



Европейская счетная палата (ЕСП)

Специальный отчет: в странах ЕС закреплены всеобъемлющие права пассажиров, но граждане вынуждены бороться за их реализацию

[Публикация: 8 ноября 2018 года](#)

Европейский союз определил комплекс прав пассажиров в странах ЕС, общих для всех видов общественного транспорта: автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного.

ЕСП изучила сферу действия и охват норм с целью проверки, действительно ли права пассажиров защищены и как они реализуются. Аудиторы посетили десять стран – членов ЕС: Германию, Грецию, Ирландию, Испанию, Италию, Нидерланды, Польшу, Финляндию, Францию и Чехию – и провели исследования, в результате которых было выявлено, что пассажиры недостаточно осведомлены о своих правах, часто возникают проблемы с правоприменением. ВОА рекомендовал пересмотреть документы, регламентирующие права авиапассажиров, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, в соответствии с рекомендациями Еврокомиссии. Также ЕСП дала десять советов, которые могут быть полезны для каждого путешественника:

1. Сделать поездку максимально персонализированной (это позволит своевременно получать информацию о сбоях в работе перевозчиков и облегчит получение компенсации).
2. Сфотографировать свой багаж, если планируется его сдавать.
3. Не опаздывать на стойку регистрации.
4. Запросить информацию о задержках и иных проблемах, связанных с поездкой, в пунктах отправления.
5. Всегда обращаться за помощью (право на доступ к воде и питанию).

6. Сохранять все квитанции (компенсация перевозчиком дополнительных расходов (вода и питание, найм жилья), связанных с задержкой рейса).
7. Запросить подтверждение задержки или отмены рейса (право на компенсацию за длительные задержки и отмены).
8. Не спешить решать проблему самостоятельно, не рассмотрев предложения перевозчика (покупка нового билета у другого перевозчика или на другой вид транспорта равносильна расторжению договора перевозки в одностороннем порядке и прекращает любые обязательства первоначального перевозчика).
9. Запросить компенсацию, если столкнулись с задержкой или отменой вылета и продолжительность задержки была выше регламентированной нормы.
10. Запросить компенсацию дополнительных расходов. В некоторых случаях потери из-за задержки или отмены рейса намного превышают сумму, причитающуюся пассажиру согласно правилам ЕС. В таких случаях можно предъявить претензии перевозчикам в соответствии с международными конвенциями.