



Τα δικαιώματα των επιβατών

Έχουν θεσπισθεί κοινοί κανόνες που κατοχυρώνουν την παροχή ενός ελαχίστου επιπέδου βοήθειας προς τους επιβάτες όλων των μέσων μεταφοράς, σε περίπτωση σημαντικής καθυστέρησης ή ακύρωσης, και ιδιαίτερα την προστασία των πιο ευάλωτων ταξιδιωτών. Οι κανόνες αυτοί θεσπίζουν επίσης μηχανισμούς αποζημίωσης. Ωστόσο, είναι δυνατές πολυάριθμες παρεκκλίσεις για τις σιδηροδρομικές ή οδικές μεταφορές, και οι ενστάσεις ενώπιον των δικαστηρίων εξακολουθούν να είναι συχνές.

Νομική βάση

Άρθρο 91 παράγραφος 1 και άρθρο 100 παράγραφος 2 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στόχοι

Η νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών επιδιώκει να διασφαλίσει ένα ελάχιστο εναρμονισμένο επίπεδο προστασίας των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς με στόχο τη διευκόλυνση της κινητικότητας και την ενθάρρυνση της χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς.

Επιτεύγματα

Η Ένωση έχει εξοπλισθεί προοδευτικά με κανόνες για την προστασία των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς. Η νομοθεσία αυτή βασίζεται στην προηγούμενη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών^[1] και τα οργανωμένα ταξίδια^[2], καθώς και στις εφαρμοστέες διεθνείς συμβάσεις^[3], στον Χάρτη των Θεμελιωδών

[1]Μεταξύ άλλων, στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, στην οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, και στην οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών.

[2]Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις. Από την 1η Ιουλίου 2018, το κείμενο αυτό (καθώς και οι σχετικές διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ) αντικαταστάθηκε με μια νέα οδηγία που λαμβάνει υπόψη την κυρίαρχη πλέον θέση του διαδικτύου στην πώληση οργανωμένων ταξιδιών (οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 της 25ης Νοεμβρίου 2015).

[3]Τα καθεστώτα ευθύνης των μεταφορέων σε περίπτωση ατυχήματος είναι ευθυγραμμισμένα με τις σχετικές διεθνείς συμβάσεις: Σύμβαση του Μόντρεαλ για τις αεροπορικές μεταφορές (που μεταφέρθηκε και επεκτάθηκε σε πτήσεις εσωτερικού με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002): Σύμβαση των Αθηνών για τις θαλάσσιες μεταφορές (οι σχετικές διατάξεις έχουν μεταφερθεί και επεκταθεί στις εθνικές μεταφορές με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 392/2009): Σύμβαση για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (οι σχετικές διατάξεις έχουν μεταφερθεί και επεκταθεί στις εθνικές μεταφορές με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007). Στις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται από τις ως άνω συμβάσεις ή τη μεταφορά τους στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφαρμόζονται οι κατάλληλες εθνικές διατάξεις (μεταφορά με λεωφορείο ή πούλμαν και εσωτερικές πλωτές μεταφορές).



Δικαιωμάτων και τις σχετικές εθνικές διατάξεις. Ωστόσο, η εφαρμογή της νομοθεσίας αυτής είναι δύσκολη και η προσφυγή στα δικαστήρια συχνή. Εξάλλου, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην ερμηνεία της.

Οι κανόνες αυτοί θεσπίζουν ένα σύνολο βασικών δικαιωμάτων, κοινών για όλα τα μέσα μεταφοράς: απαγόρευση των διακρίσεων, ειδική προστασία για τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, ενημέρωση των επιβατών^[4], εθνικές ρυθμιστικές αρχές και συστήματα εξέτασης των καταγγελιών. Θεσπίζουν επίσης μηχανισμούς βοήθειας και αντιστάθμισης σε περίπτωση ακύρωσης ή σημαντικής καθυστέρησης, προσαρμοσμένους σε κάθε μέσο μεταφοράς και τους οποίους οφείλει να εφαρμόζει πάντα ο πραγματικός μεταφορέας.

A. Αεροπορικές μεταφορές: κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006

Ο κανονισμός αριθ. 261/2004 αποτελεί πηγή πολυάριθμων διαφορών και η εμβέλειά του έχει προσδιορισθεί μέσω εκτενούς νομολογίας^[5].

Άρνηση επιβίβασης:

- ο μεταφορέας οφείλει πρώτα να απευθυνθεί σε εθελοντές στους οποίους προτείνονται: i) μια αντιστάθμιση κατόπιν ελεύθερης διαπραγματεύσεως και ii) η επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, ενδεχομένως, δωρεάν πτήσης προς το αρχικό σημείο αναχώρησης) και εναλλακτικής πτήσης ή συνέχισης του ταξιδιού, το συντομότερο δυνατό, ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας·
- στους επιβάτες που δεν μπορούν να επιβιβασθούν προτείνεται: i) μια βοήθεια (γεύμα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα εάν χρειασθεί), ii) η επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, ενδεχομένως, δωρεάν πτήσης προς το αρχικό σημείο αναχώρησης) και εναλλακτικής πτήσης ή συνέχισης του ταξιδιού, το συντομότερο δυνατό, ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας και iii) μια άμεση αποζημίωση ορισθείσα ως εξής:

Πτήσεις ≤ 1 500 χλμ	Πτήσεις 1 500-3 500 χλμ Πτήσεις ΕΕ ≤ 1 500 χλμ	Πτήσεις ≥ 3 500 χλμ
250 ευρώ (125 ευρώ σε περίπτωση εναλλακτικής πτήσης με μικρότερη των 2 ωρών καθυστέρηση κατά την άφιξη)	400 ευρώ (200 ευρώ σε περίπτωση εναλλακτικής πτήσης με μικρότερη των 3 ωρών καθυστέρηση κατά την άφιξη)	600 ευρώ (125 ευρώ σε περίπτωση εναλλακτικής πτήσης με μικρότερη των 4 ωρών καθυστέρηση κατά την άφιξη)

Ακύρωση:

[4] Συγκεκριμένα, οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει, χωρίς συμπληρωματικό κόστος, να απολαύουν της κατάλληλης βοήθειας, εν μέρει εξαρτώμενης από την προκαταρκτική ενημέρωση του μεταφορέα: 36 ώρες προ της αναχώρησης για τη μεταφορά με λεωφορείο και 48 ώρες για τα υπόλοιπα μεταφορικά μέσα.

[5] Τον Μάρτιο του 2013, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε να διασαφηνιστούν οι εν λόγω κανόνες (και ειδικότερα να προσδιοριστούν καλύτερα οι «έκτακτες περιστάσεις») για να διευκολυνθεί η εφαρμογή τους (COM(2013)130). Η πρόταση αυτή τελεί ακόμη υπό συζήτηση και εξετάστηκε από το Κοινοβούλιο σε πρώτη ανάγνωση στις 5 Φεβρουαρίου 2014 (P7_TA(2014)0092). Στο μεταξύ, η Επιτροπή ενέκρινε μια ερμηνεία των εν ισχύ κανόνων βάσει της νομολογίας (C(2016)3502 της 10ης Ιουνίου 2016).



- βοήθεια (γεύμα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα εάν χρειασθεί)^[6]
- επιλογή μεταξύ i) της επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, ενδεχομένως, δωρεάν πτήσης προς το αρχικό σημείο αναχώρησης) και ii) εναλλακτικής πτήσης ή συνέχισης του ταξιδιού, το συντομότερο δυνατό, ή iii) σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας
- άμεση αποζημίωση όπως στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, εκτός εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί προηγουμένως για την ακύρωση της πτήσης^[7] και πλην εκτάκτων περιστάσεων^[8].

Καθυστέρηση τουλάχιστον 2 ωρών για τις πτήσεις έως 1 500 χλμ, τουλάχιστον 3 ωρών για τις πτήσεις από 1 500 έως 3 500 χλμ και για τις πτήσεις εντός της ΕΕ άνω των 1 500 χλμ και τουλάχιστον 4 ωρών για τις πτήσεις άνω των 3 500 χλμ:

- βοήθεια (γεύμα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα εάν χρειασθεί)
- σε περίπτωση καθυστέρησης 3 ωρών και άνω, προτείνεται στον επιβάτη η επιστροφή χρημάτων εντός επτά ημερών (και, ενδεχομένως, δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης), καθώς και αποζημίωση όπως στην περίπτωση ακύρωσης^[9].

Αλλαγή κατηγορίας θέσης:

- ο μεταφορέας δεν δύναται να απαιτήσει κανένα συμπληρωματικό αντίτιμο όταν τοποθετεί επιβάτη σε ανώτερη θέση
- σε περίπτωση τοποθέτησης του επιβάτη σε κατώτερη θέση, ο μεταφορέας επιστρέφει το ποσό που αντιστοιχεί στην αλλαγή θέσης εντός επτά ημερών: i) 30% του αντίτιμου για τις πτήσεις έως 1 500 χλμ, ii) 50% για τις πτήσεις μεταξύ 1 500 και 3 500 χλμ και τις ενδοευρωπαϊκές πτήσεις άνω των 1 500 χλμ ή iii) 75% για τις πτήσεις άνω των 3 500 χλμ.

Επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα:

Οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και οι συνοδοί τους έχουν πάντα προτεραιότητα επιβίβασης. Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή καθυστέρησης της πτήσης, όποια και αν είναι η διάρκεια της εν λόγω καθυστέρησης, τους παρέχεται πάντα βοήθεια (γεύματα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα εάν χρειασθεί), το ταχύτερο δυνατόν.

Η Επιτροπή υπέβαλε νέα πρόταση για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 τον Μάρτιο του 2013 ([COM\(2013\)0130](#)) με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της επιβολής των κανόνων της ΕΕ μέσω της αποσαφήνισης βασικών αρχών και των παρεπόμενων δικαιωμάτων των επιβατών που έχουν προκαλέσει πολλές διαφορές μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και επιβατών στο παρελθόν. Η διαδικασία

[6] Το ΔΕΕ έκρινε ότι η βοήθεια αυτή είναι υποχρεωτική όποιος και αν είναι ο λόγος της ακύρωσης, χωρίς κανέναν χρονικό ή χρηματικό περιορισμό πλην των πραγματικών δαπανών που πραγματοποιήσει ο επιβάτης.

[7] Τουλάχιστον δύο εβδομάδες προ της πτήσης. Η προθεσμία αυτή μπορεί να συντομευθεί στην περίπτωση εναλλακτικής πτήσης.

[8] Περιορισθείσες στην ανωτέρα βία από τη νομολογία του ΔΕΕ.

[9] Το ΔΕΕ εξομοίωσε τους επιβάτες των πτήσεων με καθυστέρηση άνω των τριών ωρών, με τους επιβάτες των οποίων η πτήση ακυρώθηκε. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 είχε προβλέψει μόνο τη δυνατότητα αποζημίωσης για τις καθυστερήσεις άνω των πέντε ωρών.



συναπόφασης είναι ακόμη σε εξέλιξη και οι τελικές λύσεις δεν έχουν ακόμη συμφωνηθεί μεταξύ του Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της ΕΕ.

B. Σιδηροδρομικές μεταφορές: κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007

Τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν από τις περισσότερες εκ των διατάξεων τους για τις εγχώριες σιδηροδρομικές υπηρεσίες τους (μέχρι το 2024) και τις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες τους ή για τις υπηρεσίες το μεγαλύτερο μέρος των οποίων παρέχεται εκτός της Ένωσης^[10].

Ακύρωση ή καθυστέρηση άνω των 60 λεπτών:

- επιλογή μεταξύ i) εναλλακτικής διαδρομής ή της συνέχισης του ταξιδιού εντός της συντομότερης προθεσμίας ή ii) σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας και iii) της επιστροφής χρημάτων εντός ενός μηνός (και δωρεάν επιστροφή στο αρχικό σημείο αναχώρησης εάν χρειασθεί)
- σε περίπτωση μη επιστροφής των χρημάτων, διατήρηση του δικαιώματος μεταφοράς και αποζημίωση εντός ενός μηνός κατόπιν αιτήσεως του επιβάτη (εκτός εάν είχε ενημερωθεί για την καθυστέρηση προ της αγοράς του εισιτηρίου του): 25% του καταβληθέντος αντιτίμου για τις καθυστερήσεις από 60 έως 119 λεπτά και 50% για τις μεγαλύτερες
- γεύμα στον σταθμό ή στο τρένο, και κατάλυμα, εάν χρειασθεί και είναι εφικτό
- ο μεταφορέας απαλλάσσεται της ευθύνης του εάν η ακύρωση ή η καθυστέρηση οφείλονται σε αναπόφευκτες έκτακτες περιστάσεις. Ωστόσο, εξακολουθεί να οφείλεται αποζημίωση, ακόμη και υπό τις περιστάσεις αυτές^[11].

Η αναδιτύπωση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 που δρομολογήθηκε από την Επιτροπή τον Σεπτέμβριο του 2017 ([COM\(2017\)0548](#)) παρέχει τη βάση για ένα ακόμη σαφέστερο πλαίσιο της σχέσης μεταξύ μεταφορέων και πελατών. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα σχετικά με την πρόταση τον Νοέμβριο του 2018. Τον Οκτώβριο του 2019, ανακοινώθηκε στην ολομέλεια η απόφαση της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού να ξεκινήσει διοργανικές διαπραγματεύσεις για το κείμενο.

Γ. Θαλάσσιες ή εσωτερικές πλωτές μεταφορές: Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010

Τα δικαιώματα των επιβατών (για ταξίδια άνω των 500 μιλίων) με σκάφη (μηχανοκίνητα, με περισσότερους από 12 επιβάτες και 3 μέλη πληρώματος) στη θάλασσα ή στα εσωτερικά ύδατα, εφαρμόζεται στους επιβάτες που 1) επιβιβάζονται σε λιμένα της Ένωσης, ή 2) έχουν προορισμό λιμένα της Ένωσης, αν η υπηρεσία εκτελείται από μεταφορέα εγκατεστημένο στην ΕΕ. Για να απολαύουν των δικαιωμάτων αυτών, οι επιβάτες των κρουαζιερόπλοιων πρέπει να επιβιβάζονται σε ευρωπαϊκό λιμένα και δεν καλύπτονται από ορισμένες διατάξεις σχετικά με τις καθυστερήσεις.

Ακύρωση ή καθυστέρηση άνω των 90 λεπτών κατά την αναχώρηση:

[10]Το 2017 η Επιτροπή πρότεινε την τροποποίηση του κανονισμού για τον περιορισμό της χρήσης των παρεκκλίσεων σε εθνικό επίπεδο. Η εν λόγω πρόταση εξετάζεται από τον νομοθέτη.

[11]Το 2013 το ΔΕΕ έκρινε ότι οι επιβάτες έχουν δικαίωμα για μερική επιστροφή του κόστους του εισιτηρίου τρένου σε περίπτωση σημαντικής καθυστέρησης, έστω και αν η καθυστέρηση αυτή οφείλεται σε ανωτέρα βία (C-509/11). Η πρόταση για την τροποποίηση του κανονισμού που παρουσιάστηκε από την Επιτροπή το 2017 προβλέπει την κατάργηση της εν λόγω αυτόματης αποζημίωσης.



- ενημέρωση των επιβατών σχετικά με την καθυστέρηση ή την ακύρωση το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης·
- παροχή επιλογής μεταξύ i) εναλλακτικής διαδρομής ή συνέχισης του ταξιδιού εντός της συντομότερης προθεσμίας ή ii) επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και δωρεάν επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησης εάν χρειασθεί)·
- παροχή βοήθειας (εκτός εάν ο επιβάτης είχε ενημερωθεί για την καθυστέρηση προ της αγοράς του εισιτηρίου του)· γεύματα, εάν υπάρχει δυνατότητα και, εάν χρειασθεί, παροχή καταλύματος στο πλοίο ή στην ξηρά· η παροχή καταλύματος στην ξηρά περιορίζεται σε τρεις διανυκτερεύσεις και ποσό 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση· η παροχή καταλύματος δεν είναι υποχρεωτική εάν η ακύρωση ή η καθυστέρηση οφείλονται σε κακές καιρικές συνθήκες.

Σημαντική καθυστέρηση κατά την άφιξη:

Αποζημίωση εντός ενός μηνός κατόπιν αιτήσεως του επιβάτη (εκτός εάν είχε ενημερωθεί για την καθυστέρηση προ της αγοράς του εισιτηρίου του ή εάν η καθυστέρηση οφείλεται σε κακές καιρικές συνθήκες ή σε ανωτέρα βία) ως εξής:

Αποζημίωση:	25% του καταβληθέντος αντιτίμου εισιτηρίου	50% του καταβληθέντος αντιτίμου εισιτηρίου
Ταξίδι ≤ 4 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 1 ώρας	Καθυστέρηση ≥ 2 ωρών
Ταξίδι 4 έως 8 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 2 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 4 ωρών
Ταξίδι 8 έως 24 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 3 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 6 ωρών
Ταξίδι ≥ 24 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 6 ωρών	Καθυστέρηση ≥ 12 ωρών

Δ. Μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν: Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011

Τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν με λεωφορεία ή πούλμαν δεν εφαρμόζονται στο σύνολό τους παρά μόνο για τακτικά δρομολόγια άνω των 250 χλμ και όταν η επιβίβαση ή η αποβίβαση του επιβάτη πραγματοποιείται στο έδαφος ενός κράτους μέλους^[12]. Μέχρι τον Μάρτιο του 2021, τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν από τις περισσότερες διατάξεις του κανονισμού (με αποτέλεσμα πολύ διαφορετικούς κανόνες μεταξύ των κρατών μελών, που, σε τελική ανάλυση, θα παρέχουν μικρότερη προστασία).

Ακύρωση ή καθυστέρηση άνω των 120 λεπτών κατά την αναχώρηση:

- ενημέρωση των επιβατών σχετικά με την καθυστέρηση ή την ακύρωση το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης·
- παροχή επιλογής μεταξύ i) εναλλακτικής διαδρομής ή συνέχισης του ταξιδιού εντός της συντομότερης προθεσμίας ή ii) επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών (και δωρεάν επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησης εάν χρειασθεί). Εάν ο μεταφορέας δεν προσφέρει την επιλογή αυτή, τότε θα πρέπει να επιστρέψει το αντίτιμο του εισιτηρίου στον επιβάτη ο οποίος έχει επίσης δικαίωμα αποζημίωσης ίσης με το 50% του αντιτίμου του εισιτηρίου, εντός ενός μηνός·

[12]Ορισμένα δικαιώματα ισχύουν και για τακτικά δρομολόγια μικρής απόστασης (ενημέρωση, μη εφαρμογή διακρίσεων, πρόσβαση για τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα) ή για έκτακτα δρομολόγια (μη εφαρμογή διακρίσεων, αποζημίωση σε περίπτωση ατυχήματος ή βλάβης ειδικού εξοπλισμού επιβατών με μειωμένη κινητικότητα).



- για τις διαδρομές άνω των τριών ωρών, υποχρεωτική παροχή βοήθειας (γεύματα και, εν ανάγκη, κατάλυμα, με όριο δύο διανυκτερεύσεων και 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση) μετά το 90ό λεπτό καθυστέρησης. Η παροχή καταλύματος δεν είναι υποχρεωτική εάν η καθυστέρηση ή η ακύρωση οφείλεται σε κακές καιρικές συνθήκες ή σε φυσική καταστροφή.

Ο ρόλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ανέκαθεν υποστηρίζει σθεναρά τα δικαιώματα των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς. Κύριος στόχος του πλέον είναι να εξασφαλιστεί η ορθή εφαρμογή των κειμένων που έχουν εγκριθεί τα τελευταία χρόνια. Στο πλαίσιο αυτό έχει ταχθεί υπέρ της θέσπισης πιο ευκολονόητων κανόνων, υπέρ της παροχής σαφών και λεπτομερών πληροφοριών στους επιβάτες πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, υπέρ της θέσπισης απλών και ταχέων μηχανισμών προσφυγής και, τέλος, υπέρ της καλύτερης επιβολής της ισχύουσας νομοθεσίας. Τα δύο ψηφίσματα που ενέκρινε το 2012 προτείνουν, καταρχήν: τον σαφή ορισμό από τη νομοθεσία των «εξαιρετικών περιστάσεων» που επιτρέπουν στους μεταφορείς να απαλλάσσονται από ορισμένες υποχρεώσεις τους· τη δημιουργία μιας μόνιμης τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας από τους μεταφορείς, χωρίς υπερχρέωση· την υποχρέωση επεξεργασίας των καταγγελιών των επιβατών εντός δύο μηνών και μέτρα για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εθνικών φορέων επιβολής.

Το Κοινοβούλιο ψήφισε επίσης υπέρ της βελτίωσης των υφιστάμενων δικαιωμάτων (ιδίως όσον αφορά τις παραπλανητικές ή καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις μεταφοράς και τη βελτίωση της προσβασιμότητας των υποδομών μεταφοράς για τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα) και της εισαγωγής νέων δικαιωμάτων, όπως ελάχιστα πρότυπα ποιότητας ή κανόνες για την προστασία των επιβατών που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια. Το τελευταίο σημείο θα απαιτούσε από τα κράτη μέλη να μην προσφεύγουν στη χρήση παρεκκλίσεων κατά την εφαρμογή των κανόνων για τις σιδηροδρομικές και τις οδικές μεταφορές.

Κύριες αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών:

- ψήφισμα της 25ης Νοεμβρίου 2009 σχετικά με την αποζημίωση επιβατών σε περίπτωση χρεοκοπίας αεροπορικών εταιρειών [EE C 285 E της 21.10.2010, σ. 42](#)·
- ψήφισμα της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με την κινητικότητα και την ένταξη ατόμων με αναπηρία και την ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία 2010-2020, [EE C 131 E της 8.5.2013, σ. 9](#)·
- ψήφισμα της 29ης Μαρτίου 2012 σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά, [EE C 257 E της 6.9.2013, σ. 1](#)·
- ψήφισμα της 23ης Οκτωβρίου 2012 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, [EE C 68 E της 7.3.2014, σ. 21](#)·
- Νομοθετικό ψήφισμα της 5ης Φεβρουαρίου 2017 επί της πρότασης κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου που τροποποιεί τον κανονισμό (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 και τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 για την ευθύνη του αερομεταφορέα όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους, [EE C 93 της 24.3.2017, σ. 336](#)·

- Ψήφισμα της 7ης Ιουλίου 2015 σχετικά με την παροχή ολοκληρωμένου συστήματος έκδοσης εισιτηρίων για τις πολυτροπικές μετακινήσεις στην Ευρώπη, [EE C 265 της 11.8.2017, σ. 2](#).

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser
02/2020

