



Δελτίο Τύπου

Λουξεμβούργο, 29 Ιουνίου 2021

Ανώμαλη προσγείωση: σε δεύτερη μοίρα τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ δεν διασφαλίστηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, σύμφωνα με έκθεση που δημοσίευσε το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο (ΕΕΣ). Οι αεροπορικές εταιρείες υποχρεούνται βάσει του νόμου να επιστρέφουν στους επιβάτες τα χρήματά τους σε περίπτωση ακύρωσης πτήσεων. Εντούτοις, πολλές από αυτές υποχρέωσαν τους πελάτες τους να δεχθούν κουπόνια αντί της επιστροφής χρημάτων, πρακτική μη σύνομη. Οι ελεγκτές της ΕΕ επισημαίνουν επίσης ότι αεροπορικές εταιρείες και διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών εισέπραξαν κρατικές ενισχύσεις ύψους δισεκατομμυρίων, η χορήγηση των οποίων δεν συνοδεύθηκε από την προϋπόθεση της επιστροφής χρημάτων στους επιβάτες.

Η πανδημία COVID-19 επέφερε βαρύ πλήγμα στις ενωσιακές αερομεταφορές. Οι ταξιδιωτικοί περιορισμοί, που συχνά επιβάλλονταν από τα κράτη μέλη χωρίς να έχει προηγηθεί συντονισμός, είχαν ως αποτέλεσμα τη διακοπή 7 000 δρομολογίων στο ευρωπαϊκό δίκτυο αερολιμένων. Μεταξύ Μαρτίου 2020 και Μαρτίου 2021, οι ακυρώσεις πτήσεων επηρέασαν δεκάδες εκατομμύρια επιβάτες στην ΕΕ. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η ενωσιακή νομοθεσία παρέχει στους αεροπορικούς επιβάτες το δικαίωμα επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου τους ή της μεταφοράς τους με άλλη πτήση. Παράλληλα, η απροσδόκητη διακοπή πτήσεων είχε ως αποτέλεσμα οι αεροπορικές εταιρείες και οι διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών να αντιμετωπίσουν αιφνίδια και σοβαρά προβλήματα ρευστότητας. Πολλά κράτη μέλη παρενέβησαν γρήγορα, χορηγώντας τους κρατικές ενισχύσεις πρωτοφανούς ύψους, ώστε να μπορέσουν να συνεχίσουν τη λειτουργία τους και να διασωθούν από πιθανή χρεοκοπία.

«Μεταξύ των πολλών συνεπειών της, η πανδημία έπληξε τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών», δήλωσε η Annemie Turtelboom, Μέλος του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου και αρμόδια για την έκθεση. «Μολονότι έχει καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια για τη στήριξη των αεροπορικών εταιρειών και των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών, ελάχιστα έχουν γίνει για τη διασφάλιση του σεβασμού των δικαιωμάτων εκατομμυρίων πολιτών στην ΕΕ.»

Σκοπός του παρόντος δελτίου Τύπου είναι η παρουσίαση των κύριων μηνυμάτων της ειδικής έκθεσης του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου. Το πλήρες κείμενο της έκθεσης διατίθεται στον ιστότοπο eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

Οι ελεγκτές διαπίστωσαν ότι κατά τους πρώτους μήνες της κρίσης πολλοί επιβάτες έχασαν χρήματα που δικαιούνταν, ορισμένες φορές με τη συμφωνία των κρατών μελών: 15 εξ αυτών, συμπεριλαμβανομένων της Γαλλίας, των Κάτω Χωρών και του Βελγίου, ενέκριναν έκτακτα μέτρα για την απαλλαγή των αεροπορικών εταιρειών και των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών από την πάγια υποχρέωσή τους να επιστρέφουν το αντίτιμο του εισιτηρίου στους επιβάτες. Κατά παράβαση του ενωσιακού δικαίου, πολλοί επιβάτες υποχρεώθηκαν να αποδεχθούν κουπόνια, τα οποία, ωστόσο, δεν παρείχαν πάντοτε προστασία έναντι του κινδύνου αφερεγγυότητας των αεροπορικών εταιρειών. Επιπλέον, η πρακτική αυτή καθυστέρουσε την προοπτική επιστροφής των χρημάτων. Από τα μέσα του 2020, οι αεροπορικές εταιρείες άρχισαν να επιστρέφουν χρήματα στους επιβάτες, διαδικασία που, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, διαρκούσε πολύ περισσότερο από τις επτά ημέρες (για τους επιβάτες που είχαν αγοράσει μόνον αεροπορικό εισιτήριο) ή τις 14 ημέρες (για εκείνους που είχαν αγοράσει «πακέτο» που συνδύαζε αεροπορικό εισιτήριο και διαμονή) που προβλέπει η νομοθεσία. Η μάχη ήταν ακόμη πιο άνιση για εκείνους τους επιβάτες που δεν είχαν προμηθευθεί τα εισιτήριά τους απευθείας από τις αεροπορικές εταιρείες. Αυτοί συνήθως «γίνονταν μπαλάκι» μεταξύ μεσαζόντων (όπως γραφεία ταξιδιών) και αεροπορικών εταιρειών και, στην καλύτερη περίπτωση, λάμβαναν μέρος μόνο των χρημάτων που τους οφείλονταν ή τα λάμβαναν με μεγάλη καθυστέρηση. Στη χειρότερη, δε, δεν πετύχαιναν την επιστροφή των χρημάτων τους.

Εν τω μεταξύ, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε δημόσια μέτρα για τη στήριξη των αεροπορικών εταιρειών και των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών που είχαν πληγεί σοβαρά από την κρίση της COVID-19 σε όλη την ΕΕ. Αντέδρασε μάλιστα σε χρόνο ρεκόρ: 54 αποφάσεις χορήγησης κρατικής ενίσχυσης εγκρίθηκαν κατά μέσο όρο εντός 13 ημερών από την κοινοποίηση, μάλιστα 23 από αυτές εντός μίας εβδομάδας. Συνολικά, μεταξύ Μαρτίου 2020 και Απριλίου 2021, τα κράτη μέλη κατέβαλαν 35 δισεκατομμύρια ευρώ από δημόσιους πόρους. Από κοινού, η Air France και η KLM έλαβαν περισσότερα από 11 δισεκατομμύρια ευρώ, η Lufthansa περισσότερα από 6 δισεκατομμύρια ευρώ, ενώ οι TUI, TAP και SAS περισσότερα από 1 δισεκατομμύριο ευρώ εκάστη. Φυσικά, ο κατάλογος αυτός δεν είναι εξαντλητικός. Εντούτοις, τα κράτη μέλη δεν έθεσαν ρητά ως προϋπόθεση για την ενίσχυση των αεροπορικών εταιρειών την επιστροφή χρημάτων στους επιβάτες, μολονότι η Επιτροπή, εντός των ορίων των περιορισμένων αρμοδιοτήτων της στον τομέα των δικαιωμάτων των επιβατών, είχε καταστήσει σαφές ότι αυτό ήταν επιτρεπτό. Εν τέλει, τα κράτη μέλη άφησαν την ευθύνη της επιστροφής χρημάτων στους επιβάτες αποκλειστικά στις αεροπορικές εταιρείες, οι οποίες ενήργησαν σύμφωνα με τις δικές τους προτεραιότητες όσον αφορά τη χρήση των κρατικών ενισχύσεων. Οι ελεγκτές σημειώνουν ότι αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι επιβάτες να τύχουν σημαντικά διαφορετικής μεταχείρισης ανά την ΕΕ.

Λαμβάνοντας υπόψη τα συμπεράσματά τους, οι ελεγκτές της ΕΕ διατυπώνουν συγκεκριμένες συστάσεις προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι οποίες αποσκοπούν στη μεγαλύτερη διασφάλιση του σεβασμού των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.

Γενικές πληροφορίες

Η προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών αποτελεί ενωσιακή πολιτική με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες και, ως εκ τούτου, τυγχάνει ιδιαίτερης προβολής σε όλα τα κράτη μέλη. Αυτά τα δικαιώματα καθορίζονται σε επίπεδο ΕΕ, εφαρμόζονται από τους παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς και επιβάλλονται από τους εθνικούς φορείς. Ο κανονισμός αριθ. 261/2004 θεσπίζει τους ενωσιακούς κανόνες αποζημίωσης των επιβατών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης. Μια ενωσιακή οδηγία παρέχει αντίστοιχη προστασία σε όσους κάνουν κράτηση οργανωμένων ταξιδιών (παραδείγματος χάριν, αεροπορικό εισιτήριο και διαμονή σε ξενοδοχείο).

Το 2018, το ΕΕΣ δημοσίευσε [έκθεση σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών](#), η οποία κάλυπτε όλους τους τρόπους μεταφοράς και στην οποία το ΕΕΣ επεσήμανε ότι, ακόμη και πριν από την πανδημία COVID-19, το ενωσιακό σύστημα των δικαιωμάτων των επιβατών εμφάνιζε αδυναμίες.

Η ειδική έκθεση 15/2021, με τίτλο «Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών κατά την πανδημία COVID-19: Παρά τις προσπάθειες της Επιτροπής, βασικά δικαιώματα δεν προστατεύονται», είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο του ΕΕΣ (eca.europa.eu) σε 23 γλώσσες της ΕΕ.

Το ΕΕΣ παρουσιάζει τις ειδικές εκθέσεις του στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο της ΕΕ, καθώς και σε άλλους ενδιαφερομένους, όπως στα εθνικά κοινοβούλια, σε παράγοντες του αντίστοιχου κλάδου και σε εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών. Στη συντριπτική πλειονότητά τους, οι συστάσεις που διατυπώνονται στις εκθέσεις του υλοποιούνται.

Επικοινωνία με τον Τύπο

Γραφείο Τύπου του ΕΕΣ: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeois: vincent.bourgeois@eca.europa.eu - κιν.: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu - κιν.: (+352) 691 553 547