

## 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 произшествия, изменен с Регламент (ЕО) № 889/2002 на Европейския парламент и на Съвета

(2016/C 214/04)

#### 1. ВЪВЕДЕНИЕ

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>(1)</sup> (наричан по-долу „регламентът“) влезе в сила на 17 февруари 2005 г. С регламента се установява минимално ниво на стандарти за качество за защита на пътниците, с което се придава важно гражданско измерение на либерализирането на пазара на въздухоплаването.

Сред инициативите на Комисията, отразени в приетата от нея на 28 март 2011 г. Бяла книга относно транспорта<sup>(2)</sup>, се посочва необходимостта от разработване на „единно тълкуване на законите на ЕС относно правата на пътниците, както и хармонизирано и ефективно приложение, за да се гарантират както равностойни условия за целия сектор, така и европейски стандарт за защита на гражданите“.

В съответствие с тази бяла книга Комисията прие Тълкувателни насоки за Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт<sup>(3)</sup>.

Що се отнася до въздушния транспорт, в Съобщението на Комисията от 11 април 2011 г.<sup>(4)</sup> се описват случаите на нееднакво тълкуване на разпоредбите на регламента, дължащи се на неясноти и пропуски в настоящата му версия, и се отбелязват различия при неговото прилагане в държавите членки. От съобщението също така става ясно, че съществуват трудности при предявяване на индивидуални права от страна на пътниците.

В отговор на това съобщение на 29 март 2012 г. бе приета резолюция на Европейския парламент<sup>(5)</sup>. В нея той подчертава мерките, които счита за важни за възстановяване на доверието на пътниците, по-специално правилното прилагане на съществуващите правила от страна на държавите членки и въздушните превозвачи, прилагането на достатъчни и лесни средства за правна защита и предоставянето на точна информация на пътниците относно техните права.

С цел да се пояснят правата и да се гарантира по-добро прилагане на регламента от въздушните превозвачи и изпълнението му от националните правоприлагащи органи Комисията представи предложение за неговото изменение<sup>(6)</sup>. При предложените промени е отчетено също финансовото въздействие върху сектора на въздухоплаването и са включени някои мерки, насочени към определянето на таван на разходите. В момента предложението се разглежда от законодателните органи на ЕС. С настоящите тълкувателни насоки Комисията няма за цел да заменя или да допълва предложението си.

Целта на Пакета за по-добро регулиране, който е една от десетте приоритетни области на Комисията „Юнкер“, е да се гарантира ефективност на действията на ЕС на всеки етап от цикъла на политиките — от планирането до тяхното изпълнение, преглед и последващо преразглеждане, както е и случаят с регламента. Друга цел на тази Комисия е да се постигне по-задълбочен и по-справедлив вътрешен пазар. На 11 юни 2015 г. Комисията обяви<sup>(7)</sup>, че ще обмисли приемането на тълкувателни насоки в кратък срок, за да улесни и подобри прилагането на регламента и да насърчи най-добрите практики. Това е една от мерките, които бяха предложени в съобщението от 7 декември 2015 г., озаглавено „Стратегия за въздухоплаването в Европа“<sup>(8)</sup>.

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

<sup>(2)</sup> Пътна карта за постигането на Единно европейско транспортно пространство — към конкурентоспособна транспортна система с ефективно използване на ресурсите, COM(2011) 144 окончателен, вж. стр. 23: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:BG:PDF>

<sup>(3)</sup> ОВ C 220, 4.7.2015 г., стр. 1.

<sup>(4)</sup> Съобщение на Комисията до Европейския парламент и Съвета за прилагането на Регламент 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:BG:PDF>), COM(2011) 174 окончателен.

<sup>(5)</sup> Резолюция на Европейския парламент от 29 март 2012 г. относно функциониране и прилагане на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=BG&reference=P7-TA-2012-99>

<sup>(6)</sup> Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети и на Регламент (ЕО) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушния превоз на пътници и техния багаж (COM(2013) 130 final, 13.3.2013 г.).

<sup>(7)</sup> Съвет по транспорт, телекомуникации и енергетика (Транспорт), 11 юни 2015 г., Люксембург.

<sup>(8)</sup> Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите — Стратегия за въздухоплаването в Европа, COM(2015) 598 final, 7.12.2015 г.

Решаващо въздействие върху тълкуването на регламента е оказала съдебната практика. В много случаи националните съдилища са отправяли искане към Съда на Европейския съюз („Съда“) за разясняване на определени разпоредби, включително ключови аспекти на регламента. Неговите тълкувателни решения отразяват текущото състояние на правото на ЕС, което трябва да се прилага от националните органи. В оценката, извършена през 2010 г.<sup>(9)</sup>, и оценката на въздействието от 2012 г.<sup>(10)</sup> се поставя акцент върху множеството решения, приети от Съда. Това показва, че е необходимо да се предприемат стъпки за постигане на общо разбиране и правилно прилагане на регламента в целия ЕС.

Намерението на Комисията при изготвянето на настоящите тълкувателни насоки е да предостави по-подробни разяснения на редица разпоредби от регламента, по-специално в контекста на практиката на Съда<sup>(11)</sup>, така че действащите правила да се прилагат по-ефективно и съгласувано. Целта на насоките е да се разгледат въпросите, които най-често се повдигат от националните правоприлагащи органи, пътниците и техните сдружения, Европейския парламент и представителите на сектора. Те заменят предишната информация — например често задаваните въпроси и свързаните с тях отговори и др., публикувана на уебсайта на Комисията.

Целта на тълкувателните насоки не е да се обхванат всички разпоредби по изчерпателен начин, нито да се въведат нови правни разпоредби. Също така е важно да се отбележи, че те не засягат тълкуването на правото на Съюза, постановено от Съда<sup>(12)</sup>.

Настоящите насоки са свързани също така с Регламент (ЕО) № 2027/97 на Съвета от 9 октомври 1997 г. относно отговорността на въздушните превозвачи в случай на произшествия<sup>(13)</sup>, изменен с Регламент (ЕО) № 889/2002 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(14)</sup>, и с Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз (Конвенцията от Монреал)<sup>(15)</sup>. Целите, заложи в Регламент (ЕО) № 889/2002, са две: на първо място, законодателството на ЕС относно отговорността на въздушните превозвачи по отношение на пътниците и техния багаж да бъде приведено в съответствие с разпоредбите на Конвенцията от Монреал, по която ЕС е договаряща страна, и на второ — прилагането на разпоредбите на конвенцията да се разшири така, че те да обхванат въздухоплавателните услуги, предоставяни на територията на дадена държава членка.

Настоящите тълкувателни насоки следва да допринесат за по-доброто прилагане и изпълнение на регламента.

## 2. ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА РЕГЛАМЕНТА

### 2.1. Териториален обхват

#### 2.1.1. Географски обхват

Съгласно член 3, параграф 1 от регламента неговото приложно поле е ограничено до пътниците, заминаващи от летище на територията на държава членка, към която се прилага Договорът, и, ако опериращият въздушен превозвач е превозвач от ЕС — до пътниците, заминаващи от летище в трета страна, до летище, разположено на територията на държава членка, към която се прилага Договорът.

Съгласно член 355 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) правото на ЕС не се прилага за държавите и териториите, посочени в приложение II към ДФЕС<sup>(16)</sup>. Тези държави и територии подлежат на специални договори за асоцииране, изготвени в съответствие с част четвърта на ДФЕС. Освен това, в съответствие с акта за присъединяване на Дания и Обединеното кралство, правото на ЕС не се прилага за Фарьорските острови, остров Ман и Англо-нормандските острови. Съответно тези територии следва да се считат за трети страни по смисъла на регламента<sup>(17)</sup>.

От друга страна, съгласно член 355 от ДФЕС, разпоредбите на Договорите се прилагат за френските отвъдморски територии, а именно Гваделупа, Френска Гвиана, Мартиника, Реюнион, Майот, както и за Сен-Мартен, Азорските острови, Мадейра и Канарските острови. Следователно тези територии са част от държава членка, за която се прилага Договорът по смисъла на регламента.

<sup>(9)</sup> Оценка на Регламент (ЕО) № 261/2004. Окончателен доклад. Основен доклад, изготвена от Steer Davies Gleave (февруари 2010 г.).

<sup>(10)</sup> Работен документ на службите на Комисията — Оценка на въздействието, придружаваша Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети и на Регламент (ЕО) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушния превоз на пътници и техния багаж (SWD(2013) 62 final, 13.3.2013 г.) и Предложение за Регламент за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 (COM(2013) 130 final).

<sup>(11)</sup> Текстът съдържа ясни и систематични препратки към съответните дела на Съда; когато няма такива препратки, се приема, че става дума за тълкуването на регламента от страна на Комисията.

<sup>(12)</sup> Вж. член 19, параграф 1 от Договора за Европейския съюз.

<sup>(13)</sup> ОВ L 285, 17.10.1997 г., стр. 1.

<sup>(14)</sup> ОВ L 140, 30.5.2002 г., стр. 2.

<sup>(15)</sup> ОВ L 194, 18.7.2001 г., стр. 39.

<sup>(16)</sup> Вж. приложение II към ДФЕС ([http://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_bg.htm](http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_bg.htm))

<sup>(17)</sup> Регламентът се прилага също така за Исландия и Норвегия в съответствие със Споразумението за ЕИП и за Швейцария в съответствие със Споразумението между Европейската общност и Конфедерация Швейцария относно въздушния транспорт (1999 г.).

### 2.1.2. Понятието „полет“ по смисъла на член 3, параграф 1, буква а)

Съдът е постановил, че пътуване, което включва полет на отиване и полет на връщане, не може да се разглежда като един и същ полет. Понятието „полет“ по смисъла на регламента трябва да се тълкува като операция по въздушен транспорт, т.е. в известен смисъл като единица от този транспорт, осъществена от въздушен превозвач, който определя своя маршрут<sup>(18)</sup>. Следователно член 3, параграф 1, буква а) от регламента не се прилага за случай на пътуване с отиване и връщане, при което пътниците, първоначално заминали от летище на територията на държава членка, се връщат на това летище с полет, осъществяван от превозвач извън ЕС и излитащ от летище в трета страна. Обстоятелството, че полетът на отиване и полетът на връщане са предмет на една резервация, не влияе върху тълкуването на тази разпоредба<sup>(19)</sup>.

### 2.1.3. Приложно поле на регламента по отношение на обезщетението и/или помощта, получени в трета страна, и въздействие върху правата на получателите съгласно регламента

Съгласно член 3, параграф 1, буква б) от регламента той се прилага за пътници, заминаващи от летище извън ЕС (т.е. в трета страна) и пътуващи до ЕС, когато полетът се осъществява от въздушен превозвач, лицензиран в държава — членка на ЕС (превозвач от ЕС), освен ако те не са получили облаги или обезщетение и не им е предоставена помощ в тази трета страна.

Възможно е да възникне въпросът дали пътниците, които летят до ЕС от летище в трета страна, могат да се ползват от правата съгласно регламента, когато по отношение на тези пътници вече са зачетени следните права съгласно законодателството на дадена трета страна относно правата на пътниците:

- 1) облаги (например пътнически ваучер) или обезщетение (чиято стойност може да се различава от определената в регламента); и
- 2) грижа (например храна, напитки, настаняване в хотел и средства за комуникация).

От значение в този контекст е съюзът „и“. Така например, когато е удовлетворено само едно от тези две права (например облагите и обезщетението съгласно точка 1), пътниците могат да предявят и другото (в този случай грижи съгласно точка 2).

Когато и двете права са били уважени при пункта на излитане по силата на местното законодателство или на доброволен принцип, пътниците не могат да предявяват други права съгласно регламента. Съдът обаче е заключил<sup>(20)</sup>, че е недопустимо пътникът да бъде лишен от предоставяната от регламента защита само защото има право на *някакво* обезщетение в третата страна. Поради това опериращият въздушен превозвач следва да докаже, че обезщетението, предоставено в третата страна, съответства на целта на обезщетението, гарантирано от регламента, или че условията за получаване на обезщетението и помощта и различните средства за предоставянето им са равностойни на предвидените в регламента.

## 2.2. Материален обхват

### 2.2.1. Неприлагане на регламента спрямо пътниците, пътуващи с хеликоптер

Съгласно член 3, параграф 4 регламентът се прилага само за моторизирано летателно средство с неподвижно крило на лицензиран въздушен превозвач, от което следва, че той не се прилага за хеликоптерни услуги.

### 2.2.2. Неприлагане на регламента спрямо пътниците, пътуващи безплатно или на намалена тарифа, която не се предлага директно или индиректно на всички клиенти

Съгласно член 3, параграф 3 регламентът не се прилага за пътници, пътуващи безплатно или на намалена тарифа, която не се предлага директно или индиректно на всички клиенти. В тази разпоредба попадат специалните тарифи, предлагани от въздушните превозвачи на техните служители. Съгласно член 3, параграф 3 регламентът обаче се прилага за пътниците, чиито билети са издадени в рамките на програма за формиране на редовни клиенти или на друга търговска програма.

### 2.2.3. Прилагане на регламента спрямо опериращите въздушни превозвачи

В съответствие с член 3, параграф 5 отговорността за задълженията съгласно регламента принадлежи на опериращия въздушен превозвач, а не например на друг въздушен превозвач, който може да е продал билета. Понятието за „опериращ въздушен превозвач“ е застъпено в съображение 7.

### 2.2.4. Събития, за които се прилага регламентът

Регламентът защитава пътниците срещу отказан достъп на борда, отмяна на полета, закъснение и настаняване на място в по-висока/по-ниска класа. Тези събития и правата, предоставяни на пътниците при тяхното настъпване, са описани в следващите раздели.

<sup>(18)</sup> Решение Emirates Airlines/Diether Schenkel, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, т. 40.

<sup>(19)</sup> Решение Emirates Airlines/Diether Schenkel, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, т. 53.

<sup>(20)</sup> Решение Corina van der Lans/Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, т. 28.

### 2.2.5. Неприлагане на регламента при мултимодални пътувания

Мултимодалните пътувания, включващи повече от един вид транспорт в рамките на единен договор за превоз, не са обхванати от регламента. Допълнителна информация по този въпрос се съдържа в раздел 6.

### 2.2.6. Приложно поле на регламента във връзка с Директивата за пакетните туристически пътувания

В член 3, параграф 6 и съображение 16 от регламента е посочено, че той се прилага за полети в рамките на пакетна екскурзия, освен когато тя се отменя по причини, различни от отмяната на полета. Посочено е също така, че предоставените съгласно регламента права не засягат правата, предоставени на пътниците съгласно Директивата за пакетните туристически пътувания<sup>(21)</sup>. Съответно пътниците имат по принцип права както във връзка с организатора на пакетното пътуване съгласно посочената директива, така и във връзка с оперирания въздушен превозвач съгласно регламента. В член 14, параграф 5 от Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, която ще стане напълно приложима на 1 юли 2018 г., също така се посочва, че всяко право на обезщетение или на намаление на цената съгласно директивата не засяга правата на пътуващите съгласно регламента, но обезщетението или намалението на цената, предоставени съгласно регламентите относно правата на пътниците и съгласно директивата, се приспадат едно от друго, за да се избегне свръхобезщетяване.

Нито в регламента, нито в директивата обаче не е разгледан въпросът дали разходите за припокриващите се задължения на организатора на пакетното туристическо пътуване и оперирания въздушен превозвач трябва да бъдат поети от организатора или от превозвача<sup>(22)</sup>. Разрешаването на този въпрос следователно ще зависи от договорните разпоредби между организаторите и превозвачите и приложимото национално право. Всички договорености, сключени в това отношение (включително практичните договорености за избягване на свръхобезщетяване), не трябва да ограничават възможността на пътника да предяви своя иск към организатора на пътуването или въздушния превозвач и да получи подходящо удовлетворение на своите права.

## 3. СЪБИТИЯ, КОИТО ПОРАЖДАТ ПРАВА СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТА

### 3.1. Отказан достъп на борда

#### 3.1.1. Понятието „отказан достъп на борда“

В съответствие с член 2, буква й) от регламента понятието „отказан достъп на борда“ не обхваща ситуация, при която има основателни причини за отказ за превозване на пътници с полет — въпреки че те са се представили за качване на борда — като например причини, свързани със здравето, безопасността или сигурността, или неподходящи документи за пътуване. Понятието „отказан достъп на борда“ обаче обхваща не само случаите на продажба на повече билети от наличните места, но и случаите на отказ за достъп на борда, свързани с други причини, като например оперативни причини<sup>(23)</sup>.

По отношение на пътуванията на лица с увреждания или лица с намалена подвижност се прави позоваване на член 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(24)</sup> и съответните насоки<sup>(25)</sup>, където такива случаи са конкретно разгледани в „Отговор на въпрос 4“.

Ако на пътника бъде отказан превоз с полета на връщане поради факта, че оперирания въздушен превозвач е отменил полета на отиване и е пренасочил пътника към друг полет, това би представлявало отказан достъп на борда и би дало основание за допълнително обезщетение от страна на оперирания въздушен превозвач.

Когато даден пътник, който има резервация за полет с отиване и връщане, не е допуснат на борда на обратния полет, тъй като не се е явил при полета на отиване (т.нар. „неявяване“), това не представлява отказан достъп на борда по смисъла на член 2, буква й). Същият принцип е валиден и когато пътник, чиято резервация включва последователни полети, не е допуснат да се качи на борда за даден полет, тъй като той не се е явил при предходния полет (или полети). Тези две ситуации обикновено зависят от реда и условията, свързани с купения билет. Подобна практика може обаче да е забранена съгласно националното право. Когато първоначалният полет на пътник, който разполага с потвърдена резервация, закъснее и пътникът се пренасочи към друг полет, това не представлява отказан достъп на борда по смисъла на член 2,

<sup>(21)</sup> Директива 90/314/ЕО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59). Тази директива се отменя, считано от 1 юли 2018 г., когато държавите членки трябва да приложат национални мерки за транспониране на 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/ЕО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1). Препратката към Директива 90/314/ЕО в член 3, параграф 6 от регламента следва да се чете като препратка към Директива (ЕС) 2015/2302 съгласно член 29 от последната директива.

<sup>(22)</sup> Във връзка с правото на поправяне на вредите вж. член 13 от регламента и член 22 от Директива (ЕС) 2015/2302.

<sup>(23)</sup> Решение *Finnair Oyj/Timur Lassooy*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, т. 26.

<sup>(24)</sup> 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).

<sup>(25)</sup> Работен документ на службите на Комисията, Тълкувателни насоки относно прилагането на 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, Брюксел, 11.6.2012 г. (SWD(2012) 171 final).

буква й). Когато пътник, пътуващ с домашен любимец, не е в състояние да продължи пътуването, тъй като не притежава съответната документация за домашния любимец, това също не може да представлява отказан достъп на борда. Когато обаче на пътник бъде отказан достъп на борда поради грешка, допусната от наземния обслужващ персонал при проверка на неговите документи за пътуване (включително визи), това представлява отказан достъп на борда по смисъла на член 2, буква й). Случаят обаче е различен, когато в съответствие с член 2, буква й) въздушният превозвач и неговият персонал откажат по основателни причини достъп на борда на даден пътник поради съображения, свързани със сигурността. Въздушните превозвачи следва да използват пълноценно базата данни Timatic на Международната асоциация за въздушен транспорт (IATA) и да се консултират с публичните органи (посолствата и министерствата на външните работи) на съответните държави при проверката на документите за пътуване и визовите изисквания за държавите на местоназначение, за да се предотвратят случаи, при които на пътници неправилно се отказва достъп на борда. Държавите членки следва да гарантират, че предоставят изчерпателна и актуална информация на IATA/Timatic по отношение на документацията за пътуване и по-специално във връзка с визовите изисквания или освобождаването от тях.

### 3.1.2. Права, свързани с отказан достъп на борда

Отказът за достъп на борда против волята на пътника поражда право на обезщетение по смисъла на член 7 от регламента, право на избор между възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране или повторна резервация за по-късна дата, както е предвидено в член 8, и право на грижа съгласно член 9.

## 3.2. Отмяна

### 3.2.1. Определение за „отмяна“

В член 2, буква л) от регламента понятието „отмяна“ е определено като „неексплоатация на полет, който е предварително планиран и за който има поне едно резервирано място“.

По принцип отмяна настъпва при неосъществяване на първоначално планиран полет, като пътниците от него се присъединяват към пътниците на друг полет, който също е планиран, и то независимо от първоначалния. Съгласно член 2, буква л) не се изисква изрично решение за отмяна от страна на превозвача <sup>(26)</sup>.

От друга страна, Съдът счита <sup>(27)</sup>, че наличието на закъснение или отмяна на полет по принцип не може да се определя въз основа на съобщението „закъснение“ или „отмяна“, изписано на информационните табла на летището или направено от служителите на въздушния превозвач. По аналогичен начин обстоятелството, че пътниците вземат обратно багажа си или получават нови бордни карти, няма по принцип решаващо значение за определянето на това дали даден полет е бил отменен. Тези обстоятелства не са свързани с обективните характеристики на полета и могат да възникнат в резултат на различни фактори. Съдът подчертава конкретни случаи, при които съобщенията „закъснение“ или „отмяна“ на даден полет може „да се дължат на грешки в квалификацията или на обичайната практика на конкретното летище, или пък може да се наложат с оглед на времето за изчакване и необходимостта съответните пътници да пренощуват в хотел.“

### 3.2.2. Разграничение между „отмяна“ и „закъснение“

Без да се засяга точка 3.3.1 по-долу и с цел да се предотврати непрекъснатото представяне на полети като „закъснели“ вместо като „отменени“ от страна на въздушните превозвачи, следва да се изясни разграничението, което трябва да се прави между „отмяна“ и „закъснение“. На практика, въпреки че даден полет може по принцип да се счита за отменен, когато се промени неговият номер, този критерий не винаги е определящ. Възможно е полетът да бъде с толкова голямо закъснение, че да се осъществи в деня след датата, за която е бил заплануван, поради което може да му бъде даден аотиран номер (например XX 1234a вместо XX 1234), за да се разграничи от полета със същия номер на следващия ден. В този случай обаче той може да се счита за закъснял, а не за отменен полет. Съответната преценка трябва да се извършва за всеки отделен случай.

### 3.2.3. Случай със самолет, който се връща при пункта на излитане

Понятието „отмяна“, определено в член 2, буква л) от регламента, обхваща също случая, при който самолет излита, но поради някаква причина е принуден да се върне при летището на излитане, където пътниците на този самолет се прехвърлят на други полети. Когато самолетът е излетял, но след това се е върнал в летището на излитане, без да е достигнал определения в маршрута краен пункт на пристигане, не може да се приеме, че първоначално предвиденият полет е извършен <sup>(28)</sup>.

### 3.2.4. Отклонен полет

Случаите на отклонен полет, при които пътникът пристига при летище, различно от посоченото като краен пункт в първоначалния му план за пътуване, следва да се третира по същия начин като отмяна, освен ако:

- въздушният превозвач не е предложил при първа възможност на пътника премаршрутиране при сравними транспортни условия до летището, което е първоначалният краен пункт на пристигане, или до друг краен пункт на пристигане, съгласуван с пътника, като в този случай полетът може да се счита за закъснял,

<sup>(26)</sup> Решение Aurora Sousa Rodríguez и др./Air France SA, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, т. 29.

<sup>(27)</sup> Решение Christopher Sturgeon и др./Condor Flugdienst GmbH и Stefan Böck и др./Air France SA, съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 37 и 38.

<sup>(28)</sup> Решение Aurora Sousa Rodríguez и др./Air France SA, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, т. 28.

— летището на пристигане и летището на първоначалния краен пункт на пристигане обслужват един и същ град или регион, като в този случай полетът също може да се счита за закъснял. В такива ситуации по аналогия се прилага член 8, параграф 3.

### 3.2.5. Тежест на доказване в случай на отмяна

Съгласно член 5, параграф 4 от регламента тежестта на доказване във връзка с въпроса дали и кога пътниците са били лично информирани за отмяната на техния полет лежи върху въздушните превозвачи.

### 3.2.6. Права, свързани с отмяната

Отмяната на полет поражда право на възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране или връщане (съгласно член 8 от регламента), право на грижа (съгласно член 9), а в съответствие с член 5, параграф 1, буква в) — и право на обезщетение (съгласно член 7). Принципът в основата на член 5, параграф 1, буква в) е, че трябва да се плати обезщетение, ако пътникът не е бил информиран за отмяната достатъчно рано.

Такова обезщетение обаче не е дължимо, ако превозвачът може да докаже в съответствие с член 5, параграф 3, че отмяната е причинена от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки <sup>(29)</sup>.

## 3.3. Закъснение

### 3.3.1. Закъснение при излитане

В съответствие с член 6, параграф 1 от регламента при закъснение на полета при излитане пътниците, засегнати от това закъснение, имат право на грижа съгласно член 9, както и на възстановяване на стойността на билетите и обратен полет съгласно член 8, параграф 1, буква а). Принципът при член 6, параграф 1 е, че правата зависят от продължителността на закъснението и разстоянието на полета. Във връзка с това следва да се посочи, че член 6, параграф 1 не обхваща правото на премаршрутиране по смисъла на член 8, параграф 1, буква б), тъй като може да се приеме, че въздушният превозвач се опитва на първо място да отстрани причината за закъснението, за да ограничи до минимум неудобството за пътниците.

### 3.3.2. Голямо закъснение при пристигане

Съдът е постановил, че закъснение с най-малко три часа при пристигане поражда същите права по отношение на обезщетяването като при отмяна <sup>(30)</sup> (за допълнителни подробности вж. точка 4.4.5 относно обезщетяването).

### 3.3.3. Измерване на закъснението при пристигане и понятието „време на пристигане“

Съдът е заключил, че понятието „време на пристигане“, което се използва за определяне на продължителността на закъснението на пътниците от полет, обозначава момента, в който се отваря поне една от вратите на самолета, с уговорката, че в този момент на пътниците е позволено да напуснат машината <sup>(31)</sup>. Комисията счита, че опериращият въздушен превозвач следва да регистрира времето на пристигане например въз основа на подписана декларация от полетния екипаж или от агента за наземно обслужване. Когато превозвачът се позовава на времето на пристигане като доказателство за спазване на регламента, той следва при поискване да предостави безплатно информация за него на националния правопрिलाгащ орган и пътниците.

## 3.4. Настаняване на място в по-висока/по-ниска класа

### 3.4.1. Определение за „настаняване на място в по-висока/по-ниска класа“

Определенията за „настаняване на място в по-висока класа“ и „настаняване на място в по-ниска класа“ са формулирани в член 10, съответно параграфи 1 и 2 от регламента.

### 3.4.2. Права, свързани с настаняването на място в по-висока/по-ниска класа

В случай на настаняване на пътник на място в по-висока класа въздушният превозвач не може да изисква допълнително заплащане. При настаняване в по-ниска класа, съгласно член 10, параграф 2, букви а)—в) от регламента е предвидено обезщетение под формата на възстановяване на процент от цената на билета.

Определението за „настаняване на място в по-висока/по-ниска класа“ се прилага за класа на превоз, за който е бил купен билет, а не за евентуалните предимства, предлагани чрез програма за формиране на редовни клиенти или друга търговска програма на въздушен превозвач или туристически оператор.

<sup>(29)</sup> По отношение на въпроса с извънредните обстоятелства вж. раздел 5.

<sup>(30)</sup> Решение Christopher Sturgeon и др./Condor Flugdienst GmbH, и Stefan Böck и др./Air France SA, съединени дела С-402/07 и С-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 69. Вж. също Решение Emeka Nelson и др./Deutsche Lufthansa AG, и TUI Travel plc и др./Civil Aviation Authority, съединени дела С-581/10 и С-629/10, ECLI:EU:C:2012:657, т. 40, и Решение Germanwings GmbH/Thomas Amend, С-413/11, ECLI:EU:C:2013:246, т. 19.

<sup>(31)</sup> Решение Germanwings GmbH/Ronny Henning, С-452/13, ECLI:EU:C:2014:2141, т. 27.

#### 4. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ

##### 4.1. Право на информация

###### 4.1.1. Общо право на информация

В член 14, параграф 1 от регламента се посочва текстът на съобщението, което трябва да бъде показано при гишето за регистрация, така че да се вижда ясно от пътниците. Съобщението се предоставя на физически носител или на електронни табла и на възможно най-много съответни езици. Освен при гишето за регистрация съобщението трябва да се разпространи чрез терминалите за самостоятелна регистрация на летището и онлайн.

Наред с това всеки път, когато въздушен превозвач предоставя непълна, подвеждаща или невярна информация на пътниците за техните права — независимо дали поотделно или колективно чрез реклами в медиите или публикации на своя уебсайт — това следва да се счита за нарушение на регламента в съответствие с член 15, параграф 2 във връзка със съображение 20 и може да представлява нелоялна или подвеждаща търговска практика от страна на търговци към потребители съгласно Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(32)</sup>.

###### 4.1.2. Информация, която трябва да се предостави в случай на закъснение

В съответствие с член 14, параграф 2 от регламента опериращ въздушен превозвач, който отказва достъп на борда или отменя полет, трябва да предостави на всеки засегнат пътник писмено съобщение с формулирани правила за обезщетени и помощ. Освен това се посочва, че превозвачът „предоставя на всеки пътник, засегнат от закъснение най-малко два часа, еквивалентно съобщение“. Съответно изискването за предоставяне на засегнатите пътници на подробно писмено разяснение на техните права се прилага изрично за случаи на отказан достъп на борда, отмяна и закъснение. Предвид това, че може да настъпи закъснение при излитане и то да доведе до закъснение и при крайния пункт на пристигане, опериращите въздушни превозвачи следва да предоставят информация на пътниците, засегнати от закъснение от поне три часа при техния краен пункт на пристигане. Само по този начин всеки пътник може да бъде правилно информиран в съответствие с изричните изисквания по член 14, параграф 2 <sup>(33)</sup>. Този подход е изцяло в съответствие с решението на Съда по делото *Sturgeon* <sup>(34)</sup>, съгласно което за целите на упражняването на правото на обезщетение съгласно член 7 от регламента пътниците, понесли закъснение от най-малко три часа, трябва да се третират по същия начин като пътниците, чиито полети са отменени.

Това положение не засяга изискванията за предоставяне на информация, установени с други разпоредби на правото на Съюза, по-специално член 8, параграф 2 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета <sup>(35)</sup> и член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики. Непоменаването на съществена информация и предоставянето на подвеждаща информация относно правата на пътниците може също да представлява нелоялна или подвеждаща търговска практика от страна на търговци към потребители съгласно Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар.

##### 4.2. Право на възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране или повторна резервация в случай на отказан достъп на борда или отмяна

С член 8, параграф 1 от регламента се налага задължение на въздушните превозвачи да предлагат на пътниците избор между три възможности: i) възстановяване на стойността на билета <sup>(36)</sup>, а в случай на свързващи полети — обратен полет до летището на излитане при първа възможност; ii) премаршрутиране до техния краен пункт на пристигане при първа възможност; или iii) премаршрутиране, при сравними транспортни условия, до крайния пункт на пристигане на по-късна дата, удобна за пътника, в зависимост от наличността на свободни места. Основният принцип е, че когато пътникът бъде уведомен за отмяната на полета и получи адекватна информация относно наличните възможности, той трябва да направи само веднъж избора, предложен съгласно член 8, параграф 1. В такива случаи, веднага след като пътникът избере една от трите възможности по член 8, параграф 1, буква а), б) или в), въздушният превозвач вече няма задължение, свързано с другите две възможности. Независимо от това обаче е възможно да остане приложимо задължението за обезщетяване съгласно член 5, параграф 1, буква в) във връзка с член 7.

<sup>(32)</sup> Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялни търговски практики“) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

<sup>(33)</sup> Информацията, предоставяна на пътниците по отношение на списъка на националните правоприлагащи органи в ЕС, може да съдържа препратка към уебсайта на Комисията, където са публикувани всички данни за връзка с националните правоприлагащи органи.

<sup>(34)</sup> Решение *Christopher Sturgeon* и др./Condor Flugdienst GmbH и Stefan Bock и др./Air France SA, съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 69.

<sup>(35)</sup> Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

<sup>(36)</sup> Стойността на билета се възстановява за част (или части) от неосъщественото пътуване и за част (или части) от вече осъщественото пътуване, ако полетът повече не изпълнява предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване на пътника. По принцип, ако пътникът избере да се върне до своето летище на излитане, вече осъществената част (или части) от пътуването повече не изпълняват предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване.

Въздушният превозвач трябва да предложи едновременно избор между възстановяване на стойността на билетите и премаршрутиране. В случай на свързващи полети той трябва да предложи едновременно избор между възстановяване на стойността на билетите и обратен полет до летището на излитане и премаршрутиране. Когато въздушният превозвач не спази задължението си да предложи премаршрутиране или обратен полет при сходни транспортни условия при първа възможност, той трябва да поеме разходите за премаршрутирането или обратния полет, както и да възстанови разходите за полета, направени от пътника. Когато въздушният превозвач не предложи избор между възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране, а в случай на свързващи полети — възстановяване на стойността на билетите и обратен полет до летището на излитане, но реши едностранно да възстанови разходите на пътника, пътникът има право и на възстановяване на разликата в цената между първоначалния билет и новия билет за превоз при сходни транспортни условия.

Ако обаче въздушният превозвач може да докаже, че се е свързал с пътника с цел да предостави помощта съгласно член 8, след като пътникът се е съгласил да предостави личните си данни, но въпреки това пътникът лично е организиран помощ или премаршрутиране, тогава въздушният превозвач може да заключи, че той не носи отговорност по отношение на никой от допълнителните разходи, които пътникът е направил, и може да реши да не ги възстанови.

Когато на пътниците се предлага възможност за продължаване на пътуването или премаршрутиране, това трябва да бъде „при сходни транспортни условия“. Има редица фактори, от които зависи дали транспортните условия са сходни, като това трябва да се преценява при всеки отделен случай. В зависимост от обстоятелствата се препоръчват следните добри практики:

- ако е възможно, пътниците не трябва да се настаняват на място в транспортно средство с по-нисък клас в сравнение с това от резервацията (в случай на настаняване на място в по-ниска класа се прилага обезщетението, предвидено в член 10),
- премаршрутирането следва да се предложи без допълнителни разходи за пътника, дори когато то се извършва с друг въздушен превозвач или с друг вид транспорт, или в салон с по-висок клас, или с по-скъп билет от този, който е платен за първоначалната услуга,
- трябва да се положат разумни усилия да се избегнат допълнителни транспортни връзки,
- когато се използва друг въздушен превозвач или алтернативен вид транспорт за тази част от пътуването, която не е осъществена както е планирано, общата продължителност на пътуването следва да се доближава колкото е възможно повече до продължителността по разписание на първоначалното пътуване в същия или, ако е необходимо, в по-висок клас на превоза,
- ако има няколко полета със сходни разписания, пътниците с право на премаршрутиране следва да приемат предложението за премаршрутиране, направено от въздушния превозвач, включително с тези въздушни превозвачи, с които си сътрудничат опериращият въздушен превозвач,
- ако за първоначалното пътуване е направена резервация за помощ за хора с увреждания или хора с намалена подвижност, тази помощ следва да бъде налична и при алтернативния маршрут.

Всяко ново право на обезщетение съгласно член 7 се прилага за премаршрутирания полет, приет съгласно член 8, параграф 1, буква б) или в), ако той бъде също отменен или закъснее при пристигане (вж. точка 4.4.11). Комисията препоръчва възможностите да се посочат ясно на пътниците, когато трябва да се предостави помощ.

Ако пътник е резервирал отделно полет на отиване и полет на връщане с различни въздушни превозвачи и първият полет бъде отменен, тогава се дължи обезщетение само за този полет. В случай обаче на два полета, които са част от един и същ договор, но се осъществяват от различни въздушни превозвачи, освен право на обезщетение от опериращия въздушен превозвач, на пътниците следва да се предложат две възможности в случай на отмяна на полета на отиване: i) възстановяване на стойността на целия билет (т.е. за двата полета) или ii) премаршрутиране с друг полет по отношение на полета на отиване.

#### **4.3. Право на грижа в случай на отказан достъп на борда, отмяна или закъснение при заминаване**

##### **4.3.1. Понятието „право на грижа“**

Правото на грижа се преустановява, когато след случай на отказан достъп на борда, отмяна или закъснение при заминаване пътникът приеме предложението на въздушния превозвач за премаршрутиране на по-късна дата, удобна за него (член 8, параграф 1, буква в). Правото на грижа съществува само дотолкова, доколкото пътниците трябва да чакат за премаршрутиране при сходни транспортни условия до своя краен пункт на пристигане при първа възможност (член 8, параграф 1, буква б) или за обратен полет (член 8, параграф 1, буква а), второ тире).

##### **4.3.2. Предоставяне на храна, напитки и настаняване**

Целта на регламента 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 временният характер на понесеното неудобство не следва да имат отношение към правото на грижа.



По отношение на член 9, параграф 1, буква а) (храна и напитки) Комисията счита, че изразът „според времето за изчакване“ означава, че опериращите въздушни превозвачи следва да предоставят на пътниците подходяща грижа съобразно очакваната продължителност на закъснението и интервала от деня (или нощта), когато то настъпва, включително при летищата на прекачване в случай на свързващи полети, с цел да се намали във възможно най-голяма степен неудобството за пътниците и при спазване на принципа на пропорционалност. Особено внимание следва да се обърне на нуждите на хората с увреждания или хората с намалена подвижност и децата без придружители.

Когато пътниците са се съгласили да предоставят своите лични данни, следва да им бъде предложена грижа безплатно, по ясен и достъпен начин, включително чрез електронни средства за комуникация. Ако пътниците не са предоставили личните си данни, при проблем с пътуването е необходимо те да се свържат с опериращия въздушен превозвач. С други думи, не бива да се допуска пътниците да търсят изход от ситуацията сами, като например да резервират и плащат за настаняване в хотел или храна. Вместо това опериращият въздушен превозвач е длъжен активно да предлага грижа. Той следва да гарантира, когато това е приложимо, че хората с увреждания и техните кучета водачи имат достъп до място за настаняване.

В случай че опериращият въздушен превозвач не предложи грижа, въпреки че е бил длъжен, пътниците, които е трябвало да заплатят за храна и напитки, настаняване в хотел, превоз между летището и мястото на настаняване и/или далекосъобщителни услуги, могат да получат от въздушния превозвач възстановяване на своите разходи, при условие че те са били необходими, разумни и подходящи <sup>(37)</sup>.

Ако обаче пътникът откаже разумното предложение за грижа от страна на въздушния превозвач, предложено съгласно член 9, и сам се погрижи за нуждите си, въздушният превозвач не е длъжен да възстановява разходите, направени от пътника, освен ако не е установено друго съгласно националното законодателство или това не е предварително съгласувано с въздушния превозвач, като при всички случаи възстановяването се извършва само до стойността, съответстваща на горепосоченото „разумно предложение“ на въздушния превозвач, с цел да се осигури еднакво третиране на пътниците. За тази цел е необходимо пътниците да съхраняват всички разписки за направените разходи. Ако обаче не са направили разходи, те нямат право на обезщетение за вреди, понесени поради липса на грижа.

При всички случаи пътниците, които считат, че им се полага възстановяване на по-голяма част от направените разходи или обезщетение за понесени вреди поради закъснение (включително за разходи), си запазват правото да преявят своите искове въз основа на разпоредбите на Конвенцията от Монреал, както и въз основа на член 3 от Регламент (ЕО) № 2027/97, и да започнат производство срещу въздушния превозвач в национален съд или да се обърнат към компетентния национален правоприлагащ орган. В някои държави членки може да се наложи пътниците да се обърнат към структури за алтернативно решаване на потребителски спорове (вж. точка 7.3 по-долу).

Следва да се има предвид, че съгласно съображение 18 от регламента грижата може да бъде ограничена или отказана, ако самото ѝ предоставяне води до допълнително закъснение за пътниците, чакащи алтернативен или закъснял полет. В случай че полет със закъснение късно вечерта се очаква да излеги в рамките на няколко часа и това закъснение може да се удължи допълнително поради настаняването на пътниците в хотел и връщането им до летището през нощта, следва да се позволи на превозвача да откаже предоставянето на такава грижа. Отказ от предоставянето на грижа следва да се допусне и когато превозвачът възнамерява да раздаде ваучери за храна и напитки, но получи информация, че има готовност за отвеждане на пътниците към изхода за самолета. Освен при посочените случаи Комисията счита, че това ограничение трябва да се прилага само при изключителни обстоятелства, тъй като трябва да се положат всички усилия да се ограничи неудобството за пътниците.

Правото на грижа съгласно регламента не засяга задълженията на организаторите на пакетни туристически пътувания съгласно правилата за такива пътувания.

#### 4.3.3. Грижа при извънредни обстоятелства или изключителни събития

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 никакво указание, позволяващо да се заключи, че той признава, освен споменатите в член 5, параграф 3 от него „извънредни обстоятелства“, отделна категория „особено извънредни“ събития, която би имала за последица да освободи въздушния превозвач от всичките му задължения, включително тези по член 9 от регламента, дори през дълъг период, по-специално тъй като пътниците са особено уязвими при такива обстоятелства и събития <sup>(38)</sup>.

При изключителни събития целта на регламента е да се гарантира предоставянето на подходяща грижа за пътниците и най-вече за тези, чакащи за премаршрутиране съгласно член 8, параграф 1, буква б). Независимо от това не следва да се прилагат санкции по отношение на въздушни превозвачи, които могат да докажат, че са положили всички усилия да

<sup>(37)</sup> Решение Denise McDonagh/Ryanair Ltd., C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т. 66.

<sup>(38)</sup> Решение Denise McDonagh/Ryanair Ltd., C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т. 30.

изпълнят задълженията си съгласно регламента, като се вземат под внимание конкретните обстоятелства, свързани със събитията, и принципът на пропорционалност. Националните правопрिलाгащи органи следва обаче да наложат санкции, ако считат, че въздушен превозвач се е възползвал от тези събития, за да избегне изпълнението на задълженията си съгласно регламента.

#### 4.4. **Право на обезщетение в случай на отказан достъп на борда, отмяна, закъснение при пристигане, премаршрутиране и настаняване на място в по-ниска класа**

##### A. **Обезщетение в случай на отказан достъп на борда**

###### 4.4.1. *Обезщетение, отказан достъп на борда и изключителни обстоятелства*

Смисълът на член 2, буква й) и член 4, параграф 3 от регламента е, че в случай на отказан достъп на борда винаги се дължи обезщетение и въздушните превозвачи не могат да изтъкнат наличието на извънредни обстоятелства като основателна причина за отказ за достъп на борда и да бъдат освободени от плащане на обезщетение на пътниците<sup>(39)</sup>.

###### 4.4.2. *Обезщетение, отказан достъп на борда и свързващи полети*

Пътниците със свързани полети трябва да бъдат обезщетени, когато в рамките на единен договор за превоз по маршрут, включващ няколко директно свързващи полета, за които се прави една регистрация, въздушен превозвач отказва достъп на борда на някои пътници с мотива, че първият полет, включен в тяхната резервация, е закъснял по вина на този превозвач и че последният е направил погрешно предположение, че тези пътници няма да стигнат навреме, за да се качат на борда за втория полет<sup>(40)</sup>. В обратния случай, ако пътниците имат два отделни билета за два последователни полета и закъснението на първия от тях означава, че няма да могат да се регистрират навреме за следващия полет, въздушните превозвачи не са длъжни да плащат обезщетение. Ако закъснението на първия полет е с повече от три часа, пътниците имат право на обезщетение от превозвача, осъществяващ първия полет.

###### 4.4.3. *Размер на обезщетението*

Обезщетението се изчислява в съответствие с член 7, параграф 1 от регламента. То може да бъде намалено с 50 %, ако са изпълнени условията по член 7, параграф 2.

##### B. **Обезщетение в случай на отмяна**

###### 4.4.4. *Общ случай*

В случай на отмяна се дължи обезщетение при условията, определени в член 5, параграф 1, буква в) от регламента, освен ако отмяната не е причинена от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки в съответствие с член 5, параграф 3 (по отношение на въпроса с извънредните обстоятелства вж. раздел 5).

###### 4.4.5. *Размер на обезщетението*

Обезщетението се изчислява в съответствие с член 7, параграф 1 от регламента. То може да бъде намалено с 50 %, ако са изпълнени условията по член 7, параграф 2.

##### B. **Обезщетение в случай на закъснение**

###### 4.4.6. *Голямо закъснение при пристигане*

По отношение на големите закъснения Съдът е постановил, че пътниците, включително пътниците на закъснял полет, могат да претърпят сходно неудобство като пътниците, чийто полет е отменен, състоящо се в загуба на време<sup>(41)</sup>. Въз основа на принципа на равно третиране пътниците, които пристигат до крайния пункт със закъснение от три часа или повече, имат право на същото обезщетение (член 7) като пътниците, чийто полет е бил отменен. Съдът основава решението си на член 5, параграф 1, буква в), точка iii) от регламента, в който законодателните органи на ЕС очертават правните последици (включително правото на обезщетение) за пътниците, чийто полет е отменен и на които не е предложено премаршрутиране, позволяващо им да заминат не по-късно от един час преди началото на полета по разписание и да достигнат своя краен пункт на пристигане по-малко от два часа след времето за пристигане по разписание. Заключение на Съда въз основа на тази разпоредба е, че правото на обезщетение, определено в член 7 от регламента, има за цел да компенсират загуба на време от поне три часа. Въпреки това подобно закъснение не поражда за пътниците право на обезщетение, ако въздушният превозвач може да докаже, че голямото закъснение е причинено от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки<sup>(42)</sup> (по отношение на въпроса с извънредните обстоятелства вж. раздел 5).

<sup>(39)</sup> Решение Finnair Oyj/Timur Lassooy, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, т. 40.

<sup>(40)</sup> Решение Germán Rodríguez Cachafeiro и др./Iberia, Líneas Aéreas de España SA, C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609, т. 36.

<sup>(41)</sup> Решение Christopher Sturgeon и др./Condor Flugdienst GmbH и Stefan Böck и др./Air France SA, съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 54.

<sup>(42)</sup> Решение Christopher Sturgeon и др./Condor Flugdienst GmbH и Stefan Böck и др./Air France SA, съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 69.

#### 4.4.7. Обезщетение за пристигане със закъснение в случай на свързващи полети

Съдът счита<sup>(43)</sup>, че за целите на обезщетението, предвидено в член 7 от регламента, закъснението трябва да се разглежда във връзка с планираното време за пристигане по разписание на крайния пункт на пристигане на пътника, определен в член 2, буква з) от регламента, който в случая на директно свързващите полети трябва да се разбира като пункта на пристигане на последния полет, взет от пътника.

В съответствие с член 3, параграф 1, буква а) пътниците, които изпуснат връзка във или извън ЕС с полет, идващ от летище на територията на държава членка, следва да имат право на компенсация, ако пристигнат на крайния пункт със закъснение от над три часа. В този случай е без значение дали въздушният превозвач, опериращ свързващия полет, е превозвач от ЕС или не.

Ако пътникът заминава от летище в държава извън ЕС към летище на територията на държава членка, което е негов краен пункт на пристигане в съответствие с член 3, параграф 1, буква б), с директно свързващи полети, извършени последователно от превозвачи от трети страни и от ЕС или само от превозвачи от ЕС, правото на компенсация в случай на голямо закъснение при пристигане на крайния пункт следва да има отношение само към полетите, извършвани от превозвачи от ЕС.

Изпускането на свързващи полети поради значителни закъснения при проверките за сигурност или поради неспазване от страна на пътниците на времето за качване на борда на самолета при летището на прекачване не поражда право на обезщетение.

#### 4.4.8. Обезщетение за закъснение при пристигане, когато пътник приеме полет до летище, предложено като алтернатива на летището по първоначална резервация

В този случай се дължи обезщетение. Времето на пристигане, което следва да се използва за изчисляване на закъснението, е реалното време на пристигане при летището, за което първоначално е направена резервацията, или до друг близък краен пункт на пристигане, съгласуван с пътника в съответствие с член 8, параграф 3 от регламента. Разходите за превоза между алтернативното летище и летището, за което първоначално е направена резервацията, или до друг близък краен пункт на пристигане, съгласуван с пътника, следва да бъдат поети от опериращия въздушен превозвач.

#### 4.4.9. Размер на обезщетението

Когато закъснението при пристигане е по-малко от четири часа в случай на пътуване на разстояние над 3 500 km, включващо летище, разположено извън ЕС, обезщетението може да се намали с 50 % и съответно да възлиза на 300 EUR<sup>(44)</sup> при прилагане на член 7, параграф 2 от регламента.

#### 4.4.10. Изчисляване на разстоянието въз основа на понятието „пътуване“ с оглед определяне на размера на обезщетението в случай на голямо закъснение при крайния пункт на пристигане

В решението по делото *Folkerts*<sup>(45)</sup> Съдът изрично се позовава на понятието „пътуване“, съставено от няколко свързващи полета. В член 2, буква з) от регламента понятието „краен пункт на пристигане“ е определено като дестинацията на билета, използван за регистрацията или, при директно свързващи полети, дестинацията на последния полет. Съгласно член 7, параграф 4 от регламента разстоянието, въз основа на което се определя размерът на обезщетението, дължимо в случай на голямо закъснение при крайния пункт на пристигане, следва да се измерва въз основа на разстоянието по „голямата дъга“ между мястото на заминаване и крайния пункт на пристигане, т.е. пътуването, а не чрез сумиране на разстоянията по „голямата дъга“ между различните свързващи полети, съставляващи пътуването.

### Г. Възстановяване на процент от стойността на билета при настаняване на място в по-ниска класа

#### 4.4.11. Изчисляване на възстановителната сума

В съответствие с член 10 от регламента процент от стойността на билета се възстановява само за полета, при който пътникът е бил настанен на място в по-ниска класа, а не за цялото пътуване, обхванато от един билет, който може да включва два или повече свързващи полета. Това възстановяване следва да се изплати в рамките на седем дни.

## 5. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

### 5.1. Принцип

В съответствие с член 5, параграф 3 от регламента въздушният превозвач е освободен от плащането на обезщетение в случай на отмяна или закъснение при пристигане, ако може да докаже, че отмяната или закъснението са причинени от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки.

<sup>(43)</sup> Решение *Air France/Heinz-Gerke Folkerts* и др., C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, т. 47.

<sup>(44)</sup> Решение *Christopher Sturgeon* и др./*Condor Flugdienst GmbH* и *Stefan Böck* и др./*Air France SA*, съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 63.

<sup>(45)</sup> Решение *Air France/Heinz-Gerke Folkerts* и др., C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, т. 18.

Следователно, с цел да се освободи от задължението за плащане на обезщетение, превозвачът трябва да докаже едновременно:

- наличието на извънредни обстоятелства и връзката им със закъснението или отмяната, и
- че въпросното закъснение или отмяна не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки.

Дадено извънредно обстоятелство може да доведе до повече от една отмяна или закъснение при крайния пункт на пристигане, както в случая с решение за управление на въздушния трафик, посочено в съображение 15 от регламента.

Тъй като освобождаването от плащане на обезщетение представлява дерогация от обичайното правило, насочено към защита на потребителите, то трябва да се тълкува стриктно<sup>(46)</sup>. Следователно всички извънредни обстоятелства, съпътстващи събитие като посочените в съображение 14, не са непременно причини за освобождаване от задължението за обезщетяване и следва да бъдат подложени на оценка във всеки отделен случай<sup>(47)</sup>. На последно място, в случай на технически проблеми извънредните обстоятелства трябва да са свързани със събитие, което отговаря на две кумулативни условия: 1) то не е присъщо на нормалното упражняване на дейността на съответния въздушен превозвач и 2) се намира извън ефективния му контрол поради своето естество или произход<sup>(48)</sup>.

Превозвачите могат да предоставят като доказателство вътрешни извлечения от дневници или доклади за произшествия и/или външни документи и декларации. В случаите, когато се прави позоваване на такова доказателство в отговор до пътника и/или правоприлагащите органи, то следва също да бъде представено. Когато въздушният превозвач желае да се позове на извънредни обстоятелства в своя защита, той следва да предостави безплатно тези доказателства на националния правоприлагащ орган и на пътниците в съответствие с националните разпоредби относно достъпа до документи.

## 5.2. Технически дефекти

Съгласно пояснението<sup>(49)</sup> на Съда техническите проблеми, открити при поддръжката на въздухоплавателните средства или поради дефект в такава поддръжка, не биха могли да представляват сами по себе си извънредни обстоятелства. Съдът счита, че дори когато случайно възникнал технически проблем не се дължи на лоша поддръжка и не е открит по време на рутинни проверки за поддръжка, той не попада в определението за „извънредни обстоятелства“, когато е присъщ на нормалното упражняване на дейността на въздушния превозвач. Пример за това са повредите, причинени от преждевременната неизправност на някои самолетни части, които могат да представляват неочаквано събитие. Те обаче са неразривно свързани с изключително сложната операционна система на въздухоплавателните средства, чиято експлоатация се извършва при тежки или екстремни условия (в частност метеорологични условия), като не бива да се забравя, че всеки от техните компоненти подлежи на амортизация. Следователно може да се твърди, че неочакваните събития са присъщи на нормалното упражняване на дейността на въздушните превозвачи<sup>(50)</sup>. Независимо от това скритите фабрични дефекти, открити от производителя на въздухоплавателното средство или от компетентен орган, или повредите в резултат на акт на саботаж или тероризъм, биха представлявали извънредни обстоятелства.

## 5.3. Сблъсък между въздухоплавателно средство и специализиран автомобил с подвижна стълба за качване и слизане на пътници

Съдът е пояснил<sup>(51)</sup>, че сблъсъкът между въздухоплавателно средство и специализиран автомобил с подвижна стълба за качване и слизане на пътници не може да се счита за извънредно обстоятелство, което освобождава въздушния превозвач от плащане на обезщетение съгласно член 5, параграф 3 от регламента. Подвижните стълби и пътничските ръкави могат да се считат за задължителна част от въздушния превоз на пътници и съответно въздушните превозвачи често попадат в положения, които са резултат от използването на такова оборудване. Поради това сблъсъкът на въздухоплавателно средство с такава подвижна стълба е събитие, което е присъщо на нормалното упражняване на дейността на въздушния превозвач. Би могло да се говори за наличие на извънредни обстоятелства, когато повредата на въздухоплавателното средство е причинена от действие, което не е свързано с обичайните услуги на летището — например акт на тероризъм или саботаж.

## 5.4. Пренатовареност на летища поради лоши метеорологични условия

В съответствие със съображение 14 от регламента случаят, при който опериращ въздушен превозвач е длъжен да забави или да отмени полет при пренатоварено летище поради лоши метеорологични условия, включително ако тези условия водят до недостиг на капацитет, би бил последица от извънредни обстоятелства.

## 5.5. Необходими мерки, които се очаква да бъдат взети от въздушен превозвач при извънредни обстоятелства

За да бъде освободен от задължението за плащане на обезщетение, при всяко настъпване на извънредни обстоятелства въздушният превозвач трябва да докаже, че той не би могъл да ги избегне, дори да е взел всички необходими мерки за тази цел.

<sup>(46)</sup> Решение Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 17 и цитираната съдебна практика.

<sup>(47)</sup> Решение Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 22.

<sup>(48)</sup> Решение Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 23.

<sup>(49)</sup> Решение Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 25.

<sup>(50)</sup> Решение Corina van der Lans/Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, т. 40—42.

<sup>(51)</sup> Решение Sandy Siewert и др./Condor Flugdienst GmbH, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, т. 19—20.

Заклучението на Съда <sup>(52)</sup> в този случай е, че съгласно член 5, параграф 3 от регламента може да се изисква от въздушния превозвач да планира ресурсите си своевременно така, че да е в състояние да извърши планирания полет след отпадането на непредвидените извънредни обстоятелства, тоест в продължение на известно време след часа на излитане по разписание. По-специално въздушният превозвач следва да предвиди известен запас от време, който да му позволи при възможност да извърши целия полет след отпадането на извънредните обстоятелства. Продължителността на този запас от време се преценява за всеки отделен случай. Член 5, параграф 3 обаче не може да се тълкува като изискване за „необходима мярка“, приложимо еднакво за всички въздушни превозвачи, според което те са длъжни да планират общо и без оглед на ситуацията определен минимален запас от време за всяко настъпване на извънредни обстоятелства. В този смисъл ресурсите на превозвачите, налични в собствените им бази, обикновено са много повече, отколкото при крайните пунктове на пристигане, което им осигурява повече възможности да ограничат въздействието на извънредните обстоятелства. Когато се преценява дали въздушният превозвач има капацитет да осъществи целия планиран полет при новите условия, произтичащи от настъпването на тези обстоятелства, трябва да се следи да не се изисква запас от време с такава продължителност, при която въздушният превозвач да е принуден да направи непоносими жертви с оглед на капацитета на предприятието му към дадения момент.

Що се отнася до техническите дефекти, обстоятелството, че въздушен превозвач е спазил минималните правила за поддръжка на летателен апарат, само по себе си не е достатъчно за установяване, че този превозвач е взел всички необходими мерки, и за освобождаване на посочения превозвач от неговото задължение за обезщетяване <sup>(53)</sup>.

## **6. ОБЕЗЩЕТИЕ, ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СТОЙНОСТТА НА БИЛЕТИТЕ, ПРЕМАРШРУТИРАНЕ И ГРИЖА В СЛУЧАЙ НА МУЛТИМОДАЛНИ ПЪТУВАНИЯ**

Мултимодалните пътувания, включващи повече от един вид транспорт в рамките на единен договор за превоз (например пътуване с железопътен и въздушен превоз, продавано като едно пътуване), не са обхванати нито от регламента, нито от друг законодателен акт на Съюза относно правата на пътниците, използващи други видове транспорт. Ако пътник изпусне полет поради закъснял влак, той ще се ползва единствено от правата на обезщетение и помощ, предоставени съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(54)</sup> по отношение на железопътния превоз, и то само ако закъснението му е било с повече от 60 минути при крайния пункт на пристигане <sup>(55)</sup>. Аналогично, в случай на изпуснат полет поради закъснение при пътуване с кораб или автобус в рамките на единен договор за превоз, се прилагат други разпоредби <sup>(56)</sup>. Ако обаче мултимодалното пътуване е част от пакет, включващ други пътнически услуги (например настаняване), съгласно Директива 90/314/ЕИО или Директива (ЕС) 2015/2302 отговорност за изпуснатите полети и за въздействието върху пакетното туристическо пътуване като цяло могат да носят неговите организатори.

## **7. ЖАЛБИ ДО НАЦИОНАЛНИТЕ ПРАВОПРИЛАГАЩИ ОРГАНИ, СТРУКТУРИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ (АРС) <sup>(57)</sup> И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ <sup>(58)</sup>**

### **7.1. Жалби до националните правоприлагащи органи**

Във връзка с ефективността на процедурите за разглеждане на жалби и предоставянето на сигурна правна среда за въздушните превозвачи и другите потенциално засегнати предприятия препоръката на Комисията е пътниците да бъдат съветвани да подават жалби в разумен срок до националния правоприлагащ орган на държавата, където е възникнал инцидентът, когато считат, че въздушен превозвач е нарушил техните права. Пътниците следва да се обръщат към национален правоприлагащ орган само след като първо са подали жалба до въздушния превозвач и не са съгласни с неговия отговор или при отсъствие на задоволителен отговор от превозвача. Комисията препоръчва въздушният превозвач да предостави отговор в срок от два месеца и да не се налагат ограничения по отношение на използването на един от официалните езици на ЕС. Съдът обаче счита <sup>(59)</sup>, че съгласно регламента националните правоприлагащи органи не са длъжни да предприемат

<sup>(52)</sup> Решение Andrejs Eglītis и др./Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, т. 37.

<sup>(53)</sup> Решение Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 43.

<sup>(54)</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 (ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14).

<sup>(55)</sup> Членове 17 и 18 от Регламент (ЕО) № 1371/2007.

<sup>(56)</sup> Във връзка с това вж. 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 (ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1); 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 (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 1).

<sup>(57)</sup> Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

<sup>(58)</sup> Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) (ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1).

<sup>(59)</sup> Решение Christopher Sturgeon и др./Condor Flugdienst GmbH и Stefan Böck и др./Air France SA, съединени дела C-145/15 и C-146/15 ECLI:EU:C:2016:187, т. 32, 36 и 38.

действия във връзка с такива жалби, за да гарантират при всички случаи правото на отделните пътници. От това следва, че националните правоприлагащи органи не са длъжни да предприемат принудителни действия срещу въздушни превозвачи с цел да ги заставят да платят предвиденото в регламента обезщетение в индивидуални случаи; тяхната роля, свързана с налагането на санкциите по член 16, параграф 3 от регламента, включва предприемане на мерки в отговор на нарушенията, които органът разкрива при изпълнение на функцията си по общ надзор, предвидена в член 16, параграф 1. Според Съда обаче регламентът не възпира държавите членки да приемат законодателство, заставлящо националните правоприлагащи органи да приемат мерки в отговор на отделни жалби при отсъствие на структури за APC или да се изисква отговор от такива структури в случаите, когато те съществуват. Това решение не засяга задължението на националните правоприлагащи органи след подадена жалба да предоставят на жалбоподателя информиран отговор в съответствие с принципите на добра администрация и при отсъствието на такива структури. Комисията счита, че съгласно добрата практика пътниците следва да бъдат информирани за възможностите за обжалване или друго действие, което те могат да предприемат, ако не са съгласни с оценката на техния случай. Всеки пътник има право да реши дали желае да бъде представляван от друго лице или структура.

## 7.2. Структури за алтернативно решаване на спорове

Освен жалби съгласно регламента пътниците, които пребивават в ЕС, могат да отнесат своите договорни спорове с въздушни превозвачи, установени в ЕС, до структури за APC, създадени съгласно Директивата за APC за потребители, при условие че въздушният превозвач е установен в ЕС и участва в схемата за APC. Ако са купили билета си по интернет, те могат да отнесат тези спорове до платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС), създадена съгласно Регламента за ОРС за потребители, чрез следната връзка: <http://ec.europa.eu/odr>.

Когато въздушните превозвачи не са задължени съгласно националното законодателство да участват в процедури пред структури за APC, е желателно те да поемат доброволен ангажимент за участие в съответните процедури и да информират своите клиенти за това.

## 7.3. Допълнителни средства за подпомагане на заинтересованите страни при прилагането на регламента

Съществуват редица начини за подпомагане на заинтересованите страни при прилагането на регламента. Първият от тях е свързан с Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(60)</sup> за сътрудничество в областта на защита на потребителите, с който се определят общи условия и рамка за сътрудничество между националните правоприлагащи органи. Сътрудничеството между тези органи е от съществено значение за гарантиране на еднаквото прилагане на законодателството за защита на потребителите в рамките на вътрешния пазар и за създаване на равнопоставени условия за предприятията. Регламентът обхваща ситуации, когато колективните интереси на потребителите са изложени на риск, и с него на националните органи се възлагат допълнителни правомощия за разследване и прилагане с цел да преустанови нарушаването на правата на потребителите, когато търговецът и потребителят са установени в различни държави. Регламент (ЕО) № 261/2004 относно правата на пътниците, използващи въздушен транспорт, е част от приложението към Регламента за сътрудничество в областта на защита на потребителите. Следователно националните органи, отговарящи за изпълнението на Регламент (ЕО) № 261/2004, трябва да изпълняват своите задължения съгласно Регламента за сътрудничество в областта на защита на потребителите, когато колективните интереси на потребителите са изложени на риск в трансграничен контекст.

Пътниците, които се сблъскват с проблеми при трансгранични ситуации, могат също така да се обръщат към мрежата на европейските потребителски центрове (ECC-Net)<sup>(61)</sup>. Тази мрежа информира потребителите за техните права съгласно европейското и националното законодателство за защита на потребителите, предоставя консултации за възможните начини за разглеждане на жалби на потребителите, осигурява пряка помощ за разрешаване на жалби по взаимно съгласие с търговци и пренасочва потребителите към подходящ орган, ако тя не е в състояние да помогне. За информация и директна помощ съгласно регламента пътниците могат да се обръщат и към националните организации на потребителите.

## 8. ПРЕДЯВЯВАНЕ НА ИСКОВЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТА

### 8.1. Компетентност по отношение на исковите съгласно регламента

За полети от една държава членка до друга държава членка, осъществявани по силата на договор, сключен с един въздушен превозвач, който е опериращият въздушен превозвач, иск за обезщетение съгласно регламента може да се предяви по избор на ищеца пред националния съд, който е компетентен по отношение на мястото на излитане или мястото на пристигане, посочено в договора за превоз<sup>(62)</sup>, при прилагане на Регламент (ЕО) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета („Брюксел I“)<sup>(63)</sup>. Съгласно член 4, параграф 1 от Регламент „Брюксел I“ пътниците си запазват възможността да предявят иска пред съдилищата по местоживее на ответника (седалището на въздушния превозвач).

<sup>(60)</sup> Вж. бележка под линия 58.

<sup>(61)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

<sup>(62)</sup> Решение Peter Rehder/Air Baltic Corporation, C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, т. 47.

<sup>(63)</sup> Регламент (ЕО) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1).

## 8.2. Давностен срок за предявяване на искове съгласно регламента

Регламентът не определя давностни срокове за предявяване на искове пред националните съдилища. Този въпрос е предмет на националното законодателство на всяка държава членка относно давностните срокове за предявяване на искове. Двугодишният давностен срок за предявяване на искове съгласно Конвенцията от Монреал не е приложим за искове, предявени съгласно регламента, и не засяга националното законодателство на държавите членки, тъй като определените от регламента мерки за обезщетяване попадат извън приложното поле на конвенцията, понеже са насочени към компенсиране на понесено от пътниците неудобство, като същевременно те допълват системата за обезщетяване, определена с конвенцията. Поради това в различните държави членки могат да се прилагат различни крайни срокове <sup>(64)</sup>.

## 9. ОТГОВОРНОСТ НА ВЪЗДУШНИЯ ПРЕВОЗВАЧ СЪГЛАСНО КОНВЕНЦИЯТА ОТ МОНРЕАЛ

Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз, известна като „Конвенцията от Монреал“, бе договорена в Монреал на 28 май 1999 г. Европейският съюз е договаряща страна по тази конвенция <sup>(65)</sup> и някои от нейните разпоредби са въведени в правото на Съюза чрез Регламент (ЕО) № 2027/97, изменен с Регламент (ЕО) № 889/2002. Тези разпоредби, заедно с Регламент (ЕС) № 261/2004, са част от мерките за защита на правата на пътниците в Европейския съюз, използващи въздушен транспорт.

— Съвместимост на регламента с Конвенцията от Монреал:

- Съдът е потвърдил <sup>(66)</sup>, че изискванията за предоставяне на обезщетение за закъснение при пристигането и помощ в случай на закъснение при заминаването са съвместими с Конвенцията от Монреал. Във връзка с това Съдът счита, че загубата на време, присъща при закъснение на полет, представлява по-скоро „неудобство“, отколкото „вреда“, която се цели да се компенсира с Конвенцията от Монреал. Тази обосновка почива на заключението, че на първо място прекомерното закъснение ще причини неудобство, което е почти идентично за всеки пътник, и регламентът предвижда стандартизирано и незабавно обезщетяване, докато средствата за правна защита, предвидени в Конвенцията от Монреал, изискват оценка за всеки отделен случай на размера на причинените вреди, и съответно те могат да подлежат на обезщетение, предоставяно само впоследствие и индивидуално. Следователно регламентът действа на по-ранен етап от Конвенцията от Монреал. Определеното съгласно регламента задължение за обезщетяване на пътници, чиито полети са закъснели, попада извън приложното поле на конвенцията, но допълва предвидената от нея система за обезщетяване.
- Регламент (ЕО) № 2027/97 се прилага само за пътниците, пътуващи с въздушен превозвач, т.е. с предприятие за въздушен транспорт, което притежава валиден лиценз за експлоатация <sup>(67)</sup> по смисъла на член 2, параграф 1, буква б) от регламента.
- Съгласно член 17 от Конвенцията от Монреал пътник е лице, което е превозено по силата на договор за превоз по смисъла на член 3 от конвенцията дори ако не е издаден индивидуален или групов документ за превоз <sup>(68)</sup>.
- Член 22, параграф 2 от Конвенцията от Монреал следва да се чете във връзка с член 3, параграф 3 от нея и да се тълкува в смисъл, че правото на обезщетение и ограниченията по отношение на отговорността на превозвача до 1 131 специални права на тираж (СПТ) в случай на унищожаване, загуба, повреда или забавяне на багаж се прилагат за пътник, който предявява иск за това обезщетение поради загубата, унищожаването, повредата или забавянето на багаж, регистриран под името на друг пътник, при условие че багажът в действително е съдържал личните вещи на първия пътник. Съответно всеки пътник, засегнат от унищожаване, загуба, повреда или закъснение на багаж, регистриран на името на друго лице, има право на обезщетение в рамките на 1 131 СПТ, ако може да докаже, че регистрираният багаж действително е съдържал негови вещи. Засегнатите пътници имат задачата да докажат в достатъчна степен това пред съдия от национален съд, който може да отчете факта, че тези пътници са членове на едно и също семейство, че те са купили своите билети заедно или че са пътували заедно <sup>(69)</sup>.
- Член 22, параграф 2 от Конвенцията от Монреал, с който се определя ограничение за отговорността на въздушния превозвач за вреди, включително вследствие на загуба на багаж, обхваща както имуществените, така и неимуществените вреди <sup>(70)</sup>. Този член се прилага също в случай на унищожаване, загуба, повреда или закъснение при превоза на регистрирани инвалидни колички, друго оборудване за придвижване или други помощни устройства съгласно член 2,

<sup>(64)</sup> Решение Joan Cuadrench Moré/Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV., C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, т. 33.

<sup>(65)</sup> Решение 2001/539/ЕО на Съвета от 5 април 2001 г. относно сключването от Европейската общност на Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз (Конвенцията от Монреал) (ОВ L 194, 18.7.2001 г., стр. 39).

<sup>(66)</sup> Решение Air Transport Association и European Low Fares Airline Association/Department for Transport, C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, т. 43, 45, 46 и 47, и Решение Christopher Sturgeon и др./Condor Flugdienst GmbH и Stefan Böck и др./Air France SA, съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 51.

<sup>(67)</sup> Решение Eleonore Prüller-Frey/Norbert Brodnig и др., C-240/14, ECLI:EU:C:2015:567, т. 29.

<sup>(68)</sup> Решение Wucher Helicopter GmbH и Euro-Aviation Versicherungs AG/Fridolin Santer, C-6/14, ECLI:EU:C:2015:122, т. 36—38.

<sup>(69)</sup> Решение Pedro Espada Sánchez и др./Iberia Líneas Aéreas de España SA., C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747, т. 35.

<sup>(70)</sup> Решение Axel Walz/Clickair SA., C-63/09, ECLI:EU:C:2010:251, т. 39.

буква а) от Регламент (ЕО) № 1107/2006. Отговорността на превозвача в този случай е ограничена до размера, посочен в предходния абзац, освен ако пътникът не е направил по време на предаване на регистрирания багаж на превозвача специална декларация за интерес от доставка в крайния пункт на пристигане и не е заплатил допълнителна сума, ако случаят го изисква.

- По отношение на тълкуването на членове 19, 22 и 29 от Конвенцията от Монреал Съдът счита <sup>(71)</sup>, че съгласно конвенцията въздушният превозвач може да носи отговорност по отношение на работодател при причиняване на вреди вследствие на закъснение на полети, при който неговите служители са били пътници. Конвенцията съответно следва да се тълкува в смисъл, че се прилага не единствено към вредите, причинени на самите пътници, но също така към вредите, претърпени от работодател, с който е сключен договор за международен превоз на пътници. В своето решение Съдът отбелязва, че по отношение на въздушните превозвачи е гарантирано, че тяхната отговорност не може да надвишава ограничението, приложимо за всеки пътник съгласно Конвенцията, умножено по броя на засегнатите служители/пътници.
- В случай на иск за обезщетение във връзка с вреда по член 19 от Конвенцията от Монреал пътникът има избор между няколко съдилища, определени от конвенцията съгласно член 33 от нея: съда по постоянно седалище на превозвача или по неговото основно място на дейност, или по мястото на дейност на превозвача, чрез което е сключен договърът, или пред съда в местоназначението. В този случай е без значение дали местоназначението е в ЕС, тъй като юрисдикцията се основава на конвенцията, по която ЕС е страна.

—

<sup>(71)</sup> Решение Air Baltic Corporation AS/Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnyba, C-429/14, ECLI:EU:C:2016:88, т. 29 и 49.



## ПРИЛОЖЕНИЕ

**Компетентност на националните правоприлагащи органи от ЕС в контекста на големи закъснения при достигане на крайния пункт на директно свързващи полети***Правен контекст:*

1. Решение Air France срещу Heinz-Gerke Folkerts и Luz-Tereza Folkerts, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106 <sup>(1)</sup>

„33. Тъй като, що се отнася до закъснения полети, това неудобство се обективира при достигането на **крайния пункт на местоназначение**, Съдът е постановил, че с оглед на обезщетението по член 7 от Регламент № 261/2004 закъснението трябва да се преценява по отношение на предварително планираното време за пристигане **в тази дестинация** (вж. Решение по дело Sturgeon и др., посочено по-горе, точка 61 и Решение по дело Nelson и др., посочено по-горе, точка 40).

34. Понятието „краен пункт на пристигане“ обаче е дефинирано в член 2, буква з) от Регламент № 261/2004 като **дестинацията, посочена на билета, представен при регистрацията, или при директно свързващи полети дестинацията на последния полет.**

35. От това следва, че в хипотезата на свързани полети от значение за получаване на обезщетението с фиксиран размер по член 7 от Регламент № 261/2004 е **единствено закъснението, констатирано по отношение на предварително планираното по разписание време на кацане в крайния пункт на пристигане**, разбиран като дестинацията на последния полет, с който лети съответният пътник.“

2. Регламент (ЕО) № 261/2004, член 16 — Нарушения

„1. Всяка държава членка определя орган, който отговаря за прилагането на настоящия регламент по отношение на **полети от летища, разположени на нейна територия и полети от трета страна до такива летища**. Когато е целесъобразно, този орган предприема мерки, необходими за гарантиране зачитането на правата на пътниците. Държавите членки информират Комисията за органа, определен съгласно настоящия параграф.

2. Без да се засягат разпоредбите на член 12, всеки пътник може да сезира всеки орган, определен по параграф 1, или всеки друг компетентен орган, определен от държава членка, по повод на предполагаемо нарушение на настоящия регламент на всяко летище, разположено на територията на държава членка или във връзка с полет от трета страна до летище, разположено на тази територия.[...]“

*Възложни примери <sup>(2)</sup>:*

Отказ от отговорност:

— Списъкът с примери не е изчерпателен и се основава на факта, че тези маршрути, включващи един или повече директно свързващи полети, които са част от единен договор за превоз, се осъществяват от съответните въздушни превозвачи съгласно член 3 от регламента и са разрешени съгласно действащите споразумения за въздухоплавателни услуги, сключени между държавите — членки на ЕС, и/или между ЕС и трети страни.

— При тези примери се разглеждат само ситуации „при свързани полети, [при които от значение] е единствено закъснението, констатирано по отношение на предварително планираното по разписание време на кацане в крайния пункт на пристигане“.

— Приема се, че голямото закъснение при крайния пункт на пристигане се дължи единствено на закъснение, като не се отчитат други видове инциденти и не са приложими извънредни обстоятелства.

**Пътуване 1:** Излитане от ДЧ А на ЕС (полет 1), прекачване в ДЧ Б на ЕС с краен пункт на пристигане в ЕС (полет 2).

Съгласно член 16, параграф 1 от регламента компетентният НПО е този в ДЧ Б. Размерът на обезщетението се изчислява въз основа на цялото пътуване.

**Пътуване 2:** Излитане от ДЧ А на ЕС (полет 1), прекачване в летище на трета страна с краен пункт на пристигане в друга трета страна (полет 2).

Съгласно член 16, параграф 1 от регламента компетентният НПО е този в ДЧ А. Размерът на обезщетението се изчислява въз основа на цялото пътуване.

**Пътуване 3:** Излитане от трета страна (полет 1, осъществяван от превозвач от ЕС), прекачване в ДЧ А на ЕС с краен пункт на пристигане в ДЧ Б на ЕС (полет 2).

Съгласно член 16, параграф 1 от регламента компетентният НПО е този в ДЧ А. Размерът на обезщетението се изчислява въз основа на цялото пътуване.

<sup>(1)</sup> Най-важните части са подчертани с удебелен шрифт.

<sup>(2)</sup> ЕС — Европейски съюз, ДЧ — държава членка, НПО — национален правоприлагащ орган.