

Ти ужасно закъсня

Каква е процедурата за обезщетения при авиопревози

Александър ИВАНОВ

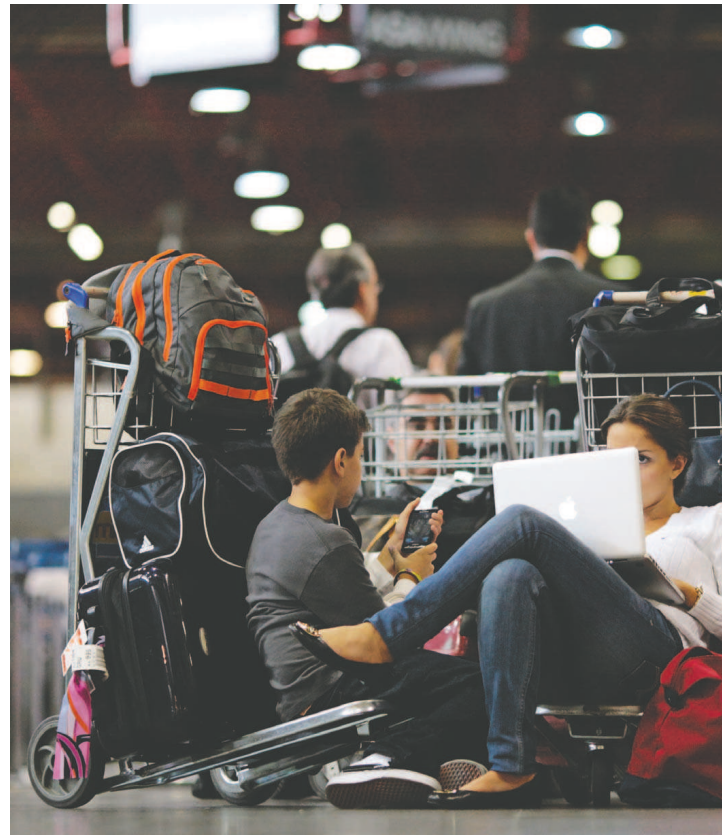
Таксиметров автомобил се движи с бясна скорост към летището в Малага. В него е Марко Тотев - бил е на почивка при Гошо, негов приятел, и бърза да не закъснее за обратния си полет за София.

Въпреки задръстванията и похабените нерви Марко Тотев успява да си откъдне - достига гишетото за регистрация точно 50 минути преди обявения час на полета. Радостта му обаче е прибрзана - служителката на гишетото го уведомява, че полетът ще се проведе със закъснение от три часа и половина. Тотев регистрира багажа си и се отправя към ресторант на летището, където убива времето в консумация на храна и напитки. В обявения час самолетът му излита, но не за дълго - пилотът обявява по радиостанцията, че е налице технически проблем и ще се проведе

аварино приземяване в Турино. След напрегнато, но успешно приземяване, на пътниците е съобщено, че ще бъдат превозени до София с полет на следващия ден. Поради нежелание да харчи излишни пари за хотел Марко Тотев си застила една пейка на летището и се унася в неспокоен сън. По някое време е грубо събуден от карабинери за проверка на документите. В крайна сметка всичко е наред, но поради наслоени страхове от органите на реда и агресивното отношение на проверилите го полицаи Тотев изпада в психически шок и не успява повече да заспи. На другия ден бедствашите пътници са успешно превозени до София, като след приземяването се оказва, че Марко Тотев е сред пътниците с изгубен багаж. Това обаче е последната му грижа, тъй като поради закъснението е пропуснал 50-годишния юбилей на своята тъща, нанасяйки груба обидя на целия й род, в резултат на което съпругата му го напусна. Цялото преживяване дълбоко разтърсва Марко Тотев, който не успява да се възстанови от получения в Турино шок и губи съня си за месеци наред заради кошмари, в които тъща му изскача от внезапно намерения му куфар и се превръща в карабинер.

Самолет ни свързва, самолет ни дели

Подобен сценарий изглежда като черна комедия и надали често се случва на практика. С изключение на водеща до тежки последици злополука, той съдържа почти всички възможни неслучаи, които могат да сполетят пътника при въздушен транспорт. И макар да е малко вероятно всички те да се случат едновременно, отделно им проявяване е нормално ежедневие в гражданската авиация. С всепо-масовото използване на въздушния транспорт от българите в резултат на навлизането на ниско-тарифни авиокомпаниите зачестяват оплакванията на потребителите от проблеми с полети. Според последните данни на Европейския потребителски център над 25% от всички подадени жалби са свързани с въздушния транспорт. Логично все повече хора се интересуват какви възможности имат в такива ситуации, как да защитят правата си и в кои случаи могат да получат компенсация от авиокомпанията. Вероятно това е една от причините за широкото медийно отразяване на последното решение на Съда на Европейския съюз (СЕС) от 13 октомври, относно се до тази материя.



Закъснял полет, иззубен багаж, аварийно приземяване - рядко се случват вкупом, но

С присъединяването на България към Европейския съюз българските граждани могат да се ползват от минималния стандарт за защита на пътниците, установен в европейското право, наред с националните мерки за защита. Тези стандарти са установени от комплексна система от правила, базирана на Монреалската конвенция за международния въздушен превоз, конкретизирана от Регламент 2027/97 и Регламент 261/2004 и допълнително изяснена в практиката на СЕС. Тези акто-

ве наред с българския Закон за гражданското въздухоплаване дават изчерпателен отговор на това как би трябвало да действа Марко Тотев в създамата се ситуация и какво може да предприеме впоследствие за получаване на компенсация.

С Виенска кифла, с каничка кафе

На първо място, съгласно Регламент 261/2004 условие за това да има каквито и да било претенции към превозвача е наличието на валиден билет и явяване на пътника на гишетото за регистра-

ция не по-късно от 45 минути преди обявения час на полета. След като това условие е налице, превозвачът има задължение да предоставя на пътниците пътна информация за техните права при големи закъснения или отмяна на полет. Марко Тотев не е бил надлежно информиран за правото си на безплатна храна и напитки по време на престо си в Малага и такава не му е била предоставена от превозвача. В този случай Тотев може да претендира възстановяване на направените от него разходи, стига да успее да ги докаже. Затова, ако изпаднете в същата ситуация, задължително се информирайте за конкретните си права, а ако по някакъв причина не получавате информация, съхранявайте документи за всички направени разходи.

На следващо място, принудителното кацане в Турино е основание за допълнителни претенции на Тотев спрямо неговия превозвач. Необходимостта от нощуване създава задължение за превозвача да осигури на пътниците безплатно настаняване в хотел и превоз до него. Отново в случай на неизпълнение на това задължение пътникът може да претендира всички направени разходи за това. В този смисъл реше-



Вашите права накрамко

- **Важно е да имате валиден билет и да сте се чекирали поне 45 мин. преди обявеното време за полета.**
- **Компенсация за загубен багаж могат да се търсят само ако той е регистриран.**
- **При долямо закъснение (над 2 часа за полет до 1500 км) или отмяна на полет трябва да поискате авиокомпанията да ви информира за правата ви. Имате право на:**
 - безплатна храна и напитки

- нощука при принудителни кацания или забавяния
- 2-ва безплатни телефонни разговора, факс, телекс или електронно съобщение
- при проблем с багажа жалба трябва да се подаде най-късно в седемдневен срок от момента на получаването му от пътника.
- **При направени разходи пазете гокументи за тях, за да предявите евентуално претенции.**



Всяко поотгелно е всекидневие

СНИМКА: REUTERS

гарска съдебна практика, която не е претърпяла развитие през последния половин век и е твърде рестриктивна при присъждането на обезщетения за неимуществени вреди и като цяло отрича подобна възможност при неизпълнение на договор. Непосредственият позитивен ефект от решението на СЕС, което има задължителна обвързваща сила и за българския съд при тълкуването и прилагането на Монреалската конвенция, е изрично признание на такава възможност при договора за въздушен превоз. Поне на теория в резултат на това българският съд би трябвало да се откъсне от своите традиции и да започне да присъжда обезщетения за неимуществени вреди, но това едва ли ще се случи с ентузиазъм.

В екстремни случаи, когато е настъпило трайно увреждане на здравословното състояние и социалното положение на пътника, има вероятност съдът да определи и присъди справедлив размер на обезщетение за тези неимуществени вреди. Поради това Марко Тотев би могъл да претендира за подобно обезщетение, стига, разбира се, да счита напускането на съпругата му за вреда, а не за полза. Ако обаче търсите компенсация единствено за претърпяно неудобство, ухапа или стрес, изгледите за успех не са твърде големи въпреки решението на СЕС.

Къде да се жалим

След като вече сте наясно с това какви обезщетения можете да претендирате, въпросът е какво да пред-

приемете за реалното им получаване. Търсенето им по пътя на най-малкото съпротивление предполага стъпаловидност. Затова на първо място предявете претенциите си с официално писмо до самия превозвач. За целта е най-добре да използвате формуляра на ЕС за жалби, който е достъпен на интернет страницата на ГД „Градска въздухоплавателна администрация“. Ако превозвачът не уважи изцяло претенцията ви или не отговори в срок от 6 седмици, следващата стъпка е да сезирате ГД ГВА, която е контролен орган по отношение на изпълнението на задълженията на превозвачите, като изпратите копие от жалбата ви, останала без уважение от авиокомпанията. Паралелно с това, ако има-

те претенции, които не са включени във формуляра на ГВА, може да се обърнете за съдействие и към Европейския потребителски център.

Ако всички тези инициативи не доведат до търсения резултат в разумен срок от няколко месеца или в случай че имате претенция за обезщетяване на неимуществени вреди, е необходимо да отнесете въпроса до съда. За тази цел е препоръчително да потърсите професионална правна помощ, което, разбира се, можете да направите и ако изпитвате затруднения в определянето на размера на дължимото обезщетение и претендирането му от превозвача. ■ К



Авторът е адвокат в дружеството „Мусева - Иванов“



КОНФЕРЕНЦИЯ ЕНЕРГИЙНА ЕФЕКТИВНОСТ И ВЪЗБЪНОВЯЕМА ЕНЕРГИЯ

7 и 8 ноември 2011г. | хотел „Шератон“ | гр. София

ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ
www.capital.bg/eneff | тел. 02 4615 451, 02 4615 495



съ съдействието на **ABB juwi REC SIEMENS**

нието на Тотев да ношува на летището му е спестило единствено комфорт, защото ненаправени разности не могат да се претендират обратно от превозвача. Рационален избор в подобна ситуация е ношувка в хотел дори със свои средства, защото те подлежат на възстановяване от авиокомпанията.

Съгласно последното решение на СЕС подобно принудително кацане има една съществена допълнителна последица - то се третира като отмяна на полета, тъй като, за да може един полет да се приеме за извършен, не е достатъчно самолетът да е заминал в съответствие с предвидения маршрут, а той трябва и да е достигнал определения в посочения маршрут краен пункт на пристигане. Това дава основание на Тотев да претендира обезщетението за отмяна на полета, определено в Регламент 261/2004 в размер на 400 евро за полети над 1500 км и 250 за полети до 1500 км. Според практиката на СЕС случаите, когато причината за прекъсването на полета е технически проблем, не се третират като извънредно обстоятелство, което освобождава от отговорност превозвача. Затова в тези ситуации фиксираното обезщетение за отмяна на полет по Регламент 261/2004

се дължи, независимо че е твърде вероятно представители на превозвача да се опитват да ви убеждават в противното.

Загубата на багажа е следващо самостоятелно основание на Тотев да претендира компенсация от авиокомпанията. За целта Тотев трябва да предяви писмена рекламация в 14-дневен срок от пристигането си, за което се съставя протокол. Превозвачът е длъжен да се произнесе в двумесечен срок, в който или да открие и предаде липсващия багаж, или да заплати обезщетение в размер на 40 лв. на килограм. Ако считате, че багажът ви е на по-голяма стойност, може при регистрацията да я обявите срещу определена такса и при загубата му обезщетението е в размер на действителната стойност.

Развод ми го дай

На последно място възниква въпросът дали Тотев би могъл да претендира обезщетение на неимуществени вреди за разбитата в резултат на злощастното пътуване психика и семейство. Подобна възможност винаги е имало, тъй като СЕС вече се е произнасял в този смисъл. Проблемът е ясна практическа приложимост. Скептицизъм поражда утвърдената българска