C/2024/5687

25.9.2024 г.

СЪОБЩЕНИЕ 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

(C/2024/5687)

СЪДЪРЖАНИЕ

Страница

1. ВЪВЕДЕНИЕ ... 3

2. ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004 ... 5

2.1. Териториален обхват ... 5

2.1.1. Географски обхват ... 5

2.1.2. Понятието „полет“ по смисъла на член 3, параграф 1, буква а) ... 6

2.1.3. Полети в приложното поле на Регламент (ЕО) № 261/2004 ... 6

2.1.4. Полети извън приложното поле на Регламент (ЕО) № 261/2004 ... 7

2.1.5. Приложно поле на Регламент (ЕО) № 261/2004 по отношение на обезщетението или помощта, получени в трета държава, и въздействие върху правата на получателите съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 ... 7

2.2. Материален обхват ... 8

2.2.1. Неприлагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 спрямо пътниците, пътуващи с хеликоптер ... 8

2.2.2. Неприлагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 спрямо пътниците, пътуващи безплатно или на намалена тарифа, която не се предлага директно или индиректно на всички клиенти ... 8

2.2.3. Изискване пътниците да присъстват за регистрация ... 8

2.2.4. Прилагане на Регламента спрямо оперираща въздушни превозвачи ... 9

2.2.5. Събития, при които се прилага Регламент (ЕО) № 261/2004 ... 9

2.2.6. Неприлагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 при мултимодални пътувания ... 9

2.2.7. Обхват на Регламент (ЕО) № 261/2004 във връзка с Директива (ЕС) 2015/2302 (Директива за пакетните туристически пътувания) ... 9

3. СЪБИТИЯ, КОИТО ПОРАЖДАТ ПРАВА СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004 ... 10

3.1. Отказан достъп на борда ... 10

3.1.1. Понятието „отказан достъп на борда“ ... 10

3.1.2. Права, свързани с отказан достъп на борда ... 11

3.2. Отмяна ... 12

3.2.1. Определение за „отмяна“ ... 12

3.2.2. Промяна за времето на излитане ... 12

3.2.3. Случай със самолет, който се връща при пункта на излитане ... 12

3.2.4. Отклонен полет ... 13

3.2.5. Тежест на доказване в случай на отмяна ... 13

3.2.6. Права, свързани с отмяната ... 13

3.3. Закъснение ... 13

3.3.1. Закъснение при излитане ... 13

3.3.2. Голямо закъснение при пристигане ... 13

3.3.3. Измерване на закъснението при пристигане и понятието „време на пристигане“ 13
3.4. Настаняване на място в по-висока/по-ниска класа 14
3.4.1. Определение за „настаняване на място в по-висока/по-ниска класа“ 14
3.4.2. Права, свързани с настаняването на място в по-висока/по-ниска класа 14
4. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ 15
4.1. Право на информация 15
4.1.1. Общо право на информация 15
4.1.2. Информация, която трябва да се предостави в случай на закъснение, отказан достъп на борда или отмяна 15
4.2. Право на възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране или повторна резервация в случай на отказан достъп на борда или отмяна 16
4.3. Право на грижа в случай на отказан достъп на борда, отмяна или закъснение при заминаване 18
4.3.1. Понятието „право на грижа“ 18
4.3.2. Предоставяне на храна, напитки и настаняване 18
4.3.3. Грижа при извънредни обстоятелства или изключителни събития 20
4.4. Право на обезщетение в случай на отказан достъп на борда, отмяна, закъснение при пристигане и премаршрутиране и настаняване на място в по-ниска класа 20
А. *Общи положения* 20
Б. *Обезщетение в случай на отказан достъп на борда* 20
4.4.1. Обезщетение, отказан достъп на борда и изключителни обстоятелства 20
4.4.2. Обезщетение, отказан достъп на борда и свързващи полети 20
4.4.3. Размер на обезщетението 21
В. *Обезщетение в случай на отмяна* 21
4.4.4. Общ случай 21
4.4.5. Размер на обезщетението 21
4.4.6. Задължение за информиране на пътниците 21
Г. *Обезщетение в случай на голямо закъснение при пристигане* 22
4.4.7. Големи закъснения при пристигане 22
4.4.8. Обезщетение за пристигане с голямо закъснение в случай на свързващи полети 22
4.4.9. Обезщетение за голямо закъснение при пристигане, когато ако приеме полет до летище, предложено като алтернатива на летището по първоначална резервация 22
4.4.10. Размер на обезщетението 23
4.4.11. 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 23
Д. *Обезщетение в случай на премаршрутиране* 23
4.4.12. Изискване за навременно премаршрутиране на пътниците 23
4.4.13. Премаршрутиране и пристигане повече от 2 часа след времето за пристигане по разписание, но по-малко от 3 часа 24
Е. *Възстановяване на процент от стойността на билета при настаняване на място в по-ниска класа* 24
4.4.14. Изчисляване на възстановимата сума 24
Ж. *Допълнително обезщетяване* 24
5. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА 24
5.1. Принцип 24
5.2. „Вътрешни“ и „външни“ събития 25
5.2.1. Понятие 25

5.2.2. „Вътрешни“ събития 25
5.2.3. „Външни“ събития 27
5.3. Необходими мерки, които се очаква да бъдат взети от въздушен превозвач при извънредни обстоятелства ...28
5.4. Извънредни обстоятелства на предишен полет със същото въздухоплавателно средство 29
6. ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ В СЛУЧАЙ НА СЕРИОЗНИ СМУЩЕНИЯ В ПЪТУВАНЕТО 29
6.1. Общи положения 29
6.2. Право на пренасочване или възстановяване на средствата 29
6.3. Право на грижа 30
6.4. Право на обезщетение 30
7. ОБЕЗЩЕТЕНИЕ, ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СТОЙНОСТТА НА БИЛЕТИТЕ, ПРЕМАРШРУТИРАНЕ И ГРИЖА В СЛУЧАЙ НА МУЛТИМОДАЛНИ ПЪТУВАНИЯ 31
8. ЖАЛБИ ДО НАЦИОНАЛНИ ПРАВОПРИЛАГАЩИ ОРГАНИ, ОРГАНИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 31
8.1. Жалби до националните правоприлагащи органи 31
8.2. Алтернативно решаване на спорове (АРС) 32
8.3. Допълнителни средства за подпомагане на заинтересованите страни при прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004 32
9. ПРЕДЯВЯВАНЕ НА ИСКОВЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004 33
9.1. Компетентност по отношение на исковете съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 33
9.2. Давностен срок за предявяване на искове съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 34
10. ОТГОВОРНОСТ НА ВЪЗДУШНИЯ ПРЕВОЗВАЧ СЪГЛАСНО КОНВЕНЦИЯТА ОТ МОНРЕАЛ 34

1. **ВЪВЕДЕНИЕ**

Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета ([1]) 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 потребителско 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 ([2]), 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“.

Що се отнася до въздушния транспорт, в Съобщението на Комисията от 11 април 2011 г. ([3]) се описват случаите на нееднакво тълкуване на разпоредбите на Регламент (ЕО) № 261/2004, 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.

([1]) 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 (ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([2]) 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(http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:BG:PDF).

([3]) 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 COM(2011) 174 окончателен (https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:BG:PDF).

На 29 март 2012 г. Европейският парламент прие резолюция [4] в отговор на Съобщението на Комисията от 11 април 2011 г. Парламентът подчерта 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, да се гарантира по-добро прилагане на Регламент № 261/2004 от въздушните превозвачи и да се гарантира изпълнението на Регламента от националните правоприлагащи органи, през 2013 г. Комисията представи предложение за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 2027/97 [5] [6]. Понастоящем предложението се разглежда от законодателните органи на ЕС [7].

Както обяви в своето съобщение от 7 декември 2015 г. относно стратегия за въздухоплаването в Европа [8], през 2016 г. Комисията прие Тълкувателни насоки относно Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 2027/97 на Съвета [9].

Значително въздействие върху тълкуването на Регламент (ЕО) № 261/2004 е оказала съдебната практика. В много случаи национални съдилища са отправяли искания към Съда на Европейския съюз („Съдът“) да поясни определени разпоредби, включително ключови аспекти от Регламента. Неговите тълкувателни решения отразяват текущото състояние на правото на ЕС, което трябва да се прилага от националните органи. Множеството решения, приети от Съда, се изтъкват както в оценка, извършена през 2010 г [10]., така и в оценка на въздействието от 2012 г [11]. Това показва, че е необходимо да се предприемат стъпки за постигане на общо разбиране и правилно прилагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 в целия ЕС.

С настоящите тълкувателни насоки се актуализират предишните насоки относно правата на пътниците във въздушния транспорт така, че да бъдат включени съответните решения на Съвета, взети между 2016 г. и публикуването на настоящите насоки. Наред с другото, те имат за цел да се предостави по-голяма яснота по редица разпоредби, съдържащи се в Регламент (ЕО) № 261/2004, по-специално с оглед на съдебната практика на Съда [12]. По този начин би следвало да се постигне по-ефективно и последователно прилагане на настоящите правила. Добавен е нов раздел относно значителните смущения в пътуването (раздел 6).

Целта на настоящите насоки 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 нямат за цел да се обхванат всички разпоредби по изчерпателен начин, нито да се въведат нови правни разпоредби. Също така е важно да се отбележи, че тълкувателните насоки не оказват влияние на тълкуването на правото на Съюза, предоставено от Съда [13].

([4]) Резолюция на Европейския парламент относно функциониране и прилагане на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт (2011/2150(INI)), (https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2012-0099_BG.html).

([5]) Регламент (ЕО) № 2027/97 на Съвета от 9 октомври 1997 г. относно отговорността на въздушните превозвачи в случай на произшествия (ОВ L 285, 17.10.1997 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([6]) 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 от 13.3.2013 г.).

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) 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 от 7.12.2015 г.).

([9]) Регламент (ЕО) № 2027/97 на Съвета относно отговорността на въздушните превозвачи в случай на произшествия (ОВ L 285, 17.10.1997 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([10]) Steer Davies Gleave, *Оценка на Регламент (ЕО) № 261/2004. Окончателен доклад. Основен доклад*, февруари 2010 г.

([11]) Работен документ на службите на Комисията — Оценка на въздействието, придружаваща 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 от 13.3.2013 г.) и Предложение за Регламент за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 (COM(2013) 130 final).

([12]) Текстът съдържа ясни и систематични препратки към съответните дела на Съда; ако няма такива препратки, се приема, че става дума за тълкуването на Регламента от страна на Комисията.

([13]) Вж. член 19, параграф 1 от Договора за Европейския съюз.

Настоящите насоки са свързани също така с Регламент (ЕО) № 2027/97 и с Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз („Конвенцията от Монреал“) ([14]). Целите, заложени в Регламент (ЕО) № 2027/97, 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.

Освен това в настоящите насоки са разгледани въпроси от юрисдикцията във връзка с Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета ([15]).

Както обяви в своята Стратегия за устойчива и интелигентна мобилност ([16]), на 29 ноември 2023 г. Комисията преразгледа рамката за правата на пътниците и предложи допълнителни изменения на Регламент (ЕО) № 261/2004 ([17]). С настоящите тълкувателни насоки Комисията не цели да замени или допълни това предложение, нито предложението от 2013 г. за изменение на Регламент (ЕО) № 2027/97, а по-скоро да гарантира по-добро прилагане и изпълнение на Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 2027/97.

2. **ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004**

2.1. **Териториален обхват**

2.1.1. *Географски обхват*

Съгласно член 3, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004 неговото приложно поле е ограничено до пътниците, заминаващи от летище на територията на държава членка, към която се прилага Договорът, и, ако оперирящият въздушен превозвач е лицензиран в дадена държава членка („превозвач от ЕС“) — до пътниците, заминаващи от летище в трета държава (тоест в държава, която не е държава членка), 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 ([18]). Вместо това тези държави и територии подлежат на специалните договорености за асоцииране, изложени в част четвърта на ДФЕС. Освен това правото на ЕС не се прилага към Фарьорските острови ([19]). Следователно тези територии трябва да се считат за трети държави по смисъла на Регламент (ЕО) № 261/2004 ([20]).

За разлика от това, съгласно член 355, параграф 1 от ДФЕС, разпоредбите на Договорите се прилагат за Гваделупа, Френска Гвиана, Мартиника, Майот, Реюнион, Сен Бартелеми, Сен Мартен, Азорските острови, Мадейра и Канарските острови. Следователно тези територии са част от държави членки, за които се прилага Договорът по смисъла на Регламент (ЕО) № 261/2004.

([14]) 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. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj).

([15]) Регламент (ЕС) № 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([16]) Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите „Стратегия за устойчива и интелигентна мобилност — подготвяне на европейския транспорт за бъдещето“ (COM(2020) 789 final от 9.12.2020 г.).

([17]) Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕО) № 1177/2010, (ЕС) № 181/2011 и (ЕО) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза (COM(2023) 753 final от 29.11.2023 г.).

([18]) Вж. приложение II към ДФЕС (https://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_bg.htm).

([19]) Член 355, параграф 5, буква а) от ДФЕС.

([20]) Регламентът се прилага също така за Исландия и Норвегия в съответствие със Споразумението за Европейското икономическо пространство 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 Регламент (ЕО) № 261/2004 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 ([21]). Следователно член 3, параграф 1, буква а) от Регламент (ЕО) № 261/2004 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 от трета държава и излитащ от летище в трета държава. Обстоятелството, че полетът на отиване и полетът на връщане са предмет на една резервация, не влияе върху тълкуването на тази разпоредба ([22]).

Ако пътуването на даден пътник — от мястото на първоначалното излитане до крайния пункт на пристигане на пътника — се състои от няколко полета, тези полети се разглеждат като едно цяло за целите на Регламента, ако са запазени с една резервация или, с други думи, са предмет на една резервация. Следователно, когато се определя дали се прилага Регламент (ЕО) № 261/2004, трябва да се вземат под внимание мястото на първоначалното излитане и крайният пункт на пристигане на цялото пътуване, независимо от евентуални междинни кацания или летища, използвани по време на пътуването ([23]).

2.1.3. *Полети в приложното поле на Регламент (ЕО) № 261/2004*

В няколко решения Съдът е пояснил, че Регламентът може да се прилага към смущения в пътуването при свързващи полети, извършени извън ЕС, или към злополуки на свързващи полети, управлявани от превозвач от трета държава.

Проблем с полета може да попада в приложното поле на Регламент (ЕО) № 261/2004 дори и ако е възникнал извън ЕС при свързващ полет от ЕС до трета държава с междинно кацане извън ЕС и със смяна на въздухоплавателното средство. Съдът е потвърдил, че правото на обезщетение за големи закъснения на полети се прилага, ако два или повече полета са запазени с една резервация ([24]).

Що се отнася до страната, която дължи обезщетение на пътника в случай на смущение в пътуването, Съдът е пояснил, че оперiращият въздушен превозвач, който е участвал в изпълнението на поне един от свързващите полети, дължи това обезщетение, независимо дали полетът, изпълняван от този превозвач, е бил причината за смущението в пътуването ([25]).

Следователно в случай на свързващи полети, за които е направена една-единствена резервация и които са изпълнени в рамките на споразумение за съвместно опериране с въздушен превозвач от ЕС, който е изпълнил първия полет (отсечка), и въздушен превозвач от трета държава, който е изпълнил втората отсечка, пътникът може да предяви иск за обезщетение срещу въздушния превозвач от ЕС дори ако причината за закъснението е възникнала във втората отсечка ([26]).

Аналогично в случая на свързващи полети, запазени с една резервация, от трета държава до ЕС с междинно кацане в ЕС, Съдът е постановил, че ако причината за голямото закъснение възникне при първия полет, изпълняван в рамките на споразумение за съвместно опериране с въздушен превозвач от трета държава, пътникът може да предяви иск за обезщетение срещу въздушния превозвач от ЕС, който е изпълнил втория полет ([27]).

Ако целият свързващ полет от ЕС до трета държава е изпълняван от превозвач от трета държава, а резервацията е направена при превозвач от ЕС, пътникът има правото на обезщетение от превозвача от третата държава, изпълнил полетите от името на този превозвач от ЕС, ако пътникът е достигнал своя краен пункт на пристигане с повече от 3 часа закъснение, възникнало във втората отсечка от въпросния полет ([28]).

([21]) Решение от 10 юли 2008 г., *Emirates Airlines*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, т 40.
([22]) Решение от 10 юли 2008 г., *Emirates Airlines*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, т 53.
([23]) Решение от 31 май 2018 г., *Wegener*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361, т. 18; Решение от 30 април 2020 г.,*Air Nostrum*, C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, т. 26; Решение от 24 февруари 2022 г., *Airhelp*, C-451/20, ECLI:EU:C:2022:123, т. 25; Решение от 6 октомври 2022 г., *flightright*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, т. 20.
([24]) Решение от 31 май 2018 г., *Wegener*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361, т. 25.
([25]) Решение от 11 юли 2019 г., *České aerolinie*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, т. 20—26.
([26]) Решение от 11 юли 2019 г., *České aerolinie*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, т. 33.
([27]) Определение от 12 ноември 2020 г., *KLM Royal Dutch Airlines*, C-367/20, ECLI:EU:C:2020:909, т 33.
([28]) Решение от 7 април 2022 г., *United Airlines*, C-561/20, ECLI:EU:C:2022:266, т. 44.

Макар горепосочените примери да се отнасят до свързващи полети, изпълнявани от въздушни превозвачи в рамките на споразумения за съвместно опериране, Съдът е пояснил, че нито една разпоредба от Регламента не обуславя квалифицирането на даден полет като директно свързан полет от наличието на специално правоотношение между превозвачите, изпълняващи включените в него полети ([29]).

Следователно Регламент (ЕО) № 261/2004 се прилага и за пътниците на свързващ полет, в който са включени редица полети, изпълнявани от отделни оперираши въздушни превозвачи, между които няма специфично правоотношение, ако тези полети са били комбинирани от туристическа агенция, фактурирала обща цена и издала единен билет за тази операция ([30]).

2.1.4. *Полети извън приложното поле на Регламент (ЕО) № 261/2004*

Регламент (ЕО) № 261/2004 не се прилага за пътниците на свързващи полети, изпълнявани от въздушен превозвач от ЕС, които са предмет на една резервация, ако и летището на излитане за първата отсечка от пътуването, и летището на пристигане за втората отсечка от пътуването, се намират в трета държава, а единствено летището на междинно кацане се намира на територията на държава членка ([31]). Поради това Съдът е пояснил, че приложимостта на Регламента в случай на свързващ полет следва да се определя единствено въз основа на географското местоположение на първото летище на излитане и на летището на крайния пункт на пристигане на пътника. Ако и двете са извън територията на ЕС, пътниците на такива полети не са обхванати от Регламент (ЕО) № 261/2004 дори ако са имали едно или повече междинни кацания в ЕС.

2.1.5. *Приложно поле на Регламент (ЕО) № 261/2004 по отношение на обезщетението или помощта, получени в трета държава, и въздействие върху правата на получателите съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004*

В член 3, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕО) № 261/2004 е предвидено, че Регламентът се прилага за пътници, заминаващи от летище, намиращо се извън ЕС (т.е. в трета държава), и пътуващи до ЕС, ако полетът се изпълнява от въздушен превозвач, лицензиран в държава — членка на ЕС („въздушен превозвач от ЕС“), освен ако те не са получили облаги или обезщетение и не им е предоставена помощ в тази държава.

Възможно е да възникне въпросът дали пътниците, които летят до ЕС от летище в трета държава, могат да се ползват от правата съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004, ако по отношение на тези пътници вече са зачетени следните права съгласно законодателството на трета държава относно правата на пътниците:

1) облаги (например пътнически ваучер) или обезщетение (чиято стойност може да се различава от определената в Регламент (ЕО) № 261/2004); и

2) помощ (например възстановяване стойността на билетите или премаршрутиране съгласно член 8, както и храна, напитки и възможности за комуникация, посочени в член 9 от Регламента).

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

Ако 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 Регламент (ЕО) № 261/2004 ([32]).

Съдът ([33]) обаче е заключил, че е недопустимо пътникът да бъде лишен от предоставяната от Регламент (ЕО) № 261/2004 защита само защото пътникът има право на *някакво* обезщетение в третата държава. Поради това оперираший въздушен превозвач следва да докаже, че обезщетението, предоставено в третата държава, съответства на целта на обезщетението, гарантирано от Регламент (ЕО) № 261/2004, или че условията за получаване на обезщетението и помощта и различните средства за предоставянето им са равностойни на предвидените в Регламент (ЕО) № 261/2004.

([29]) Решение от 6 октомври 2022 г., *flightright*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, т. 28.
([30]) Решение от 6 октомври 2022 г., *flightright*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, т. 31.
([31]) Решение от 24 февруари 2022 г., *Airhelp*, C-451/20, ECLI:EU:C:2022:123, т. 41.
([32]) Решение от 12 ноември 2020 г., *KLM Royal Dutch Airlines*, C-367/20, ECLI:EU:C:2020:909, т. 18 и 25.
([33]) Решение от 17 септември 2015 г., *van der Lans*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, т. 28.

2.2. **Материален обхват**

2.2.1. *Неприлагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 спрямо пътниците, пътуващи с хеликоптер*

Съгласно член 3, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 261/2004 Регламентът се прилага само за моторизирано летателно средство с неподвижно крило на лицензиран въздушен превозвач. От това следва, че той не се прилага за хеликоптерни услуги.

2.2.2. *Неприлагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 спрямо пътниците, пътуващи безплатно или на намалена тарифа, която не се предлага директно или индиректно на всички клиенти*

Съгласно член 3, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 Регламентът не се прилага за пътници, пътуващи безплатно или на намалена тарифа, която не се предлага директно или индиректно на всички клиенти.

„Пътуващ безплатно“ означава, че пътникът е превозван от въздушния превозвач без финансово задължение от страна на пътника. Случаите, в които въздухоплавателната тарифа е намалена до нула, но пътникът все пак трябва да плати данъци и други такси, за да получи своите билети, не са обхванати от този термин.

Ако билетът е получен на намалена ставка, определящият фактор е дали това намаление е запазено за конкретна група от хора или е отворено за всеки, който желае да направи резервация, дори и ако се налага да изпълни определени условия или изисквания. Такива билети все пак ще се считат за „достъпни за широката общественост“, а притежателите им ще бъдат обхванати от Регламента.

В тази разпоредба обаче попадат специалните тарифи, предлагани от въздушните превозвачи на техните служители. Регламент (ЕО) № 261/2004 не се прилага и към пътник, който пътува с билет на преференциална тарифа, издаден от въздушен превозвач като част от операция за спонсорство на събитие, облагата от който е ограничена до определени конкретни хора и за издаването на който е необходимо предварителното и индивидуално разрешение на въпросния въздушен превозвач ([34]).

За разлика от това в член 3, параграф 3 е предвидено, че Регламентът се прилага за пътници с билети, издадени в рамките на програма за формиране на редовни клиенти или на други търговски програма, от въздушен превозвач или туроператор.

Що се отнася до бебета, Съдът е заявил, че пътниците, които пътуват безплатно поради младата си възраст, но които нямат разпределено място или бордна карта и чиито имена не са посочени в резервацията, направена от родителите им, са изключени от обхвата на Регламент (ЕО) № 261/2004 ([35]).

2.2.3. *Изискване пътниците да присъстват за регистрация*

От член 3, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004 следва, че за да бъдат обхванати от Регламента, пътниците: i) трябва да имат потвърдена резервация за съответния полет; и ii) трябва навреме да се представят на гишето за регистрация. Второто изискване не се прилага в случай на отмяна на полет.

Тези две условия са кумулативни: присъствието на пътника за регистрация не може да се приема по презумпция по силата на факта, че пътникът има потвърдена резервация на въпросния полет ([36]). Във връзка с полезното действие на член 3, параграф 2 е необходимо пътниците да се представят на летището навреме, по-специално на представител на оперираща въздушен превозвач, за да бъдат превозени до предвидения пункт на пристигане, дори и ако вече са се регистрирали онлайн, преди да отидат на летището ([37]).

Що се отнася до доказването, че пътниците действително са се представили за регистрация, Съдът е потвърдил, че по отношение на пътниците, които притежават потвърдена резервация за полет и са били превозени чрез него, трябва да се счита, че са изпълнили надлежно изискването да се представят на гишето за регистрация преди полета, без да трябва за тази цел да представят бордовите си карти или други документи, удостоверяващи тяхното представяне в определения срок на гишето за регистрация на закъснелия полет. Въздушният превозвач ще трябва да докаже, че тези пътници не са били превозени посредством този полет ([38]).

([34]) Определение от 26 ноември 2020 г., *SATA International – Azores Airlines*,C-316/20, ECLI:EU:C:2020:966, т. 19.
([35]) Решение от 11 октомври 2021 г., *Vueling Airlines*, C-686/20, ECLI:EU:C:2021:859, т. 31.
([36]) Определение от 24 октомври 2019 г., *easyJet Airline*, C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902, т. 25.
([37]) Решение от 25 януари 2024 г., *Laudamotion GmbH*, C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73, т. 21.
([38]) Определение от 24 октомври 2019 г., *easyJet Airline*, C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902, т. 28, 29, 30 и 33.

Съдът е потвърдил, че изискването да са се представили за регистрация е от съществено значение в случаите, когато пътниците желаят да търсят обезщетение за големи закъснения на полети при пристигане ([39]). Това е важно да се отбележи в ситуации, в които пътниците предварително са уведомени, че полетът ще закъснее, и решат да не се явят на летището, било то защото са решили да не пътуват или защото са си уредили сами алтернативен транспорт.

2.2.4. *Прилагане на Регламента спрямо оперираците въздушни превозвачи*

В съответствие с член 3, параграф 5 от Регламент (ЕО) № 261/2004 отговорността за задълженията съгласно Регламента принадлежи на оперираща въздушен превозвач, а не например на друг въздушен превозвач, който може да е продал билета. Понятието за оперираш въздушен превозвач е описано в съображение 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004 като превозвач, „който извършва или има намерение да извърши полет, независимо от това дали със собствен самолет, на сух или мокър лизинг, или на друга база“ ([40]).

Съдът е пояснил, че в случая на „мокър лизинг“ — при който една авиолиния (лизингодателят) предоставя въздухоплавателно средство плюс екипаж на друга авиолиния (лизингополучателят) — лизингодателят не може да се счита за оперираш въздушен превозвач за целите на Регламент (ЕО) № 261/2004. Това се дължи на факта, че лизингополучателят е този, който продължава да носи отговорност да изпълни съответния полет, а не въздушният превозвач, който е отдал под наем своето въздухоплавателно средство и екипаж ([41]).

Що се отнася до оперативния лиценз на въздушен превозвач, Съдът е пояснил, че дружество, подало заявление за оперативен лиценз, който все още не е бил издаден в момента на изпълнение на полет по разписание, не може да попада в обхвата на Регламент (ЕО) № 261/2004. Следователно, за да имат пътниците правото на обезщетение по член 5, параграф 1, буква в) и член 7, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004, въздушният превозвач трябва да има *валиден* оперативен лиценз ([42]).

2.2.5. *Събития, при които се прилага Регламент (ЕО) № 261/2004*

Регламент (ЕО) № 261/2004 защитава пътниците в случай на 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.

2.2.6. *Неприлагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 при мултимодални пътувания*

Мултимодалните пътувания, включващи повече от един вид транспорт в рамките на единен договор за превоз, не са обхванати от Регламент (ЕО) № 261/2004. Допълнителна информация по този въпрос е достъпна в раздел 6.

2.2.7. *Обхват на Регламент (ЕО) № 261/2004 във връзка с Директива (ЕС) 2015/2302 (Директива за пакетните туристически пътувания)*

В член 3, параграф 6 и съображение 16 от Регламент (ЕО) № 261/2004 е посочено, че този регламент се прилага за полети в рамките на пакетна екскурзия, освен ако тя се отменя по причини, различни от отмяната на полета (например в случай на отмяна на хотела). Посочено е също, че правата, предоставяни по силата на Регламент (ЕО) № 261/2004, не засягат правата, предоставяни на пътниците съгласно Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета ([43]). Съответно пътниците имат по принцип права както във връзка с организатора на пакетното пътуване съгласно Директива (ЕС) 2015/2302, така и във връзка с оперираща въздушен превозвач съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004. В член 14, параграф 5 от Директива (ЕС) 2015/2302 също така се посочва, че всяко право на обезщетение или на намаление на цената съгласно тази директива не засяга правата на пътуващите съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004, но обезщетението или намалението на цената, предоставени съгласно регламенти относно правата на пътниците и съгласно тази директива, трябва да се приспадат едно от друго, за да се избегне свръхобезщетяване.

([39]) Решение от 25 януари 2024 г., *Laudamotion GmbH*, C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73, т. 34.
([40]) Вж. също определението за „оперираш въздушен превозвач“ в член 2, буква б.
([41]) Решение от 4 юли 2018 г., *Wirth*, C-532/17, ECLI:EU:C:2018:527, т. 26.
([42]) Решение от 22 февруари 2018 г. *Breyer*, C-292/18, ECLI:EU:C:2018:99, т. 28.
([43]) 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/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj). Съгласно член 29 от Директива (ЕС) 2015/2302, позоваванията на Директива 90/314/ЕИО в Регламента трябва да се разглеждат като позовавания на Директива (ЕС) 2015/2302.

Нито в Регламент (ЕО) № 261/2004, нито в Директива (ЕС) 2015/2302 обаче не е разгледан въпросът дали разходите за припокриващите се задължения на организатора на пакетното туристическо пътуване и оперираща въздушен превозвач трябва да бъдат поети от организатора или от превозвача ([44]). Разрешаването на този въпрос следователно ще зависи от договорните разпоредби между организаторите и въздушните превозвачи и приложимото национално право. Всички договорености, сключени в това отношение (включително практическите договорености за избягване на свръхобезщетяване), не трябва да ограничават възможността на пътниците да предявят своите искове към организатора на пътуването или въздушния превозвач и да получат подходящо удовлетворение на своите права в съответствие с правата, които не поражда Директива (ЕС) 2015/2302.

В това отношение Съдът е постановил, че съгласно член 8, параграф 2 от Регламент 261/2004 пътник, който има право да поиска от туроператора си да му възстанови стойността на билета съгласно Директивата за пакетните туристически пътувания, не може да иска възстановяване на стойността на този билет от въздушния превозвач въз основа на Регламент (ЕО) № 261/2004, дори и ако туроператорът е във финансова невъзможност да възстанови стойността на билета и не е предприел никакви мерки, за да гарантира възстановяването ([45]). С други думи пътниците, които могат да поискат възстановяване на стойността на билетите от своя туроператор съгласно Директива (ЕС) 2015/2302, не могат да искат възстановяване на тази стойност от въздушния превозвач съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004.

Пътник на полет, закъснял с три часа или повече или отменен, обаче може да поиска обезщетение директно от въздушния превозвач, дори и ако между този пътник и съответния въздушен превозвач не съществува договор, а полетът е част от пакет ([46]).

3. СЪБИТИЯ, КОИТО ПОРАЖДАТ ПРАВА СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004

3.1. Отказан достъп на борда

3.1.1. *Понятието „отказан достъп на борда“*

Понятието „отказан достъп на борда“ 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 ([47]). В съответствие с член 2, буква й) от Регламент (ЕО) № 261/2004 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.

Ако 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, буква й) от Регламент (ЕО) № 261/2004.

Ако на пътника бъде отказан превоз с полета на връщане, защото оперирашият 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 оперираща въздушен превозвач.

Съдът е потвърдил, че понятието „отказан достъп на борда“ включва също и предварително отказан достъп на борда, отнасящ се до ситуации, в които оперираш въздушен превозвач уведомява предварително пътниците, че ще им откаже достъп на борда против тяхната воля на полет, за който разполагат с потвърдена резервация ([48]).

Съдът е пояснил също така, че в случай на предварително отказан достъп на борда въздушният превозвач дължи на пътниците обезщетение съгласно член 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004, дори и ако пътниците не са се явили за качване на борда съгласно условията, определени в член 3, параграф 2 от посочения регламент ([49]).

([44]) Във връзка с „правото на поправяне на вредите“ обаче вж. член 13 от Регламент 261/2004 и член 22 от Директива (ЕС) 2015/2302.
([45]) Решение 10 юли 2019 г.*Aegean Airlines* C-163/18, ECLI:EU:C:2019:585, т. 44.
([46]) Решение от 26 март 2020 г., *Primera Air Scandinavia*, C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235, т. 38.
([47]) Решение от 4 октомври 2012 г., *Finnair*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, т. 26.
([48]) Решение от 26 октомври 2023 г., *LATAM Airlines Group*, C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815, т. 28.
([49]) Решение от 26 октомври 2023 г., *LATAM Airlines Group*, C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815, т. 39.

Ако пътниците, които разполагат с резервация, включително за полет на отиване и на връщане, не бъдат допуснати да се качат на полета на връщане, защото не са се качили на полета на отиване („неявяване“)-, това може да се счита за нарушение на условията на въздушния превозвач. Същият принцип е валиден и ако пътници, чиято резервация включва последователни полети, не са допуснати да се качат на борда за даден полет, тъй като те не са се явили при предходния полет (или полети). Условията на въздушните превозвачи трябва да са в съответствие с националното законодателство за транспониране на разпоредбите на правото на ЕС относно защита на потребителите, като например тези от Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори ([50]). Съдът все още не се е произнесъл относно това какво представлява отказан достъп на борда по смисъла на член 2, буква й) от Регламент (ЕО) № 261/2004. Освен това подобна практика може да е забранена съгласно националното право.

Ако пътници, пътуващи с домашен любимец, не бъдат допуснати да се качат, защото не притежават съответната документация за домашния любимец или превозът на животното не е в съответствие с условията на въздушния превозвач, това не представлява отказан достъп на борда.

Когато обаче на пътниците 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) от Регламент (ЕО) № 261/2004.

В това отношение Съдът е постановил, че Регламент (ЕО) № 261/2004 не предоставя на въздушния превозвач правомощието да преценява и да решава едностранно и окончателно дали отказаният достъп на борда е разумно обоснован, и по този начин да лишава пътниците от защитата, от която те се ползват, както се приема въз основа на посочения регламент ([51]).

Стандартните условия на превоз не могат да съдържат клауза, която ограничава или изключва задълженията на въздушния превозвач съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 да обезщети пътника в случай на отказан достъп на борда заради предполагаемо неподходящи документи за пътуване ([52]).

Ситуацията е различна, ако въздушният превозвач и неговият персонал не разрешат по основателни причини достъп на борда на даден пътник поради съображения, свързани със сигурността, в съответствие с член 2, буква й). 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 краен пункт на пристигане, и да водят подходящи записи, 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.

Що се отнася до пътуването на хора с увреждания или хора с намалена подвижност, се прави позоваване на член 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета ([53]) и на съответните тълкувателни насоки ([54]).

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

Отказан достъп на борда против волята на пътника дава: i) право на „обезщетение“ съгласно определението в член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004; ii) право на пътника да избере между възстановяване стойността на билетите, премаршрутиране или повторна резервация за по-късна дата, както е предвидено в член 8; и iii) право на „грижа“ съгласно член 9.

([50]) ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29 (ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj);
вж. също Решение от 6 юли 2017 г., *Air Berlin/VZBV*, C-290/16, ECLI:EU:C:2017:523, т. 46—49.

([51]) Решение от 30 април 2020 г., *Blue Air – Airline Management Solutions*, C-584/18, ECLI:EU:C:2020:324, т. 92 и 94.

([52]) Решение от 30 април 2020 г., *Blue Air – Airline Management Solutions*, C-584/18, ECLI:EU:C:2020:324, т. 103.

([53]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([54]) 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, SWD(2012) 171 final от 11.6.2012 г. [ще се актуализира след приемане на преразгледаните насоки].

3.2. **Отмяна**

3.2.1. *Определение за „отмяна“*

В член 2, буква л) от Регламент (ЕО) № 261/2004 „отмяна“ е определена 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 въздушния превозвач ([55]).

Полет, който е изпълнен между местата на излитане и на пристигане в съответствие с планирания график, но по време на изпълнението на този полет е извършено непланирано по разписание междинно кацане, не може да се счита за отменен ([56]).

От друга страна, Съдът ([57]) счита, 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. Аналогично, 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 данни на полета и могат да възникнат в резултат на различни фактори. Съдът изтъква по-специално, че тези обстоятелства (т.е. 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 преноощуват в хотел“.

3.2.2. *Промяна за времето на излитане*

Без да се засяга раздел 3.3.1 и с цел да се предотврати ситуация на непрекъснато представяне на полети като „закъснели“ вместо като „отменени“ от страна на въздушните превозвачи, следва да се изясни разграничението между „отмяна“ и „закъснение“. Даден полет може по принцип да се счита за отменен, когато се промени неговият номер, но на практика този критерий невинаги е определящ. Възможно е полетът да бъде с толкова голямо закъснение, че да се осъществи в деня след датата, за която е бил запланuван, поради което да му бъде даден анотиран номер (например XX 1234a вместо XX 1234), за да се разграничи от полета на този следващ ден, който е със същия номер. В този случай обаче той все пак може да се счита за закъснял полет, а не за отменен полет. Съответната преценка трябва да се извършва за всеки отделен случай.

Полетът например не се счита за „отменен“, ако оперирaщият въздушен превозвач отложи часа на излитане на полета с по-малко от 3 часа, без да прави други промени в този полет ([58]).

Полетът обаче трябва да се счита за „отменен“, ако оперирaщият въздушен превозвач изтегли часа на излитане за по-ранен час с повече от един час ([59]).

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

Понятието „отмяна“, определено в член 2, буква л) от Регламент (ЕО) № 261/2004, 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 въздухоплавателното средство е излетяло, но след това се е върнало в летището на излитане, без да е достигнало определения в маршрута краен пункт на пристигане, не може да се приеме, че първоначално предвиденият полет е извършен ([60]).

([55]) Решение от 13 октомври 2011 г., *Sousa Rodríguez и др.*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, т. 29.
([56]) Определение от 5 октомври 2016 г., *Wunderlich*, C-32/16, ECLI:EU:C:2016:753, т. 27.
([57]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:2009:716, т. 37 и 38.
([58]) Решение от 21 декември 2021 г., *Azurair и др.*, съединени дела C-146/20, C-188/20, C-196/20 и C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, т. 87.
([59]) Решение от 21 декември 2021 г., *Airhelp*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039, т. 35; Решение от 21 декември 2021 г., *Corendon Airlines*, C-395/20, ECLI:EU:C:2021:1041, т. 23.
([60]) Решение от 13 октомври 2011 г., *Sousa Rodríguez и др.*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, т. 28.

3.2.4. *Отклонен полет*

Ако полет е отклонен до летище, което не отговаря на летището, посочено като краен пункт на пристигане в съответствие с първоначалния план за пътуване, той следва да се разглежда като отмяна, освен ако летището на пристигане и летището на първоначалния краен пункт на пристигане обслужват един и същ град или регион, като в този случай полетът може да се счита за закъснял ([61]). Следователно, ако отклонен полет кацне на летище, което е различно от първоначално планираното и което не обслужва същия град или регион, пътниците имат право на обезщетение за отмяна на полета ([62]).

3.2.5. *Тежест на доказване в случай на отмяна*

Съгласно член 5, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 261/2004 тежестта на доказване във връзка с въпроса дали и кога пътниците са били лично информирани за отмяната на техния полет лежи върху въздушните превозвачи.

Що се отнася до задължението за уведомяване на пътниците относно отмяна на полет, вж. също раздел 4.4.6.

3.2.6. *Права, свързани с отмяната*

Отмяната на полет дава: i) право на възстановяване на стойността на билетите, премаршрутиране или обратен полет съгласно определението в член 8 от Регламент (ЕО) № 261/2004; ii) право на „грижа“ съгласно определението в член 9; и iii) както е предвидено в член 5, параграф 1, буква в), право на „обезщетение“ съгласно определението в 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 въздушният превозвач 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 ([63]).

3.3. **Закъснение**

3.3.1. *Закъснение при излитане*

В съответствие с член 6, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004, 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 3 часа при пристигане поражда същите права по отношение на обезщетяването като при отмяна ([64]) (за допълнителни подробности вж. раздел 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 ([65]). Комисията счита, че оперициращият въздушен превозвач следва да регистрира времето на пристигане например въз основа на подписана декларация от полетния екипаж или от агента за наземно обслужване. При поискване на националния правоприлагащ орган и на пътниците следва да се предостави безплатно информация за времето на пристигане като доказателство за спазване на Регламент (ЕО) № 261/2004.

([61]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, т. 44.
([62]) Определение от 6 октомври 2021 г., *TUIfly GmbH*, C-253/21, ECLI:EU:C:2021:840, т. 27.
([63]) Вж. раздел 5 относно извънредните обстоятелства.
([64]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:2009:716, т. 69. Вж. също Решение от 23 октомври 2012 г., *Nelson и др.*, по съединени дела C-581/10 и C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657, т. 40 и Определение на Съда от 18 април 2013 г., *Germanwings*, C-413/11, ECLI:EU:C:2013:246, т. 19.
([65]) Решение от 4 септември 2014 г., *Germanwings*, C-452/13, ECLI:EU:C:2014:2141, т. 27.

Времето на пристигане по разписание, използвано като отправна точка за изчисляване на закъснението, е часът, определен в разписанието на полета и посочен на резервацията (билет или друго доказателство ([66])), която притежава въпросният пътник ([67]).

За да се определи степента на закъснение при пристигане, което е претърпял даден пътник от пренасочен полет, кацнал на летище, различно от това, за което е направена резервацията, но обслужващо същия град, агломерация или регион, за отправна точка трябва да се приеме времето, в което след прехвърлянето си пътникът достига действително летището, за което е направена резервацията, или евентуално друг близък краен пункт на пристигане, съгласуван с оперираща въздушен превозвач ([68]).

Ако при пристигане полет има закъснение от 3 или повече часа и ако това закъснение отчасти е причинено от събитие, което се определя като извънредно обстоятелство, и отчасти се дължи на друга причина, закъснението поради извънредното обстоятелство трябва да се извади от общата продължителност на закъснението при пристигане на съответния полет, за да се прецени дали за закъснението при пристигане на този полет се дължи обезщетение ([69]).

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 обхванати съответно в член 10, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004.

Съответното право на пътника е свързано с промяна в класата на кабината или класата на обслужване, т.е. икономична, бизнес или първа класа. То не се отнася до предимства, предлагани чрез по-висока тарифа в рамките на същата класа (напр. що се отнася до разпределяне на конкретно място или кетъринг). Ето защо закупуването на различна тарифа в рамките на същата пътническа класа не се счита за „настаняване на място в по-висока класа“ или „настаняване на място в по-ниска класа“ за целите на този член. По подобен начин пътниците, които не получават обслужване в кабината, което отговаря на тяхната резервация (напр. по отношение на разпределение на местата или кетъринг), но все пак пътуват в същата класа, не са „настанени на място в по-ниска класа“. Те обаче може да отговарят на условията за възстановяване на сумата за платена услуга, която не е получена, съгласно условията на въздушния превозвач и/или националното право.

Определението за „настаняване на място в по-висока/по-ниска класа“ се прилага за класа на услуга, 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.

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), б) и в) от Регламент (ЕО) № 261/2004 е предвидено обезщетение под формата на възстановяване на процент от цената на билета.

Цената, която ще се вземе под внимание при определяне на възстановяването на сумите на засегнатите пътници, е цената на полета, на който те са били настанени в по-ниска класа, освен ако цената не е посочена на билета, който дава правото на пътника на превоз с този полет. В този случай тя трябва да се определи от частта от цената на билета, съответстваща на частното от разстоянието на посочения полет, разделено по общото разстояние на превоза, на който пътникът има право. Тази цена не включва данъците и таксите, посочени върху билета, при условие че нито тяхната изискуемост, нито размерът им зависят от класата, за която е бил закупен този билет ([70])..

([66]) Решение от 21 декември 2021 г., *Azurair и др.*, съединени дела C-146/20, C-188/20, C-196/20 и C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, т. 68.
([67]) Определение от 1 октомври 2020 г., *FP Passenger Service*, C-654/19, ECLI:EU:C:2020:770, т. 25.
([68]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, т. 49.
([69]) Решение от 4 май 2017 г., *Pešková and Peška*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, т. 54.
([70]) Решение от 22 юни 2016 г., *Mennens*, C-255/15, ECLI:EU:C:2016:472, т. 32 и 43.

4. **ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ**

4.1. **Право на информация**

4.1.1. *Общо право на информация*

В член 14, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004 се посочва текстът на съобщението, което трябва да бъде четливо и 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. Това трябва да става не само на гишето за регистрация на летището, но и на павилионите на летището, онлайн и в идеалния случай също и на изхода за качване на борда.

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 Регламент (ЕО) № 261/2004 в съответствие с член 15, параграф 2, разглеждан заедно със съображение 20, и може да представлява нелоялна и подвеждаща търговска практика от страна на търговци към потребители съгласно Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ([71]).

В случай на закъснение, отказан достъп на борда или отмяна, оперирацият въздушен превозвач има задължението да уведоми пътниците, използващи въздушен транспорт, за точното наименование и адрес на дружеството, от което тези пътници може да поискат пълно обезщетение и, ако е целесъобразно, трябва да посочи документите, които трябва да бъдат приложени към техния иск за обезщетение. За разлика от това оперирацият въздушен превозвач не е задължен да уведомява пътниците, използващи въздушен транспорт, за точната сума на обезщетението, която потенциално може да получат ([72]).

4.1.2. *Информация, която трябва да се предостави в случай на закъснение, отказан достъп на борда или отмяна*

В съответствие с член 14, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004 оперираш въздушен превозвач, който отказва достъп на борда или отменя полет, трябва да предостави на всеки засегнат пътник писмено съобщение с формулирани правила за обезщетение и помощ. Освен това се посочва, че превозвачът също така трябва да „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, оперирацият въздушен превозвач следва да предостави информация на пътниците, засегнати от закъснение от поне 3 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 ([73]). Този подход е изцяло в съответствие с решението на Съда по делото *Sturgeon* ([74]), съгласно което за целите на упражняването на правото на обезщетение съгласно член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004 пътниците, понесли закъснение от най-малко 3 часа, трябва да се третират по същия начин като пътниците, чиито полети са отменени.

Изискването за предоставяне на информация съгласно член 14, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004 няма връзка с изискванията за предоставяне на информация в други разпоредби от правото на Съюза, и по-специално член 8, параграф 2 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ([75]) и член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО. Пропускането на съществена информация и предоставянето на подвеждаща информация относно правата на пътниците също може да представлява нелоялна търговска практика от страна на търговци към потребители съгласно Директива 2005/29/ЕО.

([71]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([72]) Решение от 21 декември 2021 г., *Azurair и др.*, съединени дела C-146/20, C-188/20, C-196/20 и C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, т. 108.

([73]) Информацията, предоставяна на пътниците относно 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.

([74]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 69.

([75]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

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 Регламент (ЕО) № 261/2004 на въздушните превозвачи се налага задължението да предлагат на пътниците избор между следните три възможности:

— възстановяване на стойността на билета ([76]) ([77]), а в случай на свързващи полети — обратен полет до летището на излитане при първа възможност;

— премаршрутиране до техния краен пункт на пристигане при първа възможност; или

— в) премаршрутиране, при сравними транспортни условия, до крайния пункт на пристигане на по-късна дата, удобна за пътника, в зависимост от наличността на свободни места.

Ако оперираш въздушен превозвач трябва да предложи избор между възстановяване на стойността и премаршрутиране, въздушният превозвач трябва да предостави на въпросните пътници пълна информация за всички възможности, свързани с възстановяване на стойността и премаршрутиране. Съгласно член 5, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004, пътниците трябва да получат информация относно премаршрутиране от оперираща въздушен превозвач, когато биват уведомени за отмяната. Въпросните пътници нямат никакво задължение да съдействат активно при издирването на информацията за това ([78]).

Основният принцип е, че ако на пътника бъде отказан достъп на борда или ако 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, букви а), б) и в), въздушният превозвач вече няма задължения, свързани с другите две възможности. Независимо от това обаче е възможно да остане приложимо задължението за плащане на обезщетение съгласно член 5, параграф 1, буква в) във връзка с член 7.

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. Въздушният превозвач трябва да поеме разходите за премаршрутиране или за обратен полет. Когато въздушният превозвач не спази задължението си да предложи премаршрутиране или обратен полет при сходни транспортни условия при първа възможност, той трябва да възстанови поетите от пътника разходи за алтернативен полет до крайния пункт на пристигане на пътника или за обратен полет. Тежестта на доказване, че премаршрутирането е извършено при първа възможност, носи оперираща въздушен превозвач ([79]). Същото се отнася за обратен полет до първоначалния пункт на излитане. Ако 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 резервацията е направена чрез трета страна, като например платформа за резервации, тежестта се пада на въздушния превозвач, в случай на отмяна на полет, да предложи помощ на засегнатите пътници, като например да им предложи възстановяване на стойността на билета на цената, на която е закупен, и, ако е необходимо, обратен полет до първия пункт на излитане ([80]).

Ако обаче въздушният превозвач може да докаже, че се е свързал с пътниците, които са се съгласили да предоставят личните си данни, и че се е опитал да предостави помощта съгласно член 8, но въпреки това пътниците лично са организирали помощ или премаршрутиране, тогава въздушният превозвач може да заключи, че той не носи отговорност по отношение на никой от допълнителните разходи на пътниците и може да реши да не ги възстанови.

([76]) 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 пътниците изберат да се върнат до своето летище на излитане, вече осъществената част (или части) от пътуването повече не изпълняват предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване.

([77]) Стойността на билета, която следва да се вземе предвид, за да се определи подлежащата на възстановяване сума, дължима от въздушния превозвач на пътник при отмяна на полет, включва разликата между платената от пътника сума и сумата, получена от въздушния превозвач, която разлика съответства на комисиона, събирана от лице, действащо като посредник между посочените две лица, освен ако тази комисиона е определена без знанието на въздушния превозвач (Решение от 12 септември 2018 г., *Harms*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, т. 20).

([78]) Решение от 29 юли 2019 г, *Rusu*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, т. 56.

([79]) Решение от 29 юли 2019 г, *Rusu*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, т. 62.

([80]) Решение от 12 септември 2018 г., *Harms*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, т. 12.

Що се отнася до формата, в която трябва да се направи възстановяването на стойността, структурата на член 7, параграф 3 показва, че възстановяването на цената на билета става главно чрез парична сума. Възстановяването на стойността на билети във ваучери за пътуване представлява по-скоро изключение, тъй като е обвързано с допълнителното условие за „подписано съгласие на пътника“ ([81]).

В тази връзка Съдът я пояснил, че понятието за „съгласие“ трябва да се разбира, в съответствие с обичайното си значение, като свободно и информирано съгласие. Следователно, в контекста на член 7, параграф 3, това понятие налага пътниците да дадат своето свободно и информирано съгласие, за да получат възстановяване на стойността на своя билет под формата на ваучер за пътуване ([82]).

Що се отнася до термина „подписано съгласие“, Съдът е пояснил също, че не е задължително да има саморъчен или електронен подпис на пътника, ако въпросните пътници са получили ясна и пълна информация, която им позволява да направят ефективен и информиран избор и да дадат свободно и информирано съгласие за възстановяването на стойността на своя билет във ваучер за пътуване, а не в парична сума. Ако тези условия са спазени, „подписаното съгласие“ може да се счита за дадено, ако пътникът е попълнил съответната част от онлайн формуляр на уебсайта на въздушния превозвач ([83]).

Ако 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:

а) ако е възможно, пътниците не следва 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);

б) премаршрутирането следва да се предложи без допълнителни разходи за пътника, дори ако 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;

в) трябва да се положат разумни усилия да се избегнат допълнителни транспортни връзки;

г) 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 клас на превоза или по-висок клас, ако е необходимо;

д) 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 сътрудничи оперициращият въздушен превозвач; и

е) 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.

За да бъде въздушният превозвач освободен от задължението си да плаща обезщетение съгласно член 7, той трябва да вложи всички средства, с които разполага, за да гарантира разумно премаршрутиране при задоволителни условия и при първа възможност, едно от които е да потърси други полети, директни или с връзка, които може да бъдат оперирани от други въздушни превозвачи от същия или друг въздушен алианс и с не толкова късно време на пристигане като това на следващия полет на съответния въздушен превозвач ([84]). Може да се счита, че въздушен превозвач е вложил всички средства, с които разполага, като е премаршрутирал въпросния пътник на следващия полет, оперираният от него, ако на друг директен полет или полет с връзка не е имало налични места, което би позволило на въпросните пътници да достигнат своя краен пункт на пристигане в момент, който не е толкова късен, колкото следващия полет на съответния въздушен превозвач, или ако извършването на такова премаршрутиране представлява за последния жертва, непоносима с оглед на капацитета на предприятието му към релевантния момент ([85]).

Ако премаршрутираният полет, приет съгласно член 8, параграф 1, букви б) или в), също бъде отменен или има закъснение при пристигане от най-малко 3 часа, възниква ново право на обезщетение съгласно член 7 ([86]). Комисията препоръчва възможностите да се посочат ясно на пътниците, ако трябва да се предостави помощ.

([81]) Решение от 21 март 2024 г., *Cobult*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, т. 20.
([82]) Решение от 21 март 2024 г., *Cobult*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, т. 22.
([83]) Решение от 21 март 2024 г., *Cobult*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, т. 29, 34 и 37.
([84]) Решение от 11 юни 2020 г., *Transportes Aéros Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, т. 59.
([85]) Решение от 11 юни 2020 г., *Transportes Aéros Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, т. 61.
([86]) Решение от 12 март 2020 г. *Finnair*, C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, т. 31 и 33.

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 оперираща въздушен превозвач, на пътниците следва да се предложат две възможности в случай на отмяна на полета на отиване:

a) да им бъде възстановена стойността на целия билет (т.е. и за двата полета); или

b) да бъдат премаршрутирани на друг полет за полета на отиване.

И накрая, в много специфичния случай на репатриране на блокирани пътници по време на епидемичния взрив от COVID-19, Съдът е постановил, че полет за репатриране, организиран от държава членка в контекста на мярка за консулска помощ вследствие на отмяната на полет, не представлява „премаршрутиране, при сравними транспортни условия, до крайния пункт на пристигане“ по смисъла на член 8, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕО) № 261/2004, което трябва да бъде предложено от оперираща въздушен превозвач на пътника, чийто полет е бил отменен. Следователно пътник, който трябва заплати задължителен дял от направените от въпросната държава членка разходи, няма право на възстановяване на тези разходи за сметка на оперираща въздушен превозвач въз основа на Регламент (ЕО) № 261/2004 ([87]).

За сметка на това, за да получи обезщетение от въпросния оперираш въздушен превозвач, такъв пътник може да се позове пред национална юрисдикция на неспазването от страна на оперираща въздушен превозвач, от една страна, на задължението му да възстанови стойността на билета на цената, на която е бил купен, за част или части от неосъществения път или ако полетът повече не изпълнява предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване, както и, от друга страна, на задължението му за оказване на помощ, включително на задължението му за предоставяне на информация по член 8, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004. Такова обезщетение обаче трябва да бъде ограничено до това, което с оглед на конкретните обстоятелства във всеки отделен случай се оказва необходимо, подходящо и разумно за отстраняване на пропуска на посочения оперираш въздушен превозвач ([88]).

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, ако след случай на отказан достъп на борда, отмяна или закъснение при заминаване пътниците приемат предложението на въздушния превозвач за премаршрутиране на по-късна дата, удобна за тях (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 Регламент (ЕО) № 261/2004 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 на билета или временният характер на понесеното неудобство не следва да засягат правото на грижа.

По отношение на член 9, параграф 1, буква а) относно храната и напитките Комисията счита, че изразът „според времето за изчакване“ означава, че оперираш 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.

([87]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-49/22, ECLI:EU:C:2023:454, т. 33.
([88]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-49/22, ECLI:EU:C:2023:454, т. 50.

Освен това на пътниците следва да им бъде предложена грижа безплатно, по ясен и достъпен начин, включително, когато е възможно, чрез електронни средства за комуникация. 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 оперирашият 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 оперирашият 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 ([89]).

Ако пътниците отхвърлят основателните грижи на въздушния преводач, които трябва да бъдат предложени по член 9 и сами вземат необходимите мерки, въздушният превозвач не е задължен да възстанови разходите, направени от пътника, освен ако е предвидено друго в националното право или ако предварително е договорено друго с въздушния превозвач. За да се гарантира равно третиране между пътниците, такова възстановяване на стойността никога не може да надвишава стойността на горепосоченото „разумно предложение“ на въздушния превозвач. За тази цел е необходимо пътниците да съхраняват всички разписки за направените разходи.

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 предявят своите искове въз основа на разпоредбите на Конвенцията от Монреал, както и въз основа на член 3 от Регламент (ЕО) № 2027/97, и да заведат дело 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, които предоставят алтернативно решаване на потребителски спорове (вж. раздел 7.3 по-долу).

Що се отнася до задължението да се предложи настаняване в хотел безплатно, Съдът е пояснил, че формулировката „се предлага безплатно“ ... „настаняване в хотел“ отразява желанието на законодателния орган на Съюза да предотврати това на въпросните пътници да се налага да поемат тежестта сами да намерят хотелска стая и да плащат на разходите за тази стая, тъй грижата за тези пътници трябва да бъде поета от въздушния превозвач, който е длъжен да вземе необходимите за целта мерки. От текста на същата разпоредба обаче не следва изрично, че законодателят на Съюза е желаел да възложи на въздушните превозвачи, освен поемането на тази грижа за пътниците, и задължението да поемат грижата и за самите условия на настаняването ([90]), например като резервират конкретна стая на името на пътника.

По подобие на това Съдът е заявил, че в случай на инцидент в хотела въздушният превозвач не може да се изисква въз основа само на Регламент (ЕО) № 261/2004 да обезщети даден пътник за вреди, причинени от виновно поведение на служителите на посочения хотел, в който е уредено настаняването ([91]).

Следва да се има предвид, че съгласно съображение 18 от Регламент (ЕО) № 261/2004 грижата може да бъде ограничена или отказана, ако самото ѝ предоставяне води до допълнително закъснение за пътниците, чакащи алтернативен или закъснял полет. Ако полет има закъснение късно вечерта, но може да се очаква да излети 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 настаняване в хотел и съответните трансфери. Отказ от предоставянето на грижа следва да се допусне и когато въздушният превозвач 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 Регламент (ЕО) № 261/2004 няма връзка със задълженията на организаторите на пакети по Директива (ЕС) 2015/2302.

([89]) Решение от 31 януари 2013 г., *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т. 66.
([90]) Решение от 3 септември 2020 г., *Niki Luftfahrt*, C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635, т. 24.
([91]) Решение от 3 септември 2020 г., *Niki Luftfahrt*, C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635, т. 40.

4.3.3. *Грижа при извънредни обстоятелства или изключителни събития*

Съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 въздушният превозвач е длъжен да изпълни задължението за грижа дори 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 Регламент (ЕО) № 261/2004 няма никакво указание, позволяващо да се заключи, че в него се признава, освен споменатите в член 3, параграф 5 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 в случай на извънредни обстоятелства, които продължават дълго време, по-специално тъй като пътниците са особено уязвими при такива обстоятелства и събития ([92]).

При изключителни събития целта на Регламент (ЕО) № 261/2004 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, ако те могат да докажат, че са положили всички усилия да изпълнят задълженията си съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004, като се вземат под внимание конкретните обстоятелства, свързани със събитията, и принципът на пропорционалност.

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

А. *Общи положения*

Оперирящият въздушен превозвач има задължението да уведоми пътниците за точното наименование и адрес на въздушния превозвач, от който те може да поискат пълно обезщетение и, ако е целесъобразно, трябва да посочи документите, които трябва да бъдат приложени към техния иск за обезщетение. Оперирящият въздушен превозвач обаче не е задължен да уведомява пътниците за точната сума на обезщетението, която потенциално може да получат ([93]).

В случай на отказан достъп на борда против волята на пътника, в член 4, параграф 3 изрично е предвидено, че пътникът трябва да бъде обезщетен „незабавно“. Това би означавало, че ако обезщетението не бъде платено на място, трябва да се поеме ангажимент за плащане, преди пътникът да напусне летището.

Пътниците, чиито полети са отменени или са предмет на голямо закъснение, може да изискат плащане на сумата на обезщетението в националната валута на своето местопребиваване. Това изключва национално законодателство или съдебна практика, които водят до отхвърляне на иск, предявен от пътник или негов правоприемник, единствено поради това че искането е посочено в националната валута на местопребиваването на пътника ([94]).

Б. *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 Регламент (ЕО) № 261/2004 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 ([95]).

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

Пътниците със свързващи полети трябва да бъдат обезщетени, ако при пътуване в рамките на един договор за превоз по маршрут, включващ няколко директно свързващи полета, за които се прави една регистрация, им бъде отказан достъп на борда от въздушен превозвач с мотива, че първият полет, включен в тяхната резервация, е закъснял по вина на този превозвач, който е направил погрешно предположение, че тези пътници няма да стигнат навреме, за да се качат на борда за втория полет ([96]). За разлика от това, 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 3 часа, пътниците имат право на обезщетение от въздушния превозвач, изпълняващ полета.

([92]) Решение от 31 януари 2013 г., *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т 30.
([93]) Решение от 21 декември 2021 г., *Azurair и др.*, съединени дела C-146/20, C-188/20, C-196/20 и C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, т. 108.
([94]) Решение от 3 септември 2020 г., *Delfly*, C-356/19, ECLI:EU:C:2020:633, т. 34.
([95]) Решение от 4 октомври 2012 г., *Finnair*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, т. 40.
([96]) Решение от 4 октомври 2012 г., *Rodríguez Cachafeiro и Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609, т. 36.

4.4.3. *Размер на обезщетението*

Обезщетението се изчислява в съответствие с член 7, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004. 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*

Обезщетение се дължи в случай на отмяна:

— ако пътниците не са уведомени достатъчно по-рано, т.е. поне 2 седмици преди излитането по разписание, и

— ако те не са премаршрутирани в рамките на сроковете, определени в член 5, параграф 1, буква в) от Регламент (ЕО) № 261/2004 (вж. раздел Д),

— освен ако отмяната 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 (вж. раздел 5 относно извънредните обстоятелства).

Важно е да се отбележи, че това обезщетение трябва да се разграничава от обезщетението за голямо закъснение при пристигане.

4.4.5. *Размер на обезщетението*

Обезщетението се изчислява в съответствие с член 7, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004. То може да бъде намалено с 50 %, ако са изпълнени условията по член 7, параграф 2, т.е. ако пътниците са премаршрутирани до своя краен пункт на пристигане след отмяната на първоначалния им полет и пристигнат там със закъснение от не повече от 2, 3 или 4 часа в зависимост от разстоянието.

4.4.6. *Задължение за информиране на пътниците*

Оперирящият въздушен превозвач все пак трябва да плати обезщетение, ако пътникът не е бил информиран за отмяна на полета поне 2 седмици преди началото на полета по разписание, понеже посредникът (напр. туристически агент, онлайн туристическа агенция), с когото пътникът е сключил договора за превоз, не е предал навреме тази информация от въздушния превозвач на пътника, а пътникът не е упълномощил изрично посредника да получава информацията, изпращания от оперирящия въздушен превозвач ([97]).

По подобен начин оперирящият въздушен превозвач трябва да плати обезщетението, предвидено в член 5, параграф 1, буква в) и в член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004 в случай на отмяна на полет, за която пътникът не е информиран поне 2 седмици преди началото на полета по разписание, ако този въздушен превозвач е изпратил навреме информацията на единствения електронен адрес, който му е съобщен хода на резервацията, без обаче да знае, че този адрес може да се използва само за връзка с туристическия агент, чрез който е направена резервацията, а не директно с пътника, и че този туристически агент не е изпратил навреме информацията на пътника ([98]), а именно поне 2 седмици преди началото на полета по разписание.

([97]) Решение от 11 май 2017 г., *Krijgsman*, C-302/16, ECLI:EU:C:2017:359, т. 31; Решение от 21 декември 2021 г., *Airhelp*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039, т. 56.

([98]) Решение от 30 юни 2022 г., *Ryanair DAC*, C-307/21, ECLI:EU:C:2022:729, т. 30.

Г. *Обезщетение в случай на голямо закъснение при пристигане*

4.4.7. *Големи закъснения при пристигане*

По отношение на големите закъснения Съдът е постановил, че пътниците на закъснял полет могат да претърпят сходно неудобство като пътниците, чийто полет е отменен, състоящо се в загуба на време ([99]). Въз основа на принципа на равно третиране пътниците, които пристигат до крайния пункт със закъснение от 3 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 Регламент (ЕО) № 261/2004, в който законодателят на ЕС описва правните последици (включително правото на обезщетение) в ситуации, в които пътниците, засегнати от отменен полет, на които не е предложено премаршрутиране, позволяващо им да заминат не по-късно от 1 час преди началото на полета по разписание и да достигнат своя краен пункт на пристигане по-малко от 2 часа след времето за пристигане по разписание. Заключението на Съда въз основа на тази разпоредба е, че правото на обезщетение, определено в член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004, има за цел да компенсира загуба на време от поне 3 часа. Подобно закъснение обаче 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 ([100]) (вж. раздел 5 относно извънредните обстоятелства).

4.4.8. *Обезщетение за пристигане с голямо закъснение в случай на свързващи полети*

Съдът ([101]) счита, че за целите на обезщетението, предвидено в член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004, 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 Регламент (ЕО) № 261/2004, 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) от Регламент (ЕО) № 261/2004пътниците, които изпуснат връзка в ЕС или извън него с полет, идващ от летище на територията на държава членка, следва да имат право на обезщетение, ако пристигнат на крайния си пункт със закъснение от над 3 часа. В този случай е без значение дали въздушният превозвач, оперираш свързващия полет, е въздушен превозвач от ЕС или не.

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.

В случай на свързващи полети, за които е направена една-единствена резервация, не се дължи обезщетение, ако въздушният превозвач прехвърли пътниците на по-късен полет за първата отсечка, като същевременно им позволи да се качат навреме на втория от своите резервирани полети ([102]).

4.4.9. *Обезщетение за голямо закъснение при пристигане, когато ако приеме полет до летище, предложено като алтернатива на летището по първоначална резервация*

Ако пътник приеме полет до летище, предложено като алтернатива на летището по първоначална резервация, се дължи обезщетение за голямо закъснение при пристигане. 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.(ЕО) № 261/2004 ([103]). 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, се поемат от оперираща въздушен превозвач по негова инициатива ([104]). Ако въздушният превозвач не осигури или не предложи този транспорт и пътниците трябва сами да вземат мерки, те имат право да им бъдат възстановени платените суми, които предвид специфичните обстоятелства на всеки отделен случай остават в рамките на границите на това, което е необходимо, подходящо и разумно ([105]).

([99]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 54.
([100]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:2009:716, т. 69.
([101]) Решение от 26 февруари 2013 г., *Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, т. 47.
([102]) Решение от 30 април 2020 г.,*Air Nostrum*, C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, т. 34.
([103]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, т. 49.
([104]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, т. 66.
([105]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, т. 73.

4.4.10. *Размер на обезщетението*

Важно е да се уточни, че размерът на обезщетението, което се дължи на пътника съгласно член 7, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 261/2004, може да се намали с 50 %, ако са налице условията по член 7, параграф 2 от този регламент. Макар член 7, параграф 2 да се отнася само до премаршрутирането на пътници, Съдът е определил, че намаляването на обезщетението следва да се прилага *mutatis mutandis* за пътниците, които претърпяват голямо закъснение при пристигане — 3 часа или повече ([106]).

От това следва, че дължимото обезщетение на пътника, чийто полет закъснее с 3 часа или повече, който достигне своята крайна точка на пристигане 3 часа или повече след първоначалното време на пристигане по разписание, може да бъде намалено с 50 %, ако закъснението е по-кратко от 4 часа ([107]).

С други думи, ако закъснението при пристигане е повече от 3 часа и по-малко от 4 часа в случай на пътуване на разстояние над 3 500 km, обезщетението може да се намали с 50 % и съответно да възлиза на 300 EUR в съответствие с член 7, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004.

Ако обаче полет бъде изтеглен за по-ранен час, което поражда право на обезщетение съгласно член 7, оперирашият въздушен превозвач все пак има задължението да плати пълната сума. Той няма възможността да намалява дължимото обезщетение с 50 % с мотива, че е предложил на пътниците премаршрутиране, като по този начин им е дал възможност да пристигнат без закъснение в крайния си пункт на пристигане ([108]).

4.4.11. *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* ([109]) Съдът изрично се позовава на понятието „пътуване“, съставено от няколко свързващи полета. В член 2, буква з) от Регламент № 261/2004 „краен пункт на пристигане“ се определя като дестинацията на билета, представен на регистрацията или, при директно свързващи полети, дестинацията на последния полет. Съгласно член 7, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 261/2004 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 ([110]).

Това правило за изчисляване на разстоянието се прилага дори и ако е имало закъснение само при втората отсечка или ако голямото закъснение при пристигане е в резултат на отмяна на втората отсечка, която е трябвало да бъде оперирана от въздушен превозвач, различен от този, с който въпросният пътник е сключил договора за превоз ([111]). Същата обосновка би се прилагала към полети, състоящи се от повече от две отсечки.

Д. ***Обезщетение в случай на премаршрутиране***

4.4.12. *Изискване за навременно премаршрутиране на пътниците*

Съгласно член 5, параграф 1, буква в) оперирашите въздушни превозвачи не са задължени да плащат обезщетение съгласно член 7, ако премаршрутират пътниците, както следва:

— ако пътниците са информирани между 2 седмици и 7 дни преди началото на полета по разписание, премаршрутирането трябва да им позволява да заминат не по-късно от 2 часа преди началото на първоначалния полет по разписание и да достигнат своя краен пункт на пристигане за по-малко от 4 часа след първоначалното време за пристигане по разписание;

— ако пътниците са информирани по-малко от 7 дни преди началото на полета по разписание, премаршрутирането трябва да им позволява да заминат не по-късно от 1 час преди началото на първоначалния полет по разписание и да достигнат своя краен пункт на пристигане за по-малко от 2 часа след първоначалното време за пристигане по разписание ([112]).

([106]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:2009:716, т. 63.
([107]) Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 63.
([108]) Решение от 21 декември 2021 г., *Azurair и др.*, съединени дела C-146/20, C-188/20, C-196/20 и C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, т. 94.
([109]) Решение от 26 февруари 2013 г., *Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, т. 18.
([110]) Решение от 7 септември 2017 г., *Bossen*, C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644, т. 33.
([111]) Решение от 30 април 2020 г., *flightright*, C-939/19, ECLI:EU:C:2020:316, т. 22; Определение от 22 април 2021 г. *British Airways*, C-592/20, ECLI:EU:C:2021:312, т. 36.
([112]) Определение от 27 юни 2018 г., *flightright GmbH*, C-130/18, ECLI:EU:C:2018:496, т. 23.

4.4.13. *Препаршрутиране и пристигане повече от 2 часа след времето за пристигане по разписание, но по-малко от 3 часа*

Съдът е потвърдил, че пътниците, които са информирани за отмяната на своя полет по-малко от 7 дни преди началото на първоначалния полет по разписание, имат право на обезщетението, посочено в член 5, параграф 1, буква в), ако предложеното от въздушния превозвач премаршрутиране им е позволило да стигнат до крайната дестинация повече от 2 часа, но по-малко от 3 часа след часа на пристигане по разписание на отменения полет ([113]).

Ако обаче пътниците сами уредят своето премаршрутиране, защото са били информирани или имат достатъчно доказателства, че техният полет ще пристигне в своя краен пункт на пристигане с голямо закъснение, те нямат право на обезщетение, ако достигнат своя краен пункт на пристигане (с новия полет) със закъснение от по-малко от 3 часа след часа на пристигане по разписание техния първоначално резервиран полет ([114]).

Е. *Възстановяване на процент от стойността на билета при настаняване на място в по-ниска класа*

4.4.14. *Изчисляване на възстановимата сума*

В съответствие с член 10 от Регламент (ЕО) № 261/2004 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 7 дни.

Ж. *Допълнително обезщетяване*

В член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004 е предвидено стандартизирано фиксирано обезщетение. В член 12 е подчертано, че разпоредбите на Регламент (ЕО) № 261/2004 не изключват правото на пътника на допълнително обезщетение. Съдът е постановил, че понятието „допълнително обезщетение“ дава възможност на национален съд да присъди обезщетение при условията, предвидени в Конвенцията от Монреал или националното законодателство, за вреди, включително нематериални вреди, произтичащи от нарушение на договор за превоз по въздух ([115]). Националният съд може да приспадне обезщетението, отпуснато по линия на Регламент (ЕО) № 261/2004 от по-допълнително обезщетяване, но няма задължението да го прави ([116]).

„Допълнително обезщетяване“, както е предвидено в член 12 от Регламент (ЕО) № 261/2004, може да включва обезщетение от туроператор въз основа на право на намаляване на цената съгласно националното право ([117]).

5. **ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА**

5.1. **Принцип**

В съответствие с член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 въздушният превозвач е освободен от плащането на обезщетение в случай на отмяна или голямо 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.

С цел да се освободи от плащане на обезщетение, въздушният превозвач трябва да докаже едновременно:

а) наличието на извънредни обстоятелства и връзката им със закъснението или отмяната; и

б) че въпросното закъснение или отмяна не са могли да бъдат избегнати, дори въздушният превозвач да е взел всички необходими мерки (вж. раздел 5.3).

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 Регламент (ЕО) № 261/2004.

([113]) Определение от 27 юни 2018 г., *flightright GmbH*, C-130/18, ECLI:EU:C:2018:496, т. 23.
([114]) Решение от 25 януари 2024 г., *WY* срещу *Laudamotion GmbH and Ryanair DAC*, C-54/23, ECLI:EU:C:2024:74, т. 24.
([115]) Решение от 13 октомври 2011 г., *Sousa Rodríguez и др.*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, т. 46.
([116]) Решение от 29 юли 2019 г, *Rusu*, C-354/18,ECLI:EU:C:2019:637, т. 47.
([117]) Определение от 28 май 2020 г., *DER Touristik GmbH*, C-153/19, ECLI:EU:C:2020:412, т. 36.

Тъй като освобождаването от плащане на обезщетение в член 5, параграф 3 представлява дерогация от основното правило, а именно плащането на обезщетение, което отразява целта за защита на потребителите, то трябва да се тълкува стриктно ([118]). Следователно всички извънредни обстоятелства, свързани със събития като изброените в съображение 14 от Регламент (ЕО) № 261/2004 – т.е. политическа нестабилност, метеорологични условия, несъвместими с осъществяването на съответния полет, рискове за сигурността, неочаквани дефекти в системата за безопасност на полета и стачки, които оказват влияние върху дейността на въздушния превозвач – не са непременно основание за освобождаване от задължението за плащане на обезщетение, но налагат оценка за всеки отделен случай ([119]).

Съдът е изготвил две кумулативни условия за класифициране на събития като извънредни обстоятелства, които се прилагат последователно в неговата съдебна практика:

а) по своето естество или произход събитието не е присъщо на нормалното упражняване на дейността на съответния въздушен превозвач; и

б) по своето естество или произход се намира извън ефективния контрол на този въздушен превозвач ([120]).

Въздушните превозвачи могат да предоставят като доказателство вътрешни извлечения от дневници или доклади за произшествия, или външни документи и декларации. Ако въздушен превозвач се позовава на такова доказателство в своя отговор на иск от пътник или на националния правоприлагащ орган, той следва да включи това доказателство в своя отговор. Ако въздушният превозвач желае да се позове на извънредни обстоятелства в своя защита, той следва да представи безплатно тези доказателства на националния правоприлагащ орган и на пътниците в съответствие с националните разпоредби относно достъпа до документи.

5.2. **„Вътрешни“ и „външни“ събития**

5.2.1. *Понятие*

В своята съдебна практика, свързана с понятието за извънредни обстоятелства по смисъла на член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 Съдът неколкократно е заявявал, че събития, чийто произход е „вътрешен“, трябва да се разграничават от тези, чийто произход е „външен“ за оперираща въздушен превозвач ([121]).

„Външните“ събития произтичат от външни обстоятелства, които са повече или по-рядко срещани на практика, но които въздушният превозвач не контролира, тъй като те възникват в резултат на природно явление или действие на трета страна, като например друг въздушен превозвач или публичен или частен оператор, които се намесват в полета или в летищната дейност ([122]).. „Външните“ събития обикновено се определят като извънредни обстоятелства.

Събития, които не са „външни“, следва да се определят като „вътрешни“ за оперираща въздушен превозвач и следователно не са извънредни обстоятелства.

5.2.2. *„Вътрешни“ събития*

— Технически дефекти на въздухоплавателното средство

Съгласно пояснението на Съда ([123]) 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 ако 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“, ако е присъщ на нормалното упражняване на дейността на въздушния превозвач.

([118]) Решение от 22 декември 2008 г., *Wallentin-Hermann*,C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т .17 и цитираната съдебна практика.
([119]) Решение от 22 декември 2008 г., *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 22.
([120]) Решение от 22 декември 2008 г., *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 23; Решение от 31 януари 2013 г., *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т 29; Решение от 17 септември 2015 г., *van der Lans*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, т. 36; и по-късни дела.
([121]) За пръв път Съдът прави това разграничение в Решението от 23 март 2021 г., *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, т. 39.
([122]) Решение от 23 март 2021 г., *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, т. 41.
([123]) Решение от 22 декември 2008 г., *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 25.

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 въздухоплавателното 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 такива неочаквани събития са присъщи на нормалното упражняване на дейността на въздушните превозвачи ([124]).

Същото по принцип важи за неизправността на определена част, която се заменя с нова само при неизправност на старата. (част „on condition“) ([125]).

Същевременно скрити фабрични дефекти, установени от производителя на въздухоплавателното средство или от компетентен орган, или повреди в резултат на акт на саботаж или тероризъм, биха представлявали извънредни обстоятелства. Това важи дори и ако производителят е информирал въздушния превозвач за наличието на дефект няколко месеца преди полета ([126]).

— Подвижна стълба за качване и слизане на пътници

Съдът ([127]) е пояснил, 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 Регламент (ЕО) № 261/2004. Подвижните стълби и пътническите 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 вътрешно 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.

— Неочаквано отсъствие на членове на екипажа

Ако член на екипажа, чието присъствие е от съществено значение за осъществяването на полета, е неочаквано в отсъствие малко преди излитане на полета по разписание поради заболяване или дори неочаквана смърт, това не попада в понятието за извънредни обстоятелства по смисъла на член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 ([128]).

— Стачки на служителите на авиокомпаниите

Съдът е постановил, че стачките на персонала на оперираща въздушен превозвач не могат да се считат за извънредно обстоятелство, ако тази стачка е свързана с трудовите правоотношения между въздушния превозвач и неговия персонал, какъвто е случаят при преговорите относно заплатите ([129]).

Тази констатация се отнася също и за стачки, организирани от синдикални организации ([130]), и за „самоволни стачки“, за която са призовали членовете на персонала на авиокомпанията вследствие на изненадващото обявление за преструктуриране на въздушен превозвач ([131]). Стачка на персонала на оперираща въздушен превозвач в солидарност със стачни действия, стартирани срещу дружеството майка на този въздушен превозвач, също не се включва в понятието за извънредни обстоятелства ([132]).

Стачните мерки, предприети за постигане на исканията на тези работници в предприятието майка, не попадат в рамките на понятието за извънредно обстоятелство по смисъла на член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004; в това отношение е без значение дали е имало предварителни преговори с представителите на служителите ([133]).

([124]) Решение от 17 септември 2015 г., *van der Lans*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, т. 40, 41 и 42.
([125]) Решение от 12 март 2020 г. *Finnair*, C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, т. 43.
([126]) Решение от 13 юни 2024 ., *D.*, C-411/23, ECLI:EU:C:2024:498, т. 42; вж. също Решение от 12 март 2020 г., *Finnair*, C-385/23, ECLI:EU:C:2024:497, т. 37 и 39.
([127]) Определение от 14 ноември 2014 г., *Siewert*, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, т. 19 и 20.
([128]) Решение от 15 юни 2023 г., *TAP Portugal*, съединени дела C-156/22, C-157/22 и C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393, т. 26.
([129]) Решение от 23 март 2021 г., *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, т. 37.
([130]) Решение от 23 март 2021 г., *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, т. 44.
([131]) Решение от 17 април 2018 г. *Krüsemann and Others*, C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258, т. 48.
([132]) Решение от 6 октомври 2021 г., *Eurowings*, C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820, т. 34.
([133]) Решение от 10 януари 2022 г., *Ryanair DAC*, C-287/20, ECLI:EU:C:2022:1, т. 33.

Ако обаче такава стачка произтича от искания, които само публичните органи могат да удовлетворят и които съответно са извън действителния контрол на въпросния въздушен превозвач, тя може да представлява извънредно обстоятелство ([134]).

5.2.3. *„Външни“ събития*

В различни дела Съдът е оценявал ситуации, произтичащи от природни явления или действия на трети страни. Тези събития по принцип могат да се определят като извънредни обстоятелства.

По-долу са посочени някои примери за това.

а) сблъсък с птица

Сблъсък на въздухоплавателно средство с птица, както и всякакви щети, нанесени при такъв сблъсък, в същността си не са свързани с оперирането на превозното средство. По своето естество или произход те не са присъщи за нормалното упражняване на дейността на съответния въздушен превозвач и се намира извън ефективния му контрол. Следователно такъв сблъсък може да се определи като „извънредно обстоятелство“ ([135]).

Съдът поясни още, че не е от значение дали действително сблъсъкът е причинил повреда на съответния самолет. Всъщност целта за гарантиране на високо равнище на защита на пътниците, ползващи въздушен транспорт, която е заложена в Регламент (ЕО) № 261/2004, както е посочено в съображение 1, предполага въздушните превозвачи да не бъдат поощрявани да се въздържат от вземане на необходимите при такъв инцидент мерки, предпочитайки поддържането и точността на полетите си пред целта за гарантиране на сигурност ([136]).

В друго дело Съдът установи, че прекъсването на етапа на излитане на въздухоплавателно средство, причинено от сблъсък с птица и водещо до маневра за аварийно спиране, която повреждa гумите на самолета, попада в понятието за извънредни обстоятелства по смисъла на член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 ([137]).

б) Сблъсък с други въздухоплавателни средства или летищни превозни средства

Сблъсък на въздухоплавателно средство в позиция на паркиране с въздухоплавателно средство на друга авиокомпания, причинено от движението на въздухоплавателното средство на другата авиокомпания спада към понятието за извънредни обстоятелства ([138]).

Техническа неизправност на въздухоплавателно средство, паркирано на летището, причинена от сблъсъка му с превозно средство за кетъринг, което принадлежи на трета страна, също може да попадне в рамките на понятието за извънредно обстоятелство ([139]).

в) Повреда на въздухоплавателното средство от чужд обект

Повреда на въздухоплавателното средство от чужд обект, като намиращ се на пистата на летището подвижен отломък, попада в рамките на понятието за извънредни обстоятелства ([140]).

г) Гориво на пистата

Наличието на гориво на пистата, станало причина за затварянето на летището, и като следствие от това — за голямото закъснение на полет от или към това летище, спада към понятието за извънредни обстоятелства, ако това гориво не е от въздухоплавателно средство на превозвача, осъществил този полет ([141])..

([134]) Решение от 23 март 2021 г., *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, т. 45.
([135]) Решение от 4 май 2017 г., *Pešková and Peška*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, т. 24.
([136]) Решение от 4 май 2017 г., *Pešková and Peška*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, т. 25.
([137]) Решение от 3 октомври 2022 г., *Freebird Airlines Europe Ltd*, C-302/22, ECLI:EU:C:2022:748, т. 23.
([138]) Определение от 14 януари 2021 г., *Airhelp*, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, т. 26.
([139]) Определение от 30 март 2022 г., *Orbest*, C-659/21, ECLI:EU:C:2022:254, т. 27.
([140]) Решение от 4 април 2019 г., *Germanwings*, C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288, т. 34.
([141]) Решение от 26 юни 2019 г., *Moens*, C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535, т. 22.

д) Срив в системата за снабдяване на въздухоплавателните средства с гориво

Ако летището, от което тръгва полетът или въпросното въздухоплавателно средство, отговаря за управлението на системата за снабдяване на въздухоплавателните средства с гориво, общ срив в снабдяването с гориво може да се счита за извънредно обстоятелство ([142])..

е) Смущаващи реда пътници; спешни медицински ситуации

Ако смущаващото реда поведение на пътник е обосновало отклоняване на съответния полет от командира на въздухоплавателното средство към летище, различно от летището на пристигане, за да бъде свален от борда този пътник или пътници и техният багаж, това се обхваща от понятието за извънредни обстоятелства, освен ако оперирашият въздушен превозвач е допринесъл за това поведение или не е взел подходящи мерки с оглед на предупредителните признаци за такова поведение ([143]).

Освен това свалянето на пътник от борда на въздухоплавателно средство поради спешна медицинска ситуация би било обхванато от понятието за извънредно обстоятелство.

ж) Изригване на вулкан

Обстоятелства като затварянето на част от европейското въздушно пространство в резултат на изригването на вулкана Ейяфятлайокутл представляват извънредни обстоятелства по смисъла на Регламент (ЕО) № 261/2004 ([144]).

з) Пренатовареност на летища поради лоши метеорологични условия

В съответствие със съображение 14 от Регламент (ЕО) № 261/2004 случаят, при който оперираш 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.

и) Външни стачки

Стачки, които са външни за дейността на въздушния превозвач, като например стачни действия, предприети от ръководители на полети или летищен персонал, може да представляват извънредни обстоятелства, като се има предвид, че такива външни стачни действия не попадат в рамките на упражняването на дейността на въздушния превозвач и следователно са извън реалния му контрол ([145]).

й) Недостиг на персонал за извършване на услуги по товарене на багаж

Ситуация, при която няма достатъчно персонал на летищния оператор, отговарящ за товаренето на багаж в самолетите, може да представлява извънредно обстоятелство ([146]).

5.3. **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.

С други думи, ако възникнат такива обстоятелства, оперирашият въздушен превозвач има задължението да докаже, че е предприел мерки, подходящи за ситуацията, като е вложил всички свои ресурси като персонал или оборудване и финансовите средства, с които разполага, за да избегне закъснението или отмяната на въпросния полет. От него обаче не може да се изисква да прави жертви, които са непосилни в светлината на неговите възможности в съответния момент ([147]).

([142]) Решение от 7 юли 2022 г., *SATA International – Azores Airlines*, C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533, т. 28.
([143]) Решение от 11 юни 2020 г., *Transportes Aéros Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, т. 48.
([144]) Решение от 31 януари 2013 г., *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т. 34.
([145]) Решение от 23 март 2021 г., *Airhelp Ltd*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, т. 42 и 43.
([146]) Решение от 16 май 2024 г., *Touristic Aviation Services Limited*, C-405/23, ECLI:EU:C:2024:408, т. 30.
([147]) Решение от 11 юни 2020 г., *Transportes Aéreos Portugueses*, C-74/19, EU:C:2020:460, т. 36 и цитираната съдебна практика.

Заключението на Съда ([148]) в този случай е, че съгласно член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 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 буфер от време, който да му позволи при възможност да извърши целия полет след отпадането на извънредните обстоятелства. Продължителността на този буфер 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 буфер от време за всяко настъпване на извънредни обстоятелства. В този смисъл превозвачите по принцип ще разполагат с повече ресурси в собствените им бази, 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 извънредните обстоятелства, трябва да се следи да не се изисква буфер 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 ([149]).

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 въздушен превозвач е взел всички необходими мерки, и за освобождаване от своето задължение за обезщетяване ([150]).

5.4. **Извънредни обстоятелства на предишен полет със същото въздухоплавателно средство**

За да бъде освободен от задължението си да обезщети пътниците в случай на голямо закъснение или отмяна на полет, оперирящият въздушен превозвач може да се позове на извънредно обстоятелство, засегнало предишен полет, който е изпълнявал със същото въздухоплавателно средство, ако има пряка причинно-следствена връзка между настъпването на това обстоятелство и закъснението или отмяната на последващия полет ([151]).

В друго дело Съдът уточни, че в случай на голямо закъснение при пристигане, оперирящ въздушен превозвач може да се позове на извънредно обстоятелство, засегнало не този закъснял полет, а предишен полет, изпълняван от въпросния въздушен превозвач, който е използвал същото въздухоплавателно средство при предпредпоследната ротация на въздухоплавателното средство, ако е налице пряка причинно-следствена връзка между настъпването на това обстоятелство, засегнало предходен полет, и голямото закъснение на следващия полет ([152]).

6. **ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ В СЛУЧАЙ НА СЕРИОЗНИ СМУЩЕНИЯ В ПЪТУВАНЕТО**

6.1. **Общи положения**

Регламент (ЕО) № 261/2004 не съдържа специфични разпоредби в случай на широкомащабни смущения ва пътуването, като например изригването на вулкан в Исландия през 2010 г. или епидемичния взрив от COVID-19 през 2020 г. Правото на обезщетение в случай на отмяна обаче е свързано с това, че въздушният превозвач не е уведомил пътника за отмяната в достатъчно голям срок. В този смисъл този аспект е обхванат от съображенията в раздел 4.4 за правото на обезщетение.

6.2. **Право на пренасочване или възстановяване на средствата**

Що се отнася до премаршрутирането, обстоятелствата на сериозни смущения в пътуване може да имат отражение върху правото на избор на премаршрутиране при „първа възможност“. За въздушните превозвачи може да бъде невъзможно да премаршрутират пътника до неговия краен пункт на пристигане в рамките на кратък период от време. Освен това в продължение на известно време може да не е ясно кога премаршрутирането ще стане възможно. Тази ситуация може да възникне например, ако държава членка преустанови полетите, заминаващи или пристигащи от определени държави. Следователно, в зависимост от случая, „първата възможност“ за премаршрутиране може да бъде значително забавена или по отношение на нея да съществува значителна несигурност. В резултат на това възстановяването на стойността на билета или премаршрутирането на по-късна дата, „удобна за пътника“, може да бъде за предпочитане за пътника.

([148]) Решение от 12 май 2011 г., *Eglītis and Ratnieks*,C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, т. 37.
([149]) Определение от 14 януари 2021 г., *Airhelp*, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, т. 33.
([150]) Решение от 22 декември 2008 г., *Wallentin-Hermann*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, т. 43.
([151]) Решение от 11 юни 2020 г., *Transportes Aéros Portugueses*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, т. 55.
([152]) Решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, т. 57.

По отношение на възстановяването на стойността на билетите, когато пътникът е закупил билетите за отиване и връщане поотделно и е отменен само полетът на отиване, пътникът има право на възстановяване на стойността на билета само за отменения полет, тоест полета на отиване.

Ако обаче полетите на отиване и на връщане са част от една и съща резервация, дори те да са извършени от различни въздушни превозвачи, на пътниците следва да бъдат предложени две възможности, ако е отменен полетът на отиване: възстановяване на стойността на целия билет (т.е. за двата полета) или премаршрутиране с друг полет по отношение на полета на отиване.

6.3. **Право на грижа**

Регламент (ЕО) № 261/2004 не съдържа разпоредби, в които да се признава отделна категория „особено извънредни“ събития отвъд извънредните обстоятелства, посочени в член 5, параграф 3 от въпросния регламент. Следователно въздушният превозвач е задължен да изпълнява своите задължения, включително тези по член 9 от Регламент (ЕО) № 261/2004, дори ако пораждащата тези задължения ситуация продължи дълго време. При такива обстоятелства и събития пътниците са особено уязвими ([153]). Ако възникнат изключителни събития, целта на Регламент (ЕО) № 261/2004 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) от Регламент (ЕО) № 261/2004.

6.4. **Право на обезщетение**

Правото на обезщетение в случай на отмяна съгласно член 5, параграф 1 и член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004 не се прилага в случай на отмяна, направена повече от 14 дни предварително или ако отмяната се дължи на извънредни обстоятелства, които не могло да бъдат избегнати, дори ако въздушният превозвач е взел всички разумни мерки.

Комисията счита, че ако публичните органи предприемат мерки, предназначени за овладяване на последиците от кризисна ситуация, която води до масови смущения в пътуванията, такива мерки по своето естество и произход не са присъщи на нормалното упражняване на дейността на въздушните превозвачи и са извън техния действителен контрол.

В член 5, параграф 3 е предвиден отказ от правото на обезщетение, при условие че въпросната отмяна „е причинена“ от извънредни обстоятелства, които не биха могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки.

Това условие следва да се счита за изпълнено, ако публичните органи или забранят определени полети, или ограничат движението на хора по начин, който *de facto* изключва осъществяването на въпросния полет.

Това условие може да бъде изпълнено също така, ако отмяната на полета настъпва при обстоятелства, при които съответното движение на хора не е изцяло забранено, но е ограничено до хора, ползващи се с дерогации (например граждани на съответната държава или постоянно пребиваващи в нея).

Ако такова лице не се качи на определен полет, полетът ще остане празен или ще бъде отменен. В такива ситуации може да е легитимно въздушният превозвач да не чака до последния момент, а да отмени полета своевременно, за да се предприемат подходящи организационни мерки, включително по отношение на грижата, която въздушните превозвачи трябва да осигурят на своите пътници. В такива случаи и в зависимост от обстоятелствата за отмяната може да продължи да се счита, че „е причинена“ от мярката, предприета от публичните органи. Отново, в зависимост от обстоятелствата, такъв може да бъде случаят и за полети в посока, обратна на тази на полетите, които са пряко засегнати от ограниченията за пътуване, наложени от публичните органи.

Ако авиокомпания реши да отмени даден полет и докаже, че това решение е мотивирано със съображения, свързани със сигурността или безопасността на екипажа, тази отмяна също следва да се счита за „причинена“ от извънредни обстоятелства.

Гореизложените съображения не са и не могат да бъдат изчерпателни, тъй като в обхвата на член 5, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 също може да попаднат други специфични обстоятелства, които възникват в дадена кризисна ситуация.

([153]) Решение от 31 януари 2013 г., *McDonagh*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, т. 30 и т. 4.3.3. от тълкувателните насоки.

7. **ОБЕЗЩЕТЕНИЕ, 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 Регламент (ЕО) № 261/2004, нито от друг законодателен акт на ЕС относно правата на пътниците, използващи други видове транспорт ([154]). Ако пътник изпусне полет поради закъснял влак, той ще се ползва единствено от помощта, предоставена по силата на Регламент (ЕО) № 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета ([155]) по отношение на железопътния превоз, и то само ако закъснението му е било 60 минути или повече при крайния пункт на пристигане ([156]). 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 ([157]). Ако обаче мултимодалното пътуване е част от комбинация с други пътнически услуги (напр. настаняване), съгласно Директива (ЕС) 2015/2302 отговорност за изпуснатите полети и за въздействието върху пакетното туристическо пътуване като цяло може да носи организаторът на пакета.

8. **ЖАЛБИ ДО НАЦИОНАЛНИ ПРАВОПРИЛАГАЩИ ОРГАНИ, ОРГАНИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

8.1. **Жалби до националните правоприлагащи органи**

Пътниците може да подават жалби до всеки национален правоприлагащ орган, определен от държава членка, във връзка с предполагаемо нарушение на Регламент (ЕО) № 261/2004 на което и да е летище в ЕС или относно полет от трета държава до такова летище ([158]).

За да се гарантира, че процедурите за подаване на жалби се изпълняват ефективно и за да се осигури сигурна правна среда за въздушните превозвачи и други потенциално замесени предприятия, Комисията препоръчва пътниците да подават жалби до:

— националния правоприлагащ орган на държавата на излитане в случай на полети от ЕС и полети от ЕС до трета държава; и

— националният правоприлагащ орган на държавата на пристигане в случай на полети извън ЕС.

Пътниците, които считат, че въздушен превозвач е нарушил правата им, следва да подават своите жалби в разумен срок и в съответствие със сроковете, определени от националното законодателство ([159]).

Пътниците следва първо да подадат жалба до въздушния превозвач. Пътниците следва да подадат жалба до национален правоприлагащ орган единствено ако не са съгласни с отговора на въздушния превозвач или при отсъствие на задоволителен отговор от превозвача. Комисията препоръчва въздушният превозвач да предоставя отговор в срок от 2 месеца и да не се налагат ограничения по отношение на използването на един от официалните езици на ЕС.

Важно е да се отбележи, че Съдът ([160]) счита, че съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 националните правоприлагащи органи не са длъжни да предприемат действия във връзка с такива жалби, за да гарантират правото на отделните пътници при всички случаи. От това следва, че националните правоприлагащи органи не са длъжни да предприемат принудителни действия срещу въздушни превозвачи с цел да ги застават да платят предвиденото в Регламент (ЕО) № 261/2004 обезщетение в индивидуални случаи; тяхната роля, свързана с налагането на санкциите по член 16, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004, 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 от Регламент (ЕО) № 261/2004.

([154]) Такива правила са предложени, вж. Предложение COM(2013) 130 final и Предложението за Регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата на пътниците в мултимодален контекста (COM(2023) XXX от 29.11.2023 г.).

([155]) Регламент (ЕО) № 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([156]) Член 20 от Регламент (ЕС) 2021/782*.

([157]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj) и 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

([158]) Член 16, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004.

([159]) Решение от 22 ноември 2012 г., C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, т. 33.

([160]) Решение от 17 март 2016 г., *Ruijssenaars and Others*, съединени дела C-145/15 и C-146/15, ECLI:EU:C:2016:187, т. 32, 36 и 38.

Според Съда обаче Регламент (ЕО) № 261/2004 не възпрепятства държавите членки от приемането на законодателство, което задължава националния правоприлагащ орган да приема мерки в отговор на индивидуални жалби ([161]). Държавите членки имат свобода на преценка по отношение на правомощията, които желаят да предоставят на своите национални органи с цел защита на правата на пътниците.

Тези решения нямат отношение към задължението на националните правоприлагащи органи след подадена жалба да предоставят на жалбоподателите информиран отговор — в съответствие с принципите на добра администрация. 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.

8.2. **Алтернативно решаване на спорове (АРС)**

Правната рамка на ЕС относно АРС има за цел на потребителите да се даде възможност ефективно да отстояват правата си при спорове с търговци във връзка с покупката на продукт или услуга. Макар че инвестицията от гледна точка на разходи и време за съдебно дело може да бъде обезкуражаваща, а неофициалните инструменти може да са недостатъчни, сертифицираните за качество органи за АРС съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ([162]) следва да разрешават спор в рамките на 90 дни, без разходи за потребителя или само с номинални такива.

Потребителите имат достъп до сертифицирани за качество органи за АРС, ако пребивават в ЕС, а търговецът е установен в ЕС. Ако въздушните превозвачи не са задължени съгласно националното законодателство да участват в процедури пред органи за АРС, е желателно те да поемат доброволен ангажимент за участие в съответните процедури и да информират своите клиенти за това.

Достъпът на потребителите до органите за ADR е в допълнение към възможността пътниците да подават жалби в националните правоприлагащи органи съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004.

8.3. **Допълнителни средства за подпомагане на заинтересованите страни при прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004**

Има редица начини за подпомагане на заинтересованите страни при прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004.

Първият е свързан със сътрудничеството в областта на защитата на потребителите съгласно Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета ([163]), с който се установява механизъм за координация и сътрудничество между националните органи за защита на потребителите. Сътрудничеството между тези органи е от съществено значение за гарантиране на еднаквото прилагане на законодателството за защита на потребителите в рамките на единния пазар и за създаване на равнопоставени условия за предприятията. Регламент (ЕС) 2017/2394 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 в трансгранични случаи.

В Регламент (ЕС) 2017/2394 Регламент (ЕО) № 261/2004 относно правата на пътниците във въздушния транспорт е посочен като един от правните инструменти за защита на интересите на потребителите. Това означава, че правата на пътниците, определени в Регламент (ЕО) № 261/2004, могат да бъдат прилагани съгласно механизма за координация и сътрудничество, създаден с Регламент (ЕС) 2017/2394, ако колективните интереси на потребителите са застрашени в трансграничен контекст.

([161]) Решение от 29 септември 2022 ., *LOT*, C-597/20, ECLI:EU:C:2022:735, т. 26.

([162]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([163]) Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).

В Директива (ЕС) 2020/1828 ([164]) е предвиден друг инструмент за прилагане на правата на пътниците в по-голям мащаб. От тази директива следва, че представителните искове са искове, заведени от компетентни структури пред национални съдилища или административни органи от името на групи потребители в търсене на мерки за преустановяване или забрана (т.е. да спрат незаконните практики на търговците), мерки за обезщетение (като например възстановяване на суми или обезщетяване) или за преустановяване или забрана, и за обезщетение. Директивата има за цел да защитава колективните интереси на потребителите в много области, по-специално в пътуванията и туризма. Тя се прилага към искове, предявени за нарушения на Регламент (ЕО) № 261/2004, който е посочен в нея като един от актовете на правото на ЕС, които попадат в нейния обхват. Пътниците, които се сблъскват с проблеми при трансгранични ситуации, могат също така да се обръщат към мрежата на европейските потребителски центрове ([165]) (мрежа на европейските потребителски центрове (ECC-Net). Тази мрежа информира потребителите за техните права съгласно законодателството на ЕС и националното законодателство за защита на потребителите, предоставя безплатни 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, докато упражняват правата си по Регламент (ЕО) № 261/2004.

9. **ПРЕДЯВЯВАНЕ НА ИСКОВЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004**

9.1. **Компетентност по отношение на исковете съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004**

Следва първо да се отбележи, че Регламент (ЕО) № 261/2004 не съдържа правила относно международната юрисдикция на съдилищата на държавите членки, затова въпросът за юрисдикцията трябва да се разглежда в светлината на Регламент (ЕС) № 1215/2012 ([166]).

За полети от една държава членка до друга държава членка, осъществявани по силата на договор, сключен с един оперираш въздушен превозвач, иск за обезщетение съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 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 ([167]), при прилагане на Регламент (ЕС) № 1215/2012. Съгласно член 4, параграф 1 от Регламент (ЕС) № 1215/2012 пътниците си запазват възможността също и да предявят иска пред съдилищата по местоживеене на ответника (т.е. на въздушния превозвач).

В няколко решения Съдът е потвърдил, че и в случай на свързващи полети, състоящи се от една-единствена резервация, потвърдена за цялото пътуване и разделена на няколко отсечки, пътниците могат да предявят иск или на мястото на заминаване, или на мястото на пристигане. По-специално Съдът е постановил, че съгласно Регламент (ЕС) № 1215/2012 може да бъде заведено дело пред националния съд на мястото на пристигане на втората отсечка, ако превозът и на двата полета е бил обслужван от два различни въздушни превозвача, а искът за обезщетение се основава на нередност, възникнала на първия от тези полети, опериран от въздушния превозвач, с който засегнатите пътници нямат договорни отношения ([168]).

Аналогично, дело може да бъде заведено пред националния съд на мястото на излитане на първия етап, ако искът за обезщетение произтича от отмяната на последната отсечка от пътуването и е предявен срещу въздушния превозвач, отговарящ за този последен етап ([169]).

В случай обаче на свързващи полети, състоящи се от две или повече отсечки, по които транспортът се извършва от отделни въздушни превозвачи, не може да бъде заведено дело пред националния съд на мястото на пристигане по първата отсечка, ако искът за обезщетение произтича изключително от закъснение по първата отсечка от пътуването, причинено от късно заминаване, и е заведено срещу въздушния превозвач, оперираш тази първа отсечка ([170]).

([164]) Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 г. относно представителни искове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 409, 4.12.2020 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

([165]) https://www.eccnet.eu.

([166]) Решение от 9 юли 2009 г., *Rehder*, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, т. 28.

([167]) Решение от 9 юли 2009 г., *Rehder*, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, т. 47.

([168]) Решение от 7 март 2018 г., *flightright*, съединени дела C-274/16, C-447/16 и C-448/16, ECLI:EU:C:2018:160, т. 78.

([169]) Определение от 13 февруари 2020 г., *flightright*, C-606/19, ECLI:EU:C:2020:101, т. 36.

([170]) Решение от 3 февруари 2022 ., *LOT Polish Airlines*, C-20/21, ECLI:EU:C:2022:71, т. 27.

По въпроса относно правилния адресат на съдебното производство, Съдът е постановил, че съд на държава членка не е компетентен да разгледа иск за обезщетение, предявен срещу авиокомпания, установена в друга държава членка, с мотива че компанията има клон в района на сезирания съд, без той да е участвал в правоотношението между компанията и засегнатия пътник ([171]).

По въпроса дали въздушен превозвач може да забрани в своите условия пътниците да упълномощават трета страна да предявява искове от тяхно име, Съдът е пояснил, че съгласно член 15 от Регламент (ЕО) № 261/2004 не се допуска включването в договор за превоз на клауза, която забранява прехвърлянето на права, ползвани от пътници във въздушния транспорт срещу оперираща въздушен превозвач по силата на разпоредбите на регламента ([172]).

Ако полет е бил част от договор за пакетно пътуване, съгласно Регламент (ЕС) № 1215/2012 пътникът може да предяви иск за обезщетение срещу оперираща въздушен превозвач, дори ако не е сключен договор между пътника и въздушния превозвач ([173]).

Що се отнася до компетентността във връзка с искове по Конвенцията от Монреал, Съдът е пояснил следното: докато териториалната компетентност във връзка с иск за обезщетение съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 следва да се оценява съгласно Регламент (ЕС) № 1215/2012, компетентността за допълнителен иск за допълнителни вреди, попадащи в обхвата на Конвенцията от Монреал, следва да се оценява съгласно тази Конвенция ([174]).

9.2. **Давностен срок за предявяване на искове съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004**

В Регламент (ЕО) № 261/2004 не са определени срокове за завеждане на иск пред националните съдилища. Този въпрос е предмет на националното законодателството 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 Регламент (ЕО) № 261/2004, и не засяга националното законодателство, тъй като определените от Регламент (ЕО) № 261/2004 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 ([175]).

10. **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. ЕС е договаряща се страна по тази конвенция и някои от разпоредбите на конвенцията са включени в законодателството на ЕС с Регламент (ЕО) № 2027/97, който има за цел защитата на правата на пътниците във въздушния транспорт в ЕС заедно с Регламент (ЕО) № 261/2004.

а) Съвместимост на Регламент (ЕО) № 261/2004 с Конвенцията от Монреал:

Съдът ([176]) е потвърдил, че изискванията за предоставяне на обезщетение за закъснение при пристигането и предоставяне на помощ в случай на закъснение при заминаването са съвместими с Конвенцията от Монреал. Във връзка с това Съдът е счел, 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 в Регламент (ЕО) № 261/2004 е предвидено стандартизирано и незабавно обезщетяване, докато средствата за правна защита, предвидени в Конвенцията от Монреал, налагат оценка за всеки отделен случай на размера на причинените вреди, и съответно те могат да подлежат на обезщетение, предоставяно само впоследствие и индивидуално. Следователно Регламент (ЕО) № 261/2004 действа на по-ранен етап от Конвенцията от Монреал. Следователно определеното съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 задължение за обезщетяване на пътници, чиито полети са закъснели, попада извън приложното поле на Конвенцията от Монреал, но допълва предвидената от нея система за обезщетяване.

([171]) Решение от 11 април 2019 г., *Ryanair*, C-464/18, ECLI:EU:C:2019:311, т. 36.
([172]) Решение от 29 февруари 2024 г., *Eventmedia Soluciones SL*, C-11/23, ECLI:EU:C:2024:194, т. 26.
([173]) Решение от 26 март 2020 г., *Primera Air Scandinavia*, C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235, т. 38.
([174]) Решение от 7 ноември 2019 г., *Guaitoli and Others*, C-213/18, ECLI:EU:C:2019:927, т. 44.
([175]) Решение от 22 ноември 2012 г., C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, т. 33.
([176]) Решение от 10 януари 2006 г., *IATA и ELFAA*, C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, т. 43, 45, 46 и 47; Решение от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, по съединени дела C-402/07 и C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, т. 51.

б) Регламент (ЕО) № 2027/97 се прилага само за пътниците, пътуващи с въздушен превозвач, т.е. с дружество за въздушен транспорт, което притежава валиден лиценз за експлоатация ([177]) по смисъла на член 2, параграф 1, буква б) от този регламент.

в) Съгласно член 17 от Конвенцията от Монреал пътник е лице, което е превозено по силата на договор за превоз по смисъла на член 3 тази конвенция дори ако не е издаден индивидуален или групов документ за превоз ([178]).

г) Понятието „злополука“ по смисъла на член 17, параграф 1 от Конвенцията от Монреал, с която се въвежда отговорността на въздушния превозвач за вреди, понесени в случай на смърт или телесно увреждане на пътник, е изтълкувано от Съда в няколко решения, например в следните случаи:

(i) Ситуации на **разливане на кафе**, - които възникват на борда на въздухоплавателно средство, при които предмет, използван за обслужване на пътниците, причинява телесно увреждане на пътник, като например разливане на горещо кафе, без да е необходимо да се проверява дали тези ситуации произтичат от опасност, обичайно свързвана с въздухоплаването ([179]), могат да представляват „злополука“.

(ii) **Падане по стълба** - е ситуация, в която по неизвестна причина пътник падне на подвижна стълба, поставена за слизане на пътниците от въздухоплавателно средство, и получи телесно увреждане, попада в обхвата на понятието „злополука“ по смисъла на член 17, параграф 1 от Конвенцията от Монреал, включително ако съответният въздушен превозвач не е нарушил задълженията си за полагане на грижа и осигуряване на безопасност в това отношение ([180]).

(iii) **Твърдо кацане** - — понятието „злополука“ не обхваща кацане, което е протекло в съответствие с приложимите за разглежданото въздухоплавателно средство оперативни процедури и ограничения, включително предвидените допустими граници по отношение на факторите на функциониране, които имат значително въздействие върху кацането, както и като се вземат предвид общоприетите правила и най-добрите практики в областта на експлоатацията на въздухоплавателните средства, дори и съответният пътник да възприема това кацане като непредвидено събитие ([181]).

(iv) **Психическо увреждане**, причинено на пътник от „злополука“ по смисъла на член 17, параграф 1 от Конвенцията от Монреал, което не е свързано с „телесно увреждане“ по смисъла на тази разпоредба, трябва да се обезщети по същия начин, както за такова телесно увреждане, при условие че увреденият пътник докаже, че е налице накърняване на психическата му неприкосновеност, което е с такава тежест или интензивност, че засяга общото му здравословно състояние и не може да отшуми без медицинско лечение ([182]).

(v) **Неадекватна първа помощ**, предоставена на борда на въздухоплавателно средство на пътник, която е довела до влошаване на причинените от „злополука“ по смисъла на член 17, параграф 1 от Конвенцията от Монреал телесни увреждания, трябва да се счита за неразделна част от тази злополука ([183]).

д) Член 22, параграф 2 от Конвенцията от Монреал следва да се чете заедно с член 3, параграф 3 от нея и да се тълкува в смисъл, че правото на обезщетение и ограниченията по отношение на отговорността на въздушния превозвач до 1 288 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 закъснението на багаж, регистриран под името на друг пътник, ако 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, трябва да има право на обезщетение в рамките на 1 288 СПТ, ако пътниците могат да докажат, че регистрираният багаж действително е съдържал техни 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 ([184]).

([177]) Решение от 9 септември 2015 г., *Prüller-Frey*, C-240/14, ECLI:EU:C:2015:567, т. 29.
([178]) Решение от 26 февруари 2015 г., *Wucher Helicopter*, C-6/14, ECLI:EU:C:2015:122, т. 36, 37 и 38.
([179]) Решение от 19 декември 2019 г., *Niki Luftfahrt*, C-532/18, ECLI:EU:C:2019:1127, т. 43.
([180]) Решение от 2 юни 2022 г., *Austrian Airlines*, C-589/20, ECLI:EU:C:2022:424, т. 24.
([181]) Решение от 12 май 2021 г., *Altenrhein Luftfahrt*, C-70/20, ECLI:EU:C:2021:379, т. 43.
([182]) Решение от 20 октомври 2022 г., *Laudamotion*, C-111/21, ECLI:EU:C:2022:808, т. 33.
([183]) Решение от 6 юли 2023 г., *DB* срещу *Austrian Airlines*, C-510/21, ECLI:EU:C:2023:550, т. 28.
([184]) Решение от 22 ноември 2012 г., *Espada Sanchez*, C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747, т. 35.

е) Сумата, предвидена в член 22, параграф 2 от Конвенцията от Монреал — като лимит на отговорността на въздушния превозвач в случай на унищожаване, загуба, закъснение или повреда на регистриран багаж, за който не е подадена специална декларация за интерес от доставка в — представлява максимален размер на обезщетението. Тя не представлява фиксиран размер и пътникът няма автоматично право да получи тази сума ([185]).

ж) Член 22, параграф 2 от Конвенцията от Монреал, с който се определя ограничение за отговорността на въздушния превозвач за вреди, наред с другото вследствие на загуба на багаж — обхваща както имуществените, така и неимуществените вреди ([186]). 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, буква а) от Регламент (ЕО) № 1107/2006. В този случай отговорността на въздушния превозвач е ограничена до размера, посочен в предходния абзац, освен ако пътникът не е направил по време на предаване на регистрирания багаж на въздушния превозвач специална декларация за интерес от доставка в крайния пункт на пристигане и не е заплатил допълнителна сума, ако случаят го изисква.

з) По отношение на тълкуването на членове 19, 22 и 29 от Конвенцията от Монреал Съдът ([187]) счита, че съгласно конвенцията въздушният превозвач може да носи отговорност по отношение на работодател при причиняване на вреди, причинени от закъснение на полет, при който неговите служители са били пътници. Съответно Конвенцията 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 към всеки пътник съгласно Конвенцията, умножено по броя на засегнатите служители/пътници.

и) Трябва да бъде подадена жалба в писмена форма в рамките на сроковете, посочени в член 31, параграф 2 от Конвенцията от Монреал, като в противен случай не може да бъде предявен иск срещу въздушния превозвач. Това изискване е изпълнено, ако жалбата е вписана в информационната система на въздушния превозвач от негов представител, ако пътникът може да провери точността на текста на жалбата, така както е съставен в писмена форма и вписан в тази система, и може по целесъобразност да го променя или допълня или дори да го заменя преди изтичането на срока, посочен в член 31, параграф 2 от конвенцията. И накрая, подаването на жалба не подлежи на допълнителни съществени изисквания в допълнение към това, свързано с уведомяване на въздушния превозвач за претърпените щети ([188]).

й) 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 съда по неговото основно място на дейност на превозвача, съда по мястото на дейност на превозвача, чрез което е сключен договорът, или съда в крайния пункт на пристигане. В този случай е без значение дали местоназначението е в ЕС, тъй като юрисдикцията се основава на конвенцията, по която ЕС е страна.

([185]) Решение от 9 юли 2020 г., *Vueling Airlines*, C-86/19, ECLI:EU:C:2020:538, т. 35.
([186]) Решение от 6 май 2010 г., *Walz*, C-63/09, ECLI:EU:C:2010:251, т. 39.
([187]) Решение от 17 февруари 2016 г., *Air Baltic Corporation*, C-429/14, ECLI:EU:C:2016:88, т. 29 и 49.
([188]) Решение от 12 април 2018 г., *Finnair*, C-258/16, ECLI:EU:C:2018:252, т. 31, 37, 47 и 54.