



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 19.12.2011
COM(2011) 898 окончателен

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И ДО
СЪВЕТА**

**Европейска перспектива за пътниците:
Съобщение относно правата на пътниците за всички видове транспорт**

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Преди десет години, в Бяла книга от 2001 г.¹, Комисията постави целта да се въведат мерки за защита на пътниците за всички видове транспорт. Това вече е направено. С приемането през 2011 г. на правата на пътниците в автобусния транспорт ЕС вече разполага с цялостен интегриран набор от правила за основните права на пътниците за всички видове транспорт - въздушен, воден и автомобилен². Правилата относно правата на пътниците в ЕС осигуряват минимална защита на гражданите, като по този начин улесняват мобилността и социалната интеграция. Те спомагат за създаване на равни условия за превозвачите в рамките на отделните видове транспорт и между тях.

Въпреки успеха на действията досега, все още остава да бъдат намерени отговори на редица основни въпроси. Пълният набор права все още не се прилага изцяло и правилно. Пътниците все още не познават правата си или се отказват от тях с огорчение, тъй като защитата им е скъпа и обременителна. Националните органи все още прилагат законодателството по различни начини, което обърква пътниците и превозвачите и води до нарушения на пазара. В своята Бяла книга за транспорта от 2011 г.³ Комисията постави ползвателите и тяхната мобилност в центъра на транспортната политика и поради това подчерта необходимостта от по-строго прилагане на съществуващите правила и тяхното подобряване при необходимост. Настоящото съобщение е първата стъпка към консолидиране на свършената работа. Едновременно с това Комисията започва публична консултация относно възможността за преразглеждане на регламента за правата на пътниците във въздушния транспорт.

В Бялата книга се препоръчва насърчаването на конкурентоспособно и устойчиво разширяване на колективните пътнически превози въз основа на оптимизирана интермодалност и пазарна интеграция. В този динамичен контекст либерализацията трябва да се бъде обвързана с качеството на услугите. Пътниците могат да очакват транспортна услуга, която им гарантира липса на дискриминация, помощ при проблеми с пътуването им, прозрачност на условията на пътуване, достойно третиране и пълно зачитане на условията на договора им.

¹ COM(370) 2001.

² Приложими регламенти на ЕС относно правата на пътниците:

Въздушен транспорт

- 261/2004 ОВ L46/1 от 17.2.2004 г. (Регламент за въздушния транспорт)
- 1107/2006 ОВ L204/1 от 26.7.2006 г.
- 1008/2008 ОВ L293/3 от 31.10.2008 г.
- 889/2002 ОВ L140/2 от 30.5.2002 г.

Железопътен транспорт

- 1371/2007 ОВ L315/14 от 3.12.2007 г. (Регламент за железопътния транспорт)

Воден транспорт

- 1177/2010 ОВ L334/1 от 17.12.2010 г. (в сила от 18.12.2012 г.) (Регламент за водния транспорт)
- 392/2009 ОВ L131/24 от 28.5.2008 г.

Автомобилен транспорт (автобуси за градски и междуградски превози)

- 181/2011 ОВ L55/1 от 28.2.2011 г. (в сила от 1.3.2013 г.) (Регламент за автобусния транспорт)

³ COM(144) 2011.

С оглед да се насърчи преминаването на значителен брой граждани от частен към колективен транспорт и изборът им на пътуване с различни видове транспорт като лесна и надеждна алтернатива, се нуждаем от законодателство на ЕС в областта на правата на пътниците, което гарантира еднакви условия на достъп за пътниците и базово равнище на качество на услугата. Пътниците не бива да се притесняват, че пътуването им ще бъде несигурно или стресиращо.

Настоящото съобщение се основава на многогодишния опит в прилагането на законодателството и на тълкуванията на Съда на Европейския съюз и има за цел да помогне на:

- **превозвачите** да прилагат по-съгласувано и по-ефективно законодателството на ЕС;
- **националните органи** да осигурят хармонизиран подход за защитата на пътниците за всички видове транспорт;
- **пътниците** да осъзнаят по-добре какво могат да очакват на практика (и какво не могат) по отношение на минималното качество на услугата при пътуване.

За тази цел в съобщението се представя опростено обобщение на правата и принципите, приложими към всички видове транспорт. Освен това се установяват някои области, в които може да се постигне по-голямо сближаване на съществуващото законодателство, и „вратички“, които могат да бъдат затворени, за да се осигури последователно прилагане на законодателството без да се засягат евентуалната бъдеща оценка и тълкуване на регламентите относно правата на пътниците, по-специално във водния и автомобилния транспорт, които все още не са влезли в сила.

Допълнителни права за пътниците произтичат от Хартата на основните права, разпоредбите на ЕС за защита на потребителите, Директива 90/314/ЕИО относно пакетните туристически пътувания, разпоредбите на националното договорно право и/или международните конвенции, транспонирани в законодателството на ЕС.

Настоящото съобщение е част от действията на Комисията, започнати с Доклада за гражданството на ЕС за 2010 г.⁴, за премахване на пречките за ефективното упражняване от гражданите на техните права по смисъла на законодателството на ЕС. То представлява и една от мерките, предвидени в съобщенията относно Акта за единния пазар⁵.

⁴ COM(603) 2010.

⁵ COM 608 (2010) и COM 206 (2011).

II. ПРЕГЛЕД НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО НА ЕС ОТНОСНО ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ

Регламентите за въздушния и железопътния транспорт вече са в сила. Регламентите за водния и автомобилния транспорт ще влязат в сила съответно през декември 2012 г. и март 2013 г. и практическото им приложение ще се оценява след това. С оглед да гарантира честно и достойно отношение към пътниците, законодателят си поставя две цели. На първо място, да се въведе общ за четирите вида транспорт набор от законодателно гарантирани права на пътниците. На второ място, да се даде възможност за необходимото разграничаване поради специфичния характер на всеки вид транспорт и съответстващите му пазари по отношение на предприятията (размер на предприятията, приходи или брой и честота на маршрутите) и пътниците (продължителност, цена и условия на пътуването), за да се осигури пропорционалност.

Правата на пътниците се основават на три основни принципа: недискриминация; предоставяне на точна, навременна и достъпна информация; незабавно оказване на помощ в необходимия размер. Следните десет права, които произтичат от тези принципи, формират ядрото на правата на пътниците в ЕС:

- (1) право на недискриминация по отношение на достъпа до транспорт;
- (2) право на мобилност: достъпност и помощ без допълнителни разходи за пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност (ПНП);
- (3) право на информация преди закупуването на билет и на различните етапи от пътуването, особено в случай на проблеми по него;
- (4) право на отказ от пътуване (възстановяване на пълната цена на билета) когато пътуването не протече както е било планирано;
- (5) право на изпълнение на договора за превоз в случай на проблеми с пътуването (пренасочване и промяна на резервацията);
- (6) право на получаване на помощ при голямо закъснение в заминаването от началната точка или в пристигането в точки на прекачване;
- (7) право на обезщетение при определени условия;
- (8) право да се търси отговорност от превозвача за пътниците и техния багаж;
- (9) право на бърза и достъпна система за разглеждане на жалби;
- (10) право на пълно и ефективно прилагане на законодателството на ЕС.

Тези права са разяснени по-долу и са обобщени в приложения списък на правата на пътниците като първа стъпка политиката на ЕС относно превоза на пътници да не е насочена само към отделните видове транспорт, а и към тяхното взаимодействие.

1. ПРАВО НА НЕДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ДОСТЪПА ДО ТРАНСПОРТ

1.1. На основание гражданство

В член 18 на Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) се забранява дискриминацията на основание гражданство. Тази забрана важи за всички видове транспорт и е намерила отражение в регламентите за въздушния, автомобилния и водния транспорт, в които пътниците са изрично защитени от пряка или непряка дискриминация на основание тяхното гражданство.

По-конкретно в Регламент (ЕО) № 1008/2008 се посочва, че достъп до тарифи за въздушен транспорт се предоставя без дискриминация на основание гражданство или местоживее на клиента или туристическата агенция. Подобна защита се предоставя и в регламентите за автомобилния и водния транспорт. С това се слага край на практиката жители на една държава-членка да не могат да правят резервации на уебсайта на същия превозвач в друга страна. Това означава също, че туристическите агенции имат достъп до едни и същи тарифи за превоз, независимо от географското си местоположение.

1.2. На основание отказан достъп на борда

За избягване на практическа дискриминация пътниците във въздушния транспорт, на които бъде отказано да бъдат качени на борда без основателна причина, могат винаги да избират между възстановяване на стойността на билета или пренасочване (при първа възможност или промяна на резервацията в по-късен, удобен за пътника момент), да получат подходящи грижи и да получат обезщетение или ползи, договорени с превозвача. Пътниците в автобусния транспорт могат да имат право на обезщетение в случай на отказан достъп на борда. Във водния и железопътния транспорт досега почти нямаше случаи на отказан достъп на борда, по-специално заради дублиране на места. Затова за тези видове транспорт не е предвидено такова право.

1.3. На основание увреждане и/или намалена подвижност

Пътниците с увреждания и пътниците с намалена подвижност не могат да бъдат дискриминирани при резервация, покупка на билети и качване на борда. Изключения се допускат единствено по причини, свързани с безопасността на превоза, или когато физическите характеристики на транспортната система правят превоза физически невъзможен, но не поради причини, свързани с удобството, или по търговски съображения.

При прилагането на изключение в който и да било сектор пътникът може да поиска писмено обяснение, което трябва да му бъде предоставено в срок от 5 дни от подаването на искането, като трябва да бъдат положени разумни усилия с оглед на пътника да се предложи приемлива алтернатива.

В законодателството по отношение на железопътния, морския и автобусния транспорт се посочва, че резервации и билети се предлагат на пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност, без това да ги товари с допълнителни разходи (например, когато не е възможно да се резервира достъпно място по интернет, следва да се осигури безплатна телефонна линия). По смисъла на регламента за въздушния транспорт помощ

се предоставя безплатно, което означава, че е забранено обременяването на пътниците с допълнителни разходи за резервация.

В регламента за железопътния транспорт се посочва, че превозвачът не може да изисква пътник с увреждания или пътник с намалена подвижност да бъде придружаван от друго лице. В случай, че на пътници в автобус или кораб бъде отказан достъп на борда на основание увреждане, те могат да поискат да бъдат придружени от друго лице, което да им оказва необходимата помощ по време на пътуването, и което трябва да пътува безплатно. Възможността превозвачите да изискват придружаващо лице по смисъла на регламента за въздушния транспорт трябва да се използва в ограничен размер и в случаите, когато се налага присъствието на придружаващо лице, превозвачите следва да улесняват това с превоз безплатно или на по-ниска цена.

2. ПРАВО НА МОБИЛНОСТ: ДОСТЪПНОСТ И ПОМОЩ БЕЗ ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗХОДИ ЗА ПЪТНИЦИ С УВРЕЖДАНЯ И ПЪТНИЦИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ (ПНП)

Обхватът и условията, при които на пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност се предоставя помощ без допълнителни разходи, са различни за различните видове транспорт и се основават на различните оперативни характеристики на всеки вид. Подходящото професионално обучение на служителите, работещи с тези пътници, също е от съществено значение.

Преди Параолимпийските игри през 2012 г. Комисията ще представи насоки относно прилагането на разпоредбите, свързани с помощта за пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност във въздушния транспорт по смисъла на Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Възможностите пътниците с увреждания и пътниците с намалена подвижност да уведомяват предварително за пътуванията си са жизненоважни за подобряването на качеството на помощта при същевременно намаляване на разходите за нея. Това се отнася и за интермодалния транспорт (например едно единствено предварително уведомление за комбиниран билет за високоскоростен влак и полет). На практика обаче предварителното уведомяване не винаги е лесно или възможно — особено чрез интернет — а понякога е и скъпо (по платени телефонни линии). Затова Комисията насърчава превозвачите да актуализират инструментите си за предварително уведомяване, за да ги направят по-ефективни и по-достъпни, за предпочитане чрез лесни за използване електронни средства.

Предпоставка за ефективния достъп до дадена услуга е наличието на съответни достъпни системи за информация и резервация (например с функция за изговаряне за хора с увредено зрение на текста, показван върху екран), както и спазването на технически стандарти за достъпност на превозните средства и инфраструктурата, включително павилионите и терминалите. На равнище ЕС съществуват технически стандарти за достъпност (ТСОС „Лица с намалена подвижност“ — PRM TSI)⁶ за традиционни и високоскоростни железопътни системи. Влаковете, гарите и съответните части от инфраструктурата, които отговарят на тези стандарти, са

⁶ Решение 2008/164/ЕО на Комисията, ОВ L 64/72 от 7.3.2008 г.

оперативно съвместими, благодарение на което предлагат на пътниците с увреждания и пътниците с намалена подвижност сходно равнище на достъп в цялата трансевропейска мрежа.

По отношение на автомобилния транспорт, в Директива 2001/85/ЕО за типовото одобрение на автобуси за градски и извънградски превози се съдържат спецификации за достъпност за пътници с намалена подвижност и пътници с увреждания. По отношение на морския транспорт, в Директива 2009/45/ЕО⁷ за правилата за безопасност и стандартите за пътническите кораби се съдържат насоки за строителството и оборудването на кораби за улесняване на достъпа до кораба на пътници с намалена подвижност. Европейски стандарти за достъпност обаче не съществуват за въздушния транспорт и за достъпа до воден транспорт от пристанищата.

Комисията планира да предложи директива — Европейски акт за достъпността — с цел да се подобри достъпът на хората с увреждания до пазарите на стоки и услуги. Това би предоставило на Комисията възможност да разработи общ набор от стандарти за достъпност на транспортната инфраструктура и услуги. Те биха могли да включват аспекти като издаването на билети, информация за пътуването в реално време и онлайн услуги.

3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ ПРЕДИ ЗАКУПУВАНЕТО НА БИЛЕТ И НА РАЗЛИЧНИТЕ ЕТАПИ ОТ ПЪТУВАНЕТО, ОСОБЕНО В СЛУЧАЙ НА ПРОБЛЕМИ ПО НЕГО

Правата на пътниците по отношение на информацията обхващат: обща информация по въпроси като права и задължения по време на пътуването; информация за достъпността на услугите за пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност и за стандартите за качество и работа на превозвача; конкретна информация за пътуването през цялата му продължителност (преди покупката на билет, преди и по време на пътуването и в случай на проблеми по него).

Следва да се предоставят възможности за упражняване на тези права чрез съвременни комуникационни технологии, като същевременно се отговаря на нуждите на пътниците с увреждания и на пътниците с намалена подвижност. В регламентите за водния и автомобилния транспорт се посочват нови електронни информационни средства, като например SMS. Използването на нови технологии се насърчава за всички видове транспорт – например чрез смартфони, уебсайтове и социални медии.

Информирането, което понастоящем е задължение единствено на превозвача, се осигурява и от други страни чрез техните уебсайтове, както и на летищата, пристанищните терминали, гарите и автогарите. Необходима е своевременна и ефективна координация между различните участници в транспортната верига (превозвач, управител на инфраструктурата, продавач на билети, доставчици на услуги), за да се избегне предоставянето на противоречива информация (например на уебсайта на дадено летище е посочено закъснение за конкретен полет, а според уебсайта на съответния въздушен превозвач този полет е отменен).

⁷ ОВ L 163/1 от 25.6.2009 г.

Необходимо е също на обществеността да се предоставя подходяща информация за правата на пътниците като цяло, като например конкретната информационна кампания на Комисията през 2010 г.

3.1. Обща информация относно правата на пътниците и стандартите за качество и работа на превозвачите

В доклади на потребителски сдружения и на Комисията се подчертава, че публикуването на оценки за работата на превозвачите и на проучвания за удовлетвореността на пътниците би позволило на ползвателите да правят сравнения и да вземат добре обосновани решения, би насърчило конкуренцията въз основа на качеството на услугите и би улеснило еднообразното наблюдение и прилагане от страна на националните правоприлагащи органи (НПО).

В регламента за железопътния транспорт е включено задължението превозвачите да докладват за прилагането на минималните стандарти за качество на услугата. В САЩ по отношение на големите въздушни превозвачи се прилага единна система на докладване, като докладите се събират от Департамента по транспорт на САЩ и се публикуват ежемесечно като „Потребителски доклади за въздушния транспорт“⁸.

3.2. Прозрачна и достъпна информация за всички приложими аспекти на договора за превоз преди закупуването на билет

Законодателството на ЕС предвижда издаване на билет за всички видове транспорт. Степента на подробност на правните разпоредби не е еднаква. Независимо от формата на билета (включително електронния), той може да се разглежда като документ, който дава право на превоз и поради това следва да включва: всички съществени характеристики на транспортната услуга; цената на услугата и поне обобщение на условията, включително клаузите, които позволяват едностранна промяна на договора (например при неявяване на пътника или промяна в разписанието) или ограничават предоставянето на услугата (например допустим багаж); и правните условия, свързани с достъпа на ПНП до пътуването.

Прозрачната информация за пълната цена на билета и за това, какво включва услугата, е от съществено значение за вземането на добре обосновани решения от пътниците преди закупуването на билетите, без това да накърнява свободата на превозвачите да определят тарифите си. Макар че на отворените пазари е приемливо някои от вторичните услуги, свързани с услугата за превоз на пътници (като хранене или превоз на извънгабаритен багаж), да се предлагат извън основната тарифа, понастоящем пътниците не са сигурни за това, кои разходи и характеристики са включени в основната тарифа и дали могат основателно да очакват тези характеристики да бъдат включени в основната транспортна услуга, въпреки предоставените с Регламент (ЕО) № 1008/2008 разпоредби за прозрачност на цените. Тази липса на сигурност обърква пътниците и води до недоверие към доставчиците на транспортни услуги. Тя поражда нарушения на конкуренцията, когато националните законодатели и съдилища могат да приемат различни позиции за това дали определена нова практика следва да се счита за злоупотреба. Необходимо е хармонизирано, интермодално виждане за съдържанието на

⁸ <http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm>.

услугата за превоз на пътници и за ценовите елементи, които трябва да бъдат включени в основната тарифа за всички видове транспорт.

Макар че правилата за посочване на цената за различните видове транспорт може би се нуждаят от доуточняване, един възможен вариант би бил да се определи „твърдо ядро“ на услугата за превоз на пътници, което да се включва последователно в основната тарифа независимо от вида транспорт. То би могло да включва например всички оперативни разходи, които са належащи за превоза на пътници (включително свързаните с правните задължения на превозвача, като например относно безопасността, сигурността и правата на пътниците) и всички аспекти от важно значение за пътуването от гледната точка на пътника (като издаване на билети и бордни карти или пренос на минимално количество багаж и лични вещи).

Очаква се приетата неотдавна Директива за правата на потребителите⁹ да повиши прозрачността за пътниците, особено при закупуване онлайн на билети за превоз. С директивата изрично се забранява предварителният избор в онлайн формуляри чрез отметки, ценови „капани“ в интернет и всякакви допълнителни такси, за които пътниците не са били надлежно и предварително информирани. Освен това с нея се забранява на търговците да начисляват такси за използването на разплащателни средства (като например кредитни карти), надвишаващи разходите на търговеца за използването на тези средства.

Комисията провежда проучване на правилата за прозрачност на цените на самолетните билети в ЕС, за да прецени дали тези правила изпълняват своето предназначение. Тези правила имат за цел да осигурят на потребителите по-прозрачни цени, включително лесно установима крайна цена и лесно сравняване с други оферти. Очаква се резултатите от проучването да бъдат публикувани през 2012 г.

3.3. Информация по време на пътуването и в случай на проблеми по него

Пътниците следва да получават информация преди и по време на пътуването (например за промени в расписание или за очакваното време на пристигане в точки на прекачване). Тази информация трябва да се предоставя възможно най-бързо при железопътния транспорт и не по-късно от 30 минути след часа на отпътуване по расписание за водния и автомобилния транспорт. По отношение на въздушния транспорт не съществува подобна разпоредба.

Навременната и точна информация дава на пътниците повече време да приспособят пътуването си към новите обстоятелства. Освен това тя спомага да се намалят разходите по задължението за премаршрутиране и грижи за пътниците, като води до увеличаване на броя на пътниците, които вместо това биха могли да се откажат от пътуването (избирайки да им бъде възстановена цената на билета) или да го отложат (избирайки да променят резервацията си). Тя повишава също така доверието на пътниците и подобрява имиджа на превозвача. В допълнение към информацията за обстоятелствата по възникнали проблеми с пътуването, правата на пътниците и транспортните алтернативи на тяхно разположение, превозвачите — сами или посредством представители — трябва да информират пътниците за това по какъв начин и с кого следва да се свържат, ако желаят на внесат жалба.

⁹ Директива 2011/83/ЕО, ОВ L 304/64 от 22.11.2011 г.

В рамките на оценката на въздействието на регламента за въздушния транспорт и публичната консултация, придружаваща настоящото съобщение, Комисията ще прецени необходимостта от мерки за предоставяне на навременна информация (т.е. информация относно пътуването и възможни проблеми по него).

4. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ПЪТУВАНЕ (ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПЛАТЕНАТА СУМА) ПРИ ПРОБЛЕМ ПО НЕГО

Законодателят е избрал да определи не какво означава „голямо закъснение“, а срокове, след изтичането на които пътниците имат правото да изберат между два варианта:

- отказ от пътуване (възстановяване на платената сума);
- искане за пренасочване, което да им позволи да пристигнат в крайното си местоназначение с възможното най-малко отклонение от часа на пристигане по разписание.

Правото на избор между възстановяване на платената сума или пренасочване е безусловно при всички видове транспорт и е валидно във всички случаи, дори при изключителни обстоятелства. Сроковете, след изтичането на които влиза в сила този набор от права, са различни за различните видове транспорт – 60 минути за железопътния, 90 минути за водния, 120 минути (2 часа) за автомобилния и 300 минути (5 часа) за въздушния. Правото на възстановяване на платената сума означава връщане на пълната стойност на неизползвания билет в срок от 7 дни (за въздушния и водния транспорт) или 1 месец (за железопътния и автомобилния транспорт), а също и за връщането в първоначалната точка на отпътуване, ако това връщане е наложително.

5. ПРАВО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРЕВОЗ (ПРЕНАСОЧВАНЕ ИЛИ ПРОМЯНА НА РЕЗЕРВАЦИЯТА) В СЛУЧАЙ НА ПРОБЛЕМ С ПЪТУВАНЕТО

Когато пътникът избере да не поиска възстановяване на пълната стойност на билета, той има право да поиска изпълнение на договора за превоз и да бъде пренасочен към крайното си местоназначение. Пренасочването към крайното местоназначение във възможно най-кратък срок може да бъде извършено при сравними условия на превоз от същия или от друг превозвач или с друг вид колективен транспорт.

Пътниците във въздушния и железопътния транспорт разполагат и с трети вариант: отлагане на пътуването за по-късна дата (промяна на резервацията за същия превозвач). Това право се упражнява по усмотрение на пътника и зависи от наличието на свободни места. Въпреки че вариантът да бъде избрано пренасочване за по-късна дата (промяна на резервацията) не е изрично включен в регламентите за водния и автомобилния транспорт, законодателството не изключва тази възможност, доколкото това е договорено с пътника. В случай, че пътникът избере възстановяване на платената сума или промяна на резервацията за по-късна дата, с това се прекратяват всякакви по-нататъшни задължения на превозвача да предоставя грижи.

Пътниците често се оплакват, че не им е бил предложен избор между пренасочване, промяна на резервацията и възстановяване на платената сума, а само им е била възстановена стойността на билета. Във всички случаи и при всички видове транспорт

пътникът има право на избор, който трябва да му бъде предложен от превозвача веднага при възникване на проблем с пътуването.

Като предложеният от превозвача избор, така и приетият от пътника вариант трябва да бъде ясни и недвусмислени.

Като се има предвид, че намирането на импровизирано решение на място обикновено не е възможно при възникването на транспортен проблем, необходимите договорки и планове за пренасочване с оглед да се осигурят ефикасни алтернативи трябва да бъдат направени предварително, включително по отношение на използването на други превозвачи или видове транспорт. Следователно превозвачите трябва да гарантират, че разполагат с необходимите компетентни служители и инструменти на терминала или гарата, които в случай на транспортен проблем да могат незабавно да се свържат с пътниците и да им дадат възможност да направят своя избор бързо и ефикасно. Ситуации, в които пътниците биват оставени без контакт с представител на превозвача при проблем с пътуването, все още се случват твърде често и НПО трябва да налагат строги санкции за тях.

НПО следва да гарантират, че превозвачите за всички видове транспорт са адекватно подготвени за справяне с проблеми по пътуването, като са създали ефективни системи за спазване на правата на пътниците и за предлагане на алтернативни начини за извършване на пътуването.

6. ПРАВО НА ПОМОЩ В СЛУЧАЙ НА ГОЛЯМО ЗАКЪСНЕНИЕ В ЗАМИНАВАНЕТО ОТ НАЧАЛНАТА ТОЧКА ИЛИ В ПРИСТИГАНЕТО В ТОЧКИ НА ПРЕКАЧВАНЕ

Законодателството за всички видове транспорт установява минимално равнище на грижите, които трябва да бъдат предоставени на място, когато закъснението превиши определена граница след часа на заминаване по разписание. При всички видове транспорт грижите се определят от времето на чакане, причинено от голямо закъснение или отмяна на пътуването и последващо пренасочване. Те трябва да бъдат пропорционални и разумни и да отговарят на обстоятелствата по транспортния проблем, на нуждите на пътниците и на спецификата на съответния вид транспорт. Минималният размер на закъснението, след чието превишаване влиза в сила правото на помощ е различен за различните видове транспорт: 60 минути за железопътния, 90 минути за водния и автомобилния и от 120 до 240 минути за въздушния. Грижи трябва да бъдат осигурени на терминала/гарата и/или на борда (напр., освежителните напитки и храната могат да бъдат ограничени, но трябва да бъдат осигурени на борда в случай на забавяне на пистата или на кораба, особено за пътници от уязвими групи; винаги трябва да бъде осигурен и достъп до тоалетни и подходяща климатизация за отопление/охлаждане).

Понастоящем законодателството за въздушния и железопътния транспорт не включва ограничение на правото на настаняване, докато то може да бъде ограничено до 80 EUR на нощувка за три нощувки във водния транспорт и до 80 EUR на нощувка за две нощувки в автомобилния транспорт.

Освен това всички форми на грижи (включително осигуряването на настаняване) са безусловни за въздушния и железопътния транспорт и трябва да бъдат осигурени дори в случай на извънредни обстоятелства. По смисъла на регламентите за водния и

автомобилния транспорт подходяща храна и освежителни напитки трябва да бъдат осигурени във всички случаи. Осигуряването на настаняване обаче е изключено в някои специфични случаи на извънредни обстоятелства: за водния транспорт, когато отмяната или забавянето на пътуването е причинено от метеорологични условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба, а за автомобилния транспорт — в случай на неблагоприятни метеорологични условия или големи природни бедствия. Тежестта на доказването винаги пада върху превозвачите.

Аналогично на случаите на възстановяване на платената сума или пренасочване, НПО следва да гарантират, че:

- превозвачите са адекватно подготвени за справяне с проблеми по пътуване, като са създали ефективни системи за предоставяне на помощ на пътниците и са осигурили във всички случаи присъствие на свои служители или представители на терминалите/гарите при възникване на произшествие по пътуването;
- възможността да се осигуряват грижи за закъсали пътници във въздушния транспорт в същите срокове, както при другите видове транспорт, ще бъде разгледана в контекста на оценката на въздействието с оглед преработване на регламента за въздушния транспорт.

7. ПРАВО НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

При определени условия правото на обезщетяване по обективен и стандартизиран начин в случай на голямо закъснение в пристигането е част от ядрото на минималните стандарти за качество за всички видове транспорт.

Това обезщетяване има за цел да намали неудобствата, причинени на всички пътници посредством, между другото, поне минимална помощ за пътниците при тяхното пристигане, за да им бъде дадена възможност да се справят с непосредственото неудобство, причинено от неочаквано голямото закъснение, сходна на помощта, на която имат право, ако бъдат забавени при отпътуване.

7.1. Споделена отговорност

Законодателят е избрал централна отговорност за обезпечаване на правата на грижи и помощ в случай на проблеми по пътуването да носи съответния действащ превозвач. Това не означава обаче, че той трябва само да поеме цялата финансова тежест, нито че пътниците могат да се възползват от тези права единствено когато причината за голямото закъснение може да бъде приписана на превозвача.

Опитът показва, че големи закъснения могат да бъдат причинени от множество други участници в транспортната верига. Степента на неудобството, причинено на пътниците, а оттам и правото им на помощ, остават едни и същи независимо от първоначалната причина за неудобството или от това кой е виновен. Отговорната страна следва да поеме финансовите разходи, свързани с дължимото на пътника обезщетение, и да ги възстанови на действащия превозвач.

Досега този принцип на споделена отговорност се прилага незадоволително и прилагането му следва да бъде подобро. В рамките на преразглеждането на регламента за въздушния транспорт ще бъде направена оценка на мерките, имащи за цел да гарантират, че действащите превозвачи могат да изпълняват задълженията си и финансовите разходи се поделят правилно между всички отговорни за закъснението страни.

7.2. Извънредни обстоятелства

Въздушните и водните превозвачи имат правото да не изплащат обезщетения, когато транспортният проблем е причинен от извънредни обстоятелства. Това важи също и за автобусните превозвачи, когато те на практика са предложили избор между възстановяване на платената сума или пренасочване. В железопътния транспорт това е възможно, когато проблемът е по вина на трета страна, по вина на пътника или поради обстоятелства, които нямат връзка с експлоатацията на железопътната линия и които превозвачът не би могъл да избегне, нито да предотврати последствията от тях. Тежестта на доказването винаги пада върху превозвача.

Условията, при които се дължи обезщетение, сумата и обстоятелствата, при които превозвачът може да бъде освободен от това задължение, се различават съобразно специфичните особености на всеки вид транспорт и различните нужди на пътниците, т.е. причиненото неудобство. Те включват, например, размера на загубеното време вследствие на транспортния проблем (най-малко един час за железопътния транспорт), дължината на маршрута (за въздушния и водния транспорт) и цената на билета.

За яснота и удобство на прилагането на правилата от превозвачите, както и за по-добро познаване от гражданите на техните права е необходимо да се предвиди известно сближаване между видовете транспорт по отношение на тълкуването на тези правила. В практиката се наблюдават два вида ситуации: ясни случаи на извънредни обстоятелства, когато е необходимо да се внесе определена степен на пропорционалност на тежестта, която се налага на превозвачите по отношение на осигуряването на грижи (напр., затварянето на европейското въздушно пространство по време на изригването на вулкана през 2010 г.), и други случаи, в които е трудно да се прецени бързо и лесно дали са налице извънредни обстоятелства. Все пак в някои съображения от съответните регламенти законодателят е предоставил примери за въздушния, водния и автомобилния транспорт. Освен това пояснението от Съда на ЕС, че технически проблем в самолет по принцип не може да се счита за извънредно обстоятелство¹⁰, може да подпомогне националните правоприлагащи органи (НПО) за всички видове транспорт и Комисията да хармонизират и да ускорят упражняването на това право.

Пътниците следва да са сигурни, че правото на обезщетение ще бъде обезпечено бързо от превозвача, след като бъде изяснено, че в съответния случай не са налице извънредни обстоятелства. Всички регламенти позволяват изплащане на обезщетение под формата на купони или друга форма, само ако това бъде договорено с пътника. Тази възможност осигурява гъвкавост, бързина и улесняване както за превозвачите, така и за пътниците.

¹⁰ Дело С 549/07 Wallentin-Hermann от 22.12.2008 г.

Пропорционалността на икономическата тежест върху отрасъла при извънредни обстоятелства, свързана с обезпечаването на правото на помощ, също ще бъде разгледана при предстоящата оценка на въздействието с оглед преработване на регламента за въздушния транспорт. По отношение на пълното зачитане на правото на обезщетение е необходимо да бъдат предприети мерки за осигуряване на по-ясно и по-съгласувано прилагане на правилата относно извънредните обстоятелства във всички видове транспорт.

8. ОТГОВОРНОСТ НА ПРЕВОЗВАЧА ЗА ПЪТНИЦИТЕ И ТЕХНИЯ БАГАЖ

При всички видове транспорт с изключение на автобусния, отговорността в случай на смърт и телесна повреда, както и за загуба на багаж, е предмет на международни конвенции, транспонирани в законодателството на ЕС¹¹. Въпреки специфичните особености на всеки вид транспорт и на съответната международна рамка, между тях има и някои сходства.

В международните конвенции е включено индивидуално право на обезщетение за нанесени щети. В случай на несъгласие между пътника и превозвача, въпросът трябва да бъде разгледан от съда с оглед на конкретните обстоятелства. За сравнение, регламентите за правата на пътниците в ЕС не отчитат индивидуалните щети, а предоставят много по-пряка и колективна защита на пътниците за смекчаване на проблемите и неудобствата, като стандартизираните и незабавни видове обезщетения се определят по обективни, измерими критерии, като продължителност на закъснението, цена на билета или дължина на маршрута.

Следователно двете правни системи са отделни и автономни и разглеждат различни видове щети, както потвърди СЕС¹² за въздухоплаването: Конвенцията от Монреал, например, урежда условията, при които в случай на забавяне на полет засегнатите пътници могат да предприемат индивидуални действия по съдебен ред за обезщетяване, докато регламентът за въздушния транспорт осигурява стандартизирани и незабавни мерки за обезщетяване.

С инструментите на правото на ЕС се определя минимална защита за финансово обезщетение в случай на смърт или телесна повреда, въз основа на различни режими на правна отговорност. Това финансово обезщетение не се изплаща автоматично и трябва да бъде поискано по съдебен ред¹³.

¹¹ Конвенцията от Монреал и Регламент (ЕО) № 889/2002 за въздушния транспорт; Атинската конвенция и Регламент (ЕО) № 392/2009 за водния транспорт; Международната конвенция за превоз на пътници и багаж по железници (CIV), Единните правила към Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF) и Регламент (ЕО) № 1371/2007 за железопътния транспорт.

¹² C-344/04 IATA от 10.1.2006 г.; C-549/07 Wallentin-Hermann; съединени дела C-402/07 Sturgeon и др. и C-432/07 Böck и Lepuschitz от 19.11.2009 г.

¹³ Съществуват и автоматични авансови плащания, определени в европейското законодателство и/или в приложимите международни конвенции, като минималната им стойност е 21 000 EUR за железопътния и водния транспорт и 16 000 СПТ (приблизително 17 600 EUR) за въздушния транспорт. За автобусния транспорт няма авансови плащания, но превозвачът трябва незабавно да осигури помощ на жертвите на пътнотранспортно произшествие.

При всички видове транспорт превозвачите носят отговорност за превоза на загубен, повреден или закъснял багаж, освен при някои законово установени условия, свързани обикновено с обстоятелствата на произшествието и усилията за предотвратяване или ограничаване на щетите. В законодателството по отношение на всички видове транспорт са установени конкретни минимални суми на обезщетенията в случай на проблеми с багажа.

Съществуват конкретни правила за защита на пътниците с увреждания и пътниците с намалена подвижност в случай на загуба, увреждане или закъснение на оборудване за подпомагане на двигателната способност, по-специално чрез изключване от ограничението върху размера на обезщетението и обвързване на обезщетението с разходите за ремонт или подмяна на съответното оборудване. Това не важи за въздухоплаването, където този правен вакуум трябва да бързо да бъде премахнат, както посочи Комисията през 2008 година¹⁴.

Определените съгласно регламентите за железопътния и автомобилния сектор НПО имат правомощия да осигуряват спазване на разпоредбите относно отговорността на превозвачите. Във водния транспорт и въздухоплаването това не е така. Това означава, че за разлика от всички други жалби, свързани с правата на пътниците във въздушния транспорт, големият брой жалби за проблеми с багаж не се разглеждат от определените НПО. Това влияе върху правната сигурност и еднаквото разглеждане на подобни въпроси на равнище ЕС.

Този правен вакуум по отношение на багажа и оборудването за подпомагане на двигателната способност ще бъде разгледан в предстоящата оценка на въздействието с оглед преработване на регламента за въздушния транспорт.

9. ПРАВО НА БЪРЗО ДЕЙСТВАЩА И ДОСТЪПНА СИСТЕМА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Когато пътниците във всички видове транспорт не са доволни от начина, по който даден превозвач прилага правата им, те имат правото да подадат жалба първо до превозвача, а след това — ако все още не са доволни — и до компетентния орган, определен за НПО за изпълнението на тази задача. Мрежата на европейските потребителски центрове предоставя ценна помощ на пътници, които се нуждаят от информация и насоки в случай на проблеми с пътуване.

Досегашният практически опит доказва значението на определянето на срокове за разглеждане на жалби както от превозвачите, така и от НПО. Потребителските организации нееднократно са се оплаквали от начина, по който превозвачите и НПО разглеждат жалбите, по-специално във въздушния транспорт. Тъй като регламентът за въздушния транспорт не включва правни срокове за разглеждане на жалби Комисията насърчи сключването на доброволни споразумения за приемане на такива срокове и те бяха сключени през 2007 година¹⁵. Тъй като опитът показва, че те не се спазват от

¹⁴ COM(158) 2008.

¹⁵ http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm.

всички¹⁶, законодателите в ЕС заложиха задължителни срокове в последващото законодателство. В регламента за железопътния транспорт са определени срокове за железопътните превозвачи, но не и за НПО, а в новите регламенти за водния и автобусния транспорт са заложили срокове за разглеждане на жалби както от превозвачите (съответно два и три месеца), така и от НПО („в разумен срок“).

В интерес на всички страни е правата на голямото мнозинство от недоволствените пътници да бъдат упражнени чрез използване на процедурите на превозвачите за разглеждане на жалби. Следователно информацията, предоставена от превозвача на пътника, трябва да бъде точна и издържана от правна гледна точка. Компетентните органи трябва да наблюдават спазването на това задължение от превозвачите. Подвеждащата или непълна информация може да обезкуражи пътниците да упражнят правата си. Това представлява сериозно нарушение на законодателството, което НПО трябва да санкционира при необходимост въз основа на приложимите европейски и национални разпоредби. Освен това пътниците не разбират защо превозвачите, които използват съвременни информационни технологии за реклама и продажба на билети, са достъпни единствено чрез традиционни средства за комуникация, като например международни телефонни разговори или факс, когато трябва да бъде подадена жалба.

- В оценката на въздействието с оглед преработване на регламента за въздушния транспорт ще бъдат оценени мерки, с които да се гарантира, че превозвачите използват леснодостъпни (по отношение на разходите, начините, сроковете и т.н.) инструменти за подаване на жалби от пътниците, включително пътниците с намалена подвижност, както и на необходимостта превозвачите и НПО да предоставят повече статистически данни (т.е. за броя на жалбите на пътници, които са разгледали и уредили) и да разглеждат жалбите в установен срок.
- В железопътния сектор трябва да се преследва сключването на доброволни споразумения относно сроковете за разглеждане на жалби, тъй като такива вече се прилагат за останалите видове транспорт.

10. ПРАВО НА ПЪЛНО И ЕФЕКТИВНО ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО НА ЕС ОТНОСНО ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ

За осигуряването на съгласувано прилагане и упражняване на правата на пътниците е необходимо засилено сътрудничество между НПО за всички видове транспорт. Държавите-членки трябва да разкрият и премахнат всички национални закони и процедури, които възпрепятстват правилното прилагане на законодателството на ЕС, например ако превозвачи от други държави от ЕС не подлежат на съдебно преследване, или ако съдебната практика на СЕС не може да бъде приложена правилно. Така не само би се повишила правната сигурност за пътниците, но и ще се създадат равни условия за превозвачи с международна дейност. В предходното съобщение относно правата на пътниците във въздушния транспорт¹⁷ бяха определени области, на които трябва да бъде обърнато особено внимание и в останалите видове транспорт.

¹⁶ COM(174) 2011.

¹⁷ COM 166 (2011) и COM 174 (2011).

Ефективното прилагане изисква активно наблюдение от страна на НПО в допълнение към мерки за реагиране, основаващи се на жалби на отделни пътници. Комисията ще извърши анализ на националните схеми за санкции, за да провери дали трите приложими критерия за режимите на санкции (да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи) са достатъчни за избягване на несъответствия в прилагането на национално равнище или е необходима по-нататъшна хармонизация, която да предостави на превозвачите икономически стимул за спазване на законодателството относно правата на пътниците и да осигури подходящи равни условия, в отговор на искането на заинтересованите страни.

Освен това при възникване на проблем пътниците следва да имат лесен достъп с приемливи разходи до механизми за обезщетяване. Като цяло механизмите за извънсъдебно уреждане на спорове, като например схемите за алтернативно разрешаване на спорове (АРС)¹⁸, но също и националните или европейските процедури за искове с малък материален интерес (като предвидените в Регламент (ЕО) № 861/2007¹⁹) са по-евтини за пътниците.

III. Други инициативи за улесняване на безпроблемното пътуване в ЕС и отвъд неговите граници: интермодалност, планове за непрекъснатата мобилност и международно измерение

Интермодалността повишава ефективността на защитата на пътниците чрез улесняване на пренасочването или осигуряване на подходяща информация за връзки между различни видове транспорт при пътуване във възможно най-кратки срокове, по-специално в случай на сериозни транспортни проблеми (но без да се ограничава само до това). Пренасочването към други видове транспорт спомага също и за намаляване на неудобствата за пътниците и разходите за предприятията, като скъсява времето, през което трябва да се полагат грижи за пътниците. Осигуряването на „директни билети“ (т.е., един договор за превоз за няколко прехода с един вид транспорт) и на общи билети (сключване на договор за превоз по интермодална верига на пътуване) улеснява пътуването и укрепва правата на пътниците.

С превръщането на мултимодалния транспорт в реалност посредством, например, комбиниране на договори за превоз, законодателната рамка за правата на пътниците ще трябва да бъде приспособена за решаване на проблеми в точките на прекачване при пътуване с различни видове транспорт. Директивата за ИТС²⁰ включва разработването на обвързващи спецификации за предоставянето на информационни услуги за пътувания с различни видове транспорт в целия ЕС. Регламентът за железопътния транспорт задължава железопътните превозвачи и продавачите на билети да приведат компютърните си системи за пътна информация и резервации в съответствие с набор от общи стандарти (ТСОС „Телематични приложения за пътнически услуги“ — TAP TSI), приет през 2011 година²¹, за да дадат възможност за предоставяне на точна пътна

¹⁸ Вж. предложенията на Комисията от 29.11.2011 г., COM(2011) 793 и 794.

¹⁹ ОВ L 199/1 от 31.7.2007 г.

²⁰ Директива 2010/40/ЕС, ОВ L207/1 от 6.8.2010 г.

информация и издаване на билети в целия ЕС. Тези стандарти ще осигурят интерфейси за включването на други видове транспорт.

Кризата с облака вулканична пепел и проблемите, свързани с метеорологичните условия през 2010 г., които засегнаха въздушния, железопътния и автомобилния транспорт, изведоха на преден план необходимостта от по-голяма гъвкавост на европейските транспортни системи и от по-ефективни, интермодални решения за запазване на мобилността на пътниците и предприятията посредством засилена подготовка, координация и сътрудничество между всички участници.

Компетентните органи на най-големите пазари на въздушен транспорт (САЩ, Канада) също укрепват правата на пътниците във въздушния транспорт. Други европейски и северноафрикански страни ще прилагат регламентите на ЕС като част от своите двустранни или многостранни споразумения с ЕС в областта на въздухоплаването. Засега обаче ЕС е единствената част от света, в която са в сила минимални стандарти за всички видове транспорт, които са в полза на всички пътници в Европа, включително гражданите на трети страни, използващи транспортни услуги, попадащи в обхвата на регламентите на ЕС.

С оглед подобряване на защитата на пътниците отвъд границите на ЕС, въпросите на правата на пътниците ще бъдат разглеждани в двустранни и многостранни споразумения за всички видове транспорт, както се посочва в Бялата книга.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Във всички видове транспорт бяха въведени едни и същи основни принципи и права, за да е направи пътуването в Европа по-лесно и по-приятно чрез повишаване на качеството на услугите, защитата на пътниците и привлекателността на европейския транспортен отрасъл.

Тези права на пътниците ще продължат да бъдат неразделна част от европейската визия за транспортна политика независимо от промените и развитието на условията и начините за прилагане.

Сега основната цел е тези правила да бъдат направени лесноразбираеми и да се консолидира тяхното прилагане и спазване във всички видове транспорт, за да се гарантира съгласуван подход в тази област. Комисията ще продължи да работи по въпросите от регулаторно и друго естество, за да повиши ефективната защита на пътниците и да гарантира, че законодателството на ЕС се прилага пропорционално и ефективно.

На първо място, съгласувано с текущото преработване на Директивата относно пакетните туристически пътувания (90/314/ЕИО), Комисията ще анализира през 2012 г. дали да предложи актуализация на първия регламент в областта на правата на пътниците – Регламент (ЕО) № 261/2004 за въздухоплаването. Едновременно с настоящото съобщение Комисията започва публична консултация по набор от въпроси, отнасящи се до това преработване.

²¹ Регламент (ЕО) № 454/2011, ОВ L123/11 от 12.5.2011 г.

На второ място, Комисията ще работи с НПО за приемане на насоки за прилагане на законодателството на ЕС, без това да засяга евентуални бъдещи решения на Съда на ЕС: най-напред за безпроблемното прилагане на регламента за пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност във въздушния транспорт, особено с оглед на Олимпиадата и Параолимпиадата през 2012 г., а след това и за пътниците в железопътния (2013 г.), водния (2014 г.) и автомобилния транспорт (2015 г.)

Същевременно Комисията ще засили действията за осигуряване на прилагането чрез по-тясно сътрудничество с НПО и по-систематичен обмен на добри практики, информация и статистически данни с НПО и заинтересованите страни. Комисията, заедно с трети страни, ще проучи също начини приложението на принципите на ЕС за защита на пътниците да се разшири и върху пътувания извън ЕС.

В краткосрочен план пътниците трябва да научат и да разбират правата си. Те трябва да са сигурни, че тези права ще бъдат спазвани и че властите ще ги защитят ефективно при необходимост. Приложеният списък представлява обобщен, ясен и кратък преглед на основните права на пътниците в ЕС.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ОСНОВНИ ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ В ЕС²²

1. ПРАВО НА НЕДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ДОСТЪПА ДО ТРАНСПОРТ

Всички пътници имат равнопоставен достъп до транспорт и по-специално са защитени от дискриминация на основание гражданство, местоживеене или увреждане.

2. ПРАВО НА ДОСТЪП И ПОМОЩ БЕЗ ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗХОДИ ЗА ПЪТНИЦИ С УВРЕЖДАНЯ И ПЪТНИЦИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ (ПНП)

ПНП имат право да получават помощ без допълнителни разходи при пътуване с всички видове транспорт, за да им бъде дадена възможност да се възползват от същите възможности за пътуване, с които разполагат останалите граждани.

3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ ПРЕДИ ЗАКУПУВАНЕТО НА БИЛЕТ И НА РАЗЛИЧНИТЕ ЕТАПИ ОТ ПЪТУВАНЕТО, ОСОБЕНО В СЛУЧАЙ НА ПРОБЛЕМИ ПО НЕГО

Пътниците имат право да бъдат вярно информирани за цената на билета, за правата им и за обстоятелствата по пътуването, навременно и по подходящ начин, преди пътуването, както и по време на пътуването и след това в случай на проблеми по него.

4. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ПЪТУВАНЕ (ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПЛАТЕНАТА СУМА) ПРИ ПРОБЛЕМИ ПО НЕГО

В случай на голямо закъснение или отмяна на пътуването или в случай на отказан достъп на борда, пътниците имат право да им бъде възстановена пълната стойност на билета.

5. ПРАВО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРЕВОЗ (ПРЕНАСОЧВАНЕ ИЛИ ПРОМЯНА НА РЕЗЕРВАЦИЯТА) В СЛУЧАЙ НА ПРОБЛЕМ ПО ПЪТУВАНЕТО

В случай на голямо закъснение, отмяна на пътуването или отказан достъп на борда, пътниците имат право възможно най-бързо да получат алтернативна транспортна услуга или да променят резервацията си за друго, удобно за тях време. Изборът трябва да бъде предложен от превозвача по ясен и недвусмислен начин веднага след възникването на проблема.

²² Настоящият документ е с информационен характер и няма правнообвързваща сила.

6. ПРАВО НА ПОМОЩ В СЛУЧАЙ НА ГОЛЯМО ЗАКЪСНЕНИЕ В ЗАМИНАВАНЕТО ОТ НАЧАЛНАТА ТОЧКА ИЛИ В ПРИСТИГАНЕТО В ТОЧКИ НА ПРЕКАЧВАНЕ

Блокираните пътници имат право незабавно да получат грижи поне в минимална степен на място в терминалите, гарите и автогарите и/или на борда, докато изчакват продължаването на забавеното пътуване или пренасочването.

7. ПРАВО НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

При определени условия в случай на голямо закъснение или отмяна на пътуване и във всички случаи на отказан достъп на борда при въздушен транспорт пътниците имат право на стандартизирано финансово обезщетение за причиненото неудобство. Това обезщетение е различно в зависимост от загубеното поради проблема време, дължината на маршрута и/или цената на билета.

8. ПРАВО НА ПОЕМАНЕ НА ОТГОВОРНОСТ ОТ ПРЕВОЗВАЧА ЗА ПЪТНИЦИТЕ И ТЕХНИЯ БАГАЖ

Според международните конвенции и законодателството на ЕС превозвачите носят отговорност за пътниците и техния багаж. В случай на смърт, телесна повреда и проблеми с багажа, както и в някои случаи на закъснение пътниците имат право на обезщетение, което се определя в съответствие с причинените вреди. Това обезщетение може да бъде ограничено в зависимост от приложимото право.

9. ПРАВО НА ДОСТЪП ДО БЪРЗОДЕЙСТВАЩА СИСТЕМА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Пътниците имат право да подават жалби пред превозвача, ако са неудовлетворени. В случай, че не получат отговор в определен срок или ако отговорът на превозвача не ги удовлетворява, те имат право да подадат жалба пред компетентния национален правоприлагащ орган, който следва да я разгледа в разумен срок. Законодателството на ЕС и националното законодателство предоставят също и възможности за извънсъдебно уреждане на спорове (например системи за алтернативно разрешаване на спорове, национални или европейски процедури за искиове с малък материален интерес в съда).

10. ПРАВО НА ПЪЛНО И ЕФЕКТИВНО ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО НА ЕС ОТНОСНО ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ

Пътниците имат право да разчитат на правилно прилагане от превозвачите на разпоредбите на ЕС и на ефективното им изпълнение от националните правоприлагащи органи.