17.12.2009

СЪОБЩЕНИЕ ЗА ЧЛЕНОВЕТЕ НА ЕП

Относно: Петиция 0762/2009, внесена от Jolanta Szczebiot, с полско гражданство, относно проблеми с авиокомпанията „Ryanair“

1. Резюме на петицията

Вносителката на петицията разказва за проблемите, които е имала с авиокомпанията „Ryanair“. Вносителката и нейният съпруг са закупили два билета за отиване и връщане от Брюксел до Малта, като първият полет е бил през Пиза, а вторият – през Мадрид. Тъй като междувременно линията Мадрид–Брюксел е била закрита преди заминаването на вносителката, последната се е опитала да се свърже с бюрото на „Ryanair“ в Белгия с цел да отмени резервацията за обратния полет. След напразно чакане на високотарифна телефонна линия (1 евро на минута) в продължение на 45 минути, тя е анулирала билетите за връщане чрез електронна поща и по факс, като не й е било изпратено потвърждение, че анулирането е прието. Тъй като сумата за двата билета за връщане не е възстановена на вносителката, тя настоява Европейският парламент да се заеме с въпроса.

2. Допустимост

Обявена за допустима на 6 октомври 2009 г. Комисията е приканена да предостави сведения (член 202, параграф 6 от Правилника).

3. **Отговор от Комисията**, получен на 17 декември 2009 г.

Вносителката на петицията описва проблемите, които е имала с авиокомпанията „Ryanair“, както и опита си да анулира билет. Тя се оплаква по-конкретно от това, че е трябвало да осъществи 45-минутно обаждане към високотарифна телефонна линия с цена 1 евро на минута, за да анулира билетите си за връщане, като при това не й е било изпратено потвърждение, че анулирането е прието, нито пък й е била възстановена

сумата за двата билета за връщане.
Всъщност, Комисията е запозната, че редица авиокомпании използват високотарифни телефонни линии за обслужване на клиентите, което често се свързва с ценови механизми, които не са прозрачни. Тази липса на прозрачност при използването на високотарифни телефонни линии беше една от причините Комисията да реши да предложи в Пакета за реформа на далекосъобщенията[1] националните регулаторни органи да могат да гарантират потребителите да бъдат информирани за цената на всяка високотарифна телефонна услуга непосредствено преди да осъществят телефонния разговор.

Това изменение на Директивата за универсалната услуга[2] ще гарантира, че потребителите са запознати с разходите по осъществяването на телефонния разговор преди неговото осъществяване. Комисията също така предложи да се засилят разпоредбите за прозрачността на цените и публикуването на информация например при набиране на високотарифен телефонен номер. През ноември бе постигнато споразумение по Пакета за далекосъобщенията, което открива пътя за превръщането на това изменение в законодателен акт във всички 27 държави-членки. Съгласно законодателството на Общността предприятията не са задължени да предоставят съдействие на потребителите по телефонни линии на нормална тарифа. Те могат да изберат да използват високотарифни линии. Някои държави-членки обаче са приели правила, забраняващи използването на високотарифни линии за услуги по гаранционното обслужване на телефоните, свързани с договора.

Освен това, в съответствие с принципа на субсидиарност, държавите-членки могат да приемат допълнителни мерки за защита на потребителите в тази сфера. Комисията отбелязва, че някои държави-членки, какъвто е случаят в Испания, са приели мерки, които не позволяват на дружествата да начисляват цена, по-висока от тази на нормалните телефонни разговори, за достъп до обслужване на клиенти. Във Франция например, новият закон за конкуренцията и потребителите, приет през 2008 г., забранява да се начисляват високи тарифи за обслужване на клиенти. Според информацията, с която разполага Комисията обаче, повечето държави-членки не са приели такива мерки.

Що се отнася до конкретния случай, петицията не съдържа никаква информация за приложимите условия за анулирането/ възстановяването на цената на билета, нито пък за приложимите условия за подаване на оплакване. Ако пътникът не е могъл да получи информация за условията на анулиране на билета по време на процеса на резервация, не бива да се изключва възможността за неизпълнение на разпоредбите на Директивата за нелоялните търговски практики (2005/29/ЕО).

Би могло да става дума и за неравноправна клауза в потребителския договор (Директива 93/13/ЕИО), ако за подаване на оплакване е била на разположение само

1 Повече информация за Пакета за далекосъобщенията може да се намери на уебсайта на Комисията за електронните съобщения: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/index_en.htm
2 Изменено предложение за директива на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, Директива 2002/58/ЕО относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации и Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество в областта на защита на потребителите

високотарифна телефонна линия. Следва да се отбележи, че по отношение на конкретния случай на авиокомпаниите, когато пътниците считат, че правата им съгласно Регламент (ЕО) 261/2004[1] или Регламент (ЕО) 1107/2006[2] не са били спазени, те трябва първо да подадат своето оплакване пред оперирящия въздушен превозвач, за да могат след това (ако не са удовлетворени) да подадат своя иск пред компетентните национални органи по прилагане. В този конкретен случай използването на високотарифни услуги за обработване или проследяване на оплакванията на пътниците може да обезсърчи пътниците да потърсят удовлетворение и следователно би било в противоречие с духа на регламента. В такъв случай националните органи следва да предприемат всички необходими мерки, за да гарантират пълното зачитане на практика на правата на пътниците.

В контекста на тази петиция и поради трансграничния характер на жалбата, Комисията предлага на пътника да се свърже с Европейския потребителски център (ЕПЦ) в Белгия, за да получи съдействие за допълнително обезщетение:

Директор: Edith Appelmans
Адрес: Hollandstraat 13 / rue de Hollande 13, 1060 Brussel/Bruxelles
Тел.: +32/2 542 33 46 (NL)/ +32/2 542 33 89 (FR)
Факс: +32/2 542 32 43
Website: www.eccbelgium.be

[1] Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския Парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 година относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 — ОВ L 46/1, 17.2.2004 г.

[2] Регламент (ЕО) № 1107/2006 от 5 юли 2006 година относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт; ОВ 201/01, 26.07.2006 г.