



EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS,

millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas

(EMPs kohaldatav tekst)

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

SELETUSKIRI

1. ETTEPANEKU TAUST

• Ettepaneku põhjused ja eesmärgid

Käesolev seadusandlik ettepanek reisijate õiguste õigusraamistiku läbivaatamiseks¹ aitab stimuleerida ühistranspordi liikide kasutamist ja sellest tulenevalt ellu viia ka rohelist kokkulepet. See on komisjoni poolt 2020. aastal vastu võetud säästva ja aruka liikuvuse strateegia² põhimeede.

Reisijate õigused tuginevad tosinale eraldiseisvale ja üksteist täiendavale õigusele, mis kehtivad enne reisi, reisi ajal ja pärast reisi, sealhulgas näiteks puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute õigus ligipääsule ja abile, õigus saada teavet enne reisi ja erinevatel reisetappidel, õigus veolepingu täitmisele reisikatkestuse korral, õigus hüvitisele teatavatel asjaoludel, õigus kiirele ja ligipääsetavale kaebuste menetlemise süsteemile. Kuna ELi reisijate õigused kehtivad igal aastal enam kui 13 miljardi reisi puhul ELis, on reisijate kaitsest saanud ELi juhtalgatus. Vaatamata viimasel 20 aastal tehtud märkimisväärsetele edusammudele on siiski veel palju probleeme.

Käesoleva läbivaatamise raames käsitletakse kaht probleemset valdkonda, mille olemasolu kinnitas ka mõjuhindang. Eelkõige takistavad puudused reisijate õiguste rakendamisel ja järgimise tagamisel kõikide transpordiliikide reisijatel oma õigusi täiel määral kasutamast. See probleem on kordunud pärast mitme reisijate õigusi käsitleva määruse vastuvõtmist. See oli juba kindlaks tehtud ka komisjoni aruannetes ja uuringutes³.

Nagu nähtub mitmest Eurobaromeetri uuringust, on reisijate vähene teadlikkus oma õigustest ja nende õiguste järgimise tagamisega seotud probleemid põhjustanud korduvat muret. Viimane 2019. aastal tehtud uuring⁴ näitas, et ainult üks kolmest ELi kodanikust on teadlik, et ta on ELis ühistranspordiga reisisid kaitstud konkreetsete õigustega.

Samuti rõhutas Euroopa Kontrollikoda oma 2018. aasta aruandes „ELi reisijatel on palju õigusi, kuid reisijatel tuleb nende eest siiski võidelda“⁵ reisijate vähest teadlikkust ja nende õiguste järgimise tagamisega seotud probleeme. COVID-19 pandeemia näitas ka sama – reisijad ei olnud teadlikud oma õigustest ja nad sageli ei teadnud, kelle poole pöörduda, kui nad soovisid tagada oma õiguste järgimise. Euroopa Kontrollikoja 2021. aasta eriaruandes „Lennureisijate õigused COVID-19 pandeemia ajal: vaatamata Euroopa Komisjoni jõupingutustele ei ole põhiõigused kaitstud“⁶ jõuti samale järeldusele.

¹ Reisijate õiguste õigusraamistik hõlmab viit määrust: lennutranspordi puudutavad määrused (EÜ) nr 261/2004 ja (EÜ) nr 1107/2006, veetranspordi puudutav määrus (EL) nr 1177/2010, bussitranspordi puudutav määrus (EL) nr 181/2011 ning raudteetranspordi puudutav määrus (EL) 2021/782, millega asendatakse määrus (EÜ) nr 1371/2007.

² COM(2020) 789 final, „Säästva ja aruka liikuvuse strateegia – Euroopa transpordivaldkonna edasise arengu suunad“.

³ Vt mõjuhindang SWD(2023) 386, 2. punkt probleemi määratluse kohta.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/et/ip_19_6814. Koostamisel on uus reisijate õigusi käsitlev Eurobaromeetri uuring, mille tulemusi oodatakse 2024. aasta esimeseks kvartaliks.

⁵ Euroopa Kontrollikoja eriaruanne nr 30/2018 „ELi reisijatel on palju õigusi, kuid reisijatel tuleb nende eest siiski võidelda“.

⁶ [Euroopa Kontrollikoja eriaruanne nr 15/2021 „Lennureisijate õigused COVID-19 pandeemia ajal: vaatamata Euroopa Komisjoni jõupingutustele ei ole põhiõigused kaitstud“](#).

Käesolevas ettepanekus käsitletav teine probleem on kitsam ning puudutab õigust lennupileti koguhinna tagasimaksmisele, kui lend ei toimu plaanipäraselt (probleem, mis COVID-19 pandeemia ajal süvenes). Õigusnormid, mis käsitlevad piletihinna tagasimaksmist juhul, kui lennureisijad tegid broneeringu vahendaja kaudu, on praegu ebaselged.

Samal ajal käesoleva ettepanekuga käsitletakse kolmandat probleemi – reisijate kaitset mitmeliigiliste reiside ajal – teises seadusandlikus ettepanekus, mis puudutab reisijate õiguste laiendamist mitmeliigilistele reisidele⁷.

Kõikide transpordiliikide lõikes reisijate õiguste rakendamise ja järgimise tagamisega seotud puuduste kõrvaldamine teenib kahte eesmärki. Esiteks tagada tulemuslik ja tõhus reisijate õiguste järgimise tagamine kõikides liikmesriikides, võimaldades riiklikel täitevasutustel kasutada tulemuslikumaid töövahendeid reisijate õiguste ettevõtjatepoolse järgimise järelevalveks, ning teiseks tagada reisijate jaoks tulemuslikum kaebuste menetlemine, luues neile kiire, lihtsa ja ligipääsetava kaebuste menetlemise süsteemi. Ettepanek aitab ühtlustada erinevate transpordiliikidega seotud õigusnorme, kasutades parimal viisil ära uues rongireisijate õigusi käsitlevas määruses (EL) 2021/782 sisalduvaid uusi norme ja komisjoni 2013. aasta ettepanekut määruse (EL) nr 261/2004 muutmiseks⁸. Nendest uutest meetmetest saaksid tõenäoliselt kasu kõik reisijate õigusi kasutavad reisijad.

Mis puudutab piletihinna tagasimaksmist lennureisijatele, kes on teinud broneeringu vahendaja kaudu, siis on eesmärk tagada selge tagasimaksemenetlus kõigile asjaosalistele (nt lennuettevõtjad, vahendajad ja reisijad). Ligikaudu 450 miljonit reisijat aastas, kes on broneerinud pileti vahendajate kaudu, võiksid nendest meetmetest kasu saada.

Euroopa Parlament tõstas hiljuti oma resolutsioonis⁹ käsipagasi standardmõõtmeid käsitleva küsimuse. Komisjoni 2013. aasta ettepanekus muuta määrust (EL) nr 261/2004 juba käsitleti mõningaid Euroopa Parlamendi tõstatatud muresid, eelkõige lennuettevõtjate kohustust teavitada reisijaid nende broneeringu puhul kehtivatest pagasi piirnormidest. Siiski põhjustab reisijatele sageli segadust ka lubatud käsipagas, mis sõltub lennuettevõtjast ja piletihinna klassist, kuna käsipagasi mõõtmed ja kaal, mis on lubatud eri lennuettevõtjate ja erinevate piletiklasside puhul, varieeruvad. Tunnistades küll lennuettevõtjate piletihindade kehtestamise vabadust, tuleks siiski segaduse vähendamiseks rakendada piiratud arvu ühtseid käsipagasi mõõtmeid ja kaale. Lennuettevõtjad peaksid vajaduse korral tegema koostööd õhusõidukite ja pagasi tootjatega, et asjaomastes standardites kokku leppida, kuid teavitama ka sellest, et nad järgivad käsipagasi kaalu ja mõõtmeid käsitlevaid sektori standardeid oma teenuse kvaliteedi normide kontekstis, millest neil tuleb samuti aru anda.

Lisaks sellele peab vedaja, kes nõuab puudega isiku reisimist koos abilisega, muude transpordiliikide kui lennutranspordi puhul lubama abilisel tasuta reisida. Erinevate transpordiliikidega seotud õigusnorme, millega rakendatakse täiendavalt ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni artiklis 9 sätestatud ligipääsetavuskohustusi, tuleks veelgi ühtlustada ja need peaksid hõlmama ka lennutransporti. Kui lennuettevõtja nõuab, et puudega isik reisiks koos abilisega, et tagada kooskõla seadusjärgsete lennuohutusnõuetega, tuleks

⁷ Vt ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus reisijate õiguste kohta mitmeliigilisel reisil (COM(2023) 752 final, 29.11.2023).

⁸ Ettepanek: EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta, ning määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta reisijate ja nende pagasi õhuveol (COM(2013) 130 final, 13.3.2013).

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

lennuettevõtjalt nõuda saatva isiku tasuta vedu. See on oluline eeltingimus, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud saaksid teistega võrdväärselt kasutada lennutransporti. Seetõttu on see oluline samm puuetega inimeste õiguste konventsioonis sätestatud ligipääsetavuskohustuste rakendamisel ELi õiguses.

Üldiselt hõlmab reform kehtivate reisijate õiguste rakendamise ja järgimise tagamisega seotud puuduste kõrvaldamist ning sellega ei kehtestata uusi reisijate õigusi. See loob tasakaalu reisijate kaitse ning vedajate ja taristu käitajate kohustuste vahel.

Käesolev algatus on osa komisjoni 2023. aasta tööprogrammi II lisast (REFITi algatused) pealkirja all „Inimeste hüvanguks toimiv majandus“¹⁰.

- **Kooskõla poliitikavaldkonnas praegu kehtivate õigusnormidega**

Komisjon võttis säästva ja aruka liikuvuse strateegias kohustuse kehtestada meetmed, et tagada ELi reisijate õiguste parem rakendamine, sealhulgas peaksid need olema selgemad nii vedajate kui ka reisijate jaoks, piisav abi ja tagasimaksevõimalus, sealhulgas reisi katkemise korral, ning asjakohaste karistuste kohaldamine juhul, kui õigusnorme ei järgita nõuetekohaselt, ning kaaluda võimalusi ja eeliseid, et liikuda edasi reisijate õigusi käsitleva mitmeliigilise transpordi raamistikuga (meede 63). Ettepanek on seega kooskõlas reisijate õigusi käsitleva poliitikaga.

Reisijate õiguste järgimise tagamist käsitlevate kavandatud muudatusettepanekute puhul on võetud suures osas arvesse nii uues rongireisijate määruses (määrus (EL) 2021/782) sisalduvaid uusi õigusnorme kui ka komisjoni 2013. aasta ettepanekut määruse (EL) nr 261/2004 muutmiseks. See võimaldab õigusraamistikku lihtsustada ja ühtlustada Euroopa reisijate hüvanguks.

Uue rongireisijate õigusi käsitleva määrusega on kehtestatud mitu uut õigusnormi, mis võivad olla kasulikud ka teiste transpordiliikidega reisivate reisijate kaitsmisel, näiteks ettevõtjate kohustus jagada asjakohast teavet riiklike täitevasutustega, paremad töövahendid riiklike täitevasutuste jaoks ning uus kogu ELis kehtiv hüvitis- ja tagasimaksetaotluste standardvorm. Käesolevas ettepanekus esitatud poliitikameetmed täiendavad seega uut rongireisijate õigusi käsitlevat määrust.

Seoses lennureisijate õigustega tegi komisjon juba 2013. aastal ettepaneku muuta määrust (EÜ) nr 261/2004, et täpsustada reisijate õigusi ja muuta need tõhusamaks. Komisjoni arvates on 2013. aastal lennureisijate õiguste parema järgimise tagamiseks kavandatud õigusnormid endiselt asjakohased. See on olnud komisjoni varasemates iga-aastastes tööprogrammides prioriteetne menetluses olev seadusandlik ettepanek ning on seda ka 2024. aastal¹¹. Kolm ELi institutsiooni seadsid 2023. ja 2024. aastaks ühised seadusandlikud prioriteedid, mille osas nad soovivad teha märkimisväärseid edusamme, ning nende hulgas on ka 2013. aasta ettepanek¹².

¹⁰ Komisjoni 2023. aasta tööprogramm „Kindel ja üheskoos tegutsev liit“ (COM(2022) 548 final, 18.10.2022).

¹¹ Euroopa Komisjoni 2024. aasta tööprogramm „Aeg täita antud lubadused ja valmistuda homseks!“ (COM(2023) 638 final, 17.10.2023, III lisa, lk 26, nr 109).

¹² Vt institutsioonidevaheline menetlus 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)
ning 2023. ja 2024. aasta ühiste seadusandlike prioriteetide loetelu
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

Sellega seoses on 2013. aasta lennureisijate õigusi käsitlevas ettepanekus kavandatud õigusnormid reisijate õiguste parema järgimise tagamiseks (näiteks komisjoni võimalus nõuda riiklikelt täitevasutustelt ettevõtjate rakendatavate konkreetsete kahtlust äratavate äritavade uurimist) kasulikud ka teisi transpordiliike kasutavate reisijate kaitse tagamisel. Seepärast tehakse ettepanek kohaldada neid norme ka teiste transpordiliikide suhtes. Lennureisijate õiguste osas täiendavad käesolevas ettepanekus esitatud poliitikameetmed seega 2013. aasta seadusandlikku ettepanekut.

2021. aastal avaldas komisjon kolm hindamist vee- ja bussitransporti kasutavate reisijate ning lennutransporti kasutavate piiratud liikumisvõimega isikute õigusi käsitleva õigusraamistiku kohta¹³. Need kolm hindamist näitasid muu hulgas, et kõnealuste määruste täitmise tagamisel on veel arenguruumi.

Nagu nähtub mitmest Eurobaromeetri uuringust, on reisijate vähene teadlikkus oma õigustest ja nende õiguste järgimise tagamisega seotud probleemid korduvad probleemid. 2019. aastal tehtud viimane uuring¹⁴ näitas, et ainult üks kolmest ELi kodanikust oli teadlik sellest, et nad on ELis lennu-, raudtee-, bussi- ja veetranspordi kasutamisel kaitstud konkreetsete õigustega (sarnane tulemus saadi ka 2014. aasta Eurobaromeetri uuringuga). Seetõttu korraldab komisjon korrapäraselt kampaaniaid, et suurendada teadlikkust reisijate õigustest ning pakub teavet ühtse digivärava „Your Europe“ ja reisijate õigusi käsitleva veebirakenduse kaudu, mis on kättesaadav kõigis ELi ametlikes keeltes.

Eespool nimetatud 2018. ja 2021. aasta aruannetes rõhutas ka Euroopa Kontrollikoda reisijate vähest teadlikkust oma õigustest ja nende õiguste järgimise tagamisega seotud probleeme.

- **Kooskõla muude liidu tegevuspõhimõtetega**

Ettepanekus võetakse arvesse muid ELi õigusakte, mis on samuti praegu läbivaatamisel või väljatöötamisel, et tagada õigusaktide ühtlustamine ja sidusus. Nende hulka kuuluvad eelkõige käimasolevad tarbijakaitsealased algatused, mis hõlmavad ka reisijate õigusi käsitlevaid ELi määrusi ning mis samuti täiendavad käesolevat algatust, kuid ei kattu sellega.

Mis puudutab pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid käsitleva direktiivi (EL) 2015/2032 (edaspidi „pakettreiside direktiiv“) läbivaatamist, siis sellest direktiivist tulenevad pakettreise käsitlevad õigusnormid ja selle direktiivi muutmise ettepanek¹⁵ on samuti kooskõlas käesoleva ettepanekuga. Kuigi mõlemad käsitlevad reisimist, on need seotud kahe erineva turuga. Kui käesolev ettepanek – kooskõlas reisijate õigusi käsitlevate kehtivate õigusaktide ja nende muutmise ettepanekuga – käsitleb üksnes reisijateveeteenuseid (nt rongi- ja bussiteenus), hõlmavad pakettreise käsitlevad õigusnormid korraldaja pakutavate erinevate reisiteenuste kombinatsiooni (nt pakettreis, mis sisaldab lende ja hotellimajutust). Sellele vaatamata, kui teenuse osutaja (vedaja) tühistab teenuse, on pakettreiside direktiivi ettepaneku kohastel korraldajatel ja käesoleva ettepaneku kohastel vahendajatel, kes maksid reisija sõidupileti eest omalt kontolt, õigus saada sellelt teenuse osutajalt tagasimakse seitsme päeva jooksul. Reisijatele, kes broneerisid lennupileti vahendaja kaudu, tehakse tagasimakse samuti 14 päeva jooksul nagu pakettreisijatele. Kuigi pakettreiside direktiivi ettepanek

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 ja 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 Eurobaromeetri 2019. aasta eriuuring „ELi kodanike arvamus reisijate õiguste kohta“, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Ettepanek, millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/20, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas (COM(2023) 753 final, 29.11.2023).

hõlmab ka selliseid küsimusi nagu ettemaksud ja kaitse maksejõuetuse korral, käsitletakse reisijate kaitset lennutevõtjate maksejõuetuse ja suuremate kriiside korral määruse (EÜ) nr 1008/2008 (lennuteenuste määrus) käimasoleval läbivaatamisel, nimelt meetmete kaudu, mille eesmärk on parandada lennutevõtjate finantssuutlikkust ja vastupanuvõimet ning ennetada pankroti- või likviidsuskriisiolukordi¹⁶.

Tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamine põhineb kahel üksteist täiendaval sambal. Esiteks saavad tarbijad kasutada eraõiguslikke täitmise tagamise vahendeid: kohtu kaudu saadav õiguskaitse või vaidluste kohtuväline lahendamine. Komisjon võttis 2023. aastal vastu ettepaneku, millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv), et veelgi tõhustada vaidluste kohtuvälist lahendamist¹⁷ kas üksikisiku või rühma tasandil. Käesoleva ettepanekuga tõhustatakse vaidluste kohtuvälist lahendamist, sest selles nõutakse, et riiklikud täitevasutused teavitaksid reisijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalustest. Teiseks saab tarbijaid kaitsta riiklikul tasandil toimuva õigusaktide täitmise tagamise teel, mida viivad peamiselt ellu avaliku sektori asutused, kes kaitsevad tarbijate kollektiivseid huve. Reisijate õiguste järgimise tagamise eest seisavad peamiselt ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste eest vastutavad riiklikud täitevasutused. Määrus (EL) 2017/2394 (tarbijakaitsealase koostöö määrus) on lisavahend, millega loodi koostööraamistik, mis võimaldab kõigi Euroopa Majanduspiirkonna riikide ametiasutustel ühiselt tegeleda tarbijaeeskirjade (sealhulgas reisijate õiguste) rikkumistega, kui teenuse osutaja ja tarbija asuvad eri riikides. Lennutevõtjate ja vahendajate vastu suunatud tarbijakaitsealase koostöö määruisel põhinevad meetmed on näidanud, et dialoog võib olla kasulik vahend reisijate õiguste järgimise tagamise toetamiseks, kuid ka seda, et kehtivaid õigusnorme tuleb tugevdada, eelkõige kui pileti ostmise protsessi on kaasatud vahendaja¹⁸.

Käesolev ettepanek on kooskõlas komisjoni delegeeritud määrusega (EL) 2017/1926 mitmeliigilisi liikumisvõimalusi käsitlevate teabeteenuste osutamise kohta¹⁹. Selles määruises nõutakse, et andmevaldajad (nt transpordiametid, transpordiettevõtjad ja taristuettevõtjad) teeksid transpordivõrgu andmed (sealhulgas andmed transporditeenuste, näiteks sõiduplaanide ja teenindusaegade kohta) liikmesriikide loodud riiklike juurdepääsupunktide kaudu andmekasutajatele kättesaadavaks, kui andmed on kättesaadavad masinloetavas digivormingus. Samuti on see kooskõlas komisjoni delegeeritud määruse (EL) 2017/1926 muutmise ettepanekuga²⁰. Nimetatud muutmise laiendatakse seda nõuet, lisades järk-järgult alates 2025. aasta detsembrist kuni 2028. aasta detsembrini dünaamilised andmeliigid, nagu reaalajas saabumis- ja väljumisajad. See on käesoleva ettepaneku jaoks väga oluline, kuna see puudutab transpordiliikide vahetamisel reisijatele pakutavat reaalajateavet reisikatkestuste kohta. Seda toetab ka intelligentsete transpordisüsteemide direktiivi kavandatud muudatus²¹.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_et.

¹⁷ Ettepanek: EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV, millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ning direktiive (EL) 2015/2302, (EL) 2019/2161 ja (EL) 2020/1828 (COM(2023) 649 final, 17.10.2023).

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

¹⁹ Komisjoni 31. mai 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2017/1926, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2010/40/EL seoses mitmeliigilisi liikumisvõimalusi käsitlevate teabeteenuste osutamisega kogu ELis (ELT L 272, 21.10.2017, lk 1).

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

²¹ Ettepanek: direktiiv, millega muudetakse direktiivi 2010/40/EL, mis käsitleb raamistikku intelligentsete transpordisüsteemide kasutuselevõtmiseks maanteetranspordis ja liideste jaoks teiste transpordiliikidega

See muudatusettepanek peaks tagama, et intelligentsete transpordisüsteemide rakendused maanteetranspordis võimaldavad sujuvat integreerimist teiste transpordiliikidega, nagu raudteetransport või aktiivne liikuvus, hõlbustades seega võimaluse korral üleminekut nendele transpordiliikidele, et parandada tõhusust ja juurdepääsetavust.

Käesolev ettepanek on kooskõlas ka teatisega Euroopa ühtse liikuvusandmeruumi kohta, milles kirjeldatakse kavandatavaid edasisi samme Euroopa ühtse liikuvusandmeruumi loomiseks, sealhulgas selle eesmärgi, põhiaspekte, toetavaid meetmeid ja vahe-eesmärgi. Selle teatise eesmärk on hõlbustada olemasolevatest ja tulevastest transpordi ja liikuvuse andmeallikatest pärit andmete kättesaadavust, nende koondamist ja jagamist²².

2. ÕIGUSLIK ALUS, SUBSIDIAARSUS JA PROPORTSIONAALSUS

• Õiguslik alus

Euroopa Liidu toimimise lepingu (edaspidi „ELi toimimise leping“) artikli 91 lõige 1 on ühist transpordipoliitikat puudutavate ELi õigusaktide vastuvõtmise õiguslik alus. See säte on praegu kehtivate reisijate õigusi käsitlevate määruste õiguslik alus. Lisaks võib liidu seadusandja ELi toimimise lepingu artikli 100 lõike 2 kohaselt kehtestada asjakohased sätted meretranspordi kohta.

• Subsidiaarsus (ainupädevusse mittekuuluva valdkonna puhul)

Reisijate kaitse tase oli enne reisijate õigusi käsitlevate määruste vastuvõtmist üsna piiratud. Ühtsel turul osutavad paljud vedajad (mitte ainult lennueetevõtjad, vaid ka raudteeveo- ja laevandusettevõtjad ning üha enam bussiettevõtjad) oma teenuseid eri liikmesriikides ja isegi mujal. Seepärast on reisijate õiguste ühtlustamine ELi tasandil vajalik, et tagada kõigile (sageli piiriüleste) veoteenuste osutamises osalejatele (nt vedajad, taristu käitajad (eriti piiratud liikumisvõimega isikute puhul), vahendajad jms) võrdsed tingimused. Tulemuslik reisijate õiguste järgimise tagamine sõltub siiski liikmesriikidevahelisest koostööst ning sellest, et järelevalvetoiminguid rakendatakse riiklikul tasandil. Mis puudutab vahendajate poolt tagasimaksete tegemist, siis ELi lennutransporditurg on peamiselt piiriülene, kusjuures mõned suurimad vahendajad on rahvusvahelised turuosalised. Riiklikul tasandil rakendatavad meetmed võivad moonutada ühtset turgu, samal ajal peab reisijatel olema võimalik kaitsta oma õigusi samal viisil ja saada samaväärset kaitset, olenemata sellest, millises liikmesriigis nad reisivad.

Reisijate õiguste järgimise tagamisega seotud uued meetmed võimaldaksid muuta olemasolevad õigused tõhusamaks, tagades, et riiklike täitevasutuste tegevus motiveeriks vedajaid, terminalide käitajaid ja vahendajaid (eelkõige neid, kes ei kohalda alati täielikult nõuetekohaselt kehtivaid reisijate õigusi käsitlevaid õigusnorme) pakkuma reisijatele parimat kaitset, ning kõrvaldades tõkked, mis takistavad kodanikel tegelikult kasutada oma ELi õigusest tulenevaid õigusi. Reisijate õiguste tulemuslikum rakendamine motiveerib inimesi kasutama isiklike autode asemel rohkem ühistransporti ning aitab sel viisil kaasa rohelise kokkuleppe elluviimisele. Lisaks aitavad uued meetmed parandada lennureisijate kaitset kogu ELis, tagades, et neile makstakse tagasi ka vahendaja kaudu broneeritud lennupiletid. Sellest

(COM(2021) 813 final, 2021/0419 (COD) (Euroopa Parlament ja nõukogu leppisid esialgses tekstis kokku 2023. aasta juunis)).

²² Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele – Ühtse Euroopa liikuvusandmeruumi loomine (COM(2023)751 final, 29.11.2023).

tulenevalt tuleb eespool nimetatud probleemide lahendamiseks rakendada ELi tasandi meetmeid.

- **Proportsionaalsus**

Nagu on üksikasjalikult kirjeldatud käesolevale ettepanekule lisatud mõjuhinnangu 7. peatükis ja allpool punktis 3, ei lähe kumbki kahest õiguste järgimise tagamisega seotud variandist kaugemale sellest, mis on vajalik üldiste poliitikaeesmärkide saavutamiseks, et tagada reisijateveo ühtse turu nõuetekohane toimimine ning saavutada reisijate jaoks kõrgel tasemel tarbijakaitse, kui nad kasutavad reisimiseks ühte transpordiliiki või kui nad vahetavad transpordiliike reisi ajal, võimaldades vedajatel, vahendajatel ja (eelkõige piiratud liikumisvõimega isikute puhul) terminalide käitajatel ja riigiasutustel asjaomaseid õigusi tõhusalt ja tulemuslikult kohaldada ja nende järgimist tagada. Sama kehtib poliitikavariantide kohta, milles käsitletakse vahendaja kaudu broneeritud lennupiletite tagasimaksmist puudutavaid ebaselgeid õigusnorme.

- **Vahendi valik**

Kuna tegemist on ettepanekuga muuta viit kehtivat määrust, on valitud vahend samuti määrus.

3. JÄRELHINDAMISE, SIDUSRÜHMADEGA KONSULTEERIMISE JA MÕJU HINDAMISE TULEMUSED

- **Praegu kehtivate õigusaktide järelhindamine või toimivuse kontroll**

Aastatel 2020–2021 hindas komisjon reisijate õigusi käsitlevaid määrusi seoses lennutranspordi kasutatavate piiratud liikumisvõimega isikutega (määrus (EÜ) nr 1107/2006) ning seoses veetranspordi (määrus (EL) nr 1177/2010) ja bussitranspordiga (määrus (EL) nr 181/2011). Kolmes hindamises rõhutati, et endiselt on probleeme eelkõige asjaomaste õigusnormide kohaldamisel ning nende järelevalvel ja täitmise tagamisel. Need näitasid, et õiguste järgimise järelevalve toimingute ulatus on liikmesriikide lõikes väga erinev ning riiklikud täitevasutused ei ole sageli piisavalt teadlikud sellest, kas ja kuidas reisijate õigusi kaitstakse. Riiklikele täitevasutustele esitatud kaebuste koguarv on endiselt väike või väga väike: ligikaudu 15 kaebust miljoni reisija kohta seoses lennutranspordi kasutatavate piiratud liikumisvõimega isikute reisijaõigustega, ligikaudu 1 kaebus miljoni reisija kohta seoses veetranspordi kasutatavate reisijate õigustega ja ligikaudu 1,5 kaebust miljoni reisija kohta seoses bussitranspordi kasutatavate reisijate õigustega. Kuid jääb selgusetuks, kas põhjus on see, et reisijate õigused on hästi kaitstud või reisijad ei esita kaebusi, ning kui nad neid ei esita, siis mis põhjustel (sealhulgas seetõttu, et nad ei ole reisijate õigustest teadlikud).

- **Konsulteerimine sidusrühmadega**

Konsulteerimiste eesmärk oli koguda kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid tõendeid asjaomastelt sidusrühmadelt ja üldsuselt.

Asjaomased sidusrühmad koosnevad tarbijaid ja reisijaid (sealhulgas puuetega inimesi) esindavatest organisatsioonidest, riiklikest täitevasutustest ja muudest avaliku sektori asutustest, vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, vedajatest (lennuettevõtjad, raudteeveo-ettevõtjad, bussiettevõtjad, laevaomanikud) ja nende ühendustest, terminalide käitajatest (lennujaamade käitajad, raudteejaamade ülemad, bussijaamade käitajad ja sadamaterminalide käitajad) ja nende ühendustest, vahendajatest (vahendajatest piletimüüjad, veebipõhised reisibürood, pakettreiside korraldajad) ja nende ühendustest, kindlustusseltsidest ja maksejõuetuse puhul kaitset pakkuvatest fondidest, krediitkaardiettevõtetest ja reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevatest ettevõtetest.

Komisjon konsulteeris sidusrühmadega, kasutades järgmisi meetodeid: vastused tagasisidekorjele, avalik veebikonsultatsioon, avalik sihtkonsultatsioon asjaomaste sidusrühmadega veebiküsimustike, intervjuude, seminaride ja riiklike täitevasutuste eksperdirühmade kohtumiste kaudu²³.

- **Eksperdiarvamuste kogumine ja kasutamine**

Euroopa Kontrollikoda

Arvesse võeti Euroopa Kontrollikoja eriaruannet nr 30/2018 „ELi reisijatel on palju õigusi, kuid reisijatel tuleb nende eest siiski võidelda“ ning eriaruannet nr 15/2021 lennureisijate õiguste kohta COVID-19 pandeemia ajal. Nendes sisalduvate soovitude eesmärk on parandada ELi reisijate õiguste raamistiku sidusust, selgust ja tulemuslikkust ning veelgi suurendada riiklike täitevasutuste võimalusi ja komisjoni volitusi.

Hindamisuuringud

2021. aastal avaldatud kolme hindamist vee- ja bussitransporti kasutavate reisijate õiguste kohta ning lennutransporti kasutavate piiratud liikumisvõimega isikute reisijate õiguste kohta kasutati samuti välise eksperdiarvamuste saamise eesmärgil.

Muud uuringud ja küsitlused

Arvesse võeti ka välisuuringuid lennureisijate õiguste praeguse kaitsetaseme kohta ELis²⁴ (2020) ja reisijate õiguste kohta mitmeliigilises transpordis²⁵ (2019) ning 2019. aastal tehtud Eurobaromeetri uuringut reisijate õiguste kohta²⁶.

Mõju hindamine

Mõju hindamise toetamiseks tehti välisuuring.

Ettepanek määruse kohta, millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas, esitati koos mõjuhindanguga, mis sai 7. juulil 2023 õiguskontrollikomiteelt reservatsioonidega positiivse arvamuse. Mõjuhindangut muudeti vastavalt komitee järeldustele ja soovitudele. Täiustati probleemi- ja kasuanalüüsi, eelkõige seoses eeldatava kasuga tarbijatele. Lisati üksikasjalikum hinnang kõige enam mõjutatud ettevõtjate konkurentsivõimele avalduva mõju kohta.

Mõjuhindangus käsitleti üksikasjalikult poliitikavariante, mis puudutavad kaht käesoleva ettepanekuga hõlmatud probleemset valdkonda: 1) reisijad ei saa oma õigusi täielikult kasutada õiguste rakendamises ja nende järgimise tagamises esinevate puuduste tõttu ning

²³ Lisateavet sidusrühmadega konsulteerimise kohta leiate mõjuhindangu (SWD(2023) 386) 2. lisa esitatud kokkuvõtlikust aruandest.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Uuring lennureisijate õiguste praeguse kaitsetaseme kohta ELis\) – Euroopa Liidu Väljaannete Talitus \(europa.eu\).](#)

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (Ettevalmistav uuring reisijate õiguste kohta mitmeliigilises transpordis) (juuni 2019), <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Eurobaromeetri 2019. aasta eriuuring „ELi kodanike arvamus reisijate õiguste kohta“, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

2) vahendajate kaudu broneeritud lennupiletite tagasimaksmist käsitlevad õigusnormid on ebaselged.

Käesoleva ettepaneku puhul on mõjuhinnangul põhinev eelistatud poliitikavariant nende variantide kombinatsioon, mis tagavad iga probleemse valdkonna puhul parima tulemuse, st poliitikavariant nr 1.2 õiguste järgimise tagamise ja poliitikavariant nr 3.2 tagasimaksete jaoks.

Õiguste järgimise tagamise valdkonnas kaaluti kahte poliitikavarianti.

Poliitikavariandi nr 1.1 eesmärk on ühtlustada õiguste järgimise tagamist ja kaebuste menetlemist käsitlevaid õigusnorme, kehtestades meetmed, mis on sätestatud uues määruses (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste kohta (meetmed a–d) ja komisjoni 2013. aasta ettepanekus lennureisijate õiguste kohta (meede e) muude transpordiliikide puhul:

- (a) vedajad, terminalide käitajad ja vahendajad peavad esitama riiklikele täitevasutustele nende nõudmisel asjakohased andmed; meetmel on väga positiivne mõju riiklike täitevasutuste tehtavale järelevalvele, kuna see suurendab oluliselt nende teadmisi sidusrühmade käitumise kohta;
- (b) vedajad ja terminalide käitajad peavad vastu võtma teenuse kvaliteedi normid ja neid rakendama ning andma nende rakendamisest aru; vedajad peavad ka teavitama reisijaid ja riiklikke täitevasutusi reisijate õiguste rakendamisest;
- (c) volitused komisjonile võtta vastu tagasimakse- ja hüvitistaotluste standardvormid, et reisijatel oleks lihtsam oma nõudeid esitada; need vormid aitavad kodanikel esitada tervikliku taotluse, mis sisaldab kõiki asjakohaseid andmeid, ning ettevõtjad on kohustatud need vastu võtma, samas kui ettevõtjate ja riiklike täitevasutuste olemasolevad vormid jäävad kehtima;
- (d) riiklikud täitevasutused peavad vajaduse korral teavitama reisijaid nende õigusest taotleda individuaalset hüvitamist, kasutades vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi;
- (e) komisjon võib riiklikelt täitevasutustelt nõuda uurimisi, eelkõige mitme liikmesriigiga seotud juhtumite puhul, et käivitada asjakohane koostöö liikmesriikide vahel.

Poliitikavariant nr 1.2 hõlmab kõiki poliitikavariandi nr 1.1 meetmeid ja kahte lisameedet:

- (f) anda reisijatele nende õiguste kohta paremat teavet, et suurendada nende teadlikkust asjaomastest õigustest, eelkõige piletite broneerimise ajal ja reisikatkestuste korral;
- (g) kohustada riiklikke täitevasutusi rakendama riskihindamise alusel järelevalvetoiminguid; riiklikud täitevasutused kasutavad parimal võimalikul viisil ära sidusrühmadelt saadud andmeid ning töötavad välja järelevalve programmi, mis põhineb reisijate õigusi käsitlevate õigusnormide korduva rikkumisega seotud riskide hindamisel. Vedajad ja terminalide käitajad tagavad, et riiklike täitevasutuste rakendatud järelevalvetoimingute käigus avastatud rikkumised kõrvaldatakse viivitamata.

Õiguste järgimise tagamise valdkonna eelistatud poliitikavariant on nr 1.2, mis tagab kõige paremini, et vedajad ja terminalide käitajad täidavad oma kohustusi, aitavad kaasa reisijate kaebuste tulemuslikule menetlemisele ning tagab kõige paremini, et riiklikud täitevasutused tagavad reisijate õiguste järgimise kõige tulemuslikumalt ja tõhusamalt kõikides liikmesriikides. Poliitikavariant nr 1.2 tekitab vedajatele, terminalide käitajatele ja riiklikele

täitevasutustele suuremaid lisakulusid kui poliitikavariant nr 1.1, kuid see vahe on tühine (võrreldes lähtetasemega 130,7 miljonit eurot poliitikavariandi nr 1.1 puhul ja 138 miljonit eurot poliitikavariandi nr 1.2 puhul, väljendatuna nüüdisväärtusena aastatel 2025–2050) ning esitatud meetmete parem tulemuslikkus kaalub üles lisakulud. Poliitikavariant nr 1.2 on ka kõige tulemuslikum poliitikavariant. Sellega ühtlustatakse veelgi õiguste järgimise tagamisega seotud püüdlusi kõikides liikmesriikides.

Vahendajate kaudu broneeritud lennupiletite tagasimaksmisega seoses kaaluti mõjuhinnangus kolme varianti: poliitikavariant nr 3.1: variant, mille puhul reisija võib tagasimaksmist taotleda üksnes lennuettevõtjalt; poliitikavariant nr 3.2: variant, mille puhul lennuettevõtja võib otsustada, kas reisija peab taotlema tagasimaksmist vahendajalt (tingimusel, et vahendaja on sellega nõus) või lennuettevõtjalt, ning poliitikavariant nr 3.3: reisija võib valida, kas taotleda tagasimaksmist vahendajalt või lennuettevõtjalt. Poliitikavariante nr 3.1 ja 3.2 peeti selge tagasimaksmenemise suhtes võrdväärselt tulemuslikuks, sest nii vahendaja kui ka lennuettevõtja tagaksid enne lennupileti broneerimist selged tagasimakseraeglid. Tõhususe seisukohast oli parim poliitikavariant nr 3.2, mille puhul kulud olid kõige väiksemad kõigi mõjutatud osaliste jaoks, järgnesid poliitikavariandid nr 3.3 ja 3.1. Poliitikavariante nr 3.2 ja 3.3 peeti võrdväärselt sidusaks, eelkõige seetõttu, et need on kooskõlas pakettreiside direktiiviga ja selle käimasoleva läbivaatamisega. Mis puudutab subsidiaarsust ja proportsionaalsust, siis poliitikavariant nr 3.2 osutus palju paremaks kui ülejäänud kaks varianti. See on ainus variant, mis kajastab praegusi lennuettevõtjate turustusmudeleid ja sekkub kõige vähem turutavadesse. Neil põhjustel valiti eelistatud poliitikavariandiks poliitikavariant nr 3.2. Eeldatavalt on selle variandi puhul lennuettevõtjate halduskulud 0,07 miljonit eurot ja vahendajate halduskulud 57,42 miljonit eurot ning tarbijate jaoks on asjaajamiskulude kokkuhoid 1 679,1 miljonit eurot (kõik näitajad on esitatud võrreldes lähtetasemega nüüdisväärtusena aastatel 2025–2050)²⁷.

Eelistatud poliitikavariandil on eeldatavasti väga piiratud tööhõive- ja keskkonnamõju. See poliitikavariant suurendab reisijate usaldust reisijate õiguste järgimise tagamise suhtes, sealhulgas lennupiletite ostmisel vahendaja kaudu, ning see innustab omakorda tarbijaid tegema reisil kestlikumaid transpordivalikuid. Eelistatud poliitikavariant on kooskõlas Euroopa rohelise kokkuleppe ja Euroopa kliimamääruse keskkonnaeesmärkidega. See aitab saavutada kestliku arengu eesmärki nr 13 (tegutseda kiirelt ja otsustavalt kliimamuutuste ja nende mõjuga võitlemiseks). VKEdele lisakuludest tulenev mõju on hinnanguliselt väga väike²⁸.

- **Õigusnormide toimivus ja lihtsustamine**

Käesolev algatus on osa komisjoni 2023. aasta tööprogrammi II lisast (REFITi algatused) pealkirja all „Inimeste hüvanguks toimiv majandus“²⁹. See omab olulist õigusloome kvaliteedi ja tulemuslikkuse programmi mõõdet õiguste ühtlustamisel eri transpordiliikide vahel. Mis puudutab reisijaid ja riiklike täitevasutusi, siis kavandatav kogu ELis kehtiv standardne taotlusvorm, mida reisijad saavad alati kasutada (selle asemel, et kasutada nõuete esitamise vahendeid, mis on ettevõtjate lõikes erinevad), muudab reisijate elu ning tõenäoliselt ka ettevõtjate ja riiklike täitevasutuste tegevuse lihtsamaks. Veoettevõtjate jaoks saab selgemaks, kuidas tuleb kehtivaid õigusi järgida, mis muudab rakendamisprotsessi tõhusamaks. Ettevõtjate jaoks, kes rakendavad reisijate õigusi nõuetele vastaval viisil, kaasneb

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, II lisa, REFITi algatused, lk 7, nr 6.

lisakohustustega vähim kulu. Ettevõtjate puhul, kellega seoses mittevastavused teatavate õiguste rakendamisel kipuvad korduma, soodustavad uued kohustused muudatuste tegemist. Riiklike täitevasutuste töö muutub tõhusamaks, sest veoettevõtjatel tuleb edastada neile rohkem andmeid õigusnormide järgimise kohta, mis võimaldab nendel asutustel rakendada järelevalves riskipõhist lähenemisviisi.

Algatus hõlmab ka lihtsustusi reisijate jaoks, kes kasutavad lennupiletite ostmiseks vahendajaid, kuna selgeks saab, kuidas piletid tagasi makstakse (eelkõige kelle poolt ja millal). Selged vahendajatele kehtestatud tähtajad reisijatele tagasimaksete tegemiseks säästavad reisijat, kellel muul juhul tuleks kontrollida erinevaid tingimusi, milles praegu ei ole makseviivitusi sageli käsitletud. Nii lennuettevõtjate kui ka vahendajate jaoks muudetakse tagasimaksemenetlus tõhusamaks, sest menetlus ja tähtajad ning teabekanalid on kõigi osaliste jaoks selgelt kindlaks määratud.

Algatusest mõjutatud VKEd moodustavad lennupiletite vahendajatest 95 %, bussiettevõtjatest 85 % ja veetranspordi reisijateveo ettevõtjatest 99 %³⁰.

Mõju ELi konkurentsivõimele ja rahvusvahelisele kaubandusele on eeldatavasti valdavalt neutraalne.

Kõik õiguste järgimise tagamisega seotud meetmed peale ühe reguleerivad riiklike täitevasutuste ja ettevõtjate või komisjoni ja riiklike täitevasutuste vahelisi suhteid ning on kohandatud digikeskkonnaga. Ainus meede, millel on kodanikele otsene mõju, on tagasimaksetaotluste ja kaebuste esitamise jaoks standardvormide kasutuselevõtmine. Need vormid tehakse kättesaadavaks nii füüsilisel kui ka digitaalkujul – eeldatakse, et enamik kodanikke kasutab digivormingut, kuid neid kodanikke, kes mingil põhjusel digilahendusi ei kasuta, ei jäeta kõrvale.

Tagasimaksete valdkonnas ette nähtud meetmed on asjakohased nii füüsilise kui ka digikeskkonna puhul. Reisijaid tuleks teavitada selle üksuse kontaktandmetest (veebikontakt, telefoninumber, postiaadress), kellelt reisijad peaksid tagasimaksmist taotlema. Lennuettevõtja ühtne kontaktpunkt peaks võimaldama ühenduse võtmist telefoni, posti ja veebi teel. Lennupiletite vahendajad ja lennuettevõtjad peaksid teavitama reisijaid tagasimaksemenetlusest oma veebisaidil, kuid ka broneeringu kviitungil.

Kestliku arengu eesmärgid

Algatus aitab saavutada **kestliku arengu eesmäärke** nr 10 vähendada ebavõrdsust riikides ja riikide vahel (seoses puuetega ja piiratud liikumisvõimega reisijatega), nr 13 kliimameetmed (tõhustatud reisijate õigused võivad motiveerida inimesi kasutama isiklike autode asemel rohkem ühistransporti) ja nr 16 tagada kõigile õiguskaitse ning luua tõhusad, vastutustundlikud ja kaasavad institutsioonid (paremad ja kättesaadavad hüvitamisvahendid reisijatele ning paremad õiguste järgimise tagamise vahendid haldusasutustele).

Kliimaeesmärkidega kooskõla kontroll

Ettepanek on kooskõlas Euroopa kliimamääruses sätestatud kliimanetraalsuse eesmärgiga ning liidu 2030. ja 2050. aasta eesmärkidega ning aitab kaasa eespool nimetatud kestliku arengu eesmärgi nr 13 (kliimameetmed) saavutamisele.

³⁰ SWD(2023) 386.

Põhiõigused

Ettepanekus austatakse põhiõigusi ja järgitakse põhimõtteid, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste hartas, eelkõige selle artiklites 21, 26, 38 ja 47, mis käsitlevad vastavalt igasuguse diskrimineerimise keeldu, puuetega inimeste integreerimist ühiskonda, kõrgel tasemel tarbijakaitse tagamist ning õigust tõhusale õiguskaitsevahendile ja õiglasele kohtulikule arutamisele.

Kohustus jagada reisijate isikuandmeid mõjutab harta artikli 8 kohast õigust isikuandmete kaitsele. See kohustus on vajalik ja proportsionaalne, võttes arvesse eesmärki tagada tulemuslik tarbijakaitse kooskõlas harta artikliga 38. Peale selle rakendatakse andmekaitsele avalduva mõju täiendavaks leevendamiseks andmekaitsemeetmeid, nimelt andmekasutuse eesmärgi piiramist ja selgelt kindlaks määratud säilitamistähtaegu. Ettepaneku muud sätted, mis käsitlevad reisijate kontaktandmete kasutamist, aitavad järgida harta artikli 8 kohast õigust isikuandmete kaitsele, kuna neis sätestatakse selgelt, milliseid isikuandmeid võib kasutada konkreetsetel eesmärkidel (reisijate teavitamiseks, piletite tagasimaksmiseks ja marsruudi muutmiseks ning ohutuse ja turvalisusega seotud põhjustel) ja millistel tingimustel.

4. MÕJU EELARVELE

Käesolev ettepanek ei mõjuta ELi eelarvet.

5. MUU TEAVE

• Rakenduskavad ning järelevalve, hindamise ja aruandluse kord

Komisjon hindab käesoleva algatuse rakendamist ja tulemuslikkust mõjuhinnaangus loetletud tulemusnäitajate alusel, nagu riiklikele täitevasutustele, vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja Euroopa tarbijakeskustele esitatud kaebuste arv, riiklike täitevasutuste rakendatavate järelevalvetoimingute arv ja liik ning ettevõtjatele määratud karistuste arv³¹. Lisaks saab Eurobaromeetri uuringuid kasutada näitajana, et mõõta reisijate teadlikkust oma õigustest ja nende rahulolu sellega, kuidas veoettevõtjad järgivad ELi reisijate õigusi. Vedajate koostatavad aruanded nende teenuse kvaliteedi normide rakendamise kohta on samuti kasulik vahend meetmete hindamiseks. Mis puudutab tagasimakseid, kui lennupilet broneeriti vahendaja kaudu, on olulised näitajad riiklikele täitevasutustele esitatud reisijate päringute ja kaebuste arv seoses lennuettevõtjate ja vahendajate vahel reisijate „jooksutamise“ ning riiklikele täitevasutustele vahendajate kohta esitatud kaebuste arv (mis eeldatavasti suureneb, sest praegu ei hõlma riiklike täitevasutuste tegevus vahendajaid), millest riiklikud täitevasutused annavad komisjonile aru.

Komisjon kohustus oma teatistes „ELi pikaajaline konkurentsivõime: pilk 2030. aasta järgsesse aega“³² ratsionaliseerima ja lihtsustama aruandlusnõudeid, kahjustamata asjakohaseid poliitikaeesmärke. Käesolev ettepanek on nende eesmärkidega kooskõlas. Kuigi sellega kehtestatakse lennu-, bussi- ja veetranspordiettevõtjatele uus kohustus³³ avaldada iga kahe aasta järel aruanne oma teenuse kvaliteedi normide rakendamise kohta koos reisijate õigusi käsitlevate peamiste tulemusnäitajatega (nt täpsus, kaebuste menetlemine, koostöö

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Raudteeveo-ettevõtjatel on juba see kohustus vastavalt määruse (EL) 2021/782 (rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta) artiklile 29.

puuetega inimeste esindajatega), on need aruanded reisijate õiguste järelevalveks ja nende järgimise tagamiseks hädavajalikud. Vedajad märkisid sidusrühmadega konsulteerimise käigus, et nad juba koguvad kõnealuseid andmeid ning selline aruandluse sagedus (ainult iga kahe aasta tagant) valiti meetmete rakendamiseks seotud kulude madalal hoidmiseks. Lisaks sellele, et need aruanded on väärtuslik teabeallikas riiklikele täitevasutustele, kellel on järelevalveks ja õiguste järgimise tagamiseks piiratud ressursid, võimaldavad need aruanded reisijatel teha teadlikke otsuseid selle kohta, millise vedaja kasuks otsustada tulenevalt vedaja tegevuse kvaliteedist, ning need võivad ka soodustada vedajate vahel konkurentsi, mis põhineb samuti nende tegevuse kvaliteedil.

- **Ettepaneku sätete üksikasjalik selgitus**

Ettepanek mõjutab piiratud määral viie muudetava määruse struktuuri. See täiendab olemasolevat õigusraamistikku, lisades kehtivatele transpordiliikidel põhinevatele õigusnormidele terviklikud nõuded. Uue määruse struktuur koosneb järgmistest artiklitest.

Põhjendused

Põhjendustes keskendutakse reisijate õiguste panusele ühisesse transpordipoliitikasse, tarbijakaitsepoliitikasse ning säästva ja aruka liikuvuse strateegia eesmärkide saavutamisse. Põhjendustes kirjeldatakse ka ettepanekuga käsitletavaid probleeme ja ettepaneku eesmärged ning kavandatud meetmete tagamaid.

Artikkel 1: määruse (EÜ) nr 261/2004 (lennureisijate õiguste kohta) muudatused

Artikkel sisaldab muudetud määruse uute elementide mõisteid ja uusi nõudeid käsitlevaid konkreetseid sätteid: tagasimaksmine juhul, kui pilet broneeriti vahendaja kaudu; reisijatele nende õiguste kohta parema teabe pakkumine piletite broneerimise ajal ja reisikatkestuste korral; teenuse kvaliteedi normid, tagasimakse- ja hüvitistaotluste ühtne vorm, õiguste järgimise riskipõhine järelevalve, teabe jagamine riiklike täitevasutustega ja riiklike täitevasutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta pakutav teave.

Artikkel 2: määruse (EÜ) nr 1107/2006 (puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul) muudatused

Võttes arvesse muudetud määruse uute elementide mõisteid, sisaldab artikkel uusi nõudeid käsitlevaid konkreetseid sätteid: teenuse kvaliteedi normid, tagasimakse- ja hüvitistaotluste ühtne vorm, õiguste järgimise riskipõhine järelevalve, teabe jagamine riiklike täitevasutustega, riiklike täitevasutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta pakutav teave ning liikmesriikide, komisjoni ja reisijaõiguste komitee vaheline koostöö.

Artikkel 3: määruse (EL) nr 1177/2010 (veetransporti kasutavate reisijate õiguste kohta) muudatused

Võttes arvesse uute elementide mõisteid, sisaldab artikkel uusi nõudeid käsitlevaid konkreetseid sätteid, millega muudetakse määrust: hüvitistaotluste ühtne vorm, reisijatele nende õiguste kohta parema teabe pakkumine piletite broneerimise ajal ja reisikatkestuste korral; teenuse kvaliteedi normid, õiguste järgimise riskipõhine järelevalve, teabe jagamine riiklike täitevasutustega, riiklike täitevasutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta pakutav teave ning liikmesriikide, komisjoni ja reisijaõiguste komitee vaheline koostöö.

Artikkel 4: määruse (EL) nr 181/2011 (bussisõitjate õiguste kohta) muudatused

Võttes arvesse muudetud määruse uute elementide mõisteid, sisaldab artikkel uusi nõudeid käsitlevaid konkreetseid sätteid: hüvitistaotluste ühtne vorm, reisijatele nende õiguste kohta parema teabe pakkumine piletite broneerimise ajal ja reisikatkestuste korral; teenuse kvaliteedi normid, reisijate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve, teabe jagamine

jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutustega, jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta pakutav teave ning liikmesriikide, komisjoni ja reisijaõiguste komitee vaheline koostöö.

Artikkel 5: määruse (EL) 2021/782 (rongireisijate õiguste kohta) muudatused

Artikkel sisaldab muudetud määruse uute elementide mõisteid ja uusi nõudeid käsitlevaid konkreetseid sätteid: reisijatega suhtlemise vahendid, reisijate õiguste riskipõhine järelevalve ning liikmesriikide ja komisjoni vaheline koostöö.

Artikkel 6 sisaldab määruse jõustumisega seotud üldiseid sätteid.

Määruse lisad sisaldavad üksikasjalikke teenuse kvaliteedi normide kirjeldusi kõikide transpordiliikide jaoks (välja arvatud raudteetransport).

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS,

millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA PARLAMENT JA EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artikli 91 lõiget 1 ja artikli 100 lõiget 2,

võttes arvesse Euroopa Komisjoni ettepanekut,

olles edastanud seadusandliku akti eelnõu liikmesriikide parlamentidele,

võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust¹,

võttes arvesse Regioonide Komitee arvamust²,

toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt

ning arvestades järgmist:

- (1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EÜ) nr 261/2004,³ (EÜ) nr 1107/2006,⁴ (EL) nr 1177/2010,⁵ (EL) nr 181/2011⁶ ja (EL) 2021/782⁷ tuleks teha mitu muudatust, et tagada liidus lennu-, raudtee-, mere- ja sisevee- ning bussireisidel reisijate õiguste tegelik kaitse.
- (2) Tõhusad reisijate õigused peaksid aitama suurendada reisimisel ühistranspordi kasutamist, mis on komisjoni poolt 2020. aasta detsembris vastu võetud kestliku ja aruka liikuvuse strateegia üks eesmärk.

¹ ELT C , , lk .

² ELT C , , lk .

³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.7.2006, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.1.2011, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (3) Komisjon hindas 2019.–2020. aastal põhjalikult määrust (EÜ) nr 1107/2006, määrust (EL) nr 1177/2010 ja määrust (EL) nr 181/2011 ning jõudis järeldusele, et reisijate õigusi käsitlevate liidu õigusaktide tulemuslikkust õõnestab reisijate vähenenud teadlikkus oma õigustest ja nende kasutamist käsitlevatest kehtivatest õigusnormidest. Nendes hindamistes järeldati samuti, et reisijatel, sealhulgas puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutel ei ole võimalik kasutada täielikult oma õigusi vajakajäämistest tõttu, mis esinevad ühest küljest õiguste kohaldamisel vedajate, lennujaamade käitajate, jaamaülemate, sadamaterminalide käitajate, bussijaamade käitajate ja vahendajate poolt ning teisest küljest nende õiguste järgimise tagamisel riiklike täitevasutuste poolt⁸.
- (4) Määruse (EÜ) nr 261/2004, määruse (EÜ) nr 1107/2006, määruse (EL) nr 1177/2010 ja määruse (EL) nr 181/2011 normide lihtsustamine, järjepidevus ja ühtlustamine on vajalik eelkõige nende normide puhul, mis käsitlevad reisijatele nende õiguste kohta enne reisi ja reisi ajal teabe andmist, reisijate õiguste järgimise tagamist ja reisijate kaebuste menetlemist. Nende määruste kehtivaid õigusnorme tuleks muuta, et täiendada hiljuti vastu võetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2021/782⁹ norme seoses tagasimaksete ja hüvitiste taotlemise vormidega, teenuse kvaliteedi normidega, vedajate kohustusega jagada teavet riiklike täitevasutustega ning riiklike täitevasutuste poolt reisijatele vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta teabe andmisega.
- (5) Vahendaja kaudu broneeritud lennupiletite tagasimaksmise menetlus on praegu ebaselge, mistõttu tuleks seda täpsustada. Vahendajad osalevad tagasimaksmenetluses kahel erineval viisil. Esimesel juhul edastab vahendaja reisija (krediitkaardi) makse andmed otse lennuettevõtjale (makset edastav vahendaja) ja lennuettevõtja pöörab algse maksevoo tagasi nii, et tagasimakse jõuab otse reisija kontole. Teisel juhul maksab vahendaja lennuettevõtjale oma kontolt (makset käitlev vahendaja) ning kui lennuettevõtja pöörab maksevoo tagasi, laekub tagasimakse vahendaja kontole. Seejärel teeb vahendaja reisijale lõpliku tagasimakse. Reisijad ei tea sageli, millise tagasimaksmenetluse vahendaja valib. Vahendaja ja lennuettevõtja peaksid reisijat tagasimaksmenetlusest teavitama. Eelkõige peaks lennuettevõtja avalikult teatama, kas ta teeb tagasimakse menetlemisel koostööd vahendajatega ja kui teeb, siis kellega.
- (6) Tagasimakse menetlemine vahendaja kaudu, kes tegi lennuettevõtjale makse oma kontolt (makset käitlev vahendaja), on lennundussektoris laialt levinud tava. Seepärast tuleks see võimalus lennuettevõtjale ette näha.
- (7) Kui lennuettevõtja menetleb tagasimakseid seda liiki vahendaja kaudu, tuleks reisijale makse tegemise tähtaega pikendada maksimaalselt 14 päevani, võtmaks arvesse tagasimaksmenetluse kahte etappi. Sellele vastavalt peaks lennuettevõtja tegema tagasimakse vahendajale maksimaalselt seitsme päeva jooksul ning vahendaja peaks edastama selle reisijale järgmise seitsme päeva jooksul. Kui reisijale ei tehta tagasimakset hiljemalt 14 päeva jooksul, peaks tal siiski olema õigus saada tagasimakse otse lendu teostavalt lennuettevõtjalt.

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

⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (8) Lennuettevõtjate ja vahendajate poolt isikuandmete töötlemise suhtes kohaldatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) 2016/679¹⁰. Eelkõige tuleb isikuandmeid töödelda kooskõlas määruse (EL) 2016/679 artikli 5 lõikes 1 ja artikli 6 lõikes 1 sätestatud nõuetega. Tuleks märkida, et kohustus teavitada reisijaid nende õigustest ei piira vastutava töötaja kohustust anda andmesubjektile teavet vastavalt määruse (EL) 2016/679 artiklitele 12, 13 ja 14.
- (9) Kui reisija saab pileti vahendajalt, peaks lennuettevõtjal olema võimalik võtta reisijaga otse ühendust, kui see on vajalik tagamaks, et reisija saab asjakohase reisiteabe ning et lennuettevõtja täidab oma kohustusi, mis tulenevad käesolevast määrusest ning kohaldatavast liidu õigusest, mis puudutab lennuohutust ja -turvalisust ning lendu teostavat lennuettevõtjat määruse (EÜ) nr 2111/2005¹¹ alusel. Lennuettevõtja võib neid kontaktandmeid kasutada üksnes kõnealuste kohustuste täitmiseks ega tohiks töödelda reisijate kontaktandmeid ühelgi muul eesmärgil. Need isikuandmed tuleks kustutada 72 tunni jooksul pärast veolepingu täitmist, välja arvatud juhul, kui nende edasine säilitamine on õigustatud selleks, et täita kohustusi seoses reisija õigusega marsruudi muutmisele, tagasimaksele või hüvitisele.
- (10) Reisijate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve, mis lisaks saadud kaebustele põhineb ka õiguste järgimise järelevalve toimingutel, näiteks inspekterimisel, peaks tagama, et riiklikud täitevasutused suudavad paremini välja selgitada ja kõrvaldada kehtivate õigusnormide rikkumist vedajate ja terminalide käitajate poolt.
- (11) Reisijatele nende õiguste kohta enne reisi ja reisi ajal antav teave peaks suurendama teadlikkust. Selline teave peaks olema kokkuvõtlik ning kergesti, nähtavalt ja vahetult kättesaadav. See tuleks esitada selgel ja arusaadaval viisil ning võimaluse korral elektrooniliste vahendite abil.
- (12) Riiklikud täitevasutused peaksid tegema üksteisega koostööd, et tagada asjaomaste määruste ühtlustatud tõlgendamine ja kohaldamine. Vedajate, terminalide käitajate ja vahendajate poolt riiklikele täitevasutustele asjaomaste määruste kohaldamisega seotud kõigi aspektide kohta korrapäraselt antav teave peaks võimaldama riiklikel täitevasutustel oma järelevalveülesandeid paremini täita.
- (13) Vedajad ja terminalide käitajad peaksid määrama kindlaks kõigi reisijateveoteenuste kvaliteedi normid, neid haldama ja nende täitmise üle järelevalvet tegema. Need teenuse kvaliteedi normid peaksid muu hulgas puudutama hilinemisi, tühistamisi, puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele abi pakkumist, kaebuste käsitlemise mehhanisme, klientide rahulolu ja puhtust. Vedajad peaksid oma teenuse kvaliteedi norme käsitleva teabe ka avalikult kättesaadavaks tegema.
- (14) Seoses lennureisijate õigustega peaksid lennuettevõtjad püüdma kehtestada sektoris ühised normid käsipagasi kaalu ja mõõtmete kohta, et piirata praegust erinevate tavade levikut ja parandada reisijate reisikogemust, ning andma oma teenuse kvaliteedi juhtimise süsteemide raames nende normide täitmisest aru. Vedajate poolt

¹⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) (EMPs kohaldatav tekst) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1).

¹¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 14. detsembri 2005. aasta määrus (EÜ) nr 2111/2005, mis käsitleb ühenduse nimekirja, millesse kantakse lennuettevõtjad, kelle suhtes kohaldatakse ühenduse piires tegevuskeeldu, koostamist ja lennureisijate teavitamist lendu teenindavast lennuettevõtjast ning millega tunnistatakse kehtetuks direktiivi 2004/36/EÜ artikkel 9 (ELT L 344, 27.12.2004, lk 15).

kvaliteedinormide rakendamise kohta aruannete avaldamine peaks võimaldama kasutajatel võrrelda teenuseid ja teha teadlikke valikuid, soodustama teenuste kvaliteedil põhinevat konkurentsi ning lihtsustama riiklike täitevasutuste jaoks ühtse järelevalve tegemist ja õiguste järgimise tagamist.

- (15) Et hõlbustada reisijatel asjaomaste määruste kohaselt tagasimakse või hüvitise taotlemist, tuleks kehtestada selliste taotluste jaoks kogu liidus kehtivad vormid. Reisijatel peaks olema võimalus esitada taotlus sellist vormi kasutades.
- (16) Individuaalset hüvitamist taotlemaid reisijaid tuleks teavitada võimalusest esitada asjaomaste määruste väidetava rikkumise kohta kaebus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Seda saavad kõige paremini teha riiklikud täitevasutused.
- (17) Arvestades Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni puuetega inimeste õiguste konventsiooni artiklit 9 ning juhul, kui lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja nõuab, et puudega või piiratud liikumisvõimega isikut saadaks teine isik, kes on suuteline osutama abi, mis on nõutav vastavalt kohaldatavatele ohutusnõuetele, mis on kehtestatud rahvusvahelise, liidu või liikmesriigi õigusega või pädevate asutuste poolt, peaks saatev isik reisima tasuta, et anda puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele teiste kodanikega samaväärne võimalus lennureisiks. Lisaks tuleks see nõue viia kooskõlla liidus raudtee-, bussi- ja veetranspordi valdkonnas kehtivate õigustega. Samuti, kui puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele antakse teavet ligipääsetaval kujul, tuleks see esitada kooskõlas kohaldatavate õigusaktidega, näiteks direktiivi (EL) 2019/882¹² I lisas sätestatud ligipääsetavusnõuetele.
- (18) Kuna käesoleva määruse eesmärki, nimelt tagada lennu-, raudtee-, bussi- ja veetranspordi kasutatavate reisijate õiguste tegelik järgimine, ei suuda liikmesriigid piisavalt saavutada, küll aga saab seda ühtsel turul samade õigusnormide vajaduse tõttu paremini saavutada liidu tasandil, võib liit võtta meetmeid kooskõlas Euroopa Liidu lepingu artiklis 5 sätestatud subsidiaarsuse põhimõttega. Kõnealuses artiklis sätestatud proportsionaalsuse põhimõtte kohaselt ei lähe käesolev määrus nimetatud eesmärgi saavutamiseks vajalikust kaugemale.
- (19) Selleks et tagada käesoleva määruse ühetaolised rakendamistingimused, tuleks komisjonile anda rakendamise volitused. Neid volitusi tuleks teostada kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) nr 182/2011¹³. Ühised tagasimakse- ja hüvitistaotluste vormid tuleks vastu võtta kontrollimenetlusega.
- (20) Käesolevas määruses austatakse põhiõigusi ja järgitakse põhimõtteid, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste hartas, eelkõige selle artiklites 21, 26, 38 ja 47, mis käsitlevad vastavalt igasuguse diskrimineerimise keeldu, puuetega inimeste integreerimist ühiskonda, tarbijakaitse kõrge taseme tagamist ning õigust tõhusale õiguskaitsevahendile ja õiglasele kohtulikule arutamisele.

¹² Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

¹³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 182/2011, millega kehtestatakse eeskirjad ja üldpõhimõtted, mis käsitlevad liikmesriikide läbiviidava kontrolli mehhanisme, mida kohaldatakse komisjoni rakendamise volituste teostamise suhtes (ELT L 55, 28.2.2011, lk 13).

- (21) Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/1725¹⁴ artikli 42 lõikele 1 konsulteeriti Euroopa Andmekaitseinspektoriga, kes esitas oma arvamuse [kuupäev],

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

Artikkel 1

Määruse (EÜ) nr 261/2004 muudatused

Määrust (EÜ) nr 261/2004 muudetakse järgmiselt:

- (1) artiklisse 2 lisatakse järgmine mõiste:
- „z) „vahendaja“ – piletimüüja, korraldaja või vahendaja, nagu on määratletud vastavalt direktiivi (EL) 2015/2302 artikli 3 punktides 8 ja 9, v.a vedaja.“;
- (2) lisatakse järgmine artikkel 8a:

„Artikkel 8a

Tagasimaksmine juhul, kui pilet broneeriti vahendaja kaudu

1. Kui reisija on ostnud pileti vahendaja kaudu, võib tegutsev lennuettevõtja teha artikli 8 lõike 1 punktis a osutatud tagasimakse kõnealuse vahendaja kaudu kooskõlas käesoleva artikliga.
2. Vahendaja ja lennuettevõtja teavitavad reisijat käesolevas artiklis sätestatud tagasimaksemenetlusest selgelt, arusaadavalt ja kergesti ligipääsetaval viisil nii broneerimise ajal kui ka broneeringu kinnitamisel.
3. Tagasimakse vahendaja kaudu on reisijatele ja kõigile teistele asjaomastele isikutele tasuta.
4. Lennuettevõtja teatab avalikult, selgelt, arusaadavalt ja kergesti ligipääsetaval viisil, kas ta on nõus menetlema tagasimakseid vahendajate kaudu ja kellega neist.
5. Kui tagasimakse tehakse vahendaja kaudu, kes on maksnud pileti eest lennuettevõtjale oma kontolt, kohaldatakse järgmist:
 - a) lennuettevõtja teeb vahendajale tagasimakse seitsme päeva jooksul ühe maksega, kasutades sama makseviisi, millega tasuti broneeringu eest, ja lisab algse broneeringu viitenumbri. Seitsmepäevane ajavahemik algab kuupäeval, mil reisija valib tagasimakse kooskõlas artikli 8 lõike 1 punkti a esimese taandega. Vahendaja teeb reisijale tagasimakse algset makseviisi kasutades hiljemalt järgmise seitsme päeva jooksul ning teavitab sellest reisijat ja lennuettevõtjat;
 - b) kui tagasimakse ei laeku reisijale 14 päeva jooksul alates kuupäevast, mil tagasimaksevõimalus valiti kooskõlas artikli 8 lõike 1 punkti a esimese taandega, võtab tegutsev lennuettevõtja reisijaga ühendust hiljemalt järgmisel päeval pärast 14-päevase tähtaja möödumist, et saada tagasimakse tegemiseks vajalikud andmed. Pärast kõnealuste makseandmete kättesaamist teeb tegutsev

¹⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1725, mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1245/2002/EÜ (ELT L 295, 21.11.2018, lk 39).

lennuettevõtja reisijale tagasimakse seitsme päeva jooksul ning teavitab sellest reisijat ja vahendajat.

6. Käesolev artikkel ei mõjuta tegutsevate lennuettevõtjate kohustusi, mis tulenevad direktiivist (EL) 2015/2302.“;

(3) lisatakse järgmine artikkel 14a:

„Artikkel 14a

Teabe edastamine

1. Kui tehniliselt on võimalik, esitatakse käesoleva määruse alusel reisijatele teave ka elektrooniliselt. Kui teave esitatakse sellisel viisil, tagavad lennuettevõtjad ja vahendajad, et reisija saab säilitada mis tahes kirjavahetuse, sealhulgas selle kuupäeva ja kellaaja, püsival andmekandjal. Kõik sidevahendid peavad võimaldama reisijal nendega kiiresti ühendust võtta ja tulemuslikult suhelda.

2. Kui reisija ei saa piletit otse lennuettevõtjalt, vaid vahendaja kaudu, esitab vahendaja lennuettevõtjale reisija kontaktandmed ja broneeringu üksikasjad. Lennuettevõtja võib neid kontaktandmeid kasutada üksnes niivõrd, kuivõrd see on vajalik selleks, et täita käesolevast määrusest tulenevaid kohustusi anda teavet, hoolitseda reisija eest, teha tagasimakse, muuta marsruuti ja maksta hüvitist ning lennuettevõtja kohustusi, mis tulenevad kohaldatavast lennuohutust ja -turvalisust käsitlevast liidu õigusest, ning et anda reisijatele tegutseva lennuettevõtja kohta teavet vastavalt määruse (EÜ) nr 2111/2005 III peatükist tulenevatele kohustustele.

3. Lennuettevõtja kustutab kontaktandmed 72 tunni jooksul pärast veolepingu täitmist, välja arvatud juhul, kui nende edasine säilitamine on õigustatud selleks, et täita kohustusi seoses reisija õigusega marsruudi muutmisele, tagasimaksele või hüvitisele.

4. Kui vahendaja omandab pileti reisija nimel, teatab ta lennuettevõtjale broneerimise ajal, et ta broneeris pileti vahendajana. Ta esitab lennuettevõtjale oma postiaadressi ja elektronposti kontaktandmed. Kui vahendaja nõuab lõike 2 kohaste kohustuste täitmiseks teavet, mida reisijale annab lennuettevõtja, teatab ta sellest lennuettevõtjale ning lennuettevõtja esitab lõike 2 kohaselt teabe samal ajal vahendajale ja reisijale.

5. Lennuettevõtja annab vahendajale võimaluse edastada ja nõuda lõigete 2 ja 4 kohaselt teavet broneerimisprotsessi osana.“;

(4) lisatakse järgmine artikkel 15a:

„Artikkel 15a

Teenuse kvaliteedi normid

1. Lennuettevõtjad kehtestavad teenuse kvaliteedi normid ning rakendavad kvaliteedijuhtimissüsteemi teenuse kvaliteedi tagamiseks. Nimetatud kvaliteedinormid hõlmavad vähemalt II lisas loetletud punkte.

2. Lennuettevõtjad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust teenuse kvaliteedi normidest lähtuvalt. Nad avaldavad oma veebisaidil hiljemalt [kaks aastat pärast määruse kohaldamise alguskuupäeva] ja seejärel iga kahe aasta tagant aruande oma teenuse kvaliteedi kohta. Nimetatud aruanne ei tohi sisaldada isikuandmeid.

3. Liikmesriigis asuvad lennujaamade käitajad kehtestavad teenuse kvaliteedi normid II lisas loetletud asjakohaste punktide alusel. Nad jälgivad oma tegevuse

tulemuslikkust vastavalt nimetatud normidele ja annavad riigi ametiasutustele taotluse korral juurdepääsu oma tegevust käsitlevale teabele.“;

- (5) lisatakse järgmine artikkel 16aa:

„Artikkel 16aa

Tagasimakse- ja hüvitistaotluste ühtne vorm

1. Komisjon võtab vastu rakendusakti, millega kehtestatakse artikli 7 kohase hüvitise ja artikli 8 kohase tagasimakse taotluse ühtne vorm. Kõnealune ühtne vorm kehtestatakse puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute jaoks ligipääsetaval kujul. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2021/782¹⁵ artikli 38 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.

2. Reisijatel on õigus esitada taotlusi lõikes 1 osutatud ühtset vormi kasutades. Tegutsevad lennuettevõtjad ja vahendajad ei tohi taotlust tagasi lükata üksnes põhjusel, et reisija ei ole seda vormi kasutanud. Kui taotlus ei ole piisavalt üksikasjalik, palub lennuettevõtja reisijal taotlust täpsustada ja abistab reisijat selles.

3. Lennuettevõtjad ja vahendajad esitavad oma veebisaidil üksikasjad, näiteks e-posti aadressi, kuhu võib elektrooniliselt saata lõike 1 kohaseid taotlusi. Seda nõuet ei kohaldata, kui on olemas muud elektroonilised sidevahendid, mis võimaldavad reisijatel tagasimakset või hüvitist taotleda, näiteks vorm veebisaidil või mobiilirakendustes, tingimusel et sellised vahendid pakuvad ühtses vormis esitatud varianti ja teavet ning on kättesaadavad ka mõnes liidu ametlikus keeles ja selles valdkonnas rahvusvaheliselt tunnustatud keeles. Selliste vahendite kasutamise korral võivad reisijad esitada teavet liidu mis tahes keeles.

4. Komisjon teeb ühtse vormi oma veebisaidil kättesaadavaks kõigis liidu keeltes. Artikli 16 lõike 1 ja artikli 16a lõike 3 kohaselt liikmesriikide määratud asutus tagab või asutused tagavad, et ühtne vorm on reisijate jaoks kättesaadav.“;

- (6) lisatakse järgmised artiklid 16ba, 16bb ja 16bc:

„Artikkel 16ba

Reisijate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve

1. Riiklikud täitevasutused töötavad välja õiguste järgimise järelevalve programmi, et riskihindamise alusel jälgida käesolevas määruses sätestatud kohustuste täitmist lennuettevõtjate, lennujaamade käitajate ja vahendajate poolt. Programm võimaldab välja selgitada ja kõrvaldada reisijate õiguste korduva rikkumise. Õiguste järgimise järelevalve programm sisaldab esinduslikku järelevalvetoimingute valimit.

2. Riske hinnatakse faktide põhjal ja arvesse võetakse reisijate poolt nendele asutustele esitatud kaebusi, kui need on kättesaadavad, asutuste järelevalvetoimingute tulemusi, artikli 16bb lõigetes 1 ja 3 osutatud teavet ning muid teabeallikaid, mis on seotud käesoleva määruse kohaldamisega asjaomase liikmesriigi territooriumil.

¹⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

3. Esimest korda hinnatakse riske 30. juuniks XXXX [üks aasta pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.
4. Õiguste järgimise järelevalve toimingud põhinevad riskihindamisel ning selleks tehakse vastavalt asjaoludele auditeid, inspekteeritakse, peetakse vestlusi, tehakse kontrole ja vaadatakse läbi dokumente. Järelevalve käigus tehakse nii etteteatatud kui ka etteteatamata toiminguid. Järelevalvetoimingud on proportsionaalsed kindlakstehtud riskidega.
5. Riiklikud täitevasutused tagavad, et lennuettevõtjad, lennujaamade käitajad ja vahendajad kõrvaldavad kiiresti järelevalvetoimingute käigus avastatud rikkumised. Vajaduse korral nõuavad nad lennuettevõtjatelt rikkumise kõrvaldamise tegevuskava esitamist.
6. Lõike 1 kohane õiguste järgimise järelevalve programm, lõike 2 kohane riskihindamine ja nende tulemused edastatakse komisjonile 30. juuniks XXXX [kaks aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.

Artikkel 16bb

Teabe jagamine riiklike täitevasutustega

1. Lennuettevõtjad esitavad riiklikele täitevasutustele nende taotluse alusel asjakohased dokumendid ja teabe põhjendamatu viivitusega ja igal juhul ühe kuu jooksul alates taotluse saamisest.
2. Keerukate juhtumite puhul võib riiklik täitevasutus seda tähtaega pikendada maksimaalselt kolme kuuni alates taotluse saamisest.
3. Riiklikud täitevasutused võtavad oma ülesannete täitmisel arvesse teavet, mida neile esitab kaebuste menetlemiseks määratud asutus, kui see on riiklikust täitevasutusest erinev asutus.

Artikkel 16bc

Riiklike täitevasutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta antav teave

Riiklik täitevasutus, kellele reisija esitab kaebuse, või mis tahes muu asutus, mille liikmesriik on selleks otstarbeks määranud, teavitab kaebuse esitajat tema õigusest esitada kaebus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, et taotleda individuaalset hüvitamist.“;

- (7) käesoleva määruse I lisa lisatakse II lisana.

Artikkel 2

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 muudatused

Määrust (EÜ) nr 1107/2006 muudetakse järgmiselt:

- (1) artikli 4 lõikesse 2 lisatakse järgmine lause:
„Lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja tagab, et selline saatev isik reisib tasuta ja võimaluse korral istub puudega või liikumispuudega isiku kõrval.“;
- (2) lisatakse järgmine artikkel 10a:

„Artikkel 10a

Lennuettevõtjate teenuse kvaliteedi normid

1. Lennuettevõtjad kehtestavad teenuse kvaliteedi normid ning rakendavad kvaliteedijuhtimissüsteemi teenuse kvaliteedi tagamiseks. Nimetatud kvaliteedinormid hõlmavad vähemalt III lisas loetletud punkte.
 2. Lennuettevõtjad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust teenuse kvaliteedi normidest lähtuvalt. Nad avaldavad oma veebisaidil hiljemalt [kaks aastat pärast määruse kohaldamise alguskuupäeva] ja seejärel iga kahe aasta tagant aruande oma teenuse kvaliteedi kohta. Nimetatud aruanne ei tohi sisaldada isikuandmeid.“;
- (3) lisatakse järgmised artiklid 14a kuni 14d:

„Artikkel 14a

Reisijate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve

1. Artikli 14 lõikes 1 osutatud riiklikud täitevasutused töötavad välja õiguste järgimise järelevalve programmi, et riskihindamise alusel jälgida käesolevas määruses sätestatud kohustuste täitmist lennuettevõtjate, lennujaamade käitajate ja reisikorraldajate poolt. Programm võimaldab välja selgitada ja kõrvaldada reisijate õiguste korduva rikkumise. Õiguste järgimise järelevalve programm sisaldab esinduslikku järelevalvetoimingute valimit.
2. Riske hinnatakse faktide põhjal ja arvesse võetakse reisijate poolt nendele asutustele esitatud kaebusi, kui need on kättesaadavad, asutuste järelevalvetoimingute tulemusi, artiklis 10a ning artikli 14b lõigetes 1 ja 3 osutatud teavet ning muid teabeallikaid, mis on seotud käesoleva määruse kohaldamisega asjaomase liikmesriigi territooriumil.
3. Esimest korda hinnatakse riske 30. juuniks XXXX [üks aasta pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.
4. Õiguste järgimise järelevalve toimingud põhinevad riskihindamisel ning selleks tehakse vastavalt asjaoludele auditeid, inspekteeritakse, peetakse vestlusi, tehakse kontrole ja vaadatakse läbi dokumente. Järelevalve käigus tehakse nii etteteatatud kui ka etteteatamata toiminguid. Järelevalvetoimingud on proportsionaalsed kindlakstehtud riskidega.
5. Riiklikud täitevasutused tagavad, et lennuettevõtjad, lennujaamade käitajad ja reisikorraldajad kõrvaldavad kiiresti järelevalvetoimingute käigus avastatud rikkumised. Vajaduse korral nõuavad nad lennuettevõtjatelt, lennujaamade käitajatelt ja reisikorraldajatelt rikkumise kõrvaldamise tegevuskava esitamist.
6. Lõike 1 kohane õiguste järgimise järelevalve programm, lõike 2 kohane riskihindamine ja nende tulemused edastatakse komisjonile 30. juuniks XXXX [kaks aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.

Artikkel 14b

Teabe jagamine riiklike täitevasutustega

1. Lennuettevõtjad, lennujaamade käitajad ja reisikorraldajad esitavad riiklikele täitevasutustele nende taotluse alusel asjakohased dokumendid ja teabe põhjendamatu viivitusega ja igal juhul ühe kuu jooksul alates taotluse saamisest.
2. Keerukate juhtumite puhul võib riiklik täitevasutus seda tähtaega pikendada maksimaalselt kolme kuuni alates taotluse saamisest.

3. Artikli 14 lõike 1 kohaselt määratud asutus võtab oma ülesannete täitmisel arvesse teavet, mida talle esitab kaebuste menetlemiseks määratud asutus, kui see on erinev asutus.

Artikkel 14c

Riiklike täitevasutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta antav teave

Riiklik täitevasutus, kellele reisija esitab kaebuse, või mis tahes muu asutus, mille liikmesriik on selleks otstarbeks artikli 15 lõike 2 alusel määranud, teavitab kaebuse esitajat tema õigusest esitada kaebus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, et taotleda individuaalset hüvitamist.

Artikkel 14d

Liikmesriikide ja komisjoni koostöö

1. Liikmesriigid edastavad komisjonile regulaarselt olulise teabe käesoleva määruse kohaldamise kohta ning komisjon teeb selle teabe elektrooniliselt kättesaadavaks teistele liikmesriikidele.

2. Komisjoni taotlusel uurivad riiklikud täitevasutused konkreetseid juhtumeid, kus kahtlustatakse, et üks või mitu lennuettevõtjat, lennujaama käitajat või reisikorraldajat ei täida käesolevas määruses sätestatud kohustusi, ning teatavad oma järeldustest komisjonile nelja kuu jooksul alates taotluse saamisest.“;

(4) lisatakse järgmine artikkel 16a:

„Artikkel 16a

Reisijate õiguste komitee

1. Komisjoni abistab Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2021/782¹⁶ artiklis 38 osutatud komitee.

2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 5.“;

(5) käesoleva määruse II lisa lisatakse III lisana.

Artikkel 3

Määruse (EL) nr 1177/2010 muudatused

Määrust (EL) nr 1177/2010 muudetakse järgmiselt:

(1) artiklit 16 muudetakse järgmiselt:

(a) lõige 1 asendatakse järgmisega:

„1. Reisijateveoteenuse või ristluse tühistamise või väljumise hilinemise korral teavitab vedaja või asjakohasel juhul terminalioperaator sadamaterminalidest väljuvaid reisijaid või võimaluse korral sadamatest väljuvaid reisijaid

¹⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

olukorrast ja nende käesolevast määrusest tulenevatest õigustest võimalikult kiiresti ja igal juhul mitte hiljem kui 30 minutit pärast sõiduplaanijärgset väljumisaega ning eeldatavast väljumis- ja saabumisaegast niipea, kui see on teada.“;

(b) lisatakse järgmine lõige:

„4. Lõigetes 1 ja 2 nõutud teave esitatakse lõikes 1 sätestatud tähtaja jooksul elektrooniliselt kõikidele reisijatele, kui reisija on sellega nõustunud ja esitanud pileti ostmise ajal vedajale või asjakohasel juhul terminalioperaatorile vajalikud kontaktandmed.“;

(2) lisatakse järgmine artikkel 19a:

„Artikkel 19a

Hüvitistaotluste ühtne vorm

1. Komisjon võtab vastu rakendusakti, millega kehtestatakse artiklite 18 ja 19 kohaste hüvitistaotluste ühtne vorm. Kõnealune ühtne vorm kehtestatakse puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute jaoks ligipääsetaval kujul. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas määruse (EL) 2021/782¹⁷ artikli 38 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.

2. Reisijatel on õigus esitada taotlusi lõikes 1 osutatud ühtset vormi kasutades. Vedajad ei tohi hüvitistaotlust tagasi lükata üksnes põhjusel, et reisija ei ole seda vormi kasutanud. Kui taotlus ei ole piisavalt üksikasjalik, paluvad vedajad reisijal taotlust täpsustada ja abistavad reisijat selles.

3. Vedajad esitavad oma veebisaidil reisijatele elektroonilised sidevahendid, näiteks e-posti aadressi, kuhu võib saata lõike 1 kohaseid taotlusi. Seda nõuet ei kohaldata, kui on olemas muud elektroonilised sidevahendid, mis võimaldavad reisijatel hüvitist taotleda, näiteks vorm veebisaidil või mobiilirakendustes, tingimusel et sellised vahendid pakuvad ühtses vormis esitatud varianti ja teavet ning on kättesaadavad mõnes liidu ametlikus keeles ja selles valdkonnas rahvusvaheliselt tunnustatud keeles. Selliste vahendite kasutamise korral võivad reisijad esitada teavet liidu mis tahes keeles.

4. Komisjon teeb ühtse vormi oma veebisaidil kättesaadavaks kõigis liidu keeltes. Artikli 25 lõigete 1 ja 3 kohaselt liikmesriikide määratud asutus tagab või asutused tagavad, et ühtne vorm on reisijate jaoks kättesaadav.“;

(3) artiklit 23 muudetakse järgmiselt:

(a) lõiget 1 muudetakse järgmiselt:

i) esimese lause ette lisatakse järgmine lause:

„Käesoleva määruse kohaldamisalasse kuuluvate teenuste osutamiseks piletite müümisel tagavad vedajad, piletimüüjad, reisibürood, reisikorraldajad ja terminalioperaatorid oma pädevuse piires, et reisijatele antakse asjakohast ja arusaadavat teavet nende käesolevast määrusest tulenevate õiguste kohta.“;

¹⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

ii) teine lause asendatakse järgmisega:

„Vedajad, terminalioperaatorid ja vajadusel sadamavaldajad tagavad oma pädevuse piires samuti, et käesolevast määrusest tulenevaid reisijate õigusi käsitlev teave on avalikult kättesaadav laevade pardal, võimaluse korral sadamates ning sadamaterminalides.“;

(b) lõige 3 asendatakse järgmisega:

„3. Vedajad, terminalioperaatorid ja vajadusel sadamavaldajad teavitavad reisijaid sobival viisil laevade pardal, võimaluse korral sadamates ning sadamaterminalides oma kontaktandmetest ja asjaomase liikmesriigi poolt artikli 25 lõike 1 kohaselt määratud täitevasutuse kontaktandmetest.“;

(4) lisatakse järgmine artikkel 23a:

„Artikkel 23a

Reisijatega suhtlemise vahendid

Artiklites 16, 22 ja 23 osutatud teavet antakse kõige asjakohasemal kujul ja kui see on tehniliselt võimalik, siis elektrooniliselt.

Kui teave esitatakse elektrooniliste sidevahendite kaudu, tagavad vedajad, terminalioperaatorid, sadamavaldajad, reisibürood, reisikorraldajad ja piletimüüjad, et reisija saab säilitada mis tahes kirjavahetuse, sealhulgas selle kuupäeva ja kellaaja, püsival andmekandjal. Kõik sidevahendid peavad võimaldama reisijal nendega kiiresti ühendust võtta ja tõhusalt suhelda.“;

(5) lisatakse järgmine artikkel 24a:

„Artikkel 24a

Teenuse kvaliteedi normid

1. Vedajad kehtestavad teenuse kvaliteedi normid ning rakendavad kvaliteedijuhtimissüsteemi teenuse kvaliteedi tagamiseks. Nimetatud kvaliteedinormid hõlmavad vähemalt V lisa loetletud punkte.

2. Vedajad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust teenuse kvaliteedi normidest lähtuvalt. Nad avaldavad internetis hiljemalt [kaks aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise alguskuupäeva] ja seejärel iga kahe aasta tagant aruande oma teenuse kvaliteedi kohta. Nimetatud aruanne ei tohi sisaldada isikuandmeid.

3. Terminalioperaatorid kehtestavad teenuse kvaliteedi normid V lisa loetletud asjakohaste punktide alusel. Nad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust vastavalt nimetatud normidele ja annavad riigi ametiasutustele taotluse korral juurdepääsu oma tegevust käsitlevale teabele.“;

(6) lisatakse järgmised artiklid 25a, 25b ja 25c:

„Artikkel 25a

Reisijate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve

1. Riiklikud täitevasutused töötavad välja õiguste järgimise järelevalve programmi, et riskihindamise alusel jälgida käesolevas määruses sätestatud kohustuste täitmist vedajate, terminalioperaatorite, sadamavaldajate, reisibüroode, reisikorraldajate ja piletimüüjate poolt. Programm võimaldab välja selgitada ja kõrvaldada reisijate õiguste korduva rikkumise. Õiguste järgimise järelevalve programm sisaldab esinduslikku järelevalvetoimingute valimit.

2. Riske hinnatakse faktide põhjal ja arvesse võetakse reisijate poolt nendele asutustele esitatud kaebusi, kui need on kättesaadavad, asutuste järelevalvetoimingute tulemusi, artikli 25b lõigetes 1 ja 3 osutatud teavet ning muid teabeallikaid, mis on seotud käesoleva määruse kohaldamisega asjaomase liikmesriigi territooriumil.

3. Esimest korda hinnatakse riske 30. juuniks XXXX [üks aasta pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.

4. Õiguste järgimise järelevalve toimingud põhinevad riskihindamisel ning selleks tehakse vastavalt asjaoludele auditeid, inspekteeritakse, peetakse vestlusi, tehakse kontrole ja vaadatakse läbi dokumente. Järelevalve käigus tehakse nii etteteatud kui ka etteteatamata toiminguid. Järelevalvetoimingud on proportsionaalsed kindlakstehtud riskidega.

5. Riiklikud täitevasutused tagavad, et vedajad, terminalioperaatorid, sadamavaldajad, reisibürood, reisikorraldajad ja piletimüüjad kõrvaldavad vajaduse korral kiiresti järelevalvetoimingute käigus avastatud rikkumised. Vajaduse korral nõuavad nad vedajatelt rikkumise kõrvaldamise tegevuskava esitamist.

6. Lõike 1 kohane õiguste järgimise järelevalve programm, lõike 2 kohane riskihindamine ja nende tulemused edastatakse komisjonile 30. juuniks XXXX [kaks aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant. Vajaduse korral lisatakse need artiklis 26 osutatud aruannetesse.

Artikkel 25b

Teabe jagamine riiklike täitevasutustega

1. Vedajad, terminalioperaatorid ja vajadusel sadamavaldajad esitavad riiklikele täitevasutustele nende taotluse alusel asjakohased dokumendid ja teabe põhjendamatu viivitusega ja igal juhul ühe kuu jooksul alates taotluse saamisest.

2. Keerukate juhtumite puhul võib riiklik täitevasutus seda tähtaega pikendada maksimaalselt kolme kuuni alates taotluse saamisest.

3. Riiklikud täitevasutused võtavad oma ülesannete täitmisel arvesse teavet, mida neile esitab artikli 25 lõike 3 kohaselt kaebuste menetlemiseks määratud asutus, kui see on riiklikust täitevasutusest erinev asutus.

Artikkel 25c

Riiklike täitevasutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta antav teave

Riiklik täitevasutus, kellele reisija esitab kaebuse, või mis tahes muu asutus, mille liikmesriik on selleks otstarbeks artikli 25 lõike 3 alusel määranud, teavitab kaebuse esitajat tema õigusest esitada kaebus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, et taotleda individuaalset hüvitamist.“;

(7) lisatakse järgmine artikkel 27a:

„Artikkel 27a

Liikmesriikide ja komisjoni koostöö

1. Liikmesriigid edastavad komisjonile regulaarselt olulise teabe käesoleva määruse kohaldamise kohta ning komisjon teeb selle teabe elektrooniliselt kättesaadavaks teistele liikmesriikidele.

2. Komisjoni taotlusel uurivad riiklikud täitevasutused konkreetseid juhtumeid, kus kahtlustatakse, et üks või mitu vedajat, terminalioperaatorit, sadamavaldajat, reisibürood, piletimüüjat või reisikorraldajat ei täida käesolevas määruses sätestatud kohustusi, ning teatavad oma järeldustest komisjonile nelja kuu jooksul alates taotluse saamisest.“;

(8) lisatakse järgmine artikkel 28a:

„Artikkel 28a

Reisijate õiguste komitee

1. Komisjoni abistab määruse (EL) 2021/782¹⁸ artiklis 38 osutatud komitee.
2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 5.“;

(9) käesoleva määruse III lisa lisatakse V lisana.

Artikkel 4

Määruse (EL) nr 181/2011 muudatused

Määrust (EL) nr 181/2011 muudetakse järgmiselt:

(1) lisatakse järgmine artikkel 19a:

„Artikkel 19a

Hüvitistaotluste ühtne vorm

1. Komisjon võtab vastu rakendusakti, millega kehtestatakse käesoleva määruse artikli 19 kohaste hüvitistaotluste ühtne vorm. Kõnealune ühtne vorm kehtestatakse puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute jaoks ligipääsetaval kujul. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas määruse (EL) 2021/782¹⁹ artikli 38 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.

2. Sõitjatel on õigus esitada taotlusi lõikes 1 osutatud ühtset vormi kasutades. Vedajad ei tohi hüvitistaotlust tagasi lükata üksnes põhjusel, et sõitja ei ole seda vormi kasutanud. Kui taotlus ei ole piisavalt üksikasjalik, palub vedaja sõitjal taotlust täpsustada ja abistab sõitjat selles.

3. Vedajad esitavad oma veebisaidil sõitjatele elektroonilised sidevahendid, näiteks e-posti aadressi, kuhu võib saata lõike 1 kohaseid taotlusi. Seda nõuet ei kohaldata, kui on olemas muud elektroonilised sidevahendid, mis võimaldavad sõitjatel hüvitist taotleda, näiteks vorm veebisaidil või mobiilirakendustes, tingimusel et sellised vahendid pakuvad ühtses vormis esitatud varianti ja teavet ning on kättesaadavad mõnes liidu ametlikus keeles ja selles valdkonnas rahvusvaheliselt tunnustatud keeles. Selliste vahendite kasutamise korral võivad sõitjad esitada teavet liidu mis tahes keeles.

¹⁸ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

4. Komisjon teeb ühtse vormi oma veebisaidil kättesaadavaks kõigis liidu keeltes. Artikli 28 lõigete 1 ja 3 kohaselt liikmesriikide määratud asutus tagab või asutused tagavad, et ühtne vorm on sõitjate jaoks kättesaadav.“;

(2) artiklit 20 muudetakse järgmiselt:

(a) lõige 1 asendatakse järgmisega:

„1. Liiniveo tühistamise või väljumise hilinemise korral teavitab vedaja või asjakohasel juhul bussijaama käitaja bussijaamadest sõitu alustavaid sõitjaid olukorrast ja nende käesolevast määrusest tulenevatest õigustest võimalikult kiiresti ja igal juhul mitte hiljem kui 30 minutit pärast sõiduplaanijärgset väljumisaega ning eeldatavast väljumisajast niipea, kui see on teada.“;

(b) lõige 4 asendatakse järgmisega:

„4. Lõigetes 1 ja 2 nõutud teave esitatakse lõikes 1 sätestatud tähtaja jooksul kõikidele sõitjatele, sealhulgas neile, kes alustavad sõitu bussipeatustest, samuti elektrooniliselt, kui sõitja on sellega nõustunud ja esitanud pileti ostmise ajal vedajale või asjakohasel juhul bussijaama käitajale vajalikud kontaktandmed.“;

(3) V peatüki pealkiri asendatakse järgmisega: „Üldeeskirjad, teenuse kvaliteet ja kaebused“;

(4) artiklit 24 muudetakse järgmiselt:

(a) esimene lause asendatakse järgmisega:

„Vedajad ja bussijaamade käitajad annavad oma pädevuse piires sõitjatele kogu nende reisi vältel piisavat teavet kõigile ligipääsetaval kujul ja samades keeltes, milles kõigile sõitjatele avaldatavat teavet üldiselt esitatakse.“;

(b) teine lause jäetakse välja;

(5) artikli 25 lõige 1 asendatakse järgmisega:

„1. Bussiveoteenuste osutamiseks piletite müümisel tagavad vedajad ja bussijaamade käitajad oma pädevuse piires, et sõitjatele antakse:

a) asjakohast ja arusaadavat teavet nende käesolevast määrusest tulenevate õiguste ja kohustuste kohta;

b) vedajate või asjakohasel juhul bussijaamade käitajate kontaktandmed;

c) liikmesriigi poolt artikli 28 lõike 1 kohaselt määratud jõustamise eest vastutava(te) asutus(t)e kontaktandmed.

See teave esitatakse võimaluse korral ka elektrooniliselt, sealhulgas bussijaamades ja asjakohasel juhul internetis. Puudega või piiratud liikumisvõimega isiku taotlusel antakse võimaluse korral teavet tema jaoks ligipääsetaval kujul.“;

(6) lisatakse järgmine artikkel 25a:

„Artikkel 25a

Sõitjatega suhtlemise vahendid

Artiklites 20 ja 24 ning artikli 25 lõikes 1 osutatud teavet antakse kõige asjakohasemal kujul ja kui see on tehniliselt võimalik, siis elektrooniliselt.

Kui teave esitatakse elektrooniliste sidevahendite kaudu, tagavad vedajad, bussijaamade käitajad, piletimüüjad, reisibürood ja reisikorraldajad, et sõitja saab säilitada mis tahes kirjavahetuse, sealhulgas selle kuupäeva ja kellaaja, püsival andmekandjal. Kõik sidevahendid peavad võimaldama sõitjal nendega kiiresti ühendust võtta ja tõhusalt suhelda.“;

(7) lisatakse järgmine artikkel 26a:

„Artikkel 26a

Teenuse kvaliteedi normid

1. Vedajad kehtestavad teenuse kvaliteedi normid ning rakendavad kvaliteedijuhtimissüsteemi teenuse kvaliteedi tagamiseks. Nimetatud kvaliteedinormid hõlmavad vähemalt III lisas loetletud punkte.
2. Vedajad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust teenuse kvaliteedi normidest lähtuvalt. Nad avaldavad internetis hiljemalt [kaks aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise alguskuupäeva] ja seejärel iga kahe aasta tagant aruande oma teenuse kvaliteedi kohta. Nimetatud aruanne ei tohi sisaldada isikuandmeid.
3. Bussijaamade käitajad kehtestavad teenuse kvaliteedi normid III lisas loetletud asjakohaste punktide alusel. Nad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust vastavalt nimetatud normidele ja annavad riigi ametiasutustele taotluse korral juurdepääsu oma tegevust käsitlevale teabele.“;

(8) lisatakse järgmised artiklid 28a, 28b ja 28c:

„Artikkel 28a

Sõitjate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve

1. Jõustamise eest vastutavad siseriiklikud asutused töötavad välja õiguste järgimise järelevalve programmi, et riskihindamise alusel jälgida käesolevas määruses sätestatud kohustuste täitmist vedajate, bussijaamade käitajate, reisibüroode, piletimüüjate ja reisikorraldajate poolt. Programm võimaldab välja selgitada ja kõrvaldada sõitjate õiguste korduva rikkumise. Õiguste järgimise järelevalve programm sisaldab esinduslikku järelevalvetoimingute valimit.
2. Riske hinnatakse faktide põhjal ja arvesse võetakse sõitjate poolt nendele asutustele esitatud kaebusi, kui need on kättesaadavad, asutuste järelevalvetoimingute tulemusi, artikli 28b lõigetes 1 ja 3 osutatud teavet ning muid teabeallikaid, mis on seotud käesoleva määruse kohaldamisega asjaomase liikmesriigi territooriumil.
3. Esimest korda hinnatakse riske 30. juuniks XXXX [üks aasta pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.
4. Õiguste järgimise järelevalve toimingud põhinevad riskihindamisel ning selleks tehakse vastavalt asjaoludele auditeid, inspekteeritakse, peetakse vestlusi, tehakse kontrole ja vaadatakse läbi dokumente. Järelevalve käigus tehakse nii etteteatud kui ka etteteatamata toiminguid. Järelevalvetoimingud on proportsionaalsed kindlakstehtud riskidega.
5. Jõustamise eest vastutavad siseriiklikud asutused tagavad, et vedajad, bussijaamade käitajad, reisibürood, piletimüüjad ja reisikorraldajad kõrvaldavad kiiresti järelevalvetoimingute käigus avastatud rikkumised. Vajaduse korral nõuavad nad vedajatelt rikkumise kõrvaldamise tegevuskava esitamist.

6. Lõike 1 kohane õiguste järgimise järelevalve programm, lõike 2 kohane riskihindamine ja nende tulemused edastatakse komisjonile 30. juuniks XXXX [kaks aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant. Vajaduse korral lisatakse need artiklis 29 osutatud aruannetesse.

Artikkel 28b

Teabe jagamine jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutustega

1. Vedajad ja bussijaamade käitajad esitavad jõustamise eest vastutavatele siseriiklikele asutustele nende taotluse alusel asjakohased dokumendid ja teabe põhjendamatu viivitusega ja igal juhul ühe kuu jooksul alates taotluse saamisest.
2. Keerukate juhtumite puhul võib jõustamise eest vastutav siseriiklik asutus seda tähtaega pikendada maksimaalselt kolme kuuni alates taotluse saamisest.
3. Jõustamise eest vastutavad siseriiklikud asutused võtavad oma ülesannete täitmisel arvesse teavet, mida neile esitab artikli 28 lõike 3 kohaselt kaebuste menetlemiseks määratud asutus, kui see on erinev asutus.

Artikkel 28c

Jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta antav teave

Jõustamise eest vastutav siseriiklik asutus, kellele reisija esitab kaebuse, või mis tahes muu asutus, mille liikmesriik on selleks otstarbeks artikli 28 lõike 3 alusel määranud, teavitab kaebuse esitajat tema õigusest esitada kaebus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, et taotleda individuaalset hüvitamist.“;

- (9) lisatakse järgmine artikkel 30a:

„Artikkel 30a

Liikmesriikide ja komisjoni koostöö

1. Liikmesriigid edastavad komisjonile regulaarselt olulise teabe käesoleva määruse kohaldamise kohta ning komisjon teeb selle teabe elektrooniliselt kättesaadavaks teistele liikmesriikidele.
2. Komisjoni taotlusel uurivad jõustamise eest vastutavad siseriiklikud asutused konkreetseid juhtumeid, kus kahtlustatakse, et üks või mitu vedajat, bussijaama käitajat, piletimüüjat, reisibürood või reisikorraldajat ei täida käesolevas määruses sätestatud kohustusi, ning teatavad oma järeldustest komisjonile nelja kuu jooksul alates taotluse saamisest.“;

- (10) lisatakse järgmine artikkel 31a:

„Artikkel 31a

Sõitjate õiguste komitee

1. Komisjoni abistab määruse (EL) 2021/782²⁰ artiklis 38 osutatud komitee.

²⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud) (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 5.“;

(11) käesoleva määruse IV lisa lisatakse III lisana.

Artikkel 5

Määruse (EL) 2021/782 muudatused

Määrust (EL) 2021/782 muudetakse järgmiselt:

(1) lisatakse järgmine artikkel 30a:

„Artikkel 30a

Reisijatega suhtlemise vahendid

Kui käesoleva määruse kohane teave esitatakse reisijatele elektrooniliste sidevahendite kaudu, tagavad raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad, et reisija saab säilitada mis tahes kirjavahetuse, sealhulgas selle kuupäeva ja kellaaja, püsival andmekandjal. Kõik sidevahendid peavad võimaldama reisijal nendega kiiresti ühendust võtta ja tõhusalt suhelda.“;

(2) lisatakse järgmine artikkel 32a:

„Artikkel 32a

Reisijate õiguste järgimise riskipõhine järelevalve

1. Riiklikud täitevasutused töötavad välja õiguste järgimise järelevalve programmi, et riskihindamise alusel jälgida käesolevas määruses sätestatud kohustuste täitmist raudteeveo-ettevõtjate, jaamaülemate, piletimüüjate ja reisikorraldajate poolt. Programm võimaldab välja selgitada ja kõrvaldada reisijate õiguste korduva rikkumise. Õiguste järgimise järelevalve programm sisaldab esinduslikku järelevalvetoimingute valimit.

2. Riske hinnatakse faktide põhjal ja arvesse võetakse reisijate poolt nendele asutustele esitatud kaebusi, kui need on kättesaadavad, asutuste järelevalvetoimingute tulemusi, artikli 32 lõikes 2 osutatud teavet ning muid teabeallikaid, mis on seotud käesoleva määruse kohaldamisega asjaomase liikmesriigi territooriumil.

3. Esimest korda hinnatakse riske 30. juuniks XXXX [üks aasta pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant.

4. Õiguste järgimise järelevalve toimingud põhinevad riskihindamisel ning selleks tehakse vastavalt asjaoludele auditeid, inspekteritakse, peetakse vestlusi, tehakse kontrole ja vaadatakse läbi dokumente. Järelevalve käigus tehakse nii etteteatatud kui ka etteteatamata toiminguid. Järelevalvetoimingud on proportsionaalsed kindlakstehtud riskidega.

5. Riiklikud täitevasutused tagavad, et raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad kõrvaldavad kiiresti järelevalvetoimingute käigus avastatud rikkumised. Vajaduse korral nõuavad nad vedajatelt rikkumise kõrvaldamise tegevuskava esitamist.

6. Lõike 1 kohane õiguste järgimise järelevalve programm, lõike 2 kohane riskihindamine ja nende tulemused edastatakse komisjonile 30. juuniks XXXX [kaks

aastat pärast käesoleva määruse kohaldamise algust] ja seejärel iga kahe aasta tagant. Vajaduse korral lisatakse need artikli 32 lõikes 3 osutatud aruannetesse.“;

(3) lisatakse järgmine artikkel 34a:

„Artikkel 34a

Liikmesriikide ja komisjoni koostöö

1. Liikmesriigid edastavad komisjonile regulaarselt olulise teabe käesoleva määruse kohaldamise kohta ning komisjon teeb selle teabe elektrooniliselt kättesaadavaks teistele liikmesriikidele.

2. Komisjoni taotlusel uurivad riiklikud täitevasutused konkreetseid juhtumeid, kus kahtlustatakse, et üks või mitu raudteeveo-ettevõtjat, raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjat, jaamaülemat, piletimüüjat või reisikorraldajat ei täida käesolevas määruses sätestatud kohustusi, ning teatavad oma järeldustest komisjonile nelja kuu jooksul alates taotluse saamisest.“

Artikkel 7

Jõustumine ja kohaldamine

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Seda kohaldatakse alates [üks aasta pärast jõustumist].

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel,

*Euroopa Parlamendi nimel
president*

*Nõukogu nimel
eesistuja*