

Пандемията от COVID-19 създаде транспортен хаос в Европа и едни от най-засегнатите се оказаха авиолиниите. Множество полети бяха и продължават да бъдат отменяни, а в други случаи пътниците се отказват от направени резервации, заради наложени забрани за пътуване или поради нежелание да се излагат да неоправдан риск. Затова следва да бъдат разгледани правата на пътниците при отменени полети поради извънредна ситуация.

Регулацията на правата на пътниците, използващи въздушен транспорт с начална или крайна дестинация в държава – членка на Европейския съюз, е уредена в Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския Парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 година относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 („Регламентът“).

Регламентът предвижда правила в случаите на отмяна, закъснение, отказан достъп на борда и настаняване на място в по-висока или по-ниска класа. Разпоредбите му са приложими по-конкретно спрямо пътници, чийто полет:

- е в рамките на ЕС, независимо от авиокомпанията;
- тръгва от ЕС за страна извън ЕС, независимо от авиокомпанията;
- пристига в ЕС от страна извън Съюза, ако се изпълнява от авиокомпания от ЕС.

По-долу са разгледани някои от най-актуалните проблеми на пътниците в момента и защитата, от която могат да се ползват.

1. Отменен полет

По смисъла на Регламента отмяна означава неексплоатация на полет, който е предварително планиран и за който има поне едно резервирано място. Ако авиокомпания отмени полет, независимо от причината, тя е длъжна да предложи на засегнатите пътници да изберат между: възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране при първа възможност или премаршрутиране на по-късна дата, удобна за пътника. Веднъж упражнили правото си на избор, пътниците не могат да се възползват от останалите предложени им алтернативи.

Във връзка с Брекзит, понастоящем правилата на Регламента важат и за полети от и

до Великобритания, тъй като Споразумението за оттегляне от Европейския съюз, влязло в сила на 01.02.2020 г., предвижда преходен период до 31.12.2020 г., в рамките на който досегашните правила за търговия, пътувания и бизнес продължават да се прилагат.

Възстановяване на стойността на билетите

При избор на този вариант, превозвачът дължи възстановяване на пълната стойност на билета на цената, на която е купен, за част или части от неосъществения път и за част или части от вече осъществения път, ако полетът повече не изпълнява предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване. Възстановяването следва да бъде извършено до 7 дни и се изплаща в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове или, с подписано съгласие на пътника, в пътнически ваучери и/или други услуги.

Ако превозвачът не предложи избор на пътника и реши едностранно да възстанови разходите, пътникът има право и на възстановяване на разликата в цената между първоначалния билет и новия билет за превоз при сходни транспортни условия. Освен това, ако превозвачът предложи ваучер, пътникът може въпреки това да поиска възстановяване на разходите.

По-специфично е уредена ситуацията, в която пътник е закупил билети за отиване и връщане, но е отменен само полетът на отиване. В тези случаи първо трябва да се съобрази дали билетите са част от една и съща резервация (независимо дали при различни превозвачи), или са купени отделно. В случай че билетите са закупени заедно, на пътници трябва да се предложи избор между две възможности – да им бъде възстановена стойността на двата полета или да бъдат премаршрутирани към друг полет за полета на отиване. Ако билетите са купени поотделно обаче, възстановяване на стойността може да се търси само на билета за полета на отиване. При отменени свързващи полети, когато е уместно, на пътниците се предлага освен възстановяване на разходите и обратен полет до първоначалния пункт на излитане, при първа възможност.

Премаршрутиране

Европейското законодателство е предвидило два варианта на премаршрутиране,

Права на пътниците при отменени полети при извънредна ситуация

които да се предложат на пътници, чийто полет е бил отменен – премаршрутиране при първа възможност и премаршрутиране на по-късна дата, удобна на пътника. Премаршрутирането следва да се извърши при сходни транспортни условия.

С оглед затруднената в цяла Европа обстановка в момента при осъществяване на полети, изборът на опцията „премаршрутиране при първа възможност“ може да създаде допълнителни проблеми, тъй като в момента авиокомпаниите не биха могли да посочат със сигурност кога ще бъдат вдигнати рестрикциите за пътуване и кой ще бъде следващият полет до съответната дестинация. При всички положения авиокомпанията следва да уведоми пътниците за степента на несигурност и за възможните закъснения, ако бъде предпочетено премаршрутиране пред това да се възстанови стойността на билетите. Ако авиокомпаниите уведомят съответния пътник своевременно и по собствена инициатива за полет, който е на разположение за премаршрутиране, ще се счита, че са изпълнили задължението си.

В случай че пътниците предпочетат полетът им да бъде премаршрутиран при първа възможност, авиокомпаниите дължат на пътниците и безплатно предлагане на грижи за времето, през което трябва да изчакат премаршрутирания полет. Правото на грижа включва предоставяне на храна и напитки, а при необходимост – настаняване в хотел и превоз до мястото за настаняване. Ако превозвачът не предложи грижи, а е бил длъжен, и пътникът сам се погрижи за нуждите си, той може да получи възстановяване на своите разходи, при условие че те са били необходими, разумни и подходящи. Пътниците, чийто полет е отменен, нямат право на грижа, ако изберат да им бъде възстановена стойността на билетите или полетът им да бъде премаршрутиран на по-късна дата, удобна за тях. Задължението за грижа се запазва при отмяна на полета поради извънредни обстоятелства.

Ако превозвачът не предложи премаршрутиране според изискванията на Регламента, той трябва да поеме разходите за премаршрутирането и да възстанови разходите за полета, направени от пътника.

Право на обезщетение

Независимо от описаните по-горе възможности, при отменени полети пътниците поначало имат право и на определено фиксирано парично обезщетение в максимален размер до 600 евро, при условия, определени в Регламента. Въздушните превозвачи

Права на пътниците при отменени полети при извънредна ситуация

обаче не са длъжни да изплащат такова обезщетение, ако може да докаже, че отмяната е причинена от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки.

В тази връзка трябва да се съобразят публикуваните на 18.03.2020 г. от Европейската комисия тълкувателни насоки относно регламентите относно правата на пътниците в ЕС в контекста на развиващата се ситуация с COVID-19. В насоките Комисията споделя становището, че: „... когато публичните органи предприемат мерки за овладяване на пандемията от Covid-19, тези мерки по своето естество и произход не са присъщи на нормалното извършване на дейността на превозвачите и са извън техния контрол“ и следователно, че когато тези мерки причинят отмяна на полета, обезщетение не се дължи.

Комисията дава няколко конкретни примера кога отмяната на полета ще се счита за причинена от предприетите мерки:

- когато публичните органи или изцяло забранят определени полети, или забранят движението на хора по начин, който фактически изключва възможността въпросният полет да бъде извършен;
- когато движението на хора не е изцяло забранено, но е ограничено до лица, ползващи се с дерогации (например граждани на съответната държава или постоянно пребиваващи в нея);
- когато авиокомпания реши да отмени даден полет и докаже, че това решение е мотивирано със съображения за защита на здравето на екипажа.

Тъй като примерите не са изчерпателни и обстановката е много динамична, авиокомпаниите отказват да изплащат обезщетения, като се позовават на възникналите извънредни обстоятелства. Обезщетение не се дължи и ако пътниците са били информирани за отмяната минимум две седмици преди началото на полета по разписание.

2. Отказ от полет

Ситуации, в които полетът не е отменен, но пътникът не може или не желае да пътува, не се покриват от правилата на Регламента и пътниците не се ползват със защитата, описана по-горе. В тези случаи отношенията се уреждат на базата на

общите условия на всеки конкретен превозвач.

Някои авиокомпаниии в момента предприемат специални мерки при откази от пътуване заради пандемията, така че пътниците следва да се информират своевременно за възможностите, предлагани от техния превозвач. Сред най-популярните разрешения са ваучери за стойността на полета, от който пътникът се отказва, които могат да бъдат използвани на по-късен етап, както и опция за повторна резервация на по-късна дата без допълнителни такси.

3. Отказан достъп на борда

Поначало Регламентът покрива случаите на отказан достъп на борда на отделни пътници, при което пътникът има право на обезщетение, право на избор между възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране или повторна резервация за по-късна дата и право на грижа. Тези правила обаче не се прилагат за ситуации, при които достъпът е бил отказан по причини, свързани със здравето, безопасността или сигурността. В тези случаи трябва да се съобразят правилата на общите условия на съответната авиокомпания.