

Raport 2021 Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 181/2011, 16. veebruar 2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004, rakendamise kohta Eestis.

Ühistranspordi seaduse § 80 lõikega 7 on määratud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet kõnealuse määruse (edaspidi määrus (EL) nr 181/2011) rakendusasutuseks Eestis.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tagab Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 181/2011 rakendamise selle reguleerimisalasse kuuluvatel bussiliinivedudel ning teostab järelevalvet nimetatud määruse ja teiste tarbija õigusi puudutavate nõuete täitmise üle.

Vastavalt määruse (EL) nr 181/2011 artiklile 29 avaldavad liikmesriikide rakendusasutused iga kahe aasta järel oma kahe eelneva aasta tegevuse kohta aruande, mis sisaldab eelkõige kõnealuse määruse rakendamiseks võetud meetmete kirjeldust ning statistikat kaebuste ja kohaldatud karistuste kohta. Eelmine raport avaldati aastal 2017.

Perioodil 01.01.2019-31.12.2020 laekus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile üks määruse (EL) nr 181/2011 alusel esitatud kaebust. Kuna tegemist oli lepingulise vaidlusega hüvitise saamiseks, siis kuulus selle lahendamine Tarbijavaidluste Komisjoni (TVK) pädevusse. Reisija jäi sama broneeringu osaks olevast jätkuvest maha. Vedaja pakkus reisijale asendustekonda, kuid reisija saabus lõppsihtkohta enam kui seitsme tunnise hilinemisega. Vedaja pakkus reisijale väikest hüvitist ja kinkekaarti, kuid reisija ei aktsepteerinud pakkumist. TVK otsustas, et reisijal on õigus hüvitisele 50% pileti hinnast määruse artikkel 19 lg 2 alusel. Vedaja täitis TVK otsuse.

Samas puudub Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametil informatsioon selle kohta, kas ja kui palju määrusejärgseid kaebuseid esitati vedajatele, bussiterminalidele ja piletimüüjatele. Vedajatel ja infrastruktuuridel ei ole ka seadusest tulenevat kohustust seesugust statistikat pidada.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile esitatakse kaebus alles siis, kui teenuseosutaja poole on pöördutud, kuid kaebus ei lahene või vastust kaebusele ei edastata 15 päeva jooksul.

Kaebuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile võib esitada e-posti või posti teel, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti tarbijate teeninduskeskkonna infosüsteemis, samuti isiklikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametis kohapeal.

Perioodil 01.01.2019 kuni 31.12.2020 ei rakendanud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet vedajate, bussiterminalide ega piletimüüjate suhtes ühtegi sanktsiooni.

2019. ja 2020. aastal kehtisid Eesti suhtes määruse (EL) nr 181/2011 artikli 2 lõigetest 4 ja 5 tulenevad erandid. Seetõttu ei kohaldunud enamuse määrusega (EL) nr 181/2011 ette nähtud õigustest suurele osale vedudele (riigisisesed ja idasuunalised veod). Koroonaviiruse leviku ajal piiriülene reisijavedu suures osas peatus, veod tühistati ja reisijad said hüvitist või siis loobusid reisijad ise teenuse kasutamisest.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti fookuses 2019. ja 2020. aastal reisija õigustest olid Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (EÜ) 261/2004 tulenevate lennureisija õiguste ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivist (EL) 2015/2302 tulenevate pakettreisija õiguste tagamine.