Europos Sąjungos
oficialusis leidinys

LT
C serija

C/2024/5687

2024 9 25

KOMISIJOS PRANEŠIMAS

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju aiškinamosios gairės

(C/2024/5687)

TURINYS

Puslapis

1. ĮVADAS ... 3
2. REGLAMENTO (EB) Nr. 261/2004 TAIKYMO SRITIS ... 5
   - 2.1. Teritorinė taikymo sritis ... 5
     - 2.1.1. Geografinė taikymo sritis ... 5
     - 2.1.2. Sąvoka „skrydis“ pagal 3 straipsnio 1 dalies a punktą ... 6
     - 2.1.3. Skrydžiai, patenkantys į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį ... 6
     - 2.1.4. Skrydžiai, nepatenkantys į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį ... 7
     - 2.1.5. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritis, susijusi su kompensacija ar pagalba, gauta ES nepriklausančioje šalyje, ir poveikis gavėjų teisėms pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 ... 7
   - 2.2. Materialinė taikymo sritis ... 8
     - 2.2.1. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 netaikymas sraigtasparniais keliaujantiems keleiviams ... 8
     - 2.2.2. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 netaikymas keleiviams, keliaujantiems nemokamai arba taikant mažesnį tarifą, kuriuo tiesiogiai ar netiesiogiai negali pasinaudoti visuomenė ... 8
     - 2.2.3. Reikalavimas keleiviams užsiregistruoti keleivių registravimo vietoje ... 8
     - 2.2.4. Taikymas skrydžius vykdantiems oro vežėjams ... 9
     - 2.2.5. Įvykiai, kuriems taikomas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 ... 9
     - 2.2.6. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 netaikymas daugiarūšiu transportu vykdomoms kelionėms ... 9
     - 2.2.7. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritis atsižvelgiant į Direktyvą (ES) 2015/2302 (Kelionės paslaugų paketų direktyva) ... 9
3. ĮVYKIAI, KURIEMS ĮVYKUS SUTEIKIAMOS TEISĖS PAGAL REGLAMENTĄ (EB) Nr. 261/2004 ... 10
   - 3.1. Atsisakymas vežti ... 10
     - 3.1.1. Sąvoka „atsisakymas vežti“ ... 10
     - 3.1.2. Su atsisakymu vežti susijusios teisės ... 11
   - 3.2. Atšaukimas ... 12
     - 3.2.1. Atšaukimo apibrėžtis ... 12
     - 3.2.2. Išvykimo laiko keitimas ... 12
     - 3.2.3. Atvejis, kai orlaivis grįžta į išvykimo vietą ... 12
     - 3.2.4. Nukreiptas skrydis ... 13
     - 3.2.5. Įrodinėjimo pareiga atšaukimo atveju ... 13
     - 3.2.6. Su atšaukimu susijusios teisės ... 13
   - 3.3. Atidėjimas (vėlavimas) ... 13
     - 3.3.1. Vėlavimas išvykti ... 13
     - 3.3.2. Ilgas vėlavimas atvykti ... 13

3.3.3. Vėlavimo atvykti vertinimas ir atvykimo laiko sąvoka 13
3.4. Perkėlimas į aukštesnę arba žemesnę klasę 14
3.4.1. Perkėlimo į aukštesnę arba žemesnę klasę apibrėžtis 14
3.4.2. Teisės, susijusios su perkėlimu į aukštesnę arba žemesnę klasę 14
4. KELEIVIŲ TEISĖS 15
4.1. Teisė į informaciją 15
4.1.1. Bendroji teisė į informaciją 15
4.1.2. Informacija, kurią reikia pateikti, kai atidedamas skrydis, atsisakoma vežti arba atšaukiamas skrydis 15
4.2. Teisė atgauti už bilietą sumokėtą sumą, vykti kitu maršrutu arba pakeisti rezervaciją, kai atsisakoma vežti arba skrydis atšaukiamas 16
4.3. Teisė į rūpinimąsi, kai keleivius atsisakoma vežti, skrydis atšaukiamas arba vėluojama išvykti 18
4.3.1. Teisės į rūpinimąsi sąvoka 18
4.3.2. Maistas, gaivieji gėrimai ir apgyvendinimas 18
4.3.3. Pasirūpinimas esant ypatingoms aplinkybėms ar susidūrus su ypatingais įvykiais 20
4.4. Teisė į kompensaciją, kai keleivius atsisakoma vežti, skrydis atšaukiamas ar vėluojama atvykti arba nukreipiama kitu maršrutu, taip pat teisė gauti atlygį už perkėlimą į žemesnę klasę 20
A. *Bendroji informacija* 20
B. *Kompensacija, kai keleivį atsisakoma vežti* 20
4.4.1. Kompensacija, atsisakymas vežti ir ypatingos aplinkybės 20
4.4.2. Kompensacija, atsisakymas vežti ir jungiamieji skrydžiai 20
4.4.3. Kompensacijos suma 21
C. *Kompensacija, kai skrydis atšaukiamas* 21
4.4.4. Įprastas atvejis 21
4.4.5. Kompensacijos suma 21
4.4.6. Pareiga pranešti keleiviams 21
D. *Kompensacija ilgo vėlavimo atvykti atveju* 22
4.4.7. Ilgas vėlavimas atvykti 22
4.4.8. Kompensacija, kai ilgai vėluojama atvykti jungiamųjų skrydžių atveju 22
4.4.9. Kompensacija už ilgą vėlavimą atvykti, jei keleivis sutinka skristi į kitą oro uostą nei tas, kuris nurodytas rezervacijoje 22
4.4.10. Kompensacijos suma 23
4.4.11. Atstumo apskaičiavimas pagal kelionę siekiant nustatyti kompensaciją, kai ilgai vėluojama atvykti į galutinę paskirties vietą 23
E. *Kompensacija, kai keleivis nukreipiamas kitu maršrutu* 23
4.4.12. Reikalavimas laiku nukreipti keleivius kitu maršrutu 23
4.4.13. Nukreipimas kitu maršrutu ir atvykimas praėjus daugiau kaip dviem valandoms, bet mažiau kaip trims valandoms po tvarkaraštyje numatyto atvykimo laiko 24
F. *Kompensacija, kai keleivis perkeliamas į žemesnę klasę* 24
4.4.14. Sumos skaičiavimas 24
G. *Papildoma kompensacija* 24
5. YPATINGOS APLINKYBĖS 24
5.1. Principas 24
5.2. Vidaus ir išorės įvykiai 25
5.2.1. Sąvoka 25

5.2.2. Vidaus įvykiai 25

5.2.3. Išorės įvykiai 27

5.3. Pagrįstos priemonės, kurių oro vežėjas gali imtis susidūręs su ypatingomis aplinkybėmis 28

5.4. Ypatingos aplinkybės, su kuriomis susidurta tuo pačiu orlaiviu anksčiau vykdyto skrydžio metu 29

6. KELEIVIŲ TEISĖS JIEMS SUSIDŪRUS SU DIDELIAIS KELIONIŲ SUTRIKIMAIS 29

6.1. Bendroji informacija 29

6.2. Teisė į maršruto pakeitimą ir sumokėtos sumos grąžinimą 29

6.3. Teisė į rūpinimąsi 30

6.4. Teisė į kompensaciją 30

7. KOMPENSACIJA, PATIRTŲ IŠLAIDŲ ATLYGINIMAS, NUKREIPIMAS KITU MARŠRUTU IR RŪPINIMASIS, KAI KELIAUJAMA DAUGIARŪŠIU TRANSPORTU 31

8. SKUNDAI NACIONALINĖMS VYKDYMO UŽTIKRINIMO ĮSTAIGOMS, ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO SUBJEKTAI IR VARTOTOJŲ APSAUGA PAGAL REGLAMENTĄ DĖL BENDRADARBIAVIMO VARTOTOJŲ APSAUGOS SRITYJE 31

8.1. Skundai nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms 31

8.2. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) 32

8.3. Kitos priemonės, skirtos padėti suinteresuotosioms šalims taikyti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 32

9. IEŠKINIO PAREIŠKIMAS PAGAL REGLAMENTĄ (EB) NR. 261/2004 33

9.1. Jurisdikcija, pagal kurią galima pareikšti ieškinį pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 33

9.2. Ieškinio pareiškimo pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 terminas 34

10. ORO VEŽĖJO ATSAKOMYBĖ PAGAL MONREALIO KONVENCIJĄ 34

1. **ĮVADAS**

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 ([1]) įsigaliojo 2005 m. vasario 17 d. Reglamentu nustatomi būtiniausi keleivių apsaugos kokybės standartai, kuriais aviacijos rinkos liberalizavimas papildomas svarbiu vartotojų aspektu.

2011 m. kovo 28 d. priimtoje Komisijos baltojoje knygoje dėl transporto ([2]) kaip viena iš iniciatyvų paminėta būtinybė „[p] arengti vieningą ES keleivių teisių teisės aktų aiškinimą, taip pat darnaus ir veiksmingo vykdymo užtikrinimo sistemą, siekiant visam sektoriui užtikrinti vienodas sąlygas ir nustatyti piliečių apsaugai taikytiną Europos standartą“.

Kalbant apie oro transportą, iš 2011 m. balandžio 11 d. Komisijos komunikato ([3]) matyti, kad Reglamento (EB) Nr. 261/2004 nuostatos aiškintos įvairiai dėl dabartinio teksto pilkųjų zonų ir spragų ir kad valstybėse narėse skyrėsi vykdymo užtikrinimas. Be to, jame atskleista, kad keleiviams sunku apginti savo individualias teises.

([1]) 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantis Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, (OL L 46, 2004 2 17, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=lt).

([2]) Bendros Europos transporto erdvės kūrimo planas. Konkurencingos efektyviu išteklių naudojimu grindžiamos transporto sistemos kūrimas (COM(2011) 144 *final*), žr. p. 23, (https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:LT:PDF).

([3]) Komisijos komunikatas Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, taikymo (COM(2011) 174 *final*) (https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:LT:PDF).

2012 m. kovo 29 d. Europos Parlamentas, reaguodamas į 2011 m. balandžio 11 d. Komisijos komunikatą, priėmė rezoliuciją ([4]). Parlamentas pabrėžė priemones, kurias jis laiko būtinomis siekiant atgauti keleivių pasitikėjimą: visų pirma valstybės narės ir vežėjai turėtų tinkamai taikyti galiojančias taisykles, reikėtų užtikrinti pakankamų ir paprastų žalos atlyginimo priemonių taikymą ir keleiviams teikti tikslią informaciją apie jų teises.

Siekdama patikslinti teises, užtikrinti, kad oro vežėjai geriau taikytų Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, o nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos užtikrintų reglamento vykdymą, 2013 m. Komisija pateikė pasiūlymą iš dalies pakeisti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamentą (EB) Nr. 2027/97 ([5]) ([6]). Šį pasiūlymą šiuo metu nagrinėja ES teisėkūros institucijos ([7]).

Kaip paskelbta 2015 m. gruodžio 7 d. Komisijos komunikate dėl Europos aviacijos strategijos ([8]), 2016 m. Komisija priėmė Reglamento (EB) Nr. 261/2004 ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2027/97 ([9]) aiškinamąsias gaires.

Teismų praktika turėjo didelės įtakos Reglamento (EB) Nr. 261/2004 aiškinimui. Nacionaliniai teismai ne kartą prašė Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (toliau – Teismas) paaiškinti tam tikras nuostatas, įskaitant pagrindinius reglamento aspektus. Jo aiškinamieji sprendimai atspindi dabartinę ES teisės, kurią turi taikyti nacionalinės valdžios institucijos, padėtį. 2010 m. atliktame vertinime ([10]) ir 2012 m. atliktame poveikio vertinime ([11]) pabrėžta Teismo priimtų sprendimų gausa. Todėl akivaizdu, kad reikia imtis veiksmų siekiant užtikrinti bendrą Reglamento (EB) Nr. 261/2004 supratimą ir tinkamą jo vykdymą visoje ES.

Šiomis aiškinamosiomis gairėmis atnaujinamos ankstesnės gairės dėl oro transporto keleivių teisių, įtraukiant atitinkamus Teismo sprendimus, priimtus nuo 2016 m. iki šių gairių paskelbimo. Be kita ko, jomis siekiama suteikti daugiau aiškumo dėl kai kurių Reglamento (EB) Nr. 261/2004 nuostatų, visų pirma atsižvelgiant į Teismo praktiką ([12]). Taip turėtų būti sudarytos sąlygos veiksmingiau ir nuosekliau užtikrinti dabartinių taisyklių vykdymą. Pridėtas naujas skirsnis apie didelius kelionių sutrikimus (6 skirsnis).

Šiomis gairėmis siekiama spręsti problemas, su kuriomis dažniausiai susiduria nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, keleiviai ir jų asociacijos, Europos Parlamentas ir pramonės atstovai. Jomis nesiekiama išsamiai aptarti visų nuostatų ir nesukuriama jokių naujų teisinių nuostatų. Taip pat reikia pažymėti, kad aiškinamosios gairės neturi įtakos Teismo pateiktam Sąjungos teisės aiškinimui ([13]).

([4]) Europos Parlamento rezoliucija dėl nustatytų oro transportu keliaujančių asmenų teisių veikimo ir taikymo (2011/2150(INI)) (https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2012-0099_LT.html).

([5]) 1997 m. spalio 9 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju (OL L 285, 1997 10 17, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj?locale=lt).

([6]) Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo iš dalies pakeičiami Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru, (COM(2013) 130 *final*, 2013 3 13).

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos aviacijos strategija“ (COM(2015) 598 *final*, 2015 12 7).

([9]) Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju (OL L 285, 1997 10 17, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj?locale=lt).

([10]) Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, February 2010.

([11]) Komisijos tarnybų darbinis dokumentas „Poveikio vertinimas, pridedamas prie pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo iš dalies pakeičiami Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru poveikio vertinimas“, Briuselis, SWD(2013) 62 *final*, 2013 3 13, ir pasiūlymas dėl reglamento, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, (COM(2013) 130 *final*).

([12]) Tekste sistemingai pateikiamos aiškios nuorodos į atitinkamas Teismo bylas; jei tokios nuorodos nėra, tekstas atitinka Komisijos pateiktą reglamento aiškinimą.

([13]) Žr. Europos Sąjungos sutarties 19 straipsnio 1 dalį.

Šios gairės taip pat susijusios su Reglamentu (EB) Nr. 2027/97 ir Konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo (toliau – Monrealio konvencija) ([14]). Reglamentu (EB) Nr. 2027/97 siekiama dvejopo tikslo: pirma, suderinti ES teisės aktus dėl oro vežėjų atsakomybės už keleivius ir jų bagažą su Monrealio konvencijos, kurios viena iš susitariančiųjų šalių yra ES, nuostatomis ir, antra, išplėsti Monrealio konvencijos taisyklių taikymą įtraukiant oro susisiekimo paslaugas, teikiamas valstybės narės teritorijoje.

Be to, šiose gairėse nagrinėjami jurisdikcijos klausimai, susiję su Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 1215/2012 ([15]).

Kaip Komisija paskelbė Darnaus ir išmanaus judumo strategijoje ([16]), ji peržiūrėjo keleivių teisių sistemą ir 2023 m. lapkričio 29 d. pasiūlė papildomų Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pakeitimų ([17]). Šiomis aiškinamosiomis gairėmis Komisija siekia ne pakeisti ar papildyti tą pasiūlymą arba 2013 m. pasiūlymą iš dalies pakeisti Reglamentą (EB) Nr. 2027/97, o užtikrinti geresnį Reglamento (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamento (EB) Nr. 2027/97 taikymą ir vykdymo užtikrinimą.

2. **REGLAMENTO (EB) Nr. 261/2004 TAIKYMO SRITIS**

2.1. **Teritorinė taikymo sritis**

2.1.1. *Geografinė taikymo sritis*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad reglamentas taikomas tik keleiviams, išvykstantiems iš oro uosto, esančio valstybės narės, kuriai taikoma Sutartis, teritorijoje, ir keleiviams, vykstantiems iš trečiojoje šalyje (t. y. šalyje, kuri nėra valstybė narė) esančio oro uosto į orą uostą, esantį valstybės narės, kuriai taikoma Sutartis, teritorijoje, jei skrydį vykdantis oro vežėjas turi licenciją valstybėje narėje (toliau – ES oro vežėjas).

Pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 355 straipsnį ES teisė netaikoma SESV II priede išvardytoms šalims ir teritorijoms ([18]). Vietoj to šioms šalims ir teritorijoms taikomi SESV ketvirtoje dalyje išdėstyti specialūs susitarimai dėl asociacijos. Be to, ES teisė netaikoma Farerų saloms ([19]). Todėl šios teritorijos turi būti laikomos ES nepriklausančiomis šalimis, kaip apibrėžta Reglamente (EB) Nr. 261/2004 ([20]).

Tačiau pagal SESV 355 straipsnio 1 dalį Sutarčių nuostatos taikomos Gvadelupai, Prancūzijos Gvianai, Martinikai, Majotui, Reunionui, Sen Bartelemi, Sen Martenui, Azorų, Madeiros ir Kanarų saloms. Todėl šios teritorijos yra valstybių narių, kurioms taikoma Sutartis, dalis, kaip apibrėžta Reglamente (EB) Nr. 261/2004.

([14]) 2001 m. balandžio 5 d. Tarybos sprendimas 2001/539/EB dėl Europos bendrijos priimamos Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo (Monrealio konvencija) (OL L 194, 2001 7 18, p. 38, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj?locale=lt).

([15]) 2012 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1215/2012 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (OL L 351, 2012 12 20, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj?locale=lt).

([16]) Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Darnaus ir išmanaus judumo strategija. Europos transporto kelias į ateitį“ (COM(2020) 789 *final*, 2020 12 9).

([17]) Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782, (COM(2023) 753 *final*, 2023 11 29).

([18]) Žr. SESV II priedą (https://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_lt.htm).

([19]) SESV 355 straipsnio 5 dalies a punktas.

([20]) Reglamentas taikomas Islandijai ir Norvegijai pagal Europos ekonominės erdvės susitarimą ir Šveicarijai pagal Europos bendrijos ir Šveicarijos Konfederacijos susitarimą dėl oro transporto (1999 m.).

2.1.2. *Sąvoka „skrydis“ pagal 3 straipsnio 1 dalies a punktą*

Teisingumo Teismas yra konstatavęs, kad kelionė, apimanti skrydžius pirmyn ir atgal, negali būti laikoma vienu skrydžiu. Sąvoka „skrydis“, kaip ji suprantama pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, turi būti aiškinama taip, kad ją iš esmės sudaro vežimo oru operacija, t. y. vadinamasis tokio vežimo vienetas, kurią vykdo oro vežėjas, nustatantis savo maršrutą ([21]). Todėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 1 dalies a punktas netaikomas kelionės pirmyn ir atgal atvejui, kai keleiviai, kurie iš pradžių išvyko iš valstybės narės teritorijoje esančio oro uosto, grįžta į šį oro uostą ne ES oro vežėjo vykdomu skrydžiu ir iš ES nepriklausančioje šalyje esančio oro uosto. Tai, kad skrydžiai pirmyn ir atgal yra įsigyjami vykdant vieną užsakymą, neturi įtakos šios nuostatos aiškinimui ([22]).

Jeigu keleivio kelionę – nuo keleivio pirmojo išvykimo skrydžio iki keleivio galutinės paskirties vietos – sudaro keli skrydžiai, pagal reglamentą šie skrydžiai laikomi visuma, jei jie buvo įsigyjami kaip vienas vienetas arba, kitaip tariant, vieno užsakymo objektas. Todėl nustatant, ar taikomas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, reikia atsižvelgti į pradinio išvykimo vietą ir visos kelionės galutinę paskirties vietą, neatsižvelgiant į jokius tarpinius sustojimus ar kelionės metu naudojamus oro uostus ([23]).

2.1.3. *Skrydžiai, patenkantys į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį*

Keliuose sprendimuose Teismas išaiškino, kad reglamentas gali būti taikomas kelionių, susijusių su jungiamaisiais skrydžiais už ES ribų, sutrikimams arba incidentams, susijusiems su ne ES vežėjo vykdomais jungiamaisiais skrydžiais.

Skrydžio sutrikimas gali patekti į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį, net jei jis įvyko už ES ribų, vykdant jungiamąjį skrydį iš ES į ES nepriklausančią šalį su tarpiniu nusileidimu už ES ribų ir keičiant orlaivį. Teismas patvirtino, kad teisė į kompensaciją už skrydžių atidėjimą (vėlavimą) ilgam laikui taikoma, jei du ar daugiau skrydžių buvo įsigyti kaip vienas vienetas ([24]).

Kalbant apie šalį, turinčią mokėti keleiviui kompensaciją dėl kelionės sutrikdymo, Teismas aiškiai nurodė, kad bet kuris skrydį vykdantis oro vežėjas, dalyvavęs vykdant bent vieną iš jungiamųjų skrydžių, privalo sumokėti šią kompensaciją, neatsižvelgiant į tai, ar šio vežėjo vykdomas skrydis buvo kelionės sutrikdymo priežastis ([25]).

Taigi jungiamojo skrydžio, kurį sudaro du skrydžiai pagal vieną užsakymą ir kuris buvo vykdomas pagal bendrojo kodo sutartį, pagal kurią pirmąjį skrydį (pirmąją atkarpą) vykdo Sąjungos oro vežėjas, o antrąją atkarpą – ne Sąjungos oro vežėjas, atveju keleivis gali pareikšti ieškinį dėl žalos atlyginimo Sąjungos oro vežėjui, net jei vėlavimo priežastis atsirado antrojoje atkarpoje ([26]).

Panašiai Teismas nusprendė ir dėl kaip vienas vienetas įsigytų jungiamųjų skrydžių iš ES nepriklausančios šalies į ES su tarpiniu nutūpimu ES – jei skrydis, kurį pagal bendrojo kodo sutartį vykdo ne ES oro vežėjas, atidedamas ilgam laikui, keleivis gali pareikšti ieškinį dėl kompensacijos antrąjį skrydį vykdžiusiam ES oro vežėjui ([27]).

Jei visą jungiamąjį skrydį iš ES į ES nepriklausančią šalį vykdė ne ES oro vežėjas, tačiau skrydis įsigytas iš ES oro vežėjo, keleivis turi teisę gauti kompensaciją iš ne ES oro vežėjo, kuris vykdė skrydžius to ES oro vežėjo vardu, jei galutinę paskirties vietą pasiekė pavėlavęs daugiau kaip tris valandas, nes ilgam laikui buvo atidėtas antrasis minėto skrydžio segmentas ([28]).

([21]) Sprendimas *Emirates Airlines*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, 40 punktas.
([22]) Sprendimas *Emirates Airlines*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, 53 punktas.
([23]) Sprendimas *Wegener*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361, 18 punktas; Sprendimas *Air Nostrum*, C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, 26 punktas; Sprendimas *Airhelp*, C-451/20, ECLI:EU:C:2022:123, 25 punktas; Sprendimas *flightright*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, 20 punktas.
([24]) Sprendimas *Wegener*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361, 25 punktas.
([25]) Sprendimas *České aerolinie*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, 20–26 punktai.
([26]) Sprendimas *České aerolinie*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, 33 punktas.
([27]) Sprendimas *KLM Royal Dutch Airlines*, C-367/20, ECLI:EU:C:2020:909, 33 punktas.
([28]) Sprendimas *United Airlines*, C-561/20, ECLI:EU:C:2022:266, 44 punktas.

Nors minėti pavyzdžiai buvo susiję su jungiamaisiais skrydžiais, kuriuos oro vežėjai vykdė pagal bendrojo kodo sutartis, Teismas aiškiai nurodė, kad nė vienoje reglamento nuostatoje jungiamojo skrydžio kvalifikavimas nesiejamas su specialiais teisiniais ryšiais tarp skrydžius, sudarančius jungiamąjį skrydį, vykdančių oro vežėjų ([29]).

Todėl Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 taip pat taikomas jungiamojo skrydžio, kurį sudaro keli skrydžiai, vykdomi atskirų oro vežėjų, nesiejamų specialiais teisiniais ryšiais, keleiviams, jeigu šiuos skrydžius sujungė kelionių agentūra, kuri šiai operacijai nustatė bendrą kainą ir išdavė vieną bilietą ([30]).

2.1.4. *Skrydžiai, nepatenkantys į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį*

Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 netaikomas ES oro vežėjo vykdomų jungiamųjų skrydžių, kurie buvo įsigyti vykdant vieną užsakymą, keleiviams, jei tiek išvykimo oro uostas, tiek antrosios kelionės atkarpos atvykimo oro uostas yra ES nepriklausančioje šalyje ir tik oro uostas, kuriame vyksta tarpinis nutūpimas, yra valstybės narės teritorijoje ([31]). Taigi Teismas išaiškino, kad reglamento taikymas jungiamajam skrydžiui turėtų būti nustatomas remiantis tik pirmojo išvykimo oro uosto ir keleivio galutinės paskirties oro uosto geografine vieta. Jei jie abu yra už ES teritorijos ribų, tokiais skrydžiais keliaujantiems keleiviams Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 netaikomas, net jei jie vieną ar kelis kartus nutūpė ES.

2.1.5. *Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritis, susijusi su kompensacija ar pagalba, gauta ES nepriklausančioje šalyje, ir poveikis gavėjų teisėms pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 1 dalies b punkte nustatyta, kad reglamentas taikomas keleiviams, vykstantiems iš už ES ribų (t. y. ES nepriklausančioje šalyje) esančio oro uosto į ES, jei skrydį vykdo oro vežėjas, turintis licenciją ES valstybėje narėje, (toliau – ES oro vežėjas), išskyrus atvejus, kai jie gavo lengvatų ar kompensaciją ir jiems buvo suteikta pagalba toje ES nepriklausančioje šalyje.

Gali kilti klausimas, ar keleiviai, skrendantys į ES iš ES nepriklausančios šalies oro uosto, gali naudotis teisėmis pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, jei pagal ES nepriklausančios šalies teisės aktus, kuriais reglamentuojamos keleivių teisės, jau buvo suteiktos šios teisės:

1) lengvatos (pvz., kelionės kuponas) arba kompensacija (kurios dydis gali skirtis nuo Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nustatytos sumos) ir

2) pagalba (pvz., sumokėtos sumos atlyginimas arba nukreipimas kitu maršrutu pagal 8 straipsnį, taip pat maitinimas, gėrimai, apgyvendinimas viešbutyje ir susisiekimo priemonės, kaip nurodyta reglamento 9 straipsnyje).

Čia svarbus žodis „ir“. Pavyzdžiui, jei keleiviams buvo suteikta tik viena iš šių dviejų teisių (pavyzdžiui, lengvatos ir kompensacija pagal 1 dalį), jie vis tiek gali pareikšti pretenzijas dėl kitos teisės (šiuo atveju 2 punkte nurodytos pagalbos).

Jei abi šios teisės būtų suteiktos išvykimo vietoje remiantis vietos teisės aktais arba savanoriškais pagrindais, keleiviai negalėtų pareikšti pretenzijų dėl jokių kitų teisių pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nes reglamentas nebūtų taikomas ([32]).

Tačiau Teismas nusprendė ([33]), kad negalima būtų leisti, kad keleivis netektų Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 suteiktos apsaugos vien dėl prielaidos, jog jis gali gauti *tam tikrą* kompensaciją ES nepriklausančioje šalyje. Šiuo atžvilgiu skrydį vykdantis oro vežėjas turėtų įrodyti, kad ne ES šalyje suteikta kompensacija atitinka Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 garantuojamos kompensacijos tikslą arba kad kompensacijos ir pagalbos teikimo sąlygos ir įvairios jų įgyvendinimo priemonės yra lygiavertės Reglamente (EB) Nr. 261/2004 numatytoms sąlygoms.

([29]) Sprendimas *flightright*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, 28 punktas.
([30]) Sprendimas *flightright*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, 31 punktas.
([31]) Sprendimas *Airhelp*, C-451/20, ECLI:EU:C:2022:123, 41 punktas.
([32]) Sprendimas *KLM Royal Dutch Airlines*, C-367/20, ECLI:EU:C:2020:909, 18 ir 25 punktai.
([33]) Sprendimas *van der Lans*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, 28 punktas.

2.2. **Materialinė taikymo sritis**

2.2.1. *Reglamento (EB) Nr. 261/2004 netaikymas sraigtasparniais keliaujantiems keleiviams*

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 4 dalį reglamentas taikomas tik licenciją turinčio oro vežėjo naudojamiems orlaiviams su pastoviaisiais sparnais. Todėl jis netaikomas sraigtasparnių paslaugoms.

2.2.2. *Reglamento (EB) Nr. 261/2004 netaikymas keleiviams, keliaujantiems nemokamai arba taikant mažesnį tarifą, kuriuo tiesiogiai ar netiesiogiai negali pasinaudoti visuomenė*

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 3 dalį reglamentas netaikomas keleiviams, keliaujantiems nemokamai arba taikant mažesnį tarifą, kuriuo tiesiogiai ar netiesiogiai negali pasinaudoti visuomenė.

„Keliaujantiems nemokamai“ reiškia, kad keleivius oro vežėjas veža netaikydamas jiems jokios piniginės prievolės. Į šią sąvoką nepatenka atvejai, kai oro susisiekimo kaina sumažinama iki nulio, tačiau keleiviai, norėdami gauti bilietus, vis tiek turi mokėti mokesčius ir kitas rinkliavas.

Jei bilietas buvo įsigytas lengvatiniu tarifu, lemiamas veiksnys yra tai, ar šis sumažinimas taikomas tik tam tikrai asmenų grupei, ar jis yra atviras visiems, norintiems įsigyti bilietą, net jei jiems gali tekti įvykdyti tam tikras sąlygas ar reikalavimus. Tokie bilietai vis tiek būtų laikomi viešai prieinamais ir jų turėtojams reglamentas būtų taikomas.

Tačiau ši nuostata taikoma specialioms kainoms, kurias oro vežėjai siūlo savo darbuotojams. Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 taip pat netaikomas keleiviui, keliaujančiam su lengvatinės kainos bilietu, kurį oro vežėjas išdavė vykdydamas renginio rėmimo kampaniją, kurį gali gauti tik tam tikri konkretūs asmenys ir kuriam išduoti reikalingas išankstinis ir individualus to oro vežėjo leidimas ([34]).

Tačiau 3 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad reglamentas taikomas keleiviams, turintiems bilietus, išduotus pagal keleivių lojalumo programą arba kitą oro vežėjo ar turizmo kelionių organizatoriaus komercinę programą.

Kalbant apie kūdikius, Teismas yra nusprendęs, kad į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį nepatenka keleiviai, kurie dėl savo jauno amžiaus keliauja nemokamai, tačiau neturi vietos ar įlaipinimo talono, ir kurių vardo ir pavardės jų tėvai nenurodo atlikdami rezervavimą ([35]).

2.2.3. *Reikalavimas keleiviams užsiregistruoti keleivių registravimo vietoje*

Iš Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 2 dalies matyti, kad tam, kad būtų taikomas šis reglamentas, keleiviai turi: i) turėti patvirtintą rezervavimą ir ii) laiku atvykti registruotis. Antrasis reikalavimas netaikomas, jei skrydis atšaukiamas.

Šios dvi sąlygos yra kumuliacinės – negalima daryti prielaidos, kad keleivis atvyko registruotis, jei keleivis turi patvirtintą rezervavimą atitinkamam skrydžiui ([36]). Dėl 3 straipsnio 2 dalies veiksmingumo reikalaujama, kad keleiviai laiku atvyktų į oro uostą, tiksliau – pas skrydį vykdančio oro vežėjo atstovą, kad būtų nuskraidinti į numatytą paskirties vietą, net jei prieš atvykdami į oro uostą jau užsiregistravo internetu ([37]).

Kalbant apie įrodymą, kad keleiviai iš tikrųjų atvyko registruotis, Teismas yra patvirtinęs, kad keleiviai, turintys patvirtintą rezervaciją skrydžiui ir skridę šiuo skrydžiu, turi būti laikomi tinkamai įvykdžiusiais reikalavimą atvykti registruotis prieš skrydį, šiuo tikslu neprivalėdami pateikti įlaipinimo kortelės ar kito dokumento, patvirtinančio jų dalyvavimą registruojantis atidėtam skrydžiui. Oro vežėjas turėtų įrodyti, kad šie keleiviai nebuvo skraidinami šiuo skrydžiu ([38]).

([34]) Sprendimas *SATA International – Azores Airlines*, C-316/20, ECLI:EU:C:2020:966, 19 punktas.
([35]) Sprendimas *Vueling Airlines*, C-686/20, ECLI:EU:C:2021:859, 31 punktas.
([36]) Sprendimas *easyJet Airline*, C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902, 25 punktas.
([37]) Sprendimas *Laudamotion GmbH*, C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73, 21 punktas.
([38]) Sprendimas *easyJet Airline*, C-756/18 P, ECLI:EU:C:2019:902, 28, 29, 30 ir 33 punktai.

Teismas patvirtino, kad reikalavimas atvykti registruotis yra būtinas tais atvejais, kai atvykę keleiviai nori reikalauti kompensacijos už ilgam laikui atidėtus (vėluojančius atvykti) skrydžius ([39]). Tai svarbu tais atvejais, kai keleiviai iš anksto informuojami, kad jų skrydis bus atidėtas, ir nusprendžia neatvykti į oro uostą – dėl to, kad nusprendė nebeskristi, arba dėl to, kad patys pasirūpino alternatyvia vežimo paslauga.

2.2.4. *Taikymas skrydžius vykdantiems oro vežėjams*

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 5 dalį už šiame reglamente nustatytų pareigų vykdymą visada atsako skrydį vykdantis oro vežėjas, o ne, pavyzdžiui, kitas oro vežėjas, kuris galėjo parduoti bilietą. Skrydį vykdantis oro vežėjas Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 konstatuojamojoje dalyje apibūdinamas kaip „skrydį vykdan[tis] arba ketinan[tis] vykdyti oro vežėj[as], nesvarbu, ar jis yra orlaivio savininkas, ar nuomoja lėktuvą be įgulos ir atsargų arba su įgula ir atsargomis, ar kuriuo nors kitu pagrindu“ ([40]).

Teismas išaiškino, kad nuomos su įgula atveju, kai viena oro transporto bendrovė (nuomotojas) suteikia orlaivį su įgula kitai oro transporto bendrovei (nuomininkui), nuomotojas negali būti laikomas skrydį vykdančiu oro vežėju, kaip tai suprantama pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004. Taip yra todėl, kad atsakomybė už skrydį tenka nuomininkui, o ne oro vežėjui, kuris išnuomojo savo orlaivį ir įgulą ([41]).

Kalbant apie oro vežėjo skrydžių vykdymo licenciją, Teismas išaiškino, kad bendrovė, pateikusi prašymą išduoti licenciją skrydžiams vykdyti, kuri numatytą skrydžio vykdymo dieną jai dar nebuvo išduota, negali patekti į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritį. Todėl tam, kad keleiviai turėtų teisę į kompensaciją pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 1 dalies c punktą ir 7 straipsnio 1 dalį, oro vežėjas turi turėti *galiojančią* licenciją skrydžiams vykdyti ([42]).

2.2.5. *Įvykiai, kuriems taikomas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004*

Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 užtikrinama keleivių apsauga, kai keleivį atsisakoma vežti, atšaukiamas skrydis, atidedamas skrydis, keleivis perkeliamas į aukštesnę klasę arba perkeliamas į žemesnę klasę. Šie įvykiai ir keleiviams suteikiamos teisės, kai jie įvyksta, aprašyti tolesniuose skirsniuose.

2.2.6. *Reglamento (EB) Nr. 261/2004 netaikymas daugiarūšiu transportu vykdomoms kelionėms*

Daugiarūšiu transportu (daugiau nei vienos rūšies transportu) pagal vieną vežimo sutartį vykdomoms kelionėms Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 netaikomas. Daugiau informacijos apie tai pateikta 6 skirsnyje.

2.2.7. *Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymo sritis atsižvelgiant į Direktyvą (ES) 2015/2302 (Kelionės paslaugų paketų direktyva)*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 6 dalyje ir 16 konstatuojamojoje dalyje nustatyta, kad šis reglamentas taip pat taikomas skrydžiams pagal organizuotą turistinę kelionę, išskyrus atvejus, kai organizuota kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei skrydžio atšaukimas (pavyzdžiui, atšaukus viešbutį). Taip pat nurodyta, kad pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 suteiktos teisės nedaro poveikio pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2015/2302 keliautojams suteiktoms teisėms ([43]). Taigi keliautojai iš esmės turi teises tiek kelionės paslaugų paketo organizatoriaus atžvilgiu pagal Direktyvą (ES) 2015/2302, tiek skrydį vykdančio oro vežėjo atžvilgiu pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004. Direktyvos (ES) 2015/2302 14 straipsnio 5 dalyje taip pat nustatyta, kad bet kokia teisė į žalos atlyginimą ar kainos sumažinimą pagal šią direktyvą nedaro poveikio keliautojų teisėms pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, tačiau nurodoma, kad pagal keleivių teisių reglamentus ir pagal šią direktyvą išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas turi būti išskaitomi vieni iš kitų, kad būtų išvengta žalos atlyginimo permokų.

([39]) Sprendimas *Laudamotion GmbH*, C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73, 34 punktas.
([40]) Taip pat žr. 2 straipsnio b punkte pateiktą skrydį vykdančio oro vežėjo apibrėžtį.
([41]) Sprendimas *Wirth*, C-532/17, ECLI:EU:C:2018:527, 26 punktas.
([42]) Sprendimas *Breyer*, C-292/18, ECLI:EU:C:2018:99, 28 punktas.
([43]) 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, (OL L 326, 2015 12 11, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=lt). Pagal Direktyvos (ES) 2015/2302 29 straipsnį nuorodos į Direktyvą 90/314/EEB šiame reglamente laikomos nuorodomis į Direktyvą (ES) 2015/2302.

Tačiau nei Reglamente (EB) Nr. 261/2004, nei Direktyvoje (ES) 2015/2302 nekalbama apie tai, kas galiausiai turi padengti su sutampančiais kelionės paslaugų paketo organizatoriaus ir skrydį vykdančio oro vežėjo įsipareigojimais susijusias išlaidas – kelionės paslaugų paketo organizatorius ar skrydį vykdantis oro vežėjas ([44]). Todėl tokio klausimo sprendimas priklausys nuo organizatorių ir oro vežėjų sutarčių nuostatų ir taikytinos nacionalinės teisės. Bet kokie su tuo susiję susitarimai (įskaitant praktinius susitarimus, kuriais siekiama išvengti žalos atlyginimo permokos) neturi daryti neigiamo poveikio keleivių galimybei pareikšti pretenzijas kelionės paslaugų paketo organizatoriui arba oro vežėjui ir pasinaudoti atitinkamomis teisėmis, kurios nėra suteikiamos pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

Šiuo klausimu Teismas nusprendė, kad pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 2 dalį keleiviai, kurie turi teisę reikalauti, kad kelionių organizatorius atlygintų jų už lėktuvo bilietą sumokėtą sumą pagal Kelionės paslaugų paketų direktyvą, nebegali reikalauti, kad oro vežėjas atlygintų už šį bilietą sumokėtą sumą pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, net jei kelionių organizatorius finansiškai negali atlyginti už bilietą sumokėtos sumos ir nesiėmė jokių priemonių tokiam atlyginimui užtikrinti ([45]). Kitaip tariant, keleiviai, kurie turi teisę reikalauti kompensacijos iš savo kelionių organizatoriaus pagal Direktyvą (ES) 2015/2302, negali prašyti oro vežėjo atlyginti sumokėtą sumą pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004.

Tačiau keliautojas gali reikalauti žalos atlyginimo tiesiogiai iš oro vežėjo už trims valandoms ar ilgiau atidėtus arba atšauktus skrydžius, net jei šis keliautojas ir atitinkamas oro vežėjas nėra sudarę sutarties, o skrydis yra paketo dalis ([46]).

3. ĮVYKIAI, KURIEMS ĮVYKUS SUTEIKIAMOS TEISĖS PAGAL REGLAMENTĄ (EB) Nr. 261/2004

3.1. Atsisakymas vežti

3.1.1. *Sąvoka „atsisakymas vežti“*

Sąvoka „atsisakymas vežti“ susijusi ne tik su atvejais, kai parduodama daugiau bilietų, nei yra vietų, bet ir su tais atvejais, kai atsisakoma vežti dėl kitų priežasčių, pavyzdžiui, dėl su veikla susijusių priežasčių ([47]). Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio j punktą „atsisakymas vežti“ neapima situacijos, kai yra pagrįstų priežasčių atsisakyti skraidinti keleivius skrydžiu, nors jie atvyko laiku, pavyzdžiui, sveikatos, saugos ar saugumo sumetimais arba dėl nepakankamų kelionės dokumentų.

Jei keleivio, turinčio patvirtintą rezervavimą, pirminis skrydis atidedamas ir keleivis nukreipiamas kitu maršrutu, tai nėra atsisakymas vežti, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio j punkte.

Jei keleivį atsisakoma vežti grįžtamuoju skrydžiu dėl to, kad skrydį vykdantis oro vežėjas atšaukė išvykstamąjį skrydį ir keleivį nukreipė kitu maršrutu, tai reikštų atsisakymą vežti ir skrydį vykdantis oro vežėjas turėtų mokėti papildomą kompensaciją.

Teismas yra patvirtinęs, kad sąvoka „atsisakymas vežti“ taip pat apima numatomą atsisakymą vežti, o tai reiškia atvejus, kai skrydį vykdantis oro vežėjas iš anksto informuoja keleivius, kad be jų sutikimo atsisako skraidinti juos skrydžiu, kuriam jie turėjo patvirtintą rezervavimą ([48]).

Teismas taip pat išaiškino, kad numatomo atsisakymo vežti atveju oro vežėjas turi mokėti kompensaciją keleiviams pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 4 straipsnio 3 dalį, net jei keleiviai neatvyko į skrydį Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 2 dalyje nustatytomis sąlygomis ([49]).

([44]) Tačiau dėl teisės į žalos atlyginimą žr. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 13 straipsnį ir Direktyvos (ES) 2015/2302 22 straipsnį.
([45]) Sprendimas *Aegean Airlines*, C-163/18, ECLI:EU:C:2019:585, 44 punktas.
([46]) Sprendimas *Primera Air Scandinavia*, C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235, 38 punktas.
([47]) Sprendimas *Finnair*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, 26 punktas.
([48]) Sprendimas *LATAM Airlines Group*, C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815, 28 punktas.
([49]) Sprendimas *LATAM Airlines Group*, C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815, 39 punktas.

Jei keleiviams, turintiems rezervavimą, į kurį įeina skrydis pirmyn ir atgal, neleidžiama skristi atgal, nes jie neskrido pirmyn skraidinančiu skrydžiu (neatvyko), tai gali būti laikoma oro vežėjo nuostatų ir sąlygų pažeidimu. Tas pats pasakytina ir tuo atveju, kai keleiviams, turintiems rezervavimą, į kurį įeina keli vienas po kito einantys skrydžiai, neleidžiama skristi, nes jie neskrido ankstesniu skrydžiu (-iais). Oro vežėjų sąlygos turi atitikti nacionalinės teisės aktus, kuriais perkeliamos Sąjungos teisės nuostatos dėl vartotojų apsaugos, kaip antai 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais ([50]). Teismas dar nėra priėmęs sprendimo dėl to, ar tai yra atsisakymas vežti, kaip tai suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio j punktą. Be to, tokia praktika gali būti draudžiama pagal nacionalinę teisę.

Jei keleiviams, keliaujantiems su gyvūnu augintiniu, neleidžiama skristi dėl to, kad jie neturi atitinkamų gyvūno augintinio dokumentų, arba jei gyvūno augintinio vežimas neatitinka oro vežėjo nuostatų ir sąlygų, tai nėra atsisakymas vežti.

Tačiau jei keleivius atsisakoma vežti dėl klaidos, kurią padarė oro uosto darbuotojai, tikrindami jų kelionės dokumentus (įskaitant vizas), tai yra atsisakymas vežti, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio j punkte.

Šiuo atžvilgiu Teismas nusprendė, kad Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 atitinkamam oro vežėjui nesuteikiama teisė vienašališkai ir galutinai įvertinti ir nuspręsti, ar atsisakymas vežti yra tinkamai pagrįstas, ir taip atimti iš atitinkamų keleivių apsaugą, į kurią jie turi teisę pagal šį reglamentą ([51]).

Standartinėse vežimo sąlygose negali būti nuostatos, pagal kurią būtų ribojamos arba panaikinamos oro vežėjo pareigos pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 išmokėti kompensaciją keleiviui, atsisakius jį vežti dėl, kaip įtariama, netinkamų kelionės dokumentų ([52]).

Padėtis laikoma kitokia, jei oro vežėjas ir jo įgula atsisako vežti keleivį dėl pagrįstų saugumo priežasčių pagal 2 straipsnio j punktą. Oro vežėjai turėtų visapusiškai naudotis IATA duomenų baze „Timatic“ ir konsultuotis su atitinkamų šalių valdžios institucijomis (ambasadomis ir užsienio reikalų ministerijomis), kad patikrintų kelionės dokumentus ir (atvykimo) vizų reikalavimus, taikomus paskirties šalyse, ir saugotų atitinkamus įrašus, kad būtų užkirstas kelias neteisingam atsisakymui vežti keleivius. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad jos sistemoms IATA ir (arba) „Timatic“ teiktų išsamią ir naujausią informaciją apie kelionės dokumentus, visų pirma susijusią su vizų reikalavimais arba šių reikalavimų išimtimis.

Dėl neįgaliųjų arba riboto judumo asmenų kelionių daroma nuoroda į Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1107/2006 ([53]) 4 straipsnį ir atitinkamas aiškinamąsias gaires ([54]).

3.1.2. *Su atsisakymu vežti susijusios teisės*

Atsisakymas vežti be keleivio sutikimo suteikia: i) teisę gauti kompensaciją, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnyje; ii) keleivio teisę pasirinkti atgauti sumokėtą sumą, vykti kitu maršrutu arba įsigyti naują bilietą vėliau, kaip numatyta 8 straipsnyje, ir iii) teisę į rūpinimąsi pagal 9 straipsnį.

([50]) OL L 95, 1993 4 21, p. 29 (ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj?locale=lt);
taip pat žr. Sprendimo *Air Berlin | VZBV*, C-290/16, ECLI:EU:C:2017:523, 46–49 punktus.
([51]) Sprendimas *Blue Air | Airline Management Solutions*, C-584/18, ECLI:EU:C:2020:324, 92 ir 94 punktai.
([52]) Sprendimas *Blue Air | Airline Management Solutions*, C-584/18, ECLI:EU:C:2020:324, 103 punktas.
([53]) 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru (OL L 204, 2006 7 26, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj?locale=lt).
([54]) Aiškinamosios gairės dėl 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru taikymo (SWD(2012) 171 *final*, 2012 6 11) [bus atnaujinta priėmus peržiūrėtas gaires].

3.2. **Atšaukimas**

3.2.1. *Atšaukimo apibrėžtis*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio l punkte „atšaukimas“ apibrėžiamas kaip anksčiau suplanuoto skrydžio, kuriame buvo rezervuota bent viena vieta, nevykdymas.

Iš esmės skrydis laikomas atšauktu, kai pradinio skrydžio plano atsisakoma ir šio skrydžio keleiviai prisijungia prie keleivių, vykstančių kitu suplanuotu skrydžiu, nepriklausomai nuo pradinio skrydžio. 2 straipsnio l punkte nereikalaujama, kad oro vežėjas priimtų aiškų sprendimą atšaukti skrydį ([55]).

Skrydis, vykdomas tarp išvykimo ir atvykimo vietų pagal numatytą tvarkaraštį, kurio metu įvyko neplanuotas tarpinis nusileidimas, negali būti laikomas atšauktu ([56]).

Vis dėlto Teismas mano ([57]), kad iš principo negalima daryti išvados, kad skrydis atidėtas arba atšauktas remiantis tuo, kad oro uosto informacinėje švieslentėje nurodyta „vėluojama“ arba „atšauktas“ arba apie tokį vėlavimą arba atšaukimą pranešė oro vežėjo darbuotojai. Be to, tai, kad keleiviai susigrąžina bagažą arba gauna naujus įlaipinimo talonus, iš principo nėra lemiamas veiksnys siekiant nustatyti, ar skrydis buvo atšauktas. Šios aplinkybės nėra susijusios su objektyviomis skrydžio charakteristikomis ir gali atsirasti dėl skirtingų veiksnių. Visų pirma Teismas pabrėžė, kad šios aplinkybės (t. y. pranešimas apie skrydžio atidėjimą arba atšaukimą) gali būti susijusios su netiksliu klasifikavimu arba atitinkamame oro uoste atsiradusiais veiksniais arba jos tiesiog gali būti neišvengiamos, atsižvelgiant į laukimo laiką ir į tai, kad atitinkamiems keleiviams reikia pernakvoti viešbutyje.

3.2.2. *Išvykimo laiko keitimas*

Nedarant poveikio 3.3.1 skirsniui ir siekiant išvengti situacijos, kai oro vežėjai skrydį pateikia kaip vis atidedamą, o ne atšauktą, buvo manoma, kad būtų naudinga pabrėžti skirtumą tarp atšaukimo ir atidėjimo. Paprastai skrydis gali būti laikomas atšauktu, kai pasikeičia jo skrydžio numeris, tačiau praktiškai tai ne visada gali būti lemiamas kriterijus. Iš tiesų skrydis gali būti atidėtas tokiam ilgam laikui, kad gali būti išvykstama kitą dieną po to, kai buvo suplanuota išvykti, todėl jam suteikiamas anotuotas skrydžio numeris (pvz., XX 1234a vietoj XX 1234), kad jį būtų galima atskirti nuo to paties numerio skrydžio, vykdomo kitą dieną. Tačiau šiuo atveju jis vis tiek galėtų būti laikomas atidėtu, o ne atšauktu skrydžiu. Tai turi būti vertinama kiekvienu atveju atskirai.

Pavyzdžiui, skrydis nelaikomas atšauktu, jei skrydį vykdantis oro vežėjas atideda skrydžio išvykimo laiką mažiau nei trims valandoms, nepadarydamas jokių kitų šio skrydžio pakeitimų ([58]).

Tačiau skrydis turi būti laikomas atšauktu, jeigu skrydį vykdantis oro vežėjas skrydžio išvykimo laiką paankstina daugiau kaip viena valanda ([59]).

3.2.3. *Atvejis, kai orlaivis grįžta į išvykimo vietą*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio l punkte nurodyta atšaukimo sąvoka taip pat apima atvejį, kai orlaivis pakyla, bet dėl kokių nors priežasčių vėliau priverčiamas grįžti į išvykimo oro uostą, o minėto orlaivio keleiviai perkeliami į kitus skrydžius. Iš tiesų tai, kad orlaivis pakilo, bet vėliau grįžo į išvykimo oro uostą, nepasiekęs jo maršrute nurodytos paskirties vietos, reiškia, kad iš pradžių numatytas skrydis negali būti laikomas įvykdytu ([60]).

([55]) Sprendimas *Sousa Rodríguez ir kiti*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, 29 punktas.
([56]) Sprendimas *Wunderlich*, C-32/16, ECLI:EU:C:2016:753, 27 punktas.
([57]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 37 ir 38 punktai.
([58]) Sprendimas *Azurair ir kiti*, sujungtos bylos C-146/20, C-188/20, C-196/20 ir C-270/20, ECLI:ES:C:2021:1038, 87 punktas.
([59]) Sprendimas *Airhelp*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039, 35 punktas. Sprendimas *Corendon Airlines*, C-395/20, ECLI:EU:C:2021:1041, 23 punktas.
([60]) Sprendimas *Sousa Rodríguez ir kiti*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, 28 punktas.

3.2.4. *Nukreiptas skrydis*

Jei skrydis nukreipiamas į oro uostą, kuris neatitinka oro uosto, kuris pagal pradinį kelionės planą nurodytas kaip galutinė paskirties vieta, tai prilyginama atšaukimui, išskyrus atvejus, kai atvykimo oro uostas ir pradinės galutinės paskirties vietos oro uostas yra tame pačiame mieste ar regione – tuomet tai gali būti laikoma atidėjimu ([61]). Taigi, jei nukreiptas skrydis nusileidžia kitame nei iš pradžių planuotame oro uoste, kuris nėra tame pačiame mieste ar regione, keleiviai turi teisę į kompensaciją už skrydžio atšaukimą ([62]).

3.2.5. *Įrodinėjimo pareiga atšaukimo atveju*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 4 dalyje oro vežėjams nustatyta pareiga įrodyti, ar keleiviams buvo individualiai pranešta apie skrydžio atšaukimą ir kada tai buvo padaryta.

Dėl pareigos pranešti keleiviams apie atšaukimą taip pat žr. 4.4.6 skirsnį.

3.2.6. *Su atšaukimu susijusios teisės*

Skrydžio atšaukimas suteikia: i) teisę gauti kompensaciją, nukreipimą kitu maršrutu arba gauti skrydį į pirmąją išvykimo vietą, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnyje; ii) teisę į rūpinimąsi, kaip apibrėžta 9 straipsnyje, ir iii) teisę į kompensaciją, kaip apibrėžta 7 straipsnyje, pagal 5 straipsnio 1 dalies c punktą. Pagrindinis 5 straipsnio 1 dalies c punkto principas yra tas, kad kompensacija turi būti mokama, jei keleivis nebuvo pakankamai iš anksto informuotas apie atšaukimą.

Tačiau kompensacijos mokėti nereikia, jei oro vežėjas pagal 5 straipsnio 3 dalį gali įrodyti, kad skrydis buvo atšauktas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių ([63]).

3.3. **Atidėjimas (vėlavimas)**

3.3.1. *Vėlavimas išvykti*

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 6 straipsnio 1 dalį, jei skrydis atidedamas, keleiviai, kurių skrydis atidedamas, turi teisę į rūpinimąsi pagal 9 straipsnį, taip pat teisę į kompensaciją ir skrydį į pirmąją išvykimo vietą pagal 8 straipsnio 1 dalies a punktą. Pagrindinis 6 straipsnio 1 dalies principas yra tas, kad teisės priklauso nuo atidėjimo trukmės ir skrydžio atstumo. Šiuo atžvilgiu reikėtų pažymėti, kad teisė gauti nukreipimą kitu maršrutu, kaip nustatyta 8 straipsnio 1 dalies b punkte, nepatenka į 6 straipsnio 1 dalies taikymo sritį, nes galima manyti, kad oro vežėjas pirmiausia bando pašalinti atidėjimo priežastį, kad kuo labiau sumažintų nepatogumus keleiviams.

3.3.2. *Ilgas vėlavimas atvykti*

Teismas yra nusprendęs, kad vėlavimas atvykti bent trimis valandomis suteikia tokias pačias teises į kompensaciją kaip ir atšaukimas ([64]) (išsamiau žr. 4.4.5 skirsnį dėl kompensacijos).

3.3.3. *Vėlavimo atvykti vertinimas ir atvykimo laiko sąvoka*

Teismas padarė išvadą, kad atvykimo laiko sąvoka, vartojama skrydžio keleivių vėlavimo trukmei apibūdinti, kai vėluojama atvykti, atitinka laiką, kada atidaromos bent vienos orlaivio durys, darant prielaidą, kad tą akimirką keleiviams leidžiama išlipti iš orlaivio ([65]). Komisija mano, kad skrydį vykdantis oro vežėjas turėtų registruoti atvykimo laiką remdamasis, pavyzdžiui, skrydžio įgulos arba tvarkymo paslaugų teikėjo pasirašyta deklaracija. Nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai ir keleiviams paprašius, atvykimo laikas turėtų būti pateikiamas nemokamai kaip įrodymas, kad laikomasi Reglamento (EB) Nr. 261/2004 nuostatų.

([61]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 44 punktas.
([62]) Sprendimas *TUIfly GmbH*, C-253/21, ECLI:EU:C:2021:840, 27 punktas.
([63]) Žr. 5 skirsnį dėl ypatingų aplinkybių.
([64]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 69 punktas. Taip pat žr. Sprendimo *Nelson ir kiti*, sujungtos bylos C-581/10 ir C-629/10, ECLI:ES:C:2012:657, 40 punktą, ir Sprendimo *Germanwings*, C-413/11, ECLI:ES:C:2013:246, 19 punktą.
([65]) Sprendimas *Germanwings*, C-452/13, ECLI:ES:C:2014:2141, 27 punktas.

Tvarkaraštyje numatytas atvykimo laikas, naudojamas kaip atskaitos taškas skaičiuojant vėlavimą, yra laikas, nustatytas skrydžio tvarkaraštyje ir nurodytas atitinkamo keleivio turimame rezervavime (biliete ar kitame įrodyme ([66])) ([67]).

Siekiant nustatyti nukreipto skrydžio, kai nusileidžiama kitame nei iš pradžių numatytas oro uoste, tačiau aptarnaujančiame tą patį miestą, vietovę ar regioną, keleivio atvykimo vėlavimo trukmę, reikia remtis laiku, kada keleivis po pervežimo faktiškai atvyksta į iš pradžių numatytą oro uostą arba, kai taikytina, į kitą netolimą su skrydį vykdančiu oro vežėju sutartą paskirties vietą ([68]).

Jei skrydis atvykstant vėlavo tris ar daugiau valandų ir jei šis vėlavimas iš dalies įvyko dėl įvykio, kuris laikomas ypatinga aplinkybe, ir iš dalies dėl kitos priežasties, dėl ypatingos aplinkybės susidaręs vėlavimo laikas turi būti atimtas iš viso atitinkamo skrydžio vėlavimo laiko, kad būtų galima įvertinti, ar turėtų būti sumokėta kompensacija už šio skrydžio vėlavimą ([69]).

3.4. **Perkėlimas į aukštesnę arba žemesnę klasę**

3.4.1. *Perkėlimo į aukštesnę arba žemesnę klasę apibrėžtis*

Perkėlimui į aukštesnę arba žemesnę klasę taikomos Reglamento (EB) Nr. 261/2004 10 straipsnio 1 ir 2 dalys.

Atitinkama keleivio teisė yra susijusi su keleivių salono klasės ar paslaugos klasės, t. y. ekonominės, verslo ir pirmosios klasės, pakeitimu. Ji netaikoma privalumams, kurie siūlomi sumokant didesnę kainą už tos pačios klasės bilieto (pvz., dėl konkrečių sėdimųjų vietų ar maitinimo). Taigi kito tarifo mokėjimas įsigyjant tos pačios klasės bilietą šiame straipsnyje nelaikomas perkėlimu į aukštesnę arba žemesnę klasę. Be to, keleiviai, kurie negauna salono paslaugų, atitinkančių jų rezervavimą (pvz., susijusių su sėdimomis vietomis ar maitinimu), tačiau vis tiek keliaujantys ta pačia klase, nėra laikomi perkeltais į žemesnę klasę. Tačiau jie gali turėti teisę susigrąžinti už paslaugą, kuri nebuvo gauta, sumokėtą sumą pagal oro vežėjo sąlygas ir (arba) nacionalinę teisę.

Perkėlimo į žemesnę (arba aukštesnę) klasę apibrėžtis taikoma paslaugų klasei, už kurią buvo įsigytas bilietas, o ne privalumams, kurie siūlomi pagal keleivių lojalumo programą arba kitą oro vežėjo ar turizmo kelionių organizatoriaus komercinę programą.

3.4.2. *Teisės, susijusios su perkėlimu į aukštesnę arba žemesnę klasę*

Perkeldamas keleivius į aukštesnę klasę oro vežėjas negali reikalauti jokio papildomo mokesčio. Kai keleiviai perkeliami į žemesnę klasę, Reglamento (EB) Nr. 261/2004 10 straipsnio 2 dalies a, b ir c punktuose yra numatytas sumokėtos bilieto sumos procentinės dalies grąžinimas.

Kaina, į kurią reikia atsižvelgti nustatant atitinkamiems keleiviams grąžintiną už bilietą sumokėtą sumą, yra skrydžio, kuriame jie buvo perkelti į žemesnę klasę, kaina, išskyrus atvejus, kai ši kaina nenurodyta biliete, kuris suteikia keleiviui teisę skristi šiuo skrydžiu. Šiuo atveju ji turi būti grindžiama bilieto kainos dalimi, atitinkančia šio skrydžio atstumo koeficientą, padalytą iš bendro atstumo, kurį keleivis turi teisę keliauti. Į šią kainą neįtraukiami biliete nurodyti mokesčiai ir rinkliavos, jeigu nei reikalavimas mokėti šiuos mokesčius ir rinkliavas, nei jų dydis nepriklauso nuo klasės, nurodytos įsigytame biliete ([70]).

([66]) Sprendimas *Azurair ir kiti*, sujungtos bylos C-146/20, C-188/20, C-196/20 ir C-270/20, ECLI:ES:C:2021:1038, 68 punktas.
([67]) Sprendimas *FP Passenger Service*, C-654/19, ECLI:EU:C:2020:770, 25 punktas.
([68]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 49 punktas.
([69]) Sprendimas *Pešková and Peška*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 54 punktas.
([70]) Sprendimas *Mennens*, C-255/15, ECLI:EU:C:2016:472, 32 ir 43 punktai.

4. **KELEIVIŲ TEISĖS**

4.1. **Teisė į informaciją**

4.1.1. *Bendroji teisė į informaciją*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 14 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad pranešimo tekstas turi būti įskaitomas ir pateikiamas registracijos vietoje, kur būtų keleiviams gerai matomas. Šis pranešimas turėtų būti pateikiamas fiziškai arba elektroniniu būdu kuo daugiau susijusių kalbų. Tai turi būti daroma ne tik oro uosto registracijos vietoje, bet ir oro uosto kioskuose, internetu ir geriausia – taip pat prie įlaipinimo vartų.

Be to, kai oro vežėjas teikia keleiviams dalinę, klaidinančią ar neteisingą informaciją apie jų teises, individualiai arba bendrais bruožais skelbdamas skelbimus žiniasklaidoje arba savo svetainėje, tai turėtų būti laikoma Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pažeidimu pagal 15 straipsnio 2 dalį, skaitomą kartu su 20 konstatuojamąja dalimi, ir taip pat gali būti laikoma nesąžininga ir klaidinančia įmonių komercine praktika vartotojų atžvilgiu pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB ([71]).

Kai skrydį vykdantis oro vežėjas atideda skrydį, atsisako vežti ar atšaukia skrydį, jis privalo oro transporto keleiviams tiksliai nurodyti bendrovės, iš kurios šie keleiviai gali reikalauti kompensacijos, pavadinimą ir adresą ir prireikus nurodyti dokumentus, kurie turi būti pridėti prie jų prašymo dėl kompensacijos. Tačiau skrydį vykdantis oro vežėjas neprivalo informuoti oro transporto keleivių apie tikslią kompensacijos, kurią jie gali gauti, sumą ([72]).

4.1.2. *Informacija, kurią reikia pateikti, kai atidedamas skrydis, atsisakoma vežti arba atšaukiamas skrydis*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 14 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad skrydį vykdantis oro vežėjas, kuris atsisako vežti arba atšaukia skrydį, pateikia kiekvienam atitinkamam keleiviui rašytinį pranešimą, kuriame išdėstytos kompensavimo ir pagalbos teikimo taisyklės. Joje taip pat nurodyta, kad oro vežėjas „kiekvienam keleiviui, kurio skrydis atidedamas mažiausiai dviem valandoms, [...] taip pat [privalo] pateik[ti] lygiavertį pranešimą“. Taigi reikalavimas pateikti atitinkamiems keleiviams išsamų rašytinį jų teisių paaiškinimą aiškiai taikomas, kai atsisakoma vežti ir atšaukiamas arba atidedamas skrydis. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad skrydis gali būti atidėtas išvykstant, tačiau tai taip pat gali įvykti galutinėje paskirties vietoje, skrydį vykdantis oro vežėjas taip pat turėtų stengtis informuoti keleivius, kurių skrydis bent tris valandas vėluoja galutinėje paskirties vietoje. Tik tokiu būdu kiekvienas keleivis gali būti tinkamai informuojamas laikantis 14 straipsnio 2 dalyje nustatytų aiškių reikalavimų ([73]). Toks požiūris visiškai atitinka Teismo sprendimą byloje *Sturgeon* ([74]), kuriame nustatyta, kad keleiviai, kurių skrydis atidėtas ne mažiau kaip trims valandoms, turi būti vertinami taip pat, kaip ir atšauktų skrydžių keleiviai, siekiant suteikti teisę į kompensaciją pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnį.

Reikalavimas pateikti informaciją pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 14 straipsnio 2 dalį neturi įtakos kitose Sąjungos teisės nuostatose, visų pirma Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES ([75]) 8 straipsnio 2 dalyje ir Direktyvos 2005/29/EB 7 straipsnio 4 dalyje, nustatytiems pranešimo reikalavimams. Esminės informacijos nepateikimas ir klaidinančios informacijos apie keleivių teises pateikimas taip pat gali būti nesąžininga įmonių komercinė veikla vartotojų atžvilgiu pagal Direktyvą 2005/29/EB.

([71]) 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“), (OL L 149, 2005 6 11, p. 22, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj?locale=lt).

([72]) Sprendimas *Azurair ir kiti*, sujungtos bylos C-146/20, C-188/20, C-196/20 ir C-270/20, ECLI:ES:C:2021:1038, 108 punktas.

([73]) Informaciją, kuri keleiviams pateikiama ES nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų sąraše, galima rasti Komisijos svetainėje, kurioje pateikiami visi nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų kontaktiniai duomenys.

([74]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 69 punktas.

([75]) 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, (OL L 304, 2011 11 22, p. 64, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj?locale=lt).

4.2. **Teisė atgauti už bilietą sumokėtą sumą, vykti kitu maršrutu arba pakeisti rezervaciją, kai atsisakoma vežti arba skrydis atšaukiamas**

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 1 dalyje oro vežėjai įpareigojami pasiūlyti keleiviams rinktis iš trijų pasirinkimų:

— atgauti už bilietą sumokėtą sumą ([76]) ([77]) ir, kai skrydis yra jungiamasis, kuo greičiau grįžti į išvykimo oro uostą;

— gauti kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą arba

— gauti nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra vietų.

Jei skrydį vykdantis oro vežėjas turi pasiūlyti pasirinkti, ar atgauti sumokėtą sumą, ar vykti kitu maršrutu, oro vežėjas turi pateikti atitinkamiems keleiviams išsamią informaciją apie visas galimybes, susijusias su už bilietą sumokėtos sumos grąžinimu ir nukreipimu kitu maršrutu. Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 2 dalį keleiviai turi gauti informaciją apie nukreipimą kitu maršrutu iš skrydį vykdančio oro vežėjo, kai jiems pranešama apie skrydžio atšaukimą. Atitinkami keleiviai neprivalo patys aktyviai ieškoti atitinkamos informacijos ([78]).

Paprastai, jei keleivį atsisakoma vežti arba jam pranešama apie skrydžio atšaukimą ir jis tinkamai informuojamas apie turimas galimybes, pagal 8 straipsnio 1 dalį keleiviams siūlomas pasirinkimas turi būti pateikiamas tik vieną kartą. Kai tik keleivis pasirenka vieną iš trijų 8 straipsnio 1 dalies a, b ir c punktuose nurodytų galimybių, oro vežėjas nebeturi jokių įsipareigojimų, susijusių su kitomis dviem galimybėmis. Vis dėlto pareiga mokėti kompensaciją vis tiek gali būti taikoma pagal 5 straipsnio 1 dalies c punktą, skaitomą kartu su 7 straipsniu.

Oro vežėjas turėtų tuo pačiu metu pasiūlyti rinktis atgauti sumokėtą sumą arba būti nukreiptam kitu maršrutu. Kai skrydis yra jungiamasis, oro vežėjas turėtų pasiūlyti galimybę pasirinkti, ar atgauti už bilietą sumokėtą sumą ir grįžti atgal į išvykimo oro uostą, ar vykti kitu maršrutu. Oro vežėjas turi padengti skrydžio kitu maršrutu arba atgal išlaidas. Jei oro vežėjas nevykdo įsipareigojimo pasiūlyti kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu arba grįžimą atgal į išvykimo oro uostą panašiomis kelionės sąlygomis, jis turi atlyginti keleivio patirtas alternatyvaus skrydžio į galutinę paskirties vietą arba atgal į išvykimo oro uostą išlaidas. Pareiga įrodyti, kad nukreipimas kitu maršrutu buvo įvykdytas kaip galima greičiau, tenka skrydį vykdančiam oro vežėjui ([79]). Tas pats taikytina ir skrydžiui atgal į pirmąją išvykimo vietą. Jei oro vežėjas nesuteikia galimybės pasirinkti, ar atgauti už bilietą sumokėtą sumą, ar gauti nukreipimą kitu maršrutu, o kai skrydis yra jungiamasis – atgauti už bilietą sumokėtą sumą, gauti skrydį atgal į išvykimo oro uostą ir nukreipimą kitu maršrutu, bet vienašališkai nusprendžia grąžinti keleiviui sumokėtą sumą, keleivis turi teisę gauti papildomą kompensaciją už bilietą panašiomis kelionės sąlygomis.

Jei bilietas buvo įsigytas per trečiąją šalį, pavyzdžiui, per užsakymų platformą, oro vežėjas, atšaukus skrydį, turi pasiūlyti atitinkamiems keleiviams pagalbą, pavyzdžiui, pasiūlyti jiems atlyginti įsigyjant bilietą už jį sumokėtą sumą ir prireikus skrydį atgal į pirmąją išvykimo vietą ([80]).

Tačiau jei oro vežėjas gali įrodyti, kad susisiekė su keleiviais, kurie sutiko pateikti savo asmeninius kontaktinius duomenis, ir kad jis siekė suteikti pagalbą, kurią reikalaujama suteikti pagal 8 straipsnį, tačiau keleiviai patys pasirūpino savimi arba nukreipimu kitu maršrutu, oro vežėjas gali padaryti išvadą, kad jis nėra atsakingas už papildomas išlaidas, kurių patyrė keleiviai, ir gali nuspręsti jų neatlyginti.

([76]) Už bilietą sumokėta suma grąžinama už neįvykusią kelionės dalį ar dalis ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis, jei pagal keleivio pradinį kelionės planą skrydis nebeturi prasmės. Iš esmės, jei keleiviai nusprendžia grįžti į savo išvykimo oro uostą, jau atlikta kelionės dalis ar dalys, atsižvelgiant į pradinį kelionės planą, nebeturi prasmės.

([77]) Bilieto kaina, į kurią reikia atsižvelgti nustatant oro vežėjo keleiviui grąžintiną sumą, kai skrydis atšaukiamas, apima skirtumą tarp šio keleivio sumokėtos sumos ir oro vežėjo gautos sumos, kuris atitinka komisinius, kuriuos gavo asmuo, veikiantis kaip tarpininkas tarp šių dviejų šalių, nebent šie komisiniai buvo nustatyti be oro vežėjo žinios (Sprendimas *Harms*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, 20 punktas).

([78]) Sprendimas *Rusu*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 56 punktas.

([79]) Sprendimas *Rusu*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 62 punktas.

([80]) Sprendimas *Harms*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, 12 punktas.

Kalbant apie už bilietą sumokėtos sumos atlyginimo formą, iš 7 straipsnio 3 dalies struktūros matyti, kad už bilietą sumokėta suma pirmiausia atlyginama pinigų suma. Kita vertus, kompensacija kelionės čekiais ir (arba) kitomis paslaugomis pateikiama kaip papildoma už bilietą sumokėtos sumos atlyginimo priemonė, nes jai taikoma papildoma sąlyga – keleivis turi savo parašu patvirtinti, kad su tuo sutinka ([81]).

Šiuo klausimu Teismas išaiškino, kad patvirtinimo sąvoka, atsižvelgiant į jos įprastą reikšmę, turi būti suprantama kaip laisvas ir informuotas asmens sutikimas. Todėl, atsižvelgiant į 7 straipsnio 3 dalį, ši sąvoka reikalauja laisvo informuotų keleivių sutikimo, kad jų bilieto kaina būtų kompensuota kelionės čekio forma ([82]).

Dėl sąvokos „parašu patvirtinus“ Teismas taip pat išaiškino, kad keleivis nebūtinai turi pasirašyti ranka arba skaitmeniniu parašu, jei atitinkami keleiviai gavo aiškią ir išsamią informaciją, leidžiančią jiems veiksmingai ir turint pakankamai informacijos pasirinkti ir laisva valia bei turint pakankamai informacijos duoti sutikimą, kad jų bilieto kaina būtų atlyginta kelionės čekiu, o ne pinigų suma. Jei šios sąlygos įvykdomos, gali būti laikoma, kad pasirašius duotas patvirtinimas, jei keleivis užpildė atitinkamą internetinės formos dalį oro vežėjo interneto svetainėje ([83]).

Jei keleiviams siūloma galimybė tęsti kelionę arba vykti kitu maršrutu, tai turi būti daroma „panašiomis kelionės sąlygomis“. Kelionės sąlygų panašumas priklauso nuo kelių veiksnių ir dėl jo turi būti sprendžiama kiekvienu atveju atskirai. Atsižvelgiant į aplinkybes, rekomenduojama vadovautis tokiais gerosios praktikos pavyzdžiais:

a) jei įmanoma, keleiviui neturėtų būti siūloma keliauti žemesne klase, palyginti su rezervavime nurodyta klase (jei keleivio kelionės klasė pakeičiama į žemesnę klasę, taikoma 10 straipsnyje numatyta kompensacija);

b) keleiviui turėtų būti pasiūlyta būti nukreiptam kitu maršrutu be papildomų išlaidų, net jei keleiviai nukreipiami maršrutu, kurį organizuoja kitas oro vežėjas, kuriam naudojamas kitos rūšies transporto priemonė, kuriuo nukreipiamas keleivis perkeliamas į aukštesne klasę arba kurio didesnė kaina nei ta, kuri buvo sumokėta už pirminę paslaugą;

c) reikia dėti pagrįstas pastangas, kad būtų išvengta papildomų jungiamųjų skrydžių;

d) kai naudojamasi kito oro vežėjo paslaugomis arba alternatyvia transporto priemone kelionės daliai, kuri nebaigta taip, kaip planuota, visas kelionės laikas turėtų būti kuo artimesnis pradinės kelionės tvarkaraštyje numatytam kelionės laikui, užtikrinant tą pačią kelionės klasę arba, jei reikia, aukštesnę klasę;

e) jei vykdomi keli skrydžiai panašiu laiku, keleiviai, turintys teisę vykti kitu maršrutu, turėtų priimti oro vežėjo pasiūlymą vykti kitu maršrutu, įskaitant tų oro vežėjų, kurie bendradarbiauja su skrydį vykdančiu oro vežėju, maršrutą, ir

f) jei pagalba neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims buvo rezervuota pradinei kelionei, tokia pagalba taip pat turėtų būti teikiama siūlant alternatyvų maršrutą.

Kad skrydį vykdantis oro vežėjas būtų atleistas nuo pareigos mokėti kompensaciją pagal 7 straipsnį, jis turi panaudoti visus turimus išteklius, kad užtikrintų pagrįstą, patenkinamą ir savalaikį nukreipimą kitu maršrutu, be kita ko, ieškoti alternatyvių tiesioginių ar netiesioginių skrydžių, kuriuos gali vykdyti kiti oro vežėjai, nepriklausomai nuo to, ar jie priklauso tam pačiam oro transporto bendrovių aljansui, atvykimą pagal tvarkaraštį, kuris yra ankstesnis nei kitas atitinkamo oro vežėjo skrydis ([84]). Gali būti laikoma, kad oro vežėjas panaudojo visus turimus išteklius nukreipdamas atitinkamą keleivį kitu savo vykdomu skrydžiu tik tuo atveju, jei nėra vietų kitame tiesioginiame ar netiesioginiame lėktuve, kuris leistų atitinkamiems keleiviams pasiekti savo galutinę paskirties vietą tokiu metu, kuris būtų ankstesnis nei atitinkamo oro vežėjo vykdomo kito skrydžio atvykimo laikas, arba jei tokio nukreipimo kitu maršrutu įgyvendinimas, atsižvelgiant į jo įmonės pajėgumus atitinkamu momentu, būtų nepakeliama našta ([85]).

Jei pagal 8 straipsnio 1 dalies b arba c punktą pasiūlytas ir priimtas skrydis kitu maršrutu taip pat atšaukiamas arba atvykimo laikas atidedamas bent trims valandoms, atsiranda nauja teisė į kompensaciją pagal 7 straipsnį ([86]). Komisija rekomenduoja teikiamos pagalbos galimybes keleiviams išdėstyti aiškiai.

([81]) Sprendimas *Cobult*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, 20 punktas.
([82]) Sprendimas *Cobult*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, 22 punktas.
([83]) Sprendimas *Cobult*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, 29, 34 ir 37 punktai.
([84]) Sprendimas *Transportes Aéros Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 59 punktas.
([85]) Sprendimas *Transportes Aéros Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 61 punktas.
([86]) Sprendimas *Finnair*, C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, 31 ir 33 punktai.

Jei keleivis įsigijo skrydį pirmyn ir atgal atskirai iš skirtingų oro vežėjų ir skrydis pirmyn atšaukiamas, atlyginama tik už šio skrydžio bilietą sumokėta suma. Tačiau kai du skrydžiai įeina į tą pačią sutartį, o juos vykdo skirtingi oro vežėjai, atšaukus išvykstamąjį skrydį keleiviams, be teisės gauti kompensaciją iš skrydį vykdančio oro vežėjo, turėtų būti pasiūlytos dvi galimybės:

a) atgauti už visą bilietą (t. y. už abiejų skrydžių bilietus) sumokėtą sumą arba

b) skristi kitu skrydžiu pirmyn.

Galiausiai dėl labai specifinių aplinkybių, susijusių su įstrigusių keleivių repatriacija po skrydžio atšaukimo COVID-19 pandemijos protrūkio metu, Teismas nusprendė, kad repatriacinis skrydis, kurį valstybė narė organizuoja teikdama konsulinę pagalbą, nėra „nukreipim[as] kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis“, kaip tai suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 1 dalies b punktą, kurį skrydį vykdantis oro vežėjas turi pasiūlyti keleiviui, kurio skrydis buvo atšauktas. Taigi keleivis, privalantis mokėti privalomąją įmoką atitinkamos valstybės narės patirtoms išlaidoms padengti, neturi teisės susigrąžinti šią įmoką iš skrydį vykdančio oro vežėjo pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 ([87]).

Kita vertus, siekdamas gauti kompensaciją iš atitinkamo skrydį vykdančio oro vežėjo, toks keleivis nacionaliniame teisme gali remtis tuo, kad skrydį vykdantis oro vežėjas neįvykdė pareigų pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 1 dalį: pirma, pareigos grąžinti visą už bilietą jį perkant sumokėtą sumą, už neįvykusią arba pagal keleivio numatytą kelionės planą prasmės netekusią kelionės dalį arba dalis sumokėtą sumą ir, antra, pareigos suteikti pagalbą, įskaitant pareigą suteikti informaciją. Vis dėlto tokia kompensacija turi būti apribota tuo, kas, atsižvelgiant į kiekvieno atvejo aplinkybes, yra būtina, tinkama ir pagrįsta siekiant ištaisyti tai, ko nepadarė šis skrydį vykdantis oro vežėjas ([88]).

4.3. **Teisė į rūpinimąsi, kai keleivius atsisakoma vežti, skrydis atšaukiamas arba vėluojama išvykti**

4.3.1. *Teisės į rūpinimąsi sąvoka*

Jei atsisakius vežti keleivius, skrydį atšaukus arba vėluojant išvykti keleiviai susitaria su oro vežėju dėl nukreipimo kitu maršrutu kitu jiems patogiu laiku (8 straipsnio 1 dalies c punktas), teisė į rūpinimąsi nustoja galioti. Iš tiesų teisė į rūpinimąsi galioja tik tada, kai keleiviai turi laukti, kol jie bus kaip galima greičiau nukreipti kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis (8 straipsnio 1 dalies b punktas) arba gaus skrydį į pirmąją išvykimo vietą (8 straipsnio 1 dalies a punkto antra įtrauka).

4.3.2. *Maistas, gaivieji gėrimai ir apgyvendinimas*

Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 siekiama užtikrinti, kad būtų tinkamai atsižvelgta į keleivių, laukiančių skrydžio atgal arba nukreipimo kitu maršrutu, poreikius. Pasirūpinimo tinkamumas turės būti įvertintas kiekvienu atveju atskirai, tinkamai atsižvelgiant į keleivių poreikius konkrečiomis aplinkybėmis ir proporcingumo principą (pvz., remiantis laukimo laiku). Už bilietą sumokėta suma arba laikinas patirtų nepatogumų pobūdis neturėtų pažeisti teisės į rūpinimąsi.

Dėl 9 straipsnio 1 dalies a punkto dėl maisto ir gaiviųjų gėrimų Komisija mano, kad formuluotė „atsižvelgiant į laukimo laiką“ reiškia, kad skrydžius vykdantys oro vežėjai turėtų tinkamai pasirūpinti keleiviais, atsižvelgdami į numatomą skrydžio atidėjimo trukmę ir paros laiką, kuriuo skrydis atidedamas, taip pat ir persėdimo oro uoste, kai skrendama jungiamaisiais skrydžiais, kad būtų kuo labiau sumažinti nepatogumai, kuriuos patiria keleiviai, kartu atsižvelgiant į proporcingumo principą. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų ir nelydimų vaikų poreikiams.

([87]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-49/22, ECLI:EU:C:2023:454, 33 punktas.
([88]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-49/22, ECLI:EU:C:2023:454, 50 punktas.

Be to, keleiviais turėtų būti pasirūpinta nemokamai, jie turėtų aiškiai suprasti, kad jais rūpinamasi, ir galėti tuo rūpinimusi pasinaudoti, be kita ko, kai įmanoma, naudodamiesi elektroninėmis ryšio priemonėmis. Tai reiškia, kad keleiviai neturėtų būti palikti patys rūpintis, pvz., būstu ar maistu ir už jį mokėti. Vietoj to aktyviai rūpintis keleiviais privalo skrydžius vykdantys oro vežėjai. Skrydžius vykdantys oro vežėjai taip pat turėtų užtikrinti, jei įmanoma, kad apgyvendinimas būtų prieinamas neįgaliesiems ir jų šunims vedliams.

Jei keleiviais turėjo būti pasirūpinta, tačiau oro vežėjas to nepadarė, keleiviai, kurie turėjo susimokėti už maistą ir gaiviuosius gėrimus, apgyvendinimą viešbutyje, vežimą iš oro uosto į apgyvendinimo vietą ir (arba) telekomunikacijų paslaugas, gali reikalauti, kad oro vežėjas atlygintų patirtas išlaidas, jei jos buvo būtinos, pagrįstos ir tinkamos ([89]).

Jei keleiviai atsisako oro vežėjo pasiūlyto tinkamo rūpinimosi, kuris turi būti pasiūlytas pagal 9 straipsnį, ir patys savimi pasirūpina, oro vežėjas neprivalo atlyginti keleivio patirtų išlaidų, išskyrus atvejus, kai tai numatyta pagal nacionalinę teisę arba oro vežėjas su tuo iš anksto sutinka. Siekiant užtikrinti vienodą požiūrį į keleivius, toks išlaidų atlyginimas niekada negali viršyti minėto oro vežėjo tinkamo pasiūlymo vertės. Keleiviai taip pat turėtų saugoti visus patirtų išlaidų kvitus.

Bet kuriuo atveju keleiviai, manantys, kad jiems turėtų būti atlyginta daugiau išlaidų arba jie turėtų gauti kompensaciją už žalą, patirtą dėl skrydžio atidėjimo, įskaitant išlaidas, turi teisę grįsti savo pretenzijas Monrealio konvencijos ir Reglamento (EB) Nr. 2027/97 3 straipsnio nuostatomis ir paduoti oro vežėją į nacionalinį teismą arba kreiptis į kompetentingą nacionalinę vykdymo užtikrinimo įstaigą. Kai kuriose valstybėse narėse keleiviams gali tekti kreiptis į subjektus, kurie užtikrina alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą (žr. 7.3 skirsnį).

Dėl pareigos nemokamai pasiūlyti apgyvendinimą viešbutyje Teismas yra išaiškinęs, kad formuluotė „nemokamai pasiūloma“ atspindi Sąjungos teisės aktų leidėjo norą užkirsti kelią tam, kad atitinkamiems keleiviams tektų pareiga patiems susirasti viešbučio kambarį ir padengti jo išlaidas, nes šiais keleiviais turi pasirūpinti oro vežėjas, kuris turi imtis tam būtinų priemonių. Vis dėlto iš šios nuostatos formuluotės nėra aiškiai matyti, kad, be pareigos pasirūpinti keleiviais, Sąjungos teisės aktų leidėjas norėjo nustatyti oro vežėjams konkrečią pareigą pasirūpinti apgyvendinimu ([90]), pavyzdžiui, užsakyti konkretų viešbučio kambarį keleivio vardu.

Panašiai Teismas yra pažymėjęs dėl nelaimingo atsitikimo viešbutyje – vien pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 oro vežėjas negali būti įpareigotas atlyginti keleiviui žalą, patirtą dėl viešbučio, kuriame teikiamos apgyvendinimo paslaugos, darbuotojų kaltės ([91]).

Reikia atsižvelgti į tai, kad pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 18 konstatuojamąją dalį keleiviais, laukiančiais kito arba atidėto skrydžio, gali būti pasirūpinta tik iš dalies arba atsisakoma tai padaryti, jei dėl to skrydis turėtų būti atidėtas dar ilgesniam laikui. Jei skrydis atidedamas vėlai vakare, tačiau galima tikėtis, kad skrydis bus įvykdytas per kelias valandas, ir jei keleivius naktį gabenant į viešbučius, o tada atgal į oro uostą skrydis galėtų būti atidėtas dar ilgesniam laikui, oro vežėjui turėtų būti leidžiama atsisakyti suteikti apgyvendinimą viešbutyje ir atitinkamas gabenimo į viešbutį ir iš jo paslaugas. Be to, jei oro vežėjas rengiasi išduoti maisto ir gėrimų kuponus, tačiau jam pranešama, kad jau galima laipinti keleivius į skrydį, jam turėtų būti leidžiama atsisakyti teikti tokias paslaugas. Išskyrus šiuos atvejus, Komisija mano, kad šis apribojimas turi būti taikomas tik labai išimtiniais atvejais, nes reikėtų dėti visas pastangas siekiant sumažinti keleivių patiriamus nepatogumus.

Teisė į rūpinimąsi pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 neturi įtakos kelionės paslaugų paketų organizatorių pareigoms pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

([89]) Sprendimas *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 66 punktas.
([90]) Sprendimas *Niki Luftfahrt*, C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635, 24 punktas.
([91]) Sprendimas *Niki Luftfahrt*, C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635, 40 punktas.

4.3.3. *Pasirūpinimas esant ypatingoms aplinkybėms ar susidūrus su ypatingais įvykiais*

Pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 oro vežėjas privalo vykdyti pareigą pasirūpinti keleiviais, net jei skrydis atšaukiamas dėl ypatingų aplinkybių, t. y. tokių aplinkybių, kurių net imantis visų pagrįstų priemonių nebūtų buvę galima išvengti. Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nėra jokių nuostatų, kuriomis remiantis būtų galima daryti išvadą, kad jame, be 5 straipsnio 3 dalyje nurodytų ypatingų aplinkybių, pripažįstama atskira itin ypatingų įvykių, dėl kurių oro vežėjas būtų atleistas nuo visų pareigų, įskaitant pareigas pagal šio reglamento 9 straipsnį, net ir esant ypatingoms aplinkybėms, kurios tęsiasi ilgą laiką, kategorija, ypač dėl to, kad keleiviai tokiomis aplinkybėmis ir susidūrę su tokiais įvykiais yra ypač pažeidžiami ([92]).

Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 siekiama užtikrinti, kad susidūrus su ypatingais įvykiais būtų tinkamai pasirūpinta visų pirma keleiviais, pagal 8 straipsnio 1 dalies b punktą laukiančiais vykti kitu maršrutu. Tačiau sankcijos oro transporto bendrovėms neturėtų būti taikomos, jei jos gali įrodyti, kad dėjo visas pastangas, kad įvykdytų savo įsipareigojimus pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, atsižvelgdamos į konkrečias su įvykiais susijusias aplinkybes ir proporcingumo principą.

4.4. **Teisė į kompensaciją, kai keleivius atsisakoma vežti, skrydis atšaukiamas ar vėluojama atvykti arba nukreipiama kitu maršrutu, taip pat teisė gauti atlygį už perkėlimą į žemesnę klasę**

A. ***Bendroji informacija***

Skrydį vykdantis oro vežėjas privalo oro transporto keleiviams tiksliai nurodyti oro vežėjo, iš kurio šie keleiviai gali reikalauti kompensacijos, pavadinimą ir adresą ir prireikus nurodyti dokumentus, kurie turi būti pridėti prie jų prašymo dėl kompensacijos. Tačiau skrydį vykdantis oro vežėjas neprivalo informuoti keleivių apie tikslią kompensacijos, kurią jie gali gauti, sumą ([93]).

Kai keleivį atsisakoma vežti be jo sutikimo, 4 straipsnio 3 dalyje konkrečiai nurodyta, kad keleiviui turi būti nedelsiant išmokama kompensacija. Tai reikštų, kad jei kompensacija nebūtų išmokėta iškart, prieš keleiviui išvykstant iš oro uosto turi būti prisiimtas bent mokėjimo įsipareigojimas.

Keleiviai, kurių skrydžiai buvo atšaukti arba atidėti ilgam laikui, gali reikalauti, kad kompensacijos suma būtų išmokėta jų gyvenamosios vietos nacionaline valiuta. Taip užkertamas kelias nacionalinės teisės aktams arba jurisprudencijai, pagal kuriuos šiuo tikslu pareikštas reikalavimas būtų atmestas vien dėl to, kad nėra išreikštas keleivio gyvenamosios vietos nacionaline valiuta ([94]).

B. ***Kompensacija, kai keleivį atsisakoma vežti***

4.4.1. *Kompensacija, atsisakymas vežti ir ypatingos aplinkybės*

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio j punktas ir 4 straipsnio 3 dalis turi būti aiškinami taip, kad kompensacija visada turi būti mokama atsisakymo vežti atveju ir oro vežėjai negali pagrįstai pateisinti atsisakymo vežti ir negali būti atleisti nuo kompensacijos keleiviams, remdamiesi ypatingomis aplinkybėmis ([95]).

4.4.2. *Kompensacija, atsisakymas vežti ir jungiamieji skrydžiai*

Jei oro vežėjas atsisako vežti jungiamųjų skrydžių keleivius, keliaujančius pagal vieną vežimo sutartį ir maršrutu, apimančiu tiesiogiai jungiamus skrydžius ir vieną registraciją, pagrįsdamas tai tuo, kad pirmasis į jų rezervavimą įtrauktas skrydis buvo atidėtas dėl šio oro vežėjo klaidingų lūkesčių, kad šie keleiviai neatvyks į antrąjį skrydį laiku, šiems keleiviams turi būti išmokama kompensacija ([96]). Priešingai, jei keleiviai turi du atskirus dviejų vienas po kito einančių skrydžių bilietus, o pirmojo skrydžio atidėjimas reiškia, kad jie negali laiku užsiregistruoti į kitą skrydį, oro vežėjai neprivalo mokėti kompensacijos. Tačiau jei pirmasis skrydis atidedamas daugiau kaip trims valandoms, keleivis gali gauti kompensaciją iš šį skrydį vykdančio oro vežėjo.

([92]) Sprendimas *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 30 punktas.
([93]) Sprendimas *Azurair ir kiti*, sujungtos bylos C-146/20, C-188/20, C-196/20 ir C-270/20, ECLI:ES:C:2021:1038, 108 punktas.
([94]) Sprendimas *Delfly*, C-356/19, ECLI:EU:C:2020:633, 34 punktas.
([95]) Sprendimas *Finnair*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, 40 punktas.
([96]) Sprendimas *Rodríguez Cachafeiro and Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609, 36 punktas.

4.4.3. *Kompensacijos suma*

Kompensacija skaičiuojama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnio 1 dalį. Ji gali būti sumažinta 50 proc., jei įvykdomos 7 straipsnio 2 dalies sąlygos.

C. ***Kompensacija, kai skrydis atšaukiamas***

4.4.4. *Įprastas atvejis*

Atšaukus skrydį kompensacija turi būti mokama:

— jei keleiviams nėra apie tai pranešama pakankamai iš anksto, t. y. likus ne mažiau kaip dviem savaitėms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo, ir

— jei jie nebuvo nukreipti kitu maršrutu per Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 1 dalies c punkte nustatytą laikotarpį (žr. E skirsnį),

— išskyrus atvejus, kai skrydis atšaukiamas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių pagal 5 straipsnio 3 dalį (žr. 5 skirsnį dėl ypatingų aplinkybių).

Svarbu pažymėti, kad ši kompensacija turi būti atskirta nuo kompensacijos už ilgą vėlavimą atvykti.

4.4.5. *Kompensacijos suma*

Kompensacija skaičiuojama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnio 1 dalį. Ji gali būti sumažinta 50 proc., jei įvykdomos 7 straipsnio 2 dalyje nustatytos sąlygos, t. y. jei keleiviai nukreipiami į galutinę paskirties vietą po to, kai buvo atšauktas jų pradinis skrydis, ir į ją atvykstama vėluojant ne daugiau kaip dvi, tris ar keturias valandas, priklausomai nuo atstumo.

4.4.6. *Pareiga pranešti keleiviams*

Jei keleiviui nebuvo pranešta apie skrydžio atšaukimą likus bent dviem savaitėms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, nes tarpininkas (pvz., kelionių agentas, internetinė kelionių agentūra), su kuriuo keleivis buvo sudaręs vežimo sutartį, laiku neperdavė šios iš oro vežėjo gautos informacijos keleiviui, o keleivis aiškiai nesuteikė tarpininkui įgaliojimo gauti skrydį vykdančio oro vežėjo siųstą informaciją, skrydį vykdantis oro vežėjas vis tiek turi sumokėti kompensaciją ([97]).

Skrydį vykdantis oro vežėjas taip pat privalo sumokėti Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 1 dalies c punkte ir 7 straipsnyje numatytą kompensaciją tuo atveju, kai skrydis atšaukiamas ir keleiviui apie tai nepranešama bent prieš dvi savaites iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, jeigu šis oro vežėjas laiku išsiuntė informaciją vieninteliu e. pašto adresu, kuris jam buvo pateiktas įsigyjant skrydį, tačiau nežinodamas, kad šiuo adresu galima susisiekti tik su kelionių agentu, per kurį buvo atliktas rezervavimas, o ne tiesiogiai su keleiviu, ir kad šis kelionių agentas laiku, t. y. likus bent dviem savaitėms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, nepranešė apie tai keleiviui ([98]).

([97]) Sprendimas *Krijgsman*, C-302/16 Fens, ECLI:EU:C:2017:359, 31 punktas. Sprendimas *Airhelp*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039, 56 punktas.
([98]) Sprendimas *Ryanair DAC*, C-307/21, ECLI:EU:C:2022:729, 30 punktas.

D. ***Kompensacija ilgo vėlavimo atvykti atveju***

4.4.7. *Ilgas vėlavimas atvykti*

Dėl ilgo vėlavimo Teismas yra nusprendęs, kad vėluojantys keleiviai gali patirti panašių nepatogumų kaip ir atšaukto skrydžio keleiviai, pavyzdžiui, prarandama laiko ([99]). Remiantis vienodo požiūrio principu, keleiviai, pavėlavę atvykti į galutinę paskirties vietą trimis ar daugiau valandų, turi teisę į tokią pačią kompensaciją (7 straipsnis), kaip ir keleiviai, kurių skrydis atšaukiamas. Teismas savo sprendimą daugiausia grindė Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 1 dalies c punkto iii papunkčiu, kuriame Sąjungos teisės aktų leidėjas numato teisines pasekmes, įskaitant teisę į kompensaciją, situacijoms, kai keleiviams, kurių skrydis atšaukiamas, nesiūloma vykti kitu maršrutu, kad jie galėtų išvykti ne anksčiau kaip likus vienai valandai iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir pasiekti galutinę paskirties vietą likus mažiau kaip dviem valandoms po tvarkaraštyje numatyto atvykimo laiko. Tuo remdamasis Teismas padarė išvadą, kad Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnyje numatyta teise į kompensaciją siekiama atitaisyti padėtį, dėl kurios prarasta ne mažiau kaip trys valandos. Tačiau toks vėlavimas nesuteikia keleiviams teisės į kompensaciją, jei oro vežėjas gali įrodyti, kad skrydis ilgam laikui buvo atidėtas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių ([100]) (žr. 5 skirsnį dėl ypatingų aplinkybių).

4.4.8. *Kompensacija, kai ilgai vėluojama atvykti jungiamųjų skrydžių atveju*

Teismas mano ([101]), kad Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnyje numatytos kompensacijos tikslais vėlavimas turi būti vertinamas atsižvelgiant į tvarkaraštyje numatytą atvykimo į keleivio galutinę paskirties vietą, apibrėžtą Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio h punkte, laiką, kuris tiesiogiai jungiant skrydžius turi būti suprantamas kaip paskutinio keleivio skrydžio paskirties vieta.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 3 straipsnio 1 dalies a punktą keleiviai, praleidę jungiamąjį skrydį valstybės narės teritorijoje arba už jos ribų esančiame oro uoste, kai atvykstama iš ES teritorijoje esančio oro uosto, turėtų turėti teisę į kompensaciją, jei jie į galutinę paskirties vietą atvyko pavėlavę daugiau kaip tris valandas. Tai, ar jungiamuosius skrydžius vykdantis oro vežėjas yra ES oro vežėjas, ar ne ES oro vežėjas, yra nesvarbu.

Teisė į kompensaciją nesuteikiama tada, kai į jungiamuosius skrydžius vėluojama dėl itin ilgų saugumo patikrinimo eilių arba dėl to, kad keleiviai nepaiso laipinimo į lėktuvą laiko oro uoste, kuriame jie persėda.

Kai jungiamieji skrydžiai įsigyti atliekant vieną rezervavimą, kompensacija nemokama, jei oro vežėjas perkelia keleivius į vėlesnį pirmosios atkarpos skrydį, tačiau jie vis tiek suspėja laiku įlipti į antrąjį rezervuotą skrydį ([102]).

4.4.9. *Kompensacija už ilgą vėlavimą atvykti, jei keleivis sutinka skristi į kitą oro uostą nei tas, kuris nurodytas rezervacijoje*

Jei keleivis sutinka skristi į kitą oro uostą nei tas, kuris nurodytas rezervacijoje, turi būti sumokėta kompensacija už ilgą vėlavimą atvykti. Vėlavimui apskaičiuoti naudojamas atvykimo laikas yra faktinis atvykimo į oro uostą, į kurį iš pradžių buvo rezervuotas bilietas, arba į kitą artimą vietą, dėl kurios susitarta su keleiviu pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 3 dalį, laikas ([103]). Vežimo iš kito oro uosto (arba kitos artimiausios su keleiviu sutartos vietos) į oro uostą, į kurį iš pradžių buvo rezervuotas skrydis, išlaidas savo iniciatyva padengia skrydį vykdantis oro vežėjas ([104]). Jei oro vežėjas nesuteikia ar nesiūlo šio transporto ir keleiviai turi patys juo pasirūpinti, keleiviai turi teisę susigrąžinti patirtas išlaidas, kurios, atsižvelgiant į konkrečias kiekvieno atvejo aplinkybes, neviršija to, kas būtina, tinkama ir pagrįsta ([105]).

([99]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 54 punktas.
([100]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 69 punktas.
([101]) Sprendimas *Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, 47 punktas.
([102]) Sprendimas *Air Nostrum*, C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, 34 punktas.
([103]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 49 punktas.
([104]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 66 punktas.
([105]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 73 punktas.

4.4.10. *Kompensacijos suma*

Svarbu pažymėti, kad kompensacija, mokėtina keleiviui pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnio 1 dalį, gali būti sumažinta 50 proc., jei įvykdomos šio reglamento 7 straipsnio 2 dalyje nustatytos sąlygos. Nors 7 straipsnio 2 dalyje nurodytas tik keleivių nukreipimas kitu maršrutu, Teismas yra konstatavęs, kad kompensacijos sumažinimas turėtų būti taikomas *mutatis mutandis* keleiviams, patyrusiems ilgą vėlavimą atvykti, t. y. tris valandas ar ilgiau ([106]).

Iš to matyti, kad kompensacija, mokėtina keleiviui, kurio skrydis atidedamas trimis ar daugiau valandų ir kuris galutinę paskirties vietą pasiekia trimis ar daugiau valandų vėliau už iš pradžių numatytą atvykimo laiką, gali būti sumažinta 50 proc., jei vėluojama mažiau nei keturias valandas ([107]).

Kitaip tariant, jei atvykti vėluojama daugiau kaip tris valandas, bet mažiau nei keturias valandas, o kelionės atstumas yra ilgesnis nei 3 500 km, kompensacija gali būti sumažinta 50 proc., taigi pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnio 2 dalį yra 300 EUR.

Tačiau jei skrydis paankstinamas tiek, kad atsiranda teisė į kompensaciją pagal 7 straipsnį, skrydį vykdantis oro vežėjas vis tiek turi sumokėti visą sumą. Jis neturi galimybės 50 proc. sumažinti mokėtinos kompensacijos dėl to, kad pasiūlė keleiviams vykti kitu maršrutu, sudarydamas jiems sąlygas atvykti į galutinę paskirties vietą nevėluojant ([108]).

4.4.11. *Atstumo apskaičiavimas pagal kelionę siekiant nustatyti kompensaciją, kai ilgai vėluojama atvykti į galutinę paskirties vietą*

Sprendime *Folkerts* ([109]) aiškiai nurodyta kelionės, kurią sudaro keli jungiamieji skrydžiai, sąvoka. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio h punkte galutinė paskirties vieta apibrėžiama kaip paskirties vieta, nurodyta biliete, pateikiamame keleivių registravimo vietoje, o tiesiogiai skrydžius jungiant – paskutinio skrydžio paskirties vieta. Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnio 4 dalį atstumas, pagal kurį nustatoma kompensacija, mokėtina atidėjus skrydį į galutinę paskirties vietą ilgam laikui (ilgo vėlavimo atvykti atveju), turėtų būti grindžiamas atstumu tarp išvykimo vietos ir galutinės paskirties vietos, matuojamu pagal ortodrominio maršruto metodą, t. y. matuojant kelionės atstumą, o ne sudėjus ortodrominio maršruto atstumus tarp skirtingų atitinkamų jungiamųjų skrydžių, sudarančių kelionę ([110]).

Ši atstumo apskaičiavimo taisyklė taikoma net ir tuo atveju, kai vėluota tik skrendant antrąja atkarpa arba ilgai vėluota atvykti dėl atšaukto antrojo skrydžio, kurį turėjo vykdyti kitas oro vežėjas nei tas, su kuriuo atitinkamas keleivis sudarė vežimo sutartį ([111]). Tie patys argumentai būtų taikomi skrydžiams, susidedantiems iš daugiau nei dviejų atkarpų.

E. ***Kompensacija, kai keleivis nukreipiamas kitu maršrutu***

4.4.12. *Reikalavimas laiku nukreipti keleivius kitu maršrutu*

Pagal 5 straipsnio 1 dalies c punktą skrydžius vykdantys oro vežėjai neprivalo mokėti kompensacijos pagal 7 straipsnį, jeigu jie nukreipia keleivius kitu maršrutu tokiu būdu:

— jei keleiviams apie tai pranešama likus ne daugiau kaip dviem savaitėms ir ne daugiau kaip septynioms dienoms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo, nukreipus keleivius kitu maršrutu jie turi išvykti ne anksčiau kaip prieš dvi valandas iki pradinio tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir pasiekti galutinę paskirties vietą praėjus mažiau kaip keturioms valandoms po tvarkaraštyje numatyto atvykimo laiko;

— jei keleiviai informuojami likus mažiau nei septynioms dienoms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo, nukreipus keleivius kitu maršrutu jie turi išvykti ne anksčiau kaip prieš valandą iki pradinio tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir pasiekti galutinę paskirties vietą praėjus mažiau kaip dviem valandoms po pradinio tvarkaraštyje numatyto atvykimo laiko ([112]).

([106]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 63 punktas.
([107]) Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 63 punktas.
([108]) Sprendimas *Azurair ir kiti*, sujungtos bylos C-146/20, C-188/20, C-196/20 ir C-270/20, ECLI:ES:C:2021:1038, 94 punktas.
([109]) Sprendimas *Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, 18 punktas.
([110]) Sprendimas *Bossen*, C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644, 33 punktas.
([111]) Sprendimas *flightright,*, C-939/19, ECLI:EU:C:2020:316, 22 punktas. Sprendimas *British Airways*, C-592/20, ECLI:EU:C:2021:312, 36 punktas.
([112]) Sprendimas *flightright GmbH*, C-130/18, ECLI:EU:C:2018:496, 23 punktas.

4.4.13. *Nukreipimas kitu maršrutu ir atvykimas praėjus daugiau kaip dviem valandoms, bet mažiau kaip trims valandoms po tvarkaraštyje numatyto atvykimo laiko*

Teismas patvirtino, kad keleiviai, kuriems apie jų skrydžio atšaukimą pranešta likus mažiau nei septynioms dienoms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, turi teisę į 5 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytą kompensaciją, jei pasirinkę būti nukreipti oro vežėjo pasiūlytu kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą jie atvyko daugiau kaip dviem valandomis, bet mažiau nei trimis valandomis vėliau nei tvarkaraštyje numatytas atšaukto skrydžio atvykimo laikas ([113]).

Tačiau jei keleiviai patys susiranda skrydį kitu maršrutu dėl to, kad jiems buvo pranešta, kad jų skrydis į paskirties vietą atvyks ilgai vėluojant, arba jie turi pakankamai įrodymų, kad jis ilgai vėluos, kompensacija jiems nesuteikiama, jei galutinę paskirties vietą (skrisdami nauju skrydžiu) pasiekia mažiau kaip trimis valandomis vėliau nei tvarkaraštyje numatytas jų iš pradžių rezervuoto skrydžio atvykimo laikas ([114]).

F. ***Kompensacija, kai keleivis perkeliamas į žemesnę klasę***

4.4.14. *Sumos skaičiavimas*

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 10 straipsnį kompensacija mokama tik už skrydį, kurio metu keleivis buvo perkeltas į žemesnę klasę, o ne už visą į vieną bilietą įtrauktą kelionę, kurią gali sudaryti du ar daugiau jungiamųjų skrydžių. Minėta kompensacija turėtų būti sumokėta per septynias dienas.

G. ***Papildoma kompensacija***

Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnyje numatyta standartinė fiksuoto dydžio kompensacija. 12 straipsnyje pabrėžiama, kad Reglamento (EB) Nr. 261/2004 nuostatos nepanaikina keleivio teisės gauti papildomą kompensaciją. Teismas yra nusprendęs, kad sąvoka „papildoma kompensacija“ leidžia nacionaliniam teismui Monrealio konvencijoje arba nacionalinėje teisėje numatytomis sąlygomis priteisti kompensaciją už žalą, įskaitant neturtinę žalą, atsiradusią dėl vežimo oru sutarties pažeidimo ([115]). Nacionalinis teismas gali išskaičiuoti pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 suteiktą kompensaciją iš papildomos kompensacijos, tačiau neprivalo to daryti ([116]).

Papildoma kompensacija, kaip ji suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 12 straipsnį, taip pat gali apimti kelionių organizatoriaus išmokamą kompensaciją, grindžiamą teise į kainos sumažinimą pagal nacionalinę teisę ([117]).

5. **YPATINGOS APLINKYBĖS**

5.1. **Principas**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį oro vežėjas atleidžiamas nuo pareigos mokėti kompensaciją, kai skrydis atšaukiamas arba vėluojama atvykti, jei jis gali įrodyti, kad skrydis buvo atšauktas arba vėluota dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.

Kad būtų atleistas nuo kompensacijos mokėjimo, oro vežėjas turi įrodyti:

a) ypatingų aplinkybių buvimą ir ryšį tarp šių aplinkybių ir vėlavimo arba atšaukimo ir

b) tai, kad šio atidėjimo ar atšaukimo nebuvo galima išvengti, nors oro vežėjas ėmėsi visų pagrįstų priemonių (žr. 5.3 skirsnį).

Dėl konkrečios ypatingos aplinkybės galutinėje paskirties vietoje gali būti atšauktas arba atidėtas daugiau nei vienas skrydis, pavyzdžiui, dėl oro eismo valdymo sprendimo, kaip nurodyta Reglamento (EB) Nr. 261/2004 15 konstatuojamojoje dalyje.

([113]) Sprendimas *flightright GmbH*, C-130/18, ECLI:EU:C:2018:496, 23 punktas.
([114]) Sprendimas *WY | Laudamotion GmbH and Ryanair DAC*, C-54/23, ECLI:EU:C:2024:74, 24 punktas.
([115]) Sprendimas *Sousa Rodríguez ir kiti*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, 46 punktas.
([116]) Sprendimas *Rusu*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 47 punktas.
([117]) Sprendimas *DER Touristik GmbH*, C-153/19, ECLI:EU:C:2020:412, 36 punktas.

Nukrypstant nuo pagrindinės taisyklės, t. y. kompensacijos mokėjimo, kuri atspindi vartotojų apsaugos tikslą, 5 straipsnio 3 dalyje numatyta išimtis turi būti aiškinama siaurai ([118]). Todėl visos ypatingos aplinkybės, susijusios su tokiais įvykiais, kaip Reglamento (EB) Nr. 261/2004 14 konstatuojamojoje dalyje išvardyti įvykiai, t. y. politinis nestabilumas, meteorologinės sąlygos, neleidžiančios vykdyti atitinkamo skrydžio, pavojus saugumui, netikėtai atsiradę skrydžių saugos trūkumai ir streikai, turintys įtakos skrydį vykdančio oro vežėjo veiklos vykdymui, nebūtinai yra pagrindas atleisti nuo pareigos mokėti kompensaciją, bet turi būti vertinami kiekvienu konkrečiu atveju ([119]).

Teismas nustatė dvi kumuliacines įvykių priskyrimo ypatingoms aplinkybėms sąlygas, kurios nuosekliai taikomos visoje Teismo praktikoje:

a) pagal savo pobūdį ar atsiradimo priežastį įvykis neturi būti būdingas įprastai atitinkamo oro vežėjo veiklai ir

b) oro vežėjas negali faktiškai kontroliuoti įvykio, atsižvelgiant į jo pobūdį ar atsiradimo priežastį ([120]).

Oro vežėjai kaip įrodymą gali pateikti žurnalų ar incidentų ataskaitų išrašus arba išorės dokumentus ir pareiškimus. Jei oro vežėjas savo atsakyme į keleivio reikalavimą arba nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai nurodo tokį įrodymą, jis turėtų įtraukti šį įrodymą į savo atsakymą. Jei oro vežėjas savo gynyboje nori remtis ypatingomis aplinkybėmis, tokį įrodymą jis turėtų nemokamai pateikti nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai ir keleiviams pagal nacionalines nuostatas dėl galimybės susipažinti su dokumentais.

5.2. **Vidaus ir išorės įvykiai**

5.2.1. *Sąvoka*

Pagal nusistovėjusią Teismo praktiką, susijusią su ypatingų aplinkybių sąvoka, kaip ji suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį, įvykiai, kurių atsiradimo priežastis yra vidinė, turi būti atskirti nuo įvykių, kurių atsiradimo priežastis yra išorinė skrydį vykdančio oro vežėjo atžvilgiu ([121]).

Išorės įvykiai atsiranda dėl išorės aplinkybių, kurios praktikoje yra daugiau ar mažiau dažnos, tačiau kurių oro vežėjas nekontroliuoja, nes jos susijusios su gaivaliniu įvykiu ar trečiosios šalies, pavyzdžiui, kito oro vežėjo arba viešojo ar privataus veiklos vykdytojo, trukdančio vykdyti skrydžius ar oro uosto veiklą, veiksmais ([122]). Išorės įvykiai paprastai laikomi ypatingomis aplinkybėmis.

Įvykiai, kurie nėra išorės įvykiai, turėtų būti laikomi skrydį vykdančio oro vežėjo vidaus įvykiais, todėl jie nėra ypatingos aplinkybės.

5.2.2. *Vidaus įvykiai*

– Techniniai orlaivio defektai

Teismas taip pat išaiškino ([123]), kad techninė problema, kuri išryškėja atliekant orlaivių techninę priežiūrą arba kurią lemia orlaivio techninės priežiūros nevykdymas, negali būti laikoma ypatingomis aplinkybėmis. Teismas mano, kad net jei netikėtai kilusi techninė problema nėra susijusi su prasta technine priežiūra ir ji nenustatoma atliekant įprastus techninės priežiūros patikrinimus, ji nepatenka į ypatingų aplinkybių apibrėžtį, jeigu ji būdinga įprastai oro vežėjo veiklai.

([118]) Sprendimas *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 17 punktas ir jame nurodyta teismo praktika.
([119]) Sprendimas *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 22 punktas.
([120]) Sprendimas *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:ES:C:2008:771, 23 punktas; Sprendimas *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 29 punktas; Sprendimas *van der Lans*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, 36 punktas, ir vėlesnės bylos.
([121]) Teisingumo Teismas šį skirtumą pirmą kartą nurodė Sprendime *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 39 punktas.
([122]) Sprendimas *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 41 punktas.
([123]) Sprendimas *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 25 punktas.

Pavyzdžiui, gedimas, kurį sukėlė pirmalaikis tam tikrų orlaivio komponentų gedimas, gali būti laikomas netikėtu įvykiu. Tačiau toks gedimas neatsiejamai susijęs su labai sudėtinga orlaivio, kurį oro vežėjas naudoja dažnai sudėtingomis ar net ekstremaliomis meteorologinėmis sąlygomis, veikimo sistema, be kita ko, suprantant, kad nė viena orlaivio sudedamoji dalis negali niekada nesugesti. Todėl reikia konstatuoti, kad toks netikėtas įvykis yra būdingas įprastai oro vežėjo veiklai ([124]).

Tas pats iš esmės pasakytina apie dalies sugedimą, nes ji pakeičiama nauja dalimi tik tada, kai ji sugenda (dalis „on condition“) ([125]).

Tačiau nepastebimas gamybos defektas, kurį atskleidė orlaivio gamintojas arba kompetentinga institucija, arba žala orlaiviui, padaryta dėl sabotažo ar terorizmo veiksmų, būtų laikoma ypatingomis aplinkybėmis. Tai galioja net ir tuo atveju, kai gamintojas oro vežėją informavo apie defektą likus keliems mėnesiams iki skrydžio ([126]).

– Įlaipinimo trapas

Teismas išaiškino ([127]), kad įlaipinimo trapo susidūrimas su orlaiviu negali būti laikomas ypatingomis aplinkybėmis, dėl kurių oro vežėjas atleidžiamas nuo kompensacijos mokėjimo pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį. Įlaipinimo trapas arba laipteliai įlipti gali būti laikomi būtinais keleiviniam oro transportui, todėl oro vežėjai nuolat susiduria su padėtimi, susidariusia dėl tokios įrangos naudojimo. Taigi orlaivio ir įlaipinimo trapo susidūrimas yra vidaus įvykis, būdingas įprastai oro vežėjo veiklai. Aplinkybės būtų laikomos ypatingomis, pavyzdžiui, tada, kai orlaiviui būtų padaryta žala dėl veiksmų, nesusijusių su įprastomis oro uosto paslaugomis, pavyzdžiui, dėl teroro akto ar sabotažo.

– Netikėtas įgulos narių neatvykimas

Jei įgulos nario, kurio dalyvavimas būtinas skrydžiui vykdyti, netikėtai neatvyksta prieš pat numatytą šio skrydžio išvykimą dėl ligos ar net netikėtos mirties, tai nepatenka į ypatingų aplinkybių sąvoką, kaip ji suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį ([128]).

– Oro transporto bendrovių darbuotojų streikai

Teismas nusprendė, kad skrydį vykdančio oro vežėjo darbuotojų streikai negali būti laikomi ypatinga aplinkybe, jei šis streikas susijęs su reikalavimais, susijusiais su oro vežėjo ir jo darbuotojų darbo santykiais, kaip antai vykstant deryboms dėl darbo užmokesčio ([129]).

Ši išvada taip pat taikoma profesinių sąjungų organizuojamiems streikams ([130]) ir vadinamiesiems laukiniams streikams, kuriuos oro transporto bendrovės darbuotojai suorganizavo po netikėto pranešimo apie oro vežėjo restruktūrizavimą ([131]). Ypatingų aplinkybių sąvoka taip pat neapima skrydį vykdančio oro vežėjo darbuotojų streiko, vykdomo solidarizuojantis su streiku, kuris buvo pradėtas prieš šio oro vežėjo patronuojančiąją bendrovę ([132]).

Streiko priemonės, kurių imtasi siekiant užtikrinti šių darbuotojų reikalavimų vykdymą patronuojančiojoje bendrovėje, nepatenka į ypatingų aplinkybių sąvoką, kaip ji suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį; Šiuo atžvilgiu nesvarbu, ar vyko išankstinės derybos su darbuotojų atstovais ([133]).

([124]) Sprendimas *van der Lans*, C-257/14 P, ECLI:EU:C:2015:618, 40, 41 ir 42 punktai.
([125]) Sprendimas *Finnair*, C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, 43 punktas.
([126]) Sprendimas *D.*, C-411/23, ECLI:EU:C:2024:498, 42 punktas; taip pat žr. Sprendimo *Finnair*, C-385/23, ECLI:EU:C:2024:497, 37 ir 39 punktus.
([127]) Sprendimas *Siewert*, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, 19 ir 20 punktai.
([128]) Sprendimas *TAP Portugal*, sujungtos bylos C-156/22, C-157/22 ir C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393, 26 punktas.
([129]) Sprendimas *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 37 punktas.
([130]) Sprendimas *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 44 punktas.
([131]) Sprendimas *Krüsemann ir kiti*, C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258, 48 punktas.
([132]) Sprendimas *Eurowings*, C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820, 34 punktas.
([133]) Sprendimas *Ryanair DAC*, C-287/20, ECLI:EU:C:2022:1, 33 punktas.

Tačiau jeigu toks streikas kyla dėl reikalavimų, kuriuos gali patenkinti tik viešosios valdžios institucijos ir kurių atitinkamas oro vežėjas negali realiai kontroliuoti, jis gali būti laikomas ypatinga aplinkybe ([134]).

5.2.3. *Išorės įvykiai*

Įvairiose bylose Teismas įvertino situacijas, susijusias su gamtos įvykiais arba trečiųjų asmenų veiksmais. Šie įvykiai paprastai gali būti laikomi ypatingomis aplinkybėmis.

Toliau pateikiami keli pavyzdžiai.

a) Susidūrimas su paukščiais

Orlaivio susidūrimas su paukščiu ir bet kokia tokio susidūrimo padaryta žala nėra neatsiejamai susiję su orlaivio naudojimu. Jo pobūdis ar atsiradimo priežastis nėra būdingi įprastai atitinkamo oro vežėjo veiklai, todėl jis negali jo realiai kontroliuoti. Todėl toks susidūrimas gali būti laikomas ypatinga aplinkybe ([135]).

Teismas taip pat išaiškino, kad nesvarbu, ar susidūrimas iš tikrųjų padarė žalos atitinkamam orlaiviui. Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 siekiamas tikslas užtikrinti aukštą oro transporto keleivių apsaugos lygį, kaip nurodyta jo 1 konstatuojamojoje dalyje, reiškia, kad oro vežėjai neturi būti skatinami nesiimti įvykus tokiam incidentui būtinų priemonių, pirmenybę teikdami savo skrydžių vykdymui ir punktualumui, o ne saugos tikslui ([136]).

Kitoje byloje Teismas nustatė, kad orlaivio kilimo etapo nutraukimas dėl susidūrimo su paukščiu, dėl kurio atliekamas avarinio stabdymo manevras, pažeidžiantis orlaivio padangas, patenka į ypatingų aplinkybių sąvoką, kaip ji suprantama pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį ([137]).

b) Susidūrimas su kitais orlaiviais arba oro uosto transporto priemonėmis

Ypatingų aplinkybių sąvoka apima stovinčio orlaivio susidūrimą su kitos oro transporto bendrovės orlaiviu judant kitos oro transporto bendrovės orlaiviui ([138]).

Ypatingų aplinkybių sąvoka taip pat gali apimti oro uoste stovinčio orlaivio techninį gedimą dėl trečiajam asmeniui priklausančios su maitinimo paslaugų teikimu susijusios transporto priemonės susidūrimo su orlaiviu ([139]).

c) Pašalinio daikto orlaiviui padaryta žala

Ypatingų aplinkybių sąvoka apima žalą orlaiviui, kurią sukėlė pašalinis daiktas, pavyzdžiui, palaidos šiukšlės, gulinčios ant oro uosto kilimo ir tūpimo tako ([140]).

d) Ant kilimo ir tūpimo tako išsilieję degalai

Ant kilimo ir tūpimo tako išsilieję degalai, dėl kurių uždaromas oro uostas, taigi ilgam laikui atidedami ir skrydžiai į šį oro uostą arba iš jo, patenka į ypatingų aplinkybių sąvoką, jei aptariami degalai nėra susiję su skrydį vykdančio oro vežėjo orlaiviu ([141]).

([134]) Sprendimas *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 45 punktas.
([135]) Sprendimas *Pešková and Peška*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 24 punktas.
([136]) Sprendimas *Pešková and Peška*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 25 punktas.
([137]) Sprendimas *Freebird Airlines Europe Ltd*, C-302/22, ECLI:EU:C:2022:748, 23 punktas.
([138]) Sprendimas *Airhelp*, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, 26 punktas.
([139]) Sprendimas *Orbest*, C-659/21, ECLI:EU:C:2022:254, 27 punktas.
([140]) Sprendimas *Germanwings*, C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288, 34 punktas.
([141]) Sprendimas *Moens*, C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535, 22 punktas.

e) Orlaivių degalų pildymo sistemos gedimas

Jei už orlaivio degalų pildymo sistemą atsakingas oro uostas, iš kurio vykdomas atitinkamas skrydis arba kuriame laikomas atitinkamas lėktuvas, bendras degalų tiekimo gedimas gali būti laikomas ypatinga aplinkybe ([142]).

f) Trikdantys keleiviai; atvejai, kai reikalinga skubi medicininė pagalba

Jei dėl trikdančio keleivio elgesio orlaivio pilotui tenka nukreipti atitinkamą skrydį į kitą oro uostą nei atvykimo oro uostas, kad išlaipintų tą keleivį ar keleivius ir jų bagažą, tai patenka į ypatingų aplinkybių sąvokos apibrėžtį, išskyrus atvejus, kai skrydį vykdantis oro vežėjas prisidėjo prie tokio elgesio atsiradimo arba nesiėmė tinkamų priemonių, atsižvelgdamas į įspėjamuosius tokio elgesio požymius ([143]).

Be to, kai keleivis išlaipinimas iš orlaivio, nes jam reikia skubios medicininės pagalbos, tai būtų įtraukta į ypatingų aplinkybių sąvokos apibrėžtį.

g) Ugnikalnio išsiveržimas

Tokios aplinkybės, kaip dalies Europos oro erdvės uždarymas išsiveržus Ejafjadlajokudlio ugnikalniui, yra ypatingos aplinkybės, kaip jos suprantamos pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 ([144]).

h) Oro uosto perkrova dėl prastų oro sąlygų

Remiantis Reglamento (EB) Nr. 261/2004 14 konstatuojamąja dalimi, tai, kad skrydį vykdantis oro vežėjas yra priverstas atidėti arba atšaukti skrydį dėl oro uosto perkrovos, susijusios su prastomis oro sąlygomis, įskaitant atvejus, kai dėl šių sąlygų trūktų pajėgumų, būtų laikoma ypatingomis aplinkybėmis.

i) Išorės streikai

Streikai, nesusiję su oro vežėjo veikla, pavyzdžiui, skrydžių vadovų ar oro uosto darbuotojų streikai, gali būti laikomi ypatingomis aplinkybėmis, nes tokie išorės streikai nėra oro vežėjo veiklos dalis, todėl jis negali jų realiai kontroliuoti ([145]).

j) Bagažo pakrovimo paslaugas teikiančių darbuotojų trūkumas

Ypatingomis aplinkybėmis gali būti laikoma situacija, kai oro uostą valdančios įstaigos darbuotojų, atsakingų už bagažo krovimą į lėktuvus, skaičius yra nepakankamas ([146]).

5.3. **Pagrįstos priemonės, kurių oro vežėjas gali imtis susidūręs su ypatingomis aplinkybėmis**

Susidūręs su ypatingoms aplinkybėms oro vežėjas, norėdamas būti atleistas nuo pareigos mokėti kompensaciją, turi įrodyti, kad nebūtų galėjęs jų išvengti, net jei šiuo tikslu būtų ėmęsis visų pagrįstų priemonių.

Kitaip tariant, jei susiklosto tokios aplinkybės, skrydį vykdantis oro vežėjas privalo įrodyti, kad ėmėsi atsižvelgiant į situaciją tinkamų priemonių, panaudodamas visus savo išteklius, t. y. darbuotojus, įrangą ir turimas finansines priemones, kad būtų išvengta atitinkamo skrydžio atidėjimo ar atšaukimo. Vis dėlto negalima reikalauti, kad jis patirtų nuostolius, kurie yra netoleruotini atsižvelgiant į jo pajėgumus atitinkamu momentu ([147]).

([142]) Sprendimas *SATA International – Azores Airlines*, C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533, 28 punktas.
([143]) Sprendimas *Transport Aéreos Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 48 punktas.
([144]) Sprendimas *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 34 punktas.
([145]) Sprendimas *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 42 ir 43 punktai.
([146]) Sprendimas *Touristic Aviation Services Limited*, C-405/23, ECLI:EU:C:2024:408, 30 punktas.
([147]) Sprendimas *Transportes Aéreos Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 36 punktas ir jame nurodyta teismo praktika.

Be to, Teismas yra konstatavęs ([148]), kad pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį gali būti reikalaujama, kad oro vežėjas būtų laiku pasirūpinęs ištekliais, kad pasibaigus ypatingoms aplinkybėms, t. y. tam tikru laikotarpiu po tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, būtų galima vykdyti planuotą skrydį. Visų pirma oro vežėjas turėtų numatyti tam tikrą rezervinį laiką, kad, pasibaigus ypatingoms aplinkybėms, jis, jei įmanoma, galėtų įvykdyti visą skrydį. Toks rezervinis laikas įvertinamas kiekvienu konkrečiu atveju.

Vis dėlto 5 straipsnio 3 dalies negalima aiškinti taip, kad pagal ją reikalaujama, kad kaip pagrįsta priemonė būtų numatytas bendras ir vienodas būtinas rezervinis laikas, vienodai taikomas visiems oro vežėjams visais atvejais, kai susiklosto ypatingos aplinkybės. Šiuo atžvilgiu oro vežėjai paprastai turės daugiau išteklių savo pagrindinėje buvimo vietoje, kur jie turi daugiau galimybių apriboti ypatingų aplinkybių poveikį, palyginti su vieta, į kurią vykstama. Oro vežėjo gebėjimo vykdyti visą suplanuotą skrydį naujomis sąlygomis, susidariusiomis dėl ypatingų aplinkybių, vertinimas turi būti atliekamas taip, kad dėl reikalaujamo rezervinio laiko trukmės oro vežėjas nepatirtų netoleruotinų nuostolių, atsižvelgiant į jo įmonės pajėgumus atitinkamu momentu ([149]).

Kalbant apie techninius trūkumus, vien to, kad oro vežėjas laikėsi būtiniausių orlaivio techninės priežiūros taisyklių, nepakanka įrodyti, kad šis oro vežėjas ėmėsi visų pagrįstų priemonių, kad būtų atleistas nuo pareigos mokėti kompensaciją ([150]).

5.4. **Ypatingos aplinkybės, su kuriomis susidurta tuo pačiu orlaiviu anksčiau vykdyto skrydžio metu**

Norėdamas būti atleistas nuo pareigos išmokėti keleiviams kompensaciją, kai skrydis atidedamas ilgam laikui arba atšaukiamas, skrydį vykdantis oro vežėjas gali remtis ypatinga aplinkybe, kuri turėjo įtakos ankstesniam skrydžiui, kurį jis vykdė tuo pačiu orlaiviu, jeigu yra tiesioginis priežastinis ryšys tarp šios aplinkybės atsiradimo ir vėlesnio skrydžio atidėjimo ar atšaukimo ([151]).

Kitoje byloje Teismas yra nurodęs, kad kai vėluojama atvykti, skrydį vykdantis oro vežėjas gali remtis ypatinga aplinkybe, kuri turėjo įtakos ne šiam atidėtam skrydžiui, o ankstesniam skrydžiui, kurį šis oro vežėjas vykdė naudodamas tą patį orlaivį ne anksčiau kaip prieš tris skrydžius pagal orlaivio rotaciją, jeigu yra tiesioginis priežastinis ryšys tarp ypatingos aplinkybės atsiradimo ir vėlesnio ilgo vėlavimo atvykti ([152]).

6. **KELEIVIŲ TEISĖS JIEMS SUSIDŪRUS SU DIDELIAIS KELIONIŲ SUTRIKIMAIS**

6.1. **Bendroji informacija**

Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nėra konkrečių nuostatų dėl didelio masto kelionių sutrikimų, pavyzdžiui, ugnikalnio išsiveržimo Islandijoje 2010 m. arba COVID-19 pandemijos protrūkio 2020 m. Tačiau teisė į kompensaciją, kai atšaukiamas skrydis, yra susijusi su tuo, kad oro vežėjas nepakankamai iš anksto praneša keleiviui apie atšaukimą. Todėl šis aspektas aptariamas 4.4 skirsnyje apie teises į kompensaciją.

6.2. **Teisė į maršruto pakeitimą ir sumokėtos sumos grąžinimą**

Kalbant apie nukreipimą kitu maršrutu, didelių kelionių sutrikimų sąlygos gali turėti įtakos teisei kuo greičiau pasirinkti nukreipimą kitu maršrutu. Gali būti neįmanoma oro vežėjams per trumpą laiką nukreipti keleivį į numatytą paskirties vietą. Be to, kurį laiką gali būti neaišku, kada nukreipimas kitu maršrutu bus įmanomas. Tokia padėtis gali susidaryti, pavyzdžiui, jei valstybė narė sustabdo skrydžius į tam tikras šalis arba iš jų. Todėl, atsižvelgiant į konkretų atvejį, galimybė kuo greičiau vykti kitu maršrutu gali būti gerokai atidėta arba susijusi su daug neaiškumų. Todėl keleiviui priimtinesnis sprendimas galėtų būti galimybė atgauti už bilietą sumokėtą sumą arba vykti kitu maršrutu vėlesniu jam patogiu laiku.

([148]) Sprendimas *Eglītis and Ratnieks*, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, 37 punktas.
([149]) Sprendimas *Airhelp*, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, 33 punktas.
([150]) Sprendimas *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 43 punktas.
([151]) Sprendimas *Transportes Aéreos Portugueses*, C-74/19, ECLI:ES:C:2020:460, 55 punktas.
([152]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 57 punktas.

Dėl sumokėtos sumos atgavimo pasakytina, kad, jei keleivis išvykstamąjį skrydį ir grįžtamąjį skrydį rezervuoja atskirai ir išvykstamasis skrydis atšaukiamas, keleivis turi teisę atgauti tik už atšauktą, t. y. išvykstamąjį, skrydį sumokėtą sumą.

Tačiau, jei išvykstamasis ir grįžtamasis skrydžiai rezervuojami kartu ir išvykstamasis skrydis atšaukiamas, keleiviams turėtų būti pasiūlytos dvi galimybės, net jei skrydžius vykdo skirtingi oro vežėjai: gauti kompensaciją už visą bilietą (t. y. abu skrydžius) arba būti nukreiptam nauju maršrutu pirmyn.

6.3. **Teisė į rūpinimąsi**

Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nėra nuostatų, pagal kurias būtų atskirai nuo to reglamento 5 straipsnio 3 dalyje nurodytų ypatingų aplinkybių pripažįstama itin ypatingų įvykių kategorija. Todėl oro vežėjas privalo vykdyti savo įsipareigojimus, įskaitant įsipareigojimus pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 9 straipsnį, net jei padėtis, dėl kurios jie atsirado, trunka ilgą laiką. Tokiomis aplinkybėmis ir susidūrę su tokiais įvykiais keleiviai yra ypač pažeidžiami ([153]). Susidūrus su ypatingais įvykiais Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 siekiama užtikrinti, kad būtų tinkamai pasirūpinta visų pirma keleiviais, pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 1 dalies b punktą laukiančiais vykti kitu maršrutu.

6.4. **Teisė į kompensaciją**

Teisė į kompensaciją, kai skrydis atšaukiamas, pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 1 dalį ir 7 straipsnį netaikoma, kai skrydis atšaukiamas anksčiau nei prieš 14 dienų arba jei skrydis atšaukiamas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti, net jei oro vežėjas būtų ėmęsis visų pagrįstų priemonių.

Komisija mano, kad jei valdžios institucijos imasi priemonių, skirtų krizės, dėl kurios labai sutrikdomos kelionės, padariniams suvaldyti, tokios priemonės dėl savo pobūdžio ir atsiradimo priežasčių nėra būdingos įprastai oro vežėjų veiklai ir jie jų faktiškai negali kontroliuoti.

Pagal 5 straipsnio 3 dalį teisė gauti kompensaciją prarandama su sąlyga, kad konkretus skrydis atšaukiamas susiklosčius ypatingoms aplinkybėms, kurių net imantis visų pagrįstų priemonių nebūtų buvę galima išvengti.

Ši sąlyga turėtų būti laikoma įvykdyta, jei valdžios institucijos uždraudžia tam tikrus skrydžius arba riboja asmenų judėjimą taip, kad *de facto* užkirstų kelią atitinkamo skrydžio vykdymui.

Ši sąlyga taip pat gali būti įvykdoma, jei skrydis atšaukiamas tokiomis aplinkybėmis, kai atitinkamas asmenų judėjimas nėra visiškai draudžiamas, bet tokia teise gali naudotis tik asmenys, kuriems taikomos išimtys (pavyzdžiui, atitinkamos valstybės piliečiai arba rezidentai).

Jei nė vienas toks asmuo neskristų konkrečiu skrydžiu, skrydis būtų be keleivių arba būtų atšauktas. Tokiais atvejais oro vežėjas gali teisėtai nelaukti iki paskutinės minutės, o laiku atšaukti skrydį, kad galėtų imtis tinkamų organizacinių priemonių, įskaitant rūpinimąsi, kurį oro vežėjai turi užtikrinti savo keleiviams. Tokiais atvejais ir priklausomai nuo aplinkybių, atšaukimas gali vis tiek būti vertinamas kaip įvykdytas dėl priemonių, kurių ėmėsi valdžios institucijos. Atsižvelgiant į aplinkybes, taip gali būti ir dėl skrydžių priešinga kryptimi nei skrydžiai, tiesiogiai susiję su viešosios valdžios institucijų nustatytais kelionių apribojimais.

Jei oro transporto bendrovė nusprendžia atšaukti skrydį ir įrodo, kad šis sprendimas buvo pagrįstas įgulos saugumo ar saugos sumetimais, turėtų būti laikoma, kad skrydis atšauktas dėl ypatingų aplinkybių.

Pirmiau išdėstyti argumentai nėra ir negali būti baigtiniai, nes kitos konkrečios krizinės situacijos atveju susidariusios aplinkybės taip pat gali patekti į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalies taikymo sritį.

([153]) Sprendimas *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 30 punktas ir Aiškinamųjų gairių 4.3.3 punktas.

7. KOMPENSACIJA, PATIRTŲ IŠLAIDŲ ATLYGINIMAS, NUKREIPIMAS KITU MARŠRUTU IR RŪPINIMASIS, KAI KELIAUJAMA DAUGIARŪŠIU TRANSPORTU

Daugiarūšiu transportu pagal vieną vežimo sutartį vykdomoms kelionėms, susijusioms su daugiau nei vienos rūšies transporto priemone (pvz., kelionėms geležinkeliu ir oru, parduodamoms kaip viena kelionė), Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 netaikomas ir joms netaikomi jokie ES teisės aktai dėl kitų rūšių transporto keleivių teisių ([154]). Jei keleivis pavėluotų į skrydį dėl atidėto traukinio, jam pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2021/782 ([155]) bus teikiama pagalba, susijusi su kelione geležinkeliu, ir tik tada, jei atvykti į paskirties vietą būtų vėluojama 60 minučių arba daugiau ([156]). Be to, kitos nuostatos būtų taikomos tada, kai dėl atidėtos kelionės laivu arba autobusu būtų pavėluota į skrydį, įeinantį į tą pačią sutartį ([157]). Tačiau jei daugiarūšiu transportu vykdoma kelionė yra kitų kelionės paslaugų (pvz., apgyvendinimo paslaugų) derinio dalis, atitinkamas kelionės paslaugų paketo organizatorius pagal Direktyvą (ES) 2015/2302 taip pat gali būti atsakingas už skrydžius, į kuriuos pavėluota, ir už poveikį visam paketui.

8. SKUNDAI NACIONALINĖMS VYKDYMO UŽTIKRINIMO ĮSTAIGOMS, ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO SUBJEKTAI IR VARTOTOJŲ APSAUGA PAGAL REGLAMENTĄ DĖL BENDRADARBIAVIMO VARTOTOJŲ APSAUGOS SRITYJE

8.1. Skundai nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms

Keleiviai gali pateikti skundą bet kuriai valstybės narės paskirtai nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai dėl įtariamo Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pažeidimo bet kuriame ES oro uoste arba dėl bet kurio skrydžio iš ES nepriklausančios šalies į tokį oro uostą ([158]).

Siekdama užtikrinti, kad skundų nagrinėjimo procedūros būtų vykdomos veiksmingai, taip pat saugią teisinę aplinką oro vežėjams ir kitoms įmonėms, kurios gali būti susijusios, Komisija rekomenduoja, kad keleiviams būtų patariama teikti skundus:

— išvykimo šalies nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai, kai skrydžiai vykdomi ES ir iš ES į ES nepriklausančią šalį, ir

— atvykimo šalies nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai, kai skrydžiai vykdomi iš ES nepriklausančių šalių.

Keleiviai, manantys, kad oro vežėjas pažeidė jų teises, turėtų pateikti skundus per pagrįstą laikotarpį ir laikydamiesi nacionalinėje teisėje nustatytų terminų ([159]).

Keleiviai pirmiausia turėtų pateikti skundą oro vežėjui. Keleiviai turėtų pateikti skundą nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai tik tada, jei nesutinka su oro vežėjo atsakymu arba jei oro vežėjas nepateikia jokio patenkinamo atsakymo. Komisija rekomenduoja, kad oro vežėjas turėtų atsakyti per du mėnesius ir kad nebūtų taikomi apribojimai dėl vienos iš oficialiųjų ES kalbų vartojimo.

Svarbu pažymėti, kad Teismas nusprendė ([160]), kad pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos neprivalo imtis veiksmų dėl tokių skundų, kad kiekvienu atveju užtikrintų individualias keleivių teises. Taigi nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga neprivalo imtis vykdymo užtikrinimo veiksmų prieš oro vežėjus, siekdama priversti juos atskirais atvejais sumokėti Reglamente (EB) Nr. 261/2004 numatytą kompensaciją, o jos vaidmuo taikant sankcijas pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 16 straipsnio 3 dalį reiškia, kad ji turi imtis priemonių reaguodama į pažeidimus, kuriuos ji nustato vykdydama 16 straipsnio 1 dalyje numatytą bendrą stebėseną.

([154]) Tokios taisyklės siūlomos, žr. pasiūlymą COM(2013) 130 *final* ir pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl keleivių teisių daugiarūšio transporto kontekste (COM(2023) XXX, 2023 11 29).

([155]) 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=lt).

([156]) Reglamento (ES) 2021/782 20 straipsnis.

([157]) Šiuo klausimu žr. 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, (OL L 334, 2010 12 17, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj?locale=lt), ir 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, (OL L 55, 2011 2 28, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=lt).

([158]) Reglamento (EB) Nr. 261/2004 16 straipsnio 2 dalis.

([159]) Sprendimas *Cuadrench Moré*, C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, 33 punktas.

([160]) Sprendimas *Ruijssenaars ir kiti*, sujungtos bylos C-145/15 ir C-146/15, ECLI:ES:C:2016:187, 32, 36 ir 38 punktai.

Tačiau, pasak Teismo, Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 valstybėms narėms nedraudžiama priimti teisės aktų, kuriais nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga įpareigojama imtis priemonių reaguodama į individualius skundus ([161]). Valstybės narės turi diskreciją spręsti dėl įgaliojimų, kuriuos jos nori suteikti savo nacionalinėms institucijoms, kad apsaugotų keleivių teises.

Šie sprendimai neturi įtakos nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų prievolei, laikantis gero administravimo principų, pateikti skundo pateikėjams pagrįstą atsakymą į jų skundus. Komisija mano, kad, siekiant įtvirtinti gerąją praktiką, taip pat reikėtų, kad keleiviai būtų informuojami apie apskundimo galimybes ar kitus veiksmus, kurių jie gali imtis, jei nesutinka su jų atvejo vertinimu. Keleivis turėtų turėti teisę nuspręsti, ar nori, kad jam atstovautų kitas asmuo ar subjektas.

8.2. **Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)**

Taikant ES AGS teisinę sistemą siekiama suteikti vartotojams galimybę veiksmingai ginti savo teises ginčuose su komercinės veiklos subjektais dėl produkto ar paslaugos pirkimo. Nors investicijos, susijusios su kreipimosi į teismą išlaidomis ir laiku, gali atgrasyti, o neoficialių priemonių gali nepakakti, sertifikuotos kokybės AGS įstaigos pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2013/11/ES ([162]) ginčą turėtų išspręsti per 90 dienų be jokių arba tik su minimaliomis išlaidomis vartotojui.

Vartotojai gali kreiptis į sertifikuotos kokybės AGS įstaigas, jei jie yra ES gyventojai, o komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs ES. Jei pagal nacionalinę teisę oro vežėjai neprivalo dalyvauti AGS įstaigose vykstančiose procedūrose, pageidautina, kad jie savanoriškai įsipareigotų dalyvauti atitinkamose procedūrose ir apie tai informuotų savo klientus.

Vartotojų galimybe kreiptis į AGS įstaigas papildoma keleivių galimybė teikti skundus nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004.

8.3. **Kitos priemonės, skirtos padėti suinteresuotosioms šalims taikyti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004**

Yra keletas būdų padėti suinteresuotosioms šalims taikyti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004.

Pirmasis susijęs su bendradarbiavimu vartotojų apsaugos srityje pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 ([163]), kuriuo nustatomas nacionalinių vartotojų teisių vykdymo užtikrinimo institucijų veiklos koordinavimo ir bendradarbiavimo mechanizmas. Šių institucijų bendradarbiavimas yra labai svarbus siekiant užtikrinti, kad vartotojų teisių teisės aktai būtų vienodai taikomi visoje bendrojoje rinkoje, ir sudaryti vienodas sąlygas įmonėms. Reglamentas (ES) 2017/2394 taikomas tais atvejais, kai kyla pavojus kolektyviniams vartotojų interesams, ir juo nacionalinėms institucijoms suteikiami papildomi tyrimo ir vykdymo užtikrinimo įgaliojimai, kad jos galėtų sustabdyti tarpvalstybinio masto vartotojų apsaugos taisyklių pažeidimus.

Reglamente (ES) 2017/2394 Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 dėl oro transporto keleivių teisių nurodytas kaip viena iš teisinių priemonių, kuriomis ginami vartotojų interesai. Tai reiškia, kad Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nustatytos keleivių teisės gali būti užtikrinamos pagal Reglamentu (ES) 2017/2394 nustatytą koordinavimo ir bendradarbiavimo mechanizmą, jei pavojus kolektyviniams vartotojų interesams kyla tarpvalstybiniu mastu.

([161]) Sprendimas *LOT*, C-597/20, ECLI:EU:C:2022:735, 26 punktas.

([162]) 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj?locale=lt).

([163]) 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, (OL L 345, 2017 12 27, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj?locale=lt).

Dar viena priemonė, kuria siekiama užtikrinti keleivių teisių vykdymą didesniu mastu, numatyta Direktyvoje (ES) 2020/1828 ([164]). Iš šios direktyvos matyti, kad atstovaujamieji ieškiniai – tai ieškiniai, skirti vartotojų kolektyvinių interesų apsaugai, kuriuos vartotojų vardu, siekdami uždraudžiamosios priemonės (t. y. sustabdyti neteisėtą komercinės veiklos subjektų veiklą), teisių gynimo priemonės (pvz., sumokėtos sumos grąžinimo ar kompensacijos) arba abiejų šių priemonių, kompetentingi subjektai pareiškia nacionaliniuose teismuose arba administracinėse institucijose. Direktyva siekiama apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus daugelyje sričių, visų pirma kelionių ir turizmo srityse. Ji taikoma ieškiniams, pareikštiems dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pažeidimų, kuris joje priskiriamas prie Sąjungos teisės aktų, patenkančių į jos taikymo sritį. Be to, keleiviai, kurie susidūrė su tarpvalstybinio masto problemomis, gali kreiptis į Europos vartotojų centrų tinklą ([165]) (ECC-Net). ECC-Net informuoja vartotojus apie jų teises pagal ES ir nacionalinius vartotojų teisės aktus, teikia nemokamas konsultacijas dėl galimų vartotojų skundų nagrinėjimo būdų, tiesiogiai padeda taikiai išspręsti skundus su prekiautojais ir nukreipia vartotojus į atitinkamą įstaigą, jei ECC-Net negali padėti pats. Keleiviai taip pat gali kreiptis į nacionalines vartotojų organizacijas dėl informacijos ir tiesioginės pagalbos gindami savo teises pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004.

9. **IEŠKINIO PAREIŠKIMAS PAGAL REGLAMENTĄ (EB) NR. 261/2004**

9.1. **Jurisdikcija, pagal kurią galima pareikšti ieškinį pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004**

Iš pradžių reikia pažymėti, kad Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nėra taisyklių dėl valstybių narių teismų tarptautinės jurisdikcijos, todėl jurisdikcijos klausimas turi būti nagrinėjamas atsižvelgiant į Reglamentą (ES) Nr. 1215/2012 ([166]).

Jei skrydžiai iš vienos valstybės narės į kitą vykdomi pagal sutartį su vienu skrydį vykdančiu oro vežėju, pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 pareiškėjo pasirinkimu galima kreiptis į nacionalinį teismą, kurio jurisdikcijai priklauso išvykimo arba atvykimo vieta, kaip nurodyta vežimo sutartyje ([167]), taikant Reglamentą (ES) Nr. 1215/2012. Pagal Reglamento (ES) Nr. 1215/2012 4 straipsnio 1 dalį keleiviai taip pat turi galimybę kreiptis į atsakovo (t. y. oro vežėjo) buveinės vietos teismą.

Keliuose sprendimuose Teismas patvirtino, kad ir tada, kai skrydžiai yra jungiamieji ir užsakyti vienu patvirtintu visos kelionės užsakymu, sudarytu iš kelių kelionės atkarpų, keleiviai gali pareikšti ieškinį išvykimo arba atvykimo vietoje. Konkrečiai kalbant, Teismas yra nusprendęs, kad pagal Reglamentą (ES) Nr. 1215/2012 ieškinys gali būti pareikštas antrosios atkarpos atvykimo vietos nacionaliniame teisme, jeigu abu skrydžiai vykdyti dviejų skirtingų oro vežėjų, o ieškinys dėl kompensacijos grindžiamas pažeidimu, padarytu vykdant pirmąjį iš šių skrydžių, kuriuos vykdė oro vežėjas, su kuriuo atitinkami keleiviai neturi sutartinių santykių ([168]).

Ieškinys taip pat gali būti pareikštas pirmosios atkarpos išvykimo vietos nacionaliniame teisme, jeigu reikalavimas atlyginti žalą kyla dėl paskutinės kelionės atkarpos atšaukimo ir ieškinys teikiamas oro vežėjo, atsakingo už šią paskutinę atkarpą, atžvilgiu ([169]).

Tačiau kai skrydžiai yra jungiamieji ir sudaryti iš dviejų ar daugiau atkarpų, kurių skrydžius vykdo atskiri oro vežėjai, ieškinys negali būti pareiškiamas pirmosios atkarpos atvykimo vietos nacionaliniame teisme, jeigu reikalavimas atlyginti žalą kyla tik dėl pirmosios kelionės atkarpos vėlavimo (dėl atidėto išvykimo) ir ieškinys teikiamas šios pirmosios atkarpos skrydį vykdančiam oro vežėjui ([170]).

([164]) 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB, (OL L 409, 2020 12 4, p. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A32020L1828).
([165]) https://www.eccnet.eu.
([166]) Sprendimas *Rehder*, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, 28 punktas.
([167]) Sprendimas *Rehder*, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, 47 punktas.
([168]) Sprendimas *flightright*, sujungtos bylos C-274/16, C-447/16 ir C-448/16, ECLI:EU:C:2018:160, 78 punktas.
([169]) Sprendimas *flightright*, C-606/19, ECLI:EU:C:2020:101, 36 punktas.
([170]) Sprendimas *LOT Polish Airlines*, C-20/21, ECLI:EU:C:2022:71, 27 punktas.

Dėl teisingo teismo proceso adresato Teismas nusprendė, kad valstybės narės teismas neturi jurisdikcijos nagrinėti ginčo, susijusio su kitoje valstybėje narėje įsteigtai oro transporto bendrovei pareikštu ieškiniu dėl kompensacijos, nes ši bendrovė teismo, į kurį kreiptasi, teritorinėje jurisdikcijoje turi filialą, jeigu šis filialas nebuvo susijęs su oro transporto bendrovės ir atitinkamo keleivio teisiniais santykiais ([171]).

Dėl klausimo, ar oro vežėjas savo nuostatose ir sąlygose gali uždrausti, kad keleiviai įpareigotų trečiąją šalį pareikšti ieškinį jų vardu, Teismas išaiškino, kad pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 15 straipsnį į vežimo sutartį draudžiama įtraukti sąlygą, pagal kurią draudžiama perduoti oro transporto keleivių pagal reglamento nuostatas turimas teises skrydį vykdančio oro vežėjo atžvilgiu ([172]).

Jei skrydis buvo kelionės paslaugų paketo sutarties dalis, pagal Reglamentą (ES) Nr. 1215/2012 keleivis gali skrydį vykdančiam oro vežėjui pareikšti ieškinį dėl kompensacijos, net jei keleivis ir oro vežėjas nėra sudarę sutarties ([173]).

Dėl jurisdikcijos nagrinėti ieškinius pagal Monrealio konvenciją Teismas yra išaiškinęs: nors teritorinė jurisdikcija, susijusi su reikalavimu dėl kompensacijos pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, turėtų būti vertinama pagal Reglamentą (ES) Nr. 1215/2012, jurisdikcija dėl papildomo reikalavimo atlyginti žalą, patenkantį į Monrealio konvencijos taikymo sritį, turėtų būti vertinama pagal šią konvenciją ([174]).

9.2. **Ieškinio pareiškimo pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 terminas**

Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nėra nustatyti ieškinio pareiškimo nacionaliniuose teismuose terminai. Šiam klausimui taikomi kiekvienos valstybės narės nacionalinės teisės aktai dėl ieškinių pareiškimo apribojimo. Monrealio konvencijoje numatytas dvejų metų senaties terminas nėra svarbus ieškiniams, pareikštiems pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, ir neturi įtakos valstybių narių nacionalinės teisės aktams, nes Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nustatytos kompensavimo priemonės nepatenka į konvencijos taikymo sritį, nes jomis siekiama pašalinti keleivių patirtus nepatogumus ir kartu papildyti konvencijoje nustatytą žalos atlyginimo sistemą. Todėl terminai valstybėse narėse gali skirtis ([175]).

10. **ORO VEŽĖJO ATSAKOMYBĖ PAGAL MONREALIO KONVENCIJĄ**

1999 m. gegužės 28 d. Monrealyje buvo susitarta dėl konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo, paprastai vadinamos Monrealio konvencija. ES yra šios konvencijos susitariančioji šalis, o kai kurios konvencijos nuostatos į ES teisę įtrauktos Reglamentu (EB) Nr. 2027/97, kuriuo siekiama apsaugoti oro transporto keleivių teises ES, kartu su Reglamentu (EB) Nr. 261/2004.

a) Reglamento (EB) Nr. 261/2004 suderinamumas su Monrealio konvencija.

Teismas patvirtino ([176]), kad reikalavimai išmokėti kompensaciją už vėlavimą atvykti ir suteikti pagalbą vėlavimo išvykti atveju yra suderinami su Monrealio konvencija. Šiuo klausimu Teismas nusprendė, kad su skrydžio atidėjimu susijęs laiko praradimas yra veikiau nepatogumas, o ne žala, kurios klausimą siekiama spręsti Monrealio konvencija. Šie motyvai buvo grindžiami išvada, kad dėl pernelyg didelio vėlavimo visų pirma kiekvienam keleiviui kils beveik vienodas nepatogumas ir Reglamente (EB) Nr. 261/2004 numatyta standartinė ir iškart suteikiama kompensacija, o Monrealio konvencijoje numatyta teisių gynimo priemonė, pagal kurią kiekvienu konkrečiu atveju reikia įvertinti padarytos žalos dydį ir todėl atlyginama gali būti tik vėliau ir tik individualiai. Taigi Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 taikomas ankstesniu etapu nei Monrealio konvencija. Todėl pareiga pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 išmokėti kompensaciją keleiviams, kurių skrydžiai atidėti, nepatenka į Monrealio konvencijos taikymo sritį, tačiau papildo joje nustatytą žalos atlyginimo sistemą.

([171]) Sprendimas *Ryanair*, C-464/18, ECLI:EU:C:2019:311, 36 punktas.
([172]) Sprendimas *Eventmedia Soluciones SL*, C-11/23, ECLI:EU:C:2024:194, 26 punktas.
([173]) Sprendimas *Primera Air Scandinavia*, C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235, 38 punktas.
([174]) Sprendimas *Guaitoli ir kiti*, C-213/18, ECLI:EU:C:2019:927, 44 punktas.
([175]) Sprendimas *Cuadrench Moré*, C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, 33 punktas.
([176]) Sprendimas *IATA and ELFAA*, C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, 43, 45, 46 ir 47 punktai; Sprendimas *Sturgeon ir kiti*, sujungtos bylos C-402/07 ir C-432/07, ECLI:ES:C:2009:716, 51 punktas.

b) Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 taikomas tik keleiviams, skraidantiems oro vežėjo, t. y. oro transporto bendrovės, turinčios galiojančią veiklos licenciją ([177]), kaip apibrėžta to reglamento 2 straipsnio 1 dalies b punkte, orlaiviais.

c) Pagal Monrealio konvencijos 17 straipsnį keleivis yra asmuo, vežamas pagal vežimo sutartį, kaip ji suprantama pagal šios konvencijos 3 straipsnį, net jei nebuvo išduotas individualus ar kolektyvinis vežimo dokumentas ([178]).

d) Sąvoką „nelaimingas atsitikimas“, kaip ji suprantama pagal Monrealio konvencijos 17 straipsnio 1 dalį, kurioje nustatyta oro vežėjo atsakomybė už žalą, patirtą dėl keleivio mirties ar kūno sužalojimo, Teismas išaiškino keliuose sprendimuose, pavyzdžiui, šiose bylose:

(i) **kavos išsiliejimas**. Nėra reikalo nagrinėti, ar orlaivyje susiklosčiusi padėtis, kai dėl keleiviams aptarnauti naudojamo daikto sužalojamas keleivio kūnas, pavyzdžiui, išliejama karšta kava, susiklostė dėl aviacijai būdingo pavojaus ([179]) – ji gali būti laikoma nelaimingu atsitikimu;

(ii) **pargriuvimas ant trapo**. Padėtis, kai keleiviai be jokios galimos priežasties pargriūna ant trapo, skirto orlaivio keleiviams išlaipinti, ir susižaloja laikoma nelaimingu atsitikimu, kaip tai suprantama pagal Monrealio konvencijos 17 straipsnio 1 dalį, įskaitant tuos atveju, kai atitinkamas oro vežėjas šiuo atžvilgiu įvykdė savo rūpestingumo ir saugos pareigas ([180]);

(iii) **kietas nusileidimas**. Sąvoka „nelaimingas atsitikimas“ neapima nusileidimo, kuris buvo atliktas laikantis atitinkamam orlaiviui taikomų naudojimo procedūrų ir apribojimų, įskaitant leistinus nuokrypius ir ribas, nustatytas atsižvelgiant į eksploatacinių savybių veiksnius, turinčius didelį poveikį nusileidimui, ir atsižvelgiant į šiai veiklai taikomas taisykles bei geriausią praktiką orlaivių naudojimo srityje, net jei atitinkamas keleivis šį tūpimą suvokia kaip nenumatytą įvykį ([181]);

(iv) už **psichikos sužalojimą**, kurį keleivis patyrė dėl nelaimingo atsitikimo, kaip tai suprantama pagal Monrealio konvencijos 17 straipsnio 1 dalį, kuris nėra susijęs su kūno sužalojimu, kaip tai suprantama pagal šią nuostatą, turi būti kompensuojama taip pat, kaip ir už tokį kūno sužalojimą, jeigu keleiviai įrodo, kad jų poveikis jų psichinei neliečiamybei yra toks didelis ar intensyvus, kad jis daro poveikį jų bendrai sveikatos būklei ir jo negalima išspręsti be medicininio gydymo ([182]);

(v) keleiviui orlaivyje **netinkamai suteikta pirmoji pagalba**, prisidėjusi prie kūno sužalojimų, sukeltų nelaimingo atsitikimo, kaip tai suprantama pagal Monrealio konvencijos 17 straipsnio 1 dalį, pasunkėjimo, turi būti laikoma šio nelaimingo atsitikimo sudedamąja dalimi ([183]).

e) Monrealio konvencijos 22 straipsnio 2 dalį reikia aiškinti kartu su šios konvencijos 3 straipsnio 3 dalimi ir aiškinti taip, kad teisė į kompensaciją ir 1 288 specialiųjų skolinimosi teisių (SST) oro vežėjo atsakomybės ribos, kai bagažas sunaikinimas, prarandamas, sugadinamas ar vėluoja atvykti, taikomos ir keleiviui, kuris reikalauja šios kompensacijos dėl kito keleivio vardu įregistruoto bagažo praradimo, sunaikinimo, sugadinimo ar vėlavimo, jeigu bagaže iš tikrųjų buvo pirmojo keleivio daiktų. Todėl kiekvienas keleivis, nukentėjęs nuo kito asmens vardu įregistruoto bagažo sunaikinimo, praradimo, sugadinimo ar vėlavimo, turi turėti teisę į kompensaciją neviršijant 1 288 SST, jei keleiviai gali įrodyti, kad jų daiktai iš tikrųjų buvo registruotame bagaže. Kiekvienas atitinkamas keleivis turi tinkamai tai įrodyti nacionaliniam teisėjui, kuris gali atsižvelgti į tai, kad keleiviai yra tos pačios šeimos nariai, įsigijo bilietus kartu arba keliavo kartu ([184]).

([177]) Sprendimas *Prüller-Frey*, C-240/14, ECLI:EU:C:2015:567, 29 punktas.
([178]) Sprendimas *Wucher Helicopter*, C-6/14 P, ECLI:EU:C:2015:122, 36, 37 ir 38 punktai.
([179]) Sprendimas *Niki Luftfahrt*, C-532/18, ECLI:EU:C:2019:1127, 43 punktas.
([180]) Sprendimas *Austrian Airlines*, C-589/20, ECLI:EU:C:2022:424, 24 punktas.
([181]) Sprendimas *Altenrhein Luftfahrt*, C-70/20, ECLI:EU:C:2021:379, 43 punktas.
([182]) Sprendimas *Laudamotion*, C-111/21, ECLI:EU:C:2022:808, 33 punktas.
([183]) Sprendimas *DB | Austrian Airlines*, C-510/21, ECLI:EU:C:2023:550, 28 punktas.
([184]) Sprendimas *Espada Sanchez*, C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747, 35 punktas.

f) Monrealio konvencijos 22 straipsnio 2 dalyje numatyta suma, t. y. oro vežėjo atsakomybės už registruoto bagažo sunaikinimą, praradimą, vėlavimą ar sugadinimą, dėl kurio nebuvo pateikta speciali suinteresuotumo bagažo pristatymu deklaracija, riba, yra didžiausia kompensacijos suma. Tai nėra fiksuotas tarifas ir keleivis neturi teisės į šią sumą automatiškai ([185]).

g) Monrealio konvencijos 22 straipsnio 2 dalis, kurioje nustatyta oro vežėjo atsakomybės už žalą, be kita ko, atsiradusią dėl bagažo praradimo, riba, apima ir turtinę, ir neturtinę žalą ([186]). Šis straipsnis taip pat taikomas tais atvejais, kai sunaikinami, prarandami, sugadinami arba vėluojami vežti įregistruoti neįgaliųjų vežimėliai ar kita judėjimo įranga ar pagalbiniai įtaisai, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 2 straipsnio a punkte. Šiuo atveju oro vežėjo atsakomybė apribojama ankstesnėje dalyje nurodyta suma, išskyrus atvejus, kai keleivis registruoto bagažo perdavimo oro vežėjui metu yra pateikęs specialią suinteresuotumo pristatymu į paskirties vietą deklaraciją ir, jei to reikėjo, sumokėjo papildomą sumą.

h) Dėl Monrealio konvencijos 19, 22 ir 29 straipsnių aiškinimo Teismas nusprendė ([187]), kad pagal šią konvenciją oro vežėjas gali būti atsakingas darbdaviui už žalą, atsiradusią dėl skrydžio, kurio keleiviais buvo jo darbuotojai, vėlavimo. Todėl konvencija turėtų būti aiškinama taip, kad ji taikoma ne tik patiems keleiviams padarytai žalai, bet ir darbdavio, su kuriuo buvo sudarytas keleivio tarptautinio vežimo sandoris, patirtai žalai. Savo sprendime Teismas pridūrė, kad oro vežėjams vis dėlto garantuojama, jog jų atsakomybė negali viršyti kiekvienam keleiviui taikomos ribos, nustatytos konvencijoje, padaugintos iš atitinkamų darbuotojų ir (arba) keleivių skaičiaus.

i) Skundas turi būti pateiktas raštu per Monrealio konvencijos 31 straipsnio 2 dalyje nurodytus terminus, priešingu atveju oro vežėjui negali būti pareikštas joks ieškinys. Šis reikalavimas įvykdomas, jei skundą oro vežėjo atstovas įtraukia į oro vežėjo informacinę sistemą, jei keleivis gali patikrinti skundo teksto, pateikto raštu ir įtraukto į tą sistemą, tikslumą ir prireikus jį patobulinti, papildyti ar net pakeisti, iki pasibaigiant konvencijos 31 straipsnio 2 dalyje nustatytam laikotarpiui. Galiausiai skundo pateikimui netaikomi papildomi esminiai reikalavimai, be reikalavimo pranešti oro vežėjui apie patirtą žalą ([188]).

j) Kai pateikiamas ieškinys dėl žalos atlyginimo, patenkančio į Monrealio konvencijos 19 straipsnio taikymo sritį, keleivis gali pasirinkti iš kelių teismų, nurodytų pačioje konvencijoje pagal jos 33 straipsnį: vežėjo buveinės vietos teismo, vežėjo pagrindinės verslo vietos teismo, vežėjo verslo vietos, kurioje buvo sudaryta sutartis, teismo arba paskirties vietos teismo. Šiuo atveju nesvarbu, ar ši vieta yra ES, nes jurisdikcija grindžiama konvencija, o ES yra jos šalis.

([185]) Sprendimas *Vueling Airlines*, C-86/19, ECLI:EU:C:2020:538, 35 punktas.
([186]) Sprendimas *Walz*, C-63/09, ECLI:EU:C:2010:251, 39 punktas.
([187]) Sprendimas *Air Baltic Corporation*, C-429/14, ECLI:EU:C:2016:88, 29 ir 49 punktai.
([188]) Sprendimas *Finnair*, C-258/16, ECLI:EU:C:2018:252, 31, 37, 47 ir 54 punktai.