

Mida teha kõigepealt?

Kui teil on tekkinud mõni käesolevas infolehes käsitletud probleem, siis peaksite viivitamata nõudma, et teie lendu teenindava lennuettevõtja esindaja sellega tegeleks.

Mida teha järgmisena?

Kui teid jäetakse lennureisist maha, lend tühistatakse või esineb pikk viivitus ning lendu teenindav lennuettevõtja ei täida oma kohustusi, siis peaksite esitama kaebuse asjaomasele riiklikule täitevasutusele.

Kui teie lend väljub ELi riigist, esitage oma kaebus seal. Kui reisite väljaspool ELi asuvast riigist ELi ning teie lendu teenindab ELi lennuettevõtja, esitage oma kaebus selles ELi riigis, kus lennuk maandub.

Et saada asjaomase asutuse nime ja aadressi või üksikasjalikku teavet organisatsioonide kohta, kes nõustavad või abistavad muude kaebuste korral (nt seoses pagasi, vigastuste või surma, puhkusepakettidega), helistage Europe Direct'i tasuta telefonil* **00 800 6 7 8 9 10 11**

või saatke e-kiri aadressil
mail@europe-direct.cec.eu.int.

Te võite oma kaebuse suhtes võetud meetmetest teavitada ka Euroopa Komisjoni (B-1049 Brüssel) faksi (+32-2) 299 10 15 või e-posti tren-aprights@cec.eu.int teel.



* Teatud juhtudel ei võimalda mobiilsideoperaatorid helistamist 00 800 numbritele või need kõned on tasulised. Teatud juhtudel võivad need kõned telefoniautomaatidest või hotellidest olla tasulised.

Lisateave

Selles infolehes on esitatud kokkuvõtte asjakohaste ELi õigusaktide kohta. Kõik õiguslikud nõuded või vaidluse korral võetavad meetmed peaksid põhinema üksnes asjaomastel õigusaktidel. Kõnealused õigusaktid on avaldatud Euroopa Liidu Teatajas.

- Hüvitamine ja reisijatele abi osutamine lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise või pikkade viivituste korral, määrus (EÜ) nr 261/2004; ELT L 46, 17.2.2004.
- Lennuettevõtja vastutus, määrus (EÜ) nr 889/2002, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2027/97; EÜT L 140, 30.5.2002 (sellega lisatakse ELi õigusaktide hulka Montreali konventsioon eesmärgiga ühtlustada rahvusvahelise õhuveo nõuded, EÜT L 194, 18.7.2001).
- Reisipaketid, puhkused ja ekskursioonid, direktiiv 90/314/EMÜ; EÜT L 158, 23.6.1990.

Käesolevat infolehte saab kõigis ELi keeltes alla laadida aadressil:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Avaldanud Euroopa Komisjoni energia ja transpordi peadirektooraat, B-1049 Brüssel

KO-56-03-578-ET-D

Lennureisija õigused

Kas teil on probleeme oma reisiga?

Euroopa Liit (EL) on tugevdanud teie õigusi

Siin on neist kõige olulisemad (kehtivad alates 17. veebruarist 2005)



Kui reisil juhtub midagi ...

EL on töötanud välja rea õigusi, et tagada lennureisijate õiglane kohtlemine.

Teie lendu teenindav lennuettevõtja vastutab teie ja teie pagasi eest ning peab arvestama teie õigustega.



Lennureisist mahajätmine

Kas teid jäeti lennureisist maha, sest lennukis ei olnud piisavalt istekohti?



Tühistatud lend

Kas teie lend tühistati?



Pikad viivitused

Kas teie lend hilines üle kahe tunni?



Pagas

Kas teie registreeritud pagas on saanud kahjustada, hilinenud või läinud kaduma?



Avariist tingitud vigastus ja surm

Kas saite oma lennureisi ajal vigastada?



Puhkusepaketid

Kas saite sellise puhkusepaketi, nagu olite tellinud?

Lennureisija õigused kehtivad nii siseriiklike kui ka rahvusvaheliste regulaar- ja tšarterlendude puhul ning samuti kõikide nii täisteenindust kui ka soodushindu pakkuvate lennuettevõtjate korral.

Teie lepingus lennuettevõtjaga sätestatakse muidki õigusi ja kohustusi. Küsige lepingut lennuettevõtjalt või reisikorraldajalt.

... olge oma õigustest teadlikud

Lennureisist mahajätmine ja ärajäänud lend

Kui teid ei lubata lennukile või teie lend tühistatakse, peab lendu teenindav lennuettevõtja pakkuma teile rahalist hüvitist ja abi. Kui registreerute lennule õigeaegselt, kehtivad need õigused kõigi reiside, sh tšarterreiside puhul, mis:

- väljuvad ELi lennujaamast või
- saabuvad ELi lennujaama väljaspool ELi asuvast lennujaamast, kui lendu teenindab ELi lennuettevõtja.

Lennureisist mahajätmine

Kui reisijaid on rohkem kui kohti, peab lennuettevõtja kõigepealt küsima, kas leidub vabatahtlikke, kes loovutaksid oma koha kokkulepitud soodustuste eest. Soodustused peavad võimaldama valida kas piletihinna hüvitamise (vajadusel koos tasuta lennuga tagasi reisi alguspunkti) või muu transpordivõimaluse reisi lõppsihtkohta.

Kui te ei ole vabatahtlike hulgas, peab lennuettevõtja maksma teile hüvitist:

- 250 € kuni 1500 km pikkuste lendude puhul,
- 400 € pikemate lendude puhul ELi piires ja muude 1500–3500 km pikkuste lendude puhul,
- 600 € üle 3500 km pikkuste lendude puhul väljaspool ELi.

Kui viivitus ei kesta vastavalt üle 2, 3 või 4 tunni, võib maksta ainult poole hüvitisest.

Lisaks peab lennuettevõtja teile pakkuma:

- kas piletihinna hüvitamist (vajadusel koos tasuta lennuga tagasi reisi alguspunkti) või muud transpordivõimalust reisi lõppsihtkohta
- ning süüa ja suupisteid, vajadusel majutust hotellis (sh transport hotelli ja tagasi), ja sidevõimalusi.

Ärajäänud lend

Kui teie lend tühistatakse, peab lennuettevõtja teile alati pakkuma:

- kas piletihinna hüvitamist (vajadusel koos tasuta lennuga tagasi reisi alguspunkti) või muud transpordivõimalust reisi lõppsihtkohta
- ning süüa ja suupisteid, vajadusel majutust hotellis (sh transport hotelli ja tagasi), ja sidevõimalusi.

Kui lennuettevõtja ei teata teile lennu ärajäämisest piisavalt aegsasti ega paku algele lennuajale lähedase kestusega muud transpordivõimalust, tuleb tal teile tõenäoliselt maksta hüvitist samadel alustel nagu lennureisist mahajätmise puhul.

Hüvitis või tagasimaksud tuleb välja maksta 7 päeva jooksul sularahas, pangapälekande või tšekiga või teie kirjalikul nõusolekul reisitšekkides.

Kui teie õigusi eiratakse, esitage kohe kaebus vastavat lendu teenindavale lennuettevõtjale.

Pikad viivitused

Kohene abi

Kui te registreerute õigeaegselt lennule, sh tšarterlennule, mis:

- väljub ELi lennujaamast või
- saabub ELi lennujaama väljaspool ELi asuvast lennujaamast, kui lendu teenindab ELi lennuettevõtja,

ja kui lendu teenindav lennuettevõtja eeldab viivitust pikkusega:

- 2 või enam tundi kuni 1500 km pikkuste lendude puhul,
- 3 või enam tundi pikemate lendude puhul ELi piires ja muude 1500–3500 km pikkuste lendude puhul,
- 4 või enam tundi üle 3500 km pikkuste lendude puhul väljaspool ELi,

peab lennuettevõtja pakkuma teile süüa ja suupisteid, vajadusel majutust hotellis (sh transport hotelli ja tagasi), ja sidevõimalusi.

Kui viivitus kestab 5 tundi või enam, peab lennuettevõtja pakkuma ka piletihinna hüvitamist (vajadusel koos tasuta lennuga tagasi teie reisi alguspunkti).

Kui teie õigusi eiratakse, esitage kohe kaebus vastavat lendu teenindavale lennuettevõtjale.

Hilisemad nõuded

Kui ELi lennuettevõtja tõttu viibib lend ükskõik kus maailmas, võite sellest tuleneva kahju hüvitamiseks esitada nõude kuni 4150 SDR-ühiku piires*. Kui lennuettevõtja ei nõustu teie nõudega, võite pöörduda kohtusse.

Nõue esitatakse sellele lennuettevõtjale, kellega on sõlmitud leping. Kui tegelikult teenindab lendu mõni teine lennuettevõtja, esitatakse nõue viimasele.

Pagas

Te võite esitada nõude kuni 1000 SDR-ühiku piires* kahju eest, mis on tingitud teie pagasi hävimisest, rikkumisest, kadumisest või hilinemisest ELi lennuettevõtja teenindataval lennul ükskõik kus maailmas. Kui lennuettevõtja ei nõustu teie nõudega, võite pöörduda kohtusse.

Lennule registreeritud pagasi rikkumise korral peate esitama nõude 7 päeva ja hilinenu pagasi puhul 21 päeva jooksul, arvates selle kättesaamisest.

Nõue esitatakse sellele lennuettevõtjale, kellega on sõlmitud leping. Kui tegelikult teenindab lendu mõni teine lennuettevõtja, esitatakse nõue viimasele.

Avariist tingitud vigastus ja surm

Te võite esitada kahjunõude seoses avariist tingitud vigastuse või surmajuhtumiga ELi lennuettevõtja teenindataval lennul ükskõik kus maailmas. Teil on õigus saada ettemaksu esmaste majanduslike kulude katmiseks. Kui lennuettevõtja ei nõustu teie nõudega, võite pöörduda kohtusse.

Nõue esitatakse sellele lennuettevõtjale, kellega on sõlmitud leping. Kui tegelikult teenindab lendu mõni teine lennuettevõtja, esitatakse nõue viimasele.

Puhkusepaketid

Lisaks ülalkirjeldatud õigustele võite nõuda kahjutasu oma reisikorraldajalt, kui viimane ei suuda teile osutada teenuseid, mille olete sõltumata oma sihtkohast tellinud ELis. Need õigused kehtivad kõigi teie puhkusepaketi lendude tõrgete kohta. Lisaks sellele on reisikorraldaja kohustatud teid abistama ja organiseerima teie jaoks ilma lisatasuta muud teenused (sh reis) juhul, kui ta ei suuda täita märkimisväärset osa tellitud reisipaketist.

* 1 SDR-ühik = 1.18 € (seisuga 30.09.2004).

Kehtiva vahetuskursi teadasaamiseks võtke ühendust Europe Direct'iga.