

# Τα δικαιώματα των επιβατών

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθιερώσει τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά και εργάζεται για την ενίσχυσή τους. Ιδού λοιπόν τα κυριότερα δικαιώματα που απολαμβάνετε σήμερα.

## I. Πληροφορίες για τις πτήσεις και τις κρατήσεις

Όταν προβαίνει σε σχετικές έρευνες ή σε κρατήσεις πτήσεων μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, κάθε επιβάτης δικαιούται να λάβει ουδέτερες και ακριβείς πληροφορίες:

- Εκτός από τις περιπτώσεις εκείνες που ο επιβάτης αξιώνει κάτι άλλο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να του/της χορηγεί ουδέτερες πληροφορίες από το ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων (HΣΚΘ), ιδίως σχετικά με τα ακόλουθα στοιχεία:
  - τις διαφορετικές διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού, με την ακόλουθη σειρά προτεραιότητας:
    - τις πτήσεις χωρίς σταθμό,
    - τις πτήσεις με ενδιάμεσους σταθμούς, αλλά χωρίς αλλαγή αεροσκάφους,
    - τις πτήσεις με ανταπόκριση.
  - όλους τους διαθέσιμους ναύλους που προσφέρουν οι διάφορες αεροπορικές εταιρείες με βάση τα απεικονιζόμενα στοιχεία.
- Όταν οι επιβάτες το ζητούν ο ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να τους παρέχει άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες που απεικονίζονται στο σύστημα του ηλεκτρονικού υπολογιστή, επιτρέποντάς τους να δουν την οθόνη ή εκτυπώνοντας τα απεικονιζόμενα σε αυτή στοιχεία.
- Εάν η κράτηση του εισιτηρίου γίνεται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή απευθείας από την αεροπορική εταιρεία, αυτοί υποχρεούνται να μεταβιβάσουν στον επιβάτη όλα τα διαθέσιμα στοιχεία στο σύστημα του ηλεκτρονικού υπολογιστή αναφορικά με:
  - την ταυτότητα του αερομεταφορέα, ο οποίος θα εκτελέσει πράγματι την υπηρεσία μεταφοράς σε αντίθεση με τον αερομεταφορέα ο οποίος μνημονεύεται στο εισιτήριο,
  - τις αλλαγές των αεροσκαφών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού,
  - τους παρεμβαλλόμενους κατά τη διαδρομή του ταξιδιού σταθμούς,
  - τις μετεπιβιβάσεις μεταξύ των αεροδρομίων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

## II. Υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων

Όπως επιβάλλεται από τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πρέπει να επιφυλάσσεται στους επιβάτες ισότιμη μεταχείριση και να τους καταβάλλονται οι κατάλληλες αντισταθμιστικές παροχές, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασής τους σε κάποιο αεροδρόμιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Ο επιβάτης διαθέτει έγκυρο εισιτήριο στο οποίο αναγράφεται επιβεβαιωμένη κράτηση και εμφανίζεται στον έλεγχο των εισιτηρίων μέσα στην απαιτούμενη προθεσμία σε κάποιο αεροδρόμιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εάν η αεροπορική εταιρεία αποτρέψει στην περίπτωση αυτή την επιβίβαση του επιβάτη επειδή έχει κάνει υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων για τη συγκεκριμένη πτήση, εφαρμόζονται οι εξής κανόνες. Η αεροπορική εταιρεία είναι υποχρεωμένη να προσφέρει στον επιβάτη αυτόν την επιλογή μεταξύ των εξής λύσεων:
  - της επιστροφής, χωρίς πρόστιμο, της αξίας του εισιτηρίου για το τμήμα του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκε,
  - της συντομότερης περαιτέρω μεταφοράς του επιβάτη μέχρι τον τελικό προορισμό, ή
  - της μεταγενέστερης περαιτέρω μεταφοράς, κατά την επιθυμία του.
- Η αεροπορική εταιρεία υποχρεούται επιπλέον να καταβάλει τα εξής ελάχιστα αντισταθμιστικά ποσά σε μετρητά:
  - 150 ευρώ για τις πτήσεις έως 3 500 km (75 ευρώ, εάν η καθυστέρηση για τον επιβάτη είναι μικρότερη των δύο ωρών),
  - 300 ευρώ για πτήσεις που υπερβαίνουν τα 3 500 km (150 ευρώ, εάν η καθυστέρηση για τον επιβάτη είναι μικρότερη των τεσσάρων ωρών).
  - Οι αντισταθμιστικές παροχές δεν επιτρέπεται να υπερβούν την τιμή του εισιτηρίου. Μόνο εάν ο επιβάτης συμφωνεί, επιτρέπεται να καταβληθούν σε ταξιδιωτικά κουπόνια ή σε άλλες υπηρεσίες, εκτός από μετρητά.
- Οι αεροπορικές εταιρείες υποχρεούνται επιπλέον να συνδράμουν δωρεάν τους επιβάτες ως εξής:
  - να τους παρέχουν τη δυνατότητα να τηλεφωνήσουν και/ή να στείλουν μήνυμα με τέλεξ ή τηλεμοιότητα στον τόπο προορισμού τους,
  - να τους παρέχουν γεύματα και αναψυκτικά, σε εύλογη σχέση προς το χρόνο αναμονής,
  - να τους παρέχουν κατάλυμα, για μία ή περισσότερες νύχτες, στις περιπτώσεις που καθίσταται αναγκαία η πρόσθετη παραμονή,
  - να τους παρέχουν την περαιτέρω μεταφορά τους προς τον αρχικό προορισμό, εάν ο επιβάτης αποδέχεται να μεταβεί με αναπληρωματική πτήση σε κάποιο εναλλακτικό αεροδρόμιο.
- Στις περιπτώσεις που ο επιβάτης τοποθετείται σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία πληρώθηκε το αντίτιμο του εισιτηρίου, δικαιούται να αξιώσει την επιστροφή της διαφοράς της τιμής.
- Στις περιπτώσεις άρνησης της επιβίβασης ενός επιβάτη το ταξίδι του οποίου αποτελεί μέρος οργανωμένου ταξιδιού, η αεροπορική εταιρεία είναι υποχρεωμένη να καταβάλει αντισταθμιστικές παροχές στον επιχειρηματία του οργανωμένου ταξιδιού, ο οποίος υποχρεούται με τη σειρά του να μεταβιβάσει στον επιβάτη τα ποσά που εισέπραξε.
- Οι επιβάτες δεν πρέπει να χρειάζεται να ζητήσουν από την αεροπορική εταιρεία την καταβολή των αντισταθμιστικών παροχών και τη συνδρομή που μνημονεύεται προηγουμένως — η αεροπορική εταιρεία είναι υποχρεωμένη να τους τα προσφέρει φυσιολογικά, σύμφωνα με τη ροή των πραγμάτων.

## III. Αποζημίωση σε περίπτωση ατυχήματος

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με κάποια αεροπορική εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης λαμβάνουν πλήρη αποζημίωση, στην περίπτωση ατυχήματος, ανεξάρτητα από τον τόπο επέλευσης του ατυχήματος, και προκαταβολές ποσών, στις περιπτώσεις που αυτό κρίνεται αναγκαίο, για να βοηθηθούν να αντιμετωπίσουν τα άμεσα οικονομικά δεινά.

- Δεν επιβάλλεται κανένα χρηματοοικονομικό όριο στην ευθύνη που υπέχει κάποια αεροπορική εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για τις ζημιές που υπέστη κάποιος επιβάτης σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού ή πρόκλησης οποιασδήποτε άλλης σωματικής βλάβης. Δεν ισχύουν με άλλα λόγια ανώτατα όρια όσον αφορά τις αξιώσεις που μπορεί να εγερθούν.
- Η αεροπορική εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης οφείλει να καταβάλει, χωρίς καμία καθυστέρηση και, οπωσδήποτε, το αργότερο μέσα σε δεκαπέντε ημέρες από τη στιγμή που εξακριβωθεί η ταυτότητα του φυσικού προσώπου που δικαιούται να λάβει την αποζημίωση, την απαιτούμενη προκαταβολή για την κάλυψη των άμεσων οικονομικών αναγκών. Η προκαταβολή αυτή δεν επιτρέπεται να είναι κατώτερη από το ποσό των 15 000 ειδικών τραβηκτικών δικαιωμάτων (περίπου 20 000 ευρώ) ανά επιβάτη, σε περίπτωση θανάτου.
- Για να ενθαρρυνθεί η ταχεία ικανοποίηση των αξιώσεων μικρού ύψους, μέχρι και το ποσό των 100 000 ειδικών τραβηκτικών δικαιωμάτων (130 000 περίπου ευρώ) οι αεροπορικές εταιρείες της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται να περιορίζουν την ευθύνη τους ή να απαλλάσσονται από αυτήν μόνον εάν η ζημία προκλήθηκε στο σύνολό της ή κατά ένα μέρος από αμέλεια του επιβάτη ο οποίος τραυματίστηκε ή απειβίωσε.

## IV. Τα αεροπορικά ταξίδια ως μέρος οργανωμένων ταξιδιών

Στους επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικά συμμετέχοντας σε οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις που έχουν αγοράσει στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να παρέχονται από το διοργανωτή ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το ταξίδι τους. Οι επιβάτες έχουν επίσης σαφή δικαιώματα στο θέμα της εκτέλεσης της σύμβασής τους.

- Στο φυλλάδιο πρέπει, μεταξύ άλλων, να αναπτύσσονται με σαφήνεια και ακρίβεια ο προορισμός, η ακολουθητέα διαδρομή και τα μεταφορικά μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για τις διακοπές. Οι πληροφορίες του φυλλαδίου είναι δεσμευτικές για το διοργανωτή.
- Ο διοργανωτής είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιήσει εγγράφως, πριν από την αναχώρηση, το χρόνο και τις τοποθεσίες πραγματοποίησης των ενδιάμεσων σταθμών καθώς και τις μεταφορικές διασυνδέσεις.
- Ο καταναλωτής/η καταναλώτρια δικαιούται να μεταβιβάσει την κράτησή του/της σε κάποιο άλλο άτομο.
- Η τιμή που καθορίζεται στη σύμβαση δεν είναι δυνατόν να μεταβληθεί, εκτός εάν στους όρους προβλέπεται ρητά η δυνατότητα αυτή.
- Ο διοργανωτής ευθύνεται για κάθε παράλειψη εκπλήρωσης των όρων της σύμβασης. Συνεπεία αυτού τα προβλήματα που ανακύπτουν στο σκέλος της πτήσης ενός οργανωμένου ταξιδιού ή διακοπών πρέπει σε γενικές γραμμές να υποβάλλονται απευθείας στο διοργανωτή, ο οποίος ενεργεί για λογαριασμό του επιβάτη, σε όλες τις σχετικές δοσοληψίες με την αεροπορική εταιρεία.

## V. Λοιπά δικαιώματα

Η αεροπορική μεταφορά διέπεται από τη σύμβαση, με την οποία παρέχονται ορισμένα δικαιώματα στους επιβάτες. Ζητήστε από την αεροπορική σας εταιρεία ή το ταξιδιωτικό σας πρακτορείο σχετικό αντίγραφο.

Βάσει των διατάξεων διεθνών συμφωνιών, η αεροπορική εταιρεία ευθύνεται για τη ζημία που προκάλεσε η καθυστέρηση, εκτός εάν αποδείξει ότι έλαβε κάθε εύλογο μέτρο προς αποφυγή της ζημίας ή ότι ήταν αδύνατη η αποφυγή της. Η εταιρεία ευθύνεται επίσης για την απώλεια ή τη φθορά των αποσκευών. Ζητήστε από την αεροπορική σας εταιρεία ή το ταξιδιωτικό σας πρακτορείο να σας δώσουν τις σχετικές πληροφορίες.

### Επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών

Τα προαναφερόμενα δικαιώματα των επιβατών καθορίζονται είτε άμεσα από τις ρυθμίσεις της νομοθεσίας της ΕΕ ή από τις ρυθμίσεις της εθνικής νομοθεσίας οι οποίες θεσπίζονται κατ' εκτέλεση των οδηγιών της ΕΕ. Οι αεροπορικές εταιρείες, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, οι διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών και όλες οι άλλες επιχειρήσεις που ενέχονται στην παροχή των υπηρεσιών αεροπορικής μεταφοράς οφείλουν κατά συνέπεια να τις τηρούν.

- Το πρώτο βήμα που πρέπει να κάνει ο επιβάτης είναι να έλθει σε επαφή με την αεροπορική εταιρεία ή το διοργανωτή των οργανωμένων διακοπών.
- Εάν ο επιβάτης πιστεύει ότι δεν τηρήθηκε ο νόμος, πρέπει ο ίδιος/η ίδια να έλθει σε επαφή με τον αντίστοιχο εθνικό φορέα που είναι αρμόδιος για τις αεροπορικές μεταφορές ή την προστασία των καταναλωτών (εάν τα στοιχεία αυτά είναι διαθέσιμα αναφέρονται στη συνέχεια).
- Όταν κάποιος επιβάτης υποστεί ζημία επειδή δεν τηρήθηκε η κοινοτική νομοθεσία, μπορεί να συντρέχουν οι λόγοι άσκησης ιδιωτικής αγωγής ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων.
- Μπορεί επίσης να σας προσφέρουν συμβουλές ή υποστήριξη οι οργανώσεις των καταναλωτών και των επιβατών.
- Οι επιβάτες μπορούν επίσης να ενημερώσουν τη Γενική Διεύθυνση Ενεργείας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την έμπρακτη ανταπόκριση στην καταγγελία τους [στη διεύθυνση: rue de la Loi/Wetstraat 200, B-1049 Bruxelles, φαξ (32-2) 299 10 15, e-mail: tren-aprights@cec.eu.int].

