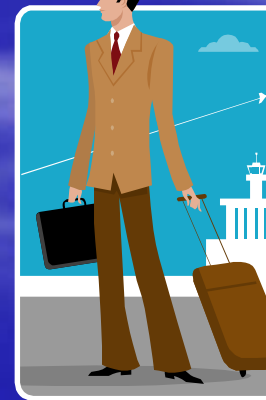




# ‘Δικαιώματα και Προστασία του επιβάτη-καταναλωτή στις αερομεταφορές’

Δρ Εμμανουήλ Ν. Βελονάκης  
Πρόεδρος της ΕΝ.Ε.ΚΑ.



- Η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε δικαιώματα για τον επιβάτη-καταναλωτή στις αερομεταφορές και προσπαθεί ώστε αυτά να ενισχυθούν στο μέλλον
- Τα γνωρίζουμε όμως;
  - Ότι δεν ξέρουμε ως καταναλωτές για τα δικαιώματά μας, ισοδυναμεί με το να μην υπάρχουν για μας

# I. Πληροφορίες για τις πτήσεις και για τις κρατήσεις

- Ζητώντας πληροφορίες ή κάνοντας κράτηση για μια πτήση μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα στην Ε.Ε. ο επιβάτης έχει δικαίωμα στην ουδέτερη και ακριβή πληροφόρηση
- Εκτός και μόνον αν ζητηθεί κάτι διαφορετικό από τον επιβάτη, ο ταξιδιωτικός πράκτορας θα πρέπει μέσω του συστήματος κρατήσεων του υπολογιστή να τον ενημερώσει με την σειρά για τα παρακάτω
  - αν η πτήση είναι κατευθείαν
  - αν η πτήση είναι με ενδιάμεση στάση, αλλά χωρίς αλλαγή αεροσκάφους
  - για τις πτήσεις με ανταπόκριση
  - για το κόστος της αερομεταφοράς του επιβάτη των διαφόρων αεροπορικών εταιρειών, όπως αυτό εμφανίζεται στον υπολογιστή

- Ένας ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να δίδει στον επιβάτη άμεση πρόσβαση στην πληροφορία μέσω της οθόνης του υπολογιστή ή με εκτύπωσή της αν ζητηθεί από αυτόν
- Αν το εισιτήριο κλείσθηκε μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα ή κατευθείαν από την αεροπορική εταιρεία πρέπει να πληροφορηθεί ο επιβάτης όλη την πληροφόρηση από τον υπολογιστή για
  - την ταυτότητα του αερομεταφορέα, ο οποίος θα παράσχει πραγματικά την υπηρεσία, αν αυτή είναι διαφορετική από ότι αναγράφεται στο εισιτήριο
  - αλλαγές στον τύπο του αεροσκάφους κατά το ταξίδι
  - στάσεις κατά τη διαδρομή κατά το ταξίδι
  - μετακίνηση μεταξύ αεροδρομίων κατά το ταξίδι

## II. Υπερ-κράτηση

- Κανονισμός (ΕC) Νο 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2004: καθορίζει κοινούς κανόνες για την αποζημίωση και τη βοήθεια που θα δοθεί στους επιβάτες εφόσον συμβεί άρνηση επιβίβασης σε επιβάτη και ακύρωση ή παρατεταμένη αναβολή των πτήσεων...

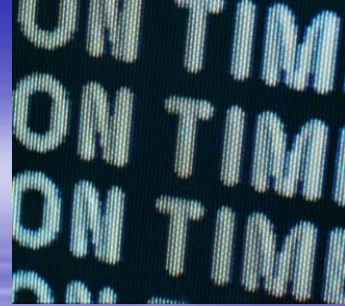
# III. Αποζημίωση σε περίπτωση ατυχήματος

- Επιβάτες εταιρείας της Ε.Ε. θα λάβουν πλήρη αποζημίωση άσχετα που συνέβη το ατύχημα καθώς επίσης και προκαταβολή σε περίπτωση που υπάρχει επείγουσα ανάγκη λόγω οικονομικής δυσπραγίας
  - Δεν υπάρχει ανώτερο όριο για την οικονομική ευθύνη για μια αεροπορική εταιρεία στην Ε.Ε. για αποζημιώσεις για το θάνατο, τον τραυματισμό ή άλλη σωματική βλάβη που να αφορά σε επιβάτη
  - Η αεροπορική εταιρεία θα πρέπει να δώσει αποζημίωση ως προκαταβολή άμεσα (όχι αργότερα από 15 ημέρες) σε άτομα που τη δικαιούνται εφόσον βρίσκονται σε οικονομική δυσπραγία. Αυτό το ποσόν δεν μπορεί να είναι κάτω από 20 000 ευρώ ανά επιβάτη σε περίπτωση θανάτου.
  - Για να ενθαρρύνεται η ταχεία λύση διεκδικήσεων μικρότερων των 130 000 ευρώ οι αεροπορικές εταιρείες στην Ε.Ε. μπορούν να περιορίζουν ή να αποποιούνται την ευθύνη τους αν η ζημιά προκλήθηκε εξαιτίας (εν μέρει ή καθολικά) της αμέλειας του τραυματισθέντος ή νεκρού επιβάτη

# IV. Αεροπορικά ταξίδια στα πλαίσια πακέτου διακοπών

- Επιβάτες των αερογραμμών που ταξιδεύουν επειδή αυτό αποτελεί μέρος του πακέτου ταξιδιού ή διακοπών που αγοράστηκε μέσα στην Ε.Ε. πρέπει να έχουν ακριβή πληροφόρηση από τον οργανωτή του πακέτου σε σχέση με το ταξίδι τους.
  - Τα έντυπα που χορηγούνται σε σχέση με το πακέτο πρέπει να προσδιορίζουν καθαρά και με ακρίβεια τον προορισμό, το δρομολόγιο, και τα μέσα μεταφοράς που θα χρησιμοποιηθούν στις διακοπές
  - Πριν από την αναχώρηση, ο οργανωτικός υπεύθυνος πρέπει να δώσει γραπτά τις ώρες και τα μέρη των ενδιάμεσων στάσεων και τις ανταποκρίσεις για τις μεταφορές
  - Ο/η καταναλωτής έχει το δικαίωμα να μεταφέρει το κλείσιμο που έκανε για λογαριασμό του για ένα άλλο πρόσωπο
  - Η τιμή που αναφέρεται στο συμβόλαιο δεν μπορεί να αλλάξει εκτός εάν αυτή η δυνατότητα παρέχεται ρητά από το συμβόλαιο
  - Ο οργανωτής είναι υπεύθυνος για κάθε αποτυχία να τηρηθούν οι όροι του συμβολαίου και επομένως και για το τμήμα που αφορά στο ζήτημα της πτήσης. Αυτός θα πρέπει να ενεργήσει για λογαριασμό των επιβατών στις συνεννοήσεις με την αεροπορική εταιρεία

# V. Άλλα δικαιώματα



- Η αερομεταφορά υπόκειται σε ένα συμβόλαιο που εμπεριέχει δικαιώματα για τον επιβάτη. Ζητήστε από την αεροπορική εταιρεία ή τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ένα αντίγραφο.
- Με διεθνείς συμφωνίες μια αεροπορική εταιρεία είναι υπεύθυνη για ζημίες που προκαλούνται από την καθυστέρηση των πτήσεων, εκτός εάν αποδείξει ότι έκανε ό,τι ήταν δυνατός στα λογικά πλαίσια για να το αποφύγει. Ζητήστε τις σχετικές πληροφορίες από την αεροπορική εταιρεία ή το ταξιδιωτικό πρακτορείο σας

# Εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών

- Τα παραπάνω δικαιώματα των επιβατών τίθενται είτε από την Ε.Ε. ή από Εθνικές Νομοθεσίες που εφαρμόζουν τις Οδηγίες της Ε.Ε. και πρέπει να τηρούνται από τις αεροπορικές εταιρείες, ταξιδιωτικούς πράκτορες, και όλες τις επιχειρήσεις που εμπλέκονται στις αεροπορικές μεταφορές
- Το πρώτο πράγμα που ο επιβάτης θα πρέπει να κάνει είναι να έρθει σε επαφή με την αεροπορική εταιρεία ή τον υπεύθυνο της οργάνωσης του πακέτου διακοπών
- Αν ο/η επιβάτης αισθανθεί ότι δεν εφαρμόζεται ο νόμος στην περίπτωση του θα πρέπει να απευθυνθεί στον υπεύθυνο εθνικό φορέα για τις αερομεταφορές ή στη Γεν. Γραμματεία Καταναλωτή (τηλ. 1520) ή σε οποιαδήποτε Ένωση Καταναλωτών
- Αν ο επιβάτης-καταναλωτής έχει υποστεί ζημιές εξαιτίας μη εφαρμογής της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας, είναι δυνατόν υπάρχει έδαφος για να αναληφθεί νομική δράση στα εθνικά δικαστήρια
- Ο/η επιβάτης μπορεί ακόμα να ενημερώσει τη γενική Διεύθυνση για την ενέργεια και τις Μεταφορές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εξέλιξη που έχει λάβει το παράπονο του/της:  
Rue de la Loi/Wetstraat 200  
B-1049 Brussels  
fax +32 2 299 10 15  
e-mail : [tren-aprights@cec.eu.int](mailto:tren-aprights@cec.eu.int)



Καλά μας ταξίδια (κυρίως αεροπορικά, αλλά και άλλα) !!!



Σας ευχαριστώ !!!

