# ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ

В настоящия информационен фиш се разясняват правата на пътниците в ЕС — общите правила, които защитават пътниците във въздушния, железопътния, корабния и автобусния транспорт в целия ЕС. Фишът обхваща основните права (информация, помощ, обезщетение и равен достъп за пътници с намалена подвижност) за всеки вид транспорт. В него се описват текущите законодателни промени, включително предложенията относно мултимодалните пътувания и правоприлагането, и се очертава ролята на Парламента за оформянето и укрепването на тази защита.

## ПРАВНО ОСНОВАНИЕ

— Член 91, параграф 1 и член 100, параграф 2 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС).

## ЦЕЛИ

ЕС е единственият регион в света, в който пътниците, придвижващи се с въздушен, железопътен, корабен или автобусен транспорт, са защитени от всеобхватен набор от права. През изминалите десетилетия броят на пътуванията в Европа се увеличи, като паралелно с това ЕС въведе общи правила за защита на пътниците и за избягване на разнородни национални уредби. Тези права се базират на три основни принципа: равно третиране без дискриминация, ясна и навременна информация и подходяща помощ, когато е необходимо. Законодателството на ЕС относно правата на пътниците има за цел да им гарантира хармонизирано минимално равнище на защита, независимо от вида на използвания транспорт, с оглед улесняване на мобилността и насърчаване на използването на обществен транспорт.

## РЕЗУЛТАТИ

С течение на времето ЕС прие правила, имащи за цел защитата на пътниците, независимо от вида на използвания транспорт. Тези правила допълват 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 нелоялните търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар, Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничеството 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 с подходящите международни конвенции: Конвенцията от Монреал за въздушен превоз (тя е транспонирана в правото на ЕС и обхватът е разширен, така че да включва и вътрешните полети, посредством Регламент (ЕО) № 889/2002); Атинската конвенция относно превоза по море (съответните разпоредби са транспонирани в правото на ЕС и обхватът е разширен, така че да включва и националните превози, посредством Регламент (ЕО) № 392/2009); Конвенцията за международни железопътни превози (съответните разпоредби са транспонирани в правото на ЕС и обхватът е разширен, така че да

Хартата на основните права и съответните национални разпоредби. Тяхното прилагане обаче се оказва трудно и води до многобройни съдебни искове. Съдът на ЕС играе водеща роля при тълкуването на правилата.

Тези правила установяват набор от основни права, общи за всички видове транспорт: недискриминация, особена защита за пътниците с увреждания и намалена подвижност[4], информация за пътниците, националните контролни органи и системите за разглеждане на жалби.

**А . Въздушен транспорт: Регламента от 2004 г. относно правата на пътниците във въздушния транспорт (Регламент (ЕО) № 261/2004) и Регламента от 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (Регламент (ЕО) № 1107/2006).**

Регламент (ЕО) № 261/2004 доведе до многобройни съдебни спорове и приложното му поле беше доизяснявано в поредица от съдебни решения[5].

Отказан достъп на борда[6]:

— превозвачът трябва първо да отправи призив за доброволци, които да се откажат от резервацията си, на които в замяна, се предлага: i) свободно договорена компенсация и ii) избор между възстановяване на цената на билета в срок до седем дни (и — при необходимост — безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването) и промяна на маршрута или извършване на превоза във възможно най-кратък срок или на дата, за която и двете страни са се споразумели.

— на пътниците, на които е отказан достъп на борда против тяхната воля, трябва да се предложи: i) помощ (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо), ii) избор между възстановяване на цената на билета в срок до 7 дни (и — при необходимост — безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването) и промяна на маршрута или извършване на превоза във възможно най-кратък срок или на дата, за която и двете страни са се споразумели, и iii) незабавно обезщетение във фиксиран размер, както следва:

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

[4]Така например, те получават подходяща помощ, без от тях да се изисква да заплащат допълнителни такси — при условие че превозвачът е информиран предварително.

[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. Това предложение все още е в процес на обсъждане и беше разгледано от Парламента на първо четене на 5 февруари 2014 г. (ОВ C 93, 24.3.2017 г., стр. 336). Междувременно Комисията прие тълкуване на действащите правила въз основа на съдебната практика от 10 юни 2016 г.

[6]„Отказан достъп на борда“ означава отказ да се превозват пътници с даден полет, въпреки че те са се представили за качване на борда съгласно условията, изложени в член 3, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004, освен в случаите, когато има основателни причини да им се откаже достъп на борда, като например причини, свързани със здравето, безопасността или сигурността, или неподходящи документи за пътуване.

| Полети ≤ 1500 км | Полети 1500—3500 км<br>Полети в рамките на ЕС ≥ 1500 км | Полети ≥ 3500 км |
|---|---|---|
| 250 EUR (125 EUR, ако се осъществи промяна на маршрута с по-малко от 2 часа закъснение при пристигането на тяхната крайна дестинация) | 400 EUR (200 EUR, ако се осъществи промяна на маршрута с по-малко от 3 часа закъснение при пристигането на тяхната крайна дестинация) | 600 EUR (300 EUR, ако се осъществи промяна на маршрута с по-малко от 4 часа закъснение при пристигането на тяхната крайна дестинация) |

Анулиране:

— помощ (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо)[7];

— избор между i) възстановяване на цената на билета в срок до седем дни (и — при необходимост — безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването), ii) промяна на маршрута или извършване на превоза във възможно най-кратък срок (или на дата, за която и двете страни са се споразумели);

— незабавно обезщетение, както в случая с отказан достъп на борда, освен ако пътникът не е бил информиран предварително за анулирането на полета[8], или в случай на извънредни обстоятелства[9].

Закъснения:

Изброените по-долу права на пътниците се отнасят до закъснение с най-малко i) 2 часа за полетите на разстояние до 1500 км или по-малко, ii) 3 часа за полетите на разстояние между 1500 и 3500 км и за полетите в рамките на ЕС на разстояние над 1500 км, и с iii) четири часа за полетите на разстояние над 3500 км:

— помощ (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[10].

— Съдът на ЕС тълкува и разширява правото на обезщетение за закъснения от три часа или повече по делото Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH през 2009 г.

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;

[7]Съдът на ЕС е постановил, че подобна помощ е дължима независимо каква е причината за анулирането, без никакво друго ограничение във времето или размера на обезщетението освен реално направените от пътника разходи.
[8]Най-малко две седмици преди датата на полета. Този срок може да бъде съкратен в случай на промяна на маршрута.
[9]Ограничени до непреодолима сила от съдебната практика на Съда.
[10]Съдът на ЕС приравнява пътниците от полети, закъснели с над три часа, с пътниците, чиито полети са анулирани. Регламент (ЕО) № 261/2004 предвиждаше единствено възможност за възстановяване на цената на пътуването за закъснения от над пет часа.

— при настаняване на пътник на място в по-ниска класа превозвачът възстановява в седемдневен срок, както следва: i) 30% от цената на билета за полети на разстояние до 1500 км, ii) 50% от цената на билета за полети на разстояние между 1500 и 3500 км и полетите в рамките на ЕС на разстояние над 1500 км и iii) 75% за полети на разстояние над 3500 км.

Лица с увреждания и лица с намалена подвижност:

Пътниците с увреждания и с намалена подвижност и техните придружители винаги имат предимство при достъп на борда. При отказан достъп на борда, анулиране или закъснение на полета, независимо от продължителността на закъснението, на тях винаги им се предлага помощ (храна, достъп до телефон и настаняване, ако е необходимо).

През март 2013 г. Комисията представи предложение за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 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. Парламентът прие своята позиция на първо четене на 5 февруари 2014 г. В Съвета предложението относно правата на пътниците във въздушния транспорт беше в застой през 2015 г. и напредъкът беше допълнително възпрепятстван поради пандемията от COVID-19. На 5 декември 2024 г. Съветът поднови обсъжданията с цел приемане на общ подход, но в крайна сметка реши да приключи позицията си на първо четене с политическо споразумение, одобрено на 6 юни 2025 г. Текстът на Съвета беше отнесен до Парламента на 9 октомври 2025 г. След неофициалните тристранни срещи и като се има предвид, че позициите на двете институции продължиха да се различават, Парламентът приключи второто си четене на 21 януари 2026 г. Измененията на Парламента бяха отхвърлени от Съвета на 24 март 2026 г. Понастоящем са в ход преговори в рамките на помирителна процедура.

**Б . Железопътен транспорт: Регламент от 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (Регламент (ЕС) 2021/782).**

По принцип правата на пътниците, използващи железопътен транспорт в ЕС, са приложими за всички услуги за железопътен превоз на пътници във всички държави — членки на ЕС. Държавите членки обаче могат да освободят определен вид услуга от задължението за прилагане на тези права съгласно Регламент (ЕС) 2021/782. Тези изключения могат да се прилагат за градски, крайградски, регионални влакове или влакове на дълги разстояния, които се експлоатират единствено с историческа или туристическа цел. Държавите от ЕС могат също така да освободят международните влакове, пътуващи от тяхната територия до държави извън ЕС, стига по-голямата част от пътуването да се извършва извън ЕС и да включва поне една спирка по разписание в държава извън ЕС. Държавите от ЕС обаче не могат да освобождават трансграничните международни железопътни пътувания между държавите от ЕС.

В момента на закупуване на билет железопътната компания или продавачът на билети трябва да предостави ясна информация относно:

— условията на пътуване и всички връзки по време на пътуването;

— разписания, тарифи и специални оферти;

— смущения и закъснения (планирани и в реално време);

— достъпност и бордови съоръжения за пътници с намалена подвижност;

— бордови услуги като Wi-Fi, тоалетни и места за велосипеди;

— изгубен багаж и процедури за подаване на жалби;

— правата на пътниците, включително какво да направите, ако влакът бъде отменен или закъснее.

По време на пътуването операторът трябва да информира пътниците за услугите във влака, следващата гара, закъсненията и информацията за безопасността. Ако влакът закъснее или бъде отменен, пътникът следва да получи актуална информация в реално време и ясни насоки относно своите права и наличните възможности.

Настоящият регламент беше приет от Парламента на първо четене през април 2021 г. През 2024 г. Комисията прие Регламент за изпълнение, допълващ регламента от 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, за да опрости процеса, чрез който пътниците в железопътния транспорт могат да поискат възстановяване на разходите или обезщетение, като създаде стандартен формуляр, който да се използва в случай на закъснение или отмяна на железопътни услуги (Регламент за изпълнение (ЕС) 2024/949 на Комисията).

**В . Транспорт по море или по вътрешни водни пътища: Регламент от 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища (Регламент (ЕС) № 1177/2010).**

Правата на пътниците, които пътуват с кораб (по маршрути от над 500 м с моторен кораб с над 12 пътници и с екипаж от над трима 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 ЕС. 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 относно закъсненията.

В случай на отмяна или ако заминаването закъснее с повече от 90 минути, пътниците следва:

— да бъдат информирани най-късно 30 минути след първоначално предвидения час на тръгване;

— да им се предложи 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 — да им се предложи безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването);

— предлагана помощ (освен ако пътникът е бил информиран за закъснението преди закупуването на билета), включително храна, ако е възможно, и настаняване на борда или на сушата, ако е необходимо (настаняването на сушата е ограничено до три нощувки на цена от 80 EUR на нощувка; няма

задължение за настаняване, ако анулирането или закъснението са причинени от неподходящи метеорологични условия).

Значително закъснение при пристигане:

При поискване от пътника, следва да се изплати обезщетение в срок до един месец (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 час | 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 |

В допълнение към Регламент (ЕС) № 1177/2010, в който се определят правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, се прилагат и други правни разпоредби. По-специално Регламент (ЕО) № 392/2009 установява отговорността на превозвачите в случай на произшествия.

**Г . Автобусен транспорт: Регламентът от 2011 година относно правата на пътниците в автобусния транспорт (Регламент (ЕС) № 181/2011).**

Правата на пътуващите с 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[11].

В случай на отмяна или ако заминаването закъснее с повече от 120 минути, пътниците следва:

— да бъдат информирани най-късно 30 минути след първоначално предвидения час на тръгване;

— да им се предложи избор между i) промяна на маршрута или извършване на превозването в най-кратки срокове или ii) възстановяване на стойността на билета в срок до 14 дни (и — при необходимост — безплатно връщане до първоначалната точка на пътуването); ако превозвачът не предложи подобен избор, той трябва до един месец да възстанови стойността на билета, като пътникът има също така право на обезщетение от 50% от цената на билета;

— да им се предложи помощ в случай на пътувания от над три часа или след 90-ата минута закъснение (храна и настаняване, ако е необходимо, с ограничение до две нощувки и 80 евро на нощувка; няма задължение за настаняване, ако закъснението е причинено от неподходящи метеорологични условия или от природно бедствие).

[11]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).

**Д . Пътувания, комбиниращи различни видове транспорт: предложението на Комисията от 2023 г. относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания.**

Предложението на Комисията за регламент, което беше публикувано на 29 ноември 2023 г., има за цел да допълни съществуващите стандарти за защита на пътниците с въздушен, железопътен, морски, вътрешноводен и автобусен транспорт, като гарантира, че пътниците се ползват от сходно ниво на защита, когато сменят тези видове транспорт по време на пътуването с един билет (напр. самолет – автобус или влак – автобус – самолет).

Предложеното законодателство разглежда конкретно въпросите, свързани с предоставянето на информация, помощта в случай на пропусната връзка, правилата за защита на лицата с увреждания и с намалена подвижност, качеството на услугите и разглеждането на жалби.

В доклада си относно правата на пътниците в рамките на мултимодалния транспорт през 2025 г. комисията по транспорт и туризъм подчерта, че ако пътник е закупил единичен договор за мултимодален превоз от един оператор, смяната на вида транспорт не следва да означава загуба на защита срещу пропуснати връзки и помощ. Ако пропусната връзка доведе до закъснение на пътуването от 60 минути или повече, на пътника следва да се предложат безплатно храна, напитки и престой в хотел, ако е необходимо.

Тъй като само единичен договор за мултимодален превоз би предложил пълна защита, комисията по транспорт и туризъм въведе задължение за превозвачите и посредниците да информират пътуващите преди покупката за това какъв вид билет купуват (единичен, комбиниран или отделен мултимодален превоз). В противен случай продавачите ще носят отговорност за възстановяване на стойността на билета и за обезщетение в размер на 75%, ако пътникът изпусне връзка.

На 9 юли 2025 г. Парламентът реши да започне междуинституционални преговори във връзка с предложението. Преговорите продължават.

**Е . Преразглеждане на регулаторната рамка относно прилагането на правата на пътниците в ЕС**

На 29 ноември 2023 г. Комисията представи предложение за преразглеждане на регулаторната рамка относно прилагането на правата на пътниците в ЕС при пътувания с въздушен, железопътен, морски и вътрешноводен транспорт, както и с автобусен транспорт.

На 4 юли 2025 г. докладът на комисията беше внесен за разглеждане на пленарно заседание, а на 9 юли 2025 г. решението на комисията за започване на междуинституционални преговори беше потвърдено на пленарно заседание. Чрез преодоляване на пропуските в правоприлагането, подобряване на механизмите за разглеждане на жалби с общ европейски формуляр и гарантиране на ясни отговорности за всички заинтересовани страни, включително посредниците, предложените от Парламента мерки ще повишат прозрачността, достъпността и справедливостта за пътниците. Преговорите продължават успоредно с преразглеждането на Регламента за правата на

пътниците във въздушния транспорт (Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006).

## ОТГОВОР НА КРИЗАТА С COVID-19

Разпространението на COVID-19 стана причина Комисията да приеме на 18 март 2020 г. Тълкувателни насоки във връзка с регламентите относно правата на пътниците в ЕС в контекста на развиващата се ситуация с COVID-19, в които насоки се припомня, че пътниците имат право да избират между възстановяване на разходите и промяна на маршрута. На 13 май 2020 г. Комисията прие допълнителна препоръка за предлагането на ваучери на пътниците и туристите като алтернатива на възстановяването на сумите, заплатени за отменени пакетни туристически и транспортни услуги в контекста на пандемията от COVID-19.

Приетият на 23 май 2022 г. „План за действие в извънредни ситуации в областта на транспорта“ на Комисията, има за цел да извлече поуки от пандемията от COVID-19 и да се вземат предвид предизвикателствата, пред които е изправен транспортният сектор поради войната на Русия срещу Украйна. И двете кризи засегнаха сериозно транспорта на стоки и хора.

## РОЛЯТА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

Парламентът винаги се е ангажирал твърдо в подкрепа на правата на пътниците, независимо от използвания транспорт. Основната му цел сега е да гарантира, че приетите през последните години текстове, се прилагат ефективно. Поради това Парламентът призова за приемането 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.

Парламентът подкрепя и усъвършенстването на действащите права, по-специално — относно нелоялните или неравноправните клаузи в договорите за превоз, подобряване на достъпността на транспортната инфраструктура за пътниците с намалена подвижност, както и въвеждането 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 при прилагането на разпоредбите в областта на 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;

— 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 година;

— Резолюция от 29 март 2012 г. относно функционирането и прилагането на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт;

— Резолюция от 23 октомври 2012 г. относно правата на пътниците за всички видове транспорт;

— Позиция от 5 февруари 2014 г. относно предложението за регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаването 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;

— Резолюция от 7 юли 2015 г. относно постигането на мултимодална интегрирана продажба на билети в Европа;

— Резолюция от 17 април 2020 г. относно координираните действия на ЕС за борба с пандемията от COVID-19 и последиците от нея, в която Парламентът призовава Комисията да следи дали нейните Тълкувателни насоки относно регламентите на ЕС, свързани с правата на пътниците в контекста на развиващата се ситуация с COVID-19 и публикувани на 18 март 2020 г., се прилагат правилно;

— Резолюция от 13 декември 2022 г. относно плана за действие за насърчаване на пътническия железопътен транспорт на дълги разстояния и трансграничния пътнически железопътен транспорт — единна защита на правата на пътниците, която трябва да бъде гарантирана във всички различни видове транспорт.

Настоящият информационен фиш е изготвен от Тематичния отдел по транспорт, заетост и социални въпроси на Европейския парламент. Повече информация по тази тема можете да намерите на уебсайта на комисията по транспорт и туризъм.

Maja STRNAD MESKO
03/2026