Τα δικαιώματα των επιβατών

Το παρόν ενημερωτικό δελτίο εξηγεί τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ — τους κοινούς κανόνες που προστατεύουν τους ταξιδιώτες με αεροπλάνο, σιδηρόδρομο, πλοίο, λεωφορείο και πούλμαν σε ολόκληρη την ΕΕ. Καλύπτει τα βασικά δικαιώματα (ενημέρωση, συνδρομή, αποζημίωση και ισότιμη πρόσβαση για τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα) για κάθε τρόπο μεταφοράς. Περιγράφει τις τρέχουσες νομοθετικές εξελίξεις, συμπεριλαμβανομένων προτάσεων για τα πολυτροπικά ταξίδια και την επιβολή, και περιγράφει τον ρόλο του Κοινοβουλίου στη διαμόρφωση και την ενίσχυση αυτών των μέτρων προστασίας.

Νομική βάση

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

Στόχοι

Η ΕΕ είναι η μόνη περιοχή στον κόσμο όπου οι επιβάτες προστατεύονται από ένα ολοκληρωμένο σύνολο δικαιωμάτων όταν ταξιδεύουν με αεροπλάνο, σιδηρόδρομο, πλοίο ή λεωφορείο. Τα ταξίδια στην Ευρώπη έχουν αυξηθεί τις τελευταίες δεκαετίες και, παράλληλα, η ΕΕ έχει θεσπίσει κοινούς κανόνες για την προστασία των επιβατών και την αποφυγή ενός συνονθυλεύματος διαφορετικών εθνικών κανονισμών. Αυτά τα δικαιώματα στηρίζονται σε τρεις βασικούς πυλώνες: ίση μεταχείριση χωρίς διακρίσεις, σαφής και έγκαιρη ενημέρωση και κατάλληλη συνδρομή όταν χρειάζεται. Η νομοθεσία της ΕΕ 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

Με την πάροδο του χρόνου, η ΕΕ έχει εγκρίνει ένα σύνολο κανόνων για την προστασία των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς. Οι κανόνες αυτοί βασίζονται σε προηγούμενες νομοθετικές πράξεις για την προστασία των καταναλωτών[1] και τα οργανωμένα ταξίδια[2], καθώς και στις εφαρμοστέες διεθνείς συμβάσεις[3], στον

[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 των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά, στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία 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 ταξιδίων (οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 της 25ης Νοεμβρίου 2015).

[3]Τα καθεστώτα ευθύνης των μεταφορέων σε περίπτωση ατυχήματος είναι ευθυγραμμισμένα με τις σχετικές διεθνείς συμβάσεις: τη Σύμβαση του Μόντρεαλ για τις αεροπορικές μεταφορές (που μεταφέρθηκε στο δίκαιο της ΕΕ και επεκτάθηκε ώστε να καλύπτει πτήσεις εσωτερικού με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002), τη σύμβαση των Αθηνών για τις θαλάσσιες μεταφορές (οι σχετικές διατάξεις έχουν μεταφερθεί στο δίκαιο της ΕΕ και επεκταθεί ώστε να καλύπτουν τις εθνικές μεταφορές με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 392/2009), τη σύμβαση για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (οι σχετικές διατάξεις έχουν μεταφερθεί στο δίκαιο της ΕΕ και επεκταθεί ώστε να καλύπτουν τις εθνικές μεταφορές με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007).

Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων και τις σχετικές εθνικές διατάξεις. Ωστόσο, η εφαρμογή των εν λόγω κανόνων είναι δύσκολη και η προσφυγή στα δικαστήρια συχνή. Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην ερμηνεία τους.

Οι κανόνες αυτοί θεσπίζουν ένα σύνολο βασικών δικαιωμάτων, κοινών για όλα τα μέσα μεταφοράς: απαγόρευση των διακρίσεων, ειδική προστασία για τους επιβάτες με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα[4], ενημέρωση των επιβατών, εθνικές ρυθμιστικές αρχές και συστήματα εξέτασης των καταγγελιών.

Α . Αεροπορικές μεταφορές: ο κανονισμός του 2004 για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών (κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004) και ο κανονισμός του 2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006).

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

Άρνηση επιβίβασης[6]:

— ο μεταφορέας οφείλει πρώτα να απευθύνει κάλεσμα σε εθελοντές ώστε να παραδώσουν την κράτησή τους, στους οποίους προτείνονται: i) αποζημίωση κατόπιν ελεύθερης διαπραγμάτευσης και ii) επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, εάν θεωρηθεί αναγκαίο, δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης) και εναλλακτικής πτήσης ή συνέχισης του ταξιδιού το συντομότερο δυνατόν ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας.

— Στους επιβάτες στους οποίους δεν επιτρέπεται η επιβίβαση παρά τη θέλησή τους πρέπει να προσφέρονται: i) συνδρομή (γεύμα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα, εάν θεωρηθεί αναγκαίο), ii) επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, εάν θεωρηθεί αναγκαίο, δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης) και εναλλακτικής πτήσης ή συνέχισης του ταξιδιού το συντομότερο δυνατόν ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας και iii) άμεση προκαθορισμένη αποζημίωση, ως εξής:

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).

[4]Για παράδειγμα, λαμβάνουν την κατάλληλη βοήθεια χωρίς επιπλέον κόστος, υπό την προϋπόθεση της προηγούμενης ενημέρωσης του μεταφορέα.

[5]Τον Μάρτιο του 2013 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε να διασαφηνιστούν οι κανόνες αυτοί (και ειδικότερα να δοθεί ακριβέστερος ορισμός για τις «έκτακτες περιστάσεις»), προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή τους. Η πρόταση αυτή τελεί ακόμη υπό συζήτηση, ενώ εξετάστηκε από το Κοινοβούλιο σε πρώτη ανάγνωση στις 5 Φεβρουαρίου 2014 (ΕΕ C 93 της 24.3.2017, σ. 336). Στο μεταξύ, η Επιτροπή ενέκρινε την ερμηνεία των ισχυόντων κανόνων βάσει της νομολογίας στις 10 Ιουνίου 2016.

[6]«άρνηση επιβίβασης», η άρνηση να μεταφερθούν σε μια πτήση επιβάτες, μολονότι εμφανίσθηκαν προς επιβίβαση υπό τους όρους του άρθρου 3 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, εκτός εάν υπάρχουν σοβαροί λόγοι για να μην τους επιτραπεί η επιβίβαση, όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας, ή έλλειψης των απαιτούμενων ταξιδιωτικών εγγράφων.

Πτήσεις ≤ 1 500 χλμ.	Πτήσεις 1 500–3 500 χλμ. Πτήσεις ΕΕ ≥ 1 500 χλμ.	Πτήσεις ≥ 3 500 χλμ.
250 EUR (125 EUR σε περίπτωση εναλλακτικής πτήσης με μικρότερη των 2 ωρών καθυστέρηση κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό τους)	400 EUR (200 EUR σε περίπτωση εναλλακτικής πτήσης με μικρότερη των 3 ωρών καθυστέρηση κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό τους)	600 EUR (300 EUR σε περίπτωση εναλλακτικής πτήσης με μικρότερη των 4 ωρών καθυστέρηση κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό τους)

Ακύρωση:

— Συνδρομή (γεύμα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα εάν θεωρηθεί αναγκαίο)[7]·

— επιλογή μεταξύ i) επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, εάν θεωρηθεί αναγκαίο, δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης) ή ii) εναλλακτικής πτήσης ή συνέχισης του ταξιδιού το συντομότερο δυνατόν (ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας)·

— άμεση αποζημίωση, όπως στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, εκτός εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί εκ των προτέρων για την ακύρωση της πτήσης[8] ή επί εκτάκτων περιστάσεων[9].

Καθυστερήσεις:

Τα κάτωθι δικαιώματα των επιβατών αφορούν καθυστέρηση τουλάχιστον i) 2 ωρών για τις πτήσεις έως 1 500 χλμ., ii) 3 ωρών για τις πτήσεις από 1 500 έως 3 500 χλμ. και για τις πτήσεις εντός ΕΕ άνω των 1 500 χλμ. και iii) 4 ωρών για τις πτήσεις άνω των 3 500 χλμ.

— Συνδρομή (γεύμα, τηλεφωνικές κλήσεις και κατάλυμα εάν θεωρηθεί αναγκαίο)·

— σε περίπτωση καθυστέρησης 3 ωρών και άνω, προτείνεται στον επιβάτη η επιστροφή του κόστους εισιτηρίου εντός επτά ημερών (και, ενδεχομένως, δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης), καθώς και αποζημίωση όπως στην περίπτωση ακύρωσης[10].

— Το ΔΕΕ ερμήνευσε και επέκτεινε το δικαίωμα αποζημίωσης σε καθυστερήσεις τριών ή περισσότερων ωρών στην υπόθεση Sturgeon κατά Condor Flugdienst GmbH το 2009.

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, ως

[7]Το ΔΕΕ έκρινε ότι η συνδρομή αυτή είναι υποχρεωτική όποιος και αν είναι ο λόγος της ακύρωσης, χωρίς κανέναν χρονικό ή χρηματικό περιορισμό, πλην των πραγματικών δαπανών που κατέβαλε ο επιβάτης.
[8]Τουλάχιστον δύο εβδομάδες προ της πτήσης. Η προθεσμία αυτή μπορεί να συντομευθεί στην περίπτωση εναλλακτικής πτήσης.
[9]Περιορισθείσες στην ανωτέρα βία από τη νομολογία του ΔΕΕ.
[10]Το ΔΕΕ εξομοίωσε τους επιβάτες των πτήσεων με καθυστέρηση άνω των τριών ωρών με 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.

εξής: i) 30% του αντιτίμου για πτήσεις έως 1 500 χλμ., ii) 50% για πτήσεις μεταξύ 1 500 και 3 500 χλμ. και πτήσεις εντός ΕΕ άνω των 1 500 χλμ. και iii) 75% για πτήσεις άνω των 3 500 χλμ.

Άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα:

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

Η Επιτροπή υπέβαλε πρόταση για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 τον Μάρτιο του 2013, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της επιβολής των κανόνων της ΕΕ μέσω της αποσαφήνισης των βασικών αρχών και των παρεπόμενων δικαιωμάτων των επιβατών που έχουν προκαλέσει πολλές διαφορές μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και επιβατών. Το Κοινοβούλιο ενέκρινε τη θέση του σε πρώτη ανάγνωση στις 5 Φεβρουαρίου 2014. Στο Συμβούλιο, η πρόταση για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών σταμάτησε το 2015 και η πρόοδος παρεμποδίστηκε περαιτέρω λόγω της πανδημίας COVID-19. Στις 5 Δεκεμβρίου 2024, το Συμβούλιο ξεκίνησε εκ νέου τις συζητήσεις με σκοπό την έγκριση γενικής προσέγγισης, αλλά τελικά αποφάσισε να κλείσει τη θέση του σε πρώτη ανάγνωση σε πολιτική συμφωνία που εγκρίθηκε στις 6 Ιουνίου 2025. Το κείμενο του Συμβουλίου παραπέμφθηκε στο Κοινοβούλιο στις 9 Οκτωβρίου 2025. Μετά από άτυπους τριμερείς διαλόγους και δεδομένου ότι οι θέσεις των δύο θεσμικών οργάνων παρέμειναν πολύ διαφορετικές, το Κοινοβούλιο περάτωσε τη δεύτερη ανάγνωσή του στις 21 Ιανουαρίου 2026. Οι τροπολογίες του Κοινοβουλίου απορρίφθηκαν από το Συμβούλιο στις 24 Μαρτίου 2026. Οι διαπραγματεύσεις βρίσκονται επί του παρόντος σε εξέλιξη στο πλαίσιο της διαδικασίας συνδιαλλαγής.

Β. Σιδηροδρομικές μεταφορές: ο κανονισμός του 2021 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών (κανονισμός (ΕΕ) 2021/782).

Κατ' αρχήν, τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών της ΕΕ ισχύουν για όλες τις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν ορισμένα είδη υπηρεσιών από την εφαρμογή των εν λόγω δικαιωμάτων δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782. Οι εξαιρέσεις αυτές μπορούν να εφαρμόζονται σε αστικές, προαστιακές, περιφερειακές ή υπεραστικές εσωτερικές αμαξοστοιχίες και αμαξοστοιχίες που λειτουργούν αυστηρά για ιστορικούς ή τουριστικούς σκοπούς. Οι χώρες της ΕΕ μπορούν επίσης να εξαιρούν τα διεθνή τρένα που ταξιδεύουν από το έδαφός τους σε τρίτες χώρες, με την προϋπόθεση ότι το μεγαλύτερο μέρος του ταξιδιού πραγματοποιείται εκτός της ΕΕ και περιλαμβάνει τουλάχιστον μία προγραμματισμένη στάση σε τρίτη χώρα. Ωστόσο, οι χώρες της ΕΕ δεν μπορούν να εξαιρούν τα διασυνοριακά διεθνή σιδηροδρομικά ταξίδια μεταξύ των χωρών της ΕΕ.

Κατά την αγορά εισιτηρίου, η σιδηροδρομική εταιρεία ή ο πωλητής εισιτηρίων πρέπει να παρέχει σαφείς πληροφορίες σχετικά με:

— τους όρους ταξιδιού και τυχόν ανταποκρίσεις κατά τη διάρκεια του ταξιδιού·

— ωράρια, ναύλους και ειδικές προσφορές·

— διακοπές ή καθυστερήσεις (προγραμματισμένες και σε πραγματικό χρόνο)·

— προσβασιμότητα και διευκολύνσεις επί της αμαξοστοιχίας για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα·

— υπηρεσίες επί του οχήματος, όπως Wi-Fi, τουαλέτες και χώροι ποδηλάτων·

— διαδικασίες απώλειας αποσκευών και παραπόνων·

— τα δικαιώματα των επιβατών, συμπεριλαμβανομένου του τι πρέπει να κάνουν σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης του τρένου.

Κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ο φορέας εκμετάλλευσης πρέπει να ενημερώνει τους επιβάτες σχετικά με τις υπηρεσίες επί της αμαξοστοιχίας, τον επόμενο σταθμό, τις καθυστερήσεις και τις πληροφορίες ασφάλειας. Εάν η αμαξοστοιχία καθυστερήσει ή ακυρωθεί, θα πρέπει να λαμβάνουν ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο και σαφή καθοδήγηση σχετικά με τα δικαιώματά τους και τις διαθέσιμες επιλογές.

Ο εν λόγω κανονισμός εγκρίθηκε από το Κοινοβούλιο σε δεύτερη ανάγνωση τον Απρίλιο του 2021. Το 2024 η Επιτροπή εξέδωσε εκτελεστικό κανονισμό που συμπληρώνει τον κανονισμό του 2021 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών για την απλούστευση της διαδικασίας υποβολής αίτησης επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης από επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών μέσω της δημιουργίας τυποποιημένου εντύπου για χρήση σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης σιδηροδρομικών υπηρεσιών (εκτελεστικός κανονισμός (ΕΕ) 2024/949 της Επιτροπής).

Γ. Θαλάσσιες ή εσωτερικές πλωτές μεταφορές: ο κανονισμός του 2010 για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και 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 εγχώρια ύδατα, μπορούν να ασκούνται μόνο στην περίπτωση επιβατών που i) επιβιβάζονται σε λιμένα της Ένωσης, ή ii) έχουν προορισμό λιμένα της Ένωσης και εφόσον η υπηρεσία εκτελείται από μεταφορέα της ΕΕ. Για να απολαύουν των δικαιωμάτων αυτών, οι επιβάτες των κρουαζιερόπλοιων πρέπει να επιβιβάζονται σε λιμένα της ΕΕ και δεν καλύπτονται από ορισμένες διατάξεις σχετικά με τις καθυστερήσεις.

Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης της αναχώρησης άνω των 90 λεπτών, θα πρέπει:

— να ενημερωθούν οι επιβάτες σχετικά με την καθυστέρηση ή την ακύρωση το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης·

— να τους προσφερθεί επιλογή μεταξύ i) εναλλακτικής διαδρομής ή συνέχισης του ταξιδιού το συντομότερο δυνατόν, ή ii) επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (και, εάν θεωρηθεί αναγκαίο, δωρεάν επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησης)·

— να τους προσφερθεί συνδρομή (εκτός εάν ο επιβάτης ενημερώθηκε για την καθυστέρηση πριν από την αγορά του εισιτηρίου), συμπεριλαμβανομένων

γευμάτων, εάν είναι δυνατόν, και καταλύματος επί του πλοίου ή στην ξηρά, εάν είναι αναγκαίο (το κατάλυμα στην ξηρά περιορίζεται σε τρεις διανυκτερεύσεις με κόστος 80 EUR 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 ακολούθως:

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

Εκτός από τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, ο οποίος καθορίζει τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν διά θαλάσσης και μέσω εσωτερικών πλωτών οδών, ισχύουν και άλλες νομικές διατάξεις. Ειδικότερα, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 392/2009 θεσπίζει την ευθύνη των μεταφορέων σε περίπτωση ατυχήματος.

Δ . Μεταφορές με λεωφορείο και πούλμαν: ο κανονισμός του 2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν (κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 181/2011).

Τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν με λεωφορείο ή πούλμαν δεν εφαρμόζονται στο σύνολό τους, παρά μόνο για τακτικά δρομολόγια άνω των 250 χλμ. και όταν η επιβίβαση ή αποβίβαση του επιβάτη πραγματοποιείται στο έδαφος ενός κράτους μέλους[11].

Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης της αναχώρησης άνω των 120 λεπτών, θα πρέπει:

— να ενημερωθούν οι επιβάτες σχετικά με την καθυστέρηση ή την ακύρωση το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης·

— να τους προσφερθεί επιλογή μεταξύ i) εναλλακτικής διαδρομής ή συνέχισης του ταξιδιού το συντομότερο δυνατόν, ή ii) επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών (και, εάν θεωρηθεί αναγκαίο, δωρεάν επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησης). 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, καταβλητέας εντός ενός μηνός·

— να τους παρασχεθεί συνδρομή στην περίπτωση ταξιδιού άνω των τριών ωρών ή για καθυστέρηση άνω των 90 λεπτών (γεύματα και, εν ανάγκη, κατάλυμα, με όριο δύο διανυκτερεύσεων και 80 EUR ανά διανυκτέρευση· η παροχή καταλύματος δεν

[11]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).

είναι υποχρεωτική εάν η καθυστέρηση ή η ακύρωση οφείλεται σε κακές καιρικές συνθήκες ή σε φυσική καταστροφή).

Ε . Πολυτροπικά ταξίδια: η πρόταση της Επιτροπής του 2023 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών για πολυτροπικά ταξίδια.

Η πρόταση κανονισμού της Επιτροπής, που εγκρίθηκε στις 29 Νοεμβρίου 2023, αποσκοπεί στη συμπλήρωση των υφιστάμενων προτύπων για την προστασία των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, διά θαλάσσης και μέσω εσωτερικών πλωτών οδών, καθώς και των μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν, διασφαλίζοντας ότι οι επιβάτες απολαύουν παρόμοιου επιπέδου προστασίας όταν μετακινούνται μεταξύ αυτών των τρόπων μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού με ενιαίο εισιτήριο (π.χ. αεροπλάνο–λεωφορείο ή τρένο–λεωφορείο–αεροπλάνο).

Η προτεινόμενη νομοθεσία αντιμετωπίζει συγκεκριμένα τα ζητήματα της παροχής πληροφοριών, της συνδρομής σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης, των κανόνων για την προστασία των ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα, της ποιότητας των υπηρεσιών και της διεκπεραίωσης των καταγγελιών.

Η έκθεση του 2025 της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών επεσήμανε πως, εάν ένας επιβάτης έχει αγοράσει ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών από έναν φορέα εκμετάλλευσης, η αλλαγή μεταξύ τρόπων μεταφοράς δεν θα πρέπει να συνεπάγεται απώλεια της προστασίας από απώλεια ανταπόκρισης και της συνδρομής. Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης που έχει ως αποτέλεσμα καθυστέρηση του ταξιδιού ίση ή μεγαλύτερη των 60 λεπτών, θα πρέπει να προσφέρονται στον επιβάτη γεύματα, αναψυκτικά και δωρεάν διαμονή σε ξενοδοχείο, ανάλογα με τις ανάγκες.

Δεδομένου ότι μόνο μια ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών θα παρείχε πλήρη προστασία, η Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού εισήγαγε την υποχρέωση των μεταφορέων και των μεσαζόντων να ενημερώνουν τους ταξιδιώτες, πριν από την αγορά, σχετικά με το είδος του εισιτηρίου που αγοράζουν (ενιαίο, συνδυασμένο ή χωριστό πολυτροπικό). Σε αντίθετη περίπτωση, οι πωλητές θα είναι υπεύθυνοι για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και για αποζημίωση 75 % σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης από τον επιβάτη.

Στις 9 Ιουλίου 2025, το Κοινοβούλιο αποφάσισε να αρχίσει διοργανικές διαπραγματεύσεις σχετικά με την πρόταση. Οι διαπραγματεύσεις βρίσκονται σε εξέλιξη.

ΣΤ . Αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην ΕΕ

Στις 29 Νοεμβρίου 2023, η Επιτροπή υπέβαλε πρόταση για την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην ΕΕ όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, διά θαλάσσης και μέσω εσωτερικών πλωτών οδών, καθώς και λεωφορείων και πούλμαν.

Στις 4 Ιουλίου 2025, η έκθεση της Επιτροπής υποβλήθηκε στην Ολομέλεια και στις 9 Ιουλίου 2025 η απόφαση της Επιτροπής για την έναρξη διοργανικών διαπραγματεύσεων επιβεβαιώθηκε στην Ολομέλεια. Με την αντιμετώπιση των κενών επιβολής, τη βελτίωση των μηχανισμών διεκπεραίωσης καταγγελιών με κοινό ευρωπαϊκό έντυπο και τη διασφάλιση σαφών αρμοδιοτήτων για όλα τα

ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των μεσαζόντων, τα προτεινόμενα μέτρα του Κοινοβουλίου θα ενισχύσουν τη διαφάνεια, την προσβασιμότητα και τη δικαιοσύνη για τους επιβάτες. Οι διαπραγματεύσεις βρίσκονται πλέον σε εξέλιξη παράλληλα με την αναθεώρηση του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών (κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006).

Αντιμετώπιση της κρίσης COVID-19

Η εξάπλωση της νόσου COVID-19 ώθησε την Επιτροπή να εκδώσει, στις 18 Μαρτίου 2020, ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξελισσόμενης κατάστασης όσον αφορά τη νόσο Covid-19, στις οποίες υπενθύμισε ότι οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν μεταξύ της επιστροφής χρημάτων και της μεταφοράς τους με άλλο δρομολόγιο. Στις 13 Μαΐου 2020, η Επιτροπή εξέδωσε περαιτέρω σύσταση σχετικά με τα κουπόνια που προσφέρονται σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής εξόδων για ματαιωθείσες υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών και μεταφορών στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19.

Το «Σχέδιο έκτακτης ανάγκης για τις μεταφορές» της Επιτροπής του 2022, που εγκρίθηκε στις 23 Μαΐου 2022, αποσκοπούσε στο να αντληθούν διδάγματα από την πανδημία COVID-19 και να ληφθούν υπόψη οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τομέας των μεταφορών λόγω του πολέμου της Ρωσίας κατά της Ουκρανίας. Και οι δύο αυτές κρίσεις έχουν επηρεάσει σημαντικά τη μεταφορά εμπορευμάτων και προσώπων.

Ο ρόλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Το 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 ευνόητων 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.

Το Κοινοβούλιο ψήφισε επίσης υπέρ της βελτίωσης των υφιστάμενων δικαιωμάτων, ιδίως όσον αφορά τις παραπλανητικές ή καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις μεταφοράς, της βελτίωσης 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 προϋποθέτει ότι τα κράτη μέλη δεν θα παρεκκλίνουν 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·

- ψήφισμα της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με την κινητικότητα και την ένταξη ατόμων με αναπηρία και την ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία 2010-2020·
- ψήφισμα της 29ης Μαρτίου 2012 σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικώς·
- ψήφισμα της 23ης Οκτωβρίου 2012 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς·
- θέση της 5ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με την 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·
- ψήφισμα της 7ης Ιουλίου 2015 σχετικά με την παροχή ολοκληρωμένου συστήματος έκδοσης εισιτηρίων για τις πολυτροπικές μετακινήσεις στην Ευρώπη·
- ψήφισμα της 17ης Απριλίου 2020 σχετικά με τη συντονισμένη δράση της ΕΕ για την καταπολέμηση της πανδημίας COVID-19 και των συνεπειών της, στο οποίο το Κοινοβούλιο κάλεσε την Επιτροπή να διερευνήσει κατά πόσο εφαρμόζονται ορθά οι ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές της σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, που δημοσίευσε στις 18 Μαρτίου 2020, στο πλαίσιο της κατάστασης που έχει δημιουργηθεί λόγω της νόσου COVID-19, η οποία συνεχώς εξελίσσεται·
- ψήφισμα της 13 Δεκεμβρίου 2022 σχετικά με το σχέδιο δράσης για την τόνωση των επιβατικών σιδηροδρόμων μεγάλων αποστάσεων και των διασυνοριακών επιβατικών σιδηροδρόμων, ώστε να διασφαλιστεί η ομοιόμορφη προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλους τους διαφορετικούς τρόπους μεταφοράς.

Το παρόν ενημερωτικό δελτίο εκπονήθηκε από το Θεματικό Τμήμα Μεταφορών, Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον ιστότοπο της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού.

Maja STRNAD MESKO
03/2026