



ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ

Общите правила целят да гарантират минимална помощ за пътниците с всички видове транспорт в случай на значително закъснение или анулиране, и по-специално да защитават най-уязвимите пътници. Те предвиждат също и механизми за обезщетяване. Въпреки това са възможни многобройни дерогации за железопътния или автомобилния транспорт и съдебните искове остават често явление.

ПРАВНО ОСНОВАНИЕ

Член 91, параграф 1 и член 100, параграф 2 от Договора за функционирането на Европейския съюз

ЦЕЛИ

Законодателството на Европейския съюз относно правата на пътниците цели да им гарантира минимално хармонизирано равнище на защита за всички видове транспорт с цел улесняване на мобилността и насърчаване на използването на колективен транспорт.

РЕЗУЛТАТИ

Съюзът постепенно прие правила относно защитата на пътниците при всички видове транспорт. Това законодателство допълва законодателството относно защитата на потребителите^[1] и относно пакетните туристически пътувания^[2], както и приложимите международни конвенции^[3], Хартата на основните права и

[1]Включва Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в потребителските договори, Директива 2005/29/ЕО относно неприятели търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар, Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество в областта на защита на потребителите и Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите.

[2]Директива 90/314/ЕИО относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки. От 1 юли 2018 г. този текст (както и съответните разпоредби на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС) беше заменен с нова директива, за да се отчете водещата позиция, която интернет вече има в предлагането на пазара на пакетните туристически пътувания (Директива (ЕС) 2015/2302 от 25 ноември 2015 г.).

[3]Режимите на отговорност на превозвачите в случай на злополука са приведени в съответствие със съответните международни конвенции: Конвенцията от Монреал за въздушен превоз (тя е транспонирана и обхваща е разширен, така че да включва вътрешните полети, посредством Регламент (ЕО) № 889/2002); Атинската конвенция относно превоза по море (съответните разпоредби са транспонирани и обхваща е разширен, така че да включва националните превози, посредством Регламент (ЕО) № 392/2009); Конвенцията за международни железопътни превози (съответните разпоредби са транспонирани и обхваща е разширен, така че да включва вътрешните национални превози, посредством Регламент (ЕО) № 1371/2007). В случаите, които не попадат в приложното поле на тези конвенции или на актовете за транспонирането им в правото на



съответните национални разпоредби. Въпреки това прилагането на настоящата уредба се оказва трудно и води до многобройни съдебни искове. Съдът на Европейския съюз играе определяща роля при тълкуването ѝ.

Тези правила създават набор от основни права, общи за всички видове транспорт: недискриминация, особена защита за пътниците с намалена подвижност^[4], информация за пътниците, националните контролни органи и системите за разглеждане на жалби. Те въвеждат освен това механизми за помощ и компенсирание в случай на анулиране или значително закъснение, които са специфични за всеки вид транспорт и трябва винаги да бъдат прилагани от действителния превозвач.

A. Въздушен транспорт: Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006

Регламент (ЕО) № 261/2004 е източник на многобройни съдебни спорове и приложното му поле е ясно очертано от богата съдебна практика^[5].

Отказан достъп на борда:

- превозвачът трябва първо да отправи призив за доброволци, на които предлага: i) свободно договорена компенсация и ii) избор между възстановяване на цената на билета в срок до седем дена (и ако е необходимо, безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването) и промяна на маршрута или извършване на превоза във възможно най-кратък срок или на дата, която е удобна и за двете страни;
- на пътниците, които не могат да получат достъп до борда, се предлага: i) подпомагане (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо), ii) избор между възстановяване на цената на билета в срок до 7 дена (и ако е необходимо, безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването) и промяна на маршрута или извършване на превоза във възможно най-кратък срок или на дата, която е удобна и за двете страни, и iii) незабавно обезщетение във фиксиран размер, както следва:

Полети ≤ 1 500 км	Полети 1 500—3 500 км Полети в рамките на ЕС ≥ 1 500 км	Полети ≥ 3 500 км
250 EUR (125 EUR, ако се осъществи промяна на маршрута с по-малко от	400 EUR (200 EUR, ако се осъществи промяна на маршрута с по-малко от	600 EUR (300 EUR, ако се осъществи промяна на маршрута с по-малко от

Европейския съюз, се прилагат съответните национални разпоредби (при автобусни превози и превоз по вътрешни водни пътища).

[4] Пътниците с намалена подвижност следва да се ползват, без допълнително заплащане, от съответната помощ – отчасти зависеща от предоставената от тях предварителна информация на превозвача в срок: 36 часа преди началото на пътуване с автобус и 48 часа за другите видове транспорт.

[5] През март 2013 г. Европейската комисия предложи да доизясни тези правила (и по-специално да определи по-добре понятието „извънредни обстоятелства“), за да улесни прилагането им (COM(2013) 130). Това предложение е все още в процес на обсъждане и беше разгледано от Парламента на първо четене на 5 февруари 2014 г. (P7_TA(2014)0092). Междувременно Комисията прие тълкуване на действащите правила въз основа на съдебната практика (COM(2016)3502 от 10 юни 2016 г.).



2 часа закъснение при пристигането)	3 часа закъснение при пристигането)	4 часа закъснение при пристигането)
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Анулиране:

- подпомагане (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо)^[6];
- избор между i) възстановяване на цената на билета в срок до седем дена (и ако е необходимо, безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването) и ii) промяна на маршрута или извършване на превоза във възможно най-кратък срок или iii) на дата, която е удобна и за двете страни;
- незабавно обезщетение, както в случая с отказан достъп на борда, освен ако пътникът не е бил информиран предварително за анулирането на полета^[7], както и в случай на извънредни обстоятелства^[8].

Закъснение с най-малко 2 часа за полетите на разстояние до 1 500 км, най-малко 3 часа за полетите на разстояние между 1 500 и 3 500 км и полетите в рамките на ЕС на разстояние над 1 500 км и най-малко четири часа за полетите на разстояние над 3 500 км:

- подпомагане (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо);
- в случай на закъснение от 3 часа или повече, на пътника се предлага възстановяване на цената на билета в срок до седем дена (и ако е необходимо, безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването) и обезщетение, както в случая на анулиране^[9].

Настаняване на място в по-висока/по-ниска класа:

- превозвачът не може да изисква никакво допълнително заплащане в случай че настани пътник на място в по-висока класа;
- в случай на настаняване на пътник на място в по-ниска класа превозвачът възстановява в седемдневен срок: i) 30 % от цената на билета за полети на разстояние до 1 500 км, ii) 50 % от цената на билета за полети на разстояние между 1 500 и 3 500 км и полетите в рамките на ЕС на разстояние над 1 500 км или iii) 75 % за полети на разстояние над 3 500 км.

Пътници с намалена подвижност:

Пътниците с намалена подвижност и техните придружители винаги имат предимство при достъп на борда. В случай на отказан достъп на борда, анулиране или закъснение на полета, независимо каква е продължителността на закъснението, на тях винаги им се предлага подпомагане (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо) във възможно най-кратки срокове.

[6] Съдът на ЕС е постановил, че подобно подпомагане трябва да се предоставя, независимо каква е причината за анулирането, без никакво друго ограничение във времето или размера на обезщетението освен реално направените от пътника разходи.

[7] Най-малко две седмици преди полета. Този срок може да бъде съкратен в случай на промяна на маршрута.

[8] Ограничени до непреодолима сила от съдебната практика на Съда.

[9] Съдът на ЕС приравнява пътниците от закъснели с над три часа полети с пътниците, чиито полети са анулирани. Регламент (ЕО) № 261/2004 предвиждаше единствено възможността за възстановяване за закъснения над пет часа.



През март 2013 г. Комисията представи ново предложение за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)) с оглед на по-нататъшното укрепване на прилагането на правилата на ЕС чрез изясняване на основните принципи и произтичащите от тях права на пътниците, които са породили голям брой спорове между въздушни превозвачи и пътници в миналото. Процесът на съвместно вземане на решение все още продължава и окончателните решения все още предстои да бъдат договорени между Парламента и Съвета на ЕС.

Б. Железопътен транспорт: Регламент (ЕО) № 1371/2007

Държавите членки могат да позволят дерогация за по-голямата част от тези разпоредби по отношение на вътрешните си железопътни услуги (до 2024 г.) и за градските, крайградските и регионалните си транспортни мрежи или за услуги, значителна част от които се предоставя извън територията на Съюза^[10].

Анулиране или закъснение от над 60 минути:

- избор между i) промяна на маршрута или извършване на превоза в най-кратки срокове или ii) на дата, която е удобна и за двете страни, и iii) възстановяване на цената на билета в срок до един месец (и при необходимост безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването);
- в случай на невъзстановяване на цената на билета, обезщетяване в срок до един месец по искане на пътника (освен ако последният не е бил информиран за закъснението преди закупуването на билета): 25 % от цената на билета в случай на закъснение от 60 до 119 минути и 50 %, ако закъснението надхвърли 119 минути;
- храна на гарата или на борда, ако е налична, и настаняване при необходимост и ако е възможно;
- превозвачът се освобождава от отговорност, ако анулирането или закъснението се дължат на непредотвратими извънредни обстоятелства. Обезщетението, обаче, винаги е задължително дори и при такива обстоятелства^[11].

Преработването на Регламент (ЕО) № 1371/2007, започнато от Комисията през септември 2017 г. ([COM\(2017\)0548](#)), осигурява основата за още по-ясна рамка за отношенията между превозвачите и клиентите. Процесът на съвместно вземане на решение все още продължава и окончателните решения все още предстои да бъдат договорени между Парламента и Съвета на ЕС.

[10] През 2017 г. Комисията предложи да се измени Регламентът, с цел да се ограничи използването на национални дерогации. Това предложение е в процес на разглеждане от законодателя.

[11] През 2013 г. Съдът на ЕС постанови, че пътниците имат право на частично възстановяване на цената на билет за влак в случай на значително закъснение, дори ако това закъснение е причинено от непреодолима сила (C-509/11). Предложението за изменение на Регламента, представено от Комисията през 2017 г., предвижда премахване на това автоматично обезщетение.



В. Транспорт с кораб по море или по вътрешни водни пътища: Регламент (ЕС) № 1177/2010

Правата на пътниците, които пътуват (по маршрути от над 500 метра) с кораб (моторен кораб с над 12 пътници и с екипаж от над 3 членове) по море или по вътрешни водни пътища, се прилагат за пътниците, които се качват на борда в пристанище на Съюза или с дестинация пристанище на Съюза, ако услугата е предлагана от превозвач, установен в Съюза. Пътниците на круизни кораби трябва да се качат на борда в европейско пристанище, за да могат да се ползват от тези права, и не са обхванати от някои разпоредби, свързани със закъсненията.

Анулиране или закъснение от над 90 минути при тръгване:

- информиране на пътниците най-късно 30 минути след първоначално предвидения час на тръгване;
- избор между i) промяна на маршрута или извършване на превозването в най-кратки срокове и ii) възстановяване на стойността на билета в срок до 14 дни (и при необходимост безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването);
- подпомагане (освен ако пътникът е бил информиран за закъснението преди закупуването на билета): храна, ако е налична, и при необходимост настаняване на борда или на сушата. Настаняването на сушата е ограничено до три нощувки и 80 евро на нощувка. Няма задължение за настаняване, ако анулирането или закъснението са причинени от метеорологичните условия.

Значително закъснение при пристигане:

Обезщетяване в срок до един месец при поискване от пътника, освен ако той не е бил информиран за закъснението преди закупуването на билета или ако закъснението се дължи на метеорологични условия или непреодолима сила, както следва:

Обезщетение	25 % от платената цена за билета	50 % от платената цена за билета
Пътуване ≤ 4 часа	Закъснение ≥ 1 часа	Закъснение ≥ 2 часа
Пътуване от 4 до 8 часа	Закъснение ≥ 2 часа	Закъснение ≥ 4 часа
Пътуване от 8 до 24 часа	Закъснение ≥ 3 часа	Закъснение ≥ 6 часа
Пътуване ≥ 24 часа	Закъснение ≥ 6 часа	Закъснение ≥ 12 часа

Г. Автобусен транспорт: Регламент (ЕС) № 181/2011

Правата на пътниците при автобусен транспорт се прилагат изцяло само за редовните услуги по маршрути над 250 км и когато качването или слизането на пътника се извършва на територията на държава членка^[12]. Освен това до март 2021 г. държавите членки могат да ползват дерогации от повечето от

[12] Някои права се прилагат и за редовните услуги на къси разстояния (информация, недискриминация, достъп на пътници с намалена подвижност) или за случайни превози (недискриминация, обезщетяване в случай на произшествие или на повреда на специфично оборудване за пътници с намалена подвижност).



разпоредбите на Регламента (в резултат на това правилата в отделните държави се различават в силна степен и в крайна сметка са с ниска степен на защита).

Анулиране или закъснение от над 120 минути при тръгване:

- информиране на пътниците най-късно 30 минути след първоначално предвидения час на тръгване;
- избор между i) промяна на маршрута или извършване на превозването в най-кратки срокове и ii) възстановяване на стойността на билета в срок до 14 дни (и при необходимост безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването); ако подобен избор не е предложен от превозвача, той трябва до един месец да възстанови стойността на билета, към която се добавя обезщетение от 50 %;
- за маршрутите над три часа трябва да се предложи и подпомагане (храна и настаняване, ако е необходимо, с ограничение до две нощувки и 80 евро на нощувка) след 90-тата минута закъснение. Няма задължение за настаняване, ако закъснението е причинено от метеорологичните условия или от природно бедствие.

РОЛЯТА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

Европейският парламент винаги се е ангажирал твърдо в подкрепа на правата на пътниците при всички видове транспорт. Основната му цел сега е да следи за ефективното прилагане на текстовете, приети през последните години. Така той подкрепи въвеждането на по-лесни за разбиране правила, предоставянето на ясна и точна информация на пътниците преди и по време на пътуването, въвеждането на прости и бързи процедури за правна защита и по-добрия контрол на прилагането на съществуващите разпоредби. Основните предложения в две резолюции на ЕП, приети през 2012 г., са: в законодателството да се дефинират ясно „извънредните обстоятелства“, които дават възможност на превозвачите да не изпълнят някои от задълженията си; превозвачите да създадат постоянен телефон за подпомагане без допълнително таксуване; да бъде задължително обработването на рекламациите на пътниците в срок до два месеца и да се въведат мерки за подобряване на ефективността на националните контролни органи.

Парламентът подкрепя също и подобряване на съществуващите права (по-специално относно нелоялни или неравноправни клаузи в договорите за превоз или за по-добро гарантиране на достъпността на транспортната инфраструктура за пътниците с намалена подвижност) и въвеждане на нови права, например минимални стандарти за качество или специфични правила за ефективна защита на пътниците при пътувания, комбиниращи различни видове транспорт — като последното би означавало държавите членки да не въвеждат дерогации в прилагането на разпоредбите към железопътния или автомобилния транспорт.

Основни решения на Европейския парламент по въпроса:

- резолюция от 25 ноември 2009 г. относно обезщетяването на пътниците в случай на фалит на авиокомпания, [ОБ С 285Е, 21.10.2010 г., стр. 42](#);



- резолюция от 25 октомври 2011 г. относно мобилността и интеграцията на хората с увреждания и Европейската стратегия за хората с увреждания за периода 2010 – 2020 г., [ОВ С 131Е, 8.5.2013 г., стр. 9](#);
- резолюция от 29 март 2012 г. относно функциониране и прилагане на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт, [ОВ С 257Е, 6.9.2013 г., стр. 1](#);
- резолюция от 23 октомври 2012 г. относно правата на пътниците за всички видове транспорт, [ОВ С 68Е, 7.3.2014 г., стр. 21](#);
- Законодателна резолюция на Европейския парламент от 5 февруари 2014 г. относно предложението за регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети и на Регламент (ЕО) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушния превоз на пътници и техния багаж, [ОВ С 93, 24.3.2017 г., стр. 336](#).
- резолюция на Европейския парламент от 7 юли 2015 г. относно постигането на мултимодална интегрирана продажба на билети в Европа, [ОВ С 265, 11.8.2017 г., стр. 2](#).

Esteban Coito
04/2019

