



## Sabiedriskā transporta pasažieru tiesības

Publicēts: 14.02.2022.

Pasažieru tiesības, izmantojot sabiedriskā transporta pakalpojumus reģionālās nozīmes maršrutu tīklā

Ikdienā pārvietošanās, izmantojot sabiedrisko transportu, ir ērta, finansiāli izdevīga un videi draudzīgāka izvēle. Sabiedriskais transports mūs pārvadā ikdienas gaitās vienas pilsētas un valsts robežās. Tomēr gadās arī neparedzētas situācijas, kad sabiedriskā transporta līdzeklis ir sabojājies vai ir notikusi tā piespiedu apstāšanās.

Šādās situācijā pasažieru tiesības nosaka MK noteikumi Nr. 599 "[Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība](#)" (turpmāk Noteikumi), kas paredz<sup>[1]</sup>:

pasažieru pārsēšanos no viena sabiedriskā transportlīdzekļa citā organizē bojātā sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpe;

ja nav iespējams pasažieri nogādāt maršruta galapunktā vai biļetē norādītajā maršruta pieturā un sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpe no pārvadātāja neatkarīgu iemeslu dēļ (piemēram, dabas stihija) ir spiesta atgriezties maršruta sākumpunktā, pasažierim ir tiesības ar to pašu sabiedrisko transportlīdzekli atgriezties atpakaļ un viņam tiek atmaksāta pilna braukšanas un bagāžas pārvadāšanas maksa;

ja pasažieris nevēlas atgriezties atpakaļ maršruta sākumpunktā, pārvadātājs viņam atmaksā braukšanas maksu par nenobraukto attālumu.

Pasažieru tiesības, izmantojot sabiedriskā transporta pakalpojumus pa dzelzceļu

Vilciena reisa kavēšanās

Būtiskas vilcienu kavēšanās (vairāk par 15 minūtēm) vai atcelšanas gadījumā pasažierim ir tiesības saņemt iegādāto biļetes atmaksājumu, sazinoties ar AS "Pasažieru vilcienu".

Vilciena reisa atcelšana

Gadījumos, ja vilciens braucienu nevar turpināt tehnisku bojājumu vai citu iemeslu dēļ, AS "Pasažieru vilciens", cik drīz vien iespējams, noorganizē pasažieru nogādāšanu līdz biļetē norādītajai maršruta stacijai.

Primāri tiek izmantots nākamais pēc saraksta kursējošais vilciens. Ja līdz nākamajam vilcienam pēc saraksta ir ilgs periods salīdzinoši ar jauna sastāva norīkošanu, tad tiek nodrošināts rezerves vilciena sastāvs vai alternatīvs transports, piemēram, autobuss.

Sūdzību izskatīšana, atmaksājumi un kompensācijas

Klientu iesniegumu pieņemšana:

Klienta iesniegumus AS "Pasažieru vilciens" pieņem latviešu, angļu un krievu valodā:

- rakstveidā – atsūtītu pa pastu vai iesniegtu personīgi;
- elektroniskā veidā – atsūtītu pa elektronisko pastu uz [pv@pv.lv](mailto:pv@pv.lv), [ipunkts@pv.lv](mailto:ipunkts@pv.lv) vai e-vidē, aizpildot formu “Pasažieru vilciena” mājaslapas sadaļā “Kontakti”;
- iesūtītu sociālo tīklu Facebook un Twitter tiešpastā, ja persona ir identificējama;
- pārsūtītu pa e-pastu no [uzzinas@ldz.lv](mailto:uzzinas@ldz.lv) vai saņemtu pa tālruni 80021181;
- izteiktu mutvārdos klātienē, pierakstot un noformējot iesnieguma formā.

Noformēt un iesniegt iesniegumu var arī “Pasažieru vilciena” Klientu apkalpošanas centrā, kas atrodas Rīgas pasažieru stacijā, Stacijas laukumā 2 (tālruņa numurs: 67232135) vai jebkurā biļešu kasē.

Iesniegumā norādāms iesniedzēja vārds, uzvārds, adrese vai citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesnieguma iesniedzēju, piemēram, tālruņa numurs, e-pasta adrese u.c. Iesniegumā jābūt norādītam arī iesnieguma iesniegšanas datumam.

### Iesniegumu reģistrēšana un izskatīšanas termiņi:

Visi saņemtie klientu iesniegumi tiek reģistrēti “Pasažieru vilciena” Pasažieru iesniegumu reģistrā, un katram iesniegumam tiek noteikts atbildīgais darbinieks par faktu noskaidrošanu, atbildes sagatavošanu un datubāzes aizpildīšanu.

Iesniegumus izskata iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no to saņemšanas brīža.

Komplicētos gadījumos iesniegumu izskatīšanas termiņu var pagarināt līdz 30 dienām no to saņemšanas brīža, kas ir saskaņā ar Iesniegumu likumu, taču tādos gadījumos iespējami ātri “Pasažieru vilciens” nosūta starpatbildi ar norādi par paredzamo galīgās atbildes sniegšanas laiku.

### Atmaksājumu un kompensāciju veikšana:

Gadījumos, kad klienta iesniegums bijis pamatots – ir konstatēti fakti, kas apliecina, ka sniegtais pakalpojums neatbilst kvalitātes standartam, – klientam ir tiesības saņemt atmaksājumu vai kompensāciju, ja:

- vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcienu kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
- pārvadājums nenotiek “Pasažieru vilciena” vainas dēļ;
- klientam netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu vilciena apkalpes ierādītu vietu;
- vilcienu ar komforta klases salonu jeb augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcienu, kurā nav komforta klases salona jeb ir zemāka pārvadājumu kvalitāte;
- klients nokavējis vilcienu slimības vai nepārvaramas varas dēļ (piemēram, dabas stihija, nelaimes gadījums), iemesls klientam jāapliecina ar ārstniecības iestādes izziņu vai citas institūcijas izsniegtu attiecīgo notikumu apliecinošu dokumentu;
- nav izmantots pasažieru grupas brauciens;
- klientam radīti tiešie zaudējumi (neieskaitot atrauto peļņu), kas radušies, ja vilciena pienākšana vai atiešana neatbilst kustības sarakstam, kā arī tad, ja atcelts reiss, uz kuru klients iegādājies biļeti.

Atbilstoši sabiedriskā transporta pakalpojumu pasūtījuma līguma nosacījumiem [\[21\]](#), vilciena tehniska bojājuma vai tehniskas apstāšanās gadījumā, kad vilciens nevar turpināt braucienu, pārvadātājam jānodrošina pakalpojuma nepārtrauktība.

**Pasažieru tiesības, izmantojot sabiedriskā transporta pakalpojumus, kas tiek sniegti ar autobusiem**

#### **Autobusa kavēšanās**

Būtiskas autobusa reisa kavēšanās (vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar sabiedriskā transportlīdzekļa kustības sarakstā paredzēto

atiešanas laiku) pasažierim ir tiesības saņemt iegādāto braukšanas biļetes atmaksājumu pilnā apmērā, biļeti nododot biļeti (un bagāžas biļeti, ja tāda ir) biļešu tirdzniecības vietā, biļeti nodod tajā biļešu tirdzniecības vietā, kurā biļete ir iegādāta, vai pārvadātāja noteiktā vietā. Elektroniski iegādāto biļeti pasažierim ir tiesības nodot atpakaļ elektroniskās biļešu tirdzniecības sistēmas uzturētājam

#### Autobusa atcelšana

Pasažieru pārsēšanos no viena sabiedriskā transportlīdzekļa citā organizē bojātā sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpe. Ja nav iespējams pasažieri nogādāt maršruta galapunktā vai biļetē norādītajā maršruta pieturā un sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpe no pārvadātāja neatkarīgu iemeslu dēļ (piemēram, dabas stihija) ir spiesta atgriezties maršruta sākumpunktā, pasažierim ir tiesības ar to pašu sabiedrisko transportlīdzekli atgriezties atpakaļ un viņam tiek atmaksāta pilna braukšanas un bagāžas pārvadāšanas maksa. Ja pasažieris nevēlas atgriezties atpakaļ maršruta sākumpunktā, pārvadātājs viņam atmaksā braukšanas maksu par nenobraukto attālumu.

Pārvadātājam ir pienākums atlīdzināt tiešos zaudējumus (neieskaitot atrauto peļņu), kas radušies, ja pasažieru regulāro pārvadājumu (izņemot pilsētas nozīmes maršrutus) sabiedriskā transportlīdzekļa pienākšana vai atiešana neatbilst kustības sarakstam, kā arī tad, ja atcelts reiss reģionālajā starppilsētu nozīmes vai reģionālajā vietējās nozīmes maršrutā, uz kuru pasažieris iegādājies biļeti. Zaudējumu atlīdzināšanas pienākums neattiecas uz gadījumu, ja sabiedriskā transportlīdzekļa pienākšanas vai atiešanas neatbilstība kustības sarakstam vai reisa atcelšana notikusi no pārvadātāja neatkarīgu iemeslu dēļ.

Pasažieru tiesības maršrutos, kuru garums pārsniedz 250km - palīdzība reisa atcelšanas vai aizkavēšanās gadījumā .

Ja brauciens, kuram paredzēts lielāks ilgums nekā trīs stundas, tiek atcelts vai tā atiešana no autoostas aizkavējas ilgāk par 90 minūtēm, pārvadātājs pasažierim bez maksas piedāvā:

a) uzkodas, maltītes un atspirdzinājumus apjomā, kas saprātīgi atbilst gaidīšanas vai aizkavēšanās laikam, ja tie ir pieejami autobusā vai autoostā vai ja tos iespējams saprātīgā veidā sagādāt;

b) viesnīcas istabu vai cita veida izmitināšanu, kā arī palīdzību, lai noorganizētu pārvadāšanu starp autoostu un izmitināšanas vietu gadījumos, kad vajadzīgs tur uzturēties vienu vai vairākas naktis.

#### Kompensācija vai maršruta maiņa, ja tiek liegta iekāpšana vai reiss tiek atcelts

Ja regulārais pārvadājums tiks atcelts vai atiešana no autoostas aizkavēsies ilgāk nekā par 120 minūtēm, vai rezervējumu pieprasījumi pārsniedz piedāvājumu, pasažierim nekavējoties piedāvā šādas izvēles iespējas:

a) turpināt braucienu vai mainīt maršrutu līdz galamērķim bez papildu maksas, izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu ar nosacījumiem, kas pielīdzināmi pārvadājuma līgumā izklāstītajam;

b) saņemt biļetes cenas atlīdzību un nepieciešamības gadījumā bez maksas pēc iespējas drīzāku atpakaļbraucienu ar autobusu uz sākotnējo izbraukšanas vietu saskaņā ar pārvadājuma līgumu.

Ja pārvadātājs nepiedāvā pasažierim minētās izvēles iespējas, pasažierim ir tiesības uz kompensāciju 50 % apmērā no biļetes cenas papildus b) apakšpunktā minētajai atlīdzībai.

#### Atbildība par pasažieriem un bagāžu

Pasažieriem ir tiesības uz kompensāciju nāves gadījumā, tai skaitā uz saprātīgu bērnu izdevumu atlīdzināšanu vai miesas bojājumu gadījumā, kā arī bagāžas nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā saistībā ar negadījumu, kas radies autobusa izmantošanas dēļ.

## Iesniegumu un sūdzību izskatīšana

Autotransporta direkcija nodrošina pasažieru sūdzību pārskatīšanu, kas nav atrisinātas ar pārvadātāju.

Pasažieriem savu tiesību aizskāruma gadījumā ir tiesības vērsties pie pārvadātāja vai valsts iestādes ar iesniegumu, tomēr ir jāņem vērā, ka iesniegumu izskatīšana notiek šādā kārtībā:

pasažieris trīs mēnešu laikā no dienas, kad regulārais pārvadājums tika veikts vai to vajadzēja veikt, ar sūdzību vērsties pie pārvadātāja;

pārvadātājs viena mēneša laikā paziņo, vai sūdzība ir atzīta par pamatotu, noraidīta vai vēl tiek izskatīta. Galīgās atbildes sniegšanas laiks nevar būt ilgāks par trīs mēnešiem;

gadījumā, ja pārvadātājs sūdzību ir noraidījis, pasažierim ir iespēja vērsties kompetentajā iestādē – Autotransporta direkcijā, iesniedzot to parakstītu papīra formāta vai elektroniski ar drošu elektronisko parakstu.

Saskaņā ar Autopārvadājumu likuma 46. pantu pasažierim ir tiesības celt prasību tiesā pret pārvadātāju trīs gadu laikā no dienas, kad noticis tiesību aizskārums, kas bijis par pamatu prasības celšanai.

Jautājumus un iesniegumus var sūtīt:

pa pastu: Valņu iela 30, Rīga, LV-1050;

izmantojot Autotransporta direkcijas [e-pakalpojuma formu](#), reģistrējoties caur portālu [Latvija.lv](#)

ar drošu elektronisko parakstu uz e-pasta adresi: [info@atd.lv](mailto:info@atd.lv);

ar drošu elektronisko parakstu uz oficiālās e-adresez kontu;

e-pastu vispārīga jautājuma gadījumā uz [info@atd.lv](mailto:info@atd.lv).

Neskaidrību gadījumā lūgums zvanīt pa tālruni (+371) 67280485.

Papildu informācija:

[Zinājums par pasažieru tiesībām](#)

[Eiropas Parlamenta un Padomes Regula \(ES\) Nr.181/2011](#) par autobusu pasažieru tiesībām

[Autobusu pasažieru tiesību kopsavilkums](#)

---

[1] III un VII nodaļa

[2] 2008.gada 19.decembra Līguma par sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu reģionālos strappilsētu nozīmes maršrutos pa dzelzceļu 2.pielikums "Pakalpojuma apraksts"