoje „ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti“⁵. Tai taip pat parodė COVID-19 pandemija: keleiviai nebuvo informuoti apie savo teises ir orėdami jomis pasinaudoti dažnai nežinojo, į ką kreiptis. Tokia pat išvada padaryta 2021 m. Europos Audito Rūmų specialiojoje ataskaitoje „Oro transporto keleivių teisės COVID-19 pandemijos metu: nepaisant Komisijos pastangų, pagrindinės teisės nėra apsaugomos“⁶.

¹ Keleivių teisių reglamentavimo sistemą sudaro penki reglamentai: Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl oro transporto, Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl vandens transporto, Reglamentas (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto ir Reglamentas (ES) 2021/782, kuriuo pakeičiamas Reglamentas (EB) Nr. 1371/2007, dėl geležinkelių transporto.

² COM(2020) 789 *final*. Darnaus ir išmanaus judumo strategija. Europos transporto kelias į ateitį.

³ Žr. problemos aprašymą poveikio vertinimo SWD(2023) 386 2 skirsnyje.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/ip_19_6814. Šiuo metu rengiama nauja „Eurobarometro“ apklausa dėl keleivių teisių, kurios rezultatai turėtų būti pateikti 2024 m. I ketv.

⁵ Europos Audito Rūmų specialioji ataskaita Nr. 30/2018 „ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti“.

⁶ [Europos Audito Rūmų specialioji ataskaita Nr. 15/2021 „Oro transporto keleivių teisės COVID-19 pandemijos metu: nepaisant Komisijos pastangų, pagrindinės teisės nėra apsaugomos“](#).

Antroji šiame pasiūlyme nagrinėjama problema yra konkretnė: šioje srityje daugiausia dėmesio skiriama teisei susigrąžinti visą už lėktuvo bilietą sumokėtą sumą, kai skrydis nevykdomas taip, kaip buvo planuota. Ši problema dar labiau paaštrėjo COVID-19 pandemijos metu. Šiuo metu nėra aišku, kokios pinigų grąžinimo taisyklės taikomos, kai oro transporto keleiviai bilietus užsisako per tarpininką.

Kartu su šiuo pasiūlymu sprendžiama trečia problema – keleivių apsauga keliaujant daugiarūšiu transportu; jai skirtas kitas pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto, kuriuo siekiama išplėsti keleivių teises, kad jos apimtų ir keliones daugiarūšiu transportu⁷.

Kalbant apie visų rūšių transporto keleivių teisių įgyvendinimo ir užtikrinimo trūkumus, siekiama dviejų tikslų: pirma, užtikrinti veiksmingą ir efektyvų jų įgyvendinimą visose valstybėse narėse, aprūpinant nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas veiksmingesnėmis priemonėmis, skirtomis stebėti, kaip operatoriai laikosi keleivių teisių, ir, antra, užtikrinti veiksmingesnį keleivių skundų nagrinėjimą, jiems sukuriant greitą, paprastą ir prieinamą sistemą. Šis pasiūlymas padės suderinti įvairių rūšių transportui taikomas taisykles, kuo geriau pasinaudojant naujausiais pokyčiais, susijusiais su naujuoju Reglamentu (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių, ir 2013 m. Komisijos pasiūlymu iš dalies pakeisti Reglamentą (ES) Nr. 261/2004⁸. Šios naujos priemonės galėtų būti naudingos visiems keleiviams, kurie naudojami keleivių teisėmis.

Kalbant apie pinigų grąžinimą oro transporto keleiviams, bilietus užsisiakiusiems per tarpininką, siekiama užtikrinti, kad būtų taikoma visiems susijusiems subjektams (pvz., vežėjams, tarpininkams ir keleiviams) aiški pinigų grąžinimo tvarka. Šiomis priemonėmis potencialiai per metus galėtų pasinaudoti maždaug 450 mln. keleivių, kurie bilietus užsisako per tarpininkus.

Neseniai Europos Parlamentas vienoje rezoliucijoje⁹ iškelė klausimą dėl standartizuotų rankinio bagažo matmenų. Komisijos 2013 m. pasiūlyme iš dalies pakeisti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 jau sprendžiami kai kurie Europos Parlamentui susirūpinimą keliantys klausimai, visų pirma susiję su oro vežėjų prievole informuoti keleivius apie tai, kokią bagažą leidžiama vežti pagal jų atitinkamą rezervaciją. Vis dėlto keleiviams taip pat dažnai kyla painiava dėl leidžiamo rankinio bagažo, priklausomai nuo oro transporto bendrovės ir bilieto klasės, nes vis labiau skiriasi įvairių oro transporto bendrovių skirtingoms bilietų klasėms taikomi reikalavimai dėl leidžiamo vežti bagažo matmenų ir svorio. Nors pažymima, kad oro vežėjai gali laisvai nustatyti oro susisiekimo paslaugų kainas, siekiant mažinti painiavą turėtų būti taikoma tik keletas bendrų dydžio ir svorio reikalavimų. Prireikus oro vežėjai turėtų bendradarbiauti su orlaivių ir bagažo gamintojais, kad susitartų dėl šių standartų, taip pat informuoti, kaip laikosi pramonės standartų, susijusių su rankinio bagažo svoriu ir matmenimis, taikydami paslaugų kokybės standartus, apie kuriuos jie taip pat turi pranešti.

Galiausiai kitų transporto rūšių, išskyrus oro transportą, vežėjas, kuris reikalauja, kad kartu su neįgalioju keliautų jį lydintis asmuo, turi leisti lydinčiajam asmeniui keliauti nemokamai. Su įvairių rūšių transportu susijusios taisyklės, kuriomis siekiama toliau užtikrinti prieinamumą,

⁷ Žr. pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl keleivių teisių keliaujant daugiarūšiu transportu, COM(2023) 752 *final*, 2023 11 29.

⁸ Pasiūlymas dėl EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTO, kuriuo iš dalies pakeičiami Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru, COM(2013) 130 *final*, 2013 03 13.

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_LT.html.

kaip nustatyta JT neįgaliųjų teisių konvencijos (JT NTK) 9 straipsnyje, turėtų būti toliau derinamos ir taip pat apimti oro transportą. Jei tam, kad būtų laikomasi teisės aktais nustatytų aviacijos saugos reikalavimų, oro vežėjas reikalauja, kad kartu su neįgalioju keliautu jį lydintis asmuo, turėtų būti reikalaujama, kad oro vežėjas lydintįjį asmenį vežtų nemokamai. Tai – viena iš svarbių išankstinių sąlygų, kad neįgalieji ir riboto judumo asmenys oro transportu galėtų naudotis panašiomis sąlygomis kaip ir kiti asmenys. Todėl tai bus svarbus žingsnis ES teisėje įgyvendinant JT neįgaliųjų teisių konvencijoje nustatytas prieinamumo užtikrinimo prievoles.

Apskritai šia reforma šalinami esamų keleivių teisių įgyvendinimo ir užtikrinimo trūkumai, bet nenustatoma jokių naujų keleivių teisių. Ja užtikrinama keleivių apsaugos ir vežėjų bei infrastruktūros valdytojų prievolių pusiausvyra.

Ši iniciatyva įtraukta į Komisijos 2023 m. darbo programą (II priedas „REFIT iniciatyvos“, antraštė „Žmonėms tarnaujanti ekonomika“)¹⁰.

- **Suderinamumas su toje pačioje politikos srityje galiojančiomis nuostatomis**

Komisija Darnaus ir išmanaus judumo strategijoje įsipareigojo imtis veiksmų siekdama užtikrinti, kad ES keleivių teisės būtų geriau įgyvendinamos ir aiškesnės tiek vežėjams, tiek keleiviams, kad būtų siūloma tinkama pagalba ir gražinama už bilietus sumokėta suma, be kita ko, atsiradus sutrikimams, ir taikomos atitinkamos sankcijos, jeigu nėra tinkamai laikomasi taisyklių, taip pat apsvaistyti galimybes toliau kurti daugiarūšį transportą apimančią keleivių teisių sistemą ir įvertinti šio proceso teikiamą naudą (63 veiksmas). Todėl šis pasiūlymas atitinka keleivių teisių politiką.

Siūlomuose pakeitimuose, susijusiuose su vykdymo užtikrinimu, iš esmės atsižvelgiama tiek į naujas taisykles, nustatytas naujuoju Geležinkelių reglamentu (Reglamentu (ES) 2021/782), tiek į 2013 m. Komisijos pasiūlymą iš dalies pakeisti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004. Tai suteiktų galimybę supaprastinti ir suderinti reglamentavimo sistemą, kad ji būtų naudinga Europos keleiviams.

Naujajame reglamente dėl geležinkelių keleivių teisių nustatytos kelios naujos taisyklės, kurios taip pat galėtų būti naudingos siekiant apsaugoti kitų rūšių transportu keliaujančius keleivius, pavyzdžiui, susijusios su operatorių prievole dalytis atitinkama informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, geresnėmis nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms skirtomis priemonėmis ir nauja visos ES mastu standartizuota prašymų skirti kompensaciją ir gražinti pinigus forma. Todėl šiame pasiūlyme pateiktomis politikos priemonėmis papildomas naujasis Geležinkelių keleivių teisių reglamentas.

Kalbant apie oro transporto keleivių teises, Komisija, dar 2013 m. pateikė pasiūlymą dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pakeitimų, kuriais būtų aiškiau išdėstytos keleivių teisės ir padidintas jų veiksmingumas. Komisijos nuomone, 2013 m. pasiūlytos geresnio oro transporto keleivių teisių užtikrinimo taisyklės vis dar atitinka paskirtį. Jos ankstesnėse metinėse darbo programose šis pasiūlymas buvo vienas iš prioritetinių nebaigtų nagrinėti klausimų ir toks tebėra 2024 m. darbo programoje¹¹. Trys ES institucijos nustatė bendrus

¹⁰ 2023 m. Komisijos darbo programa. Tvirta ir vieninga Sąjunga, COM(2022) 548 *final*, 2022 10 18.

¹¹ 2024 m. Komisijos darbo programa. Padarykime šiandien ir pasirenkime rytojui, COM(2023) 638 *final*, 2023 10 17, III priedas, p. 26, 109 punktas.

2023 ir 2024 m. teisėkūros prioritetus, kurių siekdamas jos nori padaryti didelę pažangą, ir į šį sąrašą taip pat įtrauktas 2013 m. pasiūlymas¹².

Šiuo atžvilgiu 2013 m. pasiūlyme dėl oro transporto nustatytos siūlomos geresnio vykdymo užtikrinimo taisyklės (pavyzdžiui, galimybė Komisijai prašyti nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų iširti konkrečią įtariamą operatorių praktiką) taip pat yra naudingos siekiant apsaugoti kitų rūšių transportu besinaudojančius keleivius. Todėl siūloma šias taisykles taikyti ir kitų rūšių transportui. Taigi, kalbant apie oro transporto keleivių teises, šiame pasiūlyme išdėstytomis politikos priemonėmis papildomas 2013 m. pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto.

2021 m. Komisija paskelbė tris reglamentavimo sistemos vertinimus¹³: dėl vandens transporto keleivių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių ir oro transportu keliaujančių riboto judumo asmenų teisių. Iš trijų vertinimų, *inter alia*, matyti, kad šių reglamentų vykdymo užtikrinimą dar galima tobulinti.

Kaip matyti iš kelių „Eurobarometro“ apklausų, keleiviai dažnai yra nepakankamai informuoti apie savo teises ir užtikrinant šias teises neretai kyla problemų. Iš paskiausios 2019 m. atliktos apklausos¹⁴ matyti, kad tik maždaug kas trečias ES pilietis žino, kad naudojantis oro, geležinkelių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bei vandens transportu ES jam taikomos konkrečios teisės (panašus rezultatas kaip ir atlikus 2014 m. „Eurobarometro“ apklausą). Dėl šios priežasties Komisija reguliariai rengia informuotumo apie keleivių teises didinimo kampanijas ir teikia informaciją per bendruosius skaitmeninius vartus portale „Your Europe“, taip pat keleivių teisių mobiliojoje programėlėje, kuria galima naudotis visomis oficialiosiomis ES kalbomis.

Į nepakankamą keleivių informuotumą ir problemas, kylančias užtikrinant jų teises, dėmesį atkreipė ir Europos Audito Rūmai savo pirmiau minėtose 2018 ir 2021 m. ataskaitose.

- **Suderinamumas su kitomis Sąjungos politikos sritimis**

Siekiant užtikrinti suderinimą ir nuoseklumą, šiame pasiūlyme atsižvelgiama į kitus šiuo metu taip pat peržiūrimus arba rengiamus ES teisės aktus. Tai, visų pirma, šiuo metu vykdomos vartotojų apsaugos srities iniciatyvos, kurios apima ES keleivių teisių reglamentus ir kuriomis taip pat papildoma ši iniciatyva, jos nedubliuojant.

Kalbant apie Direktyvos (ES) 2015/2032 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių (Kelionės paslaugų paketų direktyvos) peržiūrą, Kelionės paslaugų paketų direktyvoje nustatytos kelionės paslaugų paketų taisyklės ir pasiūlymas peržiūrėti šią direktyvą¹⁵ taip pat atitinka šį pasiūlymą – nors šios abi iniciatyvos susijusios su kelionėmis, jos taikomos dviem skirtingoms rinkoms. Šis pasiūlymas, atsižvelgiant į galiojančius keleivių

¹² Žr. tarpinstitucinę procedūrą 2013/0072(COD), [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)

ir 2023 bei 2024 m. bendrų teisėkūros prioritetų sąrašą, <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 ir SWD(2021) 415. https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

¹⁴ Specialioji 2019 m. „Eurobarometro“ apklausa dėl ES piliečių požiūrio į keleivių teises, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Pasiūlymas, kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/20, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782, COM(2023) 753 *final*, 2023 11 29.

teisių teisės aktus ir pasiūlymą juos iš dalies pakeisti, susijęs tik su keleivių vežimo paslaugomis (pvz., vežimo geležinkeliais ir autobusais paslaugomis), o kelionės paslaugų paketų taisyklės taikomos įvairioms kelionių organizatoriaus siūlomoms kelionės paslaugoms (pvz., paketui, apimančiam skrydį ir apgyvendinimą viešbutyje). Vis dėlto, jei paslaugų teikėjas (vežėjas) atšaukia paslaugą, kelionės organizatoriai pagal pasiūlymą dėl Kelionės paslaugų paketų direktyvos, taip pat tarpininkai, kurie iš savo sąskaitos sumokėjo už keleivio transporto bilietus, pagal šį pasiūlymą turi teisę per septynias dienas iš šių paslaugų teikėjų susigrąžinti pinigus. Keleiviams, kurie lėktuvo bilietus užsisako per tarpininką, pinigai irgi bus gražinti per 14 dienų, kaip ir kelionės paslaugų paketą įsigijusiems keliautojams. Nors pasiūlymas dėl Kelionės paslaugų paketų direktyvos taip pat apima tokius klausimus kaip išankstiniai mokėjimai ir apsauga nemokumo atveju, su keleivių apsauga oro vežėjų nemokumo ir didelės krizės atveju susiję klausimai bus sprendžiami šiuo metu peržiūrint Reglamentą (EB) Nr. 1008/2008 (Oro susisiekimo paslaugų reglamentą), visų pirma nustatant priemones, kuriomis siekiama gerinti oro vežėjų finansinę būklę ir atsparumą ir užkirsti kelią bankrotams ar likvidumo krizėms¹⁶.

Vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimas grindžiamas dviem vienas kitą papildančiais ramsčiais. Pirma, vartotojai gali naudotis privačiojo vykdymo užtikrinimo priemonėmis: ginti teises teisme arba spręsti ginčus neteismine tvarka. 2023 m. Komisija priėmė pasiūlymą, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES (Alternatyvaus ginčų sprendimo direktyva), siekiant toliau stiprinti individualų ir grupinį neteisminį ginčų sprendimą¹⁷. Šiuo pasiūlymu stiprinamas alternatyvus ginčų sprendimas, nes jame reikalaujama, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos informuotų keleivius apie alternatyvaus ginčų sprendimo galimybes. Antra, vartotojai gali būti apsaugomi viešojo vykdymo užtikrinimo priemonėmis, kurias daugiausia taiko valdžios institucijos, ginančios kolektyvinius vartotojų interesus. Keleivių teises pirmiausia užtikrina nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, atsakingos už ES keleivių teisių reglamentų įgyvendinimą. Reglamentas (ES) 2017/2394 (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) yra viena iš papildomų priemonių, kuriomis nustatoma bendradarbiavimo sistema, kad visų Europos ekonominės erdvės šalių nacionalinės valdžios institucijos galėtų kartu imtis veiksmų dėl vartotojų taisyklių (įskaitant keleivių teises) pažeidimų, kai paslaugų teikėjas ir vartotojas yra įsisteigę skirtingose šalyse. Iš veiksmų, kurių pagal Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje imtasi prieš oro transporto bendroves ir tarpininkus, matyti, kad dialogai gali būti naudinga priemonė, padedanti užtikrinti keleivių teises, tačiau taip pat reikia griežtinti galiojančias taisykles, ypač kai įsigyjant bilietą dalyvauja tarpininkas¹⁸.

Šis pasiūlymas dera su Komisijos deleguotuoju reglamentu (ES) 2017/1926 dėl informacijos apie keliavimą daugiarūšiu transportu paslaugų¹⁹. Šiame reglamente reikalaujama, kad duomenų turėtojai (pvz., transporto institucijos, vežėjai ir infrastruktūros valdytojai) per valstybių narių įsteigtus nacionalinius prieigos punktus duomenų naudotojams suteiktų prieigą

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Oro-susisiekimo-paslaugu-reglamento-perziura_lt.

¹⁷ Pasiūlymas dėl EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVOS, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828, COM(2023) 649 *final*, 2023 10 17.

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_lt.

¹⁹ 2017 m. gegužės 31 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2017/1926, kuriuo papildomos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2010/40/ES nuostatos dėl informacijos apie keliavimą daugiarūšiu transportu paslaugų teikimo (OL L 272, 2017 10 21, p. 1).

prie transporto tinklų duomenų (įskaitant duomenis apie transporto paslaugas, pavyzdžiui, tvarkaraščius ir darbo valandas), kai tie duomenys yra prieinami skaitmeniniu kompiuterio skaitomu formatu. Jis taip pat dera su pasiūlymu dėl Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2017/1926 peržiūros²⁰. Atliekant šią peržiūrą šis reikalavimas išplečiamas laipsniškai nuo 2025 m. gruodžio mėn. iki 2028 m. gruodžio mėn. įtraukiant tam tikrų rūšių dinaminis duomenis, pavyzdžiui, duomenis apie atvykimą ir išvykimą tikroju laiku. Tai labai svarbu šiam pasiūlymui, kiek tai susiję su keleivių informavimu tikroju laiku apie kelionių sutrikimus keičiant transporto rūšį. Šis siekis bus toliau sustiprintas siūlomu Intelektinių transporto sistemų (ITS) direktyvos pakeitimu²¹. Šiuo pakeitimu turėtų būti užtikrinta, kad naudojant kelių transporto srities ITS prietaikas būtų sudarytos sąlygos sklandžiai integruoti kelių transportą su kitų rūšių transportu, pavyzdžiui, geležinkeliais ar aktyviu judumu, taip sudarant palankesnes sąlygas, kai tik tai įmanoma, pereiti prie šių rūšių transporto, siekiant didinti veiksmingumą ir prieinamumą.

Šis pasiūlymas taip pat dera su komunikatu dėl bendros Europos judumo duomenų erdvės, kuriame išdėstyti siūlomi tolesni veiksmai, kaip sukurti bendrą Europos judumo duomenų erdvę, įskaitant jos tikslus, pagrindinius ypatumus, paramos priemones ir etapus. Jo tikslas – sudaryti palankesnes sąlygas susipažinti su esamose ir būsimose transporto ir judumo duomenų bazėse saugomais duomenimis, juos telkti ir jais dalytis²².

2. TEISINIS PAGRINDAS, SUBSIDIARUMO IR PROPORCINGUMO PRINCIPAI

• Teisinis pagrindas

Priimant su bendra transporto politika susijusius ES teisės aktus teisinis pagrindas yra Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 91 straipsnio 1 dalis. Šios nuostatos yra šiuo metu galiojančių keleivių teisių reglamentų teisinis pagrindas. Be to, pagal SESV 100 straipsnio 2 dalį Sąjungos teisės aktų leidėjas gali priimti atitinkamas nuostatas dėl jūrų transporto.

• Subsidiarumo principas (neišimtinės kompetencijos atveju)

Prieš priimant keleivių teisių reglamentus keleivių apsaugos lygis buvo gana žemas. Bendrojoje rinkoje daugelis vežėjų (ne tik oro transporto bendrovės, bet ir geležinkelio įmonės bei laivybos bendrovės ir vis dažniau autobusų bendrovės) teikia paslaugas įvairiose valstybėse narėse ir net už jų ribų. Todėl būtina suderinti keleivių teises ES lygmeniu, kad būtų užtikrintos vienodos sąlygos visiems subjektams, dalyvaujantiems teikiant transporto paslaugas (pvz., vežėjams, infrastruktūros valdytojams (tai ypač aktualu riboto judumo asmenims), tarpininkams ir kt.), kurie dažnai veiklą vykdo tarpvalstybiniu mastu. Vis dėlto veiksmingas vykdymo užtikrinimas priklauso nuo valstybių narių bendradarbiavimo ir stebėsenos veiklos vykdymo nacionaliniu lygmeniu. Kalbant apie tarpininkų grąžinamas sumokėtas sumas, ES oro susisiekimo rinka iš esmės yra tarpvalstybinė, o kai kurie didžiausi tarpininkai yra tarptautiniai rinkos dalyviai. Veiksmai, kurių imamasi nacionaliniu lygmeniu,

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_lt.

²¹ Pasiūlymas dėl direktyvos, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2010/40/ES dėl kelių transporto ir jo sąsajų su kitų rūšių transportu srities intelektinių transporto sistemų diegimo sistemos, COM(2021) 813 *final* – 2021/0419 (COD) (EP ir Taryba dėl preliminaraus teksto susitarė 2023 m. birželio mėn.).

²² Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui dėl bendros Europos judumo duomenų erdvės kūrimo (COM(2023) 751 *final*, 2023 11 29).

gali iškreipti vidaus rinką, o keleiviai turi turėti galimybę vienodai ginti savo teises ir naudotis tokia pat apsauga neatsižvelgiant į tai, kurioje valstybėje narėje jie keliauja.

Naujosios su vykdymo užtikrinimu susijusios priemonės suteiktą galimybę didinti esamų teisių veiksmingumą užtikrinant, kad pagal nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų veiklos praktiką vežėjai, terminalų operatoriai ir tarpininkai (ypač tie, kurie galiojančias keleivių teisių taisykles taiko ne visada visapusiškai laikydamiesi reikalavimų) būtų skatinami užtikrinti geriausią keleivių apsaugą, ir šalinant kliūtis, trukdančias piliečiams veiksmingai naudotis savo teisėmis pagal ES teisę. Veiksmingiau įgyvendinant keleivių teises žmonės bus skatinami labiau naudotis viešuoju transportu, o ne asmeniniais automobiliais, taip prisidedant prie Žaliojo kurso iniciatyvos įgyvendinimo. Galiausiai naujosios priemonės padės stiprinti oro transporto keleivių apsaugą visoje ES užtikrinant, kad jų sumokėti pinigai būtų grąžinami ir tuo atveju, jeigu jie bilietus užsisako per tarpininką. Dėl šių priežasčių pirmiau nurodytoms problemoms spręsti reikia imtis veiksmų ES lygmeniu.

- **Proporcingumo principas**

Kaip išsamiai išdėstyta prie šio pasiūlymo pridedamo poveikio vertinimo 7 skyriuje ir tolesniame 3 punkte, nė viena iš dviejų galimybių, susijusių su vykdymo užtikrinimu, neviršija to, kas būtina bendriesiems politikos tikslams pasiekti, t. y. užtikrinti tinkamą bendrosios keleivių vežimo rinkos veikimą ir keleiviams, keliaujantiems vienos rūšies transportu arba kelionės metu keičiantiems transporto rūšį, garantuoti aukštą vartotojų apsaugos lygį, sudarant sąlygas vežėjams, tarpininkams ir (ypač riboto judumo asmenų atžvilgiu) terminalų operatoriams bei nacionalinėms administracijoms veiksmingai ir efektyviai taikyti ir užtikrinti šias teises. Tas pats pasakytina apie politikos galimybes, kuriomis siekiama didinti sumokėtų sumų grąžinimo taisyklių aiškumą tais atvejais, kai skrydžio bilietai užsakomi per tarpininką.

- **Priemonės pasirinkimas**

Kadangi siūloma peržiūrėti penkis galiojančius reglamentus, pasirinkta priemonė taip pat yra reglamentas.

3. **EX POST VERTINIMO, KONSULTACIJŲ SU SUINTERESUOTOSIOMIS ŠALIMIS IR POVEIKIO VERTINIMO REZULTATAI**

- **Galiojančių teisės aktų *ex post* vertinimas / tinkamumo patikrinimas**

2020–2021 m. Komisija atliko keleivių teisių reglamentų, susijusių su riboto judumo oro transporto keleiviais (Reglamento (EB) Nr. 1107/2006), vandens transporto keleiviais (Reglamento (ES) Nr. 1177/2010) ir miesto bei tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleiviais (Reglamento (ES) Nr. 181/2011), vertinimus. Šiuose trijuose vertinimuose pabrėžiama, kad vis dar kyla sunkumų, visų pirma susijusių su šių taisyklių taikymu, jų stebėseną ir vykdymo užtikrinimu. Iš jų matyti, kad taisyklių laikymosi stebėsenos veikla valstybėse narėse vykdoma labai nevienodu mastu, o nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos dažnai nepakankamai žino, ar ir kaip saugomos keleivių teisės. Iš viso nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikiama mažai arba labai mažai skundų: maždaug 15 skundų vienam milijonui keleivių dėl riboto judumo oro transporto keleivių teisių, maždaug vienas skundas vienam milijonui keleivių dėl vandens transporto keleivių teisių ir maždaug 1,5 skundo vienam milijonui keleivių dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleivių teisių. Vis dėlto tebėra neaišku, ar taip yra dėl geros keleivių teisių apsaugos, ar dėl to, kad keleiviai neteikia skundų, o jeigu taip, dėl kokių priežasčių, įskaitant tai, kad jie nėra informuoti apie keleivių teises.

- **Konsultacijos su suinteresuotaisiais subjektais**

Konsultacijų tikslas buvo surinkti kokybinius ir kiekybinius duomenis iš atitinkamų suinteresuotųjų šalių grupių ir plačiosios visuomenės.

Atitinkamos suinteresuotųjų šalių grupės buvo vartotojams ir keleiviams (įskaitant neįgaliuosius) atstovaujančios organizacijos, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ir kitos valdžios institucijos, alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigos, vežėjai (oro linijos, geležinkelio įmonės, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bendrovės, laivų savininkai) ir jų asociacijos, terminalų operatoriai (oro uostus valdančios įstaigos, geležinkelio stočių valdytojai, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų stočių operatoriai, uostų terminalų operatoriai) ir jų asociacijos, tarpininkai (tarpiniai bilietų pardavėjai, internetinės kelionių agentūros, kelionės paslaugų paketų organizatoriai) ir jų asociacijos, draudimo bendrovės ir apsaugos nuo nemokumo fondai, kredito kortelių bendrovės ir žalos atlyginimo agentūros.

Komisija su suinteresuotosiomis šalimis konsultavosi šiais būdais: nagrinėdama atsakymus į kvietimą teikti informaciją, surengdama internetines atviras viešas konsultacijas, tikslines viešas atitinkamų suinteresuotųjų šalių grupių konsultacijas pasitelkiant internetinius klausimynus, pokalbius, praktinius seminarus ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ekspertų grupių posėdžius²³.

- **Tiriamųjų duomenų rinkimas ir naudojimas**

Audito Rūmai

Buvo atsižvelgta į Europos Audito Rūmų specialiąją ataskaitą Nr. 30/2018 „ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti“, taip pat į specialiąją ataskaitą Nr. 15/2021 dėl oro transporto keleivių teisių COVID-19 pandemijos metu. Šiomis rekomendacijomis siekiama didinti ES keleivių teisių sistemos nuoseklumą, aiškumą ir veiksmingumą, taip pat dar labiau įgalinti nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas ir sustiprinti Komisijos įgaliojimus.

Vertinimo tyrimai

Kaip išorės tiriamaisiais duomenimis taip pat buvo naudojamos trimis 2021 m. paskelbtais vandens transporto, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto, taip pat riboto judumo oro transporto keleivių teisių vertinimais.

Kiti tyrimai ir apklausa

Taip pat buvo atsižvelgta į dabartinio oro transporto keleivių teisių apsaugos lygio ES²⁴ ir daugiarašio transporto keleivių teisių²⁵ išorės tyrimus (atitinkamai 2020 ir 2019 m.) bei į 2019 m. atliktą „Eurobarometro“ apklausą dėl keleivių teisių²⁶.

²³ Daugiau informacijos apie konsultacijas su suinteresuotosiomis šalimis pateikiama į poveikio vertinimo (SWD(2023) 386) 2 priedą įtrauktoje apibendrinamojoje ataskaitoje.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU – ES leidinių biuras \(europa.eu\).](https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1)

²⁵ *Exploratory study on passenger rights in the multimodal context* (2019 m. birželio mėn.), <https://op.europa.eu/lt/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Specialioji 2019 m. „Eurobarometro“ apklausa dėl ES piliečių požiūrio į keleivių teises, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Poveikio vertinimas

Poveikio vertinimui pagrįsti buvo atliktas išorės tyrimas.

Prie pasiūlymo dėl reglamento, kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782, pridedama poveikio vertinimo ataskaita, dėl kurios Reglamentavimo patikros valdyba 2023 m. liepos 7 d. pateikė teigiamą nuomonę su išlygomis. Atsižvelgiant į Valdybos išvadas ir rekomendacijas, poveikio vertinimo ataskaita buvo peržiūreta. Buvo sustiprinta problemų analizė ir naudos analizė, ypač atsižvelgiant į numatomą naudą vartotojams, ir įtrauktas išsamesnis poveikio labiausiai paveiktų ekonominės veiklos vykdytojų konkurencingumui vertinimas.

Poveikio vertinime išsamiai apsvaistytos politikos galimybės, susijusios su dviem šiame pasiūlyme nagrinėjamos problemomis: 1) tuo, kad dėl įgyvendinimo ir vykdymo užtikrinimo trūkumų keleiviai nevisapusiškai pasinaudoja savo teisėmis, ir 2) neaiškiais pinigų grąžinimo taisyklėmis, kai skrydžiai užsakomi per tarpininką.

Šio pasiūlymo poveikio vertinime tinkamiausia galimybe laikomas kiekvienoje problemineje srityje geriausiai įvertintų galimybių, t. y. 1.2 politikos galimybės vykdymo užtikrinimo srityje ir 3.2 politikos galimybės sumokėtų sumų grąžinimo srityje, derinys.

Kalbant apie vykdymo užtikrinimo sritį, buvo svarstomos dvi politikos galimybės.

1.1 politikos galimybe siekiama suderinti vykdymo užtikrinimo ir skundų nagrinėjimo taisykles, kitų rūšių transporto sektoriuose nustatant priemones, numatytas naujajame Reglamente (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių (a–d priemonės) arba 2013 m. Komisijos pasiūlyme dėl oro transporto keleivių teisių (e priemonė):

- (a) vežėjai, terminalų valdytojai ir tarpininkai nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų prašymu turės joms teikti atitinkamus duomenis. Ši priemonė turės labai teigiamą poveikį nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vykdomai priežiūros veiklai, nes padės iš esmės gilinti jų žinias apie suinteresuotųjų šalių elgesį;
- (b) vežėjai ir stočių valdytojai turės priimti ir taikyti paslaugų kokybės standartus ir pranešti apie jų įgyvendinimą. Vežėjai taip pat turės informuoti keleivius ir nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas apie tai, kaip jie įgyvendina keleivių teises;
- (c) Šios formos padės piliečiams pateikti išsamius dokumentus, nurodant visą reikiamą informaciją, o operatoriai privalės juos priimti, turint omenyje tai, kad bus galima ir toliau naudotis esamomis operatorių arba nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų formomis;
- (d) nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos prireikus turės informuoti keleivius apie jų teisę individualiai ginti savo teises kreipiantis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas;
- (e) Komisija galės prašyti nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų atlikti tyrimus, ypač tuomet, kai atvejai susiję su keliomis valstybėmis narėmis, kad būtų pradėtas atitinkamas valstybių narių bendradarbiavimas.

1.2 politikos galimybę sudaro visos pagal 1.1 politikos galimybę numatytos priemonės ir dvi papildomos priemonės:

- (f) keleivių informavimo apie jų, kaip keleivių, teises, gerinimas siekiant didinti jų informuotumą apie šias teises, ypač bilietų užsakymo ir kelionės sutrikimų metu;
- (g) nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų įpareigojimas vykdyti taisyklių laikymosi stebėseną remiantis rizikos vertinimu. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos kuo geriau naudosis iš suinteresuotųjų šalių gaunamais duomenimis ir parengs stebėsenos programą, grindžiamą pasikartojančių keleivių teisių taisyklių nesilaikymo atvejų rizikos vertinimu. Vežėjai ir terminalų valdytojai užtikrins, kad nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms vykdant stebėseną nustatyti taisyklių nesilaikymo atvejai būtų nedelsiant pašalinti.

Tinkamiausia politikos galimybė vykdymo užtikrinimo srityje yra 1.2 politikos galimybė, nes ja geriausiai užtikrinama, kad vežėjai ir terminalų operatoriai laikytųsi atitinkamų įsipareigojimų, prisidėtų prie veiksmingo keleivių skundų nagrinėjimo ir kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos veiksmingiausiai ir efektyviausiai užtikrintų keleivių teises visose valstybėse narėse. Pasirinkus 1.2 politikos galimybę vežėjai, terminalų operatoriai ir nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos patirtų daugiau papildomų išlaidų nei įgyvendinant 1.1 politikos galimybę, tačiau jų skirtumas nėra didelis (130,7 mln. EUR 1.1 politikos galimybės atveju ir 138 mln. EUR 1.2 politikos galimybės atveju dabartine verte 2025–2050 m. laikotarpiu, palyginti su atskaitos scenarijumi), o papildomas išlaidas atsvertų didesnis pateiktų priemonių veiksmingumas. 1.2 politikos galimybė taip pat yra veiksmingiausia galimybė. Ją įgyvendinant būtų toliau derinamos valstybių narių vykdymo užtikrinimo srityje dedamos pastangos.

Kalbant apie pinigų grąžinimą, kai lėktuvo bilietai buvo užsakyti per tarpininkus, atliekant poveikio vertinimą buvo svarstomos trys galimybės: 3.1 politikos galimybė, kai keleivis tik vežėjo gali prašyti grąžinti pinigus, 3.2 politikos galimybė, kai vežėjas gali nuspręsti, ar keleivis turi prašyti grąžinti pinigus iš tarpininko (jeigu tarpininkas su tuo sutinka), ar iš vežėjo, ir 3.3 politikos galimybė, kai keleivis gali pasirinkti, ar grąžinti pinigus prašyti tarpininko, ar oro vežėjo. Buvo laikoma, kad užtikrinant pinigų grąžinimo proceso aiškumą 3.1 ir 3.2 politikos galimybės yra vienodai veiksmingos, nes ir tarpininkas, ir oro vežėjas aiškumą užtikrintų iš anksto, prieš užsakant bilietus. Pagal efektyvumą geriausiai įvertinta 3.2 politikos galimybė, nes ją pasirinkus visos susijusios šalys patirtų mažiausiai išlaidų, o po jos rikiavosi 3.3 politikos galimybė ir galiausiai 3.1 politikos galimybė. 3.2 ir 3.3 politikos galimybės buvo laikomos vienodai nuosekliomis, ypač dėl to, kad jos suderintos su Kelionės paslaugų paketų direktyva ir šiuo metu atliekama jos peržiūra. Kalbant apie subsidiarumo ir proporcingumo principus, 3.2 politikos galimybė buvo įvertinta daug geriau negu kitos dvi. Tai vienintelė galimybė, kurioje atsižvelgiama į dabartinius oro vežėjų bilietų platinimo modelius ir kuri yra mažiausiai intervencinė rinkos praktikos požiūriu. Dėl šių priežasčių kaip tinkamiausia galimybė pasirinkta 3.2 politikos galimybė. Daroma prielaida, kad oro vežėjų administracinės išlaidos sieks 0,07 mln. EUR, tarpininkų – 57,42 mln. EUR, tačiau vartotojai sutaupys 1 679,1 mln. EUR nereikalingų išlaidų (visi skaičiai išreikšti dabartine verte 2025–2050 m. laikotarpiu, palyginti su atskaitos scenarijumi)²⁷.

Tinkamiausia galimybė turėtų daryti labai nedidelį poveikį užimtumui ir aplinkai. Ją įgyvendinus keleiviai labiau pasitikės keleivių teisių užtikrinimu, be kita ko, įsigydami lėktuvo bilietus per tarpininką, todėl vartotojai bus skatinami konkrečios kelionės metu rinktis darnesnio transporto galimybes. Tinkamiausia galimybė atitinka Europos žaliojo kurso ir Europos klimato teisės akto aplinkosaugos tikslus. Ji padeda siekti 13 darnaus vystymosi

²⁷ SWD(2023) 386.

tikslo (imtis skubių kovos su klimato kaita ir jos poveikiu veiksų). Apskaičiuota, kad poveikis MVI, susijęs su papildomomis išlaidomis, bus labai nedidelis²⁸.

- **Reglamentavimo tinkamumas ir supaprastinimas**

Ši iniciatyva įtraukta į Komisijos 2023 m. darbo programą (II priedas „REFIT iniciatyvos“, antraštė „Žmonėms tarnaujanti ekonomika“)²⁹. Jai būdingas svarbus REFIT aspektas, susijęs su teisių naudojantis įvairių rūšių transportu suderinimu. Kiek tai susiję su keleiviais ir nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, siūloma visos ES mastu standartizuota prašymo forma, kuria visada galės pasinaudoti keleiviai (užuot naudojęsi skirtingomis įvairių operatorių prašymų teikimo priemonėmis), palengvins keleivių gyvenimą ir galbūt operatorių bei nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vykdomą veiklą. Vežėjams bus aiškiau, kaip laikytis esamų teisių taisyklių, todėl įgyvendinimas taps veiksmingesnis. Operatoriai, kurie keleivių teises taiko laikydamiesi reikalavimų, papildomas prievolės vykdys mažiausiomis sąnaudomis. Operatoriams, kurie taikydami tam tikras teises nuolat nesilaiko reikalavimų, naujos prievolės bus paskata imtis pakeičių. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų darbas taps veiksmingesnis, nes vežėjai turės joms pateikti daugiau duomenų apie tai, kaip jie laikosi taisyklių, todėl nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos priežiūros veiklą galės vykdyti remdamosi nustatyta rizika.

Šia iniciatyva taip pat supaprastinama keleivių, kurie įsigydami lėktuvo bilietus naudojami tarpininkų paslaugomis, padėtis, nes tampa aišku, kaip jiems bus grąžinami pinigai (svarbiausia – kas juos grąžins ir kada). Nustačius aiškius terminus, per kuriuos tarpininkai turi grąžinti pinigus keleiviams, šiems nebereikės tikrinti skirtingų sąlygų, kuriose šiuo metu su mokėjimų vėlavimais susiję klausimai dažnai neaptariami. Oro vežėjams ir tarpininkams pinigų grąžinimo procesas taps veiksmingesnis, nes visoms šalims bus nustatytas aiškus procesas, terminai ir informacijos kanalai.

MVI, kurioms ši iniciatyva turės poveikio, sudaro 95 proc. oro transporto paslaugų tarpininkų, 85 proc. miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais paslaugų operatorių ir 99 proc. vandens transporto paslaugų operatorių³⁰.

Poveikis ES konkurencingumui ar tarptautinei prekybai iš esmės turėtų būti neutralus.

Visomis vykdymo užtikrinimo srities priemonėmis, išskyrus vieną, reglamentuojami nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ir operatorių arba Komisijos ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų santykiai ir jos yra pritaikytos skaitmeninei aplinkai. Vienintelė priemonė, daranti tiesioginį poveikį piliečiams, yra standartinių prašymų grąžinti pinigus ir skundų teikimo formų nustatymas. Tokias formas bus galima gauti tiek fiziniu, tiek skaitmeniniu formatu. Tikimasi, kad dauguma piliečių naudosis skaitmeniniu formatu, tačiau nebus išstumti ir tie piliečiai, kurie dėl kokių nors priežasčių nesinaudoja skaitmeniniais sprendimais.

Pinigų grąžinimo srityje numatytos priemonės yra tinkamos tiek fizinei, tiek skaitmeninei aplinkai. Keleiviai turėtų būti informuojami apie įstaigos, kuriai jie turėtų pateikti prašymą grąžinti pinigus, kontaktinius duomenis (internetu adresą, telefoną ir pašto adresą). Numatoma, kad su oro vežėjo informacijos centru bus galima susisiekti telefonu, paštu ir

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 *final*, II priedas „REFIT pasiūlymai“, p. 7, Nr. 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

internetu. Oro susisiekimo paslaugų tarpininkai ir oro vežėjai turėtų informuoti keleivius apie pinigų gražinimo procesą savo interneto svetainėse, taip pat užsakymo patvirtinime.

Darnaus vystymosi tikslai

Ši iniciatyva padeda siekti **darnaus vystymosi tikslų** (DVT): 10-ojo DVT mažinti nelygybę šalyse ir tarp šalių (neįgalių ir riboto judumo keleivių atžvilgiu), 13-ojo DVT imtis klimato srities veiksmų (sustiprintos keleivių teisės gali paskatinti žmones dažniau naudotis viešuoju transportu, o ne asmeniniais automobiliais) ir 16-ojo DVT užtikrinti visuotinę teisę kreiptis į teisną ir kurti veiksmingas, atskaitingas, įtraukias institucijas (sustiprintos ir prieinamesnės teisių gynimo priemonės keleiviams ir geresnės vykdymo užtikrinimo priemonės administracijai).

Suderinamumo su klimato srities tikslais patikra

Pasiūlymas dera su Europos klimato teisės akte nustatytu poveikio klimatui neutralumo tikslu ir Sąjungos 2030 bei 2050 m. tikslais ir padeda siekti minėto 13-ojo DVT, susijusio su klimato srities veiksmis.

Pagrindinės teisės

Šiame pasiūlyme laikomasi Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač 21, 26, 38 ir 47 straipsniuose, pripažintų pagrindinių teisių ir principų, susijusių su atitinkamai visų formų diskriminacijos uždraudimu, neįgaliųjų integravimu, aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimu ir teise į veiksmingą teisinę gynybą ir teisingą bylos nagrinėjimą.

Prievolė dalytis keleivių asmens duomenimis turi įtakos teisei į asmens duomenų apsaugą pagal Chartijos 8 straipsnį. Ši prievolė yra būtina ir proporcinga atsižvelgiant į tikslą užtikrinti veiksmingą vartotojų apsaugą pagal Chartijos 38 straipsnį. Be to, siekiant dar labiau sumažinti poveikį duomenų apsaugai, įgyvendinamos duomenų apsaugos priemonės, t. y. taikomas tikslo apribojimo principas ir nustatomas aiškus duomenų saugojimo laikotarpis. Kitos pasiūlymo nuostatos dėl keleivių kontaktinių duomenų naudojimo padeda užtikrinti, kad būtų laikomasi Chartijos 8 straipsnyje nustatytos teisės į asmens duomenų apsaugą, nes jomis aiškiai nustatoma, kokie asmens duomenys gali būti naudojami konkrečioms tikslams (keleivio informavimui, pinigų gražinimui ir nukreipimui kitu maršrutu, taip pat saugos ir saugumo sumetimais) ir kokiomis sąlygomis.

4. POVEIKIS BIUDŽETUI

Pasiūlymas ES biudžetui poveikio neturi.

5. KITI ELEMENTAI

• Įgyvendinimo planai ir stebėseną, vertinimas ir ataskaitų teikimo tvarka

Komisija įvertins šios iniciatyvos įgyvendinimą ir veiksmingumą remdamasi poveikio vertinime išvardytais pažangos rodikliais, tokiais kaip nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų, alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigų ir Europos vartotojų centrų gautų skundų skaičius, nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vykdomų stebėsenos veiksmų rūšys ir jų skaičius bei operatoriams nustatytų sankcijų skaičius³¹. Be to, kaip vienu iš rodiklių vertinant keleivių žinias apie jų teises ir jų pasitenkinimą tuo, kaip vežėjai laikosi ES keleivių teisių,

³¹ SWD(2023) 386.

bus naudojamosi „Eurobarometro“ apklausomis. Vežėjų ataskaitos dėl jų paslaugų kokybės standartų įgyvendinimo taip pat bus naudinga priemone intervenciniams veiksams įvertinti. Kalbant apie pinigų grąžinimą tais atvejais, kai lėktuvo bilietas buvo užsakytas per tarpininką, svarbūs rodikliai bus keleivių užklausų ir skundų nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms dėl jų siuntinėjimo tarp vežėjų ir tarpininkų skaičius, taip pat skundai nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms dėl tarpininkų (kurių turėtų daugėti, nes šiuo metu nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos neapima tarpininkų), apie kuriuos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos praneša Komisijai.

Komunikate „Ilgalaikis ES konkurencingumas. Perspektyvos po 2030 m.“³² Komisija įsipareigojo racionalizuoti ir supaprastinti ataskaitų teikimo reikalavimus nepakenkiant susijusiems politikos tikslams. Šis pasiūlymas atitinka tuos siekius. Nors juo oro, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bei vandens transporto vežėjams³³ nustatoma nauja prievolė kas dvejus metus skelbti paslaugų kokybės standartų įgyvendinimo ataskaitą, į ją įtraukiant pagrindinius su keleivių teisėmis susijusius veiklos rezultatų rodiklius (pvz., punktualumą, skundų nagrinėjimą, bendradarbiavimą su neįgaliųjų atstovais), šios ataskaitos yra absoliučiai būtinos keleivių teisių stebėsenai ir įgyvendinimui užtikrinti. Per konsultacijas su suinteresuotosiomis šalimis vežėjai nurodė, kad jie jau renka atitinkamus duomenis, o ataskaitų teikimo dažnumas (tik kas dvejus metus) buvo pasirinktas toks, kad šių priemonių įgyvendinimo išlaidos nebūtų didelės. Šios ataskaitos bus ne tik vertingas informacijos šaltinis nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, kurių išteklių stebėsenos ir vykdymo užtikrinimo užduotims vykdyti yra riboti, bet ir suteiks galimybę keleiviams priimti informacija grindžiamus sprendimus dėl vežėjo pasirinkimo atsižvelgiant į jo veiklos kokybę, taip pat galėtų paskatinti vežėjų konkurenciją, grindžiamą jų veiklos kokybe.

- **Išsamus konkrečių pasiūlymo nuostatų paaiškinimas**

Pasiūlymas turės nedidelį poveikį penkių iš dalies keičiamų reglamentų struktūrai. Juo bus papildyta esama reglamentavimo sistema, nes galiojančios atskiroms transporto rūšims taikomos taisyklės bus papildytos išsamiais reikalavimais. Naująjį reglamentą sudarys toliau nurodyti straipsniai.

Konstatuojamosios dalys

Konstatuojamosiose dalyse daugiausia dėmesio bus skiriama keleivių teisių vaidmeniui įgyvendinant bendrą transporto politiką, vartotojų apsaugos politiką ir Darnaus ir išmanaus judumo strategijos tikslus. Konstatuojamosiose dalyse taip pat atkreipiamas dėmesys į pasiūlymu sprendžiamas problemas ir jo tikslus bei siūlomų priemonių loginį pagrindą.

1 straipsnis. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 (dėl oro transporto keleivių teisių) pakeitimai
Šiame straipsnyje pateikiamos naujų iš dalies pakeisto reglamento elementų apibrėžtys ir konkrečios nuostatos dėl naujų reikalavimų: pinigų grąžinimo, kai bilietas buvo užsakytas per tarpininką, keleivių informavimo apie jų teises gerinimo bilietų užsakymo ir kelionės sutrikimų metu, paslaugų kokybės standartų, bendros prašymų grąžinti pinigus ir skirti kompensaciją formos, rizika grindžiamo požiūrio į taisyklių laikymosi stebėseną, keitimosi informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiamos informacijos apie alternatyvų ginčų sprendimą.

³² COM(2023) 168 *final*.

³³ Geležinkelio įmonėms tokia prievolė jau nustatyta Reglamento (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų 29 straipsnyje.

2 straipsnis. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 (dėl neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisių keliaujant oru) pakeitimai

Po naujų iš dalies pakeisto reglamento elementų apibrėžčių šiame straipsnyje pateikiamos konkrečios nuostatos dėl naujų reikalavimų: paslaugų kokybės standartų, bendros prašymų gražinti pinigus ir skirti kompensaciją formos, rizika grindžiamo požiūrio į taisyklių laikymosi stebėseną, keitimosi informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiamos informacijos apie alternatyvų ginčų sprendimą, valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimo ir Keleivių teisių komiteto.

3 straipsnis. Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 (dėl vandens transporto keleivių teisių) pakeitimai

Po naujų elementų apibrėžčių šiame straipsnyje pateikiamos konkrečios nuostatos dėl naujų reikalavimų, kuriais iš dalies keičiamas šis reglamentas, bendros prašymų gražinti pinigus ir skirti kompensaciją formos, keleivių informavimo apie jų teises gerinimo bilietų užsakymo ir kelionės sutrikimų metu, paslaugų kokybės standartų, rizika grindžiamo požiūrio į taisyklių laikymosi stebėseną, keitimosi informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiamos informacijos apie alternatyvų ginčų sprendimą, valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimo ir Keleivių teisių komiteto.

4 straipsnis. Reglamento (ES) Nr. 181/2011 (dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleivių teisių) pakeitimai

Po naujų iš dalies pakeisto reglamento elementų apibrėžčių šiame straipsnyje pateikiamos konkrečios nuostatos dėl naujų reikalavimų: bendros prašymų gražinti pinigus ir skirti kompensaciją formos, keleivių informavimo apie jų teises gerinimo bilietų užsakymo ir kelionės sutrikimų metu, paslaugų kokybės standartų, rizika grindžiamo požiūrio į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną, keitimosi informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiamos informacijos apie alternatyvų ginčų sprendimą, valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimo ir Keleivių teisių komiteto.

5 straipsnis. Reglamento (ES) 2021/782 (dėl geležinkelių keleivių teisių) pakeitimai

Šiame straipsnyje pateikiamos naujų iš dalies pakeisto reglamento elementų apibrėžtys ir konkrečios nuostatos dėl naujų reikalavimų: keleivių informavimo priemonių, rizika grindžiamo požiūrio į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną ir valstybių narių bei Komisijos bendradarbiavimo.

6 straipsnyje pateikiamos bendrosios reglamento nuostatos dėl jo įsigaliojimo.

Galiausiai reglamento prieduose pateikiamos išsamios specifikacijos, susijusios su visų transporto rūšių, išskyrus geležinkelius, paslaugų kokybės standartais.

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS**kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782**

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 91 straipsnio 1 dalį ir 100 straipsnio 2 dalį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę¹,atsižvelgdami į Regionų komiteto nuomonę²,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros,

kadangi:

- (1) siekiant užtikrinti veiksmingą keleivių teisių apsaugą Sąjungoje keliaujant oro, geležinkelių, jūrų ir vidaus vandenų transportu bei miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais, reikėtų iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004³, Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006⁴, Reglamentą (ES) Nr. 1177/2010⁵, Reglamentą (ES) Nr. 181/2011⁶ ir Reglamentą (ES) 2021/782⁷;

¹ OL C , , p. .

² OL C , , p. .

³ 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, OL L 46, 2004 2 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>.

⁴ 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru, OL L 204, 2006 7 26, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>.

⁵ 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, OL L 334, 2010 12 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>.

⁶ 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, OL L 55, 2011 1 28, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

⁷ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (2) veiksmingos keleivių teisės turėtų būti paskata daugiau keliauti viešuoju transportu – tai yra vienas iš tikslų, nustatytų Komisijos 2020 m. gruodžio mėn. priimtoje Darnaus ir išmanaus judumo strategijoje;
- (3) 2019–2020 m. atlikusi išsamius Reglamento (EB) Nr. 1107/2006, Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 ir Reglamento (ES) Nr. 181/2011 vertinimus Komisija padarė išvadą, kad nepakankamas keleivių informuotumas apie savo teises ir galiojančias nuostatas dėl naudojimosi tomis teisėmis daro neigiamą poveikį Sąjungos keleivių teisių teisės aktų veiksmingumui. Be to, šiuose vertinimuose taip pat padaryta išvada, kad keleiviai, įskaitant neįgaliuosius ir riboto judumo asmenis, nevisapusiškai pasinaudoja savo teisėmis dėl trūkumų, atsirandančių vežėjams, oro uostus valdančioms įstaigoms, stočių valdytojams, uostų terminalų operatoriams, autobusų terminalų valdymo įstaigoms ir tarpininkams taikant šias teises ir nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms užtikrinant jų taikymą⁸;
- (4) reikia supaprastinti ir suderinti Reglamente (EB) Nr. 261/2004, Reglamente (EB) Nr. 1107/2006, Reglamente (ES) Nr. 1177/2010 ir Reglamente (ES) Nr. 181/2011 nustatytas taisykles, visų pirma susijusias su keleivių informavimu apie jų teises prieš kelionę ir kelionės metu, keleivių teisių užtikrinimu ir keleivių skundų nagrinėjimu, ir užtikrinti jų nuoseklumą. Galiojančios tų reglamentų taisyklės turėtų būti iš dalies pakeistos, kad papildytų neseniai priimto Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2021/782⁹ taisykles, kiek tai susiję su prašymų gražinti pinigus ir skirti kompensaciją formomis, paslaugų kokybės standartais, vežėjų prievole dalytis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija keleiviams apie alternatyvų ginčų sprendimą;
- (5) šiuo metu pinigų gražinimo procesas užsakius lėktuvo bilietus per tarpininką nėra aiškus, todėl jį reikėtų paaiškinti. Tarpininkai pinigų gražinimo procese dalyvauja dviem skirtingais būdais: jie arba perduoda keleivio (kredito kortelės) mokėjimo duomenis tiesiogiai vežėjui (perduodantieji tarpininkai), o oro vežėjas gražina pradinį mokėjimą taip, kad pinigai patektų tiesiai į keleivio sąskaitą, arba sumoka oro vežėjui iš savo sąskaitos (aptarnaujantieji tarpininkai), o kai oro vežėjas gražina mokėjimą, gražinama suma patenka į tarpininko sąskaitą. Paskui tarpininkas galutinį gražinamąjį mokėjimą perveda keleiviui. Keleiviai dažnai nežino, kurį pinigų gražinimo procesą pasirenka tarpininkas. Tarpininkas ir oro vežėjas turėtų informuoti keleivį apie pinigų gražinimo procesą. Visų pirma, oro vežėjas turėtų viešai nurodyti, ar gražindamas pinigus jis bendradarbiauja su tarpininkais ir, jeigu taip yra, su kuriais tarpininkais bendradarbiauja;
- (6) gražinamojo mokėjimo atlikimas per tarpininką, kuris iš savo sąskaitos atliko mokėjimą oro vežėjui (aptarnaujantįjį tarpininką), yra oro transporto sektoriuje plačiai paplitusi praktika. Todėl oro vežėjas turėtų turėti tokią galimybę;
- (7) jei oro vežėjas pinigus gražina per tokios rūšies tarpininką, mokėjimo keleiviui terminas turėtų būti pratęstas iki ne ilgiau kaip 14 dienų, kad būtų atsižvelgta į abu pinigų gražinimo proceso etapus. Todėl oro vežėjas gražinamą sumą turėtų pervesti tarpininkui ne vėliau kaip per septynias dienas, o tarpininkas turėtų ją pervesti

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 ir SWD(2021) 415.

⁹ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

keleiviui per kitas septynias dienas. Vis dėlto jei keleiviui per 14 dienų negražinami sumokėti pinigai, jis turėtų turėti teisę sumokėtą sumą atgauti tiesiogiai iš skrydį vykdančio oro vežėjo;

- (8) oro vežėjams ir tarpininkams tvarkant asmens duomenis taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679¹⁰. Bet koks asmens duomenų tvarkymas visų pirma turi būti atliekamas laikantis Reglamento (ES) 2016/679 5 straipsnio 1 dalyje ir 6 straipsnio 1 dalyje nustatytų reikalavimų. Reikėtų pažymėti, kad prievolės teikti informaciją keleiviams apie jų teises nedaro poveikio duomenų valdytojo prievolei teikti informaciją duomenų subjektui pagal Reglamento (ES) 2016/679 12, 13 ir 14 straipsnius;
- (9) kai keleivis įsigyja bilietą iš tarpininko, oro vežėjas turėtų turėti galimybę prireikus tiesiogiai susisiekti su keleiviu ir užtikrinti, kad keleivis gautų atitinkamą kelionės informaciją ir kad oro vežėjas įvykdytų savo prievolės pagal šį reglamentą ir taikytinus Sąjungos teisės aktus dėl aviacijos saugos ir saugumo ir dėl skrydį vykdančių vežėjų pagal Reglamentą (EB) Nr. 2111/2005¹¹. Vežėjas gali naudotis šiais kontaktiniais duomenimis tik šioms prievolėms vykdyti ir neturėtų jokiais kitais tikslais tvarkyti keleivių kontaktinių duomenų. Šie asmens duomenys turėtų būti ištrinti per 72 valandas nuo vežimo sutarties įvykdymo, nebent tolesnis asmens duomenų saugojimas būtų pagrįstas prievolių, susijusių su keleivio teise būti nukreiptam kitu maršrutu, atgauti sumokėtus pinigus arba gauti kompensaciją, vykdymu;
- (10) rizika grindžiamas požiūris į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną, pagal kurią atsižvelgiama ne tik į gautus skundus, bet ir vykdomą taisyklių laikymosi stebėsenos veiklą, pavyzdžiui, patikrinimus, turėtų padėti užtikrinti, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos galėtų geriau nustatyti ir pašalinti atvejus, kai vežėjai ir terminalų valdytojai nesilaiko galiojančių taisyklių;
- (11) keleiviams prieš kelionę ir kelionės metu teikiama informacija apie jų teises turėtų padėti didinti informuotumą. Tokia informacija turėtų būti glausta ir lengvai, aiškiai ir tiesiogiai prieinama. Ji turėtų būti pateikiama aiškiai ir suprantamai ir, kiek įmanoma, elektroninėmis priemonėmis;
- (12) nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų bendradarbiauti tarpusavyje, kad būtų užtikrintas suderintas atitinkamų reglamentų aiškinimas ir taikymas. Užtikrinus reguliarių vežėjų, terminalų valdytojų ir tarpininkų nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikiamos informacijos apie visus su atitinkamų reglamentų taikymu susijusius aspektus srautą nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų galėti geriau atlikti joms pavestą stebėtojų vaidmenį;
- (13) vežėjai ir terminalų valdytojai turėtų nustatyti, valdyti ir stebėti visų keleivių vežimo paslaugų kokybės standartus, atspindinčius kiekvienos transporto rūšies veiklos ypatumus. Tie paslaugų kokybės standartai turėtų būti susiję, *inter alia*, su vėlavimu, atšaukimu, pagalba neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, skundų nagrinėjimo

¹⁰ 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (Tekstas svarbus EEE) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1).

¹¹ 2005 m. gruodžio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2111/2005 dėl oro vežėjų, kuriems taikomas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, Bendrijos sąrašo sudarymo ir oro transporto keleivių informavimo apie skrydį vykdančio oro vežėjo tapatybę bei panaikinantis Direktyvos 2004/36/EB 9 straipsnį (OL L 344, 2005 12 27, p. 15).

mechanizmais, klientų pasitenkinimu ir švara. Vežėjai taip pat turėtų viešai skelbti informaciją apie savo paslaugų kokybės standartus;

- (14) kalbant apie oro transporto keleivių teises, oro vežėjai turėtų stengtis nustatyti pramonės standartus, susijusius su rankinio bagažo svoriu ir matmenimis, kad būtų sustabdyta šiuo metu plintanti skirtingų reikalavimų taikymo tendencija ir pagerinta keleivių kelionių patirtis, ir pagal savo paslaugų kokybės valdymo sistemas pranešti, kaip jie laikosi šių standartų. Vežėjams skelbiant savo kokybės standartų įgyvendinimo ataskaitas, naudotojai galėtų palyginti informaciją ir priimti ja pagrįstus sprendimus, būtų skatinama paslaugų kokybe grindžiama konkurencija, o nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms būtų lengviau vykdyti vienodą stebėseną ir užtikrinti vykdymą;
- (15) kad keleiviams būtų lengviau pagal atitinkamus reglamentus prašyti gražinti pinigus arba skirti kompensaciją, turėtų būti nustatytos visoje Sąjungoje galiojančios tokių prašymų formos. Keleiviai turėtų turėti galimybę pateikti savo prašymus naudodami tokią formą;
- (16) pasinaudoti individualiomis teisių gynimo priemonėmis siekiantys keleiviai turėtų būti informuojami apie galimybes dėl įtariamų atitinkamų reglamentų pažeidimų pateikti skundą alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigoms. Geriausiai tai padaryti gali nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos;
- (17) atsižvelgiant į Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnį ir siekiant neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims suteikti panašias kelionių oro transportu galimybes kaip ir kitiems piliečiams, jeigu oro vežėjas, jo agentai ar kelionių organizatorius reikalauja, kad neįgalųjį ar riboto judumo asmenį lydėtų kitas asmuo, galintis suteikti pagalbą, kurios reikalaujama pagal taikytinus saugos reikalavimus, nustatytus tarptautinėje, Sąjungos ar nacionalinėje teisėje arba kompetentingų institucijų, tas lydintis asmuo turėtų keliauti nemokamai. Be to, ši nuostata turėtų būti suderinta su Sąjungoje galiojančiomis teisėmis geležinkelių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bei vandens transporto srityse. Be to, jei informacija neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama prieinamais formatais, ji turėtų būti teikiama laikantis taikomų teisės aktų, pavyzdžiui, Direktyvos (ES) 2019/882¹² I priede nustatytų prieinamumo reikalavimų;
- (18) kadangi šio reglamento tikslų, t. y. užtikrinti veiksmingą oro, geležinkelių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bei vandens transporto keleivių teisių įgyvendinimą, valstybės narės negali deramai pasiekti ir dėl būtinybės bendroje rinkoje taikyti tas pačias taisykles šių tikslų būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šiuo reglamentu neviršijama to, kas būtina nurodytiems tikslams pasiekti;
- (19) siekiant užtikrinti vienodas šio reglamento įgyvendinimo sąlygas, Komisijai turėtų būti suteikti įgyvendinimo įgaliojimai. Tais įgaliojimais turėtų būti naudojamosi laikantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 182/2011¹³. Tvirtinant bendras

¹² 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (OL L 151, 2019 6 7, p. 70), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

¹³ 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai (OL L 55, 2011 2 28, p. 13).

prašymų gražinti pinigus ir skirti kompensaciją formas turėtų būti taikoma nagrinėjimo procedūra;

- (20) šiame reglamente laikomasi Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač 21, 26, 38 ir 47 straipsniuose, pripažintų pagrindinių teisių ir principų, susijusių su atitinkamai visų formų diskriminacijos uždraudimu, neįgaliųjų integravimu, aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimu ir teise į veiksmingą teisinę gynybą ir teisingą bylos nagrinėjimą;
- (21) vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/1725⁽¹⁴⁾ 42 straipsnio 1 dalimi buvo konsultuojamasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu ir [] jis pateikė nuomonę,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

1 straipsnis

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pakeitimai

Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 iš dalies keičiamas taip:

- (1) 2 straipsnis papildomas šia apibrėžtimi:
- „z) tarpininkas – bilietų pardavėjas, Direktyvos (ES) 2015/2302 3 straipsnio atitinkamai 8 ir 9 punktuose apibrėžtas organizatorius arba agentas, kurie nėra vežėjai.“;
- (2) įterpiamas 8a straipsnis:

„8a straipsnis

Sumokėtos sumos gražinimas, kai bilietas užsakytas per tarpininką

1. Pagal šį straipsnį, jei keleivis bilietą nusipirko per tarpininką, skrydį vykdančias oro vežėjas gali, kaip nurodyta 8 straipsnio 1 dalies a punkte, sumokėtą sumą gražinti per tą tarpininką.
2. Tarpininkas ir oro vežėjas apie šiame straipsnyje numatytą sumokėtos sumos gražinimo tvarką aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu keleivį informuoja užsakymo metu ir užsakymo patvirtinime.
3. Suma per tarpininką keleiviams ir kitoms suinteresuotosioms šalims gražinama nemokamai.
4. Oro vežėjas aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu viešai nurodo, ar jis sutinka sumą gražinti per tarpininkus ir per kuriuos tarpininkus jis sutinka tai daryti.
5. Kai suma gražinama per tarpininkus, kurie oro vežėjui už bilietus sumokėjo iš savo lėšų, taikomos šios taisyklės:
 - a) oro vežėjas sumą tarpininkui gražina per septynias dienas, vykdydamas vieną operaciją ir naudodamasis tuo pačiu mokėjimo būdu, kuris buvo naudojamas užsakymo metu, ir mokėjimą susieja su pirminiu rezervacijos numeriu. Septynių dienų laikotarpis prasideda tą dieną, kai keleivis pasirenka

¹⁴ 2018 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/1725 dėl fizinių asmenų apsaugos Sąjungos institucijoms, organams, tarnyboms ir agentūroms tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 45/2001 ir Sprendimas Nr. 1245/2002/EB (OL L 295, 2018 11 21, p. 39).

sumokėtos sumos grąžinimą pagal 8 straipsnio 1 dalies a punkto pirmą įtrauką. Naudodamasis pradiniu mokėjimo būdu, tarpininkas sumokėtą sumą keleiviui grąžina ne vėliau kaip per kitas septynias dienas ir apie tai informuoja keleivį ir oro vežėją;

b) jei keleivis sumokėtos sumos neatgauna per 14 dienų nuo tos dienos, kai pasirinko grąžinimą pagal 8 straipsnio 1 dalies a punkto pirmą įtrauką, skrydį vykdančias oro vežėjas susisieks su keleiviui ne vėliau kaip kitą dieną po 14 dienų laikotarpio pabaigos, kad gautų sumai grąžinti reikalingus mokėjimo duomenis. Gavęs šiuos mokėjimo duomenis, skrydį vykdančias oro vežėjas sumokėtą sumą keleiviui grąžina per septynias dienas ir apie tai informuoja keleivį bei tarpininką.

6. Šis straipsnis nedaro poveikio jokiems skrydį vykdančių oro vežėjų įsipareigojimams pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.“;

(3) įterpiamas 14a straipsnis:

„14a straipsnis

Informacijos perdavimas

1. Pagal šį reglamentą, kai techniškai įmanoma, informacija keleiviams teikiama ir elektroninėmis priemonėmis. Kai informacija pateikiama tokiomis priemonėmis, oro vežėjai ir tarpininkai užtikrina, kad keleivis galėtų visą susirašinėjamą, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, išsaugoti patvariojoje laikmenoje. Visos ryšio priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.

2. Kai keleivis bilietą įsigyja ne tiesiogiai iš oro vežėjo, o per tarpininką, šis tarpininkas oro vežėjui pateikia keleivio kontaktinius duomenis ir užsakymo duomenis. Šiuos kontaktinius duomenis oro vežėjas gali naudoti tik tiek, kiek tai būtina, kad jis laikytųsi šiame reglamente jam nustatytų informavimo, rūpinimosi, sumokėtos sumos grąžinimo, nukreipimo kitu maršrutu ir kompensavimo prievolių, vykdytų pagal taikytinus Sąjungos aviacijos saugos ir saugumo teisės aktus jam tenkančias prievoles ir teiktų keleiviams informaciją apie skrydį vykdančią oro vežėją laikydamasis Reglamento (EB) Nr. 2111/2005 III skyriuje jam nustatytų prievolių.

3. Per 72 valandas nuo vežimo sutarties įvykdymo vežėjas kontaktinius duomenis ištrina, nebent tolesnis kontaktinių duomenų saugojimas būtų pagrįstas tuo, kad reikia vykdyti su keleivio teise vyksti kitu maršrutu, atgauti sumokėtą sumą arba gauti kompensaciją susijusias prievoles.

4. Jei tarpininkas bilietą įsigyja keleivio vardu, užsakymo metu jis informuoja oro vežėją apie tai, kad bilietą jis užsakė kaip tarpininkas. Jis pateikia oro vežėjui savo pašto ir elektroninius kontaktinius duomenis. Jei siekdamas vykdyti savo prievoles pagal 2 dalį tarpininkas prašo pateikti iš oro vežėjo keleivio gautą informaciją, jis apie tai informuoja oro vežėją, o oro vežėjas 2 dalyje nurodytą informaciją tuo pačiu metu pateikia tarpininkui ir keleiviui.

5. Oro vežėjas suteikia tarpininkui galimybę užsakymo metu perduoti informaciją ir jos prašyti pagal 2 ir 4 dalis.“;

(4) įterpiamas 15a straipsnis:

„15a straipsnis

Paslaugų kokybės standartai

1. Oro vežėjai nustato paslaugų kokybės standartus ir įgyvendina paslaugų kokybei užtikrinti skirtą kokybės valdymo sistemą. Paslaugų kokybės standartai taikomi bent II priede išvardytiems punkтам.

2. Oro vežėjai stebi savo teikiamas paslaugas pagal paslaugų kokybės standartus. Jie savo interneto svetainėje paskelbia paslaugų kokybės rezultatų ataskaitą ne vėliau kaip [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau skelbia kas dvejus metus. Šioje ataskaitoje nepateikiami jokie asmens duomenys.

3. Valstybėje narėje esantys oro uostų operatoriai nustato paslaugų kokybės standartus remdamiesi atitinkamais II priede išvardytais punktais. Jie stebi savo veiklos rezultatus vadovaudamiesi tais standartais, o gavę nacionalinių valdžios institucijų prašymą suteikia joms galimybę susipažinti su informacija apie veiklos rezultatus.“;

(5) įterpiamas 16aa straipsnis:

„16aa straipsnis

Bendra sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo prašymų forma

1. Komisija priima įgyvendinimo aktą, kuriuo nustatoma bendra kompensavimo ir sumokėtos sumos grąžinimo pagal 7 ir 8 straipsnius prašymų forma. Ta bendra forma turi būti patogi naudoti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Tas įgyvendinimo aktas priimamas pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2021/782¹⁵ 38 straipsnio 2 dalyje nurodytą nagrinėjimo procedūrą.

2. Keleiviai turi turėti teisę pateikti prašymus naudodami 1 dalyje nurodytą bendrą formą. Skrydį vykdantys oro vežėjai ir tarpininkai prašymo negali atmesti vien dėl to, kad keleivis tos formos nenaudojo. Jei prašymas nepakankamai tikslus, vežėjas prašo keleivio prašymą paaiškinti ir padeda keleiviui tai padaryti.

3. Oro vežėjai ir tarpininkai savo interneto svetainėje pateikia detalią informaciją, pavyzdžiui, e. pašto adresą, kuriuo elektroninėmis priemonėmis gali būti siunčiami prašymai pagal 1 dalį. Šis reikalavimas netaikomas, kai prašyti grąžinti sumokėtą sumą ar kompensuoti išlaidas keleiviai gali kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, pavyzdžiui, naudodamiesi interneto svetainėje arba mobiliosiose programėlėse pateiktomis formomis, su sąlyga, kad tokios priemonės suteikia bendrojoje formoje suteikiamas pasirinkimo galimybes ir informaciją ir kad jos taip pat egzistuoja oficialia Sąjungos kalba ir šioje srityje tarptautiniu mastu priimtina kalba. Naudodamiesi tokiomis priemonėmis keleiviai turi turėti galimybę informaciją pateikti bet kuria iš Sąjungos kalbų.

4. Komisija bendrą formą visomis Sąjungos kalbomis skelbia savo interneto svetainėje. Pagal 16 straipsnio 1 dalį ir 16a straipsnio 3 dalį valstybių narių paskirta įstaiga ar įstaiga užtikrina, kad keleiviai galėtų pasinaudoti bendra forma.“;

(6) įterpiami 16ba, 16bb ir 16bc straipsniai:

„16ba straipsnis

Rizika grindžiamas požiūris į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną

¹⁵ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

1. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, remdamosi rizikos vertinimu, parengia taisyklių laikymosi stebėsenos programą, skirtą stebėti, kaip oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir tarpininkai laikosi šiame reglamente nustatytų prievolių. Programa leidžia nustatyti ir ištaisyti pasikartojančius keleivių teisių taisyklių pažeidimus. Į taisyklių laikymosi stebėsenos programą įtraukiama reprezentatyvi stebėsenos veiklos imtis.

2. Rizikos vertinimas grindžiamas faktiniu vertinimu, kuriame atsižvelgiama į šioms įstaigoms keleivių pateiktus skundus, jei tokių yra, taip pat į šių įstaigų vykdytos stebėsenos veiklos išvadas, 16bb straipsnio 1 ir 3 dalyse nurodytą informaciją ir kitus informacijos šaltinius, susijusius su šio reglamento taikymu atitinkamos valstybės narės teritorijoje.

3. Rizikos vertinimas pirmą kartą atliekamas ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 1 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.

4. Taisyklių laikymosi stebėsenos veikla grindžiama rizikos vertinimu ir vykdoma rengiant auditą, patikras, pokalbius, patikrinimus ir dokumentų analizę, priklausomai nuo to, ko reikia. Ji apima ir paskelbtą, ir nepaskelbtą veiklą. Stebėsenos veikla turi būti proporcinga nustatyta rizikai.

5. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos užtikrina, kad oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir tarpininkai greitai pašalintų vykdant stebėsenos veiklą nustatytus pažeidimus. Jos reikalauja, kad vežėjai reikalui esant pateiktų pažeidimų šalinimo veiksmų planą.

6. Apie taisyklių laikymosi stebėsenos programą pagal 1 dalį, rizikos vertinimą pagal 2 dalį ir jų išvadas Komisijai pranešama ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.

16bb straipsnis

Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis

1. Nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikus prašymą, vežėjai nepagrįstai nedelsdami ir bet koku atveju per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo pateikia toms įstaigoms aktualius dokumentus ir informaciją.

2. Sudėtingais atvejais nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga gali šį laikotarpį pratęsti ne ilgiau kaip trimis mėnesiais nuo prašymo gavimo dienos.

3. Vykdydamos savo funkcijas nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos atsižvelgia į informaciją, kurią joms pateikė skundus nagrinėti paskirta įstaiga, jei tai yra ne ta pati įstaiga.

16bc straipsnis

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą, arba bet kuri kita tuo tikslu valstybės narės paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.“;

(7) šio reglamento I priedas pridedamas kaip II priedas.

2 straipsnis

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 pakeitimai

Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 iš dalies keičiamas taip:

- (1) 4 straipsnio 2 dalis papildoma šiuo sakiniu:

„Oro vežėjai, jų agentai arba kelionių organizatoriai užtikrina, kad toks lydintis asmuo keliautų nemokamai ir, jei įmanoma, sėdėtų šalia neįgaliojo arba ribotos judėsenos asmens.“;

- (2) įterpiamas 10a straipsnis:

„10a straipsnis

Oro vežėjams taikomi paslaugų kokybės standartai

1. Oro vežėjai nustato paslaugų kokybės standartus ir įgyvendina paslaugų kokybei užtikrinti skirtą kokybės valdymo sistemą. Paslaugų kokybės standartai taikomi bent III priede išvardytiems punkтам.

2. Oro vežėjai stebi savo teikiamas paslaugas pagal paslaugų kokybės standartus. Jie savo interneto svetainėje paskelbia paslaugų kokybės rezultatų ataskaitą ne vėliau kaip [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau skelbia kas dvejus metus. Šioje ataskaitoje nepateikiami jokie asmens duomenys.“;

- (3) įterpiami 14a–14d straipsniai:

„14a straipsnis

Rizika grindžiamas požiūris į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną

1. 14 straipsnio 1 dalyje nurodytos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, remdamosi rizikos vertinimu, parengia taisyklių laikymosi stebėsenos programą, skirtą stebėti, kaip oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir turizmo kelionių organizatoriai laikosi šiame reglamente nustatytų prievolių. Programa leidžia nustatyti ir ištaisyti pasikartojančius keleivių teisių taisyklių pažeidimus. Į taisyklių laikymosi stebėsenos programą įtraukiama reprezentatyvi stebėsenos veiklos imtis.

2. Rizikos vertinimas grindžiamas faktiniu vertinimu, kuriame atsižvelgiama į šioms įstaigoms keleivių pateiktus skundus, jei tokių yra, taip pat į šių įstaigų vykdytos stebėsenos veiklos išvadas, 10a straipsnyje ir 14b straipsnio 1 bei 3 dalyse nurodytą informaciją ir kitus informacijos šaltinius, susijusius su šio reglamento taikymu atitinkamos valstybės narės teritorijoje.

3. Rizikos vertinimas pirmą kartą atliekamas ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 1 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.

4. Taisyklių laikymosi stebėsenos veikla grindžiama rizikos vertinimu ir vykdoma rengiant auditą, patikras, pokalbius, patikrinimus ir dokumentų analizę, priklausomai nuo to, ko reikia. Ji apima ir paskelbtą, ir nepaskelbtą veiklą. Stebėsenos veikla turi būti proporcinga nustatyta rizikai.

5. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos užtikrina, kad oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir turizmo kelionių organizatoriai greitai pašalintų vykdant stebėsenos veiklą nustatytus pažeidimus. Jos reikalauja, kad oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir turizmo kelionių organizatoriai reikalui esant pateiktų pažeidimų šalinimo veiksmų planą.

6. Apie taisyklių laikymosi stebėsenos programą pagal 1 dalį, rizikos vertinimą pagal 2 dalį ir jų išvadas Komisijai pranešama ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.

14b straipsnis

Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis

1. Nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikus prašymą, oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir turizmo kelionių organizatoriai nepagrįstai nedelsdami ir bet koku atveju per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo pateikia toms įstaigoms aktualius dokumentus ir informaciją.
2. Sudėtingais atvejais nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga gali šį laikotarpį pratęsti ne ilgiau kaip trimis mėnesiais nuo prašymo gavimo dienos.
3. Vykdydama savo funkcijas, pagal 14 straipsnio 1 dalį paskirta įstaiga atsižvelgia į informaciją, kurią jai pateikė skundus nagrinėti paskirta įstaiga, jei tai yra ne ta pati įstaiga.

14c straipsnis

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą, arba bet kuri kita tuo tikslu pagal 15 straipsnio 2 dalį valstybės narės paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.

14d straipsnis

Valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimas

1. Valstybės narės nuolat siunčia Komisijai atitinkamą informaciją apie šio reglamento taikymą, o Komisija suteikia galimybę šia informacija elektronine forma naudotis kitoms valstybėms narėms.
2. Komisijos prašymu nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos tiria konkrečius atvejus, kai įtaria, kad vienas ar keli oro vežėjai, oro uostų operatoriai ir turizmo kelionių organizatoriai nesilaiko šiame reglamente nustatytų prievolių, ir per keturis mėnesius nuo prašymo gavimo pateikia Komisijai savo išvadas.“;

(4) įterpiamas 16a straipsnis:

„16a straipsnis

Keleivių teisių komitetas

1. Komisijai padeda komitetas, nurodytas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2021/782¹⁶ 38 straipsnyje.

¹⁶ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis.“;

(5) šio reglamento II priedas pridedamas kaip III priedas.

3 straipsnis

Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 pakeitimai

Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 iš dalies keičiamas taip:

(1) 16 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Jeigu keleivių vežimo paslauga ar kruizas atšaukiami arba išvykimas atidedamas, vežėjas arba atitinkamais atvejais terminalo operatorius kaip įmanoma greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja iš uosto terminalų išvykstančius keleivius arba, jei įmanoma, iš uostų išvykstančius keleivius apie padėtį ir apie keleivių teises ir nurodo numatomą išvykimo laiką bei numatomą atvykimo laiką, kai tik ši informacija žinoma.“;

(b) pridedama ši dalis:

„4. Informacija, kurios reikalaujama pagal 1 ir 2 dalis, per 1 dalyje nustatytą laikotarpį elektroninėmis priemonėmis pateikiama visiems keleiviams, jei keleivis, pirkdamas bilietą, su tuo sutiko ir pateikė vežėjui arba atitinkamais atvejais terminalo operatoriui reikiamus kontaktinius duomenis.“;

(2) įterpiamas 19a straipsnis:

„19a straipsnis

Bendra sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo prašymų forma

1. Komisija priima įgyvendinimo aktą, kuriuo nustatoma bendra sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo pagal 18 ir 19 straipsnius prašymų forma. Ta bendra forma turi būti patogi naudoti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Tas įgyvendinimo aktas priimamas pagal Reglamento (ES) 2021/782¹⁷ 38 straipsnio 2 dalyje nurodytą nagrinėjimo procedūrą.

2. Keleiviai turi turėti teisę pateikti prašymus naudodami 1 dalyje nurodytą bendrą formą. Vežėjai negali sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo prašymo atmesti vien dėl to, kad keleivis ta forma nepasinaudojo. Jei prašymas nepakankamai tikslus, vežėjas prašo keleivio prašymą paaiškinti ir padeda keleiviui tai padaryti.

3. Vežėjai savo interneto svetainėje pateikia informaciją, pavyzdžiui, e. pašto adresą, kuriuo elektroninėmis priemonėmis gali būti siunčiami prašymai pagal 1 dalį. Šis reikalavimas netaikomas, kai prašyti grąžinti sumokėtą sumą ar kompensuoti išlaidas keleiviai gali kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, pavyzdžiui, naudodamiesi interneto svetainėje arba mobiliosiose programėlėse pateiktomis formomis, su sąlyga, kad tokios priemonės suteikia bendrojoje formoje suteikiamas pasirinkimo galimybes ir informaciją ir jos egzistuoja oficialia Sąjungos kalba ir šioje srityje

¹⁷ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

tarptautiniu mastu priimtina kalba. Naudodamiesi tokiomis priemonėmis keleiviai turi turėti galimybę informaciją pateikti bet kuria iš Sąjungos kalbų.

4. Komisija bendrą formą visomis Sąjungos kalbomis skelbia savo interneto svetainėje. Pagal 25 straipsnio 1 ir 3 dalis valstybių narių paskirta įstaiga ar įstaigos užtikrina, kad keleiviai galėtų pasinaudoti bendra forma.“;

(3) 23 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) 1 dalis iš dalies keičiama taip:

i) prieš pirmąjį sakinį įterpiamas toks sakiny:

„Parduodami bilietus paslaugoms, kurioms taikomas šis reglamentas, vežėjai, bilietų pardavėjai, kelionių agentai, kelionių operatoriai ir terminalų operatoriai savo atitinkamose kompetencijos srityse užtikrina, kad keleiviams būtų suteikta tinkama ir suprantama informacija apie jų teises pagal šį reglamentą.“;

ii) antrasis sakiny pakeičiamas taip:

„Vežėjai, terminalų operatoriai ir, jei taikoma, uostų direkcijos savo atitinkamos kompetencijos srityse taip pat užtikrina, kad informacija apie keleivių teises pagal šį reglamentą būtų viešai prieinama laivuose, jei įmanoma, uostuose ir uostų terminaluose.“;

(b) 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Vežėjai, terminalų operatoriai ir, jei taikoma, uostų direkcijos laivuose, jei įmanoma, uostuose ir uostų terminaluose tinkamu būdu praneša keleiviams savo kontaktinius duomenis ir atitinkamos valstybės narės pagal 25 straipsnio 1 dalies nuostatas paskirtos įstaigos kontaktinius duomenis.“;

(4) įterpiamas 23a straipsnis:

„23a straipsnis

Bendravimo su keleiviais priemonės

16, 22 ir 23 straipsniuose nurodyta informacija teikiama tinkamiausiu formatu, jei techniškai įmanoma – elektroninėmis priemonėmis.

Jei informacija pateikiama elektroninėmis priemonėmis, vežėjai, terminalų operatoriai, uostų direkcijos, kelionių agentai, kelionių operatoriai ir bilietų pardavėjai užtikrina, kad keleivis galėtų visą susirašinėjimą, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, išsaugoti patvariojoje laikmenoje. Visos bendravimo priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.“;

(5) įterpiamas 24a straipsnis:

„24a straipsnis

Paslaugų kokybės standartai

1. Vežėjai nustato paslaugų kokybės standartus ir įgyvendina paslaugų kokybei užtikrinti skirtą kokybės valdymo sistemą. Paslaugų kokybės standartai taikomi bent V priede išvardytiems punkтам.

2. Vežėjai stebi savo veiklos rezultatus pagal paslaugų kokybės standartus. Savo paslaugų kokybės rezultatų ataskaitą jie paskelbia internete ne vėliau kaip [praėjus 2

metams nuo šio reglamento taikymo pradžios dienos], o vėliau skelbia kas dvejus metus. Šioje ataskaitoje nepateikiami jokie asmens duomenys.

3. Terminalų operatoriai nustato paslaugų kokybės standartus remdamiesi atitinkamais V priede išvardytais punktais. Jos stebi savo veiklos rezultatus vadovaudamosi tais standartais, o gavusios nacionalinių valdžios institucijų prašymą suteikia joms galimybę susipažinti su informacija apie veiklos rezultatus.“;

(6) įterpiami 25a, 25b ir 25c straipsniai:

„25a straipsnis

Rizika grindžiamas požiūris į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną

1. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, remdamosi rizikos vertinimu, parengia taisyklių laikymosi stebėsenos programą, skirtą stebėti, kaip vežėjai, terminalų operatoriai, uostų direkcijos, kelionių agentai ir bilietų pardavėjai laikosi šiame reglamente nustatytų prievolių. Programa leidžia nustatyti ir ištaisyti pasikartojančius keleivių teisių taisyklių pažeidimus. Į taisyklių laikymosi stebėsenos programą įtraukiama reprezentatyvi stebėsenos veiklos imtis.

2. Rizikos vertinimas grindžiamas faktiniu vertinimu, kuriame atsižvelgiama į šioms įstaigoms keleivių pateiktus skundus, jei tokių yra, taip pat į šių įstaigų vykdytos stebėsenos veiklos išvadas, 25b straipsnio 1 ir 3 dalyse nurodytą informaciją ir kitus informacijos šaltinius, susijusius su šio reglamento taikymu atitinkamos valstybės narės teritorijoje.

3. Rizikos vertinimas pirmą kartą atliekamas ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 1 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.

4. Taisyklių laikymosi stebėsenos veikla grindžiama rizikos vertinimu ir vykdoma rengiant auditą, patikras, pokalbius, patikrinimus ir dokumentų analizę, priklausomai nuo to, ko reikia. Ji apima ir paskelbtą, ir nepaskelbtą veiklą. Stebėsenos veikla turi būti proporcinga nustatyta rizikai.

5. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos užtikrina, kad vežėjai, terminalų operatoriai, uostų direkcijos, kelionių agentai, kelionių operatoriai ir bilietų pardavėjai, kai taikytina, greitai pašalintų vykdant stebėsenos veiklą nustatytus pažeidimus. Jos reikalauja, kad vežėjai reikalui esant pateiktų pažeidimų šalinimo veiksmų planą.

6. Apie taisyklių laikymosi stebėsenos programą pagal 1 dalį, rizikos vertinimą pagal 2 dalį ir jų išvadas Komisijai pranešama ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus. Kai taikoma, vertinimas ir išvados įtraukiami į 26 straipsnyje nurodytas ataskaitas.

25b straipsnis

Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis

1. Nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikus prašymą, kai taikoma, vežėjai, terminalų operatoriai ir uostų direkcijos nepagrįstai nedelsdami ir bet koku atveju per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo pateikia toms įstaigoms aktualius dokumentus ir informaciją.

2. Sudėtingais atvejais nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga gali šį laikotarpį pratęsti ne ilgiau kaip trimis mėnesiais nuo prašymo gavimo dienos.

3. Vykdydamos savo funkcijas nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos atsižvelgia į informaciją, kurią joms pateikė pagal 25 straipsnio 3 dalį skundus nagrinėti paskirta įstaiga, jei tai yra ne ta pati įstaiga.

25c straipsnis

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą, arba bet kuri kita tuo tikslu pagal 25 straipsnio 3 dalį valstybės narės paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.“;

(7) įterpiamas 27a straipsnis:

„27a straipsnis

Valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimas

1. Valstybės narės nuolat siunčia Komisijai atitinkamą informaciją apie šio reglamento taikymą, o Komisija suteikia galimybę šia informacija elektronine forma naudotis kitoms valstybėms narėms.

2. Komisijos prašymu nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos tiria konkrečius atvejus, kai įtaria, kad vienas ar keli vežėjai, terminalų operatoriai, uostų direkcijos, kelionių agentai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai nesilaiko šiame reglamente nustatytų prievolių, ir per keturis mėnesius nuo prašymo gavimo pateikia Komisijai savo išvadas.“;

(8) įterpiamas 28a straipsnis:

„28a straipsnis

Keleivių teisių komitetas

1. Komisijai padeda komitetas, nurodytas Reglamento (ES) 2021/782¹⁸ 38 straipsnyje.

2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis.“;

(9) šio reglamento III priedas pridedamas kaip V priedas.

4 straipsnis

Reglamento (ES) Nr. 181/2011 pakeitimai

Reglamentas (ES) Nr. 181/2011 iš dalies keičiamas taip:

(1) įterpiamas 19a straipsnis:

„19a straipsnis

Bendra sumokėtos sumos gražinimo ir kompensavimo prašymų forma

¹⁸ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

1. Komisija priima įgyvendinimo aktą, kuriuo nustatoma bendra sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo pagal šio reglamento 19 straipsnį prašymų forma. Ta bendra forma turi būti patogi naudoti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Tas įgyvendinimo aktas priimamas pagal Reglamento (ES) 2021/782¹⁹ 38 straipsnio 2 dalyje nurodytą nagrinėjimo procedūrą.

2. Keleiviai turi turėti teisę pateikti prašymus naudodami 1 dalyje nurodytą bendrą formą. Vežėjai negali sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo prašymo atmesti vien dėl to, kad keleivis ta forma nepasinaudojo. Jei prašymas nepakankamai tikslus, vežėjas prašo keleivio prašymą paaiškinti ir padeda keleiviui tai padaryti.

3. Vežėjai savo interneto svetainėje pateikia informaciją, pavyzdžiui, e. pašto adresą, kuriuo elektroninėmis priemonėmis gali būti siunčiami prašymai pagal 1 dalį. Šis reikalavimas netaikomas, kai prašyti grąžinti sumokėtą sumą ar kompensuoti išlaidas keleiviai gali kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, pavyzdžiui, naudodamiesi interneto svetainėje arba mobiliosiose programėlėse pateiktomis formomis, su sąlyga, kad tokios priemonės suteikia bendrojoje formoje suteikiamas pasirinkimo galimybes ir informaciją ir jos egzistuoja oficialia Sąjungos kalba ir šioje srityje tarptautiniu mastu priimtina kalba. Naudodamiesi tokiomis priemonėmis keleiviai turi turėti galimybę informaciją pateikti bet kuria iš Sąjungos kalbų.

4. Komisija bendrą formą visomis Sąjungos kalbomis skelbia savo interneto svetainėje. Pagal 28 straipsnio 1 ir 3 dalis valstybių narių paskirta įstaiga ar įstaigos užtikrina, kad keleiviai galėtų pasinaudoti bendra forma.“;

(2) 20 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Jeigu reguliari paslauga atšaukiama arba vėluojama išvykti, vežėjas arba tam tikrais atvejais stotį valdanti įstaiga kuo greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja iš stočių išvykstančius keleivius apie padėtį, keleivių teises pagal šį reglamentą ir numatomą išvykimo laiką, kai tik ši informacija tampa žinoma.“;

(b) 4 dalis pakeičiama taip:

„4. Informacija, kurios reikalaujama pagal 1 ir 2 dalis, per 1 dalyje nustatytą laikotarpį elektroninėmis priemonėmis taip pat pateikiama visiems keleiviams, įskaitant išvykstančius iš autobusų stotelės, jeigu keleivis, pirkdamas bilietą, su tuo sutiko ir pateikė vežėjui arba atitinkamais atvejais stotį valdančiai įstaigai reikiamus kontaktinius duomenis.“;

(3) V skyriaus pavadinimas pakeičiamas pavadinimu „Bendrosios taisyklės, paslaugų kokybė ir skundai“;

(4) 24 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) pirmas sakiny pakeičiamas taip:

„Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją per visą kelionę teikia keleiviams tinkamą informaciją tokiais būdais, kurie yra visiems

¹⁹ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

prieinami, ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams.“;

(b) antras sakinys išbraukiamas.

(5) 25 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Parduodami bilietus miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų paslaugoms, vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją užtikrina, kad keleiviams būtų suteikta:

a) tinkama ir suprantama informacija apie jų teises ir pareigas pagal šį reglamentą;

b) vežėjų arba tam tikrais atvejais stotis valdančių įstaigų kontaktiniai duomenys;

c) valstybės narės pagal 28 straipsnio 1 dalį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos ar įstaigų kontaktiniai duomenys.

Jei įmanoma, ši informacija taip pat teikiama elektroninėmis priemonėmis, be kita ko, stotyse ir, kai taikoma, internete. Neįgaliojo ar riboto judumo asmens prašymu informacija, jei įmanoma, pateikiama jiems prieinamais būdais.“;

(6) įterpiamas 25a straipsnis:

„25a straipsnis

Bendravimo su keleiviais priemonės

20 straipsnyje, 24 straipsnyje ir 25 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija pateikiama tinkamiausiu būdu, jei techniškai įmanoma – elektroninėmis priemonėmis.

Jei informacija pateikiama elektroninėmis priemonėmis, vežėjai, stotis valdančios įstaigos, bilietų pardavėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai užtikrina, kad keleivis galėtų visą susirašinėjimą, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, išsaugoti patvariojoje laikmenoje. Visos ryšio priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.“;

(7) įterpiamas 26a straipsnis:

„26a straipsnis

Paslaugų kokybės standartai

1. Vežėjai nustato paslaugų kokybės standartus ir įgyvendina paslaugų kokybei užtikrinti skirtą kokybės valdymo sistemą. Paslaugų kokybės standartai taikomi bent III priede išvardytiems punkтам.

2. Vežėjai stebi savo veiklos rezultatus pagal paslaugų kokybės standartus. Savo paslaugų kokybės rezultatų ataskaitą jie paskelbia internete ne vėliau kaip [praėjus 2 metams nuo šio reglamento taikymo pradžios dienos], o vėliau skelbia kas dvejus metus. Šioje ataskaitoje nepateikiami jokie asmens duomenys.

3. Stotis valdančios įstaigos nustato paslaugų kokybės standartus remdamosi atitinkamais III priede išvardytais punktais. Jos stebi savo veiklos rezultatus vadovaudamosi tais standartais, o gavusios nacionalinių valdžios institucijų prašymą suteikia joms galimybę susipažinti su informacija apie veiklos rezultatus.“;

(8) įterpiami 28a, 28b ir 28c straipsniai:

„28a straipsnis

Rizika grindžiamas požiūris į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną

1. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, remdamosi rizikos vertinimu, parengia taisyklių laikymosi stebėsenos programą, skirtą stebėti, kaip vežėjai, stotis valdančios įstaigos, kelionių agentai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai laikosi šiame reglamente nustatytų prievolių. Programa leidžia nustatyti ir ištaisyti pasikartojančius keleivių teisių taisyklių pažeidimus. Į taisyklių laikymosi stebėsenos programą įtraukiama reprezentatyvi stebėsenos veiklos imtis.
2. Rizikos vertinimas grindžiamas faktiniu vertinimu, kuriame atsižvelgiama į šioms įstaigoms keleivių pateiktus skundus, jei tokių yra, taip pat į šių įstaigų vykdytos stebėsenos veiklos išvadas, 28b straipsnio 1 ir 3 dalyse nurodytą informaciją ir kitus informacijos šaltinius, susijusius su šio reglamento taikymu atitinkamos valstybės narės teritorijoje.
3. Rizikos vertinimas pirmą kartą atliekamas ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 1 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.
4. Taisyklių laikymosi stebėsenos veikla grindžiama rizikos vertinimu ir vykdoma rengiant auditą, patikras, pokalbius, patikrinimus ir dokumentų analizę, priklausomai nuo to, ko reikia. Ji apima ir paskelbtą, ir nepaskelbtą veiklą. Stebėsenos veikla turi būti proporcinga nustatytai rizikai.
5. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos užtikrina, kad vežėjai, stotis valdančios įstaigos, kelionių agentai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai greitai pašalintų vykdant stebėsenos veiklą nustatytus pažeidimus. Jos reikalauja, kad vežėjai reikalui esant pateiktų pažeidimų šalinimo veiksmų planą.
6. Apie taisyklių laikymosi stebėsenos programą pagal 1 dalį, rizikos vertinimą pagal 2 dalį ir jų išvadas Komisijai pranešama ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus. Kai taikoma, vertinimas ir išvados įtraukiami į 29 straipsnyje nurodytas ataskaitas.

28b straipsnis

Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis

1. Nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikus prašymą, vežėjai ir stotis valdančios įstaigos nepagrįstai nedelsdami ir bet koku atveju per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo pateikia toms įstaigoms aktualius dokumentus ir informaciją.
2. Sudėtingais atvejais nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga gali šį laikotarpį pratęsti ne ilgiau kaip trimis mėnesiais nuo prašymo gavimo dienos.
3. Vykdydamos savo funkcijas nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos atsižvelgia į informaciją, kurią joms pateikė pagal 28 straipsnio 3 dalį skundus nagrinėti paskirta įstaiga, jei tai yra ne ta pati įstaiga.

28c straipsnis

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą, arba bet kuri kita tuo tikslu pagal 28 straipsnio 3 dalį valstybės narės paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.“;

(9) įterpiamas 30a straipsnis:

„30a straipsnis

Valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimas

1. Valstybės narės nuolat siunčia Komisijai atitinkamą informaciją apie šio reglamento taikymą, o Komisija suteikia galimybę šia informacija elektronine forma naudotis kitoms valstybėms narėms.

2. Komisijos prašymu nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos tiria konkrečius atvejus, kai įtaria, kad vienas ar keli vežėjai, stotis valdančios įstaigos, bilietų pardavėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai nesilaiko šiame reglamente nustatytų prievolių, ir per keturis mėnesius nuo prašymo gavimo pateikia Komisijai savo išvadas.“;

(10) įterpiamas 31a straipsnis:

„31a straipsnis

Keleivių teisių komitetas

1. Komisijai padeda komitetas, nurodytas Reglamento (ES) 2021/782²⁰ 38 straipsnyje.

2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis.“;

(11) šio reglamento IV priedas įterpiamas kaip III priedas.

5 straipsnis

Reglamento (ES) 2021/782 pakeitimai

Reglamentas (ES) 2021/782 iš dalies keičiamas taip:

(1) įterpiamas 30a straipsnis:

„30a straipsnis

Bendraudant su keleiviais naudojamos ryšio priemonės

Kai informacija pagal šį reglamentą pateikiama keleiviams elektroninėmis ryšio priemonėmis, geležinkelio įmonės, stočių valdytojai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai užtikrina, kad keleivis galėtų visą susirašinėjimą, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, išsaugoti patvariojoje laikmenoje. Visos ryšio priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.“;

(2) įterpiamas 32a straipsnis:

„32a straipsnis

Rizika grindžiamas požiūris į keleivių teisių taisyklių laikymosi stebėseną

1. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, remdamosi rizikos vertinimu, parengia taisyklių laikymosi stebėsenos programą, skirtą stebėti, kaip geležinkelio įmonės, stočių valdytojai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai laikosi šiame

²⁰ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

reglamente nustatytų prievolių. Programa leidžia nustatyti ir ištaisyti pasikartojančius keleivių teisių taisyklių pažeidimus. Į taisyklių laikymosi stebėsenos programą įtraukiama reprezentatyvi stebėsenos veiklos imtis.

2. Rizikos vertinimas grindžiamas faktiniu vertinimu, kuriame atsižvelgiama į šioms įstaigoms keleivių pateiktus skundus, jei tokių yra, taip pat į šių įstaigų vykdytos stebėsenos veiklos išvadas, 32 straipsnio 2 dalyje nurodytą informaciją ir kitus informacijos šaltinius, susijusius su šio reglamento taikymu atitinkamos valstybės narės teritorijoje.

3. Rizikos vertinimas pirmą kartą atliekamas ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 1 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus.

4. Taisyklių laikymosi stebėsenos veikla grindžiama rizikos vertinimu ir vykdoma rengiant auditą, patikras, pokalbius, patikrinimus ir dokumentų analizę, priklausomai nuo to, ko reikia. Ji apima ir paskelbtą, ir nepaskelbtą veiklą. Stebėsenos veikla turi būti proporcinga nustatytai rizikai.

5. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos užtikrina, kad geležinkelio įmonės, stočių valdytojai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai, greitai pašalintų vykdant stebėsenos veiklą nustatytus pažeidimus. Jos reikalauja, kad vežėjai reikalui esant pateiktų pažeidimų šalinimo veiksmų planą.

6. Apie taisyklių laikymosi stebėsenos programą pagal 1 dalį, rizikos vertinimą pagal 2 dalį ir jų išvadas Komisijai pranešama ne vėliau kaip XXXX m. birželio 30 d. [praėjus 2 metams nuo reglamento taikymo pradžios], o vėliau – kas dvejus metus. Kai taikoma, vertinimas ir išvados įtraukiami į 32 straipsnio 3 dalyje nurodytas ataskaitas.“;

(3) įterpiamas 34a straipsnis:

„34a straipsnis

Valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimas

1. Valstybės narės nuolat siunčia Komisijai atitinkamą informaciją apie šio reglamento taikymą, o Komisija suteikia galimybę šia informacija elektronine forma naudotis kitoms valstybėms narėms.

2. Komisijos prašymu nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos tiria konkrečius atvejus, kai įtaria, kad viena ar kelios geležinkelio įmonės, infrastruktūros valdytojai, stočių valdytojai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai nesilaiko šiame reglamente nustatytų prievolių, ir per keturis mėnesius nuo prašymo gavimo pateikia Komisijai savo išvadas.“

7 straipsnis

Įsigaliojimas ir taikymas

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Jis taikomas nuo [praėjus 1 metams nuo įsigaliojimo].

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Briuselyje

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas / Pirmininkė

Tarybos vardu
Pirmininkas / Pirmininkė