



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

## ВЪПРОСИ И ОТГОВОРИ

### ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ И ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

Юли 2020 г.  
(актуализиране  
на версията от  
май 2020 г.)

#### **1. Какви са правата ми като пътник или пътуващ при отменени транспортни услуги или пакетни туристически пътувания в условията на коронавирусната пандемия?**

Правата на пътниците при отмяна на транспортни услуги в различните видове транспорт са уредени в [регламентите на ЕС относно правата на пътниците](#). При отмяна от страна на превозвача пътниците могат да изберат възстановяване на стойността на билетите или премаршрутиране. Тъй като премаршрутирането е трудно приложимо при сегашните обстоятелства, изборът е главно между различните форми на възстановяване на платената сума.

Възстановяването на пълната стойност на билета е дължимо в срок от 7 дни от искането на пътника при пътувания по въздух, по море и по вътрешни водни пътища, 14 дни от отправеното предложение или полученото искане на пътника при пътувания с автобусен транспорт, и 1 месец след отправеното искане при пътувания с железопътен транспорт.

[Директивата за пакетните туристически пътувания<sup>1</sup>](#) урежда правата на пътуващите в случай на отмяна на договора за пакетно туристическо пътуване от страна на пътуващия или на организатора. В такъв случай пътуващият има право на пълно възстановяване на всички плащания за туристическия пакет. От своя страна организаторът трябва да възстанови средствата в срок от 14 дни след прекратяването на договора.

Съгласно регламентите относно правата на пътниците и Директивата за пакетните туристически пътувания възстановяването може да бъде в брой или чрез ваучер. Възстановяване чрез ваучер обаче може да се извърши само със съгласието на пътника или пътуващия.

---

<sup>1</sup> Повече информация относно Директивата за пакетните туристически пътувания ще намерите на адрес: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_bg.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_bg.htm)

През март 2020 г. Комисията прие [Тълкувателни насоки относно регламентите относно правата на пътниците в ЕС в контекста на развиващата се ситуация с COVID-19](#) и публикува [Насоки относно правилата на ЕС за пакетните пътувания в контекста на COVID-19](#) на [уебсайта на Комисията за мерките във връзка с коронавируса](#).

Също така правото на пътниците и туристите да получат възстановяване в брой беше потвърдено в [Препоръката на Комисията от 13 май 2020 г. за предлагането на ваучери на пътниците и туристите като алтернатива на възстановяването на сумите, заплатени за отменени пакетни туристически и транспортни услуги в контекста на пандемията от COVID-19](#).

## **2. Какво мога да направя като потребител, ако не ми бъде предложено възстановяване на платените суми, а единствено ваучер?**

Можете да поискате връщане на сумата в брой. Същевременно, предвид затрудненията на превозвачите и организаторите с ликвидните средства, може да обмислите да приемете ваучер, ако условията са привлекателни (напр. защита при неплатежоспособност, възможност за възстановяване след определен срок и други характеристики).

Ако смятате, че правата Ви са били нарушени, има няколко начина, по които можете да потърсите правна защита.

В случай на самостоятелен билет (напр. за полет), повече информация можете да намерите [тук](#)<sup>2</sup>. Вж. също общата информация за различните форми на разрешаване на потребителски спорове [тук](#).

[Европейските потребителски центрове](#) също могат да съдействат на пътниците и туристите и да ги съветват, когато те искат да уредят спор с превозвач или организатор със седалище в друга държава от ЕС.

Иначе можете да защитите правата си чрез националните правоприлагащи органи (вж. списъците с данни за контакт [тук](#), за правата на пътниците и Директивата за пакетните туристически пътувания [тук](#) или), в краен случай — пред националните съдилища.

---

<sup>2</sup>Права на пътниците във въздушния транспорт: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_bg.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_bg.htm#next-steps)

Права на пътниците, използващи железопътен транспорт: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_bg.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_bg.htm#next-steps)

Права на пътниците в автобусния транспорт: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index\\_bg.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_bg.htm#next-steps)

Права на пътуващите с кораб: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index\\_bg.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_bg.htm#next-steps)

Моля, имайте предвид, че Европейската комисия не разполага с преки правомощия за правоприлагане по отношение на отделни оператори що се отнася до правата на пътниците и пакетните туристически пътувания.

### **3. Някои държави членки приеха правила, които ме задължават да приема ваучер и/или отлагат възстановяването на заплатените суми. Какво мога да направя?**

В контекста на пандемията от COVID-19 някои държави членки приеха временни правила за дерогация от Директивата за пакетните туристически пътувания или регламентите относно правата на пътниците. На 2 юли 2020 г. Европейската комисия откри производства за установяване на нарушения срещу 10 държави членки, които имат такива временни законодателни актове, вж. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf\\_20\\_1212](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf_20_1212) (в раздел 4 — Мобилност и транспорт: *Комисията откри производства за установяване на нарушения срещу Гърция и Италия за неспазване на правилата на ЕС за защита на правата на пътниците*; и в раздел 5 — Правосъдие: *Комисията призовава десет държави членки да спазват правото на ЕС в областта на защитата на правата на потребителите и на пътниците*).

Целта на тези производства за установяване на нарушения е да се гарантира, че националното законодателство се придържа към правото на ЕС. Поради това Комисията не откри производства за установяване на нарушения срещу държави членки, в които временните дерогации от Директивата за пакетните туристически пътувания са вече изтекли или са били изменени към момента на вземане на решение от Комисията относно нарушенията.

За да потърсите правата си и да получите обезщетение, вж. въпрос 2 по-горе. Когато търсите правата си пред национален съд, трябва да се позовете на евентуална несъвместимост на националното право с правото на Съюза и следователно на неприложимостта на националните правила. Освен това е налице и следният принцип в правото на ЕС, според който държавите членки дължат обезщетение за вреди, причинени на лица вследствие на нарушения на правото на ЕС, за които те могат да бъдат подведени под отговорност (отговорност на държавата).

### **4. Какво следва да включва ваучерът?**

Ваучерите може да бъдат надеждна алтернатива на връщането на платените суми при отмяна на пакетни туристически пътувания и транспортни услуги в условията на коронавирусната пандемия. В [Препоръката на Комисията относно ваучерите](#) се дават някои ключови насоки, за да се гарантира, че ваучерите удовлетворяват потребителя, ако се предлагат вместо връщане на платените суми.

Ваучерите следва да бъдат:

- **включени в обхвата на защитата при неплатежоспособност** — ако превозвачът или организаторът изпадне в неплатежоспособност (несъстоятелност), а ваучерът още не е бил използван, туристът или пътникът трябва да получи възстановяване на платената сума от обезпечавашото лице за защита при неплатежоспособност на превозвача/организатора. Системата за защита при неплатежоспособност трябва да бъде установена на национално равнище – или от публичния, или от частния сектор (може да бъде фонд или застраховател).
- **ваучерите трябва да подлежат на изплащане в брой, ако не са оползотворени:** правото на пътниците и туристите да поискат връщане на парите в брой следва да бъде приложимо най-късно 12 месеца след издаването на ваучера и по всяко време след това, при спазване на приложимите законови разпоредби относно давностните срокове. Ваучерите (или оставащата сума) следва да бъдат възстановени автоматично в срок от 14 дни след края на периода на валидност на ваучера, ако не е бил оползотворен (или е бил оползотворен само частично).

Например:

- i) ако ваучерът е с валидност 12 месеца и превозвачът/организаторът не позволява възстановяване на разходите по-рано от 12 месеца, периодът на валидност и периодът на възстановяване съвпадат;
- ii) ако ваучерът е с валидност 24 месеца, пътниците/пътуващите могат да поискат възстановяване на разходите след изтичане на 12 месеца. Ако пътниците/пътуващите не поискат възстановяване на платените суми и не оползотворят ваучера, той се възстановява автоматично след изтичане на неговия 24-месечен период на валидност.

**В Препоръката относно ваучерите се определят и други важни принципи, предвиждащи гъвкавост, например по отношение на:**

- **гамата от услуги**, за които могат да се използват ваучери;
- възможността за използване на ваучера за резервации при други предприятия, които са част от една и съща група дружества;
- **възможността за прехвърляне** на ваучерите на друг пътник без допълнителни разходи;
- гаранция, че ваучерът ще бъде достатъчен за закупуване на същото пътуване, като отмененото, независимо от евентуалното увеличение на тарифите.

**Важно:** на ваучерите следва да е посочен техният период на валидност и да са указани всички свързани с тях права. Те следва да се предоставят на траен носител, например по електронна поща или на хартиен носител.

**5. Като пътник или пътуващ защо да избира доброволно ваучер вместо възстановяване?**

Ваучерите могат да бъдат реална алтернатива на възстановяването на средства за отменени пакетни туристически и транспортни услуги в контекста на пандемията от коронавирус, при условие че са защитени срещу неплатежоспособност на емитента,

подлежат на осребряване и са им свойствени някои други гъвкави характеристики (вж. въпрос 4 по-горе).

Моля, имайте предвид, че при несъстоятелност на превозвачите или организаторите съществува риск много пътници и туристи да не получат обратно заплатените от тях суми, тъй като техните иски срещу превозвачите или организаторите не са защитени. Следователно, обезпечените ваучери могат в крайна сметка да доведат до по-добра защита на интересите на пътниците и туристите, като същевременно спомагат за облекчаване на проблемите с ликвидността на превозвачите и организаторите.

## **6. Колко тежи една препоръка на Комисията и какво е нейното въздействие върху съществуващото законодателство на ЕС?**

На първо място, в препоръката се припомнят действащите чрез приложимото законодателство на ЕС правила. Освен това в препоръката се признава неустойчивата ситуация по отношение на паричните потоци и приходите в транспортния сектор и сектора на пътуванията поради многобройните анулирания, свързани с пандемията от коронавирус. Затова Комисията препоръчва начини, посредством които в целия ЕС ваучерите биха могли да бъдат предпочитана и все по-приемлива алтернатива на възстановяването на разходите за пътниците и туристите. Това ще спомогне за облекчаване на проблемите с ликвидността на превозвачите и организаторите и в крайна сметка би могло да доведе до по-добра защита на интересите на пътниците и туристите. Следва обаче да се подчертае, че препоръката на Комисията няма обвързващ характер.

## **7. Вече приех ваучер преди да се запозная с правата си, мога ли все пак да поискам парите си обратно?**

Ако не сте били наясно с правата си, тъй като превозвачът/организаторът не Ви е предоставил избор между възстановяване на разходите и ваучер, това не е било в съответствие с регламентите на ЕС относно правата на пътниците или Директивата за пакетните туристически пътувания. Законодателството на ЕС обаче не регулира какво можете да направите, ако вече сте приели ваучер, без да сте били надлежно информирани за правата си. Националното договорно право ще определи дали можете да оспорите съгласието си.

Във всеки случай можете да подадете жалба до съответния национален орган, който след това може да се обърне към превозвача/организатора и да се занимае с това оттук нататък (вж. въпрос 2 по-горе).

## **8. След отмяна на полет току-що получих ваучер от превозвача. Мога ли да го използвам за полет до друга дестинация?**

Комисията препоръчва доброволно приеманите ваучери да осигуряват на пътниците достатъчно гъвкавост по отношение на услугите, за които могат да бъдат използвани. Моля, вижте отговорите на въпрос 4.

## **9. Препоръката на Комисията за ваучерите относно ли се и за резервирани кризи?**

Да, круизите попадат в обхвата на законодателството на ЕС относно пакетните туристически пътувания и правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища.

## **10. Не желая да пътувам и искам да анулирам билета си или договора си за пакетно туристическо пътуване. Мога ли да получа възстановяване на разходите от превозвача/организатора или да сменя услугата?**

**Регламентите на ЕС** относно правата на пътниците не обхващат ситуациите, при които пътниците не могат да пътуват или желаят да отменят по собствена инициатива дадено пътуване. В такъв случай пътникът получава възстановяване на цената в зависимост от вида на билета (т.е. закупен с възможност за възстановяване на разходите; с възможност за промяна в резервацията и т.н.), както е посочено в общите условия на превозвача.

Важно е да се отбележи, че много авиокомпании предлагат ваучери на пътници, които не желаят (или нямат правото) да осъществят пътуването си в резултат на пандемията от коронавирус. Пътниците могат да използват тези ваучери за друго пътуване в срока и при условията, които е определил превозвачът за въпросните ваучери.

Съгласно **Директивата за пакетните туристически пътувания** туристите имат право да прекратят договора за пакетно туристическо пътуване преди започване на изпълнението на туристическия пакет, без да заплащат никаква такса за прекратяване на договора в случай на непредотвратими и извънредни обстоятелства, настъпили в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията. За повече информация — [Насоки относно правилата на ЕС за пакетните пътувания в контекста на COVID-19.](#)

Ако условията, посочени по-горе, не са изпълнени (т.е. не е налице непредотвратимо събитие от извънреден характер на мястото на дестинацията или в близост до него, което засяга значително изпълнението на пакетната услуга или превоза на пътниците до местоназначението), туристите все пак запазват правото си да прекратят договора за пакетно туристическо пътуване преди тръгването срещу такса за прекратяване. При определени условия туристите могат да прехвърлят договора си за пакетно туристическо пътуване на друго лице срещу такса. Най-добре е да се свържете с вашата туристическа агенция или с организатора.

**11. Явих се навреме на гишето за регистрация, но авиокомпанията ми отказа достъп до борда на самолета от санитарни съображения. Какви са правата ми в случая?**

Пътниците, на които въздушният превозвач е отказал против волята им достъп до борда на самолета, макар да са се явили навреме за регистрация, имат право на обезщетение, право на избор между възстановяване на цената на билета и премаршрутиране, както и правото да бъдат обгрижени.

Същевременно, съгласно правото на ЕС, пътниците не разполагат с тези права, ако им е отказан достъп до борда на самолета с разумни основания, свързани със здравето, безопасността или сигурността, или поради неотговарящи на изискванията пътни документи. Дали даден пътник ще може все пак да се ползва от част от или от всички горепосочени права, зависи в този случай от вида на билета, както е описано в общите условия на авиокомпанията.

В [неотдавнашно решение на Съда на Европейския съюз](#) бе потвърдено, че би било в противоречие с целта на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно правата на пътниците, използващи въздушен транспорт, да се предоставят на съответния въздушен превозвач правомощия да преценява и да решава едностранно и окончателно дали са налице разумни основания за отказ на достъп до борда на самолета и следователно да лишава въпросните пътници от защитата, на която имат право по силата на посочения регламент.

От решението следва, че авиокомпанията трябва много внимателно да прецени дали да откаже на даден пътник достъп до борда на самолета. Ако не са налице основателни причини този достъп да бъде отказан, пътникът винаги запазва правото си на обезщетение, правото на избор между възстановяване на цената на билета и премаршрутиране, както и правото на обгрижване, тъй като тези права не могат да бъдат ограничавани или отменяни, както е посочено в член 15 от Регламент (ЕО) № 261/2004.

**12. От съображения за защита на общественото здраве ми беше отказан достъп до транспортен център (летище, железопътна гара, пристанищен терминал, автогара) и не успях да продължа пътуването си. Мога ли да поискам възстановяване на разходите за моя билет?**

Регламентите на ЕС относно правата на пътниците не обхващат ситуацията, при които пътниците не могат да пътуват поради отказан достъп до транспортен център. В такъв случай пътникът получава възстановяване на цената в зависимост от вида на билета (т.е. закупен с възможност за възстановяване на разходите; с възможност за промяна в резервацията и т.н.), както е посочено в общите условия на превозвача.

**13. Не мога да се свържа с превозвача, всички телефонни линии са заети и никой не отговаря на моите имейли. Какво мога да направя?**

Предвид затрудненото положение, в което се намират, превозвачите може и да не откликват навреме на всички пътници. Някои превозвачи вече въвеждат нови онлайн системи в услуга на пътниците.

Съветваме пътниците да използват все пак различни начини за връзка с превозвачите (по телефона, по електронна поща или през социалните медии).

Пътниците могат също така да се обърнат за съвет към своя местен Европейски потребителски център или да използват различни механизми, както е обяснено по-горе под въпрос 2.

**14. Отговорът на превозвача не ме удовлетвори и подадох жалба до националния правоприлагащ орган. Минаха няколко седмици и все още нямам отговор. Какво мога да направя?**

Регламентите на ЕС относно правата на пътниците се прилагат на национално равнище от националния правоприлагащ орган (НПО), който отговаря за наблюдението и прилагането на разпоредбите от страна на превозвачите.

НПО следва да Ви предостави правно необвързващо становище как да процедирате.

Принципно НПО отговарят на пътниците в срок от 3 до 6 месеца. Проучването може да отнеме различно време в зависимост от сложността на случая и от степента на съдействие на превозвача. Не бива да забравяте, че в момента НПО са вероятно по-натоварени от обичайното.

**15. Купих билет през онлайн посредник. Кой трябва да ми възстанови разходите или да ми предложи ваучер — превозвачът или посредникът?**

Съгласно регламентите на ЕС относно правата на пътниците опериращият въздушен превозвач е този, който трябва да изпълни задълженията си по отношение на пътника. При пътуване със самолет става дума или за въздушния превозвач, при който пътникът е резервирал (т.е. с който е сключил договор за превоз), или за друг превозвач, който извършва полета от името на превозвача, с който пътникът има договор.

Регламентите на ЕС относно правата на пътниците не разглеждат случаите, в които пътниците закупуват билети чрез посредници или други субекти. В тези случаи пътниците могат да потърсят правата си пред посредника съгласно с общите условия на посредника. Предвид голямото разнообразие от посредници, агенти, платформи за резервиране, продавачи на билети и др. няма общовалиден отговор.