



ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ И ПРОБЛЕМИ ВЪЗНИКВАЩИ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРЕВОЗ ПО ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

Вероника Гъркова
veronikagarkova@gmail.com

**катедра „Икономика на транспорта и енергетиката“ УНСС София,
Студентски град “Христо Ботев”, ул. “8-ми декември”
БЪЛГАРИЯ**

Ключови думи: Въздушен транспорт, права на пътници, регламенти.

Резюме: Европейската политика за защита правата на пътниците във въздушния транспорт е от важно значение и допринася за повишаване на ефективността на превозите и за социално - устойчивото развитие на този вид транспорт. С развитието ѝ и обновяване на регламентите за защита правата на пътниците, тя позволява да се намалят до минимум проблемите възникващи от тяхното неспазване. В тази връзка, основната цел на настоящия доклад е на база анализ на действащите системи за защита правата на пътниците да се дефинират проблемните области и да се разкрият възможности за тяхното решаване при спазване на принципите за справедливост при неизпълнение на полет поради закъснение, отмяна или недопускане до борда на превозното средство от страна на превозвача, както и необходимостта от изплащането на обезщетения на пътниците и спазване на правата им без те да бъдат нарушавани или заобикаляни.

В първият параграф на доклада е представен преглед на действащите системи за защита правата на пътниците и са обобщени основните видове права при пътуване по въздушен транспорт. Въз основа на това във втория раздел е направена оценка на проблемните области в процедурите за защита правата на пътниците по въздушен транспорт и са анализирани процедурите и пътищата за тяхното разрешаване.

Заклучението съдържа основни препоръки относно възможностите за подобряване на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху ефективността на услугите и върху социалната устойчивост на въздушния транспорт.

УВОД

Европейската политика за защита на пътниците във въздушния транспорт е насочена към повишаването на ефективността на превозите, както и към постигането на социално-устойчиво развитие на сектора. На европейско ниво са приети и действат няколко регламента, които дефинират правата на пътниците, използващи въздушен транспорт. Законодателството на ЕС в областта на защита правата на пътниците във въздушния транспорт претърпява непрекъснато осъвременяване и адаптиране към

реалните условия за извършване на превозите. Целта на това е да се намалят до минимум проблемите, които възникват от неспазване на регламентите, както и да се спазват принципите за справедливост при неизпълнение на полет поради закъснение, отмяна или недопускане до борда и изплащания на обезщетения на пътниците без правата им да бъдат нарушавани или заобикаляни.

ДЕЙСТВАЩИ СИСТЕМИ ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ ВЪВ ВЪЗДУШНИЯ ТРАНСПОРТ

На територията на Европейски съюз законодателният орган в областта на въздушния транспорт е утвърдил с регламенти правата на пътуващите, като непрекъснато се предвиждат изменения с цел тяхното укрепване. Целта им е да намалят до минимум проблемите, възникващи при превоза на пътници, което от своя страна води до повишаване на конкурентоспособността на въздушния транспорт и ръст на превозените пътници. В доклада са обобщени и накратко представени различните направления за защита правата на пътниците на базата на всички действащи до този момент регламенти. От момента на сключването на договор за превоз между потребителя и авиокомпанията или неин упълномощен представител, основните права, които има всеки пътникът са следните:

1. Да получава информация за полети и резервации

При резервация за полети, както и закупуване на самолетни билети, всеки пътник има право да получава обективна и точна информация от авиокомпанията или неин упълномощен представител. Всяка авиокомпания има своя търговска политика, която прилага при извършването на пътнически въздушни превози. В нея са дефинирани размерът и тежината на чекирания багаж, допустимият ръчен багаж и таксите, които не са включени в цената на самолетния билет, на база на които се сключва договор за превоз между авиокомпанията и пътника [1].

Пътникът има право да получи пълна информация, свързана с неговия полет, а именно: коя авиокомпания ще извършва услугата по превоза, когато е различна от тази, упомената в билета (codeshare); вида на въздухоплавателно средство; междинните спирки по маршрута и др. Ако има промяна в датата или часа на полета, пътникът трябва да бъде уведомен най-малко 2 седмици преди първоначално планирания полет. Пътниците, участващи в туристически пакетни пътувания, имат право да прехвърлят резервацията си на друго лице. Цената, посочена в договора не може да се променя, освен ако това не е изрично предвидено в условията на договора. Туроператорът носи отговорност за всяко неизпълнение на условията по този договор. В този смисъл е препоръчително проблемите, възникващи по време на полет, който е част от пакетно туристическо пътуване или почивка, да бъдат съобщавани на туроператора, който ще действа от името и за сметка на пътниците във връзка с всички финансови отношения с авиокомпанията.

2. Случаи на претоварени полети (overbooking)

През 2004 г. Европейският парламент съвместно със Съвета на Европа пристъпва към приемането на Регламент № 261/2004 за утвърждаването на общи правила за обезщетяване на пътниците във въздушния транспорт и оказване на помощ в случай на отказ на достъп до борда и отмяна или голямо закъснение на полети [2]. Част от разпоредбите в този регламент са насочени към намаляване на случаите на отказан достъп до борда на въздухоплавателното средство. Целта е да се намалят до минимум случаите и да се позволи прилагането на нови мерки, като например:

✓ когато авиокомпаниите очакват пътници с отказан достъп на борда и преди да предприемат каквото и да било друго действие, те се задължават да

потърсят доброволци, които биха били готови да отстъпят мястото си срещу определено обезщетение. С други думи ще се опитат да се споразумеят с пътниците, заинтересовани да отстъпят мястото си само когато няма достатъчен брой доброволци, ще бъде позволено да се откаже достъп на борда против волята на пътника.

✓ ако всички авиокомпаниии или туристически агенти откажат достъп на борда, то те ще трябва да заплатят обезщетение с възпиращ характер в размер: 250 евро за полети под 1 500 км, 400 евро за вътрешно общностни полети над 1 500 км и за всички други полети - между 1 500 и 3 500 км, 600 евро [3]. По този начин ще се създаде силен стимул за привличане на доброволци и съответно антистимул за отказ на достъп на борда. Освен паричното обезщетение пътниците, на които е отказан достъп на борда, ще имат и следните права: избор между възстановяване на стойността на билета, който са закупили и алтернативен полет и храни, напитки и настаняване в хотел.

3. Обезщетение в случай на злополука

Пътниците, пътуващи с авиокомпания, регистрирана в Европейския съюз, могат да получат пълно обезщетение в случай на злополука, независимо от причините за нейното настъпване, както и авансови плащания, когато това е счетено за необходимо. Не са поставени никакви финансови ограничения върху отговорността, която се поема от авиокомпаниите в Европейския съюз за вреди, претърпени от пътник в случай на смърт, нараняване или друг вид физическо увреждане. Авансовото плащане не може да бъде по-малко от 15 000 специални права на тираж /СПТ/ (около 20 000 евро) на пътник в случай на смърт. С цел насърчаването на ранното уреждане на претенциите за малки суми, достигащи до стойността на 100 000 СПТ (около 130 000 евро) авиокомпаниите на Европейския съюз имат правото да ограничат своята отговорност или да се освободят от нея, само когато щетата е причинена изцяло или частично поради небрежност на пътника, който е пострадал или починал.

4. Права на пътници с увреждания и/или с ограничена подвижност

Съгласно законодателството на ЕС, лицата с увреждания и/или с ограничена подвижност са защитени от евентуални прояви на дискриминация спрямо тях, когато правят резервация на билет или при качването им на борда на самолета [4]. Освен това имат право на помощ на летищата (при заминаване, при пристигане и при прекачване), както и в самия самолет, от асистенция може да се възползва всеки пътник, който има временно ограничена подвижност, настъпила от нараняване или друг вид контузия, която ограничава неговата подвижност.

5. Права на пътниците при загуба на багаж

Ако багажът бъде загубен, повреден или забавен, обезщетението което се дължи на пътниците е в максимален размер от 1 220 € [5]. Въпреки това авиокомпаниите не носят отговорност, ако са взели всички необходими мерки за предотвратяване на щетата или ако е било невъзможно да се вземат такива мерки. Ако багажът бъде повреден, се подава заявление за претенция към авиокомпанията в рамките на 7 дни от получаването на багажа. В случай на забавяне на багажа, максималният срок за подаване на заявлението е 21 дни [6].

Гореспоменатите права на пътниците се определят или пряко от разпоредбите на законодателството на ЕС, или от подзаконови разпоредби на националното законодателство, постановени в изпълнение на директивите на ЕС. Авиокомпаниите, туристическите агенции, туроператорите, както и всички други дружества, участващи в предоставянето на въздушен транспорт са задължени да ги спазват.

ПРОБЛЕМНИ ОБЛАСТИ ПРИ ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ

Действащата система за осигуряване на правата на пътниците не е достатъчно ефективна и не се прилага по еднакъв начин на територията на държавите в ЕС [7]. При подробен преглед и анализ се установяват три основни проблема:

✓ **“Сиви зони”** - създават правна несигурност, ограничаваща правилното изпълнение на правата на пътниците, което води до много спорове между въздушните превозвачи и пътниците.

✓ **Непоследователни и недостатъчно ефективни политики на санкциониране** - при липсата на официална координация различните национални правоприлагащи органи (НПО) прилагат различни политики на санкциониране и различни тълкувания на отделни части от Регламент (ЕО) № 261/2004. Освен това, няма изисквания специален правоприлагащ орган да осигурява изпълнението на разпоредбите на Регламент (ЕО) № 2027/97 (и на Конвенцията от Монреал) по отношение на неправилно обработен багаж [8].

✓ **Неподходящи процедури за разглеждане на жалби и недостатъчни средства за индивидуално обезщетяване** - много пътници срещат практически трудности при подаване на жалба до въздушен превозвач.

Някои разноски за грижи и/или помощ при определени операции от малък мащаб (къси полети) са непропорционални по отношение на приходите на превозвачите.

Някои аспекти на финансовото обезщетение имат силен демотивиращ ефект, а именно:

✓ **Множество закъснения не могат да се обработят в рамките на действащия понастоящем праг от 3 часа** за гарантиране на правото на обезщетение. С измененията на Регламент (ЕО) № 261/2004 (относно създаване на общи правила за обезщетение и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или закъснение на полети) и на Регламент (ЕО) № 2027/97 (относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушен превоз на пътници и техния багаж) обединени в Регламент (ЕО) № 0072/2013, прага за право на обезщетение се **увеличава на 5 часа** за всички пътувания в рамките на ЕС. За пътувания извън ЕС прагът ще зависи от продължителността на полета.

✓ **Стандартният размер на обезщетението, което компенсира загубата на време** за всички пътници, може да надхвърли стойността на понесените от тях вреди. Установено е, че стойността на времето (след корекция за инфлацията), е между **40 EUR** (за пътуванията за отдых и развлечение) и **98 EUR** на час (за бизнес пътувания). Тъй като става въпрос за стандартни суми, които покриват вреда, понесена от всички пътници, това е най-ниската базова линия.

Въздушният превозвач носи отговорност за осигуряването на грижи и обезщетения, когато проблемите в движението се дължат на **трети страни**, но националните и договорни разпоредби възпрепятстват операторите от възстановяване на разходите от отговорните трети страни. Тези трети страни не получават икономически стимули за вземане на мерки за намаляване на честотата и/или степента на такива проблеми.

✓ **Субсидиарност** - Възможностите на държавите членки да действат самостоятелно в защита на потребителите са ограничени, тъй като Регламент (ЕО) № 1008/2008 (Регламент за въздухоплавателните услуги) [9] не им позволява да поставят допълнителни изисквания за въздушните превозвачи, извършващи услуги в рамките на ЕС. От друга страна, повечето от изложените по-горе проблеми се отнасят до различия в прилагането/изпълнението на Регламент (ЕО) № 261/2004 в държавите членки, които намаляват възможностите за защита правата на пътниците и равнопоставените условия на конкуренция между

въздушните превозвачи. Само координираната намеса на ЕС може да отговори на тези проблеми.

Принципът на субсидиарност предвижда намеса на регулаторните органи на Европейския съюз единствено в ситуации, в които „целите на предложено действие не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите-членки, както на централно, така и на регионално и местно равнище“ (чл. 5 ал. 3 от Договора за ЕС). От друга страна, ако поне една трета от националните парламенти изразят възражения относно предложение на законодателен акт, на основание на принципа на субсидиарност, Комисията трябва да преразгледа своя законопроект и да реши дали да го запази, промени или оттегли. В този смисъл, националните парламенти на страните-членки допълнително увеличават демократичната легитимност на процеса на вземане на решения в ЕС.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За да се подобри политиката за защита правата на пътниците, държавите-членки на ЕС следва да предприемат определени мерки, които да осигуряват спазване правата на пътниците, предвидени по регламентите на Съюза. В много държави-членки не се изпълняват изискванията за въвеждане на санкции, които да осигуряват превенция.

За изпълнение на тези изисквания са необходими стимули за спазване на регламентите, а именно:

- ✓ *нормативни стимули* – към момента рядко се налагат глоби поради правни или административни пречки в някои държави-членки (все още съществуват трудности при налагане на глоби на чуждестранни превозвачи);

- ✓ *икономически стимули* - размерът на налаганите глоби е твърде нисък в сравнение с разходите на превозвачите за изпълнение на техните задължения за защита правата на пътниците. Някои превозвачи нямат търговски стимул да осигуряват обезщетения и съдействие на пътниците в случай на нередности по време на пътуването им. Поради тази причина само възможността за налагане на глоба може да осигури такъв стимул. Повечето нарушения не водят до жалби пред Националните органи по прилагането и за превозвача няма други последствия освен избягване на разходите. При подаване на жалба от страна на пътника, най-сериозното последствие е превозвачът да бъде поканен да му заплати обезщетение, което е негово задължение. Ако превозвачът откаже да осигури обезщетение във връзка с индивидуалната жалба, възниква риск да му бъде наложена глоба.

Хармонизирането на националните законодателства на държавите от Общността със законодателството на ЕС може да доведе както до по-сигурна защита на правата на пътниците, така и до социално-устойчивото развитие на въздушния транспорт. Засилването на ролята на националните правоприлагащи органи също може да допринесе за повишаване на ефективността на превозите.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА:

[1] Николова, Хр. Организация на транспортната дейност и търговска експлоатация в транспорта, УИ „Стопанство“, София, 2010г. 101 стр.

[2] Официален вестник на Европейския съюз, 2016. Регламент (ЕО) № 261/2004, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0615%2801%29> [онлайн, отворено на 20 май 2018]

[3] ЕП и Съвет на Европейския съюз, 2004, Регламент (ЕО) № 261/2004, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?qid=1476179175834&uri=CELEX:32004R0261>, Член 7 [онлайн, отворено на 23 май 2018]

- [4] Европейски парламент, 2006, ГД ГВА Регламент (ЕО) № 1107/2006, www.caa.bg/archive/page.php?category=96 [онлайн, отваряно на 23 май 2018]
- [5] ЕП и Съвет на Европейския съюз, 2002, Регламент (ЕО) 889/2002, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/ALL/?uri=CELEX%3A52013PC0130> [онлайн, отваряно на 24 май 2018]
- [6] Николова, Хр. Организация на транспортната дейност и търговска експлоатация в транспорта, УИ „Стопанство“, София, 2010г. 103 стр.
- [7] Европейска Комисия 2013, [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-13-203_bg.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-203_bg.htm) [онлайн, отваряно на 26 май 2018]
- [8] Montreal Convention on air carrier liability, Official Journal of 18.07.2001, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISUM:l24255> [online, accessed 25 May 2018]
- [9] ЕП и Съвет на Европейския съюз, 2008, Регламент (ЕО) № 1008/2008, https://www.caa.bg/sites/default/files/regulation_1008-2008_bg.pdf [онлайн, отваряно на 26 май 2018]

PROTECTION OF PASSENGER RIGHTS AND PROBLEMS CONNECTED WITH THE IMPLEMENTATION OF AIR TRANSPORT CONTRACTS

Veronika Garkova

veronikagarkova@gmail.com

*University of National and World Economy,
Economics of Transport and Energy Department
Hristo Botev Students' Town, 8-mi dekemvri str. Sofia
BULGARIA*

Key words: Air transport, passengers' rights, regulations.

Abstract: The European policy on the air passenger rights is of crucial importance for delivering efficient transport services as well as for achieving socially sustainable development of air transport. Current developments in this sphere and the updated regulations for the protection of passengers' rights, allow to avoid the problems related to non-compliance. With regards to that, the main purpose of this report is to analyze the existing passengers' rights protection systems by defining problem areas in order to reveal opportunities for their solution, while respecting the principles of fairness in flight failures due to delay, cancellation or non-admission to the board of the aircraft. Another important goal of this paper is to clarify the cases when passengers have to be compensated and their rights to be protected without being disturbed or circumvented.

The first paragraph of the paper presents an overview of the current passenger rights protection systems and it concludes the main passenger rights in air transport. Based on this, the second paragraph contains an evaluation of the problematic areas in the passenger rights' procedures related to compensations and assistance as well as an analysis of the opportunities for their solving.

In the conclusions, the main directions towards higher efficiency of transport services based on improved procedures of the EU policy for air passenger rights are recommended and their impact on the social sustainability of air transport is generalized.