



28.9.2012

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΠΡΟΣ ΤΑ ΜΕΛΗ

**Θέμα:** Αναφορά 1269/2011, του Jürgen Köhler, γερμανικής ιθαγένειας, σχετικά με ελλείψεις στις διατάξεις περί καθυστέρησης αποσκευών του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος

### 1. Περίληψη της αναφοράς

Ο αναφέρων επισημαίνει τα προβλήματα που ανακύπτουν σε σχέση με την καταβολή αποζημίωσης για καθυστέρηση αποσκευών, διότι οι αεροπορικές εταιρείες αρνούνται να επιστρέψουν τις πρωτότυπες αποδείξεις. Πολλοί ταξιδιώτες έχουν συνάψει σύμβαση ιδιωτικής ασφάλισης, η οποία παρέχει αποζημίωση μεγαλύτερη από εκείνη που δίνουν οι αεροπορικές εταιρείες σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος. Για να καταβληθεί ωστόσο η διαφορά μεταξύ των παροχών της αεροπορικής εταιρείας και της ιδιωτικής ασφάλισης, οι ασφαλιστικές εταιρείες απαιτούν ο ασφαλισμένος να προσκομίσει τις πρωτότυπες αποδείξεις για τις αγορές που χρειάστηκε να πραγματοποιήσει, και τις οποίες ο ενδιαφερόμενος όφειλε αρχικά να έχει υποβάλει στο γραφείο αποζημιώσεων της αεροπορικής εταιρείας. Ο αναφέρων αμφισβητεί τη νομιμότητα της παρακράτησης των πρωτότυπων αποδείξεων εκ μέρους της αεροπορικής εταιρείας και ζητεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να ερευνήσει αν αυτή η συμπεριφορά συνάδει με το πνεύμα και το γράμμα του προαναφερθέντος κανονισμού και των αρχών της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

### 2. Παραδεκτό

Χαρακτηρίστηκε παραδεκτή στις 5 Μαρτίου 2012. Η Επιτροπή κλήθηκε να παράσχει πληροφορίες (άρθρο 202, παράγραφος 6, του Κανονισμού).

### 3. Απάντηση της Επιτροπής, που ελήφθη στις 28 Σεπτεμβρίου 2012.

Ενώ ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 ορίζει την βάση για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση απώλειας ή καθυστέρησης αποσκευής, δεν προβλέπει συγκεκριμένη διαδικασία μέσω της οποίας πρέπει να εγκριθεί η σχετική αίτηση. Επομένως οι διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων σχετικά με τις πρωτότυπες αποδείξεις, διαφέρει ανάλογα τον με τον μεταφορέα.

Ωστόσο, οι διαδικασίες αυτές πρέπει να συνάδουν με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης της οδηγίας σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων<sup>1</sup> (UCT) και της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές<sup>2</sup> (UCP), καθώς και με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο σχετικά με τις δικαστικές διαδικασίες και τα αποδεικτικά μέσα.

Η οδηγία UCP, η οποία εμποδίζει τους εμπόρους να χρησιμοποιούν παραπλανητικές και επιθετικές πρακτικές έναντι των καταναλωτών, απαιτεί από τις εταιρίες να λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και να μην παρέχουν στους καταναλωτές ψευδείς, ανακριβείς ή ελλιπείς πληροφορίες για μεγάλο εύρος στοιχείων, συμπεριλαμβανομένης της εξυπηρέτησης του καταναλωτή μετά την πώληση και της πολιτικής χειρισμού καταγγελιών. Επιπλέον, σε περίπτωση πρόσκλησης για αγορά, η οδηγία απαιτεί από τους εμπόρους να παρέχουν εγκαίρως σχετικές πληροφορίες με σαφή και κατανοητό τρόπο.

Η οδηγία UCT προβλέπει ότι οι συμβατικές ρήτρες πρέπει να συντάσσονται σε απλή και κατανοητή γλώσσα και ότι μία ρήτρα σύμβασης που δημιουργεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των μερών εις βάρος του καταναλωτή θεωρείται καταχρηστική και ως εκ τούτου δεν πρέπει να είναι δεσμευτική.

Όσον αφορά τις διασυνοριακές παραβάσεις, οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και οι καταχρηστικές ρήτρες υπόκεινται στην αρμοδιότητα του δικτύου το οποίο δρα σε επίπεδο ΕΕ και το οποίο θεσπίστηκε από τον κανονισμό ΕΚ αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών<sup>3</sup>. Ο κανονισμός αυτός θεσπίζει ένα δίκτυο αρχών επιβολής του νόμου και επιτρέπει στις αρχές αυτές να εντοπίζουν, να διερευνούν και να παύουν τέτοιου είδους παραβάσεις.

#### Συμπέρασμα

Η Επιτροπή προτείνει στον αναφέροντα να ενημερώσει την αρμόδια εθνική αρχή εάν θεωρεί ότι η εμπορική πρακτική ορισμένου αερομεταφορέα παραβιάζει τη νομοθεσία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή/και τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων. Ο παρακάτω ιστότοπος περιλαμβάνει κατάλογο των αρμόδιων εθνικών αρχών για τα θέματα που αφορούν τους καταναλωτές: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)

Όσον αφορά διασυνοριακές παραβιάσεις της νομοθεσίας της ΕΕ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις καταχρηστικά μέτρα, οι εθνικές αρχές ενδέχεται να αποφασίσουν να

<sup>1</sup> ΕΕ L 095, 21.4.1993, σ. 29

<sup>2</sup> ΕΕ L 149, 11.6.2005, σ. 22

<sup>3</sup> ΕΕ L 364, 9.12.2004, σ. 1

συνεργαστούν στο πλαίσιο του δικτύου συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών, το οποίο θέσπισε ο κανονισμός (ΕΚ) 2006/2004.