

Брюксел, 29 юни 2010 г.

Права на пътуващите със самолет

Кампания за повишаване на осведомеността

Защо Европейската комисия стартира кампания за повишаване на осведомеността относно правата на пътниците?

Въпреки че през последните години Европейският съюз отбеляза съществен напредък във въвеждането на общи права на пътниците, които използват железопътен или въздушен транспорт, не всеки европейец все още е наясно с тези свои права. Тази кампания си поставя за цел да информира всички граждани, които използват железопътен и въздушен транспорт, за това с какви права разполагат по силата на европейското законодателство и как могат да се ползват от тях.

Защо сега?

Сега е началото на ваканционния сезон, когато милиони европейци се отправят, със самолет и влак, към заслужена почивка и отдих. Много проблеми ще бъдат предотвратени, ако пътниците, които използват въздушен и железопътен транспорт, са запознати със своите права.

Как на практика ще се осъществи кампанията?

Кампанията ще се проведе на всички 23 официални езици на ЕС – така хората ще могат да се информират за своите права на майчиния си език. От началото на кампанията в летищата и железопътните гари във всички 27 държави-членки постепенно ще бъдат изложени плакати и предоставени брошури. Освен това е създаден уебсайт, който съдържа повече информация: <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. Комисията също така изработи кратък видео материал относно предоставяните по европейското законодателство права на пътниците, използващи въздушен и железопътен транспорт, които имат увреждания или са с ограничена подвижност. Този материал ще бъде предоставен за излъчване на различни телевизионни канали. Кратки хумористични клипове ще припомнят на пътниците техните права по време на пътуване. Те ще бъдат достъпни и на уебсайта на кампанията. Освен това в течение на 2010 и 2011 г. Комисията ще присъства на няколко ключови изложения, свързани с пътувания, за да информира хората за техните права.

Права на пътуващите със самолет

Защо бяха въведени правата на пътуващите със самолет?

От началото на 90-те години пътуванията със самолет значително се увеличиха. Този бърз растеж обаче доведе и до някои неудобства, които често засягат пътниците.

Изправен пред тези промени, ЕС работи от 1991 г. насам за гарантиране на равни основни права за всички пътници, посредством изработването на законодателство на ЕС, което да се прилага във всички държави на Европейския съюз.

През февруари 2005 г. влезе в сила Регламент (ЕО) 261/2004. Този регламент установява общи правила за обезщетяване и помощ в определени ситуации на пътниците, пътуващи със самолет. Това законодателство се прилага за пътници, които заминават от летища, разположени на територията на държава-членка, и за пътници, които пристигат на такива летища от трета държава, когато полетът се осъществява от европейски превозвач.

С какви права разполагат пътниците с увреждания или с ограничена подвижност?

Законодателството на ЕС защитава хората с увреждания и/или ограничена подвижност от дискриминация при резервация на пътуването и при качването в самолета. Тези пътници също така имат право да получат помощ в летищата (при заминаване, пристигане и транзит) и на борда на самолета. С цел да се улесни предоставянето на помощ, препоръчително е да уведомите предварително за вашите нужди.

Кои са основните права?

В случай на промени в изпълнението на полета пътниците имат право:

- да получат информация от авиокомпанията (например относно техните права, за развитието на ситуацията, за отменените услуги и продължителността на закъсненията)
- да избират между възстановяване на стойността на билета или пренасочване до крайното местоназначение на пътуването (внимание: при дълги закъснения, това право е приложимо единствено спрямо закъснения от повече от пет часа)
- да получат подходящи грижи (напитки, храна, настаняване или превоз до и от летището, според случая), докато чакат пренасочване или в случай на дълго закъснение (в зависимост от дължината на полета, например 2 часа закъснение за полети до 1500 км, или три часа за всички полети в рамките на Общността).

Какво става, ако за полета са продадени повече билети от свободните места?

Когато за даден полет са продадени повече билети от свободните места, авиокомпанията са длъжни най-напред да потърсят доброволци, които са готови да отстъпят своята резервация в замяна на някои преимущества (например пътни мили, ваучери, пари, право на допълнителен билет или място в по-висока класа на друг полет). Освен това въздушният превозвач трябва винаги да предлага на доброволците избор между възстановяване на пълната стойност на предишната им резервация или пренасочване.

Пътниците могат да имат право на обезщетение между €250 и €600 в зависимост от разстоянието на полета и закъснението, натрупано преди пренасочването.

Когато пътникът избере пренасочване, авиокомпанията трябва да му предостави цялото необходимо съдействие, например храна и напитки, достъп до телефон, пренощуване ако е необходимо и, ако е приложимо, превоз между летището и мястото на настаняване.

Какво става ако полетът е анулиран?

Пътниците също така имат право на обезщетение, еднакво с това, което им се предлага, когато им е отказано да се качат на борда на самолета, освен ако те са били предварително информирани най-малко 14 дена преди полета, или могат да бъдат пренасочени във време, близко до първоначалното време на заминаване, или ако авиокомпанията може да докаже, че анулирането е било вследствие на изключителни обстоятелства. Освен това авиокомпанията следва да предложи на пътниците избор между:

- възстановяване, в рамките на седем дни, на стойността на билета или на неизползваната част от билета, според случая.
- пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение на пътуването, включително с други въздушни превозвачи или с други транспортни средства.

Ако е необходимо, пътниците, които чакат за пренасочване, имат право на подходящи грижи (телефонно обаждане, напитки, храна, настаняване, транспорт до мястото на настаняване).

Какво става в случай на дълго закъснение?

Ако полетът закъснява с три или повече часа, пътниците могат да имат право на обезщетение, еднакво с това, което им се предлага, когато полетът е анулиран, освен ако авиокомпанията докаже, че закъснението е вследствие на изключителни обстоятелства. Освен това от авиокомпанията може да се търси отговорност за вреди вследствие на закъснението.

Пътниците имат право на подходящи грижи от страна на авиокомпанията (телефонно обаждане, напитки, храна, настаняване, транспорт до мястото на настаняване), ако закъснението е:

- от два или повече часа за полети до 1500 км
- от три или повече часа за по-дълги полети в рамките на ЕС, както и за полети извън ЕС между 1500 и 3500 км
- от четири или повече часа за полети над 3500 км извън територията на ЕС

Ако закъснението е от повече от пет часа и пътниците решат да не продължат своето пътуване, те имат право на възстановяване на стойността на билета и транспорт обратно до първоначалната точка на пътуването.

Какво става ако багаж се загуби, повреди или закъснее?

Ако багаж се загуби, повреди или закъснее, пътниците имат право на обезщетение до около €1220.

За повреден багаж пътниците трябва да внесат оплакване до авиокомпанията в срок от седем дни от получаването на багажа. За закъсняло получаване на багаж оплакването трябва да бъде внесено в срок от 21 дена.

Имат ли право пътниците да знаят с коя авиокомпания ще летят?

Пътниците следва да бъдат предварително информирани коя авиокомпания осъществява полета. Авиокомпанията, които не се смятат за безопасни, са забранени или ограничени в Европейския съюз. Списък с тези авиокомпания е публикуван на: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/>

Пакетни почивки

Организаторите и продавачите на пакетни почивки са длъжни да предоставят точна и пълна информация относно резервираните пакетни почивки. Те са длъжни да спазват договорните клаузи и да защитават пътниците в случай на несъстоятелност. Тур операторите на пакетни почивки трябва да предоставят точна информация относно резервираната почивка, да спазват договорните си задължения и да защитават пътниците в случай на несъстоятелност на организатора.

С какви права разполагат пътниците при закупуването на билет?

Съгласно законодателството на ЕС, при закупуването на самолетни билети в рамките на ЕС, приложимите условия следва да бъдат разяснени на купувача. Крайната цена, която трябва да се заплати, се посочва винаги и включва приложимите въздухоплателни тарифи, както и приложимите данъци, такси, допълнителни такси и тарифи, които няма как да бъдат избегнати и които могат да се предвидят към момента на публикуването. Следва да бъде посочена и разбивка между въздухоплателната тарифа, данъците, летищните такси и всички други такси, допълнителни такси и тарифи. Незадължителните ценови добавки трябва да се съобщават по ясен, прозрачен и недвусмислен начин в началото на процеса на резервация, като приемането им се основава на „възможност за избор“.

Какво става, ако авиокомпанията не приемат това или не спазват правата, които имам?

Ако срещнете проблеми с упражняването на правата си на пътник, трябва да се оплачете – първо на въздушния превозвач и ако не сте доволен от неговия отговор – на компетентния национален орган. Освен това пътниците винаги могат да се обърнат към компетентния съд, т.е. като първо прибягнат до вътрешната процедура за искове с малък материален интерес, която може да съществува в държавата-членка, или до европейската процедура за искове с малък материален интерес. Европейската процедура за искове с малък материален интерес цели да ускори решаването на спорове, да опрости процедурите и намали разходите в граждански и търговски трансгранични спорове, когато стойността на иска не надвишава € 2 000. Процедурата функционира въз основа на стандартни формуляри. Тя се провежда писмено, освен ако съдът не реши, че е необходимо устно изслушване. Тя се прилага между всички държави-членки на ЕС с изключение на Дания.

Повече информация относно европейската процедура за искове с малък материален интерес е публикувана на уебсайта на Комисията:

http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_en.htm?countrySession=4&

Ако се нуждаете от повече информация относно своите права в ЕС и как може да ги упражнявате

Съветът към пътниците, които са засегнати, е най-напред да се свържат със своята авиокомпания или пътнически агент.

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

За да получите информация, може да се свържете с европейския потребителски център във всяка държава и/или с национална организация на потребителите.

Информация за връзка с европейските потребителски центрове във всички държави, както и връзки към национални уебсайтове може да намерите на:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

На ваше разположение за допълнителна информация е и телефонна линия на центрoвете Europe Direct – рекламирана на плакати в много летища в цяла Европа: 00800 6 7 8 9 10 11

За повече информация относно вашите права:

apr.europa.eu