

## II

(Съобщения)

СЪОБЩЕНИЯ НА ИНСТИТУЦИИТЕ, ОРГАНИТЕ, СЛУЖБИТЕ И АГЕНЦИИТЕ НА  
ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

## ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

## ИЗВЕСТИЕ НА КОМИСИЯТА

**Тълкувателни насоки относно регламентите относно правата на пътниците в ЕС в контекста на развиващата се ситуация с Covid-19**

(2020/С 89 I/01)

*Пътниците и европейският транспортен сектор са тежко засегнати от епидемичния взрив от Covid-19. Мерките за ограничаване на разпространението на вируса, предприемани от органите, например ограничения за пътуване, блокади и карантинни зони, предполагат, че транспортът може да е един от най-тежко засегнатите от настоящата пандемия сектори. Ситуацията е изключително напрегната за много пътници, чиито планирани връзки са отменени и/или които не желаят да пътуват или вече не им е разрешено да пътуват.*

*Европейският съюз (ЕС) е единственият регион в света, в който гражданите са защитени с пълен набор от права на пътниците — независимо дали пътуват със самолет, влак, автобус или кораб.*

*С оглед на безпрецедентната ситуация, с която се сблъсква Европа поради епидемичния взрив от Covid-19, Европейската комисия счита, че ще бъде полезно да разясни в този контекст правата на пътниците при пътуване със самолет, влак, автобус или кораб, както и съответните задължения на превозвачите.*

## 1. ЦЕЛ

Настоящите тълкувателни насоки имат за цел да разяснят как се прилагат някои разпоредби от законодателството на ЕС относно правата на пътниците в контекста на епидемичния взрив от Covid-19, по-специално по отношение на отмените и закъсненията.

Насоките допълват публикуваните досега от Комисията насоки <sup>(1)</sup> и не засягат тълкуванията на Съда.

Настоящите насоки обхващат следното законодателство относно правата на пътниците:

- Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. 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 <sup>(2)</sup>
- Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт <sup>(3)</sup>;

<sup>(1)</sup> Известие на Комисията — Тълкувателни насоки за Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета 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 Регламент (ЕО) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи в случай на Происшествия, изменен с Регламент (ЕО) № 889/2002 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ С 214, 15.6.2016 г., стр. 5);

Съобщение на Комисията — Тълкувателни насоки за Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ С 220, 4.7.2015 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1.

<sup>(3)</sup> ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14.

- Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 <sup>(4)</sup>;
- Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 <sup>(5)</sup>.

Настоящите насоки не обхващат Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки <sup>(6)</sup>.

## 2. НАСОКИ ЗА ВСИЧКИ ВИДОВЕ ТРАНСПОРТ

### 2.1. Право на избор между възстановяване на разходи и премаршрутиране

Това право е специално предвидено в четирите регламента в случай на отмяна или при някои закъснения.

Що се отнася до премаршрутирането <sup>(7)</sup>, обстоятелствата на епидемичен взрив от COVID-19 може да имат отражение върху правото на избор на премаршрутиране при „първа възможност“ <sup>(8)</sup>. За превозвачите може да бъде невъзможно да премаршрутират пътника до местоназначението му в рамките на кратък период от време. Освен това в продължение на известно време може да не е ясно кога премаршрутирането ще стане възможно. Такава ситуация може да възникне, когато държава членка спре полети, влакове, автобуси или кораби, пристигащи от определени държави. Поради това в зависимост от случая „първата възможност“ за премаршрутиране може да бъде значително забавена и/или по отношение на нея да съществува значителна несигурност. Поради това възстановяването на стойността на билета или премаршрутирането на по-късен етап, „удобен за пътника“, може да бъде за предпочитане за пътника. По-долу са дадени подробни обяснения за всеки вид транспорт.

### 2.2. Ситуации, при които пътниците не могат да пътуват или желаят да отменят пътуване

Регламентите на ЕС относно правата на пътниците не обхващат ситуацията, при които пътниците не могат да пътуват или желаят да отменят по собствена инициатива пътуване. Дали разходите на пътника ще му бъдат възстановени в такива случаи зависи от вида на билета (подлежащ на възстановяване, с възможност за промяна на резервацията), който е посочен в условията на превозвача.

Има данни, че различни превозвачи предлагат ваучери на пътниците, които вече не желаят да пътуват (или не им е позволено) вследствие на епидемичния взрив от Covid-19. Пътниците могат да използват тези ваучери за друго пътуване със същия превозвач в рамките на срок, определен от превозвача.

Тази ситуация трябва да се разграничава от ситуацията, в която превозвачът отменя пътуването и предлага единствено ваучер вместо избор между възстановяване на разходите и премаршрутиране. Ако превозвачът предложи ваучер, това предложение не може да се отразява на правото на пътника да избере вместо него възстановяване на разходите.

### 2.3. Специфични национални правила в контекста на епидемичния взрив от Covid-19

В някои случаи в контекста на епидемичния взрив от Covid-19 са били приети специфични национални правила, които задължават превозвачите да възстановяват разходите на пътниците или да издават ваучери на пътниците, в случай че пътникът не е могъл да вземе полет, който е бил изпълнен.

Подобни национални мерки не са в обхвата на регламентите на ЕС относно правата на пътниците. Те не са обхванати в настоящите насоки, които се отнасят единствено до тълкуването на приетите от ЕС правила относно правата на пътниците.

<sup>(4)</sup> ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1.

<sup>(5)</sup> ОВ L 55 28.2.2011 г., стр. 1.

<sup>(6)</sup> Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).

<sup>(7)</sup> Успоредно на това в някои инструменти се посочва и „продължаване на пътуването“.

<sup>(8)</sup> Член 8, параграф 1, букви а) и б) от Регламент (ЕО) № 261/2004; член 16, букви а) и б) от Регламент (ЕО) № 1371/2007; член 18, параграф 1, букви а) и б) от Регламент (ЕС) № 1177/2010; член 19, параграф 1, букви а) и б) от Регламент (ЕС) № 181/2011.

### 3. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ, ИЗПОЛЗВАЩИ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ (РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004)

#### 3.1. Информирание на пътниците

С изключение на правилата относно информацията за наличните права, в Регламент (ЕО) № 261/2004 не се съдържат специални разпоредби относно информацията за нарушенията на трафика. Правото на обезщетение в случай на отмяна обаче е свързано с това, че превозвачът не е успял да предупреди за нея достатъчно рано. В този смисъл този аспект е обхванат от посоченото по-долу за правото на обезщетение.

#### 3.2. Право на възстановяване на стойността на билетите или премаршрутиране

При отмяна на полет от страна на авиокомпаниите (без значение поради каква причина), съгласно член 5 опериращите въздушни превозвачи са задължени да предложат на пътниците да изберат между:

- а) възстановяване на стойността на билетите,
- б) премаршрутиране при първа възможност или
- в) премаршрутиране на по-късна дата, удобна за пътника.

По отношение на възстановяването на стойността на билетите, когато пътникът е закупил билетите за отиване и връщане поотделно и е отменен само полетът на отиване, пътникът има право на възстановяване на стойността на билета само за отменения полет, т.е. полета на отиване.

Ако обаче полетите на отиване и на връщане са част от една и съща резервация, дори те да са извършени от различни въздушни превозвачи, на пътниците следва да бъдат предложени две възможности, ако е отменен полетът на отиване: да им бъде възстановена стойността на целия билет (т.е. и за двата полета) или да бъдат премаршрутирани към друг полет за полета на отиване (т. 4.2 от тълкувателните насоки).

Що се отнася до премаршрутирането, както бе разяснено по-горе, в условията на епидемичен взрив от COVID-19 „при първа възможност“ може да означава значително закъснение, като предвид високата степен на несигурност при въздушното движение това може да се отнася и до наличието на конкретна информация относно такава „възможност“.

При прилагането на член 5 от Регламент (ЕО) № 261/2004 може да се наложи да бъдат взети предвид тези обстоятелства. При всички случаи обаче:

Първо, пътниците следва да бъдат информирани за закъснения и/или несигурност, ако изберат премаршрутиране вместо възстановяване на стойността на билетите.

Второ, в случай че пътникът все пак избере премаршрутиране при първа възможност, следва да се счита, че превозвачът е изпълнил задължението си към него за предоставяне на информация, ако е съобщил по своя собствена инициатива и възможно най-бързо и своевременно полета, който е на разположение за премаршрутиране.

#### 3.3. Право на грижа

Съгласно член 9 от регламента, в който се съдържат всички съответни подробни разпоредби, опериращият въздушен превозвач трябва да предложи безплатно на пътниците, чийто полет е бил отменен, грижи. Те включват храна и напитки според времето за изчакване; при необходимост — настаняване в хотел и превоз до мястото за настаняване. Освен това в съответствие с Регламент (ЕО) № 1107/2006 (\*) летищата трябва да оказват помощ на пътниците с увреждания и на тези с ограничена подвижност.

Уместно е да се припомни, че когато пътниците изберат да им бъде възстановена пълната стойност на билета, те нямат повече право на грижа. Такъв е случаят и когато пътникът избере премаршрутиране на удобна за него по-късна дата (член 5, параграф 1, буква б) във връзка с член 8, параграф 1, буква в).

Правото на грижа е валидно само за времето, което пътниците трябва да изчакат до премаршрутиране при първа възможност (член 5, параграф 1, буква б) във връзка с член 8, параграф 1, буква б).

Целта на посочения регламент е да се гарантира, че се полагат подходящи грижи за нуждите на пътниците, чакащи своя обратен полет или премаршрутиране. Степента на подходящите грижи трябва да се прецени за всеки отделен случай, като се вземат под внимание нуждите на пътниците при съответните обстоятелства и принципът на пропорционалност (т.е. според времето за изчакване). Цената, платена за билета, или продължителността на претърпяното неудобство не следва да засягат правото на грижа (т. 4.3.2. от тълкувателните насоки).

(\*) Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (ОВ L 204, 26.7.2006 г., стр. 1).

Съгласно регламента въздушният превозвач е длъжен да изпълни задължението за грижа и в случаите на отмяна на полета при извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки.

В регламента няма елементи, които да признават отделна категория „особено извънредни“ събития, извън „извънредните обстоятелства“, посочени в член 5, параграф 3 от регламента. Следователно въздушният превозвач не е освободен от всички свои задължения, включително предвидените в член 9 от посочения регламент, дори за дълъг период от време. Пътниците са особено уязвими при такива обстоятелства и събития <sup>(10)</sup>. При изключителни събития целта на регламента е да се гарантира предоставянето на подходяща грижа за пътниците, и най-вече за чакащите премаршрутиране съгласно член 8, параграф 1, буква б) от регламента.

### 3.4. Право на обезщетение

В Регламент (ЕО) № 261/2004 се предвиждат и обезщетения под формата на фиксирани суми при определени обстоятелства. Това не се отнася за полети, които са отменени повече от 14 дни предварително или когато отмяната се дължи на „извънредни обстоятелства“, които не е било възможно да бъдат избегнати, дори ако са били взети всички разумни мерки. За повече подробности вж. член 5, параграф 1 и член 7 от регламента.

Комисията счита, 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.

Според член 5, параграф 3 правото на обезщетение не се прилага, ако въпросната отмяна „е причинена“ от извънредни обстоятелства, които не е било възможно да бъдат избегнати, дори ако са били взети всички разумни мерки.

Това условие следва да се счита за изпълнено, когато публичните органи или изцяло забраняват определени полети, или забраняват движението на хора по начин, който фактически изключва възможността въпросният полет да бъде извършен.

Това условие може да бъде изпълнено също така, когато отмяната на полета настъпва при обстоятелства, при които съответното движение 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 такива лица не вземат даден полет, той би останал празен, ако не бъде отменен. В такива ситуации може да бъде оправдано превозвачът да не изчаква до последния момент, а да отмени своевременно полета (дори без да има сигурност относно правата на различните пътници изобщо да пътуват), за да могат да бъдат предприети съответните организационни мерки, включително с оглед на грижата, която превозвачът дължи на пътниците си. В такива случаи и в зависимост от обстоятелствата за отмяната може да продължи да се счита, че „е причинена“ от мярката, предприета от публичните органи. Пак в зависимост от обстоятелствата такъв може да бъде случаят и с полетите в посока, обратна на посоката на полетите, пряко засегнати от забраната за движение на хора.

Когато авиокомпания реши да отмени даден полет и докаже, че това решение е мотивирано със съображения за защита на здравето на екипажа, тази отмяна също следва да се счита за „причинена“ от извънредни обстоятелства.

Горните съображения не са и не могат да бъдат изчерпателни, тъй като други специфични обстоятелства във връзка с Covid-19 също могат да попадат в обхвата на член 5, параграф 3.

## 4. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ, ИЗПОЛЗВАЩИ ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ТРАНСПОРТ (РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 1371/2007)

### 4.1. Право на информация

Преди продажбата на билет железопътните предприятия и продавачите на билети трябва да предоставят на пътниците при поискване предварителна информация за пътуването, включително информация за всякакви дейности, които е възможно да нарушат или забавят услугите. Железопътните предприятия трябва също така да предоставят на пътниците информация и по време на пътуването, включително информация за закъснения и информация, свързана със сигурността и безопасността. Освен това, когато железопътните предприятия и компетентните органи, отговарящи за договора за обществена услуга за железопътен превоз, решат да преустановят дадена железопътна услуга, те трябва да оповестят това решение публично и преди то да бъде изпълнено. В член 8 и приложение II към Регламент (ЕО) № 1371/2011 се съдържат подробности за правото на информация за пътуването.

<sup>(10)</sup> Решение Denise McDonagh/Ryanair Ltd., C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т. 30 и т. 4.3.3. от тълкувателните насоки.

#### 4.2. Право на възстановяване на разходите или продължаване на пътуването/пренасочване

Член 16 от Регламент (ЕО) № 1371/2007 урежда правата по този въпрос. В обобщение може да се посочи следното. В случаите, в които е основателно да се очаква закъснението при пристигането на крайното местоназначение да превишава 60 минути, пътниците могат да изберат да им бъде възстановена цената на билета, да продължат пътуването си или да бъдат пренасочени. По-конкретно:

- а) правото на възстановяване на разходите се отнася до стойността на билета за неосъществената част или части от пътуването и за вече осъществените части, ако пътуването е вече ненужно от гледна точка на първоначалния план за пътуване на пътника, придружено, когато това е приложимо, от услуга за връщане до първоначалната отправна точка;
- б) продължаването или пренасочването трябва да се извърши при сравними транспортни условия. По решение на пътника те трябва да се извършат или при първа възможност, или в друг удобен за пътника момент.

Що се отнася до продължаването на пътуването/пренасочването, както бе разяснено по-горе, в условията на епидемичен взрив от COVID-19 „при първа възможност“ може да означава значително закъснение, като предвид настоящата висока степен на несигурност при железопътното движение това може да се отнася и до наличието на конкретна информация относно такава „възможност“.

Първо, пътниците следва да бъдат информирани за закъснения и/или несигурност, когато им се предлага да избират между тези две възможности.

Второ, в случай че пътникът все пак избере продължаване на пътуването или пренасочване при първа възможност, следва да се счита, че превозвачът е изпълнил задължението си към него за предоставяне на информация, ако е съобщил по своя собствена инициатива и възможно най-бързо и своевременно влака, който е на разположение за продължаване на пътуването или за пренасочване.

#### 4.3. Право на помощ

В случай на закъснение при пристигане или заминаване пътниците имат право да получат информация за ситуацията и за очакваното време на заминаване и пристигане веднага щом се получи такава информация. В случай на забавяне над 60 минути те имат също така право да получат храна и напитки в разумни граници; настаняване, в случай че се налага престой от една или повече нощи, където и когато това е физически възможно; ако влакът е блокиран на релсовия път, транспорт от влака до гарата, до алтернативна отправна точка или до крайното местоназначение, където и когато това е физически възможно. Подробностите са посочени в член 18, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1371/2007.

Съгласно регламента железопътното предприятие е задължено да изпълни горепосочените задължения, дори когато отмяната на влака се дължи на обстоятелства като свързаните с Covid-19. Никой елемент от регламента не позволява извод, че при определени обстоятелства железопътното предприятие е освободено от задължението си да оказва помощ в съответствие с член 18, параграф 2 от регламента, която може да е необходима дори за дълъг период от време, според случая. Целта на регламента е да се гарантира, че на пътниците се оказва адекватна помощ, по-специално на тези, които чакат пренасочване „при първа възможност“ съгласно член 16. Според Регламент (ЕО) № 1371/2007 помощта за лицата с увреждания и тези с намалена подвижност трябва да се адаптира към нуждите на тези пътници, включително по отношение на посочената по-горе информация.

#### 4.4. Право на обезщетение

Когато пътниците не са избрали възстановяване на разходите, а искат продължаване на пътуването или пренасочване, те имат право и на обезщетение. В случай на закъснение от 60 до 119 минути обезщетението възлиза на 25 % от цената на билета, а при закъснение от 120 минути или повече обезщетението е 50 % от цената на билета. Подробностите са посочени в член 17 от Регламент (ЕО) № 1371/2007.

За разлика от други видове транспорт, наличието на извънредни обстоятелства не засяга правото на обезщетение в случай на закъснения (включително тези, които произтичат от отмени) <sup>(11)</sup>.

<sup>(11)</sup> Вж. дело C-509/11, *ÖBB Personenverkehr* ECLI:EU:C:2013:613.

## 5. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ, ИЗПОЛЗВАЩИ АВТОБУСЕН ТРАНСПОРТ (РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 181/2011) <sup>(12)</sup>

### 5.1. Право на информация

Съгласно член 24 от регламента превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните им области на компетентност, трябва да предоставят на пътниците подходяща информация по време на цялото пътуване. В член 20 от регламента се съдържат подробни разпоредби относно информацията, която трябва да се предостави в случай на отмяна или закъснение при заминаване.

### 5.2. Право на продължаване на пътуването/пренасочване или възстановяване на разходите

В член 19 от Регламент (ЕС) № 181/2011 се предвижда пренасочване или възстановяване на разходите в някои случаи при редовни автобусни услуги с пробег по разписание 250 km или повече. Така например, когато превозвачът основателно очаква отмяна или закъснение с повече от 120 минути при заминаването от автогара при услуга за редовен превоз, пътниците имат право да избират между продължаване на пътуването или пренасочване до крайното местоназначение при първа възможност без допълнителни разходи при сравними условия или възстановяване на пълната цена на билета. Това може да се комбинира, когато това е приложимо, с безплатен превоз за връщане до началната точка на отпътуване при първа възможност, както е отбелязано в договора за превоз. Пътникът има право на същия избор и когато заминаването е отменено или забавено при дадена автобусна спирка.

Що се отнася до продължаването на пътуването/пренасочването, както бе разяснено по-горе, в условията на епидемичен взрив от COVID-19 „при първа възможност“ може да означава значително закъснение, като предвид настоящата висока степен на несигурност при автобусното движение това може да се отнася и до наличието на конкретна информация относно такава „възможност“.

Първо, пътниците следва да бъдат информирани за закъснения и/или неопределеност, когато им се предлага да избират между продължаване на пътуването/пренасочване и възстановяване на средства.

Второ, в случай че пътникът все пак избере пренасочване при първа възможност, следва да се счита, че превозвачът е изпълнил задължението си към него за предоставяне на информация, ако е съобщил по своя собствена инициатива и възможно най-бързо и своевременно услугата, която е на разположение за продължаване на пътуването/пренасочване.

### 5.3. Право на помощ

Правата на помощ са определени в член 21 от Регламент (ЕС) № 181/2011 и накратко могат да се обобщат така. Когато заминаването на даден превоз на дълго разстояние, който по разписание продължава повече от 3 часа, бъде отменено или закъснее с повече от 90 минути, пътниците имат право на закуски, храна или напитки в зависимост от времето за чакане, при условие че са на разположение в автобуса или на автогарата или могат да бъдат доставени в границите на разумното. Трябва да се осигури настаняване, ако пътниците трябва да пренощуват — за не повече от 2 нощувки, при максимална цена от 80 EUR за нощувка — както и транспорт до мястото им на настаняване и за връщането им на автогарата.

Никой от елементите на регламента не позволява извод, че превозвачът може да бъде освободен от всички свои задължения, включително тези за помощ. Целта на регламента е да се гарантира, че се предоставят подходящи грижи, по-специално на пътниците, които чакат да бъдат пренасочени съгласно член 21.

### 5.4. Право на обезщетение

В случая на автобусните превози пътникът има право на обезщетение при условията, определени в член 19, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 181/2011. То възлиза на 50 % от цената на билета, в случай че превозът бъде отменен, но обезщетението се прилага само ако превозвачът не е предоставил на пътника избор между възстановяване на разходите и пренасочване.

<sup>(12)</sup> Правото на пренасочване или възстановяване на разходите (точка 4.2), правото на помощ (точка 4.3) и правото на обезщетение (точка 4.4) не се прилагат за вътрешни услуги в Естония, Хърватия, Латвия, Унгария, Португалия, Словения и Словакия, както и за транспортни услуги, при които значителна част от пътуването (включително най-малко една спирка по разписание) се извършва извън Европейския съюз, в случая на Естония, Гърция, Хърватия, Латвия, Унгария, Словения, Словакия и Финландия.

## 6. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ, ПЪТУВАЩИ ПО МОРЕ ИЛИ ПО ВЪТРЕШНИ ВОДНИ ПЪТИЩА (РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 1177/2010)

### 6.1. Право на информация

Както подробно е обяснено в член 16 от Регламент (ЕС) № 1177/2010, пътниците трябва да бъдат уведомени за ситуацията във възможно най-кратък срок и във всички случаи не по-късно от 30 минути след времето за заминаване по разписание, както и за очакваното време на заминаване и очакваното време на пристигане, веднага щом тази информация стане налична.

### 6.2. Право на пренасочване или възстановяване на средствата

Когато превозвачът основателно очаква отмяна или закъснение с повече от 90 минути на пътническа услуга при заминаването от пристанищен терминал, той трябва да предложи на пътниците избор между две възможности:

- пренасочване при първа възможност и без допълнителни разходи до крайното местоназначение при съпоставими условия, както са посочени в договора за превоз, или
- възстановяване на цената на билета и, когато е приложимо, безплатна услуга за връщане при първа възможност до първоначалната точка на тръгване, посочена в договора за превоз.

Подробностите са определени в член 18 от Регламент (ЕС) № 1177/2010.

Що се отнася до продължаването на пътуването/пренасочването, както бе разяснено по-горе, в условията на епидемичен взрив от COVID-19 „при първа възможност“ може да означава значително закъснение, като предвид настоящата висока степен на несигурност при движението по море или по вътрешни водни пътища това може да се отнася и до наличието на конкретна информация относно такава „възможност“.

Първо, пътниците следва да бъдат информирани за закъснения и/или неопределеност, когато им се предлага да избират между пренасочване и възстановяването на средства.

Второ, в случай че пътникът все пак избере пренасочване при първа възможност, следва да се счита, че превозвачът е изпълнил задължението си към него за предоставяне на информация, ако е съобщил по своя собствена инициатива и възможно най-бързо и своевременно услугата, която е на разположение за пренасочване.

Разпоредбите относно пренасочването и възстановяването на средства, както и за обезщетението не се прилагат за круизни кораби (член 2, параграф 1, буква в).

### 6.3. Право на помощ

При условията, посочени в член 17 от Регламент (ЕС) № 1177/2010, пътниците имат право на: 1) помощ под формата на закуски, храна или напитки, в зависимост от времето на чакане, при условие че са на разположение или могат да бъдат доставени в границите на разумното и 2) настаняване, ако се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой в сравнение с предвидения от пътника — за не повече от 3 нощувки, при максимална цена от 80 EUR за нощувка и 3) транспорт до мястото за настаняване и за връщането на терминала.

### 6.4. Право на обезщетение

Без да губят правото си на превоз, пътниците могат да поискат обезщетение от превозвача, ако се окаже, че ще пристигнат със закъснение в крайното местоназначение, посочено в договора за превоз. Минималното ниво на обезщетение трябва да бъде 25 % от цената на билета за различни закъснения в зависимост от планираната продължителност на пътуването. Ако закъснението превишава два пъти тази продължителност, обезщетението трябва да се равнява на 50 % от цената на билета. Подробностите са определени в член 19 от Регламент (ЕС) № 1177/2010.

В член 20, параграф 4 от Регламент (ЕС) № 1177/2010 са предвидени някои изключения от правото на получаване на обезщетение поради, наред с другото, извънредни обстоятелства.

Комисията счита, 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.

Според член 20, параграф 4 правото на обезщетение не се прилага, ако въпросната отмяна „е причинена“ от извънредни обстоятелства, пречещи на изпълнението на пътническата услуга, които не е било възможно да бъдат избегнати, дори ако са били взети всички разумни мерки.

Това условие следва да се счита за изпълнено, когато публичните органи или изцяло забраняват определени транспортни услуги, или забраняват движението на хора по начин, който фактически изключва възможността въпросната транспортна услуга да бъде извършена.

Това условие може да бъде изпълнено също така, когато отмяната настъпва при обстоятелства, при които съответното движение 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 няма такива лица, които ще пътуват, плавателният съд или кораб би останал празен, ако услугата не бъде отменена. В такива ситуации може да бъде оправдано превозвачът да не изчаква до последния момент, а да отмени своевременно транспортната услуга (дори без да има сигурност относно правата на различните пътници изобщо да пътуват), за да могат да бъдат предприети съответните организационни мерки, включително с оглед на грижата, която превозвачът дължи на пътниците си. В такива случаи и в зависимост от обстоятелствата за отмяната може да продължи да се счита, че „е причинена“ от мярката, предприета от публичните органи. Пак в зависимост от обстоятелствата такъв може да бъде случаят и с транспортните услуги в посока, обратна на посоката на транспортните услуги, пряко засегнати от забраната за движение на хора.

Когато превозвач реши да отмени дадена транспортна услуга и докаже, че това решение е мотивирано със съображения за защита на здравето на екипажа, тази отмяна също следва да се счита за „причинена“ от извънредни обстоятелства.

Горните съображения не са и не могат да бъдат изчерпателни, тъй като други специфични обстоятелства във връзка с Covid-19 също могат да попадат в обхвата на член 20, параграф 4.

---