

Ειδική έκθεση

## Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά

(υποβαλλόμενη δύναμι του άρθρου 287, παράγραφος 4, δεύτερο εδάφιο, ΣΛΕΕ)



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ  
ΕΛΕΓΚΤΙΚΟ  
ΣΥΝΕΔΡΙΟ

## ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ

Οι ειδικές εκθέσεις του ΕΕΣ παρουσιάζουν τα αποτελέσματα των ελέγχων που αυτό διενεργεί επί των πολιτικών και προγραμμάτων της ΕΕ ή επί διαχειριστικών θεμάτων που αφορούν συγκεκριμένους τομείς του προϋπολογισμού. Το ΕΕΣ επιλέγει και σχεδιάζει τα εν λόγω ελεγκτικά έργα κατά τρόπον ώστε αυτά να αποφέρουν τον μέγιστο αντίκτυπο, λαμβανομένων υπόψη των κινδύνων για τις επιδόσεις ή για τη συμμόρφωση, του επιπέδου των σχετικών εσόδων ή δαπανών, των επικείμενων εξελίξεων και του πολιτικού και δημόσιου συμφέροντος.

Ο εν προκειμένω έλεγχος επιδόσεων διενεργήθηκε από το Τμήμα Ελέγχου ΙΙ, το οποίο ειδικεύεται στους τομείς δαπανών που αφορούν τις επενδύσεις υπέρ της συνοχής, της ανάπτυξης και της κοινωνικής ένταξης, και του οποίου προεδρεύει η Iliana Ivanova, Μέλος του ΕΕΣ. Επικεφαλής του ελέγχου ήταν ο George Pufan, Μέλος του ΕΕΣ, συνεπικουρούμενος από τους Patrick Weldon, προϊστάμενο του ιδιαίτερου γραφείου του και Mircea Radulescu, σύμβουλο στο ιδιαίτερο γραφείο του, Pietro Puricella, ανώτερο διοικητικό στέλεχος, Erki Must, υπεύθυνο έργου, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar και Annekatrin Langer, ελέγκτριες και Petra Karkosova, βοηθός γραμματείας. Οι Zuzanna Filipski και Richard Moore παρείχαν γλωσσική υποστήριξη.



*Από αριστερά:* Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σημείο
Σύνοψη	I-XI
Εισαγωγή	1-8
Εμβέλεια και τρόπος προσέγγισης του ελέγχου	9-14
Παρατηρήσεις	15-66
Η ΕΕ δεσμεύεται για τα δικαιώματα των επιβατών, όμως εξακολουθούν να υφίστανται πολλές προκλήσεις σχετικά με την εφαρμογή τους	15-45
Υπάρχουν και εκτός του πλαισίου της ΕΕ πρακτικές φιλικές προς τον επιβάτη	15-16
Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι ορισμένες φορές ασαφή	17-22
Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ εξαρτώνται από τους μεταφορείς και περιορίζονται από παρεκκλίσεις	23-27
Οι επιβάτες δεν γνωρίζουν καλά τα δικαιώματά τους	28-32
Οι επιβάτες δυσκολεύονται να ασκήσουν τα δικαιώματά τους	33-45
Η επιβολή της νομοθεσίας ποικίλλει και εξαρτάται από τις πρακτικές σε κάθε κράτος μέλος	46-66
Οι ΕΦΕ διαφέρουν ως προς τη δομή και τις πρακτικές επιβολής τους	46-55
Υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών και φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών συμπληρώνουν τις ελλείψεις επιβολής που αφήνουν οι ΕΦΕ	56-61
Η Επιτροπή επιτρέπει την ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ ΕΦΕ, δεν έχει όμως εντολή να διασφαλίσει την ομοιόμορφη επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών	62-66
Συμπεράσματα και συστάσεις	67-76
Παράρτημα I - Οι 10 συμβουλές μας που μπορεί να κάνουν την ταξιδιωτική σας εμπειρία καλύτερη	
Παράρτημα II - Ερωτηματολόγιο της στατιστικής έρευνας του ΕΕΣ	
Απαντήσεις της Επιτροπής	

## **ΣΥΝΟΨΗ**

### ***Σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών***

I. Τα τελευταία 20 χρόνια σημειώθηκε έκρηξη των μετακινήσεων με όλους τους τρόπους μεταφοράς στην Ευρώπη. Ανταποκρινόμενη στο γεγονός αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση έλαβε μέτρα ώστε να διασφαλίσει ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας των επιβατών στους τέσσερις τρόπους μαζικών μεταφορών: αεροπορικές, σιδηροδρομικές, πλωτές και λεωφορειακές. Το 2011, η Επιτροπή καθόρισε 10 βασικά δικαιώματα επιβατών της ΕΕ, κοινά για όλα τα μέσα μεταφοράς. Τα δικαιώματα των επιβατών εξασφαλίζονται σε κανονισμούς για τους τέσσερις τρόπους μαζικών μεταφορών. Η έκταση της κάλυψης και οι ειδικοί κανόνες διαφέρουν από τον ένα κανονισμό στον άλλο.

### ***Πώς διενεργήσαμε τον έλεγχό μας***

II. Αξιολογήσαμε σε ποιον βαθμό προστατεύονται αποτελεσματικά τα δικαιώματα των επιβατών εξετάζοντας κατά πόσον:

- το πεδίο εφαρμογής και η εμβέλεια των κανονισμών προστατεύουν αποτελεσματικά τα δικαιώματα των επιβατών και αν αυτά ασκούνται πραγματικά
- τα δικαιώματα των επιβατών επιβάλλονται αποτελεσματικά.

III. Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις στο επίπεδο της Επιτροπής και επισκεφθήκαμε 10 κράτη μέλη: την Τσεχική Δημοκρατία, τη Γερμανία, την Ιρλανδία, την Ελλάδα, την Ισπανία, τη Γαλλία, την Ιταλία, τις Κάτω Χώρες, την Πολωνία και τη Φινλανδία. Σε όλα τα κράτη μέλη το πεδίο εφαρμογής του ελέγχου περιελάμβανε τις αεροπορικές μεταφορές, ενώ οι σιδηροδρομικές, πλωτές και λεωφορειακές μεταφορές καλύπτονταν μόνο σε ορισμένα. Πραγματοποιήσαμε επίσης δύο έρευνες επιβατών για την αξιολόγηση της ευαισθητοποίησης και της επίγνωσης των δικαιωμάτων των επιβατών.

### ***Τι διαπιστώσαμε***

IV. Οι κύριοι τρόποι δημόσιας μεταφοράς καλύπτονται από τους κανονισμούς, γεγονός το οποίο καθιστά συνολικά το πλαίσιο ένα και μοναδικό. Ωστόσο, πολλοί επιβάτες δεν

γνωρίζουν επαρκώς τα δικαιώματά τους και συχνά δεν τα ασκούν λόγω προβλημάτων με την επιβολή τους.

V. Σημειώσαμε κάποιες ορθές πρακτικές που εφαρμόζονται σε άλλες χώρες εκτός ΕΕ, οι οποίες, εάν εφαρμοστούν στην Ευρώπη, ενδεχομένως να βελτιώσουν περαιτέρω την ποιότητα των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ. Τα 10 βασικά δικαιώματα αποσκοπούν στην προστασία όλων των επιβατών που ταξιδεύουν και με τους τέσσερις τρόπους μαζικών μεταφορών. Η έκταση της κάλυψης της προστασίας εξαρτάται από τον συγκεκριμένο τρόπο μεταφοράς που χρησιμοποιείται.

VI. Πολυάριθμες διατάξεις των κανονισμών μπορούν να ερμηνευθούν με διαφορετικό τρόπο. Οι έννοιες της ενημέρωσης, της συνδρομής και των όρων μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο δεν καθορίζονται επαρκώς στους κανονισμούς. Το ποσό της αποζημίωσης δεν διατηρεί την αγοραστική αξία του. Επιπλέον, πολυάριθμοι περιορισμοί στη δικαιοδοσία των εθνικών φορέων επιβολής (ΕΦΕ) και παρεκκλίσεις που προβλέπονται στους κανονισμούς περιορίζουν σημαντικά την κάλυψη των δικαιωμάτων των επιβατών.

VII. Για να επωφεληθούν από το πλαίσιο των δικαιωμάτων των επιβατών, οι επιβάτες πρέπει να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους. Ωστόσο, το επίπεδο επίγνωσης παραμένει σχετικά χαμηλό. Οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης επικεντρώνονται στην ύπαρξη δικαιωμάτων των επιβατών, θα μπορούσαν όμως να έχουν παράσχει περισσότερη πρακτική καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο που πρέπει να ενεργήσουν οι επιβάτες σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού.

VIII. Το σημερινό σύστημα διεκπεραίωσης της αποζημίωσης συνεπάγεται σημαντικό διοικητικό φόρτο τόσο για τους μεταφορείς όσο και για τους επιβάτες, καθώς πρέπει να υποβάλλονται και να διεκπεραιώνονται μεμονωμένα εκατομμύρια αξιώσεις. Οι διαδικασίες που εφαρμόζουν οι μεταφορείς και οι ΕΦΕ ανταποκρινόμενοι στις μεμονωμένες αξιώσεις δεν είναι διαφανείς. Μπορεί να υπάρξει διαφορετική αντιμετώπιση συνεπιβατών οι οποίοι υφίστανται την ίδια διακοπή ταξιδιού.

IX. Η επιβολή των κανονισμών αποτελεί καθήκον των ΕΦΕ. Επί του παρόντος, η προσέγγισή τους όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων μεμονωμένων επιβατών ποικίλλει ανάλογα

με τον τρόπο μεταφοράς και το κράτος μέλος. Κατά κύριο λόγο, οι ΕΦΕ ανταποκρίνονται σε καταγγελίες που λαμβάνουν από δυσαρεστημένους επιβάτες.

Χ. Η παρακολούθηση της εφαρμογής του πλαισίου των δικαιωμάτων των επιβατών από την Επιτροπή οδήγησε σε διευκρινίσεις των κανονισμών. Εντούτοις, το γεγονός ότι η Επιτροπή δεν διαθέτει εντολή για τη διασφάλιση της επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών έχει οδηγήσει σε διαφορετική εφαρμογή των εν λόγω δικαιωμάτων.

#### ***Τι συνιστούμε***

ΧΙ. Το Συνέδριο διατυπώνει σειρά συστάσεων για τη βελτίωση της συνάφειας, της σαφήνειας και της αποτελεσματικότητας του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών, την αύξηση της ευαισθητοποίησης των επιβατών, την περαιτέρω αναβάθμιση του ρόλου των ΕΦΕ και την ενίσχυση της εντολής της Επιτροπής. Παρέχουμε επίσης 10 συμβουλές σε μια προσπάθεια βελτίωσης της ταξιδιωτικής εμπειρίας όλων μας.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### Η έννοια των δικαιωμάτων των επιβατών

1. Τα τελευταία 20 χρόνια σημειώθηκε έκρηξη των μετακινήσεων με όλους τους τρόπους μεταφοράς. Ανταποκρινόμενη στο γεγονός αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση έλαβε μέτρα ώστε να διασφαλίσει ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας των επιβατών στους τέσσερις τρόπους μαζικών μεταφορών: αεροπορικές, σιδηροδρομικές, πλωτές και λεωφορειακές/με πούλμαν<sup>1</sup>.
2. Για να βοηθηθούν οι πολίτες της ΕΕ να αξιοποιήσουν πλήρως τα δικαιώματα που έχουν ως καταναλωτές, το 2011, στην ανακοίνωσή της προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο<sup>2</sup> η Επιτροπή συνοψίζει 10 βασικά δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ, κοινά για όλους τους τρόπους μεταφοράς (βλέπε πίνακα 1).

---

<sup>1</sup> Για τους σκοπούς της παρούσας έκθεσης, ο τρόπος μεταφοράς με λεωφορείο/πούλμαν αναφέρεται ως «λεωφορειακός».

<sup>2</sup> COM(2011) 898 τελικό της 19.12.2011 – «Ευρωπαϊκό όραμα για τους επιβάτες: Ανακοίνωση για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς».

### Πίνακας 1 - 10 βασικά δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ

1. Δικαίωμα πρόσβασης στις μεταφορές χωρίς διακρίσεις	Προστασία από άμεσες ή έμμεσες διακρίσεις λόγω ιθαγένειας, τόπου διαμονής, αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας.
2. Δικαίωμα κινητικότητας	Πρόσβαση και παροχή συνδρομής χωρίς πρόσθετο κόστος σε επιβάτες με αναπηρία και σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα
3. Δικαίωμα ενημέρωσης	Παροχή πληροφοριών πριν από την αγορά εισιτηρίων, κατά τα διάφορα στάδια του ταξιδιού και ιδίως σε περίπτωση διακοπής.
4. Δικαίωμα ακύρωσης ταξιδιού σε περίπτωση διακοπής	Δικαίωμα απόσυρσης από τη σύμβαση και επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου για μεγάλη καθυστέρηση, ακύρωση του ταξιδιού ή άρνηση επιβίβασης.
5. Δικαίωμα εκπλήρωσης της σύμβασης μεταφοράς σε περίπτωση διακοπής	Δικαίωμα παροχής εναλλακτικής ταξιδιωτικής εξυπηρέτησης/μεταφοράς, το συντομότερο δυνατόν, ή εκ νέου κράτησης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης.
6. Δικαίωμα συνδρομής σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης	Ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών μέριμνας σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης
7. Δικαίωμα αποζημίωσης υπό ορισμένες συνθήκες	Οικονομική αποζημίωση σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού και σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης παρά τη θέληση του καταναλωτή σε αεροπορικό ταξίδι.
8. Δικαίωμα επίκλησης της ευθύνης του μεταφορέα έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους	Ευθύνη και αποζημίωση, π.χ. για θάνατο ή τραυματισμό επιβατών και ζημία στις αποσκευές.
9. Δικαίωμα χρήσης ταχύρρυθμου και ευπρόσιτου συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών	Δικαίωμα υποβολής παραπόνου/καταγγελίας σε μεταφορέα σε περίπτωση δυσάρεσκειας με την παρασχεθείσα υπηρεσία. Εν συνεχεία δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στον αρμόδιο εθνικό φορέα επιβολής (ΕΦΕ).
10. Δικαίωμα πλήρους εφαρμογής και αποτελεσματικής επιβολής της κοινοτικής νομοθεσίας	Δικαίωμα στη βεβαιότητα ως προς την ορθή εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ από τους μεταφορείς. Η επιβολή των κανόνων της ΕΕ από τους ΕΦΕ θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών κυρώσεων για τις παραβάσεις.

Πηγή: COM(2011) 898 τελικό.

### Ρύθμιση και εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ

3. Τα δικαιώματα των επιβατών προβλέπονται σε κανονισμούς για τους τέσσερις τρόπους μαζικών μεταφορών. Μολονότι τα 10 βασικά δικαιώματα των επιβατών είναι τα ίδια για όλους τους τρόπους, ισχύουν διαφορετικοί κανόνες από τον έναν τρόπο στον άλλο, ενώ διαφέρει και ο βαθμός προστασίας των επιβατών. Τα δικαιώματα των επιβατών μπορούν να διακριθούν σε εκείνα που ισχύουν για τους επιβάτες σε όλες τις διαδρομές, όπως το δικαίωμα κινητικότητας ή το δικαίωμα ενημέρωσης, και σε εκείνα που ισχύουν μόνον όταν τα ταξιδιωτικά σχέδια διακόπτονται, όπως το δικαίωμα συνδρομής ή αποζημίωσης.

### *Δικαιώματα επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές*

4. Ο κανονισμός<sup>3</sup> σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών ισχύει για τους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο εσωτερικό κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την προέλευση του μεταφορέα, ή από αερολιμένα σε χώρα εκτός της ΕΕ για αερολιμένα κράτους μέλους, αλλά μόνο στην περίπτωση που ο μεταφορέας είναι κοινοτικός. Τα δικαιώματα των επιβατών των ατόμων με αναπηρία ή των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) που ταξιδεύουν αεροπορικώς καλύπτονται από χωριστό κανονισμό [κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006<sup>4</sup>]<sup>5</sup>. Το 2013, η Επιτροπή πρότεινε αναδιατύπωση<sup>6</sup>, η οποία είχε ως στόχο να ενισχύσει και να αποσαφηνίσει τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, μειώνοντας ταυτόχρονα το κόστος εφαρμογής του κανονισμού για τους αερομεταφορείς. Εντούτοις, κατά τον χρόνο του ελέγχου, η πρόταση δεν είχε ακόμη εγκριθεί.

---

<sup>3</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1).

<sup>4</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1).

<sup>5</sup> Στο κεκτημένο για τα δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών περιλαμβάνεται επίσης ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Μαΐου 2002, για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος (ΕΕ L 140 της 30.5.2002, σ. 1).

<sup>6</sup> COM(2013) 130 final της 13ης Μαρτίου 2013 «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί τροποποίησης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, καθώς και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 για την ευθύνη του αερομεταφορέα όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους».

### *Δικαιώματα επιβατών στις σιδηροδρομικές μεταφορές*

5. Ο κανονισμός<sup>7</sup> σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών ισχύει για τα σιδηροδρομικά ταξίδια και τις υπηρεσίες σε ολόκληρη την ΕΕ τις οποίες παρέχουν μία ή περισσότερες αδειοδοτημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Το 2017, η Επιτροπή πρότεινε αναδιατύπωση του κανονισμού<sup>8</sup> προκειμένου να βελτιώσει και να αποσαφηνίσει τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών. Η πρόταση αναδιατύπωσης τελεί ακόμη υπό νομοθετική εξέταση.

### *Δικαιώματα επιβατών στις πλωτές μεταφορές*

6. Ο κανονισμός<sup>9</sup> σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών πλωτών μεταφορών ισχύει για τους επιβάτες που αναχωρούν από λιμένα στο εσωτερικό κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την προέλευση του μεταφορέα, ή από λιμένα εκτός της ΕΕ για λιμένα στο εσωτερικό κράτους μέλους, υπό την προϋπόθεση ότι η υπηρεσία εκτελείται από μεταφορέα της ΕΕ.

### *Δικαιώματα επιβατών στις λεωφορειακές μεταφορές*

7. Ο κανονισμός<sup>10</sup> σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορειακών μεταφορών ισχύει για τα τακτικά δρομολόγια λεωφορείων και τα δρομολόγια που αφορούν τον τουρισμό. Το σημείο επιβίβασης πρέπει να βρίσκεται σε κράτος μέλος και η προγραμματισμένη απόσταση της υπηρεσίας πρέπει να είναι 250 χλμ. ή μεγαλύτερη. Έως

---

<sup>7</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών (ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14).

<sup>8</sup> COM(2017) 548 final της 27.9.2017 «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση)».

<sup>9</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1).

<sup>10</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1).

τον Μάρτιο του 2021, τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν από τις περισσότερες διατάξεις αυτού του κανονισμού, δεδομένου ότι τα περισσότερα δρομολόγια εσωτερικού δεν οφείλουν να συμπεριλαμβάνονται στην κάλυψή του.

8. Και οι τέσσερις κανονισμοί απαιτούν από τα κράτη μέλη να ιδρύσουν εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) για να εξασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τις διατάξεις τους. Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με παραβάσεις των κανονισμών στον μεταφορέα ή απευθείας στους ΕΦΕ. Η Επιτροπή δεν διαδραματίζει άμεσο ρόλο στην επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών.

### **ΕΜΒΕΛΕΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

9. Μολονότι διατίθενται ελάχιστοι χρηματοδοτικοί πόροι της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, αποφασίσαμε να διενεργήσουμε έλεγχο επί του θέματος επειδή αποτελούν μία από τις εμβληματικές πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς άμεσο όφελος των πολιτών της. Η Επιτροπή θεωρεί τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών ως ένα από τα μεγάλα επιτεύγματά της, η οποία είχε σκοπό την αναβάθμιση της θέσης των καταναλωτών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι έχουν περάσει σχεδόν 15 χρόνια από την έναρξη ισχύος του πρώτου κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, αποφασίσαμε να αναλύσουμε την τρέχουσα κατάσταση εφαρμογής του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών.

10. Στο πλαίσιο του παρόντος ελέγχου, αξιολογήσαμε σε ποιον βαθμό προστατεύονται αποτελεσματικά τα δικαιώματα των επιβατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Για τον σκοπό αυτό, εξετάσαμε κατά πόσον:

- το πεδίο εφαρμογής και η εμβέλεια των κανονισμών προστατεύουν αποτελεσματικά τα δικαιώματα των επιβατών και αν αυτά ασκούνται πραγματικά,
- τα δικαιώματα των επιβατών επιβάλλονται αποτελεσματικά.

11. Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με τη σχετική μονάδα της Γενικής Διεύθυνσης Κινητικότητας και Μεταφορών της Επιτροπής, καθώς και με διάφορες ευρωπαϊκές ενώσεις και οργανώσεις επιβατών.

12. Επίσης πραγματοποιήσαμε δύο έρευνες για την αξιολόγηση της ευαισθητοποίησης και της επίγνωσης των δικαιωμάτων των επιβατών από τους πολίτες της ΕΕ, καθώς και για τη συγκέντρωση των εμπειριών τους ως επιβατών:

- α) **Μια στατιστική έρευνα** 10 350 τυχαία επιλεγμένων πολιτών από τα 10 κράτη μέλη που επισκεφθήκαμε κατά τη διάρκεια του ελέγχου (βλέπε **σημείο 12**). Η έρευνα αυτή διεξήχθη μεταξύ Νοεμβρίου 2017 και Ιανουαρίου 2018 μέσω ηλεκτρονικού εργαλείου, χρησιμοποιώντας στατιστικά αντιπροσωπευτικό δείγμα
- β) **Μια ανοικτή έρευνα**, ελεύθερα προσβάσιμη στον ιστότοπό μας, η οποία συμπεριελάμβανε τις ίδιες ερωτήσεις συν μια πρόσθετη επιλογή για την ανταλλαγή ταξιδιωτικών εμπειριών. Το εργαλείο αυτό ήταν διαθέσιμο από τον Δεκέμβριο του 2017 έως τον Ιανουάριο του 2018 και 1 581 άτομα άδραξαν την ευκαιρία για να εκφράσουν τις απόψεις τους σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών.

13. Στην παρούσα έκθεση χρησιμοποιούμε κυρίως τα αποτελέσματα της στατιστικής έρευνας, καθώς είναι αντιπροσωπευτική του πληθυσμού της ΕΕ. Η ανοικτή έρευνα παρείχε πραγματικά παραδείγματα διακοπής του ταξιδιού. Δεδομένου ότι η έρευνα ήταν ανώνυμη, δώσαμε φανταστικά ονόματα στους συμμετέχοντες. Επιπλέον, με βάση την εμπειρία των επιβατών και τη δική μας, προτείνουμε 10 συμβουλές για τους επιβάτες οι οποίες ελπίζουμε ότι θα κάνουν το ταξίδι τους καλύτερο (βλέπε **παράρτημα I**).

14. Επισκεφθήκαμε 10 κράτη μέλη: την Τσεχική Δημοκρατία, τη Γερμανία, την Ιρλανδία, την Ελλάδα, την Ισπανία, τη Γαλλία, την Ιταλία, τις Κάτω Χώρες, την Πολωνία και τη Φινλανδία<sup>11</sup>. Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με τους εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) και με κύριους μεταφορείς σε κάθε τρόπο μεταφοράς. Όσον αφορά τους καλυπτόμενους τρόπους μεταφοράς, οι αεροπορικές μεταφορές περιλαμβάνονται και στα 10 κράτη μέλη στα οποία πραγματοποιήθηκε επίσκεψη. Οι σιδηροδρομικές μεταφορές καλύπτονταν στη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ισπανία, την Ιταλία, τις Κάτω Χώρες και την Πολωνία. Οι

---

<sup>11</sup> Επιλέξαμε τις χώρες αυτές λαμβάνοντας υπόψη μεταξύ άλλων: την επαρκή γεωγραφική κάλυψη, την εκπροσώπηση νησιωτικών και περικλειστων χωρών, καθώς και την ίση εκπροσώπηση των ΕΦΕ που εξειδικεύονται σε συγκεκριμένο τρόπο μεταφοράς και εκείνων που αφορούν πολυτροπικές μεταφορές.

λεωφορειακές μεταφορές συμπεριλαμβάνονταν στην Τσεχική Δημοκρατία, τη Γερμανία, την Ισπανία, την Ιταλία και την Πολωνία. Οι θαλάσσιες μεταφορές συμπεριλαμβάνονταν στην Ελλάδα, την Ιρλανδία, την Ιταλία και τη Φινλανδία. Συνολικά, πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με 21 ΕΦΕ και 27 μεταφορείς.

### **ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

***Η ΕΕ δεσμεύεται για τα δικαιώματα των επιβατών, όμως εξακολουθούν να υφίστανται πολλές προκλήσεις σχετικά με την εφαρμογή τους***

**Υπάρχουν και εκτός του πλαισίου της ΕΕ πρακτικές φιλικές προς τον επιβάτη**

15. Προκειμένου να σχηματιστεί σφαιρικότερη εικόνα όσον αφορά τις προσπάθειες της ΕΕ για την προστασία των επιβατών, συγκρίναμε το πλαίσιο των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ με τα αντίστοιχα πλαίσια του Καναδά, της Νέας Ζηλανδίας, των ΗΠΑ και της Βραζιλίας. Διαπιστώσαμε ότι στις περισσότερες περιπτώσεις οι κανόνες της ΕΕ είναι αυστηρότεροι και περισσότερο συγκεκριμένοι, καθώς καλύπτουν, σε διάφορους βαθμούς, και τα 10 βασικά δικαιώματα των επιβατών (βλέπε **πίνακα 1**).

16. Διαπιστώσαμε επίσης ότι, σε αντίθεση με την ΕΕ, τα δικαιώματα των επιβατών δεν καθορίζονται πάντοτε στη νομοθεσία για τους τέσσερις τρόπους μεταφοράς. Στις χώρες σύγκρισης, η προστασία των επιβατών συχνά βασίζεται σε εθελοντικές συμφωνίες μεταξύ των μεταφορέων. Σε ορισμένους συγκεκριμένους τομείς, όπως οι κανόνες για τη μεταφορά ΑΜΚ, για τους καθηλωμένους επιβάτες, καθώς και για την προστασία των αποσκευών, οι κανόνες στις εν λόγω τρίτες χώρες πηγαίνουν ένα βήμα παραπέρα από τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ (βλέπε **πλαίσιο 1**).

#### **Πλαίσιο 1 - Παραδείγματα περισσότερο προνομιακών δικαιωμάτων εκτός της ΕΕ**

**Καναδάς:** Όσον αφορά τα δικαιώματα των ΑΜΚ, για τις εσωτερικές πτήσεις, οι μεταφορείς δεν μπορούν να χρεώσουν περισσότερα από ένα εισιτήρια σε άτομα με σοβαρή αναπηρία που πετούν με συνοδό ή χρειάζονται περισσότερες από μία θέσεις για τον εαυτό τους. Στην Ευρώπη δεν υπάρχει κανόνας που να ισχύει στο σύνολο της ΕΕ, επομένως εξαρτάται από την εθνική νομοθεσία κατά πόσον οι συνοδοί πρέπει να αγοράζουν εισιτήρια.

**Νέα Ζηλανδία:** Οι επιβάτες πτήσεων εσωτερικού δικαιούνται αποζημίωση μέχρι και 10 φορές το κόστος του εισιτηρίου. Τα σταθερά ποσά αποζημίωσης είναι 250, 400 ή 600 ευρώ, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης.

**ΗΠΑ:** Η αποζημίωση για καθυστέρηση που προκαλείται από την άρνηση επιβίβασης είναι υψηλότερη από ό,τι στην ΕΕ, και φθάνει έως και τα 1 158 ευρώ (1 350 δολάρια ΗΠΑ), ανάλογα με τον προορισμό και τον συνολικό χρόνο καθυστέρησης. Ένα άλλο πλεονέκτημα που παρέχεται είναι οι υπηρεσίες μέριμνας κατά τη διάρκεια καθυστερήσεων επί του διαδρόμου, περιπτώσεις δηλαδή κατά τις οποίες οι επιβάτες δεν επιτρέπεται να εξέλθουν από το αεροπλάνο. Οι μεταφορείς οφείλουν να προσφέρουν σνακ και πόσιμο νερό το αργότερο εντός 2 ωρών αφότου το αεροπλάνο είτε έφυγε είτε έφτασε στην πύλη.

*Πηγή:* συγκριτική ανάλυση του ΕΕΣ.

## Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι ορισμένες φορές ασαφή

### Δικαίωμα ενημέρωσης: απαιτείται μεγαλύτερη σαφήνεια

17. Οι επιβάτες έχουν δικαίωμα ενημέρωσης πριν, κατά τη διάρκεια και, σε ορισμένες περιπτώσεις, μετά το ταξίδι. Σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού (ακύρωση, μεγάλη καθυστέρηση), οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται για τη φύση της διακοπής και τις πιθανές επιπτώσεις στο χρονοδιάγραμμά τους. Ενώ οι κανονισμοί λεωφορειακών και πλωτών μεταφορών καθορίζουν προθεσμία 30 λεπτών για την παροχή πληροφοριών από τους μεταφορείς στους επιβάτες που περιμένουν, δεν υπάρχει ανάλογη προθεσμία για τους αεροπορικούς και σιδηροδρομικούς μεταφορείς (βλέπε πλαίσιο 2).

### **Πλαίσιο 2 - Εμπειρία επιβάτη: απουσία πληροφοριών**

**Jose:** Το ταξίδι μου με το τρένο μεταξύ Γερμανίας και Βελγίου καθυστέρησε σχεδόν δύο ώρες. Δεν δόθηκαν πληροφορίες ούτε σχετικά με τη διάρκεια ούτε σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης. Οι καθυστερήσεις εμφανίζονταν σταδιακά στις οθόνες της πλατφόρμας χωρίς καμία εξήγηση, ούτε εμφανίστηκε κάποιος για να δώσει περισσότερες πληροφορίες. Φοβόμασταν ότι εάν εγκαταλείψουμε την πλατφόρμα θα έλθει το τρένο και θα το χάσουμε. Η μεταγενέστερη αξίωση προς τον μεταφορέα δεν απέφερε καρπούς.

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

### Το δικαίωμα συνδρομής δεν καθορίζεται σαφώς

18. Το δικαίωμα συνδρομής<sup>12</sup> συνεπάγεται ότι οι επιβάτες έχουν δικαίωμα σε ένα ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών μέριμνας σε περιπτώσεις διακοπής του ταξιδιού. Η συγκεκριμένη μορφή συνδρομής εξαρτάται από το τι είναι διατεθειμένοι να προσφέρουν οι μεταφορείς. Επιπλέον, δεν ορίζονται στους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών συγκεκριμένα πρόστιμα στην περίπτωση που οι μεταφορείς αγνοήσουν την υποχρέωσή τους να προσφέρουν συνδρομή. Η διάρκεια της καθυστέρησης που δίνει στους επιβάτες δικαίωμα συνδρομής ποικίλλει ανάλογα με τα μέσα μεταφοράς: 2-4 ώρες για τις αεροπορικές μεταφορές, 60 λεπτά για τις σιδηροδρομικές και 90 λεπτά για τις πλωτές ή τις λεωφορειακές μεταφορές. Οι κανονισμοί για τις σιδηροδρομικές και αεροπορικές μεταφορές δεν καθορίζουν τον αριθμό των διανυκτερεύσεων ή ένα ανώτατο όριο για τα έξοδα διαμονής. Έχουν εισαχθεί ανώτατα όρια στους κανονισμούς για τις πλωτές και τις λεωφορειακές μεταφορές, οι οποίοι αποκλείουν επίσης οιαδήποτε συνδρομή σε περίπτωση έκτακτων περιστάσεων (βλέπε **πλαίσιο 3**).

#### **Πλαίσιο 3 - Εμπειρία επιβάτη: η συνδρομή εξαρτάται από την ανάληψη πρωτοβουλίας εκ μέρους των επιβατών**

**Olavi:** Είχα τρίωρη καθυστέρηση στο φέριμποτ από το Ελσίνκι για το Travemünde το 2016. Λόγω της καθυστέρησης, δεν μπορέσαμε να συνεχίσουμε το προγραμματισμένο ταξίδι μας με τρένο για το Αμβούργο, και φτάσαμε μόνο μέχρι το Lübeck, όπου χρειάστηκε να διανυκτερεύσουμε. Κλείσαμε το κατάλυμα με δική μας δαπάνη μέσω του διαδικτύου. Κατόπιν ερώτησής μας, μάς πληροφόρησαν επί του σκάφους ότι η ναυτιλιακή εταιρεία θα αποζημιώσει τα ενδεχόμενα επιπλέον έξοδα. Όσον αφορά τη συνδρομή, μας πρόσφεραν μόνο ένα ποτό στο μπαρ διευκρινίζοντας ότι μας το παρείχαν από ευγένεια.

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

19. Οι όροι «σνακ», «γεύματα» ή «αναψυκτικά» χρησιμοποιούνται ευρέως στους κανονισμούς, ωστόσο δεν παρέχεται ο ορισμός τους, οπότε οι επιβάτες δεν γνωρίζουν τι να αναμένουν από τους μεταφορείς. Μερικές φορές, ακόμη και όταν παρέχεται ουσιαστικά

<sup>12</sup> Οι κανονισμοί χρησιμοποιούν εναλλακτικά τους όρους «μέριμνα» και «συνδρομή».

συνδρομή από τους μεταφορείς, η επάρκεια και η ποιότητα ενδέχεται να μην επαρκούν για την κάλυψη των αναγκών των επιβατών που αντιμετωπίζουν διακοπή του ταξιδιού. Η συνδρομή μπορεί να περιορίζεται σε μια επιταγή 3 μόλις ευρώ για αναψυκτικά στο αεροδρόμιο ή σε ένα μπουκάλι νερό που προσφέρεται σε τρένο που καθυστερεί επί αρκετές ώρες.

Τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) δεν γνωρίζουν τι υπηρεσίες να αναμένουν

20. Τα ΑΜΚ είναι μια ομάδα επιβατών με ειδικές ανάγκες. Για να μπορούν να ταξιδεύουν χωρίς περιττούς περιορισμούς, πρέπει να έχουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τις συνθήκες ταξιδιού και τις πρακτικές ρυθμίσεις τόσο επί του μεταφορικού μέσου όσο και στα σημεία αναχώρησης. Οι κανονισμοί χρησιμοποιούν ασαφή ορολογία σχετικά με το χρονοδιάγραμμα και τη μορφή των πληροφοριών που παρέχονται στα ΑΜΚ, όπως «σε κατάλληλη και προσιτή μορφή<sup>13</sup>» ή «με τη χρήση άλλων κατάλληλων μέσων<sup>14</sup>». Εξαιτίας τέτοιου είδους προβλημάτων, σε πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει επιβολή των δικαιωμάτων των ΑΜΚ (βλέπε **πλαίσιο 4**).

**Πλαίσιο 4 - Εμπειρία επιβάτη: ξεχασμένη στην πύλη**

**Αννα:** Είμαι άτομο με προβλήματα όρασης και μολονότι έκλεισα προκαταβολικά βοήθεια για ΑΜΚ, στην πράξη δεν έλαβα καμία. Οι πληροφορίες για την έναρξη της επιβίβασης παρέχονταν μόνο σε οθόνες και κανείς δεν νοιάστηκε για εμένα στον χώρο παροχής συνδρομής. Φαινόταν ότι κυριολεκτικά με είχαν ξεχάσει. Στην πύλη επιβίβασης με βοήθησε να φτάσω ένας άλλος ταξιδιώτης. Μόλις μπήκα στο αεροπλάνο, οι συνοδοί δεν γνώριζαν ότι έχω προβλήματα όρασης και μολονότι είχα το λευκό μου μπαστούνι, δεν έλαβα καμία βοήθεια από αυτούς. Για μία ακόμη φορά, κάποιος άλλος ταξιδιώτης με βοήθησε να βρω ένα μέρος για τις αποσκευές μου, να βρω τη θέση μου και να δέσω τη ζώνη ασφαλείας.

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

<sup>13</sup> Άρθρο 11, παράγραφος 5, του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011.

<sup>14</sup> Άρθρο 14, παράγραφος 3, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

### Οι κανονισμοί για τα δικαιώματα των επιβατών αφήνουν πολλά περιθώρια ερμηνείας

21. Όλοι οι ενδιαφερόμενοι που συμμετείχαν στη διαβούλευση συμμαρύνονταν στην άποψη ότι ο βαθμός σαφήνειας των κανονισμών είναι ανεπαρκής, οδηγώντας σε στενές ερμηνείες από τους μεταφορείς και σε αβεβαιότητα ως προς τον τρόπο με τον οποίο τα περιστατικά πρέπει να αντιμετωπίζονται από τους ΕΦΕ. Από τότε που τέθηκε σε ισχύ ο κανονισμός για τις αεροπορικές μεταφορές, έχουν συζητηθεί περίπου 180 υποθέσεις στο Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης προκειμένου να αποσαφηνιστούν οι έννοιες της «καθυστέρησης», των «έκτακτων περιστάσεων», των «τεχνικών προβλημάτων», του «χρόνου άφιξης» κ.λπ. Επιπλέον, τόσο οι μεταφορείς όσο και οι ΕΦΕ παρείχαν παραδείγματα στα οποία τα εθνικά δικαστήρια εξέδωσαν αποφάσεις σχετικά με τα ίδια θέματα με αντιφατικά αποτελέσματα.

22. Προκειμένου να εξηγηθούν οι αποφάσεις του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε όλους τους ενδιαφερόμενους, η Επιτροπή εξέδωσε ορισμένες επεξηγηματικές σημειώσεις και ερμηνευτικές οδηγίες<sup>15</sup>. Δημοσίευσε επίσης σύνοψη των πλέον σχετικών αποφάσεων του ΔΕΕ, με πιο πρόσφατη εκείνη του Ιουλίου του 2015<sup>16</sup>. Ωστόσο, οι ΕΦΕ και οι μεταφορείς τόνισαν ότι δεν έχει ακόμη επιτευχθεί η ομοιόμορφη εφαρμογή των κανονισμών, δεδομένου ότι οι έννοιες της συνδρομής, της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο υπό συγκρίσιμες συνθήκες και των προϋποθέσεων αποζημίωσης εξακολουθούν να μην εφαρμόζονται με ομοιόμορφο τρόπο.

### **Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ εξαρτώνται από τους μεταφορείς και περιορίζονται από παρεκκλίσεις**

#### Δικαίωμα εκπλήρωσης της σύμβασης μεταφοράς: οι επιβάτες εξαρτώνται από τις ενέργειες των μεταφορέων

23. Σε περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης της αναχώρησης ή άρνησης επιβίβασης, οι επιβάτες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου και της εναλλακτικής μεταφοράς υπό συγκρίσιμες συνθήκες.

---

<sup>15</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en).

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european\\_case\\_law\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en).

Στα αεροπορικά ταξίδια, η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο ισχύει μόνο στην περίπτωση ακύρωσης ή άρνησης επιβίβασης και δεν παρέχεται σε περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης. Στα άλλα είδη μεταφορών, το δικαίωμα μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο χορηγείται εάν η αναμενόμενη καθυστέρηση κατά την άφιξη ή την αναχώρηση είναι τουλάχιστον 60 λεπτά στις σιδηροδρομικές μεταφορές, 90 λεπτά στις πλωτές μεταφορές και 120 λεπτά στις λεωφορειακές μεταφορές. Ωστόσο, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς της ΕΕ, δεν προβλέπεται συγκεκριμένο πρόστιμο στην περίπτωση που οι μεταφορείς δεν παράσχουν μεταφορά με άλλο δρομολόγιο εντός εύλογου χρονικού πλαισίου (βλέπε πλαίσιο 5).

#### **Πλαίσιο 5 - Εμπειρία επιβάτη: άσκοπη αναμονή για ώρες**

**Istvan:** Η πτήση μου προς Μόναχο ακυρώθηκε λόγω χιονόπτωσης. Η ειδοποίηση ήλθε 4 ώρες πριν από την αναχώρηση. Στη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων, μου είπαν να περιμένω ενημέρωση απευθείας από την αεροπορική εταιρεία, καθώς το προσωπικό του αεροδρομίου δεν επιτρεπόταν να επικοινωνήσει με την αεροπορική εταιρεία και δεν βρισκόταν επιτόπου εκπρόσωπός της. Προσπαθούσα επί μία ώρα να καλέσω ο ίδιος την αεροπορική εταιρεία, αλλά κανείς δεν απάντησε στην κλήση μου. Έπειτα από αναμονή άνω των 4 ωρών στο αεροδρόμιο, αποφάσισα να επιστρέψω σπίτι μου καθώς ήταν ήδη πολύ αργά το βράδυ. Η πρόταση να με τοποθετήσουν σε μεσημεριανή πτήση την επόμενη ημέρα ήλθε μόνο μετά τα μεσάνυχτα, 10 σχεδόν ώρες μετά την ανακοίνωση της ακύρωσης.

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

24. Η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο θα πρέπει να παρέχεται υπό συγκρίσιμες συνθήκες. Ωστόσο, στους ισχύοντες κανονισμούς της ΕΕ δεν υπάρχει καμία καθοδήγηση ως προς το τι συνιστά «συγκρίσιμες συνθήκες». Παραδείγματος χάριν, οι ΕΦΕ ανέφεραν πολλές περιπτώσεις πολύ μεγάλων διαδρομών με λεωφορείο τις οποίες προσέφεραν σιδηροδρομικοί και αεροπορικοί μεταφορείς, π.χ. από το Παρίσι στη Μαδρίτη (1 250 χλμ.) ή από το Μιλάνο στην Κατάνη (1 400 χλμ., συμπεριλαμβανομένου του φέριμποτ).

25. Σημειώσαμε πολλές περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιβάτες θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν με άλλο δρομολόγιο αμέσως εάν μεταφέρονταν σε διαφορετική κατηγορία υπηρεσιών, ή από άλλη εταιρεία που δραστηριοποιείται στον ίδιο τρόπο μεταφοράς.

Ωστόσο, οι μεταφορείς αποφεύγουν τη λύση αυτή για οικονομικούς λόγους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μεγάλους χρόνους αναμονής για τους επιβάτες δεδομένου ότι πρέπει να προβλεφθεί η αναχώρησή τους με τον αρχικό μεταφορέα και στην ίδια κατηγορία υπηρεσιών (βλέπε πλαίσιο 6), η οποία μπορεί να μην είναι διαθέσιμη παρά μερικές ημέρες αργότερα.

**Πλαίσιο 6 - Εμπειρία επιβάτη: σκληρές διαπραγματεύσεις για τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο**

**Martina:** Μετά την ακύρωση της πτήσης μου, δεν προσφέρθηκε κάποια λογική εναλλακτική λύση για να φτάσω στον προορισμό μου. Η επόμενη πτήση με την ίδια αεροπορική εταιρεία ήταν 4 ημέρες αργότερα και πολύ γρήγορα γέμισε από επιβάτες της πτήσης μου. Η μόνη επιλογή που απέμεινε ήταν άλλη πτήση, 7 ημέρες αργότερα. Το αίτημά μου να επιβιβαστώ σε πτήση άλλης αεροπορικής εταιρείας δεν έγινε αποδεκτό. Μετά από συνεχείς καταγγελίες, η αεροπορική εταιρεία πρότεινε πτήση από άλλο αεροδρόμιο, δεν καταβλήθηκαν όμως οι δαπάνες για να φτάσω σε αυτό το αεροδρόμιο (σε άλλη χώρα).

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

Οι παρεκκλίσεις στους κανονισμούς συνεπάγονται τη μη προστασία πολλών επιβατών

26. Σύμφωνα με τον κανονισμό για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν μέχρι το 2024 από την εφαρμογή της πλειονότητας των δικαιωμάτων των επιβατών. Οι παρεκκλίσεις αφορούν κυρίως περιφερειακές και τοπικές αναχωρήσεις. Το 2017, μόνο πέντε κράτη μέλη<sup>17</sup> εφάρμοζαν πλήρως τον κανονισμό. Αυτό σημαίνει ότι το 90 % των χρηστών σιδηροδρομικών μεταφορών στην Ευρώπη δεν απολαύουν τα περισσότερα από τα δικαιώματα που έχουν ως επιβάτες της ΕΕ<sup>18</sup>. Οι διεθνείς υπηρεσίες,

<sup>17</sup> Βέλγιο, Δανία, Ιταλία, Κάτω Χώρες και Σλοβενία.  
[https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en).

<sup>18</sup> Σύμφωνα με ανάλυση αγοράς, οι περιφερειακοί και προαστιακοί σιδηρόδρομοι στην Ευρώπη αντιπροσωπεύουν το 90 % των συνολικών επιβατών σιδηροδρόμων και το 50 % των επιβατοχιλιομέτρων. Τα περιφερειακά και προαστιακά τρένα μεταφέρουν τόσους επιβάτες, όσους και όλα τα μετρό στην Ευρώπη, και 10 φορές περισσότερους επιβάτες από τα αεροπορικά ταξίδια. Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε: <http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

στην περίπτωση που σημαντικό μέρος του ταξιδιού παρέχεται εκτός της ΕΕ, εξαιρούνται επί του παρόντος από τον κανονισμό, ακόμη και αν εκτελούνται από μεταφορέα της ΕΕ.

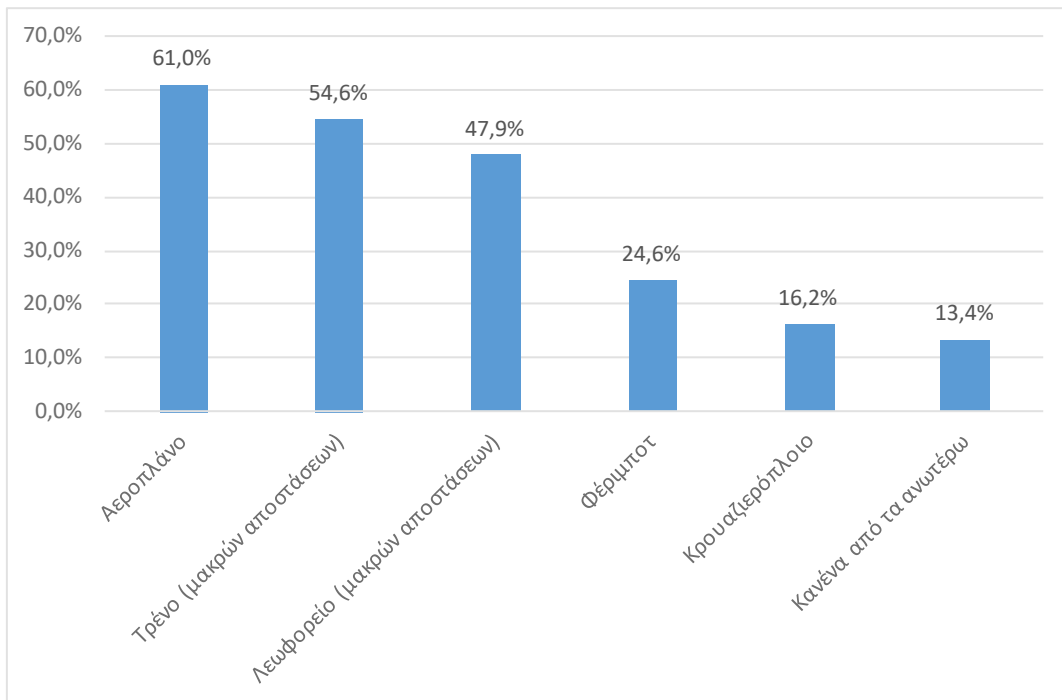
27. Οι περισσότερες διατάξεις του κανονισμού για τις λεωφορειακές μεταφορές ισχύουν για τακτικές γραμμές με προγραμματισμένη απόσταση υπηρεσίας 250 χιλιομέτρων ή μεγαλύτερη. Υφίστανται διάφορες ερμηνείες ως προς τον τρόπο μέτρησης αυτών των 250 χιλιομέτρων. Ορισμένοι ΕΦΕ και μεταφορείς λαμβάνουν ολόκληρη τη διαδρομή ως βάση για τη μέτρηση και οι επιβάτες που ταξιδεύουν μεταξύ δύο σημείων κατά μήκος της διαδρομής καλύπτονται με τον τρόπο αυτό, ακόμη και αν το ταξίδι τους είναι μικρότερο από 250 χιλιόμετρα. Άλλοι μεταφορείς που συμμετείχαν στη διαβούλευση θεωρούσαν ότι η κάλυψη ξεκινούσε μόνον εάν η απόσταση που διανύεται από τον κάτοχο εισιτηρίου είναι τουλάχιστον 250 χιλιόμετρα.

#### **Οι επιβάτες δεν γνωρίζουν καλά τα δικαιώματά τους**

Το επίπεδο ευαισθητοποίησης δεν έχει αλλάξει, όμως περισσότεροι άνθρωποι έχουν ακούσει για τα δικαιώματα των επιβατών

28. Στο πλαίσιο της στατιστικής έρευνάς μας, ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες κατά πόσον τα τελευταία δύο έτη είχαν ταξιδέψει αεροπορικώς, είχαν χρησιμοποιήσει σιδηροδρομική υπηρεσία μακρών αποστάσεων, είχαν βρεθεί σε φέριμποτ ή σε κρουαζιερόπλοιο ή είχαν ταξιδέψει μεγάλες αποστάσεις με λεωφορείο. Οι απαντήσεις καταδεικνύουν ότι η πλειονότητα των Ευρωπαίων, το 86 %, ταξιδεύει μάλλον συχνά, και μόνο το 13 % των συμμετεχόντων δεν είχε εμπειρία ταξιδιού μεγάλης απόστασης κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών. Το συνολικό μερίδιο των διαφόρων τρόπων μεταφοράς που χρησιμοποιήθηκαν παρουσιάζεται στο **γράφημα 1**. Η συνηθέστερη συχνότητα ταξιδιού, σε ποσοστό 34%, είναι μεταξύ 2 και 5 φορές τον χρόνο. Το 84% των συμμετεχόντων ταξιδεύει περισσότερες από μία φορές τον χρόνο (βλέπε πλήρες ερωτηματολόγιο στο **παράρτημα II**).

**Γράφημα 1** - Μερίδιο των τρόπων μεταφοράς με τα οποία έχουν ταξιδέψει οι συμμετέχοντες τα τελευταία 2 έτη



Πηγή: Στατιστική έρευνα επιβατών του ΕΕΣ.

29. Πολλές πτυχές των δικαιωμάτων των επιβατών απαιτούν ενεργό συμπεριφορά, π.χ. αίτηση συνδρομής ή αποζημίωσης. Συνεπώς, οι επιβάτες πρέπει να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους. Προκειμένου να αξιολογηθεί το επίπεδο ευαισθητοποίησης των Ευρωπαίων, η στατιστική έρευνά μας περιλάμβανε τρεις μετρήσεις:

- α) αξιολόγηση της ευαισθητοποίησης βάσει της ίδιας αντίληψης των επιβατών,
- β) αξιολόγηση της εμβέλειας του όρου «δικαιώματα των επιβατών»,
- γ) αξιολόγηση της επίγνωσης των δικαιωμάτων των επιβατών.

30. Στο πλαίσιο της στατιστικής έρευνάς μας, το 39 % των συμμετεχόντων θεωρούσε ότι έχει αρκετά μεγάλη ή πλήρη γνώση των δικαιωμάτων που έχουν ως επιβάτες. Ενώ το 3,6% θεωρούσε ότι είναι πλήρως ενήμεροι, το 13,5% δήλωνε ότι δεν έχει καμία απολύτως γνώση (βλέπε πίνακα 2 και πλαίσιο 7). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε στην έκθεση του

Ευρωβαρόμετρου του 2014<sup>19</sup>, όπου το ίδιο 39 % των συμμετεχόντων θεωρούσε ότι γνωρίζει τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ.

**Πίνακας 2 - Αξιολόγηση της γνώσης των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ βάσει της ίδιας αντίληψης των συμμετεχόντων, σε κλίμακα από 1 έως 4**

	1 – Δεν γνωρίζω καθόλου τα δικαιώματα που έχω ως επιβάτης	2	3	4 – Γνωρίζω πλήρως τα δικαιώματά που έχω ως επιβάτης
n	1 396	4 954	3 626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Πηγή: Στατιστική έρευνα επιβατών του ΕΕΣ.

#### Πλαίσιο 7 - Εμπειρία επιβάτη: απλά δεν ήξερα!

**Jürgen:** Η πτήση μου ακυρώθηκε μία ημέρα πριν από την αναχώρηση χωρίς καμία αιτιολόγηση. Αυτομάτως εκδόθηκε (χωρίς συγκατάθεση) άλλο εισιτήριο. Με τη νέα πτήση έφτασα στον προορισμό μου 3,5 ώρες αργότερα. Παραπονέθηκα στην αεροπορική εταιρεία, όμως απάντησαν ότι δεν είχα δικαίωμα αποζημίωσης. Στην πραγματικότητα, δεν ήξερα τα δικαιώματά μου, για αυτό δεν ζήτησα 250 ευρώ, αλλά κάθε είδους «γενική» αποζημίωση. Αυτό με έκανε να ερευνησω καλά και διαπίστωσα ότι είχα πράγματι δικαίωμα αποζημίωσης και ότι έπρεπε να είμαι ενημερωμένος και για τα άλλα μου δικαιώματα. Έγραψα ξανά στον μεταφορέα αναφέροντας τον κανονισμό και τη νομολογία και τελικά μου κατέβαλαν αποζημίωση ύψους 250 ευρώ.

Πηγή: ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

#### Ευαισθητοποίηση δεν σημαίνει γνώση

31. Η στατιστική έρευνα περιελάμβανε σειρά ερωτήσεων για τη δοκιμή των γνώσεων των επιβατών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να εξετάσουν μια θεωρητική περίπτωση 5ωρης

<sup>19</sup> Ειδικό Ευρωβαρόμετρο 420, Δικαιώματα των επιβατών, Δεκέμβριος 2014.

καθυστέρησης της πτήσης τους λόγω προβλημάτων στελέχωσης της εταιρείας. Τους δόθηκαν 15 επιλογές, πέντε εκ των οποίων προέρχονταν από τον κανονισμό για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και οι άλλες 10 ήταν φανταστικές. Κατά μέσο όρο, οι συμμετέχοντες επέλεξαν δύο από τις πέντε σωστές επιλογές.

32. Από τις τρεις πλέον συνήθεις επιλογές, η πρώτη περιλαμβάνεται στον κανονισμό για τα δικαιώματα των επιβατών (78% των συμμετεχόντων) (βλέπε **πίνακα 3**). Η 2η και η 3η από τις επιλογές με τις περισσότερες προτιμήσεις ήταν: «Επιστροφή άλλων δικαιολογημένων εξόδων» και «Πτήση με άλλη αεροπορική εταιρεία για τον ίδιο προορισμό». Παρά το γεγονός ότι καμία από τις δύο δεν προβλέπεται ρητά από τον κανονισμό, είναι μεταξύ των συχνότερων αιτημάτων με τα οποία οι επιβάτες προσεγγίζουν τους μεταφορείς.

**Πίνακας 3** - Ποσοστό των επιλογών των συμμετεχόντων ως προς το τι πιστεύουν ότι δικαιούνται σε περίπτωση καθυστέρησης πτήσης κατά πέντε ώρες ή περισσότερο λόγω προβλημάτων στελέχωσης της εταιρείας. Κάθε συμμετέχων μπορούσε να πραγματοποιήσει πέντε επιλογές, και οι σωστές απαντήσεις σημειώνονται με πράσινο χρώμα<sup>20</sup>.

	Ποσοστό επί των απαντήσεων %
Δωρεάν γεύματα, αναψυκτικά και διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο όταν η καθυστέρηση διαρκέσει όλη τη νύκτα	77,8
Επιστροφή άλλων δικαιολογημένων εξόδων	54,2
Πτήση με άλλη αεροπορική εταιρεία για τον ίδιο προορισμό	49,5
Χρηματική αποζημίωση τουλάχιστον 250 ευρώ εάν καθυστερήσει για τουλάχιστον τρεις ώρες η άφιξη στον τελικό προορισμό σας	49,2
Δωρεάν μεταφορά στο κατάλυμά σας ανεξαρτήτως ώρας	45,2
Επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου	39,3
Μεταφορά στον προορισμό σας με άλλο μέσο μεταφοράς (τρένο, λεωφορείο κλπ.)	29,5
Μεταφορά με άλλη πτήση στο πλησιέστερο στον αρχικό προορισμό σας αεροδρόμιο	26,7
Έκπτωση στα καταστήματα αφορολόγητων ειδών για την αγορά τροφίμων	26,2
Πρόσβαση στην αίθουσα αναμονής διακεκριμένων επιβατών	25,4
Αναβάθμιση της ταξιδιωτικής θέσης	21,4
Δικαίωμα επιλογής άλλης ημερομηνίας αναχώρησης τους επόμενους δύο μήνες	18,7
Δωρεάν τηλεφώνημα	17,3
Πτήση επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησης	15,7
Ψυχολογική υποστήριξη	3,9

Πηγή: Στατιστική έρευνα επιβατών του ΕΕΣ.

### Οι επιβάτες δυσκολεύονται να ασκήσουν τα δικαιώματά τους

Το δικαίωμα αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης και ακύρωσης κυριαρχεί στον χώρο των δικαιωμάτων των επιβατών

33. Σε περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης και άρνησης επιβίβασης, οι επιβάτες δικαιούνται χρηματική αποζημίωση. Όλοι οι κανονισμοί παρέχουν αποζημίωση υπό ορισμένες συνθήκες, ωστόσο, οι συνθήκες αυτές διαφέρουν σημαντικά. Κάθε ένας από τους τέσσερις τρόπους καθορίζει διαφορετικό χρονικό όριο για την εφαρμογή του δικαιώματος αποζημίωσης: 3ωρη με 4ωρη καθυστέρηση για τις αεροπορικές μεταφορές

<sup>20</sup> Άρθρα 7, 8 και 9 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

(ανάλογα με την απόσταση), 1 ώρα για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, 90 λεπτά για τις πλωτές μεταφορές και 120 λεπτά για τις λεωφορειακές μεταφορές.

34. Το ποσό της αποζημίωσης ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των τεσσάρων τρόπων μεταφοράς: για τις αεροπορικές μεταφορές ορίζεται μεταξύ 250 και 600 ευρώ (βλέπε **πίνακα 4**). Για άλλους τρόπους, συνδέεται με το αντίτιμο του εισιτηρίου (25 έως 50%). Τα ποσά στον κανονισμό για τις αεροπορικές μεταφορές δεν έχουν προσαρμοστεί στον πληθωρισμό από την έναρξη ισχύος το 2004. Εάν η αποζημίωση συμβάδιζε με τον πληθωρισμό, θα είχε αυξηθεί κατά 25%, ήτοι κατά το σωρευτικό ποσοστό πληθωρισμού (βλέπε **πίνακα 4**).

**Πίνακας 4 - Ποσοστά αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης στα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών**

Διανυόμενη απόσταση	Αποζημίωση σε ευρώ στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004	Θεωρητικό ισοδύναμο σε ευρώ μετά τον πληθωρισμό
1.500 χιλιόμετρα ή λιγότερα	250	313
Περισσότερα από 1.500 χιλιόμετρα εντός της ΕΕ και όλες οι άλλες πτήσεις μεταξύ 1.500 και 3.500 χιλιομέτρων	400	500
Περισσότερα από 3.500 χιλιόμετρα	600	751

*Πηγή:* κανονισμοί της ΕΕ για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών και υπολογισμοί του ΕΕΣ.

35. Το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης και ακύρωσης είναι από διοικητική άποψη το επαχθέστερο από τα δέκα βασικά δικαιώματα των επιβατών. Αντιπροσωπεύει το 90% περίπου των αξιώσεων που υποβάλλονται σε μεταφορείς και ΕΦΕ. Το πλέον αμφιλεγόμενο ζήτημα μεταξύ μεταφορέων και επιβατών έγκειται στις αιτίες των καθυστερήσεων και ακυρώσεων. Εάν η αιτία θεωρηθεί έκτακτη λόγω του χαρακτήρα της, οι μεταφορείς απαλλάσσονται από την υποχρέωση καταβολή πληρωμής (εκτός από τις σιδηροδρομικές μεταφορές, όπου οι μεταφορείς οφείλουν την καταβολή αποζημίωσης ανεξάρτητα από την αιτία της διακοπής). Δεδομένου ότι οι πληροφορίες σχετικά με τους λόγους της διακοπής δεν είναι διαθέσιμες στο κοινό, όλοι οι επιβάτες πρέπει να

αμφισβητούν τις δηλώσεις αυτές ξεχωριστά. Οι ΕΦΕ στον κλάδο των αερομεταφορών που ερωτήθηκαν σε συνέντευξη εκτιμούν ότι το 60% περίπου των αξιώσεων που υπέβαλαν επιβάτες και δεν ικανοποιήθηκαν λόγω των απαντήσεων των αεροπορικών εταιρειών ότι υπήρχαν έκτακτες περιστάσεις, αναταξινομήθηκαν από τους ΕΦΕ και οι περιστάσεις χαρακτηρίστηκαν μη έκτακτες. Αυτό σημαίνει ότι οι μεταφορείς μπορεί να αποζημιώσουν έναν επιβάτη και όχι κάποιον άλλο στην ίδια πτήση (βλέπε πλαίσιο 8).

#### **Πλαίσιο 8 - Εμπειρία επιβάτη: άνηση μεταχείριση**

**Karol:** Όλες οι πτήσεις από Γκντανσκ καθυστέρησαν λόγω κακοκαιρίας. Όταν αποκαταστάθηκε η εναέρια κυκλοφορία, το αεροπλάνο που είχε διατεθεί για τη διαδρομή 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, αν και οι συνθήκες για την καθυστέρηση ήταν οι ίδιες.

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

36. Ζητήσαμε από όλους τους μεταφορείς με τους οποίους πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις να μας αποκαλύψουν πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των καταγγελιών που έχουν λάβει και το οικονομικό τους αποτέλεσμα. Οι πληροφορίες που λάβαμε ήταν περιορισμένες και δεν μας επέτρεψαν να συναγάγουμε συμπεράσματα σχετικά με το οικονομικό βάρος των εν λόγω υποχρεώσεων. Οι πληροφορίες αυτές δεν ήταν διαθέσιμες, επειδή ελάχιστοι μεταφορείς είναι πρόθυμοι να κοινοποιήσουν τέτοιου είδους δεδομένα στην Επιτροπή.

37. Η Επιτροπή, στην πρότασή της για την επικαιροποίηση των κανονισμών στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών (βλέπε σημείο 4) επιδιώκει να μειώσει το κόστος συνδρομής και αποζημίωσης των μεταφορέων που απορρέει από τα δικαιώματα των επιβατών. Για τον λόγο αυτό, πρότεινε να αυξηθούν οι χρόνοι αναμονής που κατοχυρώνουν δικαίωμα αποζημίωσης από τρεις σε πέντε ώρες. Επιπλέον, πρότεινε να περιοριστεί η επιτρεπόμενη περίοδος διαμονής στις δύο διανυκτερεύσεις, με μέγιστο κόστος 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση. Εντούτοις, η πρόταση αυτή βασίστηκε μόνο σε πολύ περιορισμένα δεδομένα, τα οποία κοινοποίησαν οι αεροπορικές εταιρείες στην Επιτροπή.

Τα δικαιώματα των επιβατών είναι δύσκολο να εφαρμοστούν στα ταξίδια ανταπόκρισης

38. Τα συγκεκριμένα προβλήματα των ταξιδιών ανταπόκρισης (δηλαδή των ταξιδιών που περιλαμβάνουν διάφορα τμήματα στο πλαίσιο μιας σύμβασης μεταφοράς) είναι η έλλειψη σαφήνειας όσον αφορά την αποζημίωση και η οργάνωση της εποπτείας από τους ΕΦΕ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ακόμη και αν τα μεμονωμένα τμήματα είχαν καθυστερήσεις που από μόνες τους δεν κατοχυρώνουν δικαίωμα αποζημίωσης, η τελική συνολική καθυστέρηση ενδέχεται ωστόσο να υπερβαίνει το όριο που καθορίζεται στους κανονισμούς. Η περίπτωση αυτή απαιτεί την παρέμβαση των ΕΦΕ, δεδομένου ότι κανένας από τους εμπλεκόμενους μεταφορείς δεν αισθάνεται υπεύθυνος για την παροχή συνδρομής ή αποζημίωσης εάν η διακοπή δεν οφείλεται άμεσα σε δικό του σφάλμα (βλέπε **πλαίσιο 9**).

39. Δεν είναι προφανές ποιος ΕΦΕ θα πρέπει να διεκπεραιώνει ενδεχόμενες αξιώσεις σε τέτοιου είδους περιπτώσεις. Οι ΕΦΕ που ερωτήθηκαν σε συνεντεύξεις παρείχαν πολυάριθμα παραδείγματα αλληπάλληλης μεταβίβασης υποθέσεων ταξιδιών ανταπόκρισης από τον ένα στον άλλο. Οι ΕΦΕ έχουν λάβει μέτρα για την εύρεση κοινής προσέγγισης ως προς το πρόβλημα αυτό, όμως η θέση τους δεν είναι ομόφωνη.

**Πλαίσιο 9 - Εμπειρία επιβάτη: τυπικό πρόβλημα σε ταξίδι ανταπόκρισης**

**Greta:** Έχασα ανταπόκριση με τρένο στην Πράγα σε διαδρομή από το Ντίσελντορφ στην Κρακοβία. Το ενιαίο εισιτήριο πωλήθηκε από τον γερμανό μεταφορέα, όμως μέρος του ταξιδιού πραγματοποιούνταν από τσέχο μεταφορέα. Λόγω της καθυστέρησης, το ταξίδι δεν μπορούσε να συνεχιστεί πριν από την 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 δεν θεωρούσε ότι είναι υπεύθυνη για την επιστροφή αυτής της δαπάνης και για την καταβολή αποζημίωσης λόγω της καθυστέρησης.

Πηγή: ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

Οι επιβάτες επιθυμούν εναλλακτική μεταφορά

40. Από τα 10 βασικά δικαιώματα των επιβατών, ζητήσαμε από τους συμμετέχοντες να επιλέξουν τα τρία σημαντικότερα για αυτούς. Η πλέον συνήθης απάντηση ήταν το

«Δικαίωμα χρήσης εναλλακτικού τρόπου μεταφοράς σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης» (βλέπε πίνακα 1), με το 42% των πολιτών να το θέτουν ως πρώτη τους επιλογή. Ακολουθούσε σε μικρή απόσταση το «Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης», με ποσοστό 40%. Σχεδόν εξίσου σημαντικό ήταν το δικαίωμα παροχής συνδρομής. Συγκριτικά, στην ανοικτή έρευνα, το δικαίωμα που τύγχανε μεγαλύτερης εκτίμησης ήταν το ίδιο, έλαβε όμως υποστήριξη σε ποσοστό 65% (βλέπε πίνακα 5).

**Πίνακας 5 - Ποια δικαιώματα θεωρούν σημαντικότερα οι επιβάτες;**

Στατιστική έρευνα	% των περιπτώσεων
Δικαίωμα χρήσης <b>εναλλακτικού τρόπου μεταφοράς</b> σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης	41,7
Δικαίωμα <b>αποζημίωσης</b> σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης	39,6
Δικαίωμα σε <b>φροντίδα</b> (γεύμα, βοήθεια) σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης	36,1
Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση φθοράς των <b>αποσκευών σας</b>	35,7
Δικαίωμα <b>επιστροφής του αντιτίμου</b> από τον μεταφορέα σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σας	34,7
Δικαίωμα στην προστασία κατά των <b>διακρίσεων</b> λόγω ιθαγένειας, τόπου κατοικίας ή αναπηρίας όταν χρησιμοποιείτε δημόσια μέσα μεταφοράς	31,3
Δικαίωμα πρόσβασης σε <b>πληροφόρηση</b> σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σας	29,9
Δικαίωμα σε δωρεάν παροχή συνδρομής για επιβάτες με <b>μειωμένη κινητικότητα</b>	28,9
Δικαίωμα υποβολής <b>παραπόνου/καταγγελίας</b> σε μεταφορέα για να εκφράσετε τη δυσαρέσκειά σας σχετικά με τις υπηρεσίες που σας προσέφερε	9,7
Αξίωση για ορθή εφαρμογή των <b>κανόνων</b> από τις δημόσιες αρχές	7,2

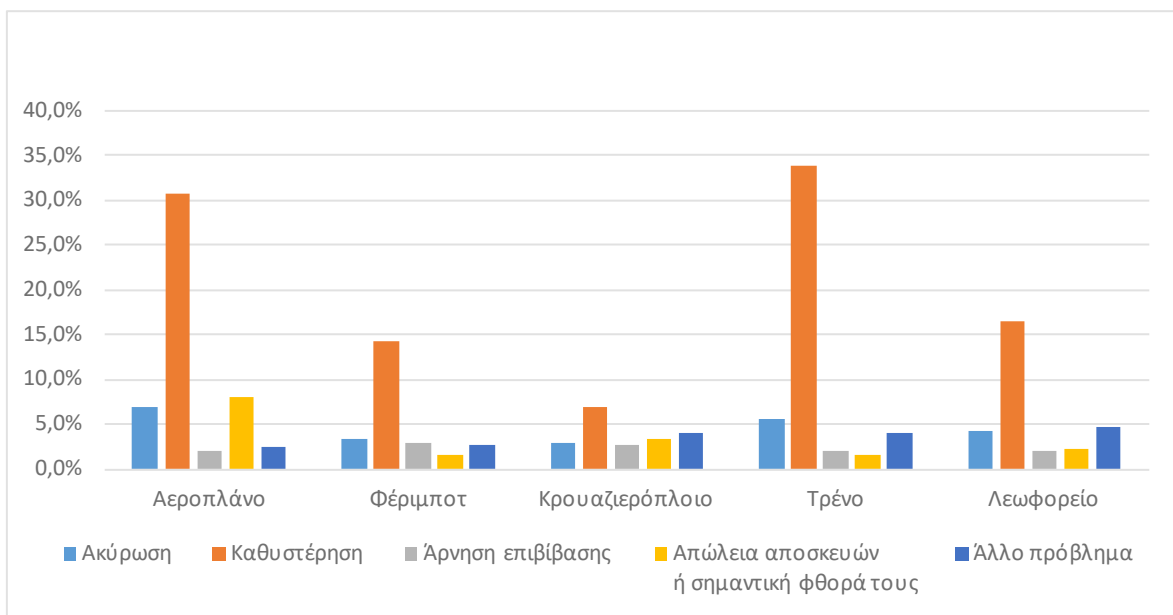
Πηγή: στατιστική έρευνα επιβατών του ΕΕΣ.

Το 50 % των ταξιδιωτών έχει βιώσει σημαντική διαταραχή ταξιδιού, τις περισσότερες φορές σε σιδηροδρομικές και αεροπορικές μεταφορές

41. Στο πλαίσιο της έρευνας θέσαμε το ερώτημα αν κατά τα τελευταία δύο έτη οι συμμετέχοντες αντιμετώπισαν περιπτώσεις κατά τις οποίες το ταξίδι τους ακυρώθηκε ή καθυστέρησε, δεν τους επιτράπη η επιβίβαση ή υπέστησαν ζημία οι αποσκευές τους. Από

τους 8 961 συμμετέχοντες που είχαν ταξιδέψει τα τελευταία δύο χρόνια, το 49,5% αντιμετώπισε τουλάχιστον μία από τις παραπάνω διαταραχές ταξιδιού. Η έρευνα κατέδειξε ότι η πιο συνηθισμένη διαταραχή ταξιδιού ήταν η καθυστέρηση, την οποία αντιμετώπισε το 34% των ταξιδιωτών με τρένο και το 31% όσων επιβιβάστηκαν σε πτήση. Ακολούθησαν ακυρώσεις και απώλεια ή σημαντική ζημία στις αποσκευές (βλέπε [γράφημα 2](#)).

### **Γράφημα 2 - Είδη διαταραχών και ποσοστό εμπειρίας ανά τρόπο μεταφοράς**



*Πηγή:* στατιστική έρευνα επιβατών του ΕΕΣ.

42. Ελέγξαμε επίσης αν οι συμμετέχοντες που είχαν αντιμετωπίσει στο παρελθόν διαταραχή ταξιδιού είχαν μεγαλύτερη επίγνωση των δικαιωμάτων τους. Διαπιστώσαμε ότι η προηγούμενη εμπειρία αντιμετώπισης διαταραχής ταξιδιού δεν αποτελεί ένδειξη αυξημένης γνώσης των δικαιωμάτων των επιβατών. Μερικές φορές η διαταραχή μπορεί να αφορά όλα σχεδόν τα πιθανά προβλήματα (βλέπε [πλαίσιο 10](#)).

#### **Πλαίσιο 10 - Εμπειρία επιβάτη: μια διαδρομή με το τρένο που θέλω να ξεχάσω**

**Hans:** Ταξίδευα σε περιφερειακό τρένο στη Γερμανία. Η αμαξοστοιχία σταμάτησε σε ένα μικρό σταθμό επειδή ένα δέντρο είχε πέσει επάνω στις ράγες. Αυτό συνέβη αργά το βράδυ. Όλοι οι επιβάτες έπρεπε να κατεβούν. Καθώς ο τόπος ήταν απομακρυσμένος, το σήμα των κινητών τηλεφώνων ήταν πολύ αδύναμο. Δεν υπήρχε αίθουσα αναμονής, ούτε λεωφορεία, ταξί, τηλέφωνο, ούτε ένα κτίριο κοντά. Ο μηχανοδηγός μας ενημέρωσε ότι θα έλθει λεωφορείο, αλλά δεν

εμφανίστηκε. Οι οδηγοί ταξί από την πλησιέστερη πόλη, 10 χιλιόμετρα μακριά, αρνήθηκαν να έλθουν καθώς δεν ήταν σίγουροι ποιος τελικά θα πληρώσει για την υπηρεσία. Το τρένο επέστρεψε στην αφετηρία του. Δεν υπήρχε κανείς να μας βοηθήσει.

Πηγή: ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

#### Δεν διατίθενται στο κοινό πληροφορίες για τη διακοπή του ταξιδιού

43. Οι κανονισμοί δεν υποχρεώνουν τους μεταφορείς να αναφέρουν περιστατικά διακοπής του ταξιδιού στο κοινό, εξαιρουμένων των σιδηροδρομικών μεταφορέων, οι οποίοι υποχρεούνται να δημοσιεύουν ετησίως τον αριθμό και τις κατηγορίες των παραληφθεισών καταγγελιών, τις διεκπεραιωμένες καταγγελίες, τον χρόνο ανταπόκρισης και τις πιθανές ενέργειες βελτίωσης που έχουν αναληφθεί. Οι μεταφορείς είναι απρόθυμοι να αποκαλύψουν στοιχεία σχετικά με τις διακοπές του ταξιδιού που συμβαίνουν στις διαδρομές τους (βλέπε **σημείο 36**). Επίσης δεν υπάρχει κάποιο μητρώο υπό τη διαχείριση των ΕΦΕ που να καταγράφει τις καθυστερήσεις ή τις ακυρώσεις μεμονωμένων αναχωρήσεων ή τους αριθμούς περιπτώσεων που ελήφθησαν ανά μεταφορέα ή ανά αναχώρηση.

#### Οι παροχές που απορρέουν από τα δικαιώματα των επιβατών ζητούνται μόνο από το 1/3 των επιβατών, επειδή δεν γνωρίζουν τι πρέπει να πράξουν ή δεν αναμένουν ικανοποιητικό αποτέλεσμα

44. Όταν σημειώνεται διακοπή του ταξιδιού, οι περισσότερες από τις παροχές δεν είναι διαθέσιμες αυτόματα. Ο αριθμός των αιτούντων είναι συνήθως μικρότερος από τον αριθμό των επιβατών που επηρεάζονται (βλέπε **πλαίσιο 11**). Ζητήσαμε από τους μεταφορείς των συνεντεύξεων να μας παράσχουν τον κατά προσέγγιση αριθμό των ατόμων που λαμβάνουν ενεργά μέτρα. Οι σιδηροδρομικοί και αεροπορικοί μεταφορείς εκτιμούν ότι, κατά μέσο όρο, το 1/3 των επιβατών έρχονταν σε επαφή με τον μεταφορέα έπειτα από διακοπή του ταξιδιού. Το ποσοστό αυτό συμφωνεί με τη στατιστική μας έρευνα, όπου από τους 4 437 συμμετέχοντες που είχαν αντιμετωπίσει κάποια διακοπή του ταξιδιού, το 32% δήλωσε ότι είχε έλθει σε επαφή με τον μεταφορέα και είχε ζητήσει αποζημίωση ή άλλη βοήθεια.

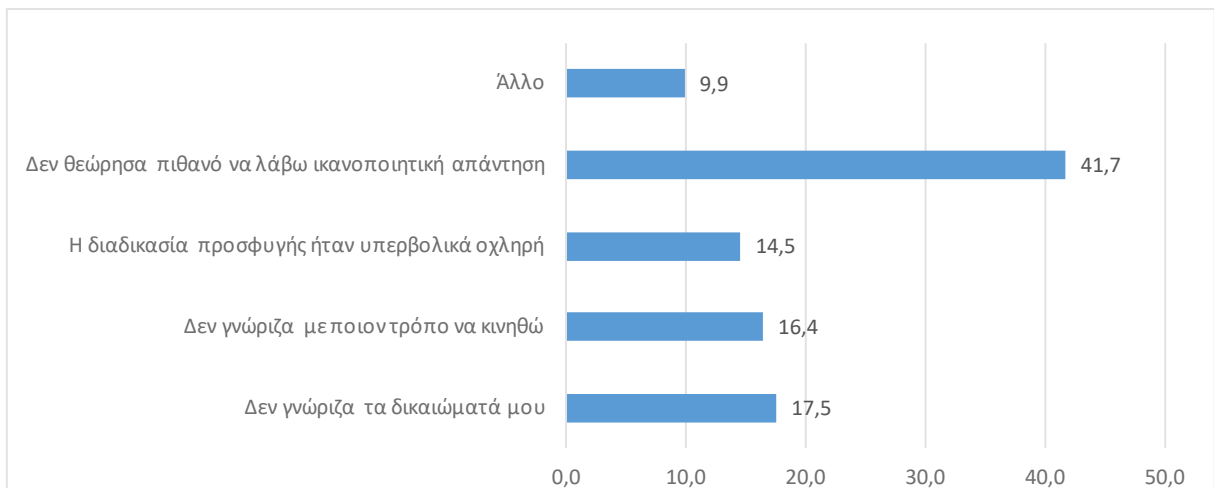
### Πλαίσιο 11 - Εμπειρία επιβάτη: πάντα πρέπει να ρωτάς

**Monika:** Το αεροπλάνο μας καθυστέρησε 5 ώρες. Στο αεροδρόμιο, κανείς δεν μας ενημέρωσε για τους λόγους της καθυστέρησης και τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής. Οι επιβάτες ρωτούσαν τα πάντα. Μετά από 3 ώρες αναμονής έμαθα από άλλους επιβάτες ότι θα μπορούσα να πάρω ένα κουπόνι αξίας πέντε περίπου λιρών για την αγορά ποτών ή σάντουιτς. Όλα τα καταστήματα στο αεροδρόμιο ήταν ήδη κλειστά.

Πηγή: ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

45. Στο πλαίσιο της στατιστικής έρευνας, το 20% των επιβατών που είχαν αντιμετωπίσει διακοπή του ταξιδιού δήλωσε ότι υπέφεραν ήσυχα και δεν ανέλαβε δράση. Όταν ρωτήσαμε γιατί παρέμειναν παθητικοί, ο πιο συνηθισμένος λόγος που ανέφεραν ήταν η μηδενική πιθανότητα ικανοποιητικής απάντησης από τον μεταφορέα. Όπως απεικονίζεται στο **γράφημα 3**, άλλες σημαντικές αιτίες ήταν η έλλειψη ενημέρωσης ή η έλλειψη πρακτικών γνώσεων σχετικά με τον τρόπο δράσης.

### Γράφημα 3 - Ποσοστό (%) των λόγων για τη μη ανάληψη δράσης σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού



(n=902)

Πηγή: στατιστική έρευνα επιβατών του ΕΕΣ.

***Η επιβολή της νομοθεσίας ποικίλλει και εξαρτάται από τις πρακτικές σε κάθε κράτος μέλος***

**Οι ΕΦΕ διαφέρουν ως προς τη δομή και τις πρακτικές επιβολής τους**

Η διάρθρωση των ΕΦΕ δεν είναι ομοιόμορφη και το εύρος του έργου τους εξαρτάται από τον τρόπο μεταφοράς

46. Και οι τέσσερις τρόποι μεταφοράς απαιτούν από τα κράτη μέλη να ιδρύσουν εθνικούς φορείς επιβολής ώστε να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις διατάξεις των κανονισμών. Διαπιστώσαμε ότι είχαν συσταθεί ΕΦΕ σε όλα τα κράτη μέλη που επισκεφθήκαμε. Σε ορισμένες περιπτώσεις δημιουργήθηκαν για να καλύπτουν έναν και μόνο τρόπο μεταφοράς, ενώ σε άλλες περισσότεροι από έναν τρόποι μεταφοράς εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους.

47. Οι ΕΦΕ για τις αεροπορικές, λεωφορειακές και θαλάσσιες μεταφορές είναι υπεύθυνοι για όλες τις αναχωρήσεις στο έδαφός τους, καθώς και για τις αφίξεις μεταφορέων της ΕΕ από τρίτες χώρες (γνωστή ως εδαφική επιβολή). Οι ΕΦΕ για τις σιδηροδρομικές μεταφορές καλύπτουν τους μεταφορείς που είναι εγγεγραμμένοι στην περιοχή δικαιοδοσίας τους (γνωστή ως επιβολή βάσει οντότητας). Πρόβλημα μπορεί να προκύψει όταν οι μεταφορείς σιδηροδρομικών μεταφορών αναχωρούν από κράτη μέλη άλλα από το δικό τους. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο ΕΦΕ που εποπτεύει έναν συγκεκριμένο μεταφορέα μπορεί να μην έχει εξουσιοδοτηθεί να διερευνήσει συμβάν που έλαβε χώρα σε άλλο κράτος μέλος. Ωστόσο, διαπιστώσαμε ότι η αρμοδιότητα των ΕΦΕ δεν είναι στην πράξη αρκετά σαφής στους επιβάτες και αυτό αφορά και τις λεωφορειακές και τις πλωτές μεταφορές. Κανένας ΕΦΕ άλλου κράτους μέλους δεν είχε έρθει σε επαφή με τους φορείς εκμετάλλευσης λεωφορειακών μεταφορών και μεταφορών πορθμείου με τους οποίους πραγματοποιήσαμε συνέντευξη.

48. Επιπλέον, μπορεί να υπάρχει επιπρόσθετη διάκριση μεταξύ της διεθνούς και της εγχώριας κυκλοφορίας και διαχωρισμός των λειτουργιών των ΕΦΕ μεταξύ των τοπικών κυβερνήσεων. Αυτό ισχύει για τα ταξίδια με λεωφορείο στην Πολωνία και την Ισπανία. Ενώ υπάρχει φορέας που έχει συσταθεί σε εθνικό επίπεδο για τη διεθνή κυκλοφορία, η εγχώρια

κυκλοφορία υπάγεται στην αρμοδιότητα των περιφερειακών αρχών και η δικαιοδοσία τους εξαρτάται από τον τόπο όπου ο μεταφορέας έλαβε την άδεια.

Δεν επιλύουν όλοι οι ΕΦΕ τις μεμονωμένες αξιώσεις των επιβατών

49. Σύμφωνα με τους κανονισμούς, οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται ότι είναι δυνατόν να υποβάλουν καταγγελίες σχετικά με παραβάσεις των κανονισμών στους καθορισμένους ΕΦΕ. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι επιβάτες πρέπει πρώτα να απευθύνουν καταγγελία προς τον μεταφορέα, και μόνον εάν το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας δεν είναι ικανοποιητικό, μπορούν να απευθύνουν την καταγγελία τους στον ΕΦΕ. Ενώ οι επιβάτες ενδέχεται να αναμένουν ότι ο ΕΦΕ είναι η πρώτη οδός προσφυγής, σε πολλές περιπτώσεις ο ΕΦΕ δεν χειρίζεται μεμονωμένες οικονομικές καταγγελίες και οι επιβάτες πρέπει να αναζητήσουν άλλες λύσεις για να λάβουν τη δέουσα αποζημίωση.

50. Σε συνέχεια απόφασης του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης<sup>21</sup>, τον Μάρτιο του 2016, μερικοί ΕΦΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών θεωρούν ότι ο ρόλος τους αφορά καθαρά τη διασφάλιση γενικής επιβολής (Γερμανία, Ιταλία, Φινλανδία), ενώ άλλοι ασχολούνται και με ατομικές καταγγελίες. Αυτό καθιστά πολύ δύσκολη την εφαρμογή της διάταξης του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές, σύμφωνα με την οποία οι επιβάτες μπορούν να διαμαρτυρηθούν σε οποιονδήποτε ΕΦΕ για μια εικαζόμενη παράβαση οπουδήποτε και αν συνέβη<sup>22</sup>. Ο πρώτος ΕΦΕ στον οποίο υποβάλλει αίτημα ο επιβάτης μπορεί να δέχεται μεμονωμένες περιπτώσεις, ενώ ο δεύτερος ΕΦΕ στον οποίο μεταφέρεται η καταγγελία μπορεί να ασχολείται μόνο με περιπτώσεις γενικής επιβολής.

Τα στατιστικά στοιχεία δείχνουν ότι οι ΕΦΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών διαχειρίζονται πολύ περισσότερες αξιώσεις από τους ΕΦΕ στις σιδηροδρομικές, πλωτές ή λεωφορειακές μεταφορές

51. Σε γενικές γραμμές, υπάρχει μεγάλη ποικιλία πρακτικών στους ΕΦΕ. Για παράδειγμα, οι προθεσμίες για τη διεκπεραίωση καταγγελιών μπορεί να κυμαίνονται από δύο μήνες

---

<sup>21</sup> Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-145/15 και C-146/15.

<sup>22</sup> Άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

(Πολωνία) έως και τέσσερα χρόνια (Γερμανία), ενώ σε ορισμένα κράτη μέλη δεν έχει καθοριστεί επίσημη προθεσμία (Φινλανδία, Γαλλία). Η μέση διάρκεια μιας διαδικασίας για τους ΕΦΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών κυμαίνεται από 42 ημέρες (Κάτω Χώρες) έως περισσότερο από ένα έτος (Γερμανία).

52. Ο αριθμός των κυρώσεων που επιβάλλονται από τους ΕΦΕ και τα σχετικά χρηματικά ποσά ποικίλλουν σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών, καθώς δεν καθορίζονται στη νομοθεσία της ΕΕ. Στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών μπορεί να κυμαίνονται από 50 ευρώ (Πολωνία) έως 250 000 ευρώ ανά επιβάτη (Ιρλανδία), ανάλογα με τη σοβαρότητα της παράβασης. Στις Κάτω Χώρες, ένα σωρευτικό πρόστιμο για κάποιο περιστατικό έφθασε το 1 εκατομμύριο ευρώ. Εντούτοις, από τα 10 κράτη μέλη στα οποία πραγματοποιήθηκε επίσκεψη, μόνον ο ολλανδικός ΕΦΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών δημοσιεύει πληροφορίες σχετικά με τις κυρώσεις, μαζί με το όνομα της αεροπορικής εταιρείας.

53. Για τους περισσότερους αερομεταφορείς, ο αριθμός καταγγελιών που έλαβαν τα τελευταία τρία χρόνια δείχνει μια αυξανόμενη τάση (βλέπε πίνακα 6). Ο βασικός λόγος για τις αξιώσεις των επιβατών προς τους ΕΦΕ είναι η διαφωνία ως προς το εάν ήταν όντως έκτακτες οι περιστάσεις που προκάλεσαν την καθυστέρηση (κατά μέσο όρο 45 % όλων των αξιώσεων), ενώ ακολουθεί το ίδιο ερώτημα σχετικά με τις ακυρώσεις (19 %).

**Πίνακας 6 - Στατιστικά στοιχεία για τα έτη 2015 έως 2017 σχετικά με τις καταγγελίες που διεκπεραιώθηκαν από τους 10 ΕΦΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών**

Κράτος μέλος	Συνολικός αριθμός καταγγελιών		
	2015	2016	2017
Τσεχική Δημοκρατία	370	672	934
Γερμανία	2 844	3 075	3 211
Ιρλανδία	719	846	981
Ελλάδα	993	1 367	1 465
Ισπανία	11 343	17 649	16 700
Γαλλία	6 775	5 960	6 115
Ιταλία	5 763	6 078	3 731
Κάτω Χώρες	812	1 361	
Πολωνία	5 402	5 980	7 226
Φινλανδία	1 434	1 845	2 015

Πηγή: διαθέσιμες πληροφορίες που ελήφθησαν κατά τη διάρκεια επισκέψεων στις χώρες.

54. Οι ΕΦΕ σε άλλους τρόπους μεταφοράς έχουν σχετικά ελαφρύτερο φόρτο εργασίας. Ενώ οι ΕΦΕ των σιδηροδρομικών μεταφορών έχουν συχνά να επιλύσουν προβλήματα, οι ΕΦΕ των λεωφορειακών και των πλωτών μεταφορών αντιμετωπίζουν μικρό αριθμό υποθέσεων. Για παράδειγμα, ενώ ο πολωνικός ΕΦΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών είχε περισσότερες από 7 000 καταγγελίες το 2017, ο ΕΦΕ στον τομέα των λεωφορειακών μεταφορών διεκπεραίωσε μόνο τέσσερις.

55. Σημειώσαμε ότι ο πραγματικός αριθμός καταγγελιών από επιβάτες προς σιδηροδρομικούς, λεωφορειακούς και πλωτούς μεταφορείς είναι πολύ υψηλότερος από τον αριθμό των υποθέσεων που φτάνουν στους ΕΦΕ. Αυτό δείχνει ότι τα περισσότερα από τα παράπονα επιλύονται σε επίπεδο μεταφορέα. Ορισμένες φορές, τα πρότυπα του κλάδου συμβαδίζουν με τις υποχρεώσεις των μεταφορέων που προκύπτουν από τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών ή τις υπερβαίνουν, και οι μεταφορείς τείνουν να επιλύουν τα προβλήματα σε εθελοντική βάση.

### **Υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών και φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών συμπληρώνουν τις ελλείψεις επιβολής που αφήνουν οι ΕΦΕ**

#### Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προσφέρουν στοιχεία διαπραγμάτευσης και συμβιβασμού στην επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών

56. Εκτός από τους ΕΦΕ, οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται και σε άλλους φορείς για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους, δηλαδή σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ), ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών (ΕΚΚ)<sup>23</sup>, υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών, ή σε οργανώσεις καταναλωτών. Οι επιβάτες μπορούν επίσης να προσπαθήσουν να επιλύσουν τις υποθέσεις τους σε πολιτικά δικαστήρια, ειδικά εάν επιμένουν στη λήψη αποζημίωσης.

57. Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) προσφέρουν εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ

---

<sup>23</sup> Τα ΕΚΚ παρέχουν συμβουλές στους καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματά τους και, χάρη στο δίκτυό τους («Δίκτυο ΕΚΚ»), μπορούν να διευκολύνουν την εξεύρεση λύσης με τον έμπορο. Το Δίκτυο ΕΚΚ διαχειρίζεται περισσότερες από 100 000 επαφές ετησίως, εκ των οποίων το ένα τρίτο αφορά τις μεταφορές.

καταναλωτών και εμπόρων. Σύμφωνα με την οδηγία της ΕΕ<sup>24</sup>, θα πρέπει να διατίθενται φορείς ΕΕΔ για όλους τους τύπους εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών, τα δε κράτη μέλη πρέπει να καθιστούν εύκολη την πρόσβαση στους φορείς ΕΕΔ. Μολονότι υπάρχουν φορείς ΕΕΔ που ασχολούνται με τις γενικές καταγγελίες των καταναλωτών σε όλα τα κράτη μέλη, οι μεταφορείς βρίσκονται ως επί το πλείστον σε επαφή με τους φορείς ΕΕΔ των αντίστοιχων τρόπων μεταφοράς τους. Οι γνωμοδοτήσεις των φορέων ΕΕΔ δεν δεσμεύουν πάντοτε τον μεταφορέα.

58. Ενώ η διαδικασία ΕΕΔ είναι συνήθως δωρεάν για τους επιβάτες, οι μεταφορείς πρέπει να πληρώνουν για κάθε διαδικασία που διεκπεραιώνεται, ανεξάρτητα από τα αποτελέσματά της. Δεδομένου ότι το κόστος κάθε διαδικασίας μπορεί να είναι πολύ υψηλότερο από το ποσό της οφειλόμενης αποζημίωσης, ορισμένοι μεταφορείς με τους οποίους πραγματοποιήθηκε συνέντευξη προτιμούν να καταβάλλουν την αιτούμενη αποζημίωση ώστε να αποφεύγουν τις διαδικασίες ΕΕΔ.

59. Ορισμένοι ΕΦΕ εξέφρασαν την άποψη ότι η διαδικασία ΕΕΔ είναι ασυμβίβαστη με την αρχή των δικαιωμάτων των επιβατών, δεδομένου ότι στόχος των φορέων ΕΕΔ είναι η διαμεσολάβηση για την επίτευξη μιας αμοιβαία αποδεκτής λύσης, γεγονός το οποίο μπορεί να σημαίνει ότι ορισμένοι επιβάτες συμφωνούν με μικρότερη αποζημίωση από ό, τι δικαιούνται.

#### Τα δικαιώματα των επιβατών έχουν οδηγήσει στη δημιουργία ενός νέου κλάδου υπηρεσιών διεκδίκησης προσφυγών

60. Οι υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών προσφέρουν τη διαχείριση αξιώσεων αποζημίωσης για διακοπές του ταξιδιού για λογαριασμό των επιβατών. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες δήλωσαν ότι το ποσοστό των υποθέσεων που διευκολύνθηκαν από υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών μπορεί να ανέρχεται σε 50% (βλέπε πλαίσιο 12).

---

<sup>24</sup> Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

**Πλαίσιο 12 - Εμπειρία επιβάτη: η εμπλοκή μιας υπηρεσίας μπορεί να κάνει τον μεταφορέα να αντιδράσει**

**Dolores:** Η πτήση μου από τη Μαδρίτη στο Λονδίνο καθυστέρησε για περισσότερες από έξι ώρες λόγω τεχνικών προβλημάτων του αεροσκάφους. Υπέβαλα αίτηση αποζημίωσης στον μεταφορέα, αρχικά όμως δεν έλαβα απάντηση. Μετά από αρκετές υπενθυμίσεις, ο μεταφορέας αρνήθηκε να καταβάλει την αποζημίωση. Μόνο μετά τη μεσολάβηση υπηρεσίας διεκδίκησης, η υπόθεση διευθετήθηκε υπέρ μου.

*Πηγή:* ανοικτή έρευνα του ΕΕΣ.

61. Ορισμένες υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών απαιτούν σημαντικά τέλη διαχείρισης (έως και 50% της οφειλόμενης αποζημίωσης). Υπήρξαν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι υπηρεσίες ζήτησαν αποζημίωση από τους μεταφορείς, χωρίς οι ενεχόμενοι επιβάτες να έχουν επίγνωση αυτής της ενέργειας. Τουλάχιστον ένας ΕΦΕ (Ελλάδα) και ορισμένες αεροπορικές εταιρείες έχουν λάβει μέτρα μείωσης των αξιώσεων από τις υπηρεσίες, ζητώντας από τους καταγγέλλοντες να συμπεριλαμβάνουν στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού του οικείου επιβάτη. Με τον τρόπο αυτό αποτρέπονται οι άμεσες πληρωμές προς τις υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών. Στην Ελλάδα, η εισαγωγή αυτού του κανόνα μείωσε τις αξιώσεις που διευκολύνονταν από υπηρεσίες κατά περισσότερο από 50%.

**Η Επιτροπή επιτρέπει την ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ ΕΦΕ, δεν έχει όμως εντολή να διασφαλίσει την ομοιόμορφη επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών**

Η Επιτροπή μπορεί μόνον να παρακολουθεί την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών

62. Διαπιστώσαμε ότι η εντολή της Επιτροπής δεν εκτείνεται στη διασφάλιση της ομοιόμορφης επιβολής της εφαρμογής στα κράτη μέλη. Επομένως, ο ρόλος της Επιτροπής είναι να παρακολουθεί την εφαρμογή του πλαισίου των δικαιωμάτων των επιβατών, κινώντας διαδικασίες επί παραβάσει εφόσον κρίνεται απαραίτητο. Επιπλέον, προσφέρει μια πλατφόρμα για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ΕΦΕ και διοργανώνει συναντήσεις των ΕΦΕ για συγκεκριμένους τρόπους μεταφοράς. Απαντά επίσης σε ερωτήματα που αποστέλλουν οι ΕΦΕ σχετικά με την ερμηνεία των κανονισμών.

63. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της ΕΕ, οι ΕΦΕ δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν εκθέσεις δραστηριοτήτων άμεσα στην Επιτροπή. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή έχει περιορισμένες γνώσεις σχετικά με τις πρακτικές που εφαρμόζουν, γενικώς, οι ΕΦΕ, καθώς και με τον αριθμό των υποθέσεων με τις οποίες ασχολούνται. Η Επιτροπή συγκεντρώνει πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών από τα ερωτήματα που λαμβάνει και τις ανταλλαγές με τους ΕΦΕ.

Η Επιτροπή έχει λάβει μέτρα για την αύξηση της ενημέρωσης των επιβατών, με μικρό όμως αντίκτυπο

64. Η Επιτροπή έχει αναλάβει ρόλο ως προς την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των επιβατών και έχει δρομολογήσει εκστρατείες για την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους. Αφίσες είχαν αναρτηθεί σε όλα τα αεροδρόμια στα οποία διενεργήσαμε δοκιμές διέλευσης. Ωστόσο, στους τερματικούς σταθμούς πλωτών, λεωφορειακών και σιδηροδρομικών μεταφορών, οι πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών ήταν είτε ελάχιστες είτε καθόλου ορατές.

65. Εκστρατεία ευαισθητοποίησης στον τομέα των αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών πραγματοποιήθηκε από την Επιτροπή μεταξύ του 2010 και του 2012. Ακολούθησε μια άλλη εκστρατεία μεταξύ του 2013 και του 2015, η οποία επεκτάθηκε για να καλύψει τα θαλάσσια ταξίδια και τα ταξίδια με λεωφορείο. Το 2016, η Επιτροπή δρομολόγησε την πρώτη ηλεκτρονική ενημερωτική εκστρατεία της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Κύριος στόχος της ήταν να ευαισθητοποιήσει και να αυξήσει τις επισκέψεις στην ενότητα για τα δικαιώματα των επιβατών στην πύλη «Η Ευρώπη σου» και τις μεταφορτώσεις της εφαρμογής «Δικαιώματα των επιβατών». Τα μέχρι τώρα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η πύλη δέχθηκε περίπου 400 000 επισκέψεις, ενώ κατά τη διάρκεια της εκστρατείας ενημερώθηκαν πάνω από 40 εκατομμύρια άτομα. Μέχρι τα μέσα του 2018, η εφαρμογή έχει μεταφορτωθεί 240 000 φορές.

66. Ούτε η εφαρμογή ούτε ο ιστότοπος «Η Ευρώπη σου» παρέχουν πρακτικές οδηγίες στους επιβάτες σχετικά με τον τρόπο δράσης κατά τη διάρκεια διακοπής του ταξιδιού, επικοινωνίας με τους μεταφορείς ή υποβολής αιτήματος αποζημίωσης. Οι πληροφορίες που παρέχονται στους επιβάτες από τα μέσα αυτά είναι απαραίτητες και συνήθως σωστές,

όμως στερούνται τις λεπτομέρειες που χρειάζονται οι επιβάτες όταν αντιμετωπίζουν διακοπή του ταξιδιού.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ**

67. Η δέσμευση της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών είναι αναμφισβήτητη, δεδομένου ότι οι βασικοί τρόποι δημόσιας μεταφοράς καλύπτονται από τους κανονισμούς σε βαθμό που δεν διαπιστώσαμε στις χώρες που εξετάσαμε για λόγους σύγκρισης. Ωστόσο, οι επιβάτες δεν γνωρίζουν επαρκώς τα δικαιώματά τους και συχνά δεν τα ασκούν λόγω προβλημάτων με την επιβολή τους.

***Η ΕΕ δεσμεύεται για τα δικαιώματα των επιβατών, όμως εξακολουθούν να υφίστανται πολλές προκλήσεις όσον αφορά την εφαρμογή τους***

68. Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ παρέχουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο προς όφελος των επιβατών. Εντούτοις, σημειώσαμε κάποιες ορθές πρακτικές που εφαρμόζονται σε άλλες χώρες εκτός ΕΕ, οι οποίες, εάν εφαρμοστούν στην Ευρώπη, ενδεχομένως να βελτιώσουν περαιτέρω την ποιότητα των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ (βλέπε **σημεία 15 και 16**).

69. Τα δικαιώματα των επιβατών είναι μερικές φορές ασαφή και περιορισμένα λόγω παρεκκλίσεων από τους κανονισμούς. Τα δικαιώματα συνδρομής, αποζημίωσης, ενημέρωσης και μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο δεν είναι τα ίδια στους κανονισμούς για τους διάφορους τρόπους μεταφοράς (βλέπε **σημεία 17 έως 27**).

#### **Σύσταση 1 σχετικά με τη βελτίωση της συνάφειας του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ**

Για να διασφαλιστεί η καλύτερη δυνατή προστασία των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, η Επιτροπή θα πρέπει να προβεί, μέχρι το τέλος του 2020, σε ανάλυση των διαφορών μεταξύ των ισχυόντων κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών, εστιάζοντας στα δέκα βασικά δικαιώματα των επιβατών, με σκοπό τον καθορισμό των βέλτιστων πρακτικών. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη η τρέχουσα διεθνής πρακτική.

70. Η άσκηση των δικαιωμάτων των επιβατών είναι δυσχερής, δεδομένου ότι πολλές διατάξεις των κανονισμών μπορούν να ερμηνεύονται διαφορετικά από τους επιβάτες, τους μεταφορείς και τους εθνικούς φορείς επιβολής του νόμου (ΕΦΕ), αλλά και από τα εθνικά δικαστήρια. Οι έννοιες της ενημέρωσης, της συνδρομής, της μέριμνας και των όρων μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο δεν καθορίζονται επαρκώς στους κανονισμούς. Επιπλέον, πολυάριθμοι περιορισμοί στη δικαιοδοσία των ΕΦΕ και παρεκκλίσεις που προβλέπονται στους κανονισμούς περιορίζουν σημαντικά την κάλυψη των δικαιωμάτων των επιβατών (βλέπε **σημεία 38 έως 45**).

#### **Σύσταση 2 σχετικά με τη βελτίωση της σαφήνειας στο πλαίσιο των δικαιωμάτων των επιβατών**

Για να προστατευθούν καλύτερα οι επιβάτες κατά τη διακοπή του ταξιδιού, η Επιτροπή θα πρέπει, μέχρι το τέλος του 2020, να εκδώσει περαιτέρω κατευθυντήριες οδηγίες ή αντίστοιχη καθοδήγηση όπου θα καθορίζονται:

- α) Ελάχιστες προδιαγραφές σχετικά με την ενημέρωση που πρέπει να παρέχεται στους επιβάτες που αντιμετωπίζουν διακοπή του ταξιδιού.
- β) Οι υποχρεώσεις των μεταφορέων να παράσχουν μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, μεταξύ άλλων με τη χρήση εναλλακτικών μεταφορέων.

71. Για να επωφελούνται του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών σε περιπτώσεις διακοπής του ταξιδιού, οι επιβάτες πρέπει να αναλαμβάνουν δράση. Για να το πράξουν αυτό, πρέπει να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους. Παρά ορισμένες προσπάθειες τις οποίες κατέβαλε η Επιτροπή, το επίπεδο επίγνωσης παραμένει σχετικά χαμηλό. Οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης επικεντρώνονται στην ύπαρξη δικαιωμάτων των επιβατών, θα μπορούσαν όμως να έχουν παράσχει περισσότερη πρακτική καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο που πρέπει να ενεργούν οι επιβάτες σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού.

72. Δεν υπάρχει μητρώο στο οποίο να καταγράφεται η συχνότητα ή τα αίτια διακοπής του ταξιδιού ανά τρόπο μεταφοράς ή μεταφορέα σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Οι ΕΕΠ συνήθως δεν επαληθεύουν ούτε δημοσιεύουν τυχόν πληροφορίες σχετικά με τις διαδρομές ή τους μεταφορείς που πλήττονται περισσότερο από διακοπές του ταξιδιού (βλέπε **σημεία 28 έως 32**).

### Σύσταση 3 σχετικά με την αύξηση της ευαισθητοποίησης των επιβατών

Για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών, η Επιτροπή θα πρέπει μέχρι το τέλος του 2019:

- α) Να αναλάβει δράσεις για την προώθηση και τον συντονισμό έναρξης εκστρατειών ευαισθητοποίησης από τους ΕΦΕ, ενθαρρύνοντας παράλληλα τη συμμετοχή των μεταφορέων και άλλων ενδιαφερομένων ώστε να διασφαλιστεί ότι οι εν λόγω εκστρατείες θα προσεγγίσουν μεγαλύτερο κοινό.
- β) Να εκπονήσει οδηγό για τους επιβάτες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα ασκούν τα δικαιώματά τους στην πράξη. Ο οδηγός θα μπορούσε να περιλαμβάνει παραπομπές στη νομολογία και υπόδειγμα αίτησης αξίωσης το οποίο να υποβληθεί στους μεταφορείς και τους ΕΦΕ.
- γ) Να προτείνει την εκπόνηση εκθέσεων από τους ΕΦΕ σχετικά με τη συχνότητα, τα αίτια και τις διαδρομές που επηρεάζονται περισσότερο από διακοπή ταξιδιού εντός του πεδίου αρμοδιότητάς τους.

73. Το σημερινό σύστημα διεκπεραίωσης της αποζημίωσης περιλαμβάνει εκατομμύρια αξιώσεις που υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται μεμονωμένα. Ωστόσο, οι διαδικασίες που εφαρμόζουν οι μεταφορείς και οι ΕΦΕ ανταποκρινόμενοι στις μεμονωμένες αξιώσεις δεν είναι διαφανείς. Επιβάτες που πλήττονται από την ίδια διακοπή του ταξιδιού μπορεί να αντιμετωπίζονται διαφορετικά χωρίς να το γνωρίζουν, καθώς οι λόγοι της διακοπής δεν δημοσιοποιούνται. Το ποσό της αποζημίωσης δεν διατηρεί την αγοραστική του αξία (βλέπε [σημεία 33 έως 37](#)).

### Σύσταση 4 σχετικά με τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών

Για να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα του πλαισίου των δικαιωμάτων των επιβατών και να επιλυθούν οι εναπομένουσες προκλήσεις σχετικά με την επιβολή των εν λόγω δικαιωμάτων, η Επιτροπή θα πρέπει, έως το τέλος του 2021, να εξετάσει τα ακόλουθα θέματα κατά τον

προβληματισμό της σχετικά με τις προτάσεις που θα υποβάλει για την τροποποίηση των υφιστάμενων κανονισμών. Στα θέματα αυτά θα πρέπει να συμπεριληφθούν:

- α) Ο καθορισμός ελάχιστων προτύπων για τη συνδρομή και τη μέριμνα. Τα ελάχιστα όρια πρέπει να εξαρτώνται από τη διάρκεια της διακοπής και τον τρόπο μεταφοράς που χρησιμοποιείται. Για παράδειγμα, το ελάχιστο κονδύλιο μέριμνας για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών θα μπορούσε να είναι το 10% του μέσου ποσοστού αποζημίωσης (σήμερα 400 ευρώ). Για τους άλλους τρόπους μεταφοράς, το ποσοστό θα μπορούσε να περιορίζεται στο 50% του κονδυλίου για τις αεροπορικές μεταφορές.
- β) Η μείωση του αριθμού των παρεκκλίσεων που περιορίζουν την εφαρμογή του κανονισμού.
- γ) Η υποχρέωση των μεταφορέων να δημοσιοποιούν σημείωμα προς τους επιβάτες, εντός 48 ωρών από το συμβάν της διακοπής του ταξιδιού, σχετικά με τα αίτια της και, συγκεκριμένα, εάν οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις.
- δ) Η υποχρέωση των μεταφορέων να εκτελούν αυτόματα (χωρίς συγκεκριμένη αίτηση) πληρωμές αποζημίωσης στους επιβάτες που έχουν παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες κατά την αγορά του εισιτηρίου.
- ε) Η καθιέρωση μηχανισμού για τη διατήρηση της αγοραστικής αξίας των ποσοστών αποζημίωσης.

### ***Η επιβολή της νομοθεσίας ποικίλλει και εξαρτάται από τις πρακτικές σε κάθε κράτος μέλος***

74. Η επιβολή των κανονισμών είναι κομβικής σημασίας για την επιτυχία ολόκληρου του πλαισίου. Οι επιβάτες χρειάζονται αποτελεσματικούς ΕΦΕ. Επί του παρόντος, η προσέγγιση των ΕΦΕ όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων μεμονωμένων επιβατών ποικίλλει ανάλογα με τον τρόπο μεταφοράς και το κράτος μέλος.

75. Η συνηθέστερη δραστηριότητα των ΕΦΕ είναι η αντίδραση στις καταγγελίες που λαμβάνονται από δυσαρεστημένους επιβάτες. Εντούτοις, δεν μπορούν να διεκπεραιώνουν όλοι οι ΕΦΕ μεμονωμένες αξιώσεις αποζημίωσης. Οι αρμοδιότητες των ΕΦΕ όσον αφορά την επιβολή κυρώσεων στους μεταφορείς κυμαίνονται από τη μη επιβολή προστίμου έως την επιβολή σημαντικών ποσών (βλέπε **σημεία 46 έως 55**).

76. Η Επιτροπή δεν έχει εντολή να διασφαλίζει την πλήρη εφαρμογή των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών. Ο ρόλος της σχετικά με την παρακολούθηση της εφαρμογής του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών οδήγησε σε διευκρινίσεις των κανονισμών, δεν είχε όμως ως αποτέλεσμα την καθολική εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών σε ολόκληρη την Ευρώπη και στους τέσσερις τρόπους δημόσιων μεταφορών (βλέπε [σημεία 62 έως 66](#)).

#### **Σύσταση 5 σχετικά με την περαιτέρω ενδυνάμωση των ΕΦΕ και την ενίσχυση της εντολής της Επιτροπής**

Προκειμένου να αναβαθμιστούν οι ΕΦΕ και να αναπτυχθεί ο υποστηρικτικός ρόλος τους έναντι των επιβατών, διασφαλίζοντας παράλληλα την ορθή επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών, η Επιτροπή θα πρέπει, έως το τέλος του 2021, να εξετάσει τα ακόλουθα θέματα κατά τον προβληματισμό της σχετικά με τις προτάσεις που θα υποβάλει για την τροποποίηση των υφιστάμενων κανονισμών. Στα θέματα αυτά θα πρέπει να συμπεριληφθούν:

- α) Η παροχή στους ΕΦΕ περαιτέρω εργαλείων για την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών, όπως:
  - i) η εφαρμογή της αρχής της εδαφικής επιβολής,
  - ii) η παρακολούθηση των πολιτικών των μεταφορέων σχετικά με τη συνδρομή, τη μέριμνα, την ενημέρωση και τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο,
  - iii) η διεκπεραίωση αιτήσεων αποζημίωσης που υποβάλλουν μεμονωμένοι επιβάτες,
  - iv) η επιβολή κυρώσεων σε μεταφορείς για τη μη παροχή συνδρομής, μέριμνας και ενημέρωσης.
- β) Να επιτραπεί στην Επιτροπή να λαμβάνει τις αναγκαίες πληροφορίες από τους ΕΦΕ ώστε να έχει ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης επιβολής και να της δοθεί η εντολή διενέργειας ελέγχου ποιότητας σχετικά με τις πρακτικές επιβολής των ΕΦΕ.

Η παρούσα έκθεση εγκρίθηκε από το Τμήμα II, του οποίου προεδρεύει η Iliana IVANOVA, Μέλος του Ελεγκτικού Συνεδρίου, στο Λουξεμβούργο, κατά τη συνεδρίασή του της 3ης Οκτωβρίου 2018.

*Για το Ελεγκτικό Συνέδριο*

Klaus-Heiner LEHNE

*Πρόεδρος*

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι****Οι 10 συμβουλές μας που μπορεί να κάνουν την ταξιδιωτική σας εμπειρία καλύτερη**

Ο έλεγχος μάς έδωσε την ευκαιρία να αντλήσουμε διδάγματα από πολλούς μεταφορείς, δημόσιες αρχές και απλούς επιβάτες. Η εκπόνηση της παρούσας έκθεσης μάς οδήγησε σε 10 χώρες και χρησιμοποιήσαμε και τους τέσσερις τρόπους μεταφοράς. Βάσει αυτής της εμπειρίας, προσφέρουμε 10 συμβουλές που μπορούν να κάνουν την ταξιδιωτική σας εμπειρία καλύτερη σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σας.

1. **Εξατομικεύστε το ταξίδι σας όσο το δυνατόν περισσότερο** – όταν αγοράζετε εισιτήριο, ενημερώστε τον μεταφορέα για το πρόσωπό σας, π.χ. δώστε τα στοιχεία επικοινωνίας σας. Η ενημέρωση σχετικά με τη διακοπή του ταξιδιού έχει νόημα μόνον όταν οι μεταφορείς έχουν τα στοιχεία επικοινωνίας σας. Επίσης, εάν χρειάζεται να υποβάλετε αίτημα αποζημίωσης, το εξατομικευμένο εισιτήριο είναι ο καλύτερος τρόπος να αποδείξετε ότι όντως ήσασταν παρών και επηρεαστήκατε από τη διακοπή.
2. **Πάρτε φωτογραφία τις αποσκευές σας** – όταν το ταξίδι σας περιλαμβάνει έλεγχο αποσκευών, είναι καλή ιδέα να έχετε φωτογραφία της βαλίτσας σας και του περιεχομένου της. Με τον τρόπο αυτό εξοικονομείται χρόνος κατά την υποβολή αίτησης αποζημίωσης και παρέχεται κάποια απόδειξη της αξίας των χαμένων αντικειμένων.
3. **Μην φτάνετε αργά στον έλεγχο εισιτηρίων** – είναι σημαντικό να θυμάστε ότι τα δικαιώματα των επιβατών ισχύουν μόνο εάν 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. Εάν ο εκπρόσωπος του μεταφορέα δεν είναι παρών ή δεν παρέχει σημαντικές πληροφορίες, σημειώστε το και συμπεριλάβετε αυτήν την παρατήρηση στην αξίωση που υποβάλλετε στον μεταφορέα.

5. **Ζητάτε πάντοτε συνδρομή** – εάν αντιμετωπίζετε μεγάλη καθυστέρηση ή ακύρωση σε οποιονδήποτε τρόπο μεταφοράς, έχετε δικαίωμα συνδρομής. Αυτό σημαίνει πρόσβαση σε νερό και σε σνακ ή γεύμα. Εάν οι εκπρόσωποι του μεταφορέα δεν παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες με δική τους πρωτοβουλία, ζητήστε τις. Εάν σας αρνηθούν, σημειώστε το και συμπεριλάβετε αυτήν την παρατήρηση στην αξίωση που υποβάλλετε στον μεταφορέα.
6. **Κρατάτε όλες τις αποδείξεις** – εάν δεν παρέχεται 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 εάν ο αριθμός των αντικειμένων δεν συνάδει με τη διάρκεια της καθυστέρησης ή εάν το κόστος είναι υπερβολικά υψηλό. Παρόμοιες αρχές ισχύουν εάν πρέπει να βρείτε μόνοι σας κατάλυμα για να περιμένετε άλλη αναχώρηση 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. Αν και το ποσοστό αποζημίωσης και ο ελάχιστος χρόνος αναμονής είναι διαφορετικά μεταξύ των τρόπων μεταφοράς, η υποχρέωση να αποδείξετε ότι επηρεαστήκατε είναι η ίδια για όλους. Εάν το εισιτήριό σας δεν είχε το όνομά σας επάνω, πάρτε αποδεικτικό στον σταθμό ή επάνω στο μέσο μεταφοράς ότι επηρεαστήκατε από τη συγκεκριμένη καθυστέρηση ή ακύρωση.
8. **Μην κανονίζετε δικές σας ρυθμίσεις χωρίς να ακούσετε πρώτα κάποια πρόταση από τον μεταφορέα** – με τη διακοπή του ταξιδιού, συνήθως θέλετε να συνεχίσετε αμέσως το ταξίδι σας χρησιμοποιώντας άλλο μεταφορέα ή άλλο μέσο μεταφοράς. Συνιστούμε να μην δράσετε εσπευσμένα: η αγορά νέου εισιτηρίου, χωρίς να δεχθείτε εναλλακτικές επιλογές που θα προτείνει ο μεταφορέας, ισοδυναμεί με μονομερή ακύρωση της σύμβασης μεταφοράς σας. Με τον τρόπο αυτό τερματίζεται 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. Κάνετε πάντοτε αναφορά 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 φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) και υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών. Λάβετε υπόψη σας ότι μπορεί να χρεωθείτε για αυτές τις υπηρεσίες.
10. **Ζητάτε αποζημίωση για πρόσθετες δαπάνες** – σε ορισμένες περιπτώσεις, η απώλειά σας λόγω καθυστέρησης ή ακύρωσης είναι πολύ μεγαλύτερη από το ποσό που σας οφείλεται σύμφωνα με τους κανόνες αποζημίωσης των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ. Σε τέτοιες περιπτώσεις, μπορείτε να υποβάλετε αξίωση αποζημίωσης στους μεταφορείς σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις. Θα πρέπει να είστε προετοιμασμένοι να καταδείξετε το ακριβές ποσό των ζημιών σας, καθώς και τις επιπλέον δαπάνες που προέκυψαν από τη διακοπή του ταξιδιού.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ****Ερωτηματολόγιο της στατιστικής έρευνας του ΕΕΣ**

Τα πεδία που συνοδεύονται από αστερίσκο (\*) συμπληρώνονται υποχρεωτικά.

**1. \*** Όταν ταξιδεύετε με αεροπλάνο, φέριμποτ, πούλμαν ή τρένο μακρών αποστάσεων ή βρίσκεστε σε κρουαζιέρα, γνωρίζετε με σιγουριά τι να αναμένετε από τους μεταφορείς σε περίπτωση προβλήματος κατά το ταξίδι; Προσδιορίστε τον βαθμό σιγουριάς σας:

Επιλογές	Συμμετέχοντες
1 – Δεν αισθάνομαι καθόλου σίγουρος/η	855
2	3 310
3	5 178
4 – Αισθάνομαι απόλυτα σίγουρος/η	1 007
Σύνολο	10 350

**2. \*** Επιλέξτε το μέσο ή τα μέσα μεταφοράς με το οποίο / τα οποία έχετε ταξιδέψει τα τελευταία δύο χρόνια:

[Επιτρέπονται περισσότερες από μία απαντήσεις, εκτός από την τελευταία επιλογή]

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Αεροπλάνο [μεταβείτε στο 2.1]	6 314
Φέριμποτ [μεταβείτε στο 2.1]	2 446
Κρουαζιερόπλοιο [ μεταβείτε στο 2.1]	1 678
Τρένο (μακρών αποστάσεων) [μεταβείτε στο 2.1]	5 652
Πούλμαν (μακρών αποστάσεων) [μεταβείτε στο 2.1]	4 958
Κανένα από τα ανωτέρω [μεταβείτε στο 3]	1 389

**2.1 \*** Αναφέρετε πόσο συχνά ταξιδεύετε, με οποιοδήποτε μέσο μεταφοράς (δεν περιλαμβάνονται αστικές ή τοπικές συγκοινωνίες)

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Περισσότερες από μία φορά την εβδομάδα	1 167
Από 1 έως 4 φορές τον μήνα	1 670
Από 6 έως 12 φορές τον χρόνο	1 631
Από 2 έως 5 φορές τον χρόνο	3 047
Μία φορά το χρόνο ή και σπανιότερα	1 446
Σύνολο	8 961

## 2.2 \* Επιλέξτε τον κύριο λόγο για τον οποίο ταξιδεύετε

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Εργασία	1 809
Αναψυχή	6 583
Άλλος	569
Σύνολο	8 961

## 2.3 \* Ανέκυψε σε κάποιο από τα ταξίδια σας τα τελευταία δύο χρόνια κάποιο ή κάποια από τα ακόλουθα προβλήματα;

Παρακαλούμε απαντήστε για κάθε μέσο μεταφοράς που χρησιμοποιήσατε [εάν σημειώσετε κάποιο από τα παρακάτω, μεταβείτε στο 2.2]

	Ακύρωση	Σημαντική καθυστέρηση στην αναχώρηση / κατά την άφιξη (μεγαλύτερη της μίας ώρας)	Άρνηση επιβίβασης	Απώλεια αποσκευών ή σημαντική φθορά τους	Άλλο πρόβλημα	Δεν προέκυψε κανένα πρόβλημα
Αεροπλάνο	432	1 937	129	512	158	3 745
Φέριμποτ	86	365	75	40	69	1 980
Κρουαζιερόπλοιο	47	115	44	57	69	1 387
Τρένο (μακρών αποστάσεων)	318	1 908	110	86	232	3 298
Πούλμαν (μακρών αποστάσεων)	212	813	101	110	229	3 662

## 2.4 \* Στην περίπτωση ακύρωσης ή καθυστέρησης του ταξιδιού, άρνησης επιβίβασης ή φθοράς των αποσκευών κλπ. προβήκατε σε κάποια ή κάποιες από τις ακόλουθες ενέργειες; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Τακτοποίησα μόνος/μόνη μου τη συνέχεια του ταξιδιού μου [μεταβείτε στο 3]	1 099
Επικοινωνήσα με την εταιρεία και ζήτησα αποζημίωση (επιτυχώς ή μη) [μεταβείτε στο 3]	1 419
Ανέθεσα σε τρίτο (π.χ. δικηγόρο ή εξειδικευμένη εταιρεία) τη διεκδίκηση των αξιώσεών μου [μεταβείτε στο 3]	197
Υπέβαλα καταγγελία σε κρατικό φορέα (π.χ. στην εθνική υπηρεσία αεροπορίας) [μεταβείτε στο 3]	238
Αποδέχθηκα τη βοήθεια / τις εναλλακτικές λύσεις που μου παρείχε ο μεταφορέας [μεταβείτε στο 3]	1 335
Ταλαιπωρήθηκα και δεν έλαβα βοήθεια, ωστόσο δεν αντέδρασα με οποιονδήποτε τρόπο [μεταβείτε στο 2.3]	902
Άλλη	237

**2.5 \* Για ποιον λόγο δεν αντιδράσατε; (Παρακαλούμε επιλέξτε μόνο μία απάντηση)**

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Δεν γνώριζα τα δικαιώματά μου	158
Δεν γνώριζα με ποιον τρόπο να κινηθώ	148
Η διαδικασία προσφυγής ήταν υπερβολικά οχληρή	131
Δεν θεώρησα πιθανό να λάβω ικανοποιητική απάντηση	376
Άλλος	89
Σύνολο	902

**3. \* Αν φτάνατε στο αεροδρόμιο και σας ενημέρωναν ότι η πτήση σας θα καθυστερήσει πέντε ώρες εξαιτίας ζητημάτων που αφορούν το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας, ποιες από τις κατωτέρω υπηρεσίες πιστεύετε ότι θα είχατε δικαίωμα να λάβετε; Παρακαλούμε επιλέξτε **πέντε** απαντήσεις.**

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Έκπτωση στα καταστήματα αφορολόγητων ειδών για την αγορά τροφίμων	2 713
Πτήση επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησης	1 622
Δωρεάν μεταφορά στο κατάλυμά σας ανεξαρτήτως ώρας	4 681
Δωρεάν γεύματα, αναψυκτικά και διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο όταν η καθυστέρηση διαρκέσει όλη τη νύκτα	8 051
Μεταφορά με άλλη πτήση στο πλησιέστερο στον αρχικό προορισμό σας αεροδρόμιο	2 764
Χρηματική αποζημίωση τουλάχιστον 250 ευρώ εάν καθυστερήσει για τουλάχιστον τρεις ώρες η άφιξη στον τελικό προορισμό σας	5 093
Αναβάθμιση της ταξιδιωτικής θέσης	2 215
Πτήση με άλλη αεροπορική εταιρεία για τον ίδιο προορισμό	5 120
Δικαίωμα επιλογής άλλης ημερομηνίας αναχώρησης τους επόμενους δύο μήνες	1 937
Επιστροφή άλλων δικαιολογημένων εξόδων (π.χ. απώλεια τρένου ή άλλης ανταπόκρισης, δαπάνες ξενοδοχείου στον προορισμό)	5 613
Μεταφορά στον προορισμό σας με άλλο μέσο μεταφοράς (τρένο, λεωφορείο κλπ.)	3 051
Επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου	4 063
Ψυχολογική υποστήριξη	404
Δωρεάν τηλεφώνημα	1 792
Πρόσβαση στην αίθουσα αναμονής διακεκριμένων επιβατών	2 631

**4. \* Αναφέρετε αν οι ακόλουθες δηλώσεις είναι, κατά την άποψή σας, αληθείς ή ψευδείς (βάσει της γνώσης σας για τους ισχύοντες κανόνες):**

	ΑΛΗΘΕΙΣ	ΨΕΥΔΕΙΣ	Δεν γνώριζω
Εάν αγοράσω εισιτήριο από εταιρεία χαμηλού κόστους, δεν δικαιούμαι χρηματική αποζημίωση σε περίπτωση ακύρωσης της πτήσης	2 499	5 041	2 810

Δικαιούμαι δωρεάν αναψυκτικά σε περίπτωση που το τρένο μου έχει καθυστέρηση για περισσότερο από μία ώρα	2 750	4 301	3 299
Όταν πραγματοποιώ ταξιδιωτική κράτηση, η ταξιδιωτική εταιρεία οφείλει, πριν από την έναρξη του ταξιδιού, να με ενημερώσει σχετικά με τα δικαιώματά μου και να μου παράσχει τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου φορέα υποβολής παραπόνων/καταγγελιών	7 040	1 189	2 121
Εάν το ταξίδι μου με πούλμαν ακυρωθεί, η υπεύθυνη εταιρεία υποχρεούται μόνο να μου δώσει ως αποζημίωση κουπόνι για την πραγματοποίηση μελλοντικού ταξιδιού	3 601	3 083	3 666
Εάν υποβάλω παράπονα/καταγγελία σε σιδηροδρομική εταιρεία, επειδή θεωρώ ότι παραβιάστηκαν τα δικαιώματά μου ως επιβάτη, πρέπει να λάβω απάντηση εντός ενός μηνός	6 478	759	3 113

**5. \* Επιλέξτε από τον κατάλογο τα τρία δικαιώματα που θεωρείτε σημαντικότερα [επιλέξτε έως 3 απαντήσεις]**

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Δικαίωμα στην προστασία κατά των διακρίσεων λόγω ιθαγένειας, τόπου κατοικίας ή αναπηρίας όταν χρησιμοποιείτε δημόσια μέσα μεταφοράς	3 235
Δικαίωμα σε δωρεάν παροχή συνδρομής για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα	2 990
Δικαίωμα πρόσβασης σε πληροφόρηση σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σας	3 096
Δικαίωμα επιστροφής του αντιτίμου από τον μεταφορέα σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σας	3 595
Δικαίωμα χρήσης εναλλακτικού τρόπου μεταφοράς σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης	4 321
Δικαίωμα σε φροντίδα (γεύμα, βοήθεια) σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης	3 732
Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης	4 095
Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση φθοράς των αποσκευών σας	3 691
Δικαίωμα υποβολής παραπόνου/καταγγελίας σε μεταφορέα για να εκφράσετε τη δυσαρέσκειά σας σχετικά με τις υπηρεσίες που σας προσέφερε	1 001
Αξίωση για ορθή εφαρμογή των κανόνων από τις δημόσιες αρχές	744

**6. \* Είχατε διαβάσει, ακούσει ή δει ποτέ πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών πριν από τη συγκεκριμένη έρευνα;**  
*[Επιτρέπονται περισσότερες από μία απαντήσεις, εκτός από την πρώτη επιλογή]*

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Όχι, δεν είχα διαβάσει, ακούσει ή δει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών πριν από τη συγκεκριμένη έρευνα	5 497
Ναι, στις πληροφορίες που παρείχαν οι μεταφορείς	1 926
Ναι, στις πληροφορίες που παρείχαν δημόσιοι φορείς (π.χ. κυβέρνηση, ΕΕ)	1 123
Ναι, λόγω προσωπικής εμπειρίας με πρόβλημα κατά τη διάρκεια ταξιδιού	1 143

Ναι, στις πληροφορίες που παρείχαν οργανώσεις για τους καταναλωτές	1 090
Ναι, άλλο	965

**7. \*** Συνολικά, σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι γνωρίζετε τα δικαιώματά σας ως επιβάτη; Δεν γνωρίζω καθόλου ότι έχω δικαιώματα ως επιβάτης 1  2  3  4  Γνωρίζω πλήρως τα δικαιώματά μου ως επιβάτη

Επιλογή	Συμμετέχοντες
1 Δεν γνωρίζω καθόλου τα δικαιώματα που έχω ως επιβάτης	1 396
2	4 954
3	3 626
4 Γνωρίζω πλήρως τα δικαιώματα που έχω ως επιβάτης	374
Σύνολο	10 350

### Κοινωνικοδημογραφικές μεταβλητές

**8. \*** Παρακαλούμε επιλέξτε το φύλο σας

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Γυναίκα	5 177
Άνδρας	5 173
Σύνολο	10 350

**9. \*** Παρακαλούμε συμπληρώστε την ηλικία σας

Επιλογές	Συμμετέχοντες
18-24	1 379
25-34	2 117
35-44	2 385
45-54	2 306
55-65	2 163
Σύνολο	10 350

**10. \*** Ποιο είναι το ανώτατο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει επιτυχώς;

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση ή εκπαίδευση κατώτερης βαθμίδας	265
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση κατώτερης βαθμίδας	1 378
Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση	4 533
Πτυχίο πανεπιστημίου ή ανάλογη τριτοβάθμια εκπαίδευση	2 696
Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών ή ανώτερο πτυχίο	1 478
Σύνολο	10 350

**11. \* Είστε άτομο με μειωμένη κινητικότητα;**

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Ναι	787
Όχι	9 563
Σύνολο	10 350

**12. \* Παρακαλούμε επιλέξτε τη χώρα κατοικίας σας**

Επιλογές	Συμμετέχοντες
Τσεχική Δημοκρατία	1 030
Γαλλία	1 044
Φινλανδία	1 000
Γερμανία	1 075
Ελλάδα	1 006
Ιρλανδία	1 000
Ιταλία	1 060
Κάτω Χώρες	1 060
Πολωνία	1 065
Ισπανία	1 010
Σύνολο	10 350

## **ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΕΛΕΓΚΤΙΚΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ**

### **«ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΕ ΕΙΝΑΙ ΠΛΗΡΗ, ΟΜΩΣ ΟΙ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΝΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΓΩΝΙΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΑΥΤΑ»**

#### **ΣΥΝΟΨΗ**

I. Η νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει συμβάλει επιτυχώς στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων σε περιπτώσεις διακοπής του ταξιδιού για τους χρήστες μέσω μαζικής μεταφοράς, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους επιβάτες. Η Επιτροπή έχει δεσμευτεί να διασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας των επιβατών και είναι της άποψης ότι θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την περαιτέρω ανάπτυξη και ενοποίηση των δικαιωμάτων αυτών.

IV. Η Επιτροπή αναγνωρίζει ότι εξακολουθούν να απαιτούνται περισσότερες προσπάθειες για την ενημέρωση όλων των επιβατών, ώστε να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματά τους όσο και τον τρόπο επιτυχούς άσκησής τους.

V. Η Επιτροπή θεωρεί ότι θα μπορούσαν να εξεταστούν προσεκτικά οι ορθές πρακτικές σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε ορισμένες τρίτες χώρες προκειμένου να αξιολογηθεί η πιθανή τους συνάφεια στην ΕΕ.

VI. Η Επιτροπή έχει ήδη προτείνει τροποποιήσεις των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές και τις σιδηροδρομικές μεταφορές, μεταξύ άλλων όσον αφορά τους εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ).

Η Επιτροπή παρέχει σε μόνιμη βάση καθοδήγηση σχετικά με την ερμηνεία των κανονισμών. Στο έργο της αυτό επικουρείται από τους εθνικούς φορείς επιβολής, το κέντρο επαφής Europe Direct (Europe Direct Contact Centre, EDCC) και τα εθνικά κέντρα καταναλωτών.

VII. Η ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους συνιστά πρωταρχικό καθήκον των μεταφορέων. Η Επιτροπή έχει αναλάβει δράση μέσω της διοργάνωσης τακτικών ενημερωτικών εκστρατειών για τη διάδοση πρακτικών πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να ενεργούν οι επιβάτες σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού.

IX. Η Επιτροπή συμφωνεί ότι η επιβολή των κανονισμών πρέπει να εξεταστεί κατά προτεραιότητα. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τα κράτη μέλη είναι αρμόδια για τη συγκρότηση των οικείων ΕΦΕ και για τη θέσπιση αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών κυρώσεων για παραβάσεις των κανονισμών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών.

X. Η Επιτροπή θεωρεί ότι ο ρόλος της επί του παρόντος συνίσταται στην παρακολούθηση της διαδικασίας εφαρμογής και στη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής του ισχύοντος πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών. Η Επιτροπή δεν έχει εντολή να συντονίζει την εφαρμογή του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών σε επίπεδο κρατών μελών. Επίσης, η Επιτροπή θα επωφελούνταν από την παροχή περαιτέρω πληροφοριών σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση εφαρμογής του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών.

XI. Η Επιτροπή αποδέχεται τις συστάσεις του ΕΕΣ.

Η Επιτροπή εκτιμά ιδιαίτερος την προσθήκη των 10 συμβουλών για τους επιβάτες στην έκθεση και θα δώσει συνέχεια σε αυτές, όπου ενδείκνυται, στο πλαίσιο των δικών της μελλοντικών δράσεων.

#### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στα σημεία 3 έως 8:

Η νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει συμβάλει επιτυχώς στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων σε περιπτώσεις διακοπής του

ταξιδιού για τους χρήστες μέσω μαζικής μεταφοράς, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους επιβάτες. Η Επιτροπή έχει δεσμευτεί να διασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας των επιβατών και είναι της άποψης ότι θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την περαιτέρω ανάπτυξη και ενοποίηση των δικαιωμάτων αυτών.

## **ΕΜΒΕΛΕΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Η Επιτροπή θεωρεί ότι τόσο η στατιστική έρευνα όσο και οι 10 συμβουλές που περιλαμβάνονται στην έκθεση υπό μορφή παραρτήματος αποτελούν εξαιρετικά χρήσιμη συνεισφορά. Θα δώσει συνέχεια σε αυτές, όπου ενδείκνυται, στο πλαίσιο των δικών της μελλοντικών δράσεων.

## **ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

### **Πλαίσιο 1 – Παραδείγματα πλεονεκτικότερων δικαιωμάτων εκτός της ΕΕ**

Δεύτερο εδάφιο: Η τυποποιημένη αποζημίωση που προβλέπεται στη νομοθεσία της ΕΕ δεν συνδέεται άμεσα με το αντίτιμο του εισιτηρίου, αλλά με τη ζημία που υφίστανται οι επιβάτες, η οποία συνίσταται σε απώλεια χρόνου. Η απώλεια χρόνου είναι η ίδια για όλους τους επιβάτες, ανεξάρτητα από το αντίτιμο του εισιτηρίου.

Τρίτο εδάφιο: Στην πρότασή της για την τροποποίηση του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών [COM(2013) 130 final], η Επιτροπή πρότεινε ήδη να συμπεριληφθούν τέτοιου είδους δικαιώματα, ενώ οι προτάσεις υπερβαίνουν μάλιστα τα προβλεπόμενα στις ΗΠΑ: στην πρόταση καθορίζονται σαφώς τα δικαιώματα των επιβατών όταν το αεροσκάφος τους καθυστερήσει στον διάδρομο, ιδίως το δικαίωμα φροντίδας έπειτα από μία ώρα και το δικαίωμα αποβίβασης έπειτα από πέντε ώρες (σε συμφωνία και με το δικαίωμα αποζημίωσης).

17. Όσον αφορά τους αεροπορικούς μεταφορείς, η Επιτροπή έχει ήδη προτείνει προθεσμία 30 λεπτών· βλ. COM(2013) 130 final.

Στην περίπτωση των σιδηροδρομικών μεταφορέων, στην πρόταση COM(2017) 548 final της Επιτροπής δεν προτείνεται κάτι αντίστοιχο, διότι σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες: ο επιβάτης πρέπει να ενημερώνεται «αμέσως μόλις είναι διαθέσιμη σχετική πληροφορία».

### **Πλαίσιο 2 – Εμπειρία επιβάτη: έλλειψη πληροφοριών**

Η Επιτροπή κρίνει ότι στην περίπτωση αυτή ο μεταφορέας ή ο υπεύθυνος σταθμού υποχρεούται να παρέχει πληροφορίες σχετικά με την καθυστερημένη αναχώρηση και την καθυστερημένη άφιξη αμαξοστοιχίας στον σταθμό αναχώρησης, καθώς και σχετικά με τον εκτιμώμενο χρόνο αναχώρησης και άφιξης, ανάλογα με τα διαθέσιμα στοιχεία. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να επικαιροποιούνται το ταχύτερο δυνατόν, εάν απαιτείται, ώστε οι επιβάτες να μπορούν να αξιοποιούν τον χρόνο αναμονής και να μην είναι αναγκασμένοι να παραμένουν διαρκώς σε κατάσταση αναμονής στην αποβάθρα.

18. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών για όλους τους τρόπους μεταφοράς, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να θεσπίσουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις για παραβιάσεις των δικαιωμάτων των επιβατών. Τα ανώτατα όρια όσον αφορά τα έξοδα διαμονής στους κανονισμούς για τις πλωτές και τις λεωφορειακές μεταφορές πρέπει να διευκρινιστούν μετά τις εκρήξεις του ηφαιστείου Eyjafjallajökull το 2010 στην Ισλανδία, οι οποίες συνέπεσαν με τη θέσπιση των κανονισμών για τις πλωτές και τις λεωφορειακές μεταφορές.

### **Πλαίσιο 3 – Εμπειρία επιβάτη: η συνδρομή εξαρτάται από το εάν οι επιβάτες θα αναλάβουν πρωτοβουλία**

Οι επιβάτες έχουν δικαιώματα παροχής καταλύματος μόνο σε περίπτωση καθυστέρησης κατά την αναχώρηση, και όχι αν η καθυστέρηση σημειωθεί μόνο κατά την άφιξη. Στη δεύτερη περίπτωση, οι επιβάτες έχουν μόνο δικαίωμα αποζημίωσης, ωστόσο ενδέχεται να είναι σε θέση να διεκδικήσουν περαιτέρω αποζημίωση δυνάμει του εθνικού δικαίου. Φαίνεται ότι ο επιβάτης αγόρασε δύο χωριστά εισιτήρια, ένα για το φέριμποτ και ένα για το τρένο. Εάν δεν υπήρχε συμφωνία μεταξύ των δύο μεταφορέων, δεν ήταν δυνατή η προστασία του επιβάτη σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης. Η Επιτροπή έχει ήδη αναθέσει την εκπόνηση μελέτης σχετικά με το θέμα των δικαιωμάτων των επιβατών ειδικά για την περίπτωση των πολυτροπικών διαδρομών.

#### **Πλαίσιο 4 – Εμπειρία επιβάτη: ξεχασμένη στην πύλη**

Η Επιτροπή θεωρεί ότι μια τέτοια περίπτωση θα συνιστούσε παράβαση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, εάν ο αερομεταφορέας, ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας είχε παραλάβει τη σχετική κοινοποίηση τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.

21. Η Επιτροπή εκτιμά ότι η κατάσταση αυτή συνδέεται με το ευρύ φάσμα των παραλλαγών των πραγματικών περιστατικών που ενέχονται στις επιμέρους περιπτώσεις.

Η ανάγκη ερμηνείας της νομοθεσίας της ΕΕ από τα εθνικά δικαστήρια αποτελεί σύνηθες χαρακτηριστικό της έννομης τάξης της ΕΕ, όπως και η δυνατότητα παραπομπής υποθέσεων ενώπιον του ΔΕΕ για την παροχή νομικά δεσμευτικών ερμηνειών.

Η Επιτροπή συνδράμει επίσης τους χρήστες με την παροχή καθοδήγησης, όπως ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές, ενημερωτικές ανακοινώσεις, συνεδριάσεις και ανταλλαγές πληροφοριών με τους ΕΦΕ, καθώς και με την υποβολή προτάσεων για την αποσαφήνιση των κανόνων [βλ. COM(2013) 130 final για τις αεροπορικές μεταφορές και COM(2017) 548 final για τις σιδηροδρομικές μεταφορές].

22. Η Επιτροπή διατηρεί ειδικές ταχυδρομικές θυρίδες που ελέγχονται σε καθημερινή βάση μέσω των οποίων παρέχονται απαντήσεις σε τυχόν ερωτήματα που θέτουν οι ΕΦΕ ενώ συνδράμει επίσης τους ΕΦΕ κατά την ερμηνεία των κανονισμών. Επί του παρόντος αναπτύσσονται «wiki» για τη βελτίωση της επικοινωνίας αυτής τόσο μεταξύ της Επιτροπής και των ΕΦΕ όσο και μεταξύ των ίδιων των ΕΦΕ.

23. Σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, οι μεταφορείς πρέπει να παρέχουν μεταφορά με άλλο δρομολόγιο εντός εύλογου χρονικού διαστήματος: η εν λόγω επαναδρομολόγηση πρέπει να παρέχεται «με την πρώτη ευκαιρία»<sup>1</sup>. Η Επιτροπή θεωρεί ότι η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο το ταχύτερο δυνατόν είναι περισσότερο σκόπιμη από τον καθορισμό χρονοδιαγράμματος, το οποίο ενδέχεται να μην είναι δυνατόν να προσαρμοστεί στις συγκεκριμένες κάθε φορά περιστάσεις.

Βλ. επίσης την απάντηση της Επιτροπής στο σημείο 18.

#### **Πλαίσιο 5 – Εμπειρία επιβάτη: άσκοπη αναμονή για ώρες**

Για την αντιμετώπιση τέτοιου είδους καταστάσεων, η Επιτροπή θεωρεί ότι ο αερομεταφορέας θα πρέπει πάντα να ενημερώνει τους επιβάτες το ταχύτερο δυνατόν. Πράγματι, η Επιτροπή έχει προτείνει [βλ. COM(2013) 130 final] «οι επιβάτες [να] ενημερώνονται από τον πραγματικό αερομεταφορέα για την κατάσταση το ταχύτερο δυνατόν και σε κάθε περίπτωση πριν από την παρέλευση 30 λεπτών μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, καθώς και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης μόλις η εν λόγω πληροφορία καταστεί διαθέσιμη, εφόσον ο

---

<sup>1</sup> Άρθρο 16 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 για τις σιδηροδρομικές μεταφορές· άρθρο 19 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011 για τα λεωφορεία και πούλμαν και άρθρο 18 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 για τις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές.

αερομεταφορέας έχει λάβει τα στοιχεία επικοινωνίας των επιβατών σύμφωνα με τις παραγράφους 6 και 7 σε περίπτωση που το εισιτήριο αγοράστηκε από μεσάζοντα».

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στα σημεία 24, 25 και στο πλαίσιο 6:

Η Επιτροπή γνωρίζει τα προβλήματα αυτά και έχει προτείνει οι επιβάτες να έχουν δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση που εκτελείται από άλλο αερομεταφορέα «στις περιπτώσεις που ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να μεταφέρει τον επιβάτη με τα δικά του δρομολόγια και εγκαίρως για να φτάσει στον τελικό του προορισμό εντός 12 ωρών από την προγραμματισμένη ώρα άφιξης». Η Επιτροπή πρότεινε επίσης ότι «[ε]άν ο πραγματικός αερομεταφορέας προσφέρει στον επιβάτη πτήση προς ή από αερολιμένα άλλον από εκείνον για τον οποίο έγινε η κράτηση, ο πραγματικός αερομεταφορέας καλύπτει το κόστος μεταφοράς του επιβάτη από τον άλλο αερολιμένα σε εκείνον για τον οποίο έγινε η κράτηση, ή, όσον αφορά τον αερολιμένα προορισμού, σε άλλο γειτονικό προορισμό που έχει συμφωνηθεί με τον επιβάτη».

Στις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών παρέχεται καθοδήγηση ως προς το τι συνιστά συγκρίσιμες συνθήκες. Όσον αφορά τις θαλάσσιες μεταφορές, το θέμα αυτό συζητήθηκε στο πλαίσιο συνεδρίασης με τους ΕΦΕ.

26. Οι εξαιρέσεις αυτές προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία· η ρύθμιση των εσωτερικών δρομολογίων χωρίς διασυνοριακή συνιστώσα εξακολουθεί να είναι δυνατή σε επίπεδο κρατών μελών, ενώ το ίδιο ισχύει και για τα διεθνή δρομολόγια που εκτελούνται κυρίως στο έδαφος τρίτων χωρών.

Η Επιτροπή πρότεινε τη μείωση των εξαιρέσεων στην πρόταση αναδιατύπωσης που εξέδωσε [βλ. COM(2017) 548 final], αλλά από τη συζήτηση στο Συμβούλιο προκύπτει ότι τα περισσότερα κράτη μέλη δεν τάσσονται υπέρ του περιορισμού των εξαιρέσεων (βλ. έκθεση προόδου της βουλγαρικής Προεδρίας, [έγγραφο 8721/18 του Συμβουλίου](#)).

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι επιβάτες δύνανται επίσης να απολαύουν πρόσθετων δικαιωμάτων που διασφαλίζονται σε εθνικό επίπεδο.

27. Η Επιτροπή έχει παράσχει καθοδήγηση σχετικά με τη μέθοδο μέτρησης των τακτικών γραμμών που αναφέρονται στον κανονισμό για τις μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν. Κατά την άποψή της, ως βάση για τη μέτρηση πρέπει να λαμβάνεται ολόκληρη η διαδρομή. Με τον τρόπο αυτό καλύπτονται οι επιβάτες που ταξιδεύουν μεταξύ δύο σημείων κατά μήκος της διαδρομής, ακόμη και αν το ταξίδι τους είναι μικρότερο από 250 χιλιόμετρα.

32. Η Επιτροπή θεωρεί ότι οι επιλογές «Επιστροφή άλλων δικαιολογημένων εξόδων» και «Πτήση με άλλη αεροπορική εταιρεία για τον ίδιο προορισμό» μπορούν να καλυφθούν από τον κανονισμό: το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 261/2004 αναφέρεται στη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο «υπό συγκρίσιμες συνθήκες», η οποία μπορεί να περιλαμβάνει πτήση με άλλον αερομεταφορέα, ενώ το δικαίωμα φροντίδας που προβλέπεται στο άρθρο 9 του εν λόγω κανονισμού μπορεί να παρέχει το δικαίωμα επιστροφής των εξόδων με τα οποία χρειάστηκε να επιβαρυνθεί ο επιβάτης εάν ο αερομεταφορέας δεν τήρησε τις υποχρεώσεις του εξαρχής. Βλ. επίσης την απάντηση της Επιτροπής στο σημείο 24.

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στα σημεία 33 και 34:

Οι τέσσερις τρόποι μεταφοράς είναι διαφορετικής φύσεως και αυτό αντικατοπτρίζεται στις λεπτομέρειες των ατομικών δικαιωμάτων που διασφαλίζονται.

Η Επιτροπή θεωρεί ότι δεν ήταν αναγκαία η αναθεώρηση των κατ' αποκοπή ποσών της αποζημίωσης, λόγω των σημαντικών μεταβολών που επήλθαν στην αγορά (περισσότερες αεροπορικές εταιρείες, περισσότερα εισιτήρια, χαμηλότερες τιμές).

35. Η Επιτροπή θα ήθελε να παραπέμψει στην αναδιατύπωση του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών [COM(2017) 548 final], όπου πρότείνει την εισαγωγή ρήτρας περί ανωτέρας βίας και για τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών.

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στα σημεία 35 και 36:

Η Επιτροπή διερευνά επί του παρόντος τις δυνατότητες διάθεσης περισσότερων πληροφοριών στο πλαίσιο της οδηγίας 2010/40/ΕΕ περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφώνων Μεταφορών, ιδιαίτερα όσον αφορά τις υπηρεσίες πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις· βλ. κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής της 31ης Μαΐου 2017 (βλ. παράρτημα σημείο 2.1.).

### **Πλαίσιο 8 – Εμπειρία επιβάτη: άνιση μεταχείριση**

Βλ. απάντηση της Επιτροπής στο σημείο 35.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού αριθ. 261/2004, ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την καταβολή αποζημίωσης εάν η μεγάλη καθυστέρηση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις. Μία από αυτές τις περιστάσεις, όπως αναφέρεται στην αιτιολογική σκέψη 14, μπορεί να είναι οι καιρικές συνθήκες. Είναι επίσης σκόπιμο να υπενθυμιστεί ότι μεμονωμένοι επιβάτες ενδέχεται να έχουν, π.χ., διαφορετικές ανταποκρίσεις πτήσεων και μπορεί να είναι επιλέξιμοι για αποζημίωση για διαφορετικούς λόγους.

36. Η Επιτροπή είναι σε θέση να επιβεβαιώσει ότι λίγοι μόνο μεταφορείς διαβίβασαν στοιχεία για την εκτίμηση του κόστους. Στην εκτίμηση επιπτώσεων που διενήργησε [SWD(2013) 62] στο πλαίσιο της πρότασης COM(2013) 130 για τα δικαιώματα των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών, η Επιτροπή υπογράμμισε ότι, «λόγω της περιορισμένης διαθεσιμότητας δεδομένων, απαιτήθηκε η προσφυγή σε μια σειρά παραδοχών για την εκτέλεση των υπολογισμών των οποίων τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση».

37. Στην εκτίμηση επιπτώσεων που διενήργησε στο πλαίσιο της πρότασης για τα δικαιώματα των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών [SWD(2013)62], η Επιτροπή διατύπωσε την ακόλουθη παρατήρηση: «Εάν οι διατάξεις του κανονισμού είχαν τηρηθεί πλήρως κατά τη διάρκεια της κρίσης, εκτιμάται ότι το συνδυαστικό κόστος θα είχε αυξηθεί κατά 960 εκατ. EUR (ποσό που είναι κατά περίπου 1,5 φορές υψηλότερο από τις δαπάνες φροντίδας και συνδρομής σε ένα «κανονικό» έτος, και τούτο σε χρονικό διάστημα μικρότερο της μίας εβδομάδας).»

### **Πλαίσιο 10 – Εμπειρία επιβάτη: μια διαδρομή με το τρένο που θέλω να ξεχάσω**

Η Επιτροπή εκτιμά ότι μια τέτοια περίπτωση συνιστά παραβίαση της υποχρέωσης του μεταφορέα να ενημερώνει τους επιβάτες, όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007.

43. Βλ. απάντηση της Επιτροπής στο σημείο 36.

45. Σύμφωνα και με τους τέσσερις κανονισμούς, η λήψη των απαιτούμενων μέτρων ώστε να διασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών συνιστά υποχρέωση των ΕΦΕ.

Η Επιτροπή στηρίζει τις προσπάθειες που καταβάλλονται από τους ΕΦΕ μέσω του ιστότοπου «Η Ευρώπη σου», του κέντρου επαφής Europe Direct (EDCC), του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) με τα αντίστοιχα κέντρα σε κάθε κράτος μέλος, της εφαρμογής «Δικαιώματα των επιβατών», η οποία παρέχει επίσης τη δυνατότητα ενημέρωσης εκτός διαδικτύου, καθώς και μέσω της τακτικής ανταλλαγής πληροφοριών που πραγματοποιεί με τους ΕΦΕ.

47. Η Επιτροπή παρέχει στήριξη στους ΕΦΕ για τη συνεργασία τους σε διασυνοριακές περιπτώσεις, όπως προβλέπεται στους κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών των μεταφορών με λεωφορείο και πούλμαν και των θαλάσσιων μεταφορών. Δυνάμει του κανονισμού

(ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών, οι αρμόδιοι εθνικοί φορείς επιβολής μπορούν να υποβάλλουν στους ομολόγους τους αίτημα αμοιβαίας συνδρομής.

Όσον αφορά τις σιδηροδρομικές μεταφορές, η Επιτροπή έχει παράσχει περαιτέρω καθοδήγηση για το θέμα αυτό στις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές που εξέδωσε για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

Όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, υπάρχει μεταξύ των ΕΦΕ συμφωνία διασυνοριακής συνεργασίας.

48. Σύμφωνα με τους κανονισμούς, η δομή των ΕΦΕ αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα των κρατών μελών.

Η Επιτροπή δημοσιεύει στον ιστότοπό της τους αρμόδιους ΕΦΕ, με βάση τις πληροφορίες που παρέχονται από τα κράτη μέλη.

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στα σημεία 49 και 50:

Όσον αφορά τις μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν, καθώς και τις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες στον μεταφορέα ή στον ΕΦΕ. Ο κανονισμός δεν ορίζει τη χρονολογική σειρά βάσει της οποίας πρέπει να υποβάλλονται οι καταγγελίες, ωστόσο επιτρέπει, πράγματι, στα κράτη μέλη να απαιτούν οι καταγγελίες να υποβάλλονται από τους επιβάτες πρώτα στον μεταφορέα, και ο ΕΦΕ να ενεργεί μόνον ως όργανο προσφυγής. Συνολικά, η επιλογή αυτή προτιμάται από 20 (για τις οδικές μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν) και 21 (για τις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές) κράτη μέλη. Παρουσιάζει το πλεονέκτημα ότι οι ΕΦΕ μπορούν να διεκπεραιώνουν τις καταγγελίες αποτελεσματικότερα και ταχύτερα, διότι γνωρίζουν τις απόψεις και των δύο μερών και μπορούν να διαμορφώσουν πιο εμπειρισταωμένη εικόνα της κατάστασης<sup>2</sup>.

Η Επιτροπή συνέστησε την υιοθέτηση παρόμοιας προσέγγισης και για τους άλλους δύο τρόπους μεταφοράς: βλ. τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών<sup>3</sup> και τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών<sup>4</sup>.

50. Βλ. απαντήσεις της Επιτροπής στα σημεία 47 έως 49.

52. Επί του παρόντος, οι ΕΦΕ υποχρεούνται να δημοσιεύουν ανά διετία έκθεση δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις καταγγελίες και τις κυρώσεις που έχουν επιβληθεί (μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν, θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές).

Στον τομέα των σιδηροδρομικών μεταφορών, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να συμπεριλαμβάνουν στις ετήσιες εκθέσεις τους στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις καταγγελίες.

Στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών, η Επιτροπή έχει προτείνει τροποποιήσεις ως προς το σημείο αυτό.

---

<sup>2</sup> Βλ. για τα λεωφορεία και πούλμαν το άρθρο 27 και το άρθρο 28 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 181/2011 και την έκθεση [COM\(2016\) 619 final](#), και για τις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές το άρθρο 25 και το άρθρο 25 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και την έκθεση [COM\(2016\) 274 final](#).

<sup>3</sup> ΕΕ C 220 της 4.7.2015, σ. 1, σημείο 8.1.

<sup>4</sup> ΕΕ C 214 της 15.6.2016, σ. 5, βλ. σημείο 7.1. και σύμφωνα με το ΔΕΕ (υποθέσεις C-145 και 146/15 Ruijsenaars και λοιποί), ο κανονισμός δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίσουν νομοθεσία που επιβάλλει στους ΕΦΕ την υποχρέωση λήψης μέτρων ως απάντηση σε ατομικές καταγγελίες.

54. Όσον αφορά τις μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν, η κατάσταση παρουσιάζει σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των κρατών μελών. Για παράδειγμα, από την έκθεση του γερμανικού ΕΦΕ για την περίοδο 2015-2016 προκύπτει ότι το 2015 υποβλήθηκαν συνολικά 836 γραπτές και 387 προφορικές καταγγελίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν με λεωφορείο και πούλμαν, ενώ το 2016 υποβλήθηκαν συνολικά 1 269 γραπτές και 458 προφορικές καταγγελίες.

55. Η Επιτροπή συμμερίζεται την άποψη ότι ο πραγματικός αριθμός καταγγελιών από επιβάτες προς σιδηροδρομικούς, λεωφορειακούς και πλωτούς μεταφορείς είναι πολύ υψηλότερος από τον αριθμό των υποθέσεων που φτάνουν στους ΕΦΕ και ότι αυτό δείχνει ότι τα περισσότερα από τα παράπονα επιλύονται σε επίπεδο μεταφορέα.

57. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα κράτη μέλη δεν υποχρεούνται να ορίσουν φορέα ΕΕΔ επιφορτισμένο αποκλειστικά και μόνο με το καθήκον εξέτασης διαφορών στον τομέα των επιβατικών μεταφορών. Μπορούν επίσης να ορίζουν φορείς ΕΕΔ οι οποίοι καλύπτουν περισσότερους του ενός τομείς λιανικών πωλήσεων. Ως εκ τούτου, σε ορισμένα κράτη μέλη, οι διαφορές στον τομέα των επιβατικών μεταφορών εξετάζονται από φορείς εναλλακτικής επίλυσης γενικών καταναλωτικών διαφορών.

Βάσει της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την ΕΕΔ, τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν το μοντέλο ή τα μοντέλα ΕΕΔ στα οποία επιθυμούν να βασιστούν για τη διασφάλιση πλήρους κάλυψης ΕΕΔ στα εδάφη τους. Υπάρχουν μοντέλα ΕΕΔ βάσει των οποίων το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ είναι δεσμευτικό για τα μέρη και άλλα βάσει των οποίων το αποτέλεσμα δεν είναι δεσμευτικό.

58. Μολονότι η οδηγία για την ΕΕΔ ορίζει ρητώς ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πρέπει να προσφέρονται δωρεάν ή με συμβολικό κόστος στους καταναλωτές, δεν ρυθμίζει το ζήτημα των τελών που πρέπει να καταβάλλουν οι έμποροι. Εναπόκειται στα κράτη μέλη να επιλέξουν το κατάλληλο μοντέλο ΕΕΔ (με κατάλληλη διάρθρωση κόστους για τους εμπόρους). Μεταξύ των φορέων ΕΕΔ που επιβάλλουν τέλος για τους εμπόρους, το ύψος του τέλους αυτού μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με τον φορέα ΕΕΔ. Ο κύριος λόγος για τον οποίο δεν χρησιμοποιείται η ΕΕΔ ενδέχεται να είναι ότι, σε πολλές περιπτώσεις, οι διεκδικήσεις αποζημίωσης που βασίζονται σε έννομα δικαιώματα είναι προφανείς και δεν χρειάζεται προσφυγή σε διαδικασία ΕΕΔ.

59. Παρότι η Επιτροπή θεωρεί ότι είναι επιθυμητό τα αποτελέσματα της ΕΕΔ να μην υπολείπονται της αποζημίωσης που δικαιούται ο επιβάτης κατ' εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ, αναγνωρίζει επίσης το γεγονός ότι οι διακανονισμοί μπορούν να συνιστούν αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο για την εξασφάλιση αποζημίωσης.

60. Στο μέλλον, η πρόταση της Επιτροπής σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές [COM(2018) 184] θα μπορούσε να αποτελεί εναλλακτική λύση για τους καταναλωτές που επιδιώκουν επανόρθωση σε περιπτώσεις άρνησης δικαιωμάτων επιβατών, με την επιφύλαξη του άρθρου 18 παράγραφος 2 της εν λόγω πρότασης.

61. Η Επιτροπή παρέχει επίσης στον ιστότοπό της πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι επιβάτες σε περίπτωση μεταβίβασης των δικαιωμάτων τους στις λεγόμενες υπηρεσίες διεκδίκησης προσφυγών· βλ. [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf)

63. Βλ. απάντηση της Επιτροπής στο σημείο 52.

64. Οι πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών θα πρέπει να είναι ορατές και να παρουσιάζονται με ευανάγνωστο τρόπο σε όλους τους τερματικούς σταθμούς. Η Επιτροπή θα συζητήσει το θέμα αυτό με τους ΕΦΕ για τους συγκεκριμένους τρόπους μεταφοράς

Η Επιτροπή έχει αναλάβει τη δέσμευση να διοργανώνει κοινές εκστρατείες ευαισθητοποίησης και μέσω του ECC-Net.

66. Η Επιτροπή επιδιώκει σε μόνιμη βάση τη βελτίωση της πρακτικής καθοδήγησης που παρέχεται στους επιβάτες. Παραδείγματα αποτελούν ο ιστότοπος «Η Ευρώπη σου», το ECC-Net και το EDCC, καθώς και η εφαρμογή «Δικαιώματα των επιβατών».

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ**

67. Τα δικαιώματα των επιβατών τα οποία κατοχύρωσε σταδιακά η Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν συμβάλει επιτυχώς στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων των περιπτώσεων διακοπής του ταξιδιού για τους χρήστες μέσω μαζικής μεταφοράς, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους επιβάτες. Η Επιτροπή έχει δεσμευτεί να διασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας των επιβατών και είναι της άποψης ότι θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την περαιτέρω ανάπτυξη και ενοποίηση των δικαιωμάτων αυτών.

68. Η Επιτροπή θεωρεί ότι θα μπορούσε να διενεργηθεί προσεκτική εξέταση των ορθών πρακτικών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών που εφαρμόζονται σε ορισμένες τρίτες χώρες προκειμένου να αξιολογηθεί η πιθανή τους συνάφεια στην ΕΕ.

69. Οι τρόποι μεταφοράς παρουσιάζουν διαφορετικές ιδιαιτερότητες, οι οποίες έχουν ληφθεί υπόψη από τον νομοθέτη της ΕΕ. Η Επιτροπή υπενθυμίζει ότι οι παρεκκλίσεις συνιστούν αποτέλεσμα της νομοθετικής διαδικασίας στο πλαίσιο των θεσμικών οργάνων και ότι δεν υπάρχει καμία δυνατότητα παρεκκλίσεων για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Επιπλέον, μέτρα για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών λαμβάνονται επίσης σε εθνικό επίπεδο.

#### **Σύσταση 1 σχετικά με τη βελτίωση της συνάφειας του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ**

Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Αποδέχεται την εκπόνηση ανάλυσης των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς με σκοπό τον καθορισμό βέλτιστων πρακτικών.

70. Η Επιτροπή θεωρεί ότι τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ προστατεύονται σε ένα περιβάλλον πολυεπίπεδης διακυβέρνησης. Υπάρχουν διάφοροι μηχανισμοί για την ενίσχυση της ενιαίας ερμηνείας: καθοδήγηση από την Επιτροπή, συνεργασία μεταξύ των ΕΦΕ, καθώς και με το ECC-Net, και αποφάσεις του ΔΕΕ.

#### **Σύσταση 2 σχετικά με τη βελτίωση της σαφήνειας στο πλαίσιο των δικαιωμάτων των επιβατών**

Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Η Επιτροπή έχει ήδη εκδώσει σχετική καθοδήγηση για τις σιδηροδρομικές και τις αεροπορικές μεταφορές. Ένα μέρος της καθοδήγησης που έχει παρασχεθεί συμπεριλήφθηκε στις προτάσεις τροποποιήσεων/αναδιατύπωσης των κανονισμών για τους επιβάτες αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών με σκοπό την ενίσχυση της εφαρμογής της. Η Επιτροπή είναι διατεθειμένη να εξετάσει το ενδεχόμενο κατάρτισης περαιτέρω κατευθυντήριων γραμμών, τόσο για τις μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν όσο και για τις θαλάσσιες και τις εσωτερικές πλωτές μεταφορές.

71. Η Επιτροπή έχει παράσχει πρακτικές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να ενεργούν οι επιβάτες σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, επισημαίνοντας την ύπαρξη δικαιωμάτων των επιβατών, καθώς και τα συγκεκριμένα δικαιώματα που έχουν οι επιβάτες σε μια δεδομένη κατάσταση (π.χ. ιστότοπος «Η Ευρώπη σου», EDCC, ECC-Net, εφαρμογή «Δικαιώματα των επιβατών»). Αντιλαμβάνεται, ωστόσο, ότι το επίπεδο επίγνωσης του κοινού θα πρέπει να

βελτιωθεί περαιτέρω. Ειδικότερα, η Επιτροπή θα παράσχει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τρόπους επιτυχούς υποβολής καταγγελιών από τους επιβάτες.

Ωστόσο, επιφορτισμένοι με το κύριο καθήκον της πληροφόρησης σε περίπτωση διακοπής είναι οι ίδιοι οι μεταφορείς. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή υπογραμμίζει ότι οι εθνικοί φορείς επιβολής (ΕΦΕ) οφείλουν να παρακολουθούν σε τακτική βάση την εφαρμογή εκ μέρους των μεταφορέων.

72. Η Επιτροπή διερευνά τις δυνατότητες διάθεσης περισσότερων πληροφοριών σχετικά με τις περιπτώσεις διακοπής του ταξιδιού στο πλαίσιο της οδηγίας 2010/40/ΕΕ περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφυών Μεταφορών, ιδιαίτερα όσον αφορά τις υπηρεσίες πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις<sup>5</sup>.

### **Σύσταση 3 σχετικά με την αύξηση της ευαισθητοποίησης των επιβατών**

α) Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Θεωρεί ότι καλείται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην αύξηση της ευαισθητοποίησης των επιβατών και θα συνεχίσει να αναλαμβάνει δράσεις στον συγκεκριμένο τομέα. Υποστηρίζει τη δικτύωση των φορέων ΕΕΔ, οι οποίοι είναι εξαιρετικά χρήσιμοι για τα δικαιώματα των επιβατών (π.χ. το 2017 δημιουργήθηκε διασυνοριακό δίκτυο φορέων ΕΕΔ). Θα μπορούσε επίσης να διερευνηθεί η περαιτέρω συνεργασία στον τομέα των εκστρατειών ευαισθητοποίησης.

β) Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή, δεδομένου ότι θα συμβάλει στην περαιτέρω βελτίωση της υφιστάμενης καθοδήγησης. Εκτιμά, ωστόσο, ότι η καθοδήγηση αυτή θα πρέπει να είναι προσβάσιμη και από το ευρύ κοινό και, ως εκ τούτου, η Επιτροπή θα εξετάσει αν θα πρέπει να συμπεριληφθούν ορισμένα σύνθετα στοιχεία, όπως η νομολογία. Υπόδειγμα αίτησης αξίωσης υπάρχει ήδη για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, ενώ καταρτίζεται επί του παρόντος επικαιροποιημένη έκδοσή του.

γ) Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Θεωρεί ότι, συνολικά, η εκπόνηση εκθέσεων από τους ΕΦΕ θα πρέπει να βελτιωθεί και να εναρμονιστεί. Έχει ήδη διατυπώσει προτάσεις σχετικά με το θέμα αυτό στο πλαίσιο των υπό εξέλιξη διαδικασιών μεταρρύθμισης για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών.

73. Η Επιτροπή εκτιμά ότι οι διαφορές που παρατηρούνται στην αντιμετώπιση των επιβατών ενδέχεται να οφείλονται στο ευρύ φάσμα των διαφορετικών παραμέτρων που υπεισέρχονται στις επιμέρους περιπτώσεις. Η κατάσταση αυτή αυξάνει την πολυπλοκότητα των καθηκόντων των ΕΦΕ και αιτιολογεί τη μεγαλύτερη έμφαση που πρέπει να δοθεί στην αποτελεσματικότητα του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών.

### **Σύσταση 4 σχετικά με τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών**

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στα στοιχεία α) έως ε):

Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Η Επιτροπή θα κάνει χρήση του δικαιώματος πρωτοβουλίας που διαθέτει, με σκοπό να εξετάσει και να προτείνει λύσεις για την αντιμετώπιση των εναπομεινουσών προκλήσεων όσον αφορά την επιβολή.

---

<sup>5</sup> Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής, της 31ης Μαΐου 2017.

Η Επιτροπή θα διερευνήσει το ενδεχόμενο αξιοποίησης των συστάσεων του Ελεγκτικού Συνεδρίου στο πλαίσιο της οικείας διαδικασίας προβληματισμού, καθώς και για τις διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη στις μελλοντικές εργασίες της.

74. Η Επιτροπή συμφωνεί ότι η επιβολή των κανονισμών πρέπει να εξεταστεί κατά προτεραιότητα. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τα κράτη μέλη είναι αρμόδια για τη συγκρότηση των οικείων ΕΦΕ και για τη θέσπιση αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών κυρώσεων για παραβάσεις των κανονισμών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών.

75. Η Επιτροπή θεωρεί ότι οι συνολικές επιδόσεις των ΕΦΕ ποικίλλουν ανάλογα με τις δράσεις που αναλαμβάνουν κατά την παρακολούθηση των πρακτικών των μεταφορέων και τη διεκπεραίωση μεμονωμένων καταγγελιών, καθώς και ανάλογα με την ικανότητά τους να επιβάλλουν κυρώσεις στους μεταφορείς.

76. Η Επιτροπή θεωρεί ότι ο ρόλος της επί του παρόντος συνίσταται στην παρακολούθηση της αποτελεσματικής εφαρμογής του υφιστάμενου πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών.

Η Επιτροπή δεν έχει εντολή να συντονίζει την εφαρμογή του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών σε επίπεδο κρατών μελών.

#### **Σύσταση 5 σχετικά με την περαιτέρω ενδυνάμωση των ΕΦΕ και την ενίσχυση της εντολής της Επιτροπής**

α) Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Η Επιτροπή θα κάνει χρήση του δικαιώματος πρωτοβουλίας που διαθέτει, με σκοπό να εξετάσει και να προτείνει λύσεις για την αντιμετώπιση των εναπομεινουσών προκλήσεων όσον αφορά την επιβολή.

Κοινή απάντηση της Επιτροπής στο στοιχείο α) σημεία i) έως iv):

Η Επιτροπή συμφωνεί ότι τα ζητήματα αυτά πρέπει να εξεταστούν.

β) Η Επιτροπή αποδέχεται τη σύσταση αυτή.

Η Επιτροπή εκτιμά ότι θα πρέπει να επέλθουν σημαντικές βελτιώσεις στην εκπόνηση εκθέσεων από τους ΕΦΕ ως βήμα προόδου προς τη βελτίωση της επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Το ίδιο σκεπτικό διέπει και τις υφιστάμενες προτάσεις για την τροποποίηση των πλαισίων δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών και αεροπορικών μεταφορών.

Η Επιτροπή θα επωφελούνταν από την παροχή περαιτέρω πληροφοριών σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση εφαρμογής του πλαισίου δικαιωμάτων των επιβατών.

<b>Στάδιο</b>	<b>Ημερομηνία</b>
Έγκριση του υπομνήματος σχεδιασμού του ελέγχου / Έναρξη του ελέγχου	13.9.2017
Επίσημη διαβίβαση του σχεδίου έκθεσης στην Επιτροπή (ή σε άλλη ελεγχόμενη μονάδα)	19.7.2018
Έγκριση της τελικής έκθεσης μετά τη διαδικασία εκατέρωθεν ακρόασης	3.10.2018
Παραλαβή των επίσημων απαντήσεων της Επιτροπής (ή άλλης ελεγχόμενης μονάδας) σε όλες τις γλώσσες	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1256-4 doi:10.2865/51919 QJ-AB-18-028-EL-N

HTML ISBN 978-92-847-1245-8 doi:10.2865/705496 QJ-AB-18-028-EL-Q

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθορίσει ένα σύνολο δικαιωμάτων των επιβατών στην ΕΕ, τα οποία είναι κοινά για όλους τους τρόπους δημόσιας μεταφοράς, ήτοι με λεωφορείο, τρένο, πλοίο και αεροπλάνο. Εξετάσαμε το πεδίο εφαρμογής και την εμβέλεια των κανονισμών, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν τα δικαιώματα των επιβατών προστατεύονται αποτελεσματικά και ασκούνται πραγματικά. Πραγματοποιήσαμε επισκέψεις σε δέκα κράτη μέλη της ΕΕ και διενεργήσαμε δύο έρευνες σχετικά με τις εμπειρίες των ίδιων των επιβατών. Διαπιστώσαμε ότι πολλοί επιβάτες δεν γνωρίζουν επαρκώς τα δικαιώματά τους και συχνά δεν τα ασκούν λόγω προβλημάτων με την επιβολή τους. Διατυπώνουμε σειρά συστάσεων για τη βελτίωση του πλαισίου των δικαιωμάτων των επιβατών και την αύξηση της ευαισθητοποίησης. Παρέχουμε επίσης 10 συμβουλές επιδιώκοντας τη βελτίωση της ταξιδιωτικής εμπειρίας όλων μας.



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ  
ΕΛΕΓΚΤΙΚΟ  
ΣΥΝΕΔΡΙΟ



Υπηρεσία Εκδόσεων

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΛΕΓΚΤΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ  
12, rue Alcide De Gasperi  
1615 Luxembourg  
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

Τηλ. +352 4398-1

Πληροφορίες: [eca.europa.eu/el/Pages/ContactForm.aspx](http://eca.europa.eu/el/Pages/ContactForm.aspx)  
Ιστότοπος: [eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)  
Twitter: @EUAuditors

©Ευρωπαϊκή Ένωση, 2018

Για οποιαδήποτε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού που δεν αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πρέπει να ζητηθεί άδεια απευθείας από τους δικαιούχους των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.