



Comunicat de presă

Luxemburg, 29 iunie 2021

Drepturile pasagerilor din transportul aerian în UE: „rămase în aer” în timpul pandemiei

Drepturile pasagerilor din transportul aerian nu au fost protejate în UE în cursul pandemiei de COVID-19, se arată într-un raport publicat de Curtea de Conturi Europeană. Companiile aeriene sunt obligate prin lege să le dea pasagerilor banii înapoi în caz de anulare a zborurilor. Numeroase companii au forțat însă clienții să accepte vouchere în locul rambursărilor, această practică fiind ilegală. Curtea de Conturi Europeană subliniază de asemenea faptul că companiile aeriene și operatorii de pachete turistice au primit miliarde de euro sub formă de ajutoare de stat, care au fost acordate fără să fi fost condiționate de efectuarea rambursărilor către pasageri.

Transportul aerian din UE a fost grav afectat de pandemia de COVID-19. Restricțiile de călătorie — adesea impuse de statele membre fără nicio coordonare — au dus la închiderea a 7 000 de rute aeriene în rețeaua aeroportuară europeană. Între martie 2020 și martie 2021, anulările de zboruri au afectat în UE zeci de milioane de pasageri. În astfel de cazuri, legislația UE dă pasagerilor dreptul la rambursarea biletelor pentru zborurile anulate sau la rerutarea călătoriei. În același timp, oprirea neașteptată a zborurilor a cauzat probleme bruște și grave de lichiditate pentru companiile aeriene și pentru operatorii de pachete turistice. Numeroase state membre au intervenit rapid și au acordat niveluri-record de ajutoare de stat, pentru a le permite să continue să funcționeze și pentru a le salva de la un posibil faliment.

„Printre numeroasele consecințe ale pandemiei se numără și impactul negativ asupra drepturilor pasagerilor din transportul aerian în UE”, a declarat doamna Annemie Turtelboom, membra Curții de Conturi Europene responsabilă de acest raport. „Pentru a sprijini companiile aeriene și operatorii de pachete turistice, nu s-a precupețit niciun efort. În schimb, s-a făcut mult prea puțin pentru a se garanta drepturile a milioane de persoane din UE.”

Auditorii au constatat că, în primele luni ale crizei, numeroși pasageri au pierdut bani la care aveau dreptul. Acest lucru s-a întâmplat în unele cazuri chiar cu acordul statelor membre: 15 dintre acestea, inclusiv Franța, Țările de Jos și Belgia, au adoptat măsuri excepționale pentru a scuti companiile aeriene și operatorii de pachete turistice de la obligația lor normală de a rambursa banii pasagerilor. În contradicție cu dreptul UE, numeroși pasageri au fost obligați să accepte vouchere, dar acestea nu erau întotdeauna protejate în caz de insolvență a companiilor aeriene și acordarea lor întârziează posibilitatea de rambursare. Companiile aeriene au început să

Scopul acestui comunicat de presă este să prezinte mesajele principale ale raportului special adoptat de Curtea de Conturi Europeană. Textul integral al raportului este disponibil la adresa eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

efectueze rambursări către pasageri la jumătatea anului 2020. În majoritatea cazurilor însă, rambursarea a durat mult mai mult decât cele 7 zile (pentru pasagerii care achiziționaseră doar zboruri) sau 14 zile (pentru călătorii care aveau un pachet cu zbor și cazare) prevăzute de lege. Lupta pentru rambursare a fost chiar și mai grea pentru pasagerii care nu cumpăraseră biletele direct de la companiile aeriene. Aceștia au fost adesea purtați cu vorba între intermediari (cum ar fi agențiile de voiaj) și companiile aeriene și, în cel mai bun caz, au primit o rambursare parțială sau foarte târzie. În cel mai rău caz, pasagerii nu au primit niciun fel de rambursare.

Între timp, Comisia Europeană a aprobat măsuri publice de sprijinire a unor companii aeriene și operatori de pachete turistice din întreaga UE care au fost grav afectați de criza COVID-19. Aceste măsuri au fost aprobate într-un timp-record: 54 de decizii privind ajutoare de stat au fost adoptate în medie în termen de 13 zile de la notificare, iar 23 dintre acestea au fost adoptate în termen de o săptămână. Per total, în perioada martie 2020-aprilie 2021, statele membre au pus la bătaie 35 de miliarde de euro din bani publici. Air France și KLM au primit împreună peste 11 miliarde de euro, Lufthansa peste 6 miliarde, iar TUI, TAP și SAS peste 1 miliard fiecare. Și lista continuă. Statele membre nu au condiționat însă în mod explicit ajutorul de efectuarea rambursărilor către pasageri, deși Comisia, în limitele competențelor sale reduse în domeniul drepturilor pasagerilor, a precizat cu claritate că puteau face acest lucru. În ultimă instanță, aceasta a însemnat că statele membre au lăsat rambursarea către pasageri exclusiv în mâinile companiilor aeriene, care și-au urmat propriile priorități în utilizarea ajutorului de stat. S-a ajuns astfel la o situație în care pasagerii aerieni au fost tratați foarte diferit în UE, observă auditorii.

Pe baza concluziilor sale, Curtea de Conturi Europeană adresează recomandări specifice Comisiei Europene în vederea unei mai bune protecții a drepturilor pasagerilor din transportul aerian.

Informații generale

Protecția drepturilor pasagerilor este o politică a UE cu impact direct asupra cetățenilor și, prin urmare, ea se bucură de o vizibilitate ridicată în toate statele membre. Drepturile pasagerilor sunt definite la nivelul UE, sunt aplicate de furnizorii de servicii de transport și sunt protejate de organismele naționale. Regulamentul nr. 261/2004 stabilește normele UE privind compensarea și asistența acordată pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și a anulării sau a întârzierii prelungite a zborurilor. O directivă a UE asigură o protecție similară pentru persoanele care rezervă pachete de servicii de călătorie (un zbor rezervat împreună cu un hotel, de exemplu).

În 2018, Curtea a publicat un [raport privind drepturile pasagerilor](#), care acoperea toate modurile de transport. Acest raport pune în evidență faptul că sistemul UE referitor la drepturile pasagerilor avea unele neajunsuri, încă de dinainte de pandemia de COVID-19.

Raportul special nr. 15/2021, intitulat „Drepturile pasagerilor din transportul aerian în timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19: drepturi esențiale care nu au fost protejate, în pofida eforturilor Comisiei”, este disponibil pe site-ul Curții (eca.europa.eu) în 23 de limbi ale UE.

Curtea prezintă rapoartele sale speciale Parlamentului European și Consiliului UE, precum și altor părți interesate, cum ar fi parlamentele naționale, părțile interesate din sectoarele economice vizate și reprezentanții societății civile. Marea majoritate a recomandărilor pe care le formulează Curtea în aceste rapoarte sunt puse în practică.

Date de contact pentru presă

Serviciul de presă al Curții: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeois: vincent.bourgeois@eca.europa.eu - M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu - M: (+352) 691 553 547