

PASSENGER RIGHTS IN THE EU

In the European Union, rights of passengers are protected by the way of purposely issued regulations. There are separate regulations concerning different modes of transportation:

- Regulation **261/2004**, concerning air travel
- Regulation **1371/2007** concerning rail travel
- Regulation **181/2011** concerning bus and coach travel
- Regulation **1177/2010** concerning sea and inland waterways travel
- Regulation **1107/2006** concerning the rights of passengers with reduced mobility

Some additional rights for air passengers are provided by the **Montreal Convention 1999**, which is not an EU-exclusive law.

Generally speaking, these regulations set the legal requirements for carriers in the situations where the journeys do not go as scheduled. In most cases, this will mean cancellation or delay. In case of air passengers, the relevant regulation also offers provisions for denied boarding.

AIR PASSENGER RIGHTS

Regulation 261/2004 applies to flights taking off from airports based in the EU (all carriers), as well as flights taking off from outside of the EU, but landing at EU airports (EU-based carriers).

This regulation covers the instances where your flight is cancelled, delayed by more than three hours or when you are denied boarding through no fault of your own.

CANCELLATION (Regulation 261/2004)

If your flight is **cancelled**, the carrier should offer you the choice between **refund** and **travelling at a later date/time**. In addition to this, they should offer you food and drinks (adequate to the time of delay, the carrier should offer this once the delay exceeds two hours), the opportunity to make two phone calls, overnight accommodation (if it is needed when waiting for departure) and transport from and to the airport. If you incur such expenses, the carrier may be expected to cover these.

If you were informed of cancellation less than 14 days in advance, you may also be due compensation for the delay in reaching your destination. This depends on the length of the delay and the distance of your journey. The amount of compensation ranges between €125 and €600. This is subject to the disruption not being caused by 'extraordinary circumstances'. It is suggested to seek advice from consumer organisations, if you are denied compensation for this reason.

IMPORTANT: if you choose refund, the carrier no longer has any obligations towards you, other than the said refund.

DELAY (Regulation 261/2004 & Montreal Convention 1999)

If the departure of your flight is delayed by **more than two hours**, the carrier should offer assistance in the same manner as in cases of flight cancellations.

If the arrival at your destination is **delayed by more than three hours**, you may also be eligible for compensation between €250 and €600. This is also subject to the disruption not being caused by 'extraordinary circumstances'.

IMPORTANT: time of delay is calculated by the way of comparing the scheduled arrival time, as stated in your booking confirmation and the actual time of arrival, which is the moment of **opening the aircraft door upon landing**.

In addition to this, under the Montreal Convention 1999, passengers can also seek compensation for losses caused by the delay of your flight, like payment for additional time at the airport parking, lost non-airline connections, etc. This is also subject to the delay not being caused by reasons outside of control of the carrier and/or his agents, etc.

DENIED BOARDING (Regulation 261/2004)

This applies to the situations where a passenger arrived at the boarding gate **on time and with all the necessary documents** required to make the journey. In most cases, this is a problem caused by overbooking, which happens on occasions.

This **does not apply (!)** to situations where the passenger was denied boarding because of lack of necessary documents, like visas, Covid-19 paperwork (where required), late arrival at the gate, etc.

The carrier has the same obligations as in cases of flight cancellations, the only difference is that the compensation for the delay in reaching the destination is due to passengers **in any case**.

IMPORTANT: if you choose refund, the carrier no longer has any obligations towards you, other than the said refund.

It needs to be noted that the time after such claims become time-barred depends on which country the flight departed from (If departing from the EU) or landed in (qualified flights taking off from outside of the EU). In some cases, such time may be even **as short as one year**, so it is suggested to seek advice on this immediately after the date of affected flight.

LUGGAGE PROBLEMS (Montreal Convention 1999)

This piece of legislation provides that the carrier is responsible for the damage, delay or loss of **hold luggage**. There are some limitations to this, as carriers tend to exclude liability for a variety of items, (mostly valuables, medicines, etc.), hence it is strongly recommended not to put items like cash, consumer electronics, important documents and the like in your **hold luggage**. Some carriers may occasionally ask you to put your cabin bag in the aircraft hold, please make sure to **remove such items from the bag** before doing so.

If you notice that your bag is damaged or missing from the reclaim area, please make sure to complete the Property Irregularity Report (PIR) at the appropriate office at the airport. It is particularly important when it comes to damaged luggage claims, as you will have no way to prove that the damage occurred in the course of your journey otherwise.

IMPORTANT: completing the PIR is **NOT (!)** enough to register your claim with the airline. You need to submit the claim to the carrier within the specified time limits:

- **seven days** for damaged luggage claims
- **twenty one days** from delivery of your bag for delayed luggage claims
- **as soon as possible** for claims regarding lost luggage

The luggage is **considered permanently lost** when the airline advises you that it is the case **OR** if the bag is not delivered within 21 days from the date of your flight.

In case of delayed (or ultimately lost) luggage, the passengers can buy essential items (basic clothing, toiletries, etc.), adequate to the time of delay in delivery of your luggage. Please make sure to keep the receipts for such purchases.

When making claims, we suggest passengers to provide as much evidence of the value of your claim as possible. This means the need to provide purchase receipts. The airlines may apply some degree of depreciation.

In case of lost luggage claims, if no receipts are presented, the airlines may calculate the compensation using different methods, like basing it on the overall weight of the lost bag.

The upper limit of compensation is currently set at **1288 Special Drawing Rights (SDR)**, the value of which fluctuates, like any other currency.

RIGHTS OF PASSENGERS WITH DISABILITIES AND REDUCED MOBILITY (Regulation 1107/2006)

This regulation provides for assistance to passengers that are either disabled or with reduced mobility (elderly, etc.). Generally speaking, it sets rules for providing assistance at the airports to such passengers. The passengers with such needs should make the airline(s) or their agent(s) aware of it **at least 48 hours** ahead of the scheduled departure, so that the necessary arrangements could be made.

ПРАВА ПАСАЖИРІВ В ЄС

У Європейському Союзі права пасажирів захищені за допомогою спеціально виданих нормативно-правових актів. Існують окремі нормативні акти щодо різних видів транспорту:

- Регламент (ЄС) № 261/2004 щодо авіап перевезень
- Регламент (ЄС) № 1371/2007 про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту
- Регламент (ЄС) № 181/2011 про права пасажирів автобусного транспорту
- Регламент (ЄС) № 1177/2010 про права пасажирів під час подорожі морем і внутрішніми водними шляхами
- Регламент (ЄС) № 1107/2006 про права інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю

Деякі додаткові права для пасажирів авіап перевезень передбачені **Монреальською конвенцією 1999 року**, яка не є виключним законодавством ЄС.

Загалом, ці правила встановлюють юридичні вимоги до перевізників у ситуаціях, коли рейси здійснюються не за розкладом. У більшості випадків це означатиме скасування або затримку. Що стосується авіапасажирів, відповідний Регламент також містить положення про відмову в посадці.

ПРАВА ПАСАЖИРІВ ПОВІТРЯНИХ СУДЕН

Регламент 261/2004 поширюється на рейси, які вилітають з аеропортів ЄС (всі перевізники), а також рейси, які вилітають з країн, що не входять до ЄС, але приземляються в аеропортах ЄС (перевізники, що базуються в ЄС).

Цей Регламент застосовується до випадків, коли ваш рейс скасовано, затримується більш ніж на три години або коли вам відмовляють у посадці не з вашої вини.

СКАСУВАННЯ (Регламент 261/2004)

Якщо ваш рейс скасовано, перевізник повинен запропонувати вам вибір між поверненням коштів і зміною бронювання на пізнішу дату/час. Крім цього, перевізник повинен запропонувати вам їжу та напої (відповідно до часу затримки - коли затримка перевищує дві години), можливість здійснити два телефонних дзвінка, ночівлю (якщо це необхідно під час очікування) та транспорт з аеропорту та в аеропорт. Якщо ви понесете вищевказані витрати, можна очікувати, що перевізник їх відшкодує.

Якщо ви були повідомлені про скасування менш ніж за 14 днів до рейсу, ви також можете отримати компенсацію за затримку в прибутті до пункту призначення. Це залежить від тривалості

затримки та відстані вашої подорожі. Сума компенсації коливається від 125 до 600 євро а також обумовлено тим, що порушення не спричинені «надзвичайними обставинами». Рекомендується звернутися за консультацією до споживчих організацій, якщо з цієї причини вам відмовляють у компенсації.

ЗАТРИМКА РЕЙСУ (Регламент 261/2004 та Монреальська конвенція 1999 року)

Якщо відправлення вашого рейсу затримується **більш ніж на дві години**, перевізник повинен запропонувати допомогу так само, як і у випадку скасування рейсу.

Якщо прибуття до пункту призначення затримується **більш ніж на три години**, ви також можете мати право на компенсацію від 250 до 600 євро. Це також обумовлено тим, що порушення не викликано "надзвичайними обставинами".

ВАЖЛИВО: час затримки розраховується шляхом порівняння запланованого часу прибуття, зазначеного в підтвердженні бронювання, і фактичного часу прибуття, **тобто моменту відкриття дверей літака після приземлення.**

Крім того, згідно з Монреальською конвенцією 1999 року, пасажери можуть також вимагати відшкодування збитків, спричинених затримкою рейсу, таких як додатково проведений час в аеропорту, пропущене сполучення поза повітряним транспортом тощо. Це також обумовлено тим, що затримка не викликана причинами, які не залежать від перевізника та/або його агентів тощо.

ВІДМОВА В ПЕРЕВЕЗЕННІ (Регламент 261/2004)

Це стосується ситуацій, коли пасажир прибув до виходу на посадку **вчасно та з усіма необхідними документами** для здійснення подорожі. У більшості випадків це проблема, викликана надмірним бронюванням, що іноді трапляється.

Це **не стосується (!)** ситуацій, коли пасажиру було відмовлено у посадці через відсутність необхідних документів, таких як візи, документи Covid-19 (за необхідності), пізніе прибуття до виходу тощо.

Перевізник має такі ж обов'язки, як і у випадку скасування рейсу, єдина відмінність полягає в тому, що пасажери мають право **у будь-якому випадку** на компенсацію за затримку прибуття до місця призначення.

ВАЖЛИВО: якщо ви обираєте повернення коштів, перевізник більше не має перед вами жодних зобов'язань, крім зазначеного повернення.

Слід зазначити, що термін позовної давності для таких претензій залежить від країни, з якої літак вилетів (для рейсів з ЄС) або приземлився (кваліфіковані рейси, що стартують з країн, що не входять до ЄС). У деяких випадках цей термін може бути навіть **меншим, ніж один рік**, тому

рекомендується звернутися за консультацією з цього питання відразу після дати відповідного рейсу.

ПРОБЛЕМИ З БАГАЖЕМ (Монреальська конвенція 1999 р.)

У цьому законодавстві передбачено, що перевізник несе відповідальність за пошкодження, затримку або втрату **багажу**. Це має певні обмеження, оскільки перевізники, як правило, виключають відповідальність за цілий ряд речей (переважно цінності, ліки тощо), а тому категорично не рекомендується зберігати в своєму багажі такі речі, як готівка, побутова електроніка, важливі документи тощо. Деякі перевізники іноді можуть попросити вас віддати вашу ручну поклажу до вантажного відділення літака, перед цим **обов'язково вийміть вищевказані речі з багажу**.

Якщо ви помітили, що ваш багаж пошкоджений або не прибув разом із рейсом, яким прибули Ви, необхідно негайно подати заяву про це та заповнити акт про пошкодження багажу (АПБ, англ. PIR - Property Irregularity Report), перш ніж покинути транзитну зону у відповідному офісі в аеропорту. Це особливо важливо у випадку реєстрації/заяви пошкодженого багажу, оскільки в іншому випадку ви не зможете довести, що пошкодження сталося саме під час цієї конкретної подорожі.

ВАЖЛИВО: заповнення АПБ **НЕДОСТАТНЬО (!)** для реєстрації вашої претензії в авіакомпанії. Вам необхідно подати претензію до перевізника в зазначені терміни:

- **сім днів** для отримання пошкодженого багажу
- **двадцять один день** з моменту доставки вашої сумки у разі затримки багажу
- **якомога швидше** для претензій щодо втраченого багажу

Багаж вважається **остаточно втраченим**, якщо авіакомпанія повідомить вас про це **або** якщо багаж не прибув протягом 21 дня з дати вашого рейсу.

У разі затримки (або остаточної втрати) багажу пасажирів можуть придбати предмети першої необхідності (основний одяг, туалетно-косметичні засоби тощо), відповідно до часу затримки доставки вашого багажу. **Обов'язково зберігайте квитанції** про такі покупки.

Під час висунення претензій ми рекомендуємо пасажирів надати якомога більше доказів вартості вашої скарги. Тобто необхідно надати чеки про купівлю. Авіакомпанії можуть застосовувати певний ступінь амортизації.

У випадку реєстрації втраченого багажу, якщо немає чеків, авіакомпанії можуть нарахувати компенсацію за допомогою різних методів, наприклад, на основі загальної ваги втраченого багажу.

Верхня межа компенсації в даний час встановлюється на **1288 спеціальних прав запозичення (СПЗ, англ. SDR - Special Drawing Rights)**, вартість яких коливається, як і будь-яка інша валюта.

ПРАВА ПАСАЖИРІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ОБМЕЖЕНОЮ РУХЛИВІСТЮ (Регламент 1107/2006)

Цей Регламент передбачає допомогу пасажиром, які є інвалідами або мають обмежену рухливість (літні люди тощо). Загалом, він встановлює правила надання допомоги таким пасажиром в аеропортах. Пасажири з такими потребами повинні відповідно повідомити про це авіакомпанію або її агента/ів щонайменше за 48 годин до запланованого відправлення, щоб можна було вжити необхідних заходів.