

# Kokkuvõte bussireisijate õigustest<sup>1</sup>

Määrus (EL) nr 181/2011 (edaspidi „määrus”) kehtib alates 1. märtsist 2013.

Selles on sätestatud Euroopa Liidus bussiteenuseid kasutavate reisijate minimaalsete õiguste pakett.

Põhimõtteliselt kohaldatakse määrust liinivedude teenuseid (st teenused, mida osutatakse kindlaksmääratud marsruudil, kindlate vaheaegade järel, kusjuures sõitjad sisenevad ja väljuvad varem kindlaksmääratud peatustes) kasutavate, määratlemata kategooriasse kuuluvate reisijate suhtes, kui reisijate bussi sisenemise või bussist väljumise koht asub liikmesriigi territooriumil<sup>2</sup>.

Kõigil liiniveo teenust kasutavatel reisijatel on reisi sõiduplaanijärgsest pikkusest sõltumata põhiõigused, mis hõlmavad järgmist:

- mittediskrimineerivad transporditingimused;
- puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute juurdepääs transpordivahendile ilma igasuguse lisatasuta ning rahaline hüvitis nende liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustamise korral;
- kõigile reisijatele enne reisi ja reisi kestel antav minimaalne teave reisi kohta, samuti üldine teave reisijate õiguste kohta;
- vedajapoolne kaebuste käsitlemise kord, mis on kättesaadav kõigile reisijatele;
- teave liikmesriigi sõltumatu asutuse kohta, kes vastutab määruse jõustamise ja vajaduse korral karistuste määramise eest.

Kui liiniveo sõiduplaanijärgne pikkus on vähemalt 250 kilomeetrit (edaspidi „pikamaa liiniveod”), on liinivedude reisijatel lisaks õigus järgmisele:

- (elektrooniline) pilet või muu dokument, mis annab õiguse kasutada veoteenust;
- hüvitus ja abi õnnetusjuhtumist tingitud surma, vigastuse või varalise kahju korral;

---

<sup>1</sup> Kokkuvõte on koostatud vastavalt määruse (EL) nr 181/2011 (mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004) artikli 25 lõikele 2 [ELT L 55, 28.2.2011, lk 1]. Käesolev kokkuvõte ei ole õiguslikult siduv.

<sup>2</sup> Lisaks kehtivad mõned õigused ka nn juhuvedude reisijate suhtes, kui veetakse kliendi või vedaja enda algatusel kokku pandud sõitjarühmi, tingimusel et sõitja esialgne bussi sisenemise või bussist lõpliku väljumise koht asub liikmesriigi territooriumil. Need õigused hõlmavad järgmist:

- a) mittediskrimineerivad transporditingimused;
- b) (elektrooniline) pilet või muu dokument, mis annab õiguse kasutada veoteenust;
- c) hüvitus ja abi õnnetusjuhtumist tingitud surma või vigastuse korral ning pagasi kaotsimineku või kahjustamise korral;
- d) rahaline hüvitis puudega või piiratud liikumisvõimega reisijate liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustamise korral.

- teave reisi tühistamise või väljumise hilinemise kohta;
- pileti täishinna hüvitamine või marsruudi muutmine reisi tühistamise või pikaajalise hilinemise korral;
- piisav abi reisi tühistamise või pikaajalise hilinemise korral (üksnes reisi puhul, mille sõiduplaanijärgne kestus on üle kolme tunni);
- hüvitis kuni 50% pileti hinnast, kui vedaja ei pakkunud reisijale reisi tühistamise või pikaajalise hilinemise korral võimalust valida pileti hinna hüvitamise või marsruudi muutmise vahel;
- eriabi puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele ilma igasuguse lisatasuta nii bussijaamas kui ka bussis.

Liikmesriigid võivad neist täiendavatest õigustest teha läbipaistval ja mittediskrimineerival viisil siiski erandi, kuid ainult riigisiseste liinivedude puhul ja kõige rohkem neljaks aastaks; erandit võib üks kord pikendada (seega maksimaalselt kaheksaks aastaks).

Lõpuks tuleks märkida, et liikmesriigid võivad teha läbipaistval ja mittediskrimineerival viisil erandi kogu määruse kohaldamisest kõige rohkem neljaks aastaks ning erandit võib üks kord pikendada (seega maksimaalselt kaheksaks aastaks), kui on tegemist liinivedudega, kus oluline osa reisist (sh vähemalt üks sõiduplaanijärgne peatus) toimub väljaspool Euroopa Liitu.

## **Ülevaade bussireisijate õigustest**

### **1. Õigus mittediskrimineerivatele veotingimustele**

Kõigil isikutel on õigus osta pileteid bussiveoteenuseid osutavatele bussidele, ilma et kedagi diskrimineeritaks otseselt või kaudselt kodakondsuse alusel või vedaja või piletimüüja asutamiskoha alusel liidus.

Pikamaa liinivedude puhul väljastab vedaja sõitjale pileti (see võib olla ka elektrooniline), välja arvatud juhul, kui õiguse veoteenust kasutada annab mõni muu dokument.

### **2. Õigus saada teavet**

Kõigil liinibussiteenust kasutavatel reisijatel on õigus saada piisavat teavet kogu reisi vältel. See hõlmab õigust saada teavet reisijate õiguste kohta ja riiklike täitevasutuste kontaktandmed.

Kogu asjakohane üldteave ja veotingimused peavad olema kättesaadavad sellises vormis, et seda saavad kasutada ka puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud (näiteks suur kiri, arusaadav sõnastus, pimedate punktkiri, audiokassetid).

Pikamaa bussireisi tühistamise või hilinemise korral peab vedaja (või vajaduse korral bussijaama käitaja) teavitama bussijaamast reisi alustavaid sõitjaid sellest võimalikult kiiresti ja mitte hiljem kui 30 minutit pärast reisi sõiduplaanijärgset väljumisaega. Eeldatavast väljumisajast tuleb teatada niipea, kui see on teada. Kui reisijad jäävad reisi tühistamise või hilinemise tõttu ühendusreisist maha, teeb vedaja (või vajaduse korral bussijaama käitaja) kõik temast oleneva, et teavitada neid alternatiivsetest ühendusreisidest. Vedaja edastab selle teabe reisijatele ka elektrooniliselt, kui see on teostatav ning kui reisijad on seda soovinud ning andnud vedajale vajalikud kontaktandmed.

### **3. Õigus hüvitusele ja abile õnnetusjuhtumite korral**

Reisijatel on pikamaa liinivedude puhul õigus hüvitisele bussiveoteenuse kasutamisel toimunud õnnetuse käigus saanud surma või tekkinud vigastuse ning samuti pagasi kaotsimineku või kahjustamise korral. Hüvitise tingimused ja summa määratakse siseriikliku õiguse kohaselt, kõnealuse määrusega kehtestatakse ainult teatavad miinimumsummad. See rahaline hüvitis ei ole automaatne, vaid seda tuleb taotleda siseriiklikus kohtus.

Lisaks peab vedaja osutama pikamaa liiniveo reisijatele mõistlikku ja proportsionaalset abi nende koheste praktiliste vajaduste rahuldamiseks pärast õnnetust. Selline abi hõlmab vajaduse korral majutust, toitu, rõivaid, transporti ja esmaabi osutamist.

### **4. Õigus reisi jätkamisele, marsruudi muutmisele ja hüvitamisele reisi tühistamise või pikaajalise hilinemise korral**

Kui pikamaa liinivedude puhul<sup>3</sup> on tegemist ülebroneerimisega või kui vedajal on alust arvata, et liinivedu tühistatakse või reisi bussijaamast väljumine hilineb rohkem kui 120 minutit, on reisijatel õigus valida järgmiste võimaluste vahel:

- marsruudi muutmise lõppsihtkohta jõudmiseks võrreldavatel tingimustel ilma igasuguse lisatasuta ja esimesel võimalusel ning
- pileti täishinna hüvitamine ja vajaduse korral esimesel võimalusel tasuta tagasireisiteenus esimesse väljumiskohta vastavalt veolepingus sätestatule.

Samasugune valikuõigus kehtib ka siis, kui teenus tühistatakse või lükatakse peatusest väljumine edasi rohkem kui 120 minutit.

Reisijal on õigus saada hüvitist kuni 50% ulatuses pileti hinnast, kui vedaja ei paku eespool osutatud olukorras olevale sõitjale valikut piletihinna hüvitamise või marsruudi muutmise vahel.

---

<sup>3</sup> Seda sätet ei kohaldata lahtise kuupäevaga piletiga sõitjate suhtes, kui väljumisaeg ei ole kindlaks määratud, välja arvatud reisipassi või periodipiletiga sõitjate puhul.

Õigus piletihinna hüvitamisele ja selle hilisem hüvitamine ei takista sõitjaid nõudmast liikmesriigi kohtus liinivedude tühistamise või hilinemise tõttu tekkinud kahju hüvitamist vastavalt liikmesriigi õigusele.

Kui buss läheb reisi ajal katki, peab vedaja saatma avariipaika teise bussi, mis jätkab reisi ja viib reisijad sihtpunkti või sobivasse ootekohta või bussijaama, kust neil on võimalik reisi jätkata.

## **5. Õigus saada abi reisi tühistamise või hilinemise korral**

Kui tühistatakse üle kolme tunni kestev pikamaa liinireis või kui selle väljumine hilineb rohkem kui 90 minutit, on reisijatel õigus saada piisavat abi, sealhulgas suupisteid, einet ja karastusjooke, vajaduse korral ka majutust (vedaja võib piirata majutuse kogukulu 80 euronit öö kohta ning maksab hüvitist kõige rohkem kahe öö eest; vedaja ei ole kohustatud majutuskulusid katma, kui reisi tühistamise või hilinemise põhjustasid rasked ilmastikutingimused või suur loodusõnnetus).

## **6. Puudega reisijate ja piiratud liikumisvõimega reisijate õigused<sup>4</sup>**

Selleks et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutel oleksid liiniveo teenuste kasutamisel samasugused reisimisvõimalused kui teistel kodanikel, on neil lisaks üldistele reisijaõigustele veel järgmised õigused:

### **a) puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute juurdepääsuõigus transpordile ilma igasuguse lisatasuta**

Vedajad, reisibürood ja reisikorraldajad ei või puudega või piiratud liikumisvõimega isikult nõuda broneeringute või piletite eest kõrgemat tasu.

Samuti ei või nad keelduda puudega või piiratud liikumisvõimega isiku broneeringu vastuvõtmisest, talle pileti väljastamisest või keelata tal bussi sisenemine tema puuet või piiratud liikumisvõimet põhjenduseks tuues. Erandeid võib teha üksnes juhul, kui puudega isiku või piiratud liikumisvõimega isiku vedu ei oleks võimalik reisijate ohutuse suhtes kehtivate seaduste tõttu ja pädevate asutuste kehtestatud tervisekaitse- ja ohutusnõuete tõttu või kui bussi konstruktsioon või transpordi infrastruktuur ei võimalda vedada sellist isikut ohutult ja praktikas teostataval viisil.

Kui vedaja, reisibüroo või reisikorraldaja keeldub pikamaa liinivedude reisijalt broneeringu vastuvõtmisest, talle pileti väljastamisest või ei luba tal bussi siseneda eespool osutatud põhjustel, peab ta reisijat viivitamata teavitama keeldumise põhjustest ning reisija nõudmise korral peab ta seda tegema kirjalikult. Lisaks peab ta broneeringu vastuvõtmisest või pileti väljastamisest keeldumise korral seda isikut teavitama sama vedaja osutatavatest

---

<sup>4</sup> Liikmesriigid võivad riigisisestel liinivedudel teha erandi puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute suhtes kehtivate sätete kohaldamisest, kui nad tagavad, et siseriiklike eeskirjade kohaselt on nimetatud isikute kaitsetase vähemalt võrdne käesoleva määrusega sätestatud kaitse tasemega.

alternatiivsetest transpordivõimalustest. Kui põhjused, mille tõttu keelduti reisija broneeringu vastuvõtmisest või ei lubatud tal bussi siseneda, võib kõrvaldada teise isiku kohalolu, kes on suuteline osutama vajalikku abi, võib see reisija nõuda, et teda saadaks tasuta tema enda valitud teine isik.

Kui puudega või piiratud liikumisvõimega isikul on pikamaa liinile pilet või broneering ja ta on nõuetekohaselt teavitanud vedajat oma erivajadustest, kuid teda ei lubata sellest hoolimata tema puude või piiratud liikumisvõime tõttu bussi siseneda, siis võib ta valida piletihinna hüvitamise või marsruudi muutmise vahel, kusjuures viimane sõltub asjakohaste reisi teenuste olemasolust.

Vedajad ja bussijaama käitajad kehtestavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele mittediskrimineerivad transpordile juurdepääsu tingimused. Need tingimused tehakse üldsusele kättesaadavaks ja reisija soovi korral antakse need talle ka kirjalikult.

### **b) õigus eriabile**

Pikamaa liinivedude puhul osutavad vedajad ja bussijaamade käitajad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele tasuta abi oma pädevusvaldkonnas.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud peavad vedajat teavitama oma erivajadustest vähemalt 36 tundi enne sellise abi osutamise vajadust ning ilmuma määratud kohta bussijaamas kokkulepitud ajal (mitte varem kui 60 minutit) enne bussi väljumist.

### **c) õigus saada hüvitist liikumisabivahendite kaotamiseks või kahjustamise korral**

Kui vedaja või bussijaama käitaja süü tõttu on liikumisabivahend (ratastool või muu abivahend) läinud kaduma või saanud kahjustada, peab ta maksma hüvitist, mis vastab selle vahendi asendusväärtusele või parandamiskuludele (kui on võimalik parandada).

Vajaduse korral võtab ta tarvitusele kõik abinõud, et kadunud või kahjustatud liikumisabivahendit ajutiselt asendada.

## **7. Õigus esitada kaebusi vedajale ja riiklikele täitevasutustele**

Reisijatel on õigus esitada vedajale kaebusi kolme kuu jooksul alates kuupäevast, mil liiniveo teenus osutati või oleks tulnud osutada. Vedaja teavitab reisijat ühe kuu jooksul alates kaebuse saamisest, kas tema kaebus on põhjendatud, tagasi lükatud või on veel käsitlemisel. Vedaja annab lõpliku vastuse kolme kuu jooksul alates kaebuse saamisest.

Eespool osutatud tähtaegu ei kohaldata küsimuste suhtes, mis on seotud hüvitusega õnnetusjuhtumist tingitud surma või vigastuse korral või pagasi kaotamiseks või kahjustamise korral.

## **8. Reisijate õiguste jõustamine**

Iga liikmesriik peab määrama vähemalt ühe riikliku asutuse määruses osutatud õiguste jõustamiseks.

Riiklik täitevasutus vastutab määruse jõustamise eest seoses tema territooriumil asuvatest punktidest lähtuvate liinivedudega ja seoses kolmandatest riikidest sellistesse punktidesse suunduvate liinivedudega.

Reisijad võivad esitada asjaomasele riiklikule täitevasutusele kaebusi käesoleva määruse nõuete rikkumise kohta. Liikmesriik võib otsustada, et reisijad esitavad kaebuse kõigepealt vedajale. Sel juhul tegutseb riiklik täitevasutus edasikaebusi käsitleva asutusena nende kaebuste puhul, mida ei ole lahendatud.