



## Aviopasažieru tiesības

Publicēts: 11.11.2020.

[Jūsu pasažieru tiesības \(saite uz Your Europe\)](#)

Atbilstoši likumā Par aviāciju noteiktajam prasību pret pārvadātāju sakarā ar pasažierim klātesošas mantas, reģistrētās bagāžas vai kravas nozaudēšanu, iztrūkumu, bojājumu vai reģistrētās bagāžas vai kravas pārvadājuma nokavējumu, kā arī sakarā ar iekāpšanas atteikumu, lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos atbildīgajā iestādē vai tiesā var celt tikai pēc rakstveida pretenzijas pieteikšanas saskaņā ar likumā noteikto kārtību:

Par pasažierim klātesošās mantas nozaudēšanu, iztrūkumu vai bojājumu gadījumā pretenzija pārvadātājam jāiesniedz nekavējoties pēc ierašanās galamērķī vai citā izkāpšanas vietā.

Iekāpšanas atteikuma, lidojuma atcelšanas vai ilgās kavēšanās gadījumā, ja starpgadījums noticis kādā no Latvijas lidostām vai citā valstī, ja lidojumu izpildījis Latvijas pārvadātājs, pretenzija pārvadātājam iesniedzama sešu mēnešu laikā no lidojuma dienas vai dienas kurā lidojums paredzēts.

Saskaņā ar Komerclikuma 406.pantu prasījumi pret pārvadātāju noilgst triju gadu laikā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir atbildīgā iestāde par Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 (turpmāk – Regula) uzraudzību Latvijā. Vienlaikus PTAC sniedz palīdzību pasažieriem strīdos ar pārvadātājiem. PTAC kompetencē ir sūdzību izskatīšana par lidojumiem, kas izlido no Latvijas, kā arī par lidojumiem, kas izlido no trešajām valstīm (attiecībā uz ES) uz Latviju. Sūdzības par starpgadījumiem, kas notikuši citā ES valstī, skata attiecīgās valsts izpildiestāde.

Vēršam uzmanību, ka ne visas Regulas uzraugošās iestādes izskata pasažieru individuālos iesniegumus. Tāpat norādām, ka PTAC nepieņem lēmumu par prasības izpildi, izskatot individuālās pasažieru sūdzības.

Uzmanību! Pirms vēšanās PTAC, pasažieriem vispirms jāvēršas pie aviokompānijas.

Kā vērsties PTAC?

Iesniegumu/sūdzību Jūs varat iesniegt gan elektroniski, nosūtot uz [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv) (dokumentam jābūt parakstītam ar drošu elektronisko parakstu, ja iesniedzējs ir Latvijas rezidents) vai iesniedzot iesniegumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), gan arī pa pastu uz adresi Brīvības iela 55, Rīga, LV- 1010.

Iesniedzot iesniegumu/sūdzību PTAC, klāt jāpievieno pārvadātājam adresētā iesnieguma kopija, pārvadātāja sniegtās atbildes, ja tāda ir sniegta, kopija, biļetes un iekāpšanas kartes kopija, un citi dokumenti, kas pamato strīda esību.

Ja pasažieri strīdā ar pārvadātāju pārstāv tā pārstāvis, papildus jāpievieno pašrocīgi pasažiera parakstīta pilnvara, kā arī, ja likumiskie pārstāvji pārstāv bērnus, klāt jāpievieno bērnu dzimšanas apliecības kopija.

Ja Jums nav izdevies atrisināt strīdu ar pārvadātāju, tad Jums ir tiesības turpināt strīda risināšanu pie ārpusvietas strīdu risinātāja saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza regulu (EK) Nr. 2006/2004 un direktīvu 2009/22/EK vai tiesā.

Ārpusvietas strīdu risināšana ir ātrs, lēts un efektīvs veids kā risināt patērētāju strīdus.

Informācija par ārpusvietas strīdu risinātājiem Eiropas Savienībā avio pasažieru tiesību jomā ir pieejama šeit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Jāņem vērā, ka katram ārpusvietas strīdu risinātājam var būt savi nosacījumi strīda izskatīšanai, līdz ar to aicinām iepazīties ar ārpusvietas strīdu risinātāju noteiktajām prasībām!

Ja starp Jums un Latvijā reģistrētu pārvadātāju ir izveidojies strīds par lidojumu, kas veikts no trešās valsts uz Latviju vai par lidojumu no Latvijas, Jūs varat vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (turpmāk – Komisija), kas ir ārpusvietas strīdu risinātājs Latvijā avio pasažieru tiesību jomā.

Vēršam uzmanību, ka Komisijā Jūs varat vērsties par neizmaksātu kompensāciju, nenodrošinātu aprūpi lidojuma atcelšanas, kavēšanās vai atteiktas iekāpšanas gadījumā, par neatmaksātu naudu par lidojuma biļetēm vai citiem no Regulas izrietošiem gadījumiem.

## Svarīgi!

Komisija izskatīs Jūsu strīdu, ja pirms tam Jūs būsiat vērsies PTAC vai Eiropas patērētāju informēšanas centrā, bet strīds starp Jums un pārvadātāju nebūs atrisināts.

Komisija neizskatīs Jūsu strīdu, ja:

Jūs nebūsiat vērsies pie pārvadātāja, lai strīdu atrisinātu pārrunu ceļā;

kopš dienas, kad sūdzība vai iesniegums iesniegts pārvadātājam, ir pagājis vairāk nekā gads;

pasludināta pārvadātāja maksātspēja;

strīds ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu;

strīdu izskata vai ir izskatījis ārpustiesas strīdu risinātājs, kā arī tad, ja strīda risināšana ir ārpustiesas strīdu risinātāja kompetencē;

strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus Komisijas efektīvai darbībai;

strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;

strīds ir par precī vai pakalpojumu, kura cena nepārsniedz 20 euro, vai par precī vai pakalpojumu, kura cena pārsniedz 14 000 euro.

Kā vērsties Komisijā?

Ja strīdu starp Jums un pārvadātāju nav izdevies atrisināt un Jūs vēlaties turpināt strīda risināšanu, Jums ir jāiesniedz Komisijai adresēts iesniegums PTAC vai Eiropas patērētāju informēšanas centrā.

Strīda risināšana Komisijā ir bez maksas.

Komisija strīdu izskata ne ilgāk kā 90 dienās no visu strīda izskatīšanai nepieciešamo dokumentu un informācijas saņemšanas dienas.

Komisijas pieņemtajam lēmumam ir ieteikuma raksturs, tas nav apstrīdams vai pārsūdzams. Tomēr tas ir labprātīgi jāizpilda 30 dienu laikā vai citā lēmumā noteiktajā termiņā no tā spēkā stāšanās dienas. Ja lēmums netiek izpildīts, informācija par lēmuma neizpildi tiek ievietota Patērētāju tiesību aizsardzības centra interneta vietnē "Melnajā sarakstā".

Iesniegumu Jūs varat iesniegt gan elektroniski, nosūtot uz [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv), [info@ecclatvia.lv](mailto:info@ecclatvia.lv) vai iesniedzot iesniegumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), gan arī pa pastu uz adresi Brīvības iela 55, Rīga, LV- 1010.

Vēršam uzmanību, ka elektroniskam iesniegumam nav nepieciešams elektroniskais paraksts!

Iesniegumam jāpievieno informācija un dokumenti, kuri varētu būt nozīmīgi iesnieguma izskatīšanā.

Ja visa Jūsu rīcībā esošā informācija jau ir iesniegta Patērētāju tiesību aizsardzības centram vai Eiropas patērētāju informēšanas centram, tad atkārtoti iesniegt šo pašu informāciju nav nepieciešams