

Teadaanne lennureisijatele

Teadaanne, milles käsitletakse ELi tarbijakaitse-, turustamis- ja andmekaitseõigust, mida kohaldatakse nõudeid haldavate üksuste tegevuse suhtes seoses lennureisijate õigusi käsitleva määrusega 261/2004

Käesoleva teadaande eesmärk on anda reisijatele mõningast taustteavet ELi õiguse kohta, mida kohaldatakse seoses nõudeid haldavate üksuste tegevusega lennureisijate õiguste valdkonnas.

Alljärgnevalt tähendab nõudeid haldav üksus ettevõtjat, kes osutab avalikkusele määruse 261/2004¹ (edaspidi „määrus“) alusel hüvitatavate nõuete haldamise teenuseid. Käesolev teadaanne hõlmab ka nõudeid haldavate üksustena tegutsevaid õigusnõustajaid võiadvokaate.

Reisijad peaksid alati püüdma võtta ühendust lendu teostava lennuettevõtjaga enne, kui nad kasutavad muid vahendeid, et nõuda hüvitist oma õiguste rikkumise eest. Reisijatele tuletatakse meelde, et määruse artikli 16 kohaselt vastutavad riigi täitevasutused ametiasutustena määruse nõuete üldise tagamise eest ning et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus² võib samuti aidata jõuda mõlemaid pooli rahuldava lahenduseni reisijate ja lende teostavate lennuettevõtjate vahelistes vaidlustes eraõiguse tasandil. Mõlemad menetlused on ette nähtud ELi praegu kehtivate õigusaktidega ja reisijad võivad neid kasutada, et tagada oma õiguste kaitse ning saada hüvitist, millele neil on õigus.

Nagu on märgitud määruse (EÜ) nr 261/2004 tõlgendamise suuniste³ punktis 7.1, on reisijal õigus otsustada, kas ta soovib olla esindatud mõne teise isiku või üksuse poolt. Siiski on juhitud komisjoni tähelepanu sellele, et mõned nõudeid haldavad üksused kasutavad ebaõigeid tavasid ega käitu korrektselt.

¹ 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).

² ELis elavad reisijad võivad ELi territooriumil tegutsevate ja vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemis osalevate lennuettevõtjatega peetavad lepingulised vaidlused esitada lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

³ KOMISJONI TEADAANNE: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 (millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta) ja nõukogu määruse (EÜ) nr 2027/97 (lennuettevõtja vastutuse kohta õnnetusjuhtumite puhul, muudetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 889/2002) tõlgendamise suunised (2016/C 214/04), 15.6.2016. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=ET>)

Esiteks peavad kõnealuste eeskirjade võimalikku rikkumist hindama riigi pädevad asutused juhtumipõhiselt, võttes arvesse kõiki asjakohaseid asjaolusid. Komisjoni ülesanne on tagada, et liikmesriigid jälgivad kõigi kaasatud poolte ja sh nõudeid haldavate üksuste tegevust, et kontrollida, kas nende tegevus toimub kooskõlas ELis kohaldatavate tarbijakaitse, turustamise ja andmekaitsealaste õigusaktidega⁴.

Selleks et kaitsta reisijaid ja aidata neil langetada teadlik otsus määruse kohaste hüvitisnõuete esitamisel, soovitab komisjon reisijatel pöörata lisatud teadaandes eelkõige tähelepanu mõnele nõudeid käsitlevate üksuste peamisele õiguslikule kohustusele.

Käesolev teadaanne ei piira muid kohustusi, mis nõudeid käsitlevatele üksustele on pandud siseriikliku õigusega.

1 – Nõudeid haldavad üksused peavad oma veebisaidil selgelt ära näitama pakutavate teenuste hinna, st algse hinna, mis sisaldab kõiki kohaldatavaid tasusid

ELi tarbija- ja turustusõiguse kohaselt võivad kauplejad vabalt valida, millist hinda nad oma toodete eest küsivad, kui nad teavitavad tarbijaid nõuetekohaselt kogukuludest ja nende arvutamisest.

Hinnateave peab olema selgelt esile tõstetud, lepingu kestvus ja tarbijate kohustused tuleb esitada selgelt ja esiletõstetult ning need ei tohi olla eksitavad; kauplejad peavad selgelt märkima koguhinna (või lõpliku hinna) (koos maksudega). Kõnealuste eeskirjade rikkumist võib ELi õiguse kohaselt pidada ebaõiglaseks, tingimusel et nendest tavadest tulenevalt võib keskmine tarbija tõenäoliselt langetada tehingut hõlmava otsuse, mida ta muidu ei oleks langetanud.

Ettevõttelt ettevõttele suunatud reklaami puhul, näiteks kui nõudeid haldavad üksused reklaamivad oma teenuseid ettevõtetele (tööga seotud põhjustel tehtavad lennud), on keelatud reklaam, mis võib mis tahes viisil (kaasa arvatud esitusviis) eksitada sihtrühma, moonutada selle majanduskäitumist või mistõttu võidakse kahjustada konkurentide huve.

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv) (ELT L 149, 11.6.2005, lk 22).

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64).

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2006. aasta direktiiv 2006/114/EÜ eksitava ja võrdleva reklaami kohta (kodifitseeritud versioon) (ELT L 376, 27.12.2006, lk 21), Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiiv 95/46/EÜ üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta (EÜT L 281, 23.11.1995, lk 31), Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. juuli 2002. aasta direktiiv 2002/58/EÜ, milles käsitletakse isikuandmete töötlemist ja eraelu puutumatuse kaitset elektroonilise side sektoris (EÜT L 201, 31.7.2002, p. 37) ning 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 (EÜT L 119, 4.5.2016, lk 1).

2 – Nõudeid haldavad üksused peavad olema suutelised esitama selge volikirja

Õiguse üldpõhimõtte on, et igal reisijal on õigus otsustada, kas ta tahab, et teda esindaks kohtus või kohtueelses tsiviilmenetluses kooskõlas kohaldatava siseriikliku õigusega mõni teine isik või üksus. Taotluse korral peab nõudeid haldav üksus esitama allkirjastatud volikirja koos ID-kaardi või passi koopiaga (allkirja kontrollimiseks).

3 – Nõudeid haldavad üksused ei tohi teha järjekindlat ja soovimatut teleturustust

Järjekindla ja soovimatu teleturustuse puhul võib olla asjakohane mõni 31stebaausate kaubandustavade direktiivi musta nimekirja kantud tavast (nimelt tavad, mida peetakse ebaausaks **kõigil tingimustel**, ilma juhtumipõhise hindamiseta vastavalt kõnealuse direktiivi muudele sätetele). Konkreetselt on kõnealuse direktiivi I lisa punktiga 26 keelatud: *järjekindlate ja soovimatute pakkumiste tegemine telefoni, faksi, e-posti või muu kaugside vahendi abil, välja arvatud lepingulise kohustuse sissenõudmiseks siseriiklike õigusaktidega õigustatud tingimustel ja ulatuses.*

Peale selle on e-privatsuse direktiivi artikli 13 kohaselt vaja eelnevat nõusolekut, et automaatvalimissüsteeme, faksi või elektronposti võiks kasutada otseturustuseks. Isikutevahelised telefonikõned otseturustuse puhul ei ole lubatud, kui puudub abonendi või kasutaja nõusolek või kui abonent või kasutaja ei soovi selliseid telefonikõnesid saada. Nende kahe variandi vahel tehakse valik siseriiklike õigusaktide alusel, võttes arvesse, et mõlemad variandid peavad olema abonendi või kasutaja jaoks tasuta.

4 - Isikuandmete edastamine

Piletimüüjad, reisikorraldajad, reisibürood (sh veebipõhiseid reisibürood) ja mis tahes kolmandad isikud, kellel on juurdepääs reisijate andmetele, kuid kes ei ole konkreetse veolepingu osapooled, ei tohi edastada nõudeid haldavale üksusele isikuandmeid, v.a juhul, kui see on lubatud kohaldatava õigusega või kui asjaomane reisija on seda konkreetselt lubanud.

Piletimüüjad, reisikorraldajad, reisibürood (sh veebipõhiseid reisibürood) ja mis tahes kolmandad isikud, kes töötlevad ELis isikuandmeid, peavad järgima ELi andmekaitse-eeskirju. See tähendab, et isikuandmeid kogutakse „täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel“ ning isikuandmeid „ei ole lubatud töödelda hiljem viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus“. Isikud või organisatsioonid, kes koguvad ja haldavad isikuandmeid, peavad neid kaitsma väärkasutuse eest ja peavad austama üksikisikute õigusi seoses nende isikuandmetega, nagu on tagatud ELi õigusega.