

Βρυξέλλες, 22 Νοεμβρίου 2024
(OR. en)

15399/24

Διοργανικός φάκελος:
2013/0072(COD)

AVIATION 152
CONSOM 321
CODEC 2065

ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας: Γενική Γραμματεία του Συμβουλίου
Αποδέκτης: Επιτροπή των Μόνιμων Αντιπροσώπων / Συμβούλιο
αριθ. προηγ. εγγρ.: WK 13861/24 REV1
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.: 07615/13
Θέμα: Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών
– Συζήτηση προσανατολισμού

1. Κατά τη σύνοδο του Συμβουλίου (Μεταφορές) στις 5 Δεκεμβρίου 2024, οι υπουργοί θα κληθούν να διεξαγάγουν συζήτηση προσανατολισμού με θέμα τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Η Προεδρία συνέταξε ενημερωτικό έγγραφο και ερωτήματα (στο παράρτημα) προκειμένου να συμβάλει στη διάρθρωση της συζήτησης.
2. Με την επιφύλαξη της επιβεβαίωσης από την Επιτροπή των Μόνιμων Αντιπροσώπων, οι υπουργοί καλούνται να διεξαγάγουν συζήτηση προσανατολισμού, με βάση το ενημερωτικό έγγραφο και τα ερωτήματα που περιλαμβάνονται στο παράρτημα.

**ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ —
ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ****1. Εισαγωγή**

Τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών καθορίζονται σε διάφορες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ. Επιπλέον, το 2023 η Επιτροπή υπέβαλε δύο πρόσθετες προτάσεις, οι οποίες θα ισχύουν και για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών. Το νομικό πλαίσιο της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, όπως αναφέρεται στην προσθήκη, είναι περίπλοκο, γεγονός που δυσχεραίνει την αποτελεσματική ερμηνεία και εφαρμογή του.

Σε πολλές περιπτώσεις, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει κληθεί από τα εθνικά δικαστήρια να παράσχει διευκρινίσεις για ορισμένες διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Η Επιτροπή επικαιροποιεί τακτικά θεματική επισκόπηση των σχετικών αποφάσεων όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Στη σύνοψη των πλέον συναφών αποφάσεων του ΔΕΕ του Μαρτίου του 2022 περιέχονται 86 αποφάσεις· το δε ΔΕΕ εξέδωσε φυλλάδιο στο οποίο συνοψίζονται ορισμένες από τις αποφάσεις του με τις οποίες παρέχεται ερμηνεία διαφόρων διατάξεων των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, σε ορισμένες από τις αποφάσεις του, το ΔΕΕ έχει διαφοροποιηθεί από την αρχική πρόθεση των νομοθετών (συγκεκριμένα, αποζημίωση σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ερμηνεία των έκτακτων περιστάσεων).

Με δεδομένη τη δυσκολία ερμηνείας των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, η Επιτροπή έχει εκδώσει ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές (βλ. προσθήκη).

Τον Μάρτιο του 2013 η Επιτροπή πρότεινε την αναθεώρηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97.¹ Στόχοι της πρότασης είναι να διασφαλιστεί ότι οι αερομεταφορείς παρέχουν υψηλό επίπεδο προστασίας στους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού τους, με παράλληλη εγγύηση κατάλληλης ισορροπίας μεταξύ των συμφερόντων των επιβατών και του κλάδου. Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή πρότεινε να αποσαφηνιστούν οι γκρίζες ζώνες και να καλυφθούν τα κενά, να απλουστευθεί ο χειρισμός των καταγγελιών, να συντονιστούν καλύτερα οι πολιτικές επιβολής και να εξασφαλιστεί ρεαλιστικό οικονομικό κόστος για τις αεροπορικές εταιρείες.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ολοκλήρωσε την πρώτη του ανάγνωση τον Φεβρουάριο του 2014.

Στους κόλπους του Συμβουλίου, η λιθουανική, η ελληνική και η λετονική Προεδρία σημείωσαν σημαντική πρόοδο προτού διακοπεί η επεξεργασία του φακέλου το 2015 λόγω ζητημάτων που δεν σχετίζονταν με αυτόν. Η φινλανδική Προεδρία άρχισε εκ νέου τις εργασίες σχετικά με τον φάκελο το 2019 και η κροατική Προεδρία αναμενόταν να καταλήξει ενδεχομένως σε γενική προσέγγιση τον Ιούνιο του 2020, όταν η πρόοδος ανεκόπη λόγω της κρίσης της νόσου COVID-19.

2. Ζητήματα που εντοπίστηκαν κατά την εφαρμογή και την επιβολή του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών

Μελέτη, την εκπόνηση της οποίας ζήτησε η Επιτροπή το 2018 και η οποία δημοσιεύθηκε το 2020², εντόπισε τις ακόλουθες ελλείψεις και υποστήριξε την επανέναρξη των συζητήσεων σχετικά με την πρόταση της Επιτροπής του 2013:

α. Από τη σκοπιά των επιβατών

¹ ST 7615/13

² [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Μελέτη σχετικά με το τρέχον επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ\) — Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ](#)

Η κατανόηση και η ερμηνεία του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 είναι δύσκολες, με τη σχετική νομολογία να έχει αυξήσει την πολυπλοκότητά του. Σε γενικές γραμμές, οι επιβάτες επιθυμούν ένα απλό σύστημα που να διασφαλίζει δίκαια αποτελέσματα. Αντιθέτως, έχουν στη διάθεσή τους ένα πολύπλοκο σύστημα με περιορισμένη διαφάνεια. Επιπλέον, τα κενά στο ισχύον νομικό πλαίσιο, όπως η απουσία προθεσμιών για την καταβολή της αποζημίωσης, δυσχεραίνουν την άσκηση των δικαιωμάτων των επιβατών.

Ο κανονισμός για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών συμπληρώνει άλλες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ (για παράδειγμα την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια). Επιπλέον, η αλληλεπίδραση μεταξύ του συστήματος προσφυγής που αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών [π.χ. αρχικές αξιώσεις αποζημίωσης προς τις αεροπορικές εταιρείες και, ακολούθως, καταγγελίες σε εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί η αρχική αξίωση] και των ιδιωτικών εργαλείων επιβολής που είναι διαθέσιμα σε ευρύτερο πεδίο [εναλλακτικοί μηχανισμοί επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ), δικαστήρια], σε συνδυασμό με τη συμμετοχή των οργανισμών διεκδίκησης αποζημιώσεων³, αυξάνει την πολυπλοκότητα και μπορεί να προκαλέσει καθυστερήσεις και επιπλέον κόστος. Ορισμένες από τις πρακτικές που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί διεκδίκησης αποζημιώσεων έχουν επισημανθεί ως προβληματικές από τους ΕΦΕ και τους εκπροσώπους των ενδιαφερόμενων μερών.

Ακόμα, πρέπει να βελτιωθούν τα δικαιώματα των επιβατών με αναπηρία. Η αποζημίωση για φθορά ή απώλεια εξοπλισμού κινητικότητας διέπεται επί του παρόντος από τη σύμβαση του Μόντρεαλ και τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002. Το ισχύον ανώτατο όριο της αποζημίωσης (περίπου 1400 EUR επί του παρόντος) συχνά εμποδίζει τους επιβάτες με αναπηρία να λάβουν πλήρη αποζημίωση από τις αεροπορικές εταιρείες σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς του ακριβού, συχνά εξατομικευμένου εξοπλισμού κινητικότητάς τους. Στην περίπτωση άλλων τρόπων μεταφοράς (μέσω σιδηροδρόμου, λεωφορείων και πλωτών μέσων), οι επιβάτες δικαιούνται ήδη πλήρη αποζημίωση. Η πρόταση του 2013 περιλαμβάνει τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97, συμπεριλαμβανομένης αλλαγής του τίτλου του.

β. Από τη σκοπιά των ρυθμιστικών αρχών και των αρχών επιβολής

Μεταξύ των κρατών μελών υπάρχουν σημαντικές διαφορές, τόσο από την άποψη του χειρισμού των καταγγελιών από τους ΕΦΕ, όσο και από εκείνη των εξουσιών επιβολής που αυτοί διαθέτουν. Οι εν λόγω διαφορές όσον αφορά τις εξουσίες, καθώς και τον δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα των αποφάσεων των ΕΦΕ και τις εξουσίες επιβολής κυρώσεων οδηγούν σε διαφορετική μεταχείριση των επιβατών ανά την ΕΕ και σε στρεβλώσεις του ανταγωνισμού για τις αεροπορικές εταιρείες. Με την πάροδο των ετών έχει παρατηρηθεί σημαντική αύξηση του αριθμού των καταγγελιών που λαμβάνονται δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η οποία συνεπάγεται ενδεχομένως καθυστέρηση στον χειρισμό των καταγγελιών και/ή έλλειψη συστηματικής επιβολής από τους ΕΦΕ.

Οι δυσκολίες όσον αφορά την επιβολή μπορεί να οφείλονται σε διατύπωση που επιτρέπει την κατά περίπτωση αξιολόγηση (π.χ. μεταφορά «με την ενωρίτερη δυνατή πτήση» υπό «συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς»), με αποτέλεσμα να προκύπτουν διαφορετικές ερμηνείες του τι συνιστά παραβίαση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Η έλλειψη ορισμού και οι διαφορές κατά την αξιολόγηση των έκτακτων περιστάσεων από τους ΕΦΕ αποτελούν πρόσθετη πηγή διαφοροποιήσεων ως προς τη μεταχείριση των επιβατών ανά την ΕΕ και στρεβλώσεων του ανταγωνισμού για τις αεροπορικές εταιρείες. Επιπλέον, οι ΕΦΕ εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν δυσκολίες με την εκ των υστέρων αξιολόγηση ορισμένων πτυχών του κανονισμού (π.χ. την απαίτηση να ζητούνται εθελοντές σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο νέος κανονισμός της ΕΕ σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ το 2020, μετά τη διεξαγωγή της μελέτης, παρέχει ισχυρότερες εξουσίες επιβολής στις αρχές προστασίας των καταναλωτών.

³ Επιχείρηση που παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης αξιώσεων αποζημίωσης βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

γ. Από τη σκοπιά του κλάδου

Το κόστος με το οποίο επιβαρύνονται οι αεροπορικές εταιρείες βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 έχει αυξηθεί σημαντικά, υπερβαίνοντας, στην περίπτωση των αερομεταφορέων χαμηλού κόστους, το κόστος των δραστηριοτήτων εμπορίας και διανομής στη βάση κόστους των αεροπορικών εταιρειών. Το κόστος ανά επιβάτη που επηρεάζεται από τη διακοπή του ταξιδιού του είναι τόσο υψηλό ώστε μπορεί στην πραγματικότητα να δημιουργήσει στις αεροπορικές εταιρείες αντικίνητρα στο να εκτελούν πτήσεις με μεγάλη καθυστέρηση και να επιβαρύνονται με λειτουργικές δαπάνες επιπλέον του κόστους της διακοπής.

Επιπλέον, το δικαίωμα αποζημίωσης που ορίζεται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν είναι αποτελεσματικό και υπάρχουν πολλές περιπτώσεις στις οποίες οι αεροπορικές εταιρείες δεν είναι σε θέση να ανακτήσουν το κόστος με το οποίο επιβαρύνθηκαν για την παροχή συνδρομής και αποζημίωσης στους επιβάτες λόγω διακοπής του ταξιδιού που προκλήθηκε από τρίτους (όπως οι πάροχοι υπηρεσιών αεροναυτιλίας, οι πάροχοι υπηρεσιών εδάφους, οι αερολιμένες και άλλα μέρη). Όπου είναι δυνατόν, οι αεροπορικές εταιρείες προσπαθούν να μετακυλίσουν τις αυξήσεις του κόστους στους πελάτες αυξάνοντας τους αεροπορικούς ναύλους. Όταν αυτό δεν είναι δυνατό για λόγους ανταγωνισμού, το εν λόγω κόστος έχει αντίκτυπο στην κερδοφορία και μπορεί να οδηγήσει πιο μακροπρόθεσμα σε μείωση της συνδεσιμότητας.

Μεταξύ του νομοθετικού πλαισίου της ΕΕ και των βασικών αρχών του ΔΟΠΑ υπάρχουν ορισμένα κενά (π.χ. όσον αφορά την ενημέρωση των επιβατών καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους). Σε τρίτες χώρες, η προσέγγιση όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών μπορεί είτε να υπάγεται σε κανονιστική ρύθμιση είτε να έχει προαιρετικό χαρακτήρα. Κατά κανόνα, τόσο τα κανονιστικά όσο και τα προαιρετικά καθεστώτα αναγνωρίζουν την υποχρέωση μεταφοράς με άλλη πτήση/επιστροφής χρημάτων. Η κατάσταση αυτή οδηγεί σε στρεβλώσεις του ανταγωνισμού και διαφορετική μεταχείριση των επιβατών ανάλογα με το δρομολόγιο και τον αερομεταφορέα.

3. Ειδικές εκθέσεις του Ελεγκτικού Συνεδρίου

α. Ειδική έκθεση του Ελεγκτικού Συνεδρίου: Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά (30/2018)

Το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο επεσήμανε τα προβλήματα κατά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών καθώς και το γεγονός ότι οι επιβάτες δεν είναι ενήμεροι για τα δικαιώματά τους: αρκετές συστάσεις του Ελεγκτικού Συνεδρίου (π.χ. για βελτίωση της αποτελεσματικότητας του πλαισίου για τα δικαιώματα των επιβατών και για περαιτέρω ενίσχυση των ΕΦΕ) τάσσονται υπέρ μέτρων που προτάθηκαν από την Επιτροπή στην πρόταση του 2013 ή που περιλαμβάνονται στις προτάσεις του 2023, τα οποία αναμένεται να εξασφαλίσουν ενίσχυση και διευκρίνιση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.

β. Ειδική έκθεση του Ελεγκτικού Συνεδρίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών κατά την πανδημία COVID-19 (15/2021)

Τα ζητήματα που είχαν εντοπιστεί στη μελέτη του 2018 επιδεινώθηκαν και νέα ζητήματα ανέκυψαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19.

Στην ειδική έκθεση αναφέρεται ότι η πανδημία κατέδειξε σαφώς ότι οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών δεν ήταν πλήρως ενήμεροι για τα δικαιώματά τους.

Σύμφωνα με την ειδική έκθεση, η πανδημία φανέρωσε επίσης περιορισμούς στην ικανότητα των κρατών μελών να επιβάλλουν τον σεβασμό των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, καθώς πολλοί επιβάτες δεν έλαβαν επιστροφή χρημάτων κατά την αρχική φάση της κρίσης και πολλοί άλλοι είχαν ως μόνη επιλογή το να δεχτούν κουπόνια. Σε γενικές γραμμές, η δυνατότητα των επιβατών να εξασφαλίσουν επιστροφή χρημάτων παρέμεινε περιορισμένη τόσο

όταν εμπλέκονταν μεσάζοντες (π.χ. ταξιδιωτικά γραφεία) όσο και όταν υποχρεώνονταν να δεχτούν κουπόνια.

Σύμφωνα με την ειδική έκθεση, η απουσία υποχρεώσεων αναφοράς στοιχείων, για παράδειγμα όσον αφορά τον αριθμό των επιβατών που ζητούν επιστροφή των χρημάτων τους και τον αριθμό των υποθέσεων που δεν έχουν διευθετηθεί εντός των νόμιμων προθεσμιών ανά την ΕΕ, αποτελεί από μόνη της σημαντικό μέρος του προβλήματος όσον αφορά την επιβολή του σεβασμού των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Και αυτή η έκθεση τάσσεται επίσης υπέρ των μέτρων που πρότεινε η Επιτροπή στην πρόταση του 2013 ή που περιλαμβάνονται στις προτάσεις του 2023.

Γενικότερα, η πανδημία COVID-19 έθεσε στις ρυθμιστικές αρχές το ερώτημα αν θα πρέπει να θεσπιστεί ειδικό καθεστώς ευθύνης για περιόδους κρίσης, δεδομένου ότι οι κανονισμοί για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών επικεντρώνονταν αποκλειστικά στη ματαίωση μεμονωμένων πτήσεων αλλά όχι στη μακροπρόθεσμη ματαίωση όλων ή των περισσότερων πτήσεων.

4. Ερωτήματα προς τις αντιπροσωπίες

Η πρόοδος των διαπραγματεύσεων όσον αφορά τις προτάσεις της Επιτροπής του 2023 σχετικά με τους κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών αποτελεί πολύτιμη ευκαιρία να ενισχυθούν και να επικαιροποιηθούν οι ισχύοντες κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Προκειμένου να υποστηρίξει τη διαδικασία αυτή και δεδομένων των εκκρεμών ερωτημάτων και ζητημάτων που περιγράφονται ανωτέρω, η Προεδρία επιθυμεί να λάβει πολιτική καθοδήγηση από τους υπουργούς ως προς τα ακόλουθα ερωτήματα κατά τη σύνοδο του Συμβουλίου Μεταφορών στις 5 Δεκεμβρίου.

1. Συμφωνείτε ότι είναι αναγκαίο να απλουστευθεί το νομικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, ώστε να διασφαλιστεί η ομοιόμορφη προστασία τους μέσω σαφούς νομοθεσίας;
2. Ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που παρουσιάζουν οι κανόνες για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και θα πρέπει να επιλυθούν;

**ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

1. Κανονισμοί και οδηγίες που εφαρμόζονται σε σχέση με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών

- Κανονισμός (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 πτήσης⁴
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος⁵
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς⁶
- Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς⁷
- Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών⁸
- Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών⁹

2. Αναθεώρηση του πλαισίου για τα δικαιώματα των επιβατών που προτείνει η Επιτροπή
Στη Λευκή Βίβλο του 2011¹⁰, η Επιτροπή έθεσε ως στόχους τη «συγκέντρωση των κοινών αρχών που ισχύουν για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς (Χάρτης θεμελιωδών δικαιωμάτων), ιδίως του «δικαιώματος στην πληροφόρηση», και την περαιτέρω αποσαφήνιση των υφιστάμενων δικαιωμάτων. Σε μεταγενέστερο στάδιο, μελέτη της δυνατότητας θέσπισης ενιαίου κανονισμού-πλαισίου της ΕΕ που θα καλύπτει τα δικαιώματα των επιβατών για όλους τους τρόπους μεταφοράς (Κώδικας της ΕΕ). »

⁴ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 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 για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1).

⁵ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου, της 9ης Οκτωβρίου 1997, για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος (ΕΕ L 285 της 17.10.1997, σ. 1).

⁶ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1).

⁷ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1).

⁸ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

⁹ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 345, της 27.12.2017, σ. 1).

¹⁰ Χάρτης πορείας για έναν Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Μεταφορών – Για ένα ανταγωνιστικό και ενεργειακά αποδοτικό σύστημα μεταφορών.

Με την πρόταση της Επιτροπής του 2013 αποφαινίζονται βασικές αρχές όπως το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων, το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση απώλειας πτήσεων ανταπόκρισης, το δικαίωμα παροχής καταλύματος σε έκτακτες περιστάσεις, παρέχεται δεσμευτικός μη εξαντλητικός κατάλογος των έκτακτων περιστάσεων, ενώ προβλέπονται μερική απαγόρευση της πολιτικής «μη εμφάνισης επιβάτη» σε σχέση με την παροχή εισιτηρίων επιστροφής, προγραμματισμός έκτακτων καταστάσεων για αερολιμένες με περισσότερους από 3 εκατομμύρια επιβάτες, καθώς και μέτρο για την εγγύηση πλήρους αποζημίωσης για τα άτομα με αναπηρία σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης του εξοπλισμού κινητικότητάς τους. Επιχειρείται επίσης να διασφαλισθεί η συνεπής επιβολή κυρώσεων από τους ΕΦΕ μέσω του συντονισμού και του αποτελεσματικού χειρισμού μεμονωμένων αξιώσεων και καταγγελιών από τους αερομεταφορείς. Εισάγεται δε η δυνατότητα των επιβατών να προσφεύγουν σε εξωδικαστική επίλυση διαφορών και επιδιώκεται η καλύτερη επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών όσον αφορά την απώλεια ή φθορά των αποσκευών.

Στη στρατηγική της του 2020 για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα¹¹, η Επιτροπή προσδιόρισε την ανάγκη η ΕΕ «να αλλάξει ριζικά το νομικό της πλαίσιο, ώστε να στηριχθούν η πληροφόρηση για τις πολυτροπικές μετακινήσεις, οι υπηρεσίες κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων και, ταυτόχρονα, να εξεταστούν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των επιγραμμικών ενδιάμεσων και των παρόχων πολυτροπικών ψηφιακών υπηρεσιών που πωλούν υπηρεσίες έκδοσης εισιτηρίων και/ή κινητικότητας».

Σύμφωνα με τους στόχους αυτούς, η Επιτροπή ενέκρινε δύο προτάσεις στις 29 Νοεμβρίου 2023:

- Πρόταση κανονισμού για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση¹²
- Πρόταση κανονισμού σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών¹³

Οι προτάσεις αυτές συμπληρώνουν την πρόταση της Επιτροπής του 2013 σε σχέση με τους ακόλουθους προβληματικούς τομείς:

- Επιστροφή χρημάτων στους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών σε περίπτωση κράτησης μέσω μεσάζοντα πωλητή εισιτηρίων. Στόχος είναι να διασφαλιστεί μια σαφής διαδικασία επιστροφής χρημάτων για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (π.χ. μεταφορείς, μεσάζοντες και επιβάτες).
- Ανεπαρκής επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς. Στόχος είναι να διασφαλιστεί η αποτελεσματική και αποδοτική επιβολή σε όλα τα κράτη μέλη, με παροχή στους ΕΦΕ αποτελεσματικότερων εργαλείων για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των φορέων εκμετάλλευσης με τα δικαιώματα των επιβατών και να διασφαλιστεί ο αποτελεσματικότερος χειρισμός των καταγγελιών για τους επιβάτες, μέσω της παροχής σε αυτούς γρήγορου, απλού και προσβάσιμου συστήματος.
- Δικαιώματα των επιβατών πολυτροπικών ταξιδιών.

3. Ανακοινώσεις της Επιτροπής

- Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 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 με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος, της 25ης Σεπτεμβρίου 2024

¹¹ Στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα — οι ευρωπαϊκές μεταφορές σε τροχιά μέλλοντος.

¹² ST 16284/23

¹³ ST 16307/23

- 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, της 18ης Μαρτίου 2020
 - Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικά, της 4ης Οκτωβρίου 2024
 - Ενημερωτικό σημείωμα προς τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών όσον αφορά τη σχετική νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, την εμπορία και την προστασία των δεδομένων που εφαρμόζεται στις δραστηριότητες των οργανισμών διεκδίκησης αποζημιώσεων, της 9ης Μαρτίου 2017.
-