



EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
ESTONIAN CHAMBER OF PEOPLE WITH DISABILITIES

Kliimaministeerium

info@kliimaministeerium.ee

Regionaal- ja Põllumajandusministeerium

info@agri.ee

Teie: 14.07.2026 nr 2-5/26-01401

Meie: 08.06.2026 nr 60

Eesti Puuetega Inimeste Koda pöördumine seoses reisijate paketiga COM(2026)232 ja COM(2026)233

Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIKoda) on sõltumatu ja professionaalne puude ja krooniliste haiguste valdkonna poliitika ning ühiskonna arvamuse kujundaja, koondades katusorganisatsioonina enam kui 50 ühingu ja liitu üle Eesti. Meie missiooniks on puudega inimeste ja krooniliste haigete elukvaliteedi, ühiskonda kaasatuse ning eneseteostuse võimaluste tõstmine läbi huvikaitse ja koostöö.

Tervitame ühiste eeskirjade kehtestamist piletite levitamise turu toimimise parandamiseks. Algatus aitab tagada piletimüügiturul võrdsed tingimused ning parandada Euroopa Liidus pakutavate pikamaa- ja piirkondlike transporditeenuste nähtavust, ligipääsetavust ja levitamist. Kuigi Eur-Lex Europa eestikeelses tõlkes kasutatakse terminit „juurdepääsetavus“, on Eestis valdkondliku terminina kasutusel „ligipääsetavus“¹.

Juhime tähelepanu olukordadele, mis mõjutavad teenuste kasutamist just puuetega inimeste vaatenurgast. Riigil tuleb tagada, et puudega reisijad saaksid kavandatavast määrusest teistega võrdsel alustel kasu. Selleks teeb EPIKoda järgmised ettepanekud:

- 1) Veebileht või rakendus, mille kaudu piletiostja saab eri transpordiliikidega reise otsida, võrrelda või broneerida, peab olema ligipääsetav ka puudega inimestele ning vastama

¹ [Riigikantselei](#), 2021

direktiivile (EL) [2019/882](#) ja selle Eesti õigusesse ülevõetud [toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadusest](#) tulenevatele nõuetele.

Praktikas tähendab see, et ettevõtjalt tarbijale pakutav mitmeliigiline liikuvuse digiteenus peab olema tajutav mitme meelega kaudu. Ekraanil kuvatav teave peab olema kasutatav ekraanilugeja, klaviatuuri ja tugitehnoloogiate abil. Visuaalsele teabele tuleb pakkuda helilist või tekstilist alternatiivi ning helis edastatav teave peab olema kättesaadav ka teksti või muu visuaalse teabena. Videotele tuleb lisada subtiitrid ning vajaduse korral kirjeldustõlge, tekstiline alternatiiv või eesti viipekeeletõlge.

Reisi hilinemisest, tühistamisest või ümberistumise muudatusest tuleb teavitada viisil, mis ei sõlgu üksnes helist või värvist. Veebis peab infotekst olema suurendatav, piisava kontrastsusega, selge ja üheselt mõistetav.

- 2) Piletistaja peab saama teenuseosutajalt enne reisi ligipääsetavas vormingus teavet veeremi ja ümberistumiste ligipääsetavuse, abi saamise võimaluste, ratastoolikohtade, ligipääsetavate tualettruumide, sealhulgas jaamades asuvate tualettruumide, ning liikumisabivahendite vedamise tingimuste kohta. Oluline reisieave peab olema kättesaadav ka eesti viipekeeles.
- 3) Jaamas või peatuses abi saamiseks nõutavat etteteatamisaega tuleb lühendada või etteteatamise nõue [kaotada](#), et võimaldada iseseisvat ja spontaanset riigisisest reisimist. Piletistjal peab olema võimalik broneerida abi- ja saatmisteenusid võimaluse korral juba pileti ostmise ajal.
- 4) Internetipõhisel broneerimisplatvormil esitatav ligipääsetavusteave peab olema piisav, täpne ja ajakohane.
- 5) Puude või liikumistakistusega reisijale ligipääsetavad reisimisvõimalused tuleb paigutada otsingutulemustes ettepoole. Samuti peab ligipääsetavust olema võimalik kasutada otsingu-, filtreerimis- ja järjestamiskriteeriumina.
- 6) Digiteenuse osutaja poolt ligipääsetavana esitletav reis peab olema ligipääsetav kogu reisiahela ulatuses, sealhulgas sõidukite, peatuste, jaamade, ümberistumiste ja abi osutamise puhul.
- 7) Teenuseosutaja vastutus ning hüvitamise kord peavad olema selgelt kindlaks määratud liikumisabivahendi kahjustumise või kadumise korral.
- 8) Reisi katkemise korral tuleb tagada vajalik abi sõidukis, peatuses või jaamas ning ümberistumisel.

- 9) Kaebuse esitamine ja menetlemine ning sellekohane info peavad olema ligipääsetavad, sh eesti viipekeeles. Kaebust peab olema võimalik ka esitada eesti viipekeeles.
- 10) Tagasimakse ja hüvitise taotlemine peavad olema ligipääsetavad nii veebis kui klienditeenindusega suhtlemisel.
- 11) Vedajad ja piletimüüjad peavad koguma ning avaldama andmeid osutatud abi, abi osutamisest keeldumise, ebaõnnestunud ümberistumiste ning puudega või piiratud liikumisvõimega reisijate esitatud kaebuste kohta.

Lugupidamisega

Meelis Joost

juhatuse esimees

(allkirjastatud digitaalselt)

Mari Puuram

Eesti Puuetega Inimeste Koja nõunik

mari.puuram@epikoda.ee

tel +372 5401 0437

Sama:

Justiits- ja Digiministeerium