

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

**Pasažierei**

**Aviokompānijai**

**Tūrisma operatoram**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 4.aprīlī

Nr.51- psrk

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

*Komisijas* priekšsēdētāja A.Biksiniece

*Komisijas* locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *pasažieri* un *aviokompāniju* saistībā ar 2017.gada 24.septembra lidojuma 6Y273 Rīga – Antālija (turpmāk – *reiss*) ilgstošu kavēšanos, kā arī *Komisija* izskatīja strīdu starp *pasažieri* un *tūrisma operatoru* saistībā ar 2017.gada 4.augustā noslēgtā Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līguma noteikumu neizpildi.

No *pasažieres* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka *reisa* izlidošana bija paredzēta 2017.gada 24.septembrī plkst. 17.00, taču faktiski *reiss* izlidoja 2017.gada 25.septembrī plkst. 18.15. No *pasažieres* iesniegumam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka *pasažiere* pieprasīja *aviokompānijai* izmaksāt kompensāciju par radītājām neērtībām kavētā *reisa* dēļ atbilstoši *Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr.261/2004 ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk – *Regula*) noteiktajam apjomam, kura tika pieņemta 2004.gada 11.februārī. Vienlaikus *Komisija* konstatē, ka *pasažiere* ir vērsusies pie *tūrisma operatora* saistībā ar vienu kavētu ceļojuma dienu, pieprasot atmaksāt samaksāto naudas summu 69,29 EUR apmērā.

[1.] *Komisija* secina, ka *aviokompānija pasažierei* sniegusi atbildi, kurā norādīts, ka *reiss* tika aizkavēts ārkārtas tehnisku iemeslu dēļ, līdz ar to tiek atteikta kompensācijas izmaksa.

Eiropas Savienības Tiesa (turpmāk – Tiesa) 2009.gada 19.novembra spriedumā apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07 ir secinājusi, ka *Regulas* 5., 6. un 7.pants ir jāinterpretē tādējādi, ka kavēto lidojumu pasažieri var tikt pielīdzināti atcelto lidojumu pasažieriem, piemērojot tiesības uz kompensāciju, un tie var pieprasīt šīs *Regulas* 7.pantā paredzētās tiesības uz kompensāciju, kad tie kavēta lidojuma dēļ cieš trīs vai vairāk stundu laika zudumu, proti, tie sasniedz galamērķi pēc trīs vai vairāk stundām pēc gaisa pārvadātāja sākotnēji paredzētā laika. Tomēr šāds kavējums nedod pasažieriem tiesības uz kompensāciju, ja gaisa pārvadātājs var

pierādīt, ka lidojuma ilgo kavējumu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi, proti, apstākļi, pār kuriem gaisa pārvadātājam nav faktiskas kontroles.

Tādējādi kavēto lidojumu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju saskaņā ar Regulas 7.pantu. Tomēr saskaņā ar Regulas 7.panta 3.punktu apkalpojošajam gaisa pārvadātājam nav jāizmaksā pasažieriem kompensācija, ja lidojums ticis atcelts (kavējas) ārkārtēju apstākļu dēļ.

Atbilstoši Regulas preambulas 15.apsvērumam saskaņā ar Monreālas konvenciju apkalpojošo gaisa pārvadātāju saistības ir jāierobežo vai jāatceļ ārkārtēju apstākļu gadījumos, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus. Šādi apstākļi var rasties jo īpaši politiskas nestabilitātes, meteoroloģisko apstākļu, kas nav piemēroti attiecīgā lidojuma veikšanai, drošības riska, negaidītu lidojuma drošības trūkumu un streiku dēļ, kas ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību.

Saistībā ar gaisa kuģim radušajām tehniskajām problēmām Tiesa 2015.gada 17.septembra spriedumu lietā C-257/14 ir secinājusi, ka tāda pēkšņi radusies tehniska problēma, kuras pamatā nav nepilnīgas apkopes un kas turklāt nav konstatēta regulārajās apkopes pārbaudēs, neietilpst jēdzienā “ārkārtas apstākļi”. Tomēr dažas tehniskas problēmas var tikt uzskatītas par ārkārtējiem apstākļiem. Piemēram, situācija, kad attiecīgā gaisa pārvadātāja gaisa flotē ietilpstošo gaisa kuģu konstruktors vai kompetentā iestāde atklāj, ka tiem, lai gan tie jau ir ekspluatācijā, ir slēpti ražošanas defekti, kas ietekmē lidojumu drošību.

*Aviokompānija* lietā sniedza skaidrojumu, ka saskaņā ar likuma *Par aviāciju* 110.panta otrās daļas 4.punktu un Latvijas Republikas Augstākās tiesas 2016.gada 21.oktobra spriedumu lietā Nr.C33304214, gaisa pārvadājuma nokavējuma gadījumā prasību pret pārvadātāju var celt tikai pēc rakstveida pretenzijas pieteikšanas, kas jāiesniedz ne vēlāk kā 21 dienas laikā. Vienlaikus *aviokompānija* informēja, ka *pasažiere* ir nokavējusi iepriekš minēto pretenzijas pieteikšanas termiņu.

Attiecībā uz Latvijas Republikas Augstākās tiesas 2016.gada 21.oktobra spriedumu lietā Nr.C33304214 un Rīgas rajona tiesas 2017.gada 27.februāra spriedumā Nr.C33304212 (C-1973-17/13) noteikto *Komisija* skaidro, ka tiesas noteiktais ir risinājums konkrētajiem lietas apstākļiem, kas nav uzskatāms par universālu risinājumu attiecībā uz visiem gadījumiem, un katra pasažiera iesniegums un tajā aprakstītie apstākļi ir vērtējami individuāli. Vienlaikus *Komisija* vērš uzmanību, ka likuma *Par aviāciju*, kurš spēkā stājās 1994.gada 3.novembrī, 110.panta otrās daļas 4.punktā noteiktais pretenzijas pieteikšanas termiņš attiecas uz pretenzijas pieteikšanu par radītajiem zaudējumiem saistībā ar bagāžas vai kravas gaisa pārvadājuma kavējumu, nevis attiecībā uz pasažierim radītajām neērtībām reisa ilgstošas kavēšanās dēļ. *Komisija* norāda, ka pasažieru tiesības prasīt kompensāciju par radītajām neērtībām saskaņā ar Regulas 7.pantu izriet no Tiesas 2009.gada 19.novembra sprieduma apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07.

*Komisija* vērš uzmanību, ka tā kā kavēto reisu pasažieru neērtības pie noteiktiem apstākļiem ir pielīdzināmas atcelto reisu pasažieriem radītajām neērtībām, tad kavētu reisu gadījumā piemērojams ir arī Regulas preambulas 12.apsvēruma, kas paredz, ka ir jāmazina arī grūtības un neērtības, kas pasažieriem rodas lidojumu atcelšanas dēļ. Tās var mazināt, liekot gaisa pārvadātājiem par lidojumu atcelšanu pasažierus informēt jau pirms plānotā izlidošanas laika un turklāt piedāvāt pasažieriem piemērotu maršruta maiņu, lai viņi var izmainīt savus plānus. Ja gaisa pārvadātāji to nav darījuši, tiem jāizmaksā pasažieriem kompensācija, izņemot gadījumus, kad lidojuma atcelšana notiek ārkārtējos apstākļos, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus.

Tā kā nav pamatots *aviokompānijas* iebildums par to, ka nav ievērots 21 dienas pretenzijas pieteikšanas termiņš un *aviokompānija* nav iesniegusi pierādījumus tam, ka *reisa* kavēšanos izraisīja ārkārtēji apstākļi, *Komisija* konstatē, ka *aviokompānija* nav pierādījusi, ka *reisa* aizkavēšanos izraisīja ārkārtas apstākļi, no kuriem tā nevarēja izvairīties, pat veicot visus iespējamus pasākumus. Ievērojot minēto, *Komisija* norāda, ka konkrētajā gadījumā *pasažierei*

ir tiesības uz kompensāciju 400,00 EUR apmērā saskaņā ar Regulas 7.panta 1.punkta b) apakšpunktu (attālums starp Rīgu un Antāliju ir 2284 km).

[2] *Komisija* norāda, ka saskaņā ar *Eiropas Padomes Direktīvas (EEK) Nr.90/314 par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām* 5.panta pirmo daļu dalībvalstis veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu, ka organizatora un/vai pārstāvja līgumslēdzēja puse ir atbildīga pret patērētāju par saistību, kuras izriet no līguma, pienācīgu izpildi neatkarīgi no tā, vai šīs saistības ir jāpilda šim organizatoram un/vai pārstāvim vai citiem pakalpojumu sniedzējiem, neierobežojot organizatora un/vai pārstāvja tiesības vērst savus prasījumus pret pārējiem pakalpojumu sniedzējiem. Savukārt saskaņā ar 2010.gada 13.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.353 “Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību” (turpmāk – Noteikumi) 27.punktu tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma operators un līgums netiek pildīts klienta vainas dēļ, trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ, ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ, tādu notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību. *Komisija* skaidro, ka, tā kā *reisa* ilgstoša kavēšanās notika tehnisku defektu dēļ, kā arī *aviokompānija* nav iesniegusi pierādījumus par to, ka tie būtu uzskatāmi par ārkārtas apstākļiem, un *aviokompānija* ir uzskatāma par trešo personu, kura ir saistīta ar 2017.gada 4.augustā noslēgtā Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumā paredzētajiem pakalpojumiem, *tūrisma operators* ir atbildīgs par nepienācīgu 2017.gada 4.augustā noslēgtā Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līguma noteikumu izpildi.

*Komisija* vērš uzmanību, ka saskaņā ar 2017.gada 4.augustā noslēgtā Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līguma 7.1.apakšpunktu *tūrisma operators* un personas, kuru pakalpojumus *tūrisma operators* izmanto ceļojuma nodrošināšanai nav atbildīgas par šī līguma saistību izpildi, ja līgums netiek pildīts ārēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ, vai tādu notikumu dēļ, kurus nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 29.panta pirmā daļa paredz, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērst sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija* secina, ka tā kā notika *reisa* ilgstoša kavēšanās, kā arī *aviokompānija* nav iesniegusi pierādījumus par to, ka būtu iestājušies ārkārtas apstākļi, *tūrisma operators* ir atbildīgs par nepienācīgu 2017.gada 4.augustā noslēgtā Tūrisma pakalpojumu sniegšanas līguma noteikumu izpildi, tas ir, *pasažiere* ir tiesīga pieprasīt kompensāciju jeb attiecīgu pakalpojuma cenas samazinājumu par nenotikušu vienu ceļojuma dienu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo, piekto un septīto daļu, 29.panta pirmo daļu, Regulas 7.panta 1.punkta b) apakšpunktu, Noteikumu 27.punktu,

### nolemj

apmierināt *pasažieres* izvirzīto prasību par kavēta reisa kompensācijas izmaksu saskaņā ar Regulas tiesību normām un par samaksātās naudas summas atmaksu par vienu nenotikušo ceļojuma dienu.

Aviokompānijai izmaksāt pasažierei kompensāciju 400,00 EUR apmērā.

Tūrisma operatoram atmaksāt pasažieri pakalpojuma cenas samazinājumu 69,29 EUR apmērā.

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

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece