



Δελτίο Τύπου

Λουξεμβούργο, 8 Νοεμβρίου 2018

Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, δεν παύει όμως οι επιβάτες να χρειάζεται να αγωνίζονται για αυτά, δηλώνουν οι ελεγκτές

Το σύστημα της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών έχει αναπτυχθεί ικανοποιητικά, ωστόσο οι επιβάτες πρέπει να τα διεκδικούν σθεναρά προκειμένου να ωφεληθούν από αυτά, σύμφωνα με νέα έκθεση του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου. Οι ελεγκτές δηλώνουν ότι πολλές φορές οι επιβάτες δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ούτε λαμβάνουν πρακτικές πληροφορίες για τον τρόπο άσκησης αυτών. Επίσης, διατυπώνουν σειρά συστάσεων για τη βελτίωση της κατάστασης, μεταξύ αυτών η αυτόματη αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης του ταξιδιού υπό ορισμένες περιστάσεις, ώστε οι επιβάτες να μην χρειάζεται να υποβάλλουν οι ίδιοι αίτηση αποζημίωσης. Παρέχουν επίσης δέκα συμβουλές σε μια προσπάθεια βελτίωσης της ταξιδιωτικής εμπειρίας για όλους τους επιβάτες.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε ένα σύνολο βασικών δικαιωμάτων για τους επιβάτες της ΕΕ, τα οποία είναι κοινά για τους τέσσερις τρόπους μαζικών μεταφορών, ήτοι τις μεταφορές με αεροπλάνο, σιδηρόδρομο, πλωτά μέσα και λεωφορείο/πούλμαν. Τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα για κάθε τρόπο μεταφοράς, ωστόσο το εύρος κάλυψης και οι συγκεκριμένοι κανόνες διαφέρουν μεταξύ των κανονισμών.

Προκειμένου να εξετάσουν αν υπάρχει αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών, οι ελεγκτές πραγματοποίησαν επισκέψεις στην Τσεχική Δημοκρατία, τη Γερμανία, την Ιρλανδία, την Ελλάδα, την Ισπανία, τη Γαλλία, την Ιταλία, τις Κάτω Χώρες, την Πολωνία και τη Φινλανδία, και διενήργησαν δύο έρευνες απευθυνόμενες στους επιβάτες. Διαπίστωσαν ότι το εύρος των κανονισμών καθιστά το πλαίσιο της ΕΕ μοναδικό σε παγκόσμιο επίπεδο. Ωστόσο, πολλοί επιβάτες δεν γνωρίζουν επαρκώς τα δικαιώματά τους και, συχνά, δεν μπορούν να κάνουν χρήση των δικαιωμάτων τους λόγω προβλημάτων επιβολής. Πέραν αυτού, μολονότι τα βασικά δικαιώματα αποσκοπούν στην προστασία όλων των επιβατών, η έκταση της προστασίας εξαρτάται από τον τρόπο μεταφοράς που χρησιμοποιείται.

Σκοπός του παρόντος δελτίου Τύπου είναι η παρουσίαση των κύριων μηνυμάτων της ειδικής έκθεσης που ενέκρινε το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο

Το πλήρες κείμενο της έκθεσης διατίθεται στον ιστότοπο του ΕΕΣ www.eca.europa.eu

ECA Press

Mark Rogerson – Εκπρόσωπος Τύπου

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Υπεύθυνος Τύπου

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

«Η προσήλωση της ΕΕ στα δικαιώματα των επιβατών είναι αδιαμφισβήτητη», δήλωσε ο George Pufan, Μέλος του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου και αρμόδιος για τον έλεγχο. «Για να εξυπηρετούνται όμως με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των επιβατών, πρέπει το σύστημα να γίνει συνεκτικότερο, φιλικότερο προς τον χρήστη και αποτελεσματικότερο.»

Πολλές διατάξεις των κανονισμών μπορούν να ερμηνευθούν με διαφορετικό τρόπο και το προβλεπόμενο ποσό αποζημίωσης δεν διατηρεί την αγοραστική αξία του, εφόσον δεν υπάρχουν διατάξεις για την προσαρμογή του στον πληθωρισμό. Σύμφωνα με τους ελεγκτές, οι περιορισμοί στη δικαιοδοσία των εθνικών φορέων επιβολής και διάφορες εξαιρέσεις μειώνουν σημαντικά την κάλυψη των δικαιωμάτων των επιβατών.

Το επίπεδο πληροφόρησης μεταξύ των επιβατών παραμένει σχετικά χαμηλό, ενώ οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης θα μπορούσαν να είχαν παράσχει περισσότερες πρακτικές οδηγίες για το πώς να ενεργούν οι επιβάτες σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού τους. Το ισχύον σύστημα αποζημίωσης συνεπάγεται σημαντικό φόρτο τόσο για τους μεταφορείς όσο και για τους επιβάτες, και οι διαδικασίες δεν είναι διαφανείς. Υπάρχει το ενδεχόμενο διαφορετικής αντιμετώπισης συνεπιβατών και, ανάλογα με τον τρόπο μεταφοράς και το κράτος μέλος, διαφέρει και η προσέγγιση όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων.

Ο Karol, ένας επιβάτης που συμμετείχε στην έρευνα των ελεγκτών, διηγείται την εμπειρία του: *«Όλες οι πτήσεις από το Γκντανσκ είχαν καθυστέρηση λόγω κακοκαιρίας. Όταν αποκαταστάθηκε η εναέρια κυκλοφορία, το αεροπλάνο που θα εξυπηρετούσε το δρομολόγιό μου χρησιμοποιήθηκε τελικά σε άλλη πτήση. Υπέβαλα καταγγελία, όπως και άλλοι επιβάτες από την πτήση μου. Κάποιοι από εμάς δεν λάβαμε αποζημίωση ενώ άλλοι έλαβαν, παρόλο που οι συνθήκες της καθυστέρησης ήταν οι ίδιες για όλους».*

Η Greta έλαβε επίσης μέρος στην έρευνα: *«Έχασα στην Πράγα ανταπόκριση με τρένο για τη διαδρομή από το Ντίσελντορφ μέχρι την Κρακοβία. Το ενιαίο εισιτήριο πωλούνταν από τον γερμανό μεταφορέα, όμως μέρος του ταξιδιού πραγματοποιούνταν από τσέχο μεταφορέα. Λόγω της καθυστέρησης, το νωρίτερο που μπορούσε να συνεχιστεί το ταξίδι ήταν η επόμενη ημέρα. Και οι δύο σιδηροδρομικές εταιρείες αρνήθηκαν να μου καταβάλουν έξοδα διαμονής σε ξενοδοχείο και αναγκάστηκα να κλείσω ξενοδοχείο στην Πράγα με δικά μου έξοδα. Καμία από τις δύο εταιρείες δεν θεώρησε ότι φέρει την ευθύνη επιστροφής αυτής της δαπάνης ή για την καταβολή αποζημίωσης λόγω της καθυστέρησης».*

Σύμφωνα με τους ελεγκτές, η παρακολούθηση που ασκεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή οδήγησε στην αποσαφήνιση των κανονισμών. Εντούτοις, λόγω του ότι η Επιτροπή δεν διαθέτει εντολή για τη διασφάλιση της επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών, διαπιστώνονται αποκλίσεις στην εφαρμογή των εν λόγω δικαιωμάτων.

Οι ελεγκτές διατυπώνουν σειρά βελτιωτικών συστάσεων:

- ενίσχυση της συνοχής, της σαφήνειας και της αποτελεσματικότητας των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ, περιλαμβανομένης της υποχρέωσης των μεταφορέων να διευκρινίζουν τους λόγους της διακοπής του ταξιδιού εντός 48 ωρών από το συμβάν και να πραγματοποιούν αυτόματες πληρωμές αποζημίωσης,
- αυξημένη πληροφόρηση των επιβατών,

- περαιτέρω αναβάθμιση του ρόλου των εθνικών φορέων επιβολής και ενίσχυση της εντολής της Επιτροπής.

Σημείωμα προς τους συντάκτες

Οι ελεγκτές ήρθαν σε επαφή με μεταφορείς, δημόσιες αρχές και απλούς επιβάτες. Βάσει των πληροφοριών που συνέλεξαν, προσφέρουν 10 συμβουλές που μπορούν να διευκολύνουν την ταξιδιωτική εμπειρία των επιβατών σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού τους.

1. Εξατομικεύστε το ταξίδι σας όσο το δυνατόν περισσότερο –όταν αγοράζετε εισιτήριο, παράσχετε στον μεταφορέα κάποιου είδους ταυτοποίηση, π.χ. δώστε τα στοιχεία επικοινωνίας σας. Για να ενημερώνεστε για τυχόν διακοπή του ταξιδιού σας, θα πρέπει οι μεταφορείς να έχουν τα στοιχεία επικοινωνίας σας. Επίσης, εάν χρειάζεται να υποβάλετε αίτηση αποζημίωσης, το εξατομικευμένο εισιτήριο είναι ο καλύτερος τρόπος να αποδείξετε ότι όντως ήσαστε παρών/παρούσα και επηρεαστήκατε από τη διακοπή.
2. Φωτογραφήστε τις αποσκευές σας –όταν το ταξίδι σας περιλαμβάνει έλεγχο αποσκευών, είναι σκόπιμο να έχετε φωτογραφία της βαλίτσας σας και του περιεχομένου της. Με τον τρόπο αυτό εξοικονομείται χρόνος κατά την υποβολή αίτησης αποζημίωσης και αποδεικνύεται κατά έναν τρόπο η αξία των χαμένων αντικειμένων.
3. Μην φτάνετε αργά στον έλεγχο εισιτηρίων –είναι σημαντικό να θυμάστε ότι τα δικαιώματα των επιβατών ισχύουν μόνο στην περίπτωση που έχετε περάσει εγκαίρως τον έλεγχο εισιτηρίων. Εάν χάσετε την αναχώρηση επειδή η θυρίδα του ελέγχου εισιτηρίων ήταν ήδη κλειστή κατά την άφιξή σας, δεν δικαιούστε συνδρομή.
4. Ζητάτε πληροφορίες στα σημεία αναχώρησης –έχετε δικαίωμα να ενημερωθείτε εάν η αναχώρησή σας καθυστερήσει ή εάν υπάρχει οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα με το ταξίδι σας. Στην περίπτωση που ο εκπρόσωπος του μεταφορέα δεν είναι παρών ή δεν παρέχει χρήσιμες πληροφορίες, σημειώστε το και συμπεριλάβετε αυτήν την παρατήρηση στην αξίωση που θα προβάλετε έναντι του μεταφορέα.
5. Ζητάτε πάντοτε συνδρομή –εάν σας τύχει μεγάλη καθυστέρηση ή ακύρωση, ανεξαρτήτως του τρόπου μεταφοράς, έχετε δικαίωμα αξίωσης συνδρομής. Αυτό σημαίνει πρόσβαση σε νερό και σε σνακ ή κάποιο γεύμα. Εάν οι εκπρόσωποι του μεταφορέα δεν παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες με δική τους πρωτοβουλία, ζητήστε τις. Εάν σας τις αρνηθούν, σημειώστε το και συμπεριλάβετε αυτήν την παρατήρηση στην αξίωση που θα προβάλετε έναντι του μεταφορέα.
6. Κρατάτε όλες τις αποδείξεις –εάν δεν σας παρασχεθεί συνδρομή στο σημείο αναχώρησης (αεροδρόμιο, σταθμό λεωφορείου ή σιδηροδρομικό σταθμό, λιμάνι) ή αναχωρείτε από απομακρυσμένη τοποθεσία (στάση λεωφορείου), μπορείτε να ζητήσετε από τον μεταφορέα να σας αποζημιώσει για τα επιπλέον σας έξοδα. Οι μεταφορείς συνήθως ζητούν απόδειξη πληρωμής για ποτά και σνακ και μπορεί να αρνηθούν τυχόν αποζημίωση εάν ο αριθμός των τεμαχίων που αγοράστηκαν δεν συνάδει με τη διάρκεια της καθυστέρησης ή εάν το κόστος είναι υπερβολικά υψηλό. Παρόμοιες αρχές ισχύουν σε περίπτωση που χρειαστεί να αναζητήσετε μόνοι σας κατάλυμα μέχρις ότου αναχωρήσετε κάποια στιγμή την επόμενη ημέρα.

7. Ζητάτε αποδεικτικό για την καθυστέρηση ή την ακύρωση – και στους τέσσερις τρόπους μεταφοράς οι επιβάτες έχουν δικαίωμα αποζημίωσης για μεγάλη καθυστέρηση και ακύρωση. Μολονότι το ποσοστό αποζημίωσης και ο ελάχιστος χρόνος αναμονής διαφέρουν μεταξύ των τρόπων μεταφοράς, η υποχρέωση να αποδείξετε ότι έχετε θιχτεί είναι η ίδια για όλους. Εάν το εισιτήριό σας δεν αναγράφει το όνομά σας, ζητήστε αποδεικτικό από τον σταθμό ή μέσα στο μέσο μεταφοράς όπου να αναγράφεται ότι επηρεαστήκατε από τη συγκεκριμένη καθυστέρηση ή ακύρωση.

8. Μην ξεκινήσετε να κανονίζετε μόνοι σας τι θα κάνετε χωρίς να ακούσετε πρώτα κάποια πρόταση από τον μεταφορέα –όταν διακόπτεται ένα ταξίδι, συνήθως αυτό που θέλει κανείς είναι να συνεχίσει αμέσως το ταξίδι του χρησιμοποιώντας άλλο μεταφορέα ή άλλο μέσο μεταφοράς. Συνιστούμε να μην δράσετε εσπευσμένα: η αγορά νέου εισιτηρίου, χωρίς να δεχθείτε τυχόν εναλλακτικές επιλογές που θα προτείνει ο μεταφορέας, ισοδυναμεί με μονομερή ακύρωση της σύμβασης μεταφοράς σας. Με τον τρόπο αυτό παύει κάθε υποχρέωση του αρχικού μεταφορέα να σας προσφέρει βοήθεια ή αποζημίωση.

9. Ζητάτε αποζημίωση –εάν μπορείτε να αποδείξετε ότι έχετε επηρεαστεί από καθυστέρηση ή ακύρωση της αναχώρησης και ότι η διάρκεια της καθυστέρησης ήταν μεγαλύτερη από το όριο που προβλέπεται στον κανονισμό, υποβάλετε αίτηση αποζημίωσης στον μεταφορέα. Να αναφέρεστε πάντα στη συγκεκριμένη αναχώρηση και στον ισχύοντα κανονισμό. Εάν δεν λάβετε απάντηση από τον μεταφορέα ή δεν είστε ικανοποιημένοι με αυτή, παραπέμψτε την υπόθεση στον εθνικό φορέα επιβολής της χώρας αναχώρησης. Άλλοι φορείς που μπορούν να σας βοηθήσουν είναι οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) και οι εταιρείες που αναλαμβάνουν τη διεκδίκηση αποζημίωσης. Λάβετε υπόψη σας ότι μπορεί να χρεωθείτε για αυτές τις υπηρεσίες.

10. Ζητάτε αποζημίωση για πρόσθετες δαπάνες –σε ορισμένες περιπτώσεις, η ζημία σας λόγω καθυστέρησης ή ακύρωσης είναι πολύ μεγαλύτερη από το ποσό που σας οφείλεται βάσει των κανόνων αποζημίωσης που ισχύουν για επιβάτες της ΕΕ. Σε τέτοιες περιπτώσεις, μπορείτε να υποβάλετε αξίωση αποζημίωσης στους μεταφορείς σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις. Θα πρέπει να είστε έτοιμοι να αποδείξετε το ακριβές ποσό των ζημιών σας, καθώς και τις επιπλέον δαπάνες που προέκυψαν από τη διακοπή του ταξιδιού.

Το ΕΕΣ παρουσιάζει τις ειδικές εκθέσεις του στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο της ΕΕ, καθώς και σε άλλους ενδιαφερομένους, όπως τα εθνικά κοινοβούλια, παράγοντες του αντίστοιχου κλάδου και εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών. Στη συντριπτική πλειονότητά τους, οι συστάσεις που διατυπώνουμε στις εκθέσεις μας υλοποιούνται. Αυτό το υψηλό ποσοστό αποδοχής τους αποδεικνύει τον θετικό αντίκτυπο του έργου μας στους πολίτες της ΕΕ.

Η ειδική έκθεση αριθ. 30/2018, με τίτλο «Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά», είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο του ΕΕΣ (eca.europa.eu) σε 23 γλώσσες της ΕΕ.