



ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ

Общите правила целят да гарантират минимална помощ за пътниците в случай на значително закъснение или анулиране на пътуването им, независимо от използвания вид транспорт, и по-специално да защитят най-уязвимите пътници. Те предвиждат също и механизми за обезщетяване. Въпреки това могат да бъдат предоставени многобройни дерогации за железопътния или автомобилния транспорт и съдебните искове, оспорващи прилагането на правилата, все още са 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 хармонизирано минимално равнище на защита, независимо от вида на използвания транспорт, с цел улесняване на мобилността и насърчаване на използването на обществен транспорт.

РЕЗУЛТАТИ

В течение на времето ЕС е приел правила, имащи за цел защитата на пътниците, независимо от вида на използвания транспорт. Това законодателство надгражда законодателството относно защитата на потребителите^[1] и относно пакетните туристически пътувания^[2], както и приложимите международни конвенции^[3],

[1] Включително Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в потребителските договори, Директива 2005/29/ЕО относно нечестни 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



Хартата на основните права и съответните национални разпоредби. Въпреки това прилагането на настоящата уредба се оказва трудно и води до многобройни съдебни искове. Съдът на Европейския съюз играе водеща роля при тълкуването на правилата.

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 задължителни механизми за компенсиране и помощ в случай на анулиране или значително закъснение, които са специфични за всеки вид транспорт.

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 в поредица от съдебни решения^[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 дни (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 дни (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

в приложното поле на тези конвенции или на актовете за транспонирането им в правото на Европейския съюз, се прилагат съответните национални разпоредби (при автобусни превози и превоз по вътрешни водни пътища).

[4] Пътниците с намалена подвижност например следва да се ползват, без допълнително заплащане, от подходяща помощ — при условие че превозвачът е информиран предварително: 36 часа преди началото на пътуване с автобус и 48 часа за всички останали видове транспорт.

[5] През март 2013 г. Комисията предложи тези правила да бъдат доизяснени (и по-специално да се определи по-добре понятието „извънредни обстоятелства“), за да се 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 дни (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 е бил информиран предварително за анулирането на полета^[7] или са налице 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 дни (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 датата на 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 полети, закъснели с над три часа, 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 подобряване 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 предстои тепърва 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 е бил информиран за закъснението преди закупуването на билета), както следва: 25 % от цената на билета в случай на закъснение от 60 до 119 минути и 50 % при по-голямо закъснение;
- храна на гарата или на борда, ако е възможно, 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 е задължително винаги, 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. През ноември 2018 г. Европейският парламент прие резолюция относно предложението. През октомври 2019 г. комисията по транспорт и туризъм обяви на пленарно заседание своето решение за започване на междуинституционални преговори по текста.

[10] През 2017 г. Комисията предложи да се измени Регламентът, така че 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 по море или по вътрешни водни пътища: Регламент (ЕС) № 1177/2010

Правата на пътниците, които пътуват с кораб (по маршрути от над 500 метра с моторен кораб с над 12 пътници и с екипаж от над 3 членове) по море или по вътрешни водни пътища, се прилагат само ако i) пристанището на качване или ii) пристанището на дестинацията се намира в ЕС и ако услугата се предлага от превозвач от Европейския съюз. Пътниците на круизни кораби трябва да се качат на борда в пристанище в ЕС, 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 или ii) възстановяване на стойността на билета в срок до седем 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 възможно, 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 неподходящи метеорологични условия.

Значително закъснение при пристигане:

Обезщетяване в срок до един месец при поискване от пътника (освен ако той 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]. До март 2021 г.

[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 повреда на специфично оборудване за пътници с намалена подвижност).



държавите членки могат да ползват дерогации от повечето от разпоредбите на Регламента (в резултат на това правилата в отделните държави се различават в голяма 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;
- следва да се предложи 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, като пътникът има също така право на обезщетение от 50 % от цената на билета;
- 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 неподходящи метеорологични 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. Поради това 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, съдържащи се в две резолюции на ЕП, приети през 2012 г., са: в законодателството да се дефинират ясно „извънредните обстоятелства“, които освобождават превозвачите от изпълнение на някои от задълженията им; 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 подобряването 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. 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 285 Е, 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., [ОБ С 131 Е, 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, [ОБ С 257 Е, 6.9.2013 г., стр. 1](#);
- Резолюция от 23 октомври 2012 г. относно правата на пътниците за всички видове транспорт, [ОБ С 68 Е, 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, [ОБ 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, [ОБ С 265, 11.8.2017 г., стр. 2](#).

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser
02/2020

