



Съобщение за пресата

Люксембург, 8 ноември 2018 г.

Пътниците в ЕС имат широки права, но все още трябва да се борят за прилагането им, заявяват одиторите на ЕСП

Системата на ЕС за правата на пътниците е добре развита, но те трябва да полагат усилия да ги отстояват, за да се възползват от тях, според нов доклад на Европейската сметна палата. Често пътниците не са запознати с правата си и им липсва практическа информация как да ги упражнят, твърдят одиторите. Те отправят редица препоръки за подобрения, в това число и за автоматично обезщетение за закъснение в определени ситуации, за да се избегне необходимостта самите пътници да подават искове. Одиторите също така предлагат 10 съвета за подобряване на удовлетворението на потребителите от пътуването им.

Европейската комисия дефинира определени права на пътниците в ЕС, които са общи за четирите вида обществен транспорт — автобусен, железопътен, воден и въздушен. Правата са гарантирани за всеки вид транспорт, макар че степента на покритие и специфичните правила се различават в отделните регламенти.

За да преценят дали правата на пътниците са ефективно защитени, одиторите посетиха Чешката република, Франция, Финландия, Гърция, Германия, Ирландия, Италия, Нидерландия, Полша и Испания и проведеха две проучвания сред пътниците. Те заключават, че обхватът на регламентите прави рамката на ЕС уникална в световен мащаб. Много пътници обаче не са достатъчно запознати с правата си и често не могат да ги упражнят заради проблеми с налагането на изпълнението на правилата. В допълнение, макар че основните права имат за цел да защитят всички пътници, обхватът на защитата зависи от конкретния вид използван транспорт.

„Ангажиментът на ЕС към правата на пътниците е неоспорим,“ заяви George Pufan, членът на Европейската сметна палата, отговарящ за одита. „Но за да бъдат защитени най-добре интересите на пътниците, системата трябва да бъде по-последователна, по-лесна за използване и по-ефективна.“

Настоящото съобщение за пресата има за цел да представи основните послания на специалния доклад, приет от Европейската сметна палата.

Пълният текст на доклада е публикуван на www.eca.europa.eu

Пресслужба на ЕСП

Mark Rogerson – Говорител

Damijan Fišer – Служител в пресслужбата

12, rue Alcide De Gasperi, 1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors

T: (+352) 4398 47063

T: (+352) 4398 45410

eca.europa.eu

M: (+352) 691 55 30 63

M: (+352) 621 55 22 24

Редица разпоредби на регламентите могат да се тълкуват по различен начин и размерът на обезщетението не запазва покупателната си стойност, тъй като няма разпоредби то да се актуализира спрямо инфлацията. Ограниченията на юрисдикцията на националните правоприлагащи органи и различни изключения значително стесняват обхвата на правата на пътниците, заявяват одиторите.

Равнището на осведоменост на пътниците остава относително ниско и провеждането на кампании за повишаване на осведомеността би могло да предостави повече практически насоки как да се действа в случай на проблеми с пътуването. При настоящата система за предоставяне на обезщетения както превозвачите, така и пътниците понасят значителна административна тежест, а и процедурите не са прозрачни. Възможно е пътниците, засегнати от едни и същи проблеми при пътуване, да бъдат третирани различно, а също и подходът към прилагането на правата да се различава в зависимост от вида транспорт и от държавата членка.

Карол, пътник, който е участвал в проучването на одиторите, разказва следното: *„Всички полети от Гданск имаха закъснение заради лоши метеорологични условия. Когато въздушното движение беше възстановено, самолетът, предназначен за моя маршрут, в крайна сметка беше използван за извършване на друг полет. Подадох жалба, както и други пътници от моя полет. Някои от нас получиха обезщетение, а други — не, въпреки че условията за закъснението бяха едни и същи.“*

Грета, която също участва в проучването, казва: *„По време на пътуване от Дюселдорф до Краков изпуснах връзката си с влака в Прага. Директният билет беше продаден от германския превозвач, но част от пътуването се извършваше от чешки превозвач. Заради закъснението пътуването можеше да продължи едва на следващия ден. И двете железопътни дружества ми отказаха настаняване в хотел и се наложи да резервирам хотел в Прага за своя собствена сметка. Нито едно от двете дружества не счете, че е отговорно да възстанови този разход или да изплати обезщетението вследствие на закъснението.“*

Според одиторите, извършваният от Комисията мониторинг е довел до изясняване на регламентите. Но тъй като Комисията не разполага с правомощия за налагане на спазването на правата на пътниците, съществуват различия в прилагането на тези права.

С цел подобряване на настоящата ситуация, Сметната палата препоръчва следното:

- подобряване на съгласуваността, яснотата и ефективността на правата на пътниците в ЕС. Това следва да включва задължаването на превозвачите в рамките на 48 часа да уведомят за причините за проблемите, настъпили при пътуването, и да извършват автоматични плащания на обезщетения;
- повишаване на осведомеността на пътниците;
- даване на по-големи права на националните правоприлагащи органи и разширяване на правомощията на Комисията.

Бележки към редакторите

Одиторите потърсиха информация от превозвачи, публични органи и обикновени пътници. Въз основа на това те изготвиха 10 съвета, които да подобрят удовлетворението на потребителите, ако по време на пътуването им възникне проблем:

1. Персонализирайте пътуването си в максимална степен — когато закупвате билет, се идентифицирайте пред превозвача, например предоставете му данните си за контакт. Получаването на информация за проблемите е възможно само когато превозвачите разполагат с Вашите данни за контакт. Също така, ако желаете обезщетение, персонализираният билет е най-добрият начин да докажете, че действително сте били на борда и сте засегнати от проблема.
2. Снимайте багажа си — когато пътуването Ви е свързано с регистриране на багаж, е добре да имате снимка на Вашия куфар и на съдържанието му. Това ще Ви спести време при подаването на иск и ще послужи като доказателство за стойността на изгубения багаж.
3. Не отивайте късно на гишето за регистрация — важно е да не забравяте, че правата на пътниците се прилагат само ако се регистрирате навреме. Ако изпуснете заминаването, защото гишето за регистрация вече е било затворено при Вашето пристигане, нямате право на помощ.
4. Поискайте информация в точките на отпътуване — имате право да бъдете информирани, ако заминаването Ви ще се забави или ако има някакъв друг проблем с Вашето пътуване. Ако няма представител на превозвача или ако той не Ви предостави съдържателна информация, отбележете си това и го включете в иска, който ще подадете до превозвача.
5. Винаги искайте помощ — ако сте засегнати от голямо закъснение или отмяна във всеки вид транспорт, имате право на помощ. Това означава достъп до вода и закуска или храна. Ако представителите на превозвача не предоставят такива удобства по собствена инициатива, поискайте ги от тях. Ако Ви откажат, отбележете си това и го включете в иска, който ще подадете до превозвача.
6. Пазете всички разписки — ако в точката на отпътуване (летище, автобусна или железопътна гара, пристанище) не Ви предоставят помощ или заминавате от отдалечено място (автобусна спирка), можете да поискате от превозвача да компенсира допълнителните Ви разходи. Обикновено превозвачите искат доказателство за плащане за напитки и закуски и могат да откажат, ако броят на артикулите не съответства на продължителността на закъснението или ако разходите са необосновано високи. Подобни принципи се прилагат, ако трябва сами да намерите място за настаняване, за да изчакате отпътуване на следващия ден.
7. Поискайте доказателство за закъснение или отмяна — във всичките четири вида транспорт пътниците имат право на обезщетение за големи закъснения и отмяна. Въпреки че процентът на обезщетение и минималното време на чакане са различни за отделните видове транспорт, задължението да докажете, че сте били засегнати, е еднакво за всички. Ако името Ви не е изписано на билета, вземете доказателство на гарата или на борда, че сте били засегнати от конкретното закъснение или отмяна.

8. Не вземайте самостоятелни мерки, без първо да сте чули предложението на превозвача — обикновено при проблеми с пътуването искате незабавно да продължите да пътувате, като използвате друг превозвач или с друг вид транспорт. ЕСП препоръчва да не действате прибързано: закупуването на нов билет, без да сте получили алтернативни варианти, предложени от превозвача, е равносилно на едностранно анулиране на договора за превоз. Това прекратява всяко задължение на първоначалния превозвач да Ви предложи помощ или обезщетение.

9. Искане за обезщетение — ако можете да докажете, че сте били засегнати от закъсняло или отменено заминаване и че продължителността на закъснението е надхвърлила определения в регламента праг, подайте искане за обезщетение до превозвача. Винаги посочвайте конкретното заминаване и приложимия регламент. Ако не получите отговор от превозвача или не сте удовлетворени от него, отнесете случая до националния правоприлагащ орган на държавата на заминаване. Другите организации, които могат да Ви помогнат, са органите за алтернативно решаване на спорове (АРС) и агенциите за подаване на иски. Имайте предвид, че може да Ви таксуват за тези услуги.

10. Поискайте обезщетение за допълнителни разходи — в някои случаи Вашата загуба заради закъснение или отмяна е много по-голяма от дължимата сума съгласно правилата за обезщетяване във връзка с правата на пътниците в ЕС. В такива случаи можете да подадете иск до превозвачите съгласно международните конвенции. Следва да бъдете подготвени да докажете точния размер на Вашите загуби, както и допълнителните разходи, направени заради проблеми с пътуването.

ЕСП представя своите специални доклади на Европейския парламент и на Съвета на ЕС, както и пред други заинтересовани страни, като националните парламенти, заинтересовани страни от промишлеността и представители на гражданското общество. По-голямата част от препоръките, отправени от ЕСП в нейните доклади, се изпълняват. Това високо ниво на изпълнение подчертава ползата от дейността на ЕСП за гражданите на ЕС.

Специален доклад № 30/2018 „Пътниците в ЕС имат широки права, но все още трябва да се борят за прилагането им“ е публикуван на уебсайта на ЕСП (www.eca.europa.eu) на 23 официални езика на ЕС.