



Βρυξέλλες, 29 Νοεμβρίου 2024
(OR. en)

16123/24

Διοργανικός φάκελος:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας:	Γενική Γραμματεία του Συμβουλίου
Αποδέκτης:	Συμβούλιο
αριθ. προηγ. εγγρ.:	15760/24 + COR1
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	16284/23 + ADD1
Θέμα:	Πρόταση ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ 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 Ένωση – Γενική προσέγγιση

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Στις 29 Νοεμβρίου 2023, η Επιτροπή υπέβαλε στο Συμβούλιο και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/20, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση. Η πρόταση υποβλήθηκε στο πλαίσιο δέσμης μέτρων για την αντιμετώπιση των κενών στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών, μαζί με την πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών.

2. Η πρόταση για την επιβολή αποσκοπεί στην αντιμετώπιση των ελλείψεων στην εφαρμογή και την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών με:

- τη διασφάλιση αποτελεσματικής και αποδοτικής επιβολής σε όλα τα κράτη μέλη και σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, μέσω αποτελεσματικότερων εργαλείων για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των μεταφορέων με τα δικαιώματα των επιβατών·
- την εξασφάλιση αποτελεσματικότερης διεκπεραίωσης των καταγγελιών των επιβατών, ανεξάρτητα από τον τρόπο μεταφοράς·
- στην περίπτωση αεροπορικών εισιτηρίων για τα οποία έχει γίνει κράτηση μέσω μεσάζοντος, με τη ρύθμιση του δικαιώματος επιστροφής του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου όταν η πτήση δεν εκτελείται όπως έχει προγραμματιστεί.

Η πρόταση δεν θεσπίζει νέα δικαιώματα των επιβατών αυτά καθαυτά. Αποσκοπεί να επιτύχει ισορροπία ανάμεσα στην προστασία των επιβατών και τις υποχρεώσεις των μεταφορέων και των διαχειριστών υποδομής.

3. Το σχέδιο κανονισμού βασίζεται στο άρθρο 91 παράγραφος 1 και στο άρθρο 100 παράγραφος 2 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

II. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΕ ΑΛΛΑ ΘΕΣΜΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ

4. Στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, κυρίως αρμόδια είναι η Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού (TRAN). Ο κ. Matteo Ricci (S KD, IT) ορίζεται εισηγητής. Αναμένεται η απόφαση της επιτροπής επί της πρότασης.

5. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή γνωμοδότησε στις 30 Μαρτίου 2024¹. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή των Περιφερειών αποφάσισε να μη γνωμοδοτήσει επί της πρότασης.

¹ EE C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΣΤΑ ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΑ

6. Οι δύο προτάσεις, για την επιβολή και για τα πολυτροπικά ταξίδια, παρουσιάστηκαν στην Ομάδα «Μεταφορές – Θέματα διατροπικών μεταφορών και δίκτυα» στις 12 Ιανουαρίου 2024. Στις 19 Απριλίου 2024, υπό τη βελγική Προεδρία, πραγματοποιήθηκε ανά άρθρο προκαταρκτική εξέταση της πρότασης για την επιβολή. Στη συνέχεια, το νομοθετικό κείμενο συζητήθηκε μεταξύ 19ης Ιουλίου και 12ης Νοεμβρίου 2024 υπό την ουγγρική Προεδρία.
7. Οι αντιπροσωπίες εξέφρασαν την ικανοποίησή τους για την πρόταση και για την πρόθεση της Επιτροπής να ενισχύει την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών σε διάφορους τρόπους μεταφοράς. Είχαν επίσης κατά νου να διατηρήσουν σε χαμηλά επίπεδα τον πρόσθετο διοικητικό φόρτο τόσο για τους εθνικούς φορείς επιβολής όσο και για τους φορείς εκμετάλλευσης, ιδίως τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.
8. Τέθηκε επίσης το εκκρεμές ζήτημα της πρότασης της Επιτροπής του 2013 για τροποποίηση του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών², για την οποία το Συμβούλιο θα διεξαγάγει συζήτηση προσανατολισμού στις 5 Δεκεμβρίου 2024·σε αυτή τη συνάρτηση, ορισμένες αντιπροσωπίες εξέφρασαν την άποψη ότι ορισμένες από τις προτεινόμενες τροποποιήσεις επί του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στην πρόταση επιβολής της νομοθεσίας προσήκουν περισσότερο στις συζητήσεις για την πρόταση του 2013.
9. Έχουν προταθεί αρκετές αλλαγές επί της πρότασης της Επιτροπής, με στόχο, αφενός, τη διευκρίνιση των διατάξεων και, αφετέρου, τη μείωση του διοικητικού φόρτου. Η Προεδρία επιδίωξε επίσης να διατηρήσει τη συνοχή μεταξύ της παρούσας πρότασης και της πρότασης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών.

² Πρόταση ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ 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. COM(2013) 0130 final - 2013/0072 (COD)

10. Σε ολόκληρο το κείμενο, οι κύριες τροποποιήσεις επί της αρχικής πρότασης της Επιτροπής μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:
- α) Σε όλους τους τομεακούς κανονισμούς προστέθηκε ορισμός του **«αναγνωρισμένου σκύλου συνοδείας»** προκειμένου να διευκρινιστεί η έννοια των σκύλων συνοδείας, η οποία μέχρι στιγμής δεν έχει οριστεί στη νομοθεσία της Ένωσης. Η διευκρίνιση αυτή αναμένεται να αυξήσει την ασφάλεια δικαίου για τους επιβάτες, ιδίως για τους πλέον ευάλωτους — τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.
 - β) Στην περίπτωση **κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής και αποζημίωσης**, με τον συμβιβασμό προτείνεται να διευκρινιστεί και να απλουστευθεί η διαδικασία υποβολής των αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης. Το γλωσσικό καθεστώς για την υποβολή εντύπων απλουστεύθηκε προκειμένου να μειωθεί ο διοικητικός φόρτος για τους μεταφορείς και τους μεσάζοντες, αφενός, και να διευκολυνθεί η διαδικασία για τους επιβάτες, αφετέρου.
 - γ) Όσον αφορά τα **πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών**, αρκετές αντιπροσωπίες θα ήθελαν πρώτα να αξιολογηθεί η εφαρμογή των υφιστάμενων απαιτήσεων του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 προτού επεκταθούν σε άλλους τομείς.
 - δ) Οι αντιπροσωπίες συμφώνησαν ότι είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση. Προκειμένου να αποφευχθεί ο υπερβολικός διοικητικός φόρτος για τους εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) και να διαφυλαχθεί η ανεξαρτησία τους, διαγράφηκαν οι διατάξεις σχετικά με την **προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης** και σχετικά με τη **συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής**.
11. Ειδικότερα, στην περίπτωση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, επήλθαν οι ακόλουθες αλλαγές:
- α) Η **επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα** διευκρινίστηκε προκειμένου να πληρούνται οι νομικές απαιτήσεις.

- β) Η **επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου** του οποίου η κράτηση έγινε μέσω μεσάζοντος διευκρινίστηκε ώστε να αντικατοπτρίζει καλύτερα τη νομολογία, ιδίως όσον αφορά τα τέλη διαμεσολάβησης.
- γ) Προκειμένου να διευκολυνθεί η παρακολούθηση από τους ΕΦΕ της συμμόρφωσης των μεσάζοντων προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, οι **μεσάζοντες τρίτων χωρών** θα έχουν την υποχρέωση να ορίζουν νόμιμο εκπρόσωπο. Παρόμοιες διατάξεις έχουν συμπεριληφθεί στο παρελθόν στην πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες³, ενώ η έννοια χρησιμοποιείται επίσης στο πλαίσιο του κανονισμού (ΕΕ) 2019/1020⁴.
- δ) Τέλος πραγματοποιήθηκαν δύο τεχνικές προσαρμογές όσον αφορά τη **διαδικασία επιτροπής**: στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προστέθηκε νέο άρθρο, δεδομένου ότι δεν είχε συμπεριληφθεί στην αρχική πρόταση της Επιτροπής⁵, ενώ στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 το σχετικό άρθρο αφαιρέθηκε, δεδομένου ότι δεν προβλέπονται εκτελεστικές πράξεις στον εν λόγω κανονισμό.
12. Κατά την τελευταία συνεδρίαση της Ομάδας, οι αντιπροσωπίες εξέφρασαν την ικανοποίησή τους για την πρόοδο που σημειώθηκε και η μεγάλη πλειονότητα έκρινε εφικτή την προετοιμασία γενικής προσέγγισης τον Δεκέμβριο.
13. Μετά από περαιτέρω τροποποιήσεις στο συμβιβαστικό κείμενο έπειτα από την εν λόγω συνεδρίαση, η Επιτροπή των Μόνιμων Αντιπροσώπων προσυπέγραψε το κείμενο στις 27 Νοεμβρίου 2024 ενόψει της προετοιμασίας του Συμβουλίου. Συνολικά, το κείμενο έτυχε υποστήριξης από τη συντριπτική πλειονότητα των αντιπροσωπιών.

³ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Κανονισμός (ΕΕ) 2019/1020 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για την εποπτεία της αγοράς και τη συμμόρφωση των προϊόντων και για την τροποποίηση της οδηγίας 2004/42/ΕΚ και των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και (ΕΕ) αριθ. 305/2011 (ΕΕ L 169, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Το άρθρο σχετικά με τη διαδικασία επιτροπής περιλαμβάνεται στην πρόταση της Επιτροπής που αναφέρεται στο σημείο 7 του παρόντος σημειώματος.

IV. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

14. Βάσει των ανωτέρω, καλείται το Συμβούλιο (Μεταφορές, Τηλεπικοινωνίες και Ενέργεια) να συμφωνήσει επί γενικής προσέγγισης επί του συμβιβαστικού κειμένου που επισυνάπτεται στο παρόν σημείωμα, κατά τη σύνοδό του στις 5 Δεκεμβρίου 2024.
-

2023/0437(COD)

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

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 Ένωση

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 91 παράγραφος 1 και το άρθρο 100 παράγραφος 2,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής⁶,

Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

⁶ ΕΕ C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Θα πρέπει να επέλθουν ορισμένες τροποποιήσεις στους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 261/2004⁷, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006⁸, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010⁹, (ΕΕ) αριθ. 181/2011¹⁰ και στον κανονισμό (ΕΕ) 2021/782¹¹ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, με θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, καθώς και με λεωφορεία και πούλμαν, και λαμβανομένης υπόψη της έκδοσης του κανονισμού (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹²⁺.
- (2) Τα αποτελεσματικά δικαιώματα των επιβατών αναμένεται να ενθαρρύνουν την αύξηση των μετακινήσεων με τα δημόσια μέσα μεταφοράς, στόχος που καθορίζεται στη «Στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα — οι ευρωπαϊκές μεταφορές σε τροχιά μέλλοντος» που εγκρίθηκε με την ανακοίνωση της Επιτροπής της 9ης Δεκεμβρίου 2020.

⁷ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁸ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.1.2011, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση) (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Κανονισμός (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της ..., σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών (ΕΕ L, ..., ELI: ...).

⁺ Υπηρεσία Εκδόσεων: Να προστεθεί ο αριθμός του κανονισμού που περιλαμβάνεται στο έγγραφο 2023/0436 (COD) και να συμπληρωθούν ο αριθμός, η ημερομηνία και η παραπομπή στην Επίσημη Εφημερίδα στην αντίστοιχη υποσημείωση.

- (3) Μετά από τις ολοκληρωμένες αξιολογήσεις των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και (ΕΕ) αριθ. 181/2011 τις οποίες διενήργησε μεταξύ των ετών 2019 και 2020, η Επιτροπή κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η αποτελεσματικότητα της ενωσιακής νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών υπονομεύεται από την έλλειψη ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και τις υφιστάμενες διατάξεις σχετικά με την άσκησή τους. Επιπλέον, οι αξιολογήσεις αυτές κατέληξαν επίσης στο συμπέρασμα ότι οι επιβάτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, δεν επωφελούνται πλήρως από τα δικαιώματά τους λόγω ελλείψεων στην εφαρμογή τους από τους μεταφορείς, τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων, τους υπευθύνους σταθμών, τους φορείς εκμετάλλευσης λιμενικών τερματικών σταθμών, τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών λεωφορείων και τους μεσάζοντες, αφενός, και λόγω ελλείψεων στην επιβολή τους από τις εθνικές αρχές επιβολής, αφετέρου.
- (4) Απαιτείται απλούστευση, συνέπεια και εναρμόνιση των κανόνων των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και (ΕΕ) αριθ. 181/2011, ιδίως σε σχέση με τους κανόνες που αφορούν την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών και τη διεκπεραίωση των καταγγελιών για τους επιβάτες. Οι υφιστάμενοι κανόνες των εν λόγω κανονισμών θα πρέπει να τροποποιηθούν ώστε να συμπληρώσουν, στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών, των μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν και των θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών, τους κανόνες του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 που καλύπτουν στον σιδηροδρομικό τομέα τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης, την υποχρέωση των μεταφορέων να ανταλλάσσουν πληροφορίες με τους εθνικούς φορείς επιβολής, καθώς και την υποχρέωση των εθνικών φορέων επιβολής να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών.

- (5) Επί του παρόντος, όσον αφορά τα αεροπορικά εισιτήρια των οποίων η κράτηση έχει πραγματοποιηθεί μέσω μεσάζοντος, η διαδικασία επιστροφής χρημάτων είναι ασαφής και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να αποσαφηνιστεί. Οι μεσάζοντες συμμετέχουν στη διαδικασία επιστροφής χρημάτων με δύο διαφορετικούς τρόπους: είτε διαβίβασαν τα στοιχεία πληρωμής του επιβάτη (πιστωτική κάρτα) απευθείας στον μεταφορέα [περίπτωση μεσάζοντος που λειτουργεί ως ενδιάμεσος («pass-through»)], οπότε ο αερομεταφορέας αντιστρέφει την αρχική ροή της πληρωμής ώστε η επιστροφή χρημάτων να περιέλθει απευθείας στον λογαριασμό του επιβάτη· είτε ο μεσάζων πλήρωσε τον αερομεταφορέα από τον δικό του λογαριασμό [περίπτωση μεσάζοντος που λειτουργεί ως επίσημος έμπορος («Merchant of Record»)] και, όταν ο αερομεταφορέας αντιστρέφει τη ροή πληρωμών, η πληρωμή της επιστροφής χρημάτων περιέρχεται στον λογαριασμό του μεσάζοντος. Στη συνέχεια, ο μεσάζων μεταβιβάζει την τελική πληρωμή της επιστροφής χρημάτων στον επιβάτη. Οι επιβάτες συχνά δεν γνωρίζουν ποια διαδικασία επιστροφής χρημάτων επιλέγει ο μεσάζων. Ο μεσάζων θα πρέπει να ενημερώνει τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων κατά τη στιγμή της κράτησης. Για τον σκοπό αυτό, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να δηλώνει δημοσίως αν συνεργάζεται με μεσάζοντες για τη διεκπεραίωση των επιστροφών χρημάτων και, εάν ναι, με ποιους· η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να θεωρείται ότι εκπληρώνεται και με αρνητικό κατάλογο μεσάζοντων με τους οποίους ο αερομεταφορέας αποφασίζει να μην συνεργάζεται.
- (6) Η διεκπεραίωση της πληρωμής της επιστροφής χρημάτων μέσω του μεσάζοντος που κατέβαλε την πληρωμή στον αερομεταφορέα από τον δικό του λογαριασμό [περίπτωση μεσάζοντος που λειτουργεί ως επίσημος έμπορος («Merchant of Record»)] αποτελεί ευρέως διαδεδομένη πρακτική του κλάδου των αερομεταφορών. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να προβλέπεται η δυνατότητα αυτή για τον αερομεταφορέα.
- (7) Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού 261/2004, όταν ο επιβάτης έχει δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, η επιστροφή αυτή πραγματοποιείται εντός επτά ημερών. Εάν ο αερομεταφορέας διεκπεραιώνει επιστροφές χρημάτων μέσω μεσάζοντος που είναι επίσημος έμπορος («Merchant of Record»), η προθεσμία πληρωμής προς τον επιβάτη θα πρέπει να παραταθεί σε 14 ημέρες κατ' ανώτατο όριο, ώστε να ληφθούν υπόψη τα δύο στάδια της διαδικασίας επιστροφής χρημάτων, ήτοι η επιστροφή χρημάτων από τον αερομεταφορέα στον μεσάζοντα και η επακόλουθη επιστροφή χρημάτων από τον μεσάζοντα στον επιβάτη. Εάν ο επιβάτης δεν λάβει την επιστροφή χρημάτων το αργότερο εντός 14 ημερών, ο επιβάτης θα πρέπει, ωστόσο, να δικαιούται να λάβει την επιστροφή απευθείας από τον πραγματικό αερομεταφορέα.

- (8) Η εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στην κράτηση εισιτηρίων μέσω μεσαζόντων θα συνεπαγόταν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας των επιβατών, ιδίως με σκοπό την παροχή πληροφοριών στους επιβάτες, την εξέταση αιτημάτων παροχής φροντίδας, επιστροφής χρημάτων, επαναδρομολόγησης και αποζημίωσης, καθώς και τη διεκπεραίωση των καταγγελιών των επιβατών. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει του εν λόγω κανονισμού θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και ιδίως σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹³, για τους σκοπούς και τη διάρκεια που ορίζονται στον εν λόγω κανονισμό. Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να διατηρούν τα στοιχεία επικοινωνίας των επιβατών που συλλέγονται για την εκπλήρωση της υποχρέωσής τους για παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών στους επιβάτες για διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες μετά την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς. Σε περίπτωση διακοπής ή ματαίωσης του ταξιδιού, η οποία ενδέχεται στη συνέχεια να οδηγήσει ιδίως σε αιτήματα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης και καταγγελίες, ενδέχεται να χρειαστεί μεγαλύτερη περίοδος διατήρησης, ώστε οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες να είναι σε θέση να συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 όσον αφορά την παροχή φροντίδας, την επιστροφή χρημάτων, την επαναδρομολόγηση και την αποζημίωση, καθώς και τη διεκπεραίωση καταγγελιών. Κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης των εν λόγω δεδομένων από αερομεταφορείς και μεσάζοντες για σκοπούς άλλους από τον σκοπό για τον οποίο συλλέχθηκαν αρχικά τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει του εν λόγω κανονισμού, θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

¹³ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1). ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες μπορούν να χρησιμοποιούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών ή να διατηρούν τα εν λόγω δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από την περίοδο διατήρησης που προβλέπεται στον παρόντα κανονισμό και για αυτούς τους άλλους σκοπούς, όταν η εν λόγω επεξεργασία βασίζεται στο δίκαιο άλλου κράτους μέλους ή της Ένωσης, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679. Οι σκοποί αυτοί μπορεί να περιλαμβάνουν την επεξεργασία για την επίλυση διαφορών, συμπεριλαμβανομένων δικαστικών διαδικασιών, σχετικά με την εφαρμογή του εν λόγω κανονισμού. Επιπλέον, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν θίγει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα βάσει του δικαίου της Ένωσης ή κράτους μέλους, η οποία συνιστά αναγκαίο και αναλογικό μέτρο σε μια δημοκρατική κοινωνία για τη διασφάλιση των στόχων που αναφέρονται στο άρθρο 23 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Ειδικότερα, δεν θίγει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2016/681 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁴, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2111/2005 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁵ ή δυνάμει του εθνικού δικαίου σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ή δυνάμει του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου για την αεροπορική ασφάλεια και προστασία από έκνομες ενέργειες. Θα πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι οι υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών στους επιβάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους δεν θίγουν την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να παρέχει πληροφορίες στο υποκείμενο των δεδομένων βάσει των άρθρων 12, 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Οδηγία (ΕΕ) 2016/681 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, σχετικά με τη χρήση των δεδομένων που περιέχονται στις καταστάσεις ονομάτων επιβατών (PNR) για την πρόληψη, ανίχνευση, διερεύνηση και δίωξη τρομοκρατικών και σοβαρών εγκλημάτων (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2111/2005 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Δεκεμβρίου 2005, για τη σύσταση κοινοτικού καταλόγου αερομεταφορέων των οποίων απαγορεύεται η λειτουργία στην Κοινότητα και την ενημέρωση των επιβατών αεροπορικών μεταφορών σχετικά με την ταυτότητα του πραγματικού αερομεταφορέα, καθώς και για την κατάργηση του άρθρου 9 της οδηγίας 2004/36/ΕΚ (ΕΕ L 344 της 27.12.2004, σ. 15) ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Οι πληροφορίες που παρέχονται στους επιβάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους θα πρέπει να οδηγούν σε μεγαλύτερη επίγνωση. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι συνοπτικές και να καθίστανται εύκολα, ευδιάκριτα και άμεσα διαθέσιμες. Θα πρέπει δε να παρέχονται με σαφή και κατανοητό τρόπο και με ηλεκτρονικά μέσα στο μέτρο του δυνατού.
- (12) Οι εθνικοί φορείς επιβολής θα πρέπει να συνεργάζονται μεταξύ τους προκειμένου να διασφαλίζεται η εναρμονισμένη ερμηνεία και εφαρμογή των σχετικών κανονισμών. Η τακτική ροή πληροφοριών από τους μεταφορείς, τους διαχειριστές τερματικών σταθμών και τους μεσάζοντες προς τους εθνικούς φορείς επιβολής για όλες τις πτυχές που σχετίζονται με την εφαρμογή των σχετικών κανονισμών αναμένεται να επιτρέψει στους εθνικούς φορείς επιβολής να εκπληρώσουν καλύτερα τον ρόλο τους όσον αφορά την παρακολούθηση. Η παροχή εγγράφων και πληροφοριών από τους φορείς εκμετάλλευσης στους εθνικούς φορείς επιβολής δεν θίγει το δικαίωμα της σιωπής και της αποφυγής της αυτοενοχοποίησης, κατά περίπτωση. Οι εθνικοί φορείς επιβολής θα πρέπει, κατά περίπτωση, να αποφεύγουν να ζητούν από τους φορείς εκμετάλλευσης να παρέχουν τα ίδια έγγραφα και πληροφορίες πολλές φορές.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Οι διαδικασίες επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης θα πρέπει να μην εισάγουν διακρίσεις και να είναι εύκολα προσβάσιμες. Προς διευκόλυνση των επιβατών κατά την υποβολή αιτήματος επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης σύμφωνα με τους σχετικούς κανονισμούς, θα πρέπει να καταρτιστούν έντυπα που θα ισχύουν σε ολόκληρη την Ένωση για τα εν λόγω αιτήματα. Οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας τέτοιο έντυπο. Αν και η υποβολή αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης με ηλεκτρονικά μέσα αποτελεί πλέον διαδεδομένη πρακτική, θα πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες επαρκείς δυνατότητες να υποβάλλουν αιτήματα με άλλα μέσα και οι υποθέσεις τους να διεκπεραιώνονται αποτελεσματικά μέσω άλλων διαύλων εκτός του ηλεκτρονικού, για παράδειγμα μέσω τηλεφώνου ή ταχυδρομείου.

- (16) Οι επιβάτες που επιζητούν ατομική έννομη προστασία θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις δυνατότητες υποβολής καταγγελιών σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών όσον αφορά εικαζόμενες παραβάσεις των σχετικών κανονισμών. Οι εθνικοί φορείς επιβολής είναι οι πλέον κατάλληλοι για να παρέχουν την εν λόγω ενημέρωση.
- (17) Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα υποχρεούνται να συνοδεύονται από άλλο πρόσωπο ικανό να παρέχει τη συνδρομή που επιβάλλουν οι εφαρμοστέες απαιτήσεις ασφάλειας που έχουν θεσπιστεί από το διεθνές, ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο ή από τις αρμόδιες αρχές. Μολονότι, λόγω της ιδιαιτερότητας των αεροπορικών μεταφορών, ιδίως λόγω της εφαρμογής των φόρων και επιβαρύνσεων αεροδρομίου, θα ήταν δύσκολη η πλήρης ευθυγράμμιση με τα δικαιώματα που υφίστανται στους τρόπους μεταφοράς με σιδηρόδρομο, λεωφορεία και πούλμαν και πλωτά μέσα, όπου ο συνοδός ταξιδεύει δωρεάν, όταν η απαίτηση επιβάλλεται από τον αερομεταφορέα, το κόστος μετακίνησης του εν λόγω συνοδού θα πρέπει να περιορίζεται στο ελάχιστο όταν ταξιδεύει αεροπορικώς. Εάν ο αερομεταφορέας, ο πράκτοράς του ή ο διοργανωτής ταξιδιών απαιτεί την συνοδεία ατόμου με αναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον τον αεροπορικό ναύλο του συνοδού. Ο αερομεταφορέας θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ζητήσει από τον συνοδό να καλύψει τις αερολιμενικές επιβαρύνσεις και άλλες υποχρεωτικές επιβαρύνσεις που συνδέονται άμεσα με τη μετακίνηση ενός τέτοιου προσώπου και που δεν επιβάλλονται από τον αερομεταφορέα. Επιπλέον, εάν στα άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα παρέχονται πληροφορίες σε προσβάσιμη μορφή, αυτό θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προσβασιμότητας που ορίζονται στο παράρτημα I της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁶.

¹⁶ Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Δεδομένου ότι οι στόχοι του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η διασφάλιση της αποτελεσματικής επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών, λεωφορείων και πούλμαν και πλωτών μεταφορών, δεν μπορούν να επιτευχθούν ικανοποιητικά από τα κράτη μέλη, μπορούν όμως, λόγω της ανάγκης ύπαρξης των ίδιων κανόνων εντός της ενιαίας αγοράς, να επιτευχθούν καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση δύναται να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, που διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία για την επίτευξη αυτών των στόχων.
- (19) Προκειμένου να διασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁷. Η διαδικασία εξέτασης θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την έγκριση των κοινών εντύπων για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης.
- (20) Στον παρόντα κανονισμό γίνονται σεβαστά τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρούνται οι αρχές που αναγνωρίζονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως στα άρθρα 21, 26, 38 και 47 τα οποία αφορούν, αντίστοιχα, την απαγόρευση κάθε μορφής διακρίσεων, την ένταξη των ατόμων με αναπηρία, τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και το δικαίωμα πραγματικής προσφυγής και αμερόληπτου δικαστηρίου.

¹⁷ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>.

- (21) Ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁸, ο οποίος γνωμοδότησε στις 24 Ιανουαρίου 2024,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

¹⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1245/2002/ΕΚ (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Άρθρο 1

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 τροποποιείται ως εξής:

1) στο άρθρο 2 προστίθενται οι ακόλουθοι ορισμοί:

«γ-α) “φορέας διαχείρισης του αερολιμένα”, φορέας όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο στ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006·

στ-α) “πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου”, το τελικό αντίτιμο που πρέπει να καταβληθεί στο τέλος της διαδικασίας κράτησης, το οποίο περιλαμβάνει τον αεροπορικό ναύλο και όλους τους εφαρμοστέους φόρους, επιβαρύνσεις, προσαυξήσεις και τέλη που καταβάλλονται για όλες τις προαιρετικές και μη προαιρετικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο εισιτήριο, εξαιρουμένων των τελών διαμεσολάβησης, ανεξάρτητα από το αν τα εν λόγω πρόσθετα έξοδα και τέλη καταβλήθηκαν μαζί με τους ναύλους για την υπηρεσία μεταφοράς ή χωριστά σε μεταγενέστερο στάδιο·

στ-β) “τέλος διαμεσολάβησης”, οποιαδήποτε διαφορά μεταξύ του ποσού που καταβάλλει ο επιβάτης και του ποσού που εισπράττει ο αερομεταφορέας για την ίδια υπηρεσία, και την οποία εισπράττει ο μεσάζων·

κστ) “μεσάζων”, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, πλην του μεταφορέα, το οποίο ενεργεί, για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική του δραστηριότητα, για λογαριασμό μεταφορέα ή επιβάτη, για τη σύναψη σύμβασης μεταφοράς·

κστ-α) “αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας”, σκύλος ειδικά εκπαιδευμένος για την ενίσχυση της ανεξαρτησίας και της αυτοδιάθεσης των ατόμων με αναπηρία, επίσημα αναγνωρισμένος σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.»

2) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 8α:

«Άρθρο 8α

Επιστροφή χρημάτων όταν η κράτηση του εισιτηρίου έχει πραγματοποιηθεί μέσω μεσάζοντος

1. Όταν ο επιβάτης έχει πραγματοποιήσει κράτηση εισιτηρίου μέσω μεσάζοντος, ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορεί να προβεί στην επιστροφή χρημάτων που αναφέρεται στο άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) μέσω του εν λόγω μεσάζοντος. Στην περίπτωση αυτή, ο μεσάζων επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 5 του παρόντος άρθρου.

Οι αερομεταφορείς δηλώνουν δημοσίως, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο εάν συμφωνούν να διεκπεραιώνουν επιστροφές χρημάτων μέσω μεσάζοντων και με ποιους μεσάζοντες αποδέχονται να το πράττουν.

Σε περίπτωση που ο μεσάζων δεν συμμετέχει στη διαδικασία επιστροφής χρημάτων, εφαρμόζεται στην επιστροφή χρημάτων το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α).

2. Ο μεσάζων ενημερώνει τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων, όπως προβλέπεται στο παρόν άρθρο, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο κατά τον χρόνο της κράτησης και στην επιβεβαίωση της κράτησης.
3. Η επιστροφή χρημάτων μέσω του μεσάζοντος είναι δωρεάν για τους επιβάτες. Η επιστροφή χρημάτων δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής που συνδέονται με την επιστροφή χρημάτων, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα.
4. [...]
5. Σε περίπτωση επιστροφής χρημάτων μέσω μεσάζοντων που έχουν καταβάλει το αντίτιμο των εισιτηρίων στον αερομεταφορέα από τους δικούς τους λογαριασμούς, ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες:
 - α) ο αερομεταφορέας επιστρέφει στον μεσάζοντα το ποσό που έλαβε για το εισιτήριο από τον μεσάζοντα εντός επτά ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο αερομεταφορέας ενημερώθηκε για την επιλογή του επιβάτη για επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) πρώτη περίπτωση.

Ο μεσάζων επιστρέφει στον επιβάτη το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου και τα έξοδα διαμεσολάβησης που επιστρέφονται σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 5, με την αρχική μέθοδο πληρωμής, η οποία χρησιμοποιήθηκε από τον επιβάτη ή για λογαριασμό του κατά τη στιγμή της κράτησης της υπηρεσίας μεταφοράς, το αργότερο εντός επτά επιπλέον ημερών, και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον αερομεταφορέα. Εάν αυτή η μέθοδος πληρωμής δεν είναι πλέον διαθέσιμη, ο μεσάζων επικοινωνεί με τον επιβάτη για να λάβει τα στοιχεία πληρωμής.

- β) εάν ο επιβάτης δεν λάβει την επιστροφή χρημάτων εντός 14 ημερών από την ημερομηνία επιλογής της επιστροφής χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) πρώτη περίπτωση, ο αερομεταφορέας επικοινωνεί με τον επιβάτη το αργότερο την επομένη της λήξης της προθεσμίας των 14 ημερών προκειμένου να λάβει τα στοιχεία πληρωμής για την επιστροφή χρημάτων. Μετά την παραλαβή των εν λόγω στοιχείων πληρωμής, ο αερομεταφορέας επιστρέφει στον επιβάτη το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου και τα τέλη διαμεσολάβησης που επιστρέφονται σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 5, εκτός εάν τα εν λόγω τέλη έχουν επιβληθεί εν αγνοία του αερομεταφορέα. Ο αερομεταφορέας επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη εντός 14 ημερών και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον μεσάζοντα.

6. Το παρόν άρθρο δεν εφαρμόζεται σε εισιτήρια για τα οποία έχει γίνει κράτηση στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού (πακέτου) κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*.

* 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).»

2α) στο άρθρο 11, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Οι πραγματικοί αερομεταφορείς αποδίδουν προτεραιότητα μεταφοράς στα άτομα μειωμένης κινητικότητας και στους τυχόν συνοδούς ή τους αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας, καθώς και στα ασυνόδευτα παιδιά.»

2β) το άρθρο 14 τροποποιείται ως εξής:

α) ο τίτλος αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:

«Άρθρο 14

Υποχρεώσεις ενημέρωσης επιβατών»

β) προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:

«4. Η ενημέρωση των επιβατών και η αλληλογραφία με αυτούς στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Όταν οι πληροφορίες παρέχονται με τέτοια μέσα, οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες εξασφαλίζουν ότι μπορεί να διατηρείται κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, για περαιτέρω χρήση. Το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν και πότε παρείχαν τις απαραίτητες πληροφορίες στους επιβάτες φέρουν οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους αερομεταφορείς και τους μεσάζοντες και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.

5. Κατά την προσφορά εισιτηρίων, οι μεσάζοντες ενημερώνουν τους επιβάτες για τα τέλη διαμεσολάβησης που εφαρμόζονται και για το ποσό των εν λόγω τελών που μπορεί να επιστραφεί σύμφωνα με τα άρθρα 8 και 8α.

6. Οι παράγραφοι 4 και 5 δεν εφαρμόζονται σε εισιτήρια για τα οποία έχει γίνει κράτηση στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού (πακέτου) κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.»

3) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 14α:

«Άρθρο 14α

Διαβίβαση πληροφοριών από τον μεσάζοντα

1. [...]
2. Όταν ο επιβάτης δεν αποκτά εισιτήριο απευθείας από αερομεταφορέα, αλλά μέσω μεσάζοντος, ο εν λόγω μεσάζων παρέχει στον αερομεταφορέα τα στοιχεία επικοινωνίας του επιβάτη και τα στοιχεία της κράτησης. Ο αερομεταφορέας μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία επικοινωνίας μόνο στον βαθμό που απαιτείται για να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις που υπέχει όσον αφορά την ενημέρωση, την παροχή φροντίδας, την επιστροφή χρημάτων, τη μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μεταφορικό μέσο και την αποζημίωση, και στον βαθμό που απαιτείται για τη διεκπεραίωση καταγγελιών.
3. Οι αερομεταφορείς και ο μεσάζων μπορούν να διατηρούν τα δεδομένα αυτά για διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες μετά την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, για τους σκοπούς της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους σε σχέση με το δικαίωμα του επιβάτη για ενημέρωση.

Για τους σκοπούς της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους σε σχέση με την παροχή φροντίδας, τη μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μεταφορικό μέσο, την επιστροφή χρημάτων, την αποζημίωση και την διεκπεραίωση καταγγελιών, ο αερομεταφορέας και ο μεσάζων μπορούν να διατηρούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών για διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες μετά την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, στον βαθμό που είναι απολύτως αναγκαίο για την εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων σύμφωνα με τις διαδικασίες που ορίζονται στο αντίστοιχο δίκαιο των κρατών μελών ή της Ένωσης.

4. Όταν μεσάζων αποκτά εισιτήριο για λογαριασμό επιβάτη, ο μεσάζων ενημερώνει τον αερομεταφορέα κατά τη στιγμή της κράτησης για το γεγονός ότι έχει πραγματοποιήσει την κράτηση του εισιτηρίου ως μεσάζων. Παρέχει δε στον αερομεταφορέα τα δικά του ταχυδρομικά και ηλεκτρονικά στοιχεία επικοινωνίας.

5. [...]
6. Το παρόν άρθρο δεν εφαρμόζεται σε εισιτήρια για τα οποία έχει γίνει κράτηση στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού (πακέτου) κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.»

4) [...]

5) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα:

«Άρθρο 16α-α

Υποβολή αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

0. Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες ενημερώνουν σαφώς τους επιβάτες για τη διαδικασία υποβολής αιτήματος αποζημίωσης ή επιστροφής χρημάτων δυνάμει του άρθρου 7 και των άρθρων 8, 8α, 9 και 10 του παρόντος κανονισμού αντίστοιχα.
- 0α. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους για αποζημίωση ή επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1, το έντυπο που παρέχει ο αερομεταφορέας σύμφωνα με την παράγραφο 3 ή με άλλα μέσα. Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες δεν απορρίπτουν αίτημα με την αιτιολογία ότι ο επιβάτης δεν έχει χρησιμοποιήσει το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 ή το έντυπο που παρέχει ο μεταφορέας ή ο μεσάζων σύμφωνα με την παράγραφο 3, ή ότι έχει στείλει το έντυπο με άλλα μέσα πλην των ηλεκτρονικών μέσων που αναφέρονται στην παράγραφο 3.

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν το αίτημά τους τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.

Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, ο αερομεταφορέας ή ο μεσάζων ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει και να συμπληρώσει το αίτημά του.

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού έντυπου για τα αιτήματα αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων δυνάμει του άρθρου 7 και των άρθρων 8, 8α, 9 και 10, αντίστοιχα. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε μορφή προσβάσιμη για άτομα με αναπηρία και άτομα μειωμένης κινητικότητας. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 16β-δ παράγραφος 2. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της.

2. [...]

3. Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες, όπου είναι δυνατόν και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, καταρτίζουν και διαβιβάζουν στους επιβάτες έντυπο για αιτήματα αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων δυνάμει του άρθρου 7 και των άρθρων 8, 8α, 9 και 10 αντίστοιχα, ή παρέχουν σύνδεσμο που επιτρέπει την άμεση πρόσβαση στο εν λόγω έντυπο ή στο κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες παρέχουν στον ιστότοπό τους λεπτομερή στοιχεία, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα αποζημίωσης ή επιστροφής χρημάτων με ηλεκτρονικά μέσα. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχουν άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητούν αποζημίωση ή επιστροφή χρημάτων, όπως το έντυπο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο της παρούσας παραγράφου και είναι διαθέσιμο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν, σε προσβάσιμη μορφή, την επιλογή και τις πληροφορίες που καθορίζονται στο κοινό έντυπο της παραγράφου 1 και διατίθενται τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.

4. [...]

Νόμιμοι εκπρόσωποι μεσαζόντων τρίτων χωρών

1. Οι μεσάζοντες που δεν διαθέτουν εγκατάσταση στην Ένωση αλλά προσφέρουν υπηρεσίες στην Ένωση ορίζουν, γραπτώς, νομικό ή φυσικό πρόσωπο που θα ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπός τους σε ένα από τα κράτη μέλη στα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Για τους μεσάζοντες που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*, ο νόμιμος εκπρόσωπος που ορίζεται δυνάμει του εν λόγω κανονισμού μπορεί επίσης να ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπος σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.
2. Οι εν λόγω μεσάζοντες εξουσιοδοτούν τους νόμιμους εκπροσώπους τους προκειμένου να απευθύνονται σε αυτούς, συμπληρωματικά των εν λόγω μεσαζόντων ή αντ' αυτών, οι φορείς που ορίζονται βάσει του άρθρου 16 παράγραφος 1, για όλα τα ζητήματα που είναι αναγκαία για την παραλαβή, τη συμμόρφωση και την εκτέλεση των αποφάσεων που εκδίδονται σε σχέση με τον παρόντα κανονισμό. Οι μεσάζοντες παρέχουν στον νόμιμο εκπρόσωπό τους τις αναγκαίες εξουσίες και επαρκείς πόρους για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής και έγκαιρης συνεργασίας του με τους εν λόγω φορείς και για τη συμμόρφωσή του προς τις εν λόγω αποφάσεις.
3. Ο ορισθείς νόμιμος εκπρόσωπος ενδέχεται να θεωρηθεί υπεύθυνος για τη μη συμμόρφωση προς υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό, με την επιφύλαξη της ευθύνης και των νομικών ενεργειών οι οποίες θα μπορούσαν να αναληφθούν κατά του μεσαζόντος.
4. Οι μεσάζοντες κοινοποιούν το όνομα, την ταχυδρομική διεύθυνση, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον αριθμό τηλεφώνου του νόμιμου εκπροσώπου τους στους φορείς που ορίζονται βάσει του άρθρου 16 παράγραφος 1 στο κράτος μέλος στο οποίο διαμένει ή είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω νόμιμος εκπρόσωπος. Οι μεσάζοντες διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες στο κοινό, εύκολα προσβάσιμες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.
5. Ο ορισμός νόμιμου εκπροσώπου εντός της Ένωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1 δεν συνιστά εγκατάσταση στην Ένωση.

6) [...]

Άρθρο 16β-β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

Οι εθνικοί φορείς επιβολής μπορούν να ζητούν από τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να παρέχουν έγγραφα και πληροφορίες που είναι σημαντικά για τους σκοπούς της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Τα εν λόγω έγγραφα και οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Άρθρο 16β-γ

Ενημέρωση από τους εθνικούς φορείς επιβολής σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών

Όπου απαιτείται, ο εθνικός φορέας επιβολής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 2, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας που έχει οριστεί από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη, ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το δικαίωμά του να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επιδίωξη ατομικής έννομης προστασίας.

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να εκπληρωθεί με παραπομπή του επιβάτη στο διαδραστικό εργαλείο [κατάλογος κοινοποιημένων φορέων ΕΕΔ] που τηρεί η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [20] της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου** ή, κατά περίπτωση, στα ορισθέντα σημεία επαφής ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [24] της εν λόγω οδηγίας.

Άρθρο 16β-δ

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο [26] παράγραφος 1 του κανονισμού σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών]. Πρόκειται για επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου***.

2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

Εάν η επιτροπή δεν διατυπώσει γνώμη, η Επιτροπή δεν εκδίδει το σχέδιο εκτελεστικής πράξης, και εφαρμόζεται το άρθρο 5 παράγραφος 4 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

-
- * Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».
- *** Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

Άρθρο 2

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 τροποποιείται ως εξής:

0) στο άρθρο 2, προστίθεται ο ακόλουθος ορισμός:

«ιγ) “αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας”, σκύλος ειδικά εκπαιδευμένος για την ενίσχυση της ανεξαρτησίας και της αυτοδιάθεσης των ατόμων με αναπηρία, επίσημα αναγνωρισμένος σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.»

1) στο άρθρο 4 παράγραφος 2 προστίθεται τα εξής εδάφια:

«Ο εν λόγω συνοδός απαλλάσσεται από την καταβολή του αεροπορικού ναύλου και, όπου είναι εφικτό, κάθεται δωρεάν δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα. Ο αερομεταφορέας ενημερώνει σαφώς το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα για το υπόλοιπο κόστος και το ποσό που πρέπει να καταβάλει ο συνοδός.

Ο αερομεταφορέας, οι πράκτορές του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας επιτρέπουν στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα να τροποποιεί το όνομα του απαιτούμενου συνοδού χωρίς χρέωση και έως 48 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.»

2) [...]

3) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα 14β έως 14γ:

Άρθρο 14β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής

Οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής μπορούν να ζητούν από τους αερομεταφορείς, τους φορείς διαχείρισης των αερολιμένων να παρέχουν έγγραφα και πληροφορίες που είναι σημαντικά για τους σκοπούς της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Τα εν λόγω έγγραφα και οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Ενημέρωση από τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών

Όπου απαιτείται, ο εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 2, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας που έχει οριστεί από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη, ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το δικαίωμά του να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επιδίωξη ατομικής έννομης προστασίας.

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να εκπληρωθεί με παραπομπή του επιβάτη στο διαδραστικό εργαλείο [κατάλογος κοινοποιημένων φορέων ΕΕΔ] που τηρεί η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [20] της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου* ή, κατά περίπτωση, στα ορισθέντα σημεία επαφής ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή βάσει του άρθρου [24] της εν λόγω οδηγίας.

* 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».

Άρθρο 3
Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 1177/2010

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 τροποποιείται ως εξής:

0) στο άρθρο 3 προστίθεται ο ακόλουθος ορισμός:

«κβ) “αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας”: σκύλος ειδικά εκπαιδευμένος για την ενίσχυση της ανεξαρτησίας και της αυτοδιάθεσης των ατόμων με αναπηρία, επίσημα αναγνωρισμένος σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.»

1) το άρθρο 16 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρας, ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού ενημερώνει τους επιβάτες που αναχωρούν από λιμενικούς τερματικούς σταθμούς ή, ει δυνατόν, τους επιβάτες που αναχωρούν από λιμένες, για την κατάσταση και για τα δικαιώματά τους ως επιβατών δυνάμει του παρόντος κανονισμού το συντομότερο δυνατόν και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή του σχετική πληροφορία.»

β) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«4. Οι πληροφορίες που απαιτούνται βάσει των παραγράφων 1 και 2 παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα σε όλους τους επιβάτες, εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην παράγραφο 1, εάν ο επιβάτης έχει συμφωνήσει και έχει παράσχει τα αναγκαία στοιχεία επικοινωνίας στον μεταφορέα ή, κατά περίπτωση, στον φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού, κατά την αγορά του εισιτηρίου.»

2) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 19α:

«Άρθρο 19α

Υποβολή αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

0. Οι μεταφορείς ενημερώνουν σαφώς τους επιβάτες για τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 18 και του άρθρου 19 αντίστοιχα.

0α. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους για αποζημίωση ή επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1, το έντυπο που παρέχει ο μεταφορέας σύμφωνα με την παράγραφο 3 ή με άλλα μέσα. Οι μεταφορείς δεν απορρίπτουν αίτημα με την αιτιολογία ότι ο επιβάτης δεν έχει χρησιμοποιήσει το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 ή το έντυπο που παρέχει ο μεταφορέας σύμφωνα με την παράγραφο 3, ή ότι έχει στείλει το έντυπο με άλλα μέσα πλην των ηλεκτρονικών μέσων που αναφέρονται στην παράγραφο 3.

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν το αίτημά τους τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.

Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, οι μεταφορείς ζητούν από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει και να συμπληρώσει το αίτημά του.

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 18 και του άρθρου 19, αντίστοιχα. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε μορφή προσβάσιμη για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 28α παράγραφος 2 του παρόντος κανονισμού. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της.

2. [...]

3. Οι μεταφορείς καταρτίζουν και διαβιβάζουν στους επιβάτες, όταν είναι δυνατόν και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 18 και του άρθρου 19 αντίστοιχα ή παρέχουν σύνδεσμο που καθιστά δυνατή την άμεση πρόσβαση στο έντυπο αυτό ή στο κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1.

Οι μεταφορείς παρέχουν στον ιστότοπό τους λεπτομερή στοιχεία, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα αποζημίωσης ή επιστροφής χρημάτων με ηλεκτρονικά μέσα. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχουν άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητούν επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση, όπως το έντυπο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο της παρούσας παραγράφου και είναι διαθέσιμο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν, σε προσβάσιμη μορφή, την επιλογή και τις πληροφορίες που καθορίζονται στο κοινό έντυπο της παραγράφου 1 και διατίθενται τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.»

4. [...]

3) το άρθρο 23 τροποποιείται ως εξής:

- α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Κατά την πώληση εισιτηρίων για υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, οι μεταφορείς, οι πωλητές εισιτηρίων, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών μεριμνούν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, ώστε να παρέχονται στους επιβάτες κατάλληλες και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους δυνάμει του παρόντος κανονισμού. Οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και, κατά περίπτωση, οι λιμενικές αρχές μεριμνούν επίσης, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, ώστε οι πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν οι επιβάτες δυνάμει του παρόντος κανονισμού να δημοσιοποιούνται στα πλοία, στους λιμένες, ει δυνατόν, και στους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς. Οι πληροφορίες παρέχονται, κατά το δυνατόν, σε προσβάσιμη μορφή και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες. Όταν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες, δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.»

β) η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3. Οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και, κατά περίπτωση, οι λιμενικές αρχές, ενημερώνουν καταλλήλως τους επιβάτες επί του πλοίου, στους λιμένες, ει δυνατόν, και στους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς για τα στοιχεία επικοινωνίας τους και για τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα επιβολής της νομοθεσίας που ορίζει το κάθε κράτος μέλος σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 1.»

4) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 23α:

«Άρθρο 23α

Μέσα επικοινωνίας με τους επιβάτες

Οι πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 16, 22 και 23 παρέχονται με την καταλληλότερη μορφή, όπου δε αυτό είναι τεχνικά εφικτό, με ηλεκτρονικά μέσα.

Όταν οι πληροφορίες παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, οι λιμενικές αρχές, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι πωλητές εισιτηρίων εξασφαλίζουν ότι μπορεί να διατηρείται κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, για περαιτέρω χρήση. Το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν και πότε παρείχαν τις απαραίτητες πληροφορίες στους επιβάτες φέρουν οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, οι λιμενικές αρχές, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι πωλητές εισιτηρίων. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.»

5) [...]

- 6) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα 25β και 25γ:

Άρθρο 25β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής της νομοθεσίας

Οι εθνικοί φορείς επιβολής της νομοθεσίας μπορούν να ζητούν από τους μεταφορείς, τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και τις λιμενικές αρχές, κατά περίπτωση, να παρέχουν έγγραφα και πληροφορίες που είναι σημαντικά για τους σκοπούς της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Τα εν λόγω έγγραφα και οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Άρθρο 25γ

Ενημέρωση από τους εθνικούς φορείς επιβολής της νομοθεσίας σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών

Όπου απαιτείται, ο εθνικός φορέας επιβολής της νομοθεσίας στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 3, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας που έχει οριστεί από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη, ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το δικαίωμά του να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επιδίωξη ατομικής έννομης προστασίας.

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να εκπληρωθεί με παραπομπή του επιβάτη στο διαδραστικό εργαλείο [κατάλογος κοινοποιημένων φορέων ΕΕΔ] που τηρεί η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [20] της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου* ή, κατά περίπτωση, στα ορισθέντα σημεία επαφής ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [24] της εν λόγω οδηγίας.

* 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».

- 7) [...]

8) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 28α:

«Άρθρο 28α

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο 26 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*⁺. Πρόκειται για επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου**.
2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

Εάν η επιτροπή δεν διατυπώσει γνώμη, η Επιτροπή δεν εκδίδει το σχέδιο εκτελεστικής πράξης, και εφαρμόζεται το άρθρο 5 παράγραφος 4 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

* Κανονισμός (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της ..., σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών (ΕΕ L, ..., ELI: ...).

** Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

⁺ Υπηρεσία Εκδόσεων: Να προστεθεί ο αριθμός του κανονισμού που περιλαμβάνεται στο έγγραφο 2023/0436 (COD) και να συμπληρωθούν ο αριθμός, η ημερομηνία και η παραπομπή στην Επίσημη Εφημερίδα στην αντίστοιχη υποσημείωση.

Άρθρο 4
Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 181/2011

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 τροποποιείται ως εξής:

0) στο άρθρο 2, η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Όσον αφορά τις γραμμές που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, αλλά σε περίπτωση που η προγραμματισμένη απόσταση είναι μικρότερη από 250 χιλιόμετρα, ισχύουν το άρθρο 4 παράγραφος 2, το άρθρο 9, το άρθρο 10 παράγραφος 1, το άρθρο 16 παράγραφος 1 στοιχείο β), το άρθρο 16 παράγραφος 2, το άρθρο 17 παράγραφοι 1 και 2 και τα άρθρα 24 και 25, το άρθρο 25α στον βαθμό που αναφέρεται σε πληροφορίες που καθορίζονται στα άρθρα 24 και 25, καθώς και τα άρθρα 26 έως 28 και τα άρθρα 28β και 28γ.»

0α) στο άρθρο 3 προστίθεται ο ακόλουθος ορισμός:

«ιη) “αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας”, σκύλος ειδικά εκπαιδευμένος για την ενίσχυση της ανεξαρτησίας και της αυτοδιάθεσης των ατόμων με αναπηρία, επίσημα αναγνωρισμένος σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.»

1) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 19α:

«Άρθρο 19α

Υποβολή αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

0. Οι μεταφορείς ενημερώνουν σαφώς τους επιβάτες για τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 19.

0α. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους για επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1, το έντυπο που παρέχει ο μεταφορέας σύμφωνα με την παράγραφο 3 ή με άλλα μέσα. Οι μεταφορείς δεν απορρίπτουν αίτημα με την αιτιολογία ότι ο επιβάτης δεν έχει χρησιμοποιήσει το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 ή το έντυπο που παρέχει ο μεταφορέας σύμφωνα με την παράγραφο 3, ή ότι έχει στείλει το έντυπο με άλλα μέσα πλην των ηλεκτρονικών μέσων που αναφέρονται στην παράγραφο 3.

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν το αίτημά τους τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.

Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, ο μεταφορέας ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει και να συμπληρώσει το αίτημά του.

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 19. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε μορφή προσβάσιμη για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 31α παράγραφος 2. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της.
2. [...]
3. Οι μεταφορείς καταρτίζουν και διαβιβάζουν στους επιβάτες, όταν είναι δυνατόν και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 19 ή παρέχουν σύνδεσμο που καθιστά δυνατή την άμεση πρόσβαση στο έντυπο αυτό ή στο κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

Οι μεταφορείς παρέχουν στον ιστότοπό τους λεπτομερή στοιχεία, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης με ηλεκτρονικά μέσα. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχουν άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητούν επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση, όπως το έντυπο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο της παρούσας παραγράφου και είναι διαθέσιμο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν, σε προσβάσιμη μορφή, την επιλογή και τις πληροφορίες που καθορίζονται στο κοινό έντυπο της παραγράφου 1 και διατίθενται τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.»

4. [...]»

2) το άρθρο 20 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης τακτικής γραμμής, ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού, ενημερώνει τους επιβάτες που αναχωρούν από τερματικούς σταθμούς για την κατάσταση και για τα δικαιώματά τους ως επιβατών δυνάμει του παρόντος κανονισμού το συντομότερο δυνατόν και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, καθώς και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή του σχετική πληροφορία.»

β) η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«4. Οι πληροφορίες που απαιτούνται κατά τις παραγράφους 1 και 2 παρέχονται επίσης ηλεκτρονικά σε όλους τους επιβάτες, περιλαμβανομένων των επιβατών που αναχωρούν από στάσεις λεωφορείου, εντός του χρονικού ορίου που προβλέπεται στην παράγραφο 1, εφόσον ο επιβάτης έχει συμφωνήσει και έχει παράσχει τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας στον μεταφορέα ή, κατά περίπτωση, στον φορέα διαχείρισης του τερματικού σταθμού, κατά την αγορά του εισιτηρίου.»

3) ο τίτλος του κεφαλαίου V αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Κεφάλαιο V

Γενικοί κανόνες, ποιότητα των υπηρεσιών και καταγγελίες»

4) το άρθρο 24 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 24

Δικαίωμα σε ταξιδιωτικές πληροφορίες

Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, παρέχουν στους επιβάτες επαρκείς πληροφορίες, καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους, σε μορφή προσβάσιμη σε όλους και στις ίδιες γλώσσες με αυτές στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες.»

5) στο άρθρο 25, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Κατά την πώληση εισιτηρίων για υπηρεσίες μεταφοράς με λεωφορεία και πούλμαν, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών εξασφαλίζουν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, ότι παρέχονται στους επιβάτες τα εξής:

- α) κατάλληλες και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους δυνάμει του παρόντος κανονισμού,
- β) τα στοιχεία επικοινωνίας των μεταφορέων ή, κατά περίπτωση, των φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών,
- γ) τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή των φορέων ελέγχου της εφαρμογής, οι οποίοι ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1.

Οι πληροφορίες που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο παρέχονται επίσης με ηλεκτρονικά μέσα, εάν αυτό είναι εφικτό, στους τερματικούς σταθμούς και, ανάλογα με την περίπτωση, στο διαδίκτυο. Εφόσον ζητηθεί από άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται, ει δυνατόν, σε προσβάσιμη μορφή.»

6) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 25α:

«Άρθρο 25α

Μέσα επικοινωνίας με τους επιβάτες

Οι πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 20 και 24, και στο άρθρο 25 παράγραφος 1, κατά περίπτωση, παρέχονται με την καταλληλότερη μορφή, όπου δε αυτό είναι τεχνικά εφικτό, με ηλεκτρονικά μέσα.

Όταν οι πληροφορίες παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, οι μεταφορείς, οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες εξασφαλίζουν ότι μπορεί να διατηρείται κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, για περαιτέρω χρήση. Το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν και πότε παρείχαν τις απαραίτητες πληροφορίες στους επιβάτες φέρουν οι μεταφορείς, οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.»

- 7) [...]
- 8) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα 28β και 28γ:

Άρθρο 28β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς ελέγχου της εφαρμογής

Οι εθνικοί φορείς ελέγχου της εφαρμογής μπορούν να ζητούν από τους μεταφορείς και τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών να παρέχουν έγγραφα και πληροφορίες που είναι σημαντικά για τους σκοπούς της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Τα εν λόγω έγγραφα και οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Άρθρο 28γ

Ενημέρωση από τους εθνικούς φορείς ελέγχου της εφαρμογής σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών

Όπου απαιτείται, ο εθνικός φορέας ελέγχου της εφαρμογής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 3, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας που έχει οριστεί από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη, ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το δικαίωμά του να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επιδίωξη ατομικής έννομης προστασίας.

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να εκπληρωθεί με παραπομπή του επιβάτη στο διαδραστικό εργαλείο [κατάλογος κοινοποιημένων φορέων ΕΕΔ] που τηρεί η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [20] της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου* ή, κατά περίπτωση, στα ορισθέντα σημεία επαφής ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή βάσει του άρθρου [24] της εν λόγω οδηγίας.

* 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».

9) [...]

10) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 31α:

«Άρθρο 31α

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο 26 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*⁺. Η εν λόγω επιτροπή αποτελεί επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου**.

Εάν η επιτροπή δεν διατυπώσει γνώμη, η Επιτροπή δεν εκδίδει το σχέδιο εκτελεστικής πράξης, και εφαρμόζεται το άρθρο 5 παράγραφος 4 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

* Κανονισμός (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της ..., σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών (ΕΕ L, ..., ELI: ...).

** Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

⁺ Υπηρεσία Εκδόσεων: Να προστεθεί ο αριθμός του κανονισμού που περιλαμβάνεται στο έγγραφο 2023/0436 (COD) και να συμπληρωθούν ο αριθμός, η ημερομηνία και η παραπομπή στην Επίσημη Εφημερίδα στην αντίστοιχη υποσημείωση.

Άρθρο 5
Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782

Ο κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 τροποποιείται ως εξής:

0) στο άρθρο 3 προστίθεται ο ακόλουθος ορισμός:

23) “αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας”: σκύλος ειδικά εκπαιδευμένος για την αύξηση της ανεξαρτησίας και της αυτοδιάθεσης των ατόμων με αναπηρία, επίσημα αναγνωρισμένος σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.».

0α) το άρθρο 20 παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«β) ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και του τόπου καταλύματος, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες ή μια επιπρόσθετη παραμονή, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό. Στις περιπτώσεις που η παραμονή αυτή καθίσταται αναγκαία λόγω των περιστάσεων που αναφέρονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10, η σιδηροδρομική επιχείρηση μπορεί να περιορίσει τη διάρκεια της παροχής καταλύματος σε τρεις διανυκτερεύσεις κατ’ ανώτατο όριο. Οι απαιτήσεις πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και οι ανάγκες των αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας λαμβάνονται υπόψη, όποτε είναι δυνατόν.»·

0β) το άρθρο 20 παράγραφος 5 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«5. Κατά την εφαρμογή των παραγράφων 1 έως 4, η ενδιαφερόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση δίνει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και σε εκείνες τυχόν προσώπων που τα συνοδεύουν και των αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας.

0γ) το άρθρο 23 παράγραφος 1, στοιχείο γ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«γ) στα εν λόγω άτομα επιτρέπεται να συνοδεύονται από αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας σύμφωνα με κάθε συναφή εθνική νομοθεσία,»·

0δ) το άρθρο 25 τροποποιείται ως εξής:

α) ο τίτλος αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:

«Άρθρο 25

Αποζημίωση για εξοπλισμό μετακίνησης, βοηθήματα και αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας»

β) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Εάν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού προκαλέσουν απώλεια ή ζημία σε εξοπλισμό μετακίνησης, συμπεριλαμβανομένων των αναπηρικών αμαξιδίων, και σε βοηθήματα ή απώλεια ή τραυματισμό αναγνωρισμένου σκύλου συνοδείας που χρησιμοποιείται από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ευθύνονται για την εν λόγω απώλεια, ζημία ή τραυματισμό και παρέχουν αποζημίωση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η εν λόγω αποζημίωση περιλαμβάνει:

- α) το κόστος αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού μετακίνησης ή των βοηθημάτων που απωλέσθηκαν ή υπέστησαν ζημία,
- β) το κόστος αντικατάστασης ή τη θεραπεία του τραύματος του αναγνωρισμένου σκύλου συνοδείας που έχασε τη ζωή του ή τραυματίστηκε και
- γ) το εύλογο κόστος της προσωρινής αντικατάστασης του εξοπλισμού μετακίνησης, των βοηθημάτων ή των αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας, όταν η αντικατάσταση αυτή δεν παρέχεται από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή τον υπεύθυνο σταθμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.»

- 1) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 30α:

«Άρθρο 30α

Μέσα επικοινωνίας με τους επιβάτες

Όταν οι πληροφορίες δυνάμει του παρόντος κανονισμού παρέχονται στους επιβάτες με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμών και οι πωλητές εισιτηρίων εξασφαλίζουν ότι μπορεί να διατηρείται κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, για περαιτέρω χρήση. Το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν και πότε παρείχαν τις απαραίτητες πληροφορίες στους επιβάτες φέρουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμών και οι πωλητές εισιτηρίων. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.»

- 4) το άρθρο 38 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο 26 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*⁺. Η εν λόγω επιτροπή αποτελεί επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

* Κανονισμός (ΕΕ) .../... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της ..., σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών (ΕΕ L, ..., ELI: ...).»

⁺ Υπηρεσία Εκδόσεων: Να προστεθεί ο αριθμός του κανονισμού που περιλαμβάνεται στο έγγραφο 2023/0436 (COD) και να συμπληρωθούν ο αριθμός, η ημερομηνία και η παραπομπή στην Επίσημη Εφημερίδα στην αντίστοιχη υποσημείωση.

β) στην παράγραφο 2 προστίθεται το ακόλουθο δεύτερο εδάφιο:

«Εάν η επιτροπή δεν διατυπώσει γνώμη, η Επιτροπή δεν εκδίδει το σχέδιο εκτελεστικής πράξης, και εφαρμόζεται το άρθρο 5 παράγραφος 4 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.»

Άρθρο 7

Έναρξη ισχύος και εφαρμογή

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από την ... [2 έτη από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού].

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος / Η Πρόεδρος
