

Lietuvos Respublikos Prezidentei

Lietuvos Respublikos Seimui

Lietuvos Respublikos Vyriausybei

Nukentėjusių nuo bendrovių “STAR 1 airlines” ir “Srtar holiday” iniciatyvinės grupės

## ATVIRAS LAIŠKAS

Prieš du dešimtmečius Lietuvos žmonės vieningai stojo į kovą už savo nepriklausomą valstybę. Tuomet mes visi šventai tikėjome, kad sukursime teisingesnę, geresnę savo piliečiams dirbančią ir piliečių interesus atstovaujančią valstybę.

Mūsų valstybėje veikia daugybė institucijų, kurios, kuria įstatymus, nutarimus bei taisykles, teikia licencijas, gina vartotojų teises, prižiūri draudimo bendrovių veiklą, atstovauja Lietuvos piliečių interesus užsienio valstybėse ir t.t.

Mes nuo 2000 metų esame pilnateisiai Europos sąjungos nariai. Dėl to atsirado dar daugiau biurokratinių institucijų, kurios rūpinasi Europos sąjungos teisės aktų ir normatyvų taikymu Lietuvoje. Tačiau, jeigu tik atsitinka koks nors įvykis, dėl kurio tiesiogiai nukenčia Lietuvos piliečių interesai, visos šios valstybinės institucijos staiga tampa už nieką nebeatsakingos ir neturinčios jokių įgaliojimų.

Jau antrą kartą per du metus bankrutuoja Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos licencijuotos skrydžių bendrovės ir jau antrą kartą paaiškėja, kad niekas valstybėje už tai neatsakingas. Labai apmaudu kai pinigūs gaunantys valdininkėliai nesugeba nieko padaryti, kad būtų sukurtas mechanizmas, kaip turėtų būti įgyvendinami jų pačių sukurti teisės aktai, taisyklės ir Europos sąjungos direktyvos, susiklosčius ekstremalioms situacijoms. Juolab, kad tas pats scenarijus kartojasi jau ne pirmą kartą.

Paaiškėjus, kad areštuotas vienintelis “Star1 airlines” nuomojamas lėktuvas, valstybės pareigūnai nesiėmė jokių priemonių, kad, nieko nežinantys keleiviai, turėję „STAR1 airlines” bilietus ir atvykę skrydžiams į oro uostus, būtų bent jau informuoti apie susiklosčiusią situaciją ir jiems būtų suteikta bent minimali pagalba, nors tai ir numatyta Europos sąjungos 2005 m. vasario 17 d. įsigaliojusame reglamente. Šis reglamentas numato, jog keleiviais turi būti ne tik pasirūpinta, bet jiems turi būti kompensuojami patirti nuostoliai dėl atšauktų skrydžių.

Tai gi, dėl mūsų valstybės pareigūnų neveiklumo žmonės su mažais vaikais ir bagažu, kai kas neturėdami pakankamai pinigų kitam skrydžiui įsigyti, blaškėsi po oro uostus, ieškodami tiesiog stebuklingai pradingusių reisų. Tačiau, nepaisant galiojančių taisyklių ir Europos sąjungos direktyvų, kiekvienas turėjo suktis iš susidariusios situacijos vien savo asmeninėmis

pastangomis, todėl kiekvienas patyrė ne tik didesnių ar mažesnių materialinių, bet ir moralinių bei laiko nuostolių.

Milano oro uosto bilietų kasose buvo neįmanoma įsigyti bilietų, atsiskaitant banko kortelėmis (net ir kreditinėmis), buvo reikalaujama mokėti tik grynais pinigais, dėl ko nelaimėlių keleivių patirti nuostoliai tapo dar didesni.

Dar linksmiau jautėsi „Star holiday“ klientai, kurie buvo išmesti iš viešbučių, nepasibaigus jų atostogoms, už kurias jie sumokėjo pakankamai brangiai. Viena laimė, kad juos bent jau sugrąžino į Lietuvą, panaudojus draudimo lėšas.

Tikras išbandymas laukė visų, sugrįžusių į Lietuvą. Susisiekti su bendrovėmis „Star 1 airlines“ bei „Star holiday“ neįmanoma, o jų vadovas spaudos konferencijoje pareiškė, kad apie nuostolių atlyginimą keleiviams jie kol kas negalvoja.

Valstybinės institucijos – Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo tinklapiuose daugiau nei savaitę po lėktuvo sulaikymo Dubline, nepateikė jokios informacijos nei apie patį įvykį, nei apie tai, kaip turėtų elgtis nukentėję keleiviai. Už tai šiuose tinklapiuose buvo išsamiai aprašomos naujienos, kur, kada ir su kuo susitiks šių įstaigų vadovai ir valdininkai.

Tik Civilinės aviacijos administracijos tinklapyje buvo įdėta dviejų eilučių informacija apie tai, koku adresu reikia kreiptis nukentėjusiems keleiviams į Star 1 airlines bendrovę.

Visos valstybinės institucijos staiga tapo už nieką neatsakingos ir neturinčios įgaliojimų. Nors abi bankrutuojančios bendrovės turėjo veikiančias, valstybinių institucijų suteiktas licencijas veiklai vystyti, tuo pasinaudodamos pardavė šešiolika tūkstančių bilietų, kurie tapo visiškai nieko vertais popierėliais, susirinko pinigų, gavo savaitę ramybės iš tų pačių valstybinių institucijų, per kurią galėjo susitvarkyti visus savo finansinius interesus ir pasiskelbė bankrutuojančios.

Rezultatas apverktinas- masė žmonių sumokėję savo sunkiai uždirbtus pinigus už bilietus ir keliones, neturintys jokių šansų atgauti savo patirtus nuostolius, nes bendrovės, susirinkusios tuos pinigus pasirodo yra visiškai be pinigų, be jokio turto, tik su skolomis ir neįvykdomais įsipareigojimais. Kaip visada, kaltų nėra.

Šioje situacijoje „puikiai“ pasirodė ir draudimo bendrovės bei bankai. Jie sutelkė savo pastangas tam, kad sugalvotų priežastis, kad tik nereikėtų mokėti nukentėjusiems.

Visi „keleiviai turintys auksines, bei platinines kreditines korteles, bankų ir draudimų bendrovių buvo patikinti, kad yra apdrausti kelionių draudimu, tačiau pasirodė, kad pasinaudoti šiuo draudimu yra beveik neįmanoma, nes tai, panašu, kad yra tik reklaminis triukas, siekiant pritraukti kuo daugiau klientų.

SEB banko kelionių draudimo partneris JK bendrovė LOYD, su kuria net susisiekti iš Lietuvos ne visiems pavyko, o SWEDBANK draudimo partneris IF draudimas, net ir pripažinęs įvykį draudiminiu, įvairiais būdais ieškojo galimybių nemokėti savo nustatytų maksimalių sumų, kurios bent kiek palengvintų nukentėjusių dalią.

Be to, nors ir buvo paskelbta informacija, kad klientai, mokėję už bilietus kreditine kortele ir pristatę pažymą apie atšauktus reisus, gali kreiptis į bankus ir susigrąžinti pinigus už bilietus, nukentėjusieji patikėję šia informacija, buvo skaudžiai nuvilti, kai sužinojo, jog jeigu pirkdami bilietus naudojosi elektroninės bankininkystės sistema, pinigai sugrąžinti nebus.

Visi šie klausimai nepraėjus nei mėnesiui po bendrovių "STAR 1 airlines" ir "Star holiday" bankroto, iškilo dar aktualiau, kai sudegė keltas. Tik laimingo atsitiktinumo dėka nepasiglemžęs nei vienos gyvybės, tačiau per akimirką nuskurdinęs ir atėmęs daugeliui žmonių jų darbo priemones ir turtą.

Sunku patikėti, kai, žmonės patyrę šį košmarą pasakoja, kad modernaus kelto krovinių skyriuje gali nebūti dūmų daviklių, priešgaisrinės signalizacijos, vaizdo kamerų, automatinės gaisrų gesinimo sistemos? Žmonės vėl priversti gelbėtis patys savo jėgomis. Viena laimė, kad tai atsitiko netoli Vokietijos, kurios pareigūnai sugebėjo operatyviai suteikti pagalbą, nes, matyt, turi veiksmingas tokiems atvejams sukurtas instrukcijas, kurių dar ir laikosi.

O mūsų valstybės institucijos, sukūrusios begalę taisyklių ir reikalavimų realiai vėl nesugebėjo užtikrinti, kad tų reikalavimų būtų laikomasi.

LR Konstitucijoje pasakyta, kad valstybė privalo užtikrinti vartotojų teises. Tam valstybėje yra sukurtos įstatymų leidybos bei priežiūros institucijos. Tuomet kyla pagrįstas klausimas, kas kaltas, kad tos teisės nėra užtikrinamos?

Norisi paklausti, ar LR Susisiekimo ministerija, Civilinės aviacijos administracija, Valstybinis Turizmo departamentas tinkamai atliko savo pareigas išduodant licencijas UAB "STAR1 airlines" bei UAB "STAR HOLIDAY" ar jos išsiaiškino visas svarbias aplinkybes įsitikinant, kad licencijuotos bendrovės tikrai atitinka visus reikalavimus ir tikrai tinkamai galės vykdyti visus įsipareigojimus klientams pagal nustatytus Lietuvos respublikos įstatymus ir Europos sąjungos (sąjungos) direktyvų reikalavimus?

1. Vilniaus oro uostas (valstybinis) pareiškė, kad STAR1 airlines įsiskolino 1,5 mln. lt. Kodėl valstybinė įmonė negalėjo informuoti Susisiekimo ministerijos ar Civilinės aviacijos administracijos apie STAR1 nemokumą?
2. Ar šios institucijos tinkamai informavo šių bendrovių klientus (daugiausia Lietuvos Respublikos piliečius) apie tikrą šių bendrovių būklę?
3. Ar šios institucijos padarė viską, kad nukentėję nuo šių bendrovių klientai būtų operatyviai informuoti apie susidariusią situaciją. Ar jos tinkamai informavo klientus, tuomet, kai paaiškėjo, kad vienintelis bendrovės lėktuvas yra areštuotas, o žmonės atvykę skrydžiams į

- Milano, Žironos, Londono, Dublino oro uostus blaškėsi negaudami jokios informacijos nei apie STAR 1 airlines bendrovę, nei apie skrydžius, nes, kaip mums pavyko išsiaiškinti, bent jau su Milano Malpensos oro uostu ši bendrovė neturėjo jokių sutarčių dėl reguliarių reisų.
4. Ar mūsų valstybės diplomatinės tarnybos tose šalyse, kurių oro uostuose blaškėsi Lietuvos piliečiai su mažais vaikais, bagažu, be jokios informacijos, negalėjo kokiu nors būdu pasirūpinti, kad nukentėjusiems bent jau būtų suteikta operatyvi informaciją apie susiklosčiusią situaciją?
  5. Mus labai domina, kas kaltas, kad per du metus jau antrą kartą mūsų valstybės licencijuotos skrydžių bendrovės legaliai susirenka iš klientų pinigus ir palieka savo klientus ne tik be pinigų, bet ir be paslaugos? Kam tuomet yra išduodamos tos licencijos, jeigu niekas tų bendrovių netikrina?
  6. Kam reikalingos tokios valstybinės institucijos, kurios yra išlaikomos iš mokesčių mokėtojų pinigų ir privalėtų užtikrinti piliečių bei vartotojų konstitucines teises, tačiau iš tiesų tinkamai neatlieka savo pareigų nes nukentėjusiems vartotojams gali pasiūlyti tik ginti savo teises teismuose?
  7. Kaip atsakingos valstybinės institucijos užtikrina, kad licencijas gavusios bendrovės tikrai sugebės vykdyti numatytą veiklą ir visus Europos Sąjungos direktyvų reikalavimus?
  8. Ar vartotojų teisių apsaugos tarnyba tinkamai gina vartotojų teises, jeigu nukentėję nuo FLY LAL iki šiol neatgauna ne tik patirtų nuostolių, priklausančių pagal Europos Sąjungos nustatytą tvarką, bet net ir sumokėtų pinigų už bilietus?
  9. Kuo skiriasi mūsų valstybės pilietis nukentėjęs nuo gamtos sukeltos stichinės nelaimės padariusios materialios bei moralinės žalos ir pilietis nukentėjęs nuo nesąžiningų verslo grupuočių?
  10. Pagal kokius kriterijus vienu atveju valstybė padeda nukentėjusiems, o kitu ne?

**Iniciatyvinė grupė:**

Jūratė Černiauskienė

Aistė Vasiljevaitė

Augustinas Kulbickas

Anastasija Pilkionienė

Elvyra Bagušienė

Asta Kuzminskienė

Karolis Grabauskas

Vladas Černiauskas

Ramunė Kazlauskienė

Arkadij Pesin

Benius Talandis