

Brüssel, 29. juuni 2010

Rongireisijate õigused

Miks rongireisijate õigused kehtestati?

Et tagada kodanikele üle kogu Euroopa kõrge kvaliteediga ühistransporditeenused, avati 2007. aastal vastu võetud kolmanda raudteepakmega 1. jaanuarist 2010¹ rahvusvahelise raudteereisijate veo turg ning sätestati nn reisijateveoteenuste määrusega² täpsemalt õiguslik ja rahanduslik raamistik avaliku teenuse osutamise lepingute sõlmimiseks riigisiseste vedude puhul.

Nüüd, kus tekkimas on ühtne reisijateveo turg, on väga oluline võtta meetmeid reisijate õiguste edendamiseks, et tagada tarbijatele piisav kaitse ning kehtestada raudteesektorile ühtsed kvaliteedikesksed turutingimused.

Millised peamised ühised õigused kõigis liikmesriikides kehtivad?

Rongireisijate määrusega (EÜ nr 1371/2007) on kehtestatud üle Euroopa ühised miinimumnõuded näiteks rongi hilinemise ja reisi tühistamise puhuks. Kuna aga õigused on mõttetud, kui reisijad nendest teadlikud ei ole, peavad raudtee-ettevõtjad reisijaid nende õigustest ja kohustustest teavitama ning asutama kaebustega tegeleva üksuse.

Liikmesriigid võivad siiski kehtestada riigisisese rongiliikluse suhtes ajutisi erandeid ning linnaliinide, linnalähiliinide ja piirkondlike rongiliinide suhtes püsivaid erandeid. Ajutise erandi võib kehtestada kuni viieks aastaks ning seda võib kaks korda kuni viieks aastaks pikendada (kokku kuni 15 aastat).

Mõned määruse sätted on aga kohustuslikud kogu raudteeliikluse suhtes: piletite kättesaadavus; raudtee-ettevõtja vastutus reisijate ja nende pagasi eest; raudtee-ettevõtjate minimaalne kindlustussumma; piiratud liikumisvõimega isikute õigused reisimisel; teavitamine raudteeveoteenuste kättesaadavusest; kohustus tagada reisijate turvalisus.

Seega kehtestatakse määruses ühtsed tuumikõigused, ent jäetakse liikmesriikidele võimalus teha teatavaid erandeid, tagades niiviisi olukorras, kus liikmesriikide raudteeteenuste tingimused on väga erinevad, kõikide reisijate kohtlemine üle terve ELi ühtsel alusel.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EÜ) nr 2007/58, 23. oktoober 2007, millega muudetakse nõukogu direktiivi 91/440/EMÜ ühenduse raudteede arendamise kohta ning direktiivi 2001/14/EÜ raudteeinfrastruktuuri läbilaskevõimsuse jaotamise ja raudteeinfrastruktuuri kasutustasude kehtestamise kohta.

² Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 1370/2007, 23. oktoober 2007, mis käsitleb avaliku reisijateveoteenuse osutamist raudteel ja maanteel ning millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu määrused (EMÜ) nr 1191/69 ja (EMÜ) nr 1107/70.

Millised õigused on puudega ja piiratud liikumisvõimega rongireisijatel?

ELi rongireisijate õigusi reguleerivate eeskirjadega on tagatud, et piiratud liikumisvõimega reisijad saavad liigelda samal viisil teiste kodanikega.

Raudtee-ettevõtjad ja jaamaülemad peavad koostama eeskirja, millega tagatakse, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutel, sealhulgas vanuritel, oleks rongidele võrdsel alusel juurdepääs.

Raudtee-ettevõtjad, piletimüüjad ja reisikorraldajad on ühtlasi kohustatud andma taotluse korral teavet raudteeveoteenuse kättesaadavuse, rongidele juurdepääsu tingimuste ja nende põhjuste kohta.

Raudtee-ettevõtjad tagavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele rongis ning rongi sisenemisel ja rongist väljumisel tasuta vajaliku abi. Abi antakse tingimusel, et raudtee-ettevõtjat, jaamaülemat, piletimüüjat või reisikorraldajat, kellelt pilet on ostetud, teavitatakse sellest, et reisija vajab rongis abi, vähemalt 48 tundi enne abi osutamist.

Puudega või piiratud liikumisvõimega isik peab jõudma rongi väljumiskohta vähemalt üks tund enne avaldatud väljumisaega või aega, milleks kõigil reisijatel tuleb reisile registreeruda, või kui täpset aega ei ole ette nähtud, vähemalt 30 minutit enne avaldatud väljumisaega või aega, milleks kõigil reisijatel tuleb reisile registreeruda.

Puudega või piiratud liikumisvõimega isiku liikumisvarustuse täieliku või osalise kaotuse või kahjustuse korral tuleb raudtee-ettevõtjal kahju täiel määral hüvitada.

Millist teavet on rongireisijatel õigus saada?

Alates 2009. aasta detsembrist tuleb Euroopa rongireisijatele anda kõige sobivamal viisil täielikku teavet. Erilist tähelepanu tuleb pöörata kuulmis- ja/või nägemispuudega isikute teavitamisele. Antav teave peab hõlmama järgmist:

enne reisi:

- veolepingule kohaldatavad üldtingimused;
- milline on kiireim ja milline odavaim viis sihtpunkti jõudmiseks;
- puudega ja piiratud liikumisvõimega reisijatele ning rattaga reisijatele rongi sisenemisel ja rongis viibimisel ette nähtud abivahendid;
- vabad kohad eraldi suitsetajate ja mittesuitsetajate vagunis, esimeses ja teises klassis, samuti platskaardi- ja magamisvagus;
- reisi eeldatav katkestamine ja edasilükkamine;
- rongis pakutavad teenused;
- kus ja kuidas saavad reisijad kätte kaotatud pagasi ja kus nad saavad kaebusi esitada;

reisi käigus:

- milliseid teenuseid rongis pakutakse;
- mis on järgmine peatus;
- teave oodatava saabumisaja kohta, kui rong hilineb;
- olulisemad ühendusreisid;
- mida tuleks turvalisuse kaalutlustel tähele panna.

Kas reisijatel on õigus võtta rongi kaasa rattaid?

Raudtee-ettevõtjad on kohustatud võimaldama reisijatel võtta igasse rongi kaasa rattaid, kui neid on lihtne käidelda, need ei takista reisi kulgu ja veeremi olukord seda võimaldab.

Mis juhtub, kui rong hilineb või reis tühistatakse?

Kui rong hilineb eeldatavasti rohkem kui ühe tunni, on reisijatel kaks võimalust.

- Reisijad võivad nõuda piletiraha täies ulatuses või reisi ärajäänud lõigu eest tagasi. Juhul kui lõigu ärajäämise tõttu on reis tervikuna mõttetuks muutunud, võivad reisijad nõuda piletiraha tagasi ka juba tehtud reisirõigu eest. Lisaks on viimasel juhul reisijal õigus lasta ennast esimesel võimalusel tagasi reisi lähtekohta vedada.
- Reisijad võivad esimesel võimalusel või vastavalt reisija soovile hiljem teekonda sihtkohta jätkata või sõita sinna võrreldavatel tingimustel teist marsruuti pidi.

Kui reisija jätkab viivitusest hoolimata teekonda, on tal õigus saada hüvitist.

Minimaalne hüvitisemäär on järgmine:

- 25 % pileti hinnast, kui rong hilineb 60 kuni 119 minutit;
- 50 % pileti hinnast, kui rong hilineb üle 120 minuti.

Pileti hind tuleb hüvitada ühe kuu jooksul pärast taotluse esitamist. Teatavatel tingimustel ei ole reisijal õigust hüvitist saada, näiteks juhul, kui reisi tühistamise, hilinemise või ühendusreisi puudumise on põhjustanud asjaolud, mida vedajal hoolimata kõigist ettevaatusabinõudest ei õnnestunud ära hoida.

Ettevõtja on kohustatud teavitama reisijaid rongi hilinemisest või tühistamisest kohe, kui see on selgunud.

Kui rong hilineb üle ühe tunni, tuleb reisijale pakkuda ootamisajale vastavas koguses tasuta einet ja karastusjooke.

Lisaks peab ettevõtja juhul, kui hilinemise tõttu tuleb reisijal veeta rongijaamas terve öö või rohkem, pakkuma tasuta hotellituba või muud ööbimisvõimalust ning ka vedu raudteejaamast ööbimiskohta.

Kui rong jääb teele pidama, tuleb ettevõtjal korraldada vastavalt võimalustele vedu rongist raudteejaama, teise võimalikku lähtekohta või veoteenuse sihtkohta.

Kui reisi ei ole võimalik jätkata, tuleb ettevõtjal pakkuda esimesel võimalusel alternatiivset vedu.

Mis juhtub reisija surma või vigastuse korral?

Kui reisija saab rongiõnnetuse tagajärjel surma või vigastada, tuleb raudtee-ettevõtjal maksta kannatada saanud reisija või tema ülalpeetavate esmaste vajaduste katmiseks 15 päeva jooksul hüvitist. Reisija surma korral on hüvitise miinimumsumma 21 000 eurot.

Kuhu saavad reisijad kaevata?

Raudtee-ettevõtjad on kohustatud looma mehhanismi rongireisijate määrusega hõlmatud õiguste ja kohustuste käsitlemiseks ning tegema kaebustega tegeleva üksuse kontaktandmed ja töökeeled kõigile reisijatele teatavaks.

Kaebustele tuleb tavapäraselt vastata ühe kuu jooksul. Põhjendatud juhtumil võib ettevõtja vastata kolme kuu jooksul, teatades reisijale, mis kuupäevaks ta võib vastust oodata.

Mis roll on liimesriigi täitevasutusel?

Igas liikmesriigis määratakse sõltumatu asutus, mis tagab rongireisijatele määrusest tulenevad õigused, jälgib, et raudtee-ettevõtjate, jaamaülemate ja piletimüüjate tegevus oleks selle sätetega vastavuses ning kohaldab vajaduse korral karistusi.

Komisjonile on teatanud asjaomase asutuse määramisest 25-st rongiliiklusega liikmesriigist 23. Kontaktandmed tehakse kättesaadavaks komisjoni veebisaidil: http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm.

Järgmised sammud

Milliseid reisijate õigusi veel oodata on?

Komisjon soovib laiendada reisijate õigusi kõikidele transpordiliikidele ning esitas seetõttu 2008. aasta detsembris ettepaneku kaitsta veeteedel reisijate ja bussireisijate õigusi. See on kooskõlas komisjoni 16. veebruari 2005. aasta teatises „Suurendada reisijate õigusi Euroopa Liidus”³ seatud eesmärkidega.

Niisiis vajab reisijate õiguste kaitse süsteem lõplikuks valmimiseks veel, et Euroopa Parlament ja nõukogu võtaksid vastu õigusaktid bussireisijate⁴ ning meritsi ja siseveeteedel reisijate⁵ kaitseks. Nende määruste jõustudes saavad kõikide transpordiliikidega reisijate peamised ühised õigused üle Euroopa Liidu kaitstud.

³ Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile ja nõukogule „Suurendada reisijate õigusi Euroopa Liidus” [KOM(2005) 46 (lõplik), *Euroopa Liidu Teatajas* avaldamata].

⁴ Määruse ettepanek, mis käsitleb bussireisijate õigusi ning millega muudetakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 tarbijakaitse seaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta [KOM(2008) 817].

⁵ Määruse ettepanek, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 tarbijakaitse seaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta [KOM(2008) 816].