

Meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi puudutava tegevuse raport Eestis

Eestis on meritsi transport väga tähtis, sest Tallinna sadamat külastab aastas umbes 7 miljonit reisijat ning sadamaid, mis ühendavad sisemaad saartega, külastab umbes 2 miljonit reisijat.

Vastatavalt kaubandusliku meresõidu seaduse § 60¹ tagab Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi rakendamise seoses Eestis asuvast sadamast lähtuva reisijateveoteenuse ja merematkega ning seoses Euroopa Liidu välisest riigist sellisesse sadamasse saabuva reisijateveoteenusega, tarbijakaitseamet. Antud seadus jõustus 09.06.2015 ning ainus rakendusasutus Eestis on Tarbijakaitseamet.

Tarbijakaitseameti õigused antud määruse rakendamisel on:

- 1) Kaebuse korral õigus kaebuse esitaja ja kaebust puudutava vedajaga ühendust võtta, et saavutada kompromiss.
- 2) Edastada vedaja vastus kaebuse esitajale.
- 3) Kui tarbija ja vedaja ei saavuta kompromisse, edastada tarbija kaebus Tarbijakaebuste Komisjonile.
- 4) Teha ettekirjutus, millega kohustatakse isikut tegema Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010 kohaselt nõutavat tegu või hoiduma nimetatud määruses keelatud teost.
- 5) Alustada vääртеomenetlust, kui rikutakse määruse 1177/2010 artiklis 10,16,18 ja 22 toodud kohustusi.

Eestis on tarbija kohustatud esitama kõigepealt kaebuse otse vedajale ning Tarbijakaitseametile on õigus kaebust esitada siis, kui tarbijat ei rahulda vedajapoolne lahendus. Kasutusel ei ole konkreetset kaebuse vormi.

Tarbijakaitseametile jõuab üldiselt vähe kaebuseid, mis puudutavad määrust 1177/2010, sest üldjuhul esitatakse kaebus Tarbijakaitseametile siis, kui vedaja ise ei ole tarbija kaebust rahuldanud või kui tarbija ei ole vedajapoolse lahendusega nõus. Tarbijakaitseametil puuduvad andmed kaebuste kohta, mis otse vedajatele esitatakse ja Tarbijakaitseametisse ei jõua.

Tarbijakaitseametile on perioodil jaanuar 2015- detsember 2015 esitatud üks kaebus ning perioodil jaanuar 2016 kuni detsember 2016 esitatud üks kaebus. Esimene kaebus puudutas reisi ärajäämist ning asendusteekonna pakkumist järgmiseks hommikuks. Vastavalt määruse artikli 17 lõikele 2 tuleks sellisel juhul pakkuda ka majutust ning einet, kui reisi ei tühistatud laeva ohutut käitamist takistavate ilmastikutingimuste tõttu. Vedaja seda ei pakkunud ning reisija palus vedajal oma kulutused hüvitada. Antud kaebus rahuldati tarbija kasuks. Teine kaebus puudutas reisi tühistamist ning alternatiivteekonna mitte pakkumist. Reisija oli sunnitud ise uued piletid ostma ning nõudis nende hüvitamist. Vedaja rahuldab antud kaebuse ning maksis reisijale tagasi tehtud lisakulutused.

Tarbijakaitseamet kohtus 2016. aastal Eesti registreeritud vedajatega määrust puudutavatel teemadel. Kohtumise käigus käsitlesime peamisi küsimusi, mis määruse rakendamisel on tekkinud ning ühtlasi selgitasime, et Tarbijakaitseametil on plaanis teostada kontrolli vedajate

üle sadamates ning terminalides. Selgitasime nõudeid, mida tuleb täita, et kontrolli käigus ei tuvastataks puuduseid.