



Съобщение за пресата

Люксембург, 29 юни 2021 г.

Твърдо приземяване — правата на пътниците във въздушния транспорт в ЕС са пренебрегнати по време на пандемията

Правата на пътниците във въздушния транспорт не са били защитени в ЕС по време на пандемията от COVID-19, посочва нов доклад на Европейската сметна палата (ЕСП). Авиокомпаниите имат законово задължение да върнат парите на пътниците, ако полетите им бъдат отменени. Много авиокомпании обаче са принудили клиентите си вместо плащания да приемат ваучери, което представлява незаконна практика. Одиторите на ЕС посочват също, че авиокомпаниите и организаторите на пакетни туристически пътувания са получили държавна помощ в размер на милиарди евро, която е предоставена без изискване да бъдат възстановени средствата на пътниците.

Секторът на въздушния транспорт в ЕС е сериозно засегнат от пандемията от COVID-19. Ограниченията за пътуване, често налагани от държавите членки без координация, са довели до затварянето на 7 000 въздушни маршрути в европейската летищна мрежа. Отменените полети са засегнали десетки милиони пътници в ЕС между март 2020 г. и март 2021 г. В такива случаи законодателството на ЕС дава право на пътниците да получат обратно парите си за отменените полети или да бъдат пренасочени по други маршрути. Същевременно неочакваното прекъсване на полетите е причинило внезапни и сериозни проблеми с ликвидността за авиокомпаниите и организаторите на пакетни туристически пътувания. Много държави членки са се намесили бързо чрез отпускането на държавна помощ в безпрецедентни размери, за да позволят на тези компании да продължат да работят и да избегнат евентуална несъстоятелност.

„Междумногото последствие от пандемията е и отрицателният ефект върху правата на пътниците във въздушния транспорт в ЕС“, заяви Анеми Туртелбоом, членът на ЕСП, който отговаря за одита. „Докато за подкрепата на авиокомпаниите и организаторите на пакетни туристически пътувания са положени много усилия, недостатъчно действия са предприети за защита на правата на милиони хора в ЕС.“

Одиторите установиха, че през първите месеци на кризата много пътници са загубили средства, за които са имали право на компенсация. Това е ставало дори със съгласието на държавите членки — 15 от тях, в т.ч. Франция, Нидерландия и Белгия, са приели

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 eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

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

извънредни мерки, за да освободят авиокомпаниите и туроператорите от обичайните им задължения да възстановяват разходите на пътниците. В противоречие със законодателството на ЕС, много пътници са били принудени да приемат ваучери, които невинаги са били защитени срещу несъстоятелност на авиокомпаниите и са забавили възможността за възстановяване на средства. От средата на 2020 г. нататък авиокомпаниите са започнали да възстановяват разходите на пътниците. В повечето случаи обаче това е отнело много повече от изискваните от законодателството 7 дни (за пътниците, резервирани само самолетни билети) или 14 дни (за пътниците, закупили пакети от полет и хотелско настаняване). Проблемите са били още по-големи за пътниците, които не са закупили билетите си пряко от авиокомпаниите. Те често са били прехвърляни между посредниците (като например туристически агенции) и авиокомпаниите и в най-добрия случай са получили средствата си в непълен размер или с голямо закъснение. В най-лошия случай разходите на тези пътници изобщо не са били възстановени.

Междувременно Европейската комисия е одобрила публични мерки за подкрепа на авиокомпаниите и организаторите на пакетни пътувания, сериозно засегнати от кризата, свързана с COVID-19, в целия ЕС. Тези мерки са приети в рекордно кратък срок — 54 решения за отпускане на държавна помощ са одобрени средно в рамките на 13 дни от уведомлението, 23 от които в рамките на една седмица. Като цяло между март 2020 г. и април 2021 г. държавите членки са заделили публични средства в размер на почти 35 млрд. евро. Авиокомпаниите Air France и KLM са получили заедно над 11 млрд. евро, Lufthansa — над 6 млрд., а TUI, TAP и SAS — по повече от 1 млрд., като списъкът може да бъде продължен. Държавите членки обаче не са обвързали изрично отпускането на помощ за авиокомпаниите с възстановяването на средствата на пътниците, въпреки че Комисията, в рамките на ограничените си правомощия в областта на правата на пътниците, е посочила ясно, че могат да направят това. На практика държавите членки са оставили решението на проблема с възстановяването на разходите на пътниците изцяло на авиокомпаниите, които са следвали собствените си приоритети по отношение на използването на държавната помощ. Одиторите отбелязват, че това е довело до много различно третиране на пътниците в ЕС.

Въз основа на своите заключения ЕСП отправя конкретни препоръки към Европейската комисия с цел по-добра защита на пътниците във въздушния транспорт.

Обща информация

Политиката на ЕС за защита на правата на пътниците има пряко въздействие върху гражданите, което я прави много видима във всички държави членки. Тези права се определят на ниво ЕС, прилагат се от доставчиците на транспортни услуги, а националните органи налагат изпълнението им. Регламент (ЕО) № 261/2004 определя правилата на ЕС за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети. Правата на пътниците, които резервират пакетни пътувания — например полет и хотел, са защитени по подобен начин от директива на ЕС.

През 2018 г. вече ЕСП публикува [специален доклад относно правата на пътниците](#), който обхваща всички видове транспорт. В него се подчертава, че дори преди пандемията от COVID-19 системата на ЕС, свързана с правата на пътниците, е страдала от недостатъци.

Специален доклад № 15/2021 „Права на пътниците във въздушния транспорт по време на пандемията от COVID-19 — някои основни права не са защитени въпреки усилията на Комисията“ е публикуван на уебсайта на ЕСП (www.eca.europa.eu) на 23 официални езика на ЕС.

Сметната палата представя своите специални доклади пред Европейския парламент и Съвета на ЕС, както и пред други заинтересовани страни, като националните парламенти, бизнеса и представители на гражданското общество. По-голямата част от препоръките, отправени от ЕСП в нейните доклади, се изпълняват.

Лица за контакт в пресслужбата

Пресслужба на ЕСП: press@eca.europa.eu

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