



Βρυξέλλες, 8 Δεκεμβρίου 2023
(OR. en)

16284/23

Διοργανικός φάκελος:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

ΠΡΟΤΑΣΗ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	30 Νοεμβρίου 2023
Αποδέκτης:	κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	COM(2023) 753 final
Θέμα:	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

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο COM(2023) 753 final.

σνημμ.: COM(2023) 753 final



Βρυξέλλες, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

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)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

• Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης

Η παρούσα νομοθετική πρόταση για την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τα δικαιώματα των επιβατών¹ θα συμβάλει στην παροχή κινήτρων για τη χρήση συλλογικών τρόπων μεταφοράς και, κατά συνέπεια, επίσης στην εφαρμογή της Πράσινης Συμφωνίας. Αποτελεί βασική δράση της στρατηγικής για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα² που εγκρίθηκε από την Επιτροπή το 2020.

Τα δικαιώματα των επιβατών βασίζονται σε δώδεκα χωριστά και συμπληρωματικά δικαιώματα πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το ταξίδι, στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, το δικαίωμα προσβασιμότητας και συνδρομής για τα άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ), το δικαίωμα ενημέρωσης πριν και κατά τα διάφορα στάδια του ταξιδιού, το δικαίωμα εκπλήρωσης της σύμβασης μεταφοράς σε περίπτωση διακοπής, το δικαίωμα αποζημίωσης υπό ορισμένες περιστάσεις και το δικαίωμα σε γρήγορο και προσβάσιμο σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Δεδομένου ότι τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ αφορούν, ετησίως, περισσότερα από 13 δισεκατομμύρια ταξίδια επιβατών στην ΕΕ, η προστασία των επιβατών έχει καταστεί εμβληματική πρωτοβουλία της ΕΕ. Ωστόσο, παρά τη σημαντική πρόοδο που έχει σημειωθεί τα τελευταία 20 χρόνια, εξακολουθούν να υπάρχουν πολλές προκλήσεις.

Η παρούσα αναθεώρηση αφορά δύο προβληματικούς τομείς, οι οποίοι επιβεβαιώθηκαν από εκτίμηση των επιπτώσεων. Κατά πρώτο και κύριο λόγο, οι ελλείψεις στην εφαρμογή και την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών εμποδίζουν τους επιβάτες όλων των τρόπων μεταφοράς να απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους. Το πρόβλημα αυτό ανακύπτει επανειλημμένα έπειτα από την έκδοση των διαφόρων κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών. Έχει ήδη εντοπιστεί σε εκθέσεις και μελέτες της Επιτροπής.³

Όπως προκύπτει από αρκετές έρευνες του Ευρωβαρόμετρου, η έλλειψη ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και τα προβλήματα που άπτονται της επιβολής των δικαιωμάτων αυτών αποτελούν επαναλαμβανόμενα ζητήματα. Η τελευταία έρευνα του 2019⁴ δείχνει ότι μόνο ένας στους τρεις πολίτες της ΕΕ γνωρίζει ότι προστατεύεται από συγκεκριμένα δικαιώματα όταν ταξιδεύει μέσω συλλογικών μεταφορών στην ΕΕ.

Η έλλειψη ενημέρωσης των επιβατών και τα προβλήματα που άπτονται της επιβολής των δικαιωμάτων τους επισημάνθηκαν επίσης από το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο (ΕΕΣ) στην έκθεσή του με τίτλο «Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες

¹ Το κανονιστικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών αποτελείται από πέντε κανονισμούς: Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 για τις αεροπορικές μεταφορές, κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 για τις πλωτές μεταφορές, κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 για τις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν, και κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 2021/782 για την αντικατάσταση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 για τις σιδηροδρομικές μεταφορές.

² COM(2020) 789 final: Στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα — οι ευρωπαϊκές μεταφορές σε τροχιά μέλλοντος.

³ Βλ. εκτίμηση επιπτώσεων SWD (2023) 386, ενότητα 2 σχετικά με τον ορισμό του προβλήματος.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/ip_19_6814. Νέα έρευνα του Ευρωβαρόμετρου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών βρίσκεται στο στάδιο της προετοιμασίας και τα αποτελέσματα αναμένονται το πρώτο τρίμηνο του 2024.

εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά» του 2018⁵. Η πανδημία COVID-19 κατέδειξε επίσης το γεγονός αυτό: οι επιβάτες δεν γνώριζαν τα δικαιώματά τους και συχνά δεν ήξεραν σε ποιον να απευθυνθούν όταν επιθυμούσαν να τα ασκήσουν. Η ειδική έκθεση του ΕΕΣ του 2021 με τίτλο «Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών κατά την πανδημία COVID-19: παρά τις προσπάθειες της Επιτροπής, βασικά δικαιώματα δεν προστατεύονται» κατέληξε στο ίδιο συμπέρασμα⁶.

Το δεύτερο πρόβλημα που εξετάζεται στην παρούσα πρόταση είναι πιο στοχευμένο: επικεντρώνεται στο δικαίωμα επιστροφής του πλήρους κόστους του αεροπορικού εισιτηρίου όταν η πτήση δεν εκτελείται όπως είχε προγραμματιστεί, ζήτημα που επιδεινώθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Επί του παρόντος, οι κανόνες επιστροφής χρημάτων είναι ασαφείς όταν οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών πραγματοποιούν τις κρατήσεις τους μέσω μεσάζοντος.

Σε συνδυασμό με την παρούσα πρόταση, ένα τρίτο πρόβλημα, η προστασία των επιβατών κατά τη διάρκεια πολυτροπικών ταξιδιών, εξετάζεται σε άλλη νομοθετική πρόταση που αφορά την επέκταση των δικαιωμάτων των επιβατών ώστε να καλύπτουν τα πολυτροπικά ταξίδια⁷.

Όσον αφορά τις ελλείψεις στην εφαρμογή και την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, οι στόχοι είναι διττοί: πρώτον, να διασφαλιστεί η αποτελεσματική και αποδοτική επιβολή σε όλα τα κράτη μέλη, επιτρέποντας στους εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) να διαθέτουν αποτελεσματικότερα εργαλεία για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των φορέων εκμετάλλευσης με τα δικαιώματα των επιβατών και, δεύτερον, να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των καταγγελιών για τους επιβάτες, παρέχοντάς τους ένα γρήγορο, απλό και προσβάσιμο σύστημα. Η πρόταση θα συμβάλει στην εναρμόνιση των κανόνων για τους διάφορους τρόπους μεταφοράς, αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις πρόσφατες εξελίξεις στον νέο κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών και στην πρόταση της Επιτροπής του 2013 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 261/2004⁸. Όλοι οι επιβάτες που επωφελούνται από τα δικαιώματα των επιβατών θα επωφεληθούν δυνητικά από αυτά τα νέα μέτρα.

Όσον αφορά την επιστροφή χρημάτων στους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών που έχουν πραγματοποιήσει την κράτησή τους μέσω μεσάζοντος, στόχος είναι να διασφαλιστεί σαφής διαδικασία επιστροφής χρημάτων για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (π.χ. μεταφορείς, μεσάζοντες και επιβάτες). Περίπου 450 εκατομμύρια επιβάτες ετησίως που πραγματοποιούν την κράτηση των εισιτηρίων τους μέσω μεσάζοντων θα ωφεληθούν δυνητικά από τα μέτρα αυτά.

⁵ [Ειδική έκθεση αριθ. 30/2018 του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου: Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά.](#)

⁶ [Ειδική έκθεση αριθ. 15/2021 του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου: Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών κατά την πανδημία COVID-19: παρά τις προσπάθειες της Επιτροπής, βασικά δικαιώματα δεν προστατεύονται.](#)

⁷ Βλ. πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών [COM(2023)752 final της 29.11.2023].

⁸ Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί τροποποίησης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, καθώς και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 για την ευθύνη του αερομεταφορέα όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους [COM(2013) 130 final της 13.3.2013].

Το ζήτημα των τυποποιημένων διαστάσεων για τις χειραποσκευές τέθηκε πρόσφατα από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σε ψήφισμα⁹. Η πρόταση της Επιτροπής του 2013 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 261/2004 καλύπτει ήδη ορισμένες από τις ανησυχίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κυρίως την υποχρέωση των αερομεταφορέων να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με το επιτρεπόμενο όριο αποσκευών που ισχύει για τις αντίστοιχες κρατήσεις τους. Ωστόσο, οι επιβάτες συχνά αντιμετωπίζουν επίσης σύγχυση όσον αφορά τις επιτρεπόμενες χειραποσκευές ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία και την κατηγορία ναύλου, λόγω της πληθώρας των διαφορετικών διαστάσεων και βαρών που επιτρέπονται από τις διάφορες αεροπορικές εταιρείες και για διαφορετικές κατηγορίες εισιτηρίων. Μολονότι επισημαίνεται η ελευθερία των αερομεταφορέων να καθορίζουν τους αεροπορικούς ναύλους, θα πρέπει να υπάρχει μικρός αριθμός κοινών μεγεθών και βαρών για τη μείωση της σύγχυσης. Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με τους κατασκευαστές αεροσκαφών και τους κατασκευαστές αποσκευών, ανάλογα με τις ανάγκες, για να συμφωνήσουν σχετικά με τα εν λόγω πρότυπα, αλλά και να ενημερώνουν σχετικά με την εκ μέρους τους τήρηση των προτύπων του κλάδου όσον αφορά το βάρος και τις διαστάσεις των χειραποσκευών στο πλαίσιο των προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών τους, για την οποία οφείλουν επίσης να υποβάλλουν εκθέσεις.

Τέλος, σε άλλους τρόπους μεταφοράς πλην των αεροπορικών μεταφορών, ο μεταφορέας που απαιτεί ένα άτομο με αναπηρία να ταξιδεύει συνοδευόμενο από βοηθό πρέπει να επιτρέπει στον/στη βοηθό να ταξιδεύει δωρεάν. Οι κανόνες που σχετίζονται με τους διάφορους τρόπους μεταφοράς που αποσκοπούν στην περαιτέρω εφαρμογή της προσβασιμότητας, όπως ορίζεται στο άρθρο 9 της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (ΣΗΕΔΑΑ), θα πρέπει να ευθυγραμμιστούν περαιτέρω και να συμπεριλάβουν επίσης τις αεροπορικές μεταφορές. Εάν ο αερομεταφορέας απαιτεί ένα άτομο με αναπηρία να ταξιδεύει συνοδευόμενο από βοηθό για λόγους συμμόρφωσης με τις εκ του νόμου προβλεπόμενες απαιτήσεις ασφάλειας της αεροπορίας, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να υποχρεούται να μεταφέρει τον/τη συνοδό δωρεάν. Αυτό αποτελεί σημαντική προϋπόθεση προκειμένου τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να χρησιμοποιούν αεροπορικές μεταφορές κατά τρόπο συγκρίσιμο με τα άλλα άτομα. Ως εκ τούτου, αυτό θα αποτελέσει σημαντικό βήμα για την εφαρμογή των υποχρεώσεων προσβασιμότητας που ορίζονται στη ΣΗΕΔΑΑ στο δίκαιο της ΕΕ.

Συνολικά, η μεταρρύθμιση αντιμετωπίζει τις ελλείψεις όσον αφορά την εφαρμογή και την επιβολή των υφιστάμενων δικαιωμάτων των επιβατών και δεν θεσπίζει καθεαυτού νέα δικαιώματα των επιβατών. Επιτυγχάνει ισορροπία μεταξύ της προστασίας των επιβατών και των υποχρεώσεων των μεταφορέων και των διαχειριστών υποδομών.

Η παρούσα πρωτοβουλία αποτελεί μέρος του προγράμματος εργασίας της Επιτροπής για το 2023 και εντάσσεται στο παράρτημα II (πρωτοβουλίες του προγράμματος REFIT), υπό τον τίτλο «Μια οικονομία στην υπηρεσία των ανθρώπων».¹⁰

- **Συνέπεια με τις ισχύουσες διατάξεις στον τομέα πολιτικής**

Η Επιτροπή δεσμεύτηκε, στο πλαίσιο της στρατηγικής για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα, να αναλάβει δράση για να διασφαλίσει ότι τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ εφαρμόζονται καλύτερα, είναι πιο ξεκάθαρα τόσο για τους μεταφορείς όσο και για τους επιβάτες, προσφέρουν κατάλληλη βοήθεια και επιστροφή χρημάτων, μεταξύ άλλων σε περίπτωση

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_EL.html.

¹⁰ Πρόγραμμα της Επιτροπής 2023 — Μια Ένωση που παραμένει σταθερή και ενωμένη [COM(2022) 548 final της 18.10.2022].

διαταραχών, και ότι εφαρμόζονται κατάλληλες κυρώσεις, αν οι κανόνες δεν εφαρμόζονται δεόντως, καθώς και να εξετάσει τις επιλογές και τα πλεονεκτήματα ενδεχόμενης περαιτέρω ανάπτυξης ενός πολυτροπικού πλαισίου για τα δικαιώματα των επιβατών (δράση 63). Ως εκ τούτου, η πρόταση συνάδει με την πολιτική για τα δικαιώματα των επιβατών.

Σε σημαντικό βαθμό, οι προτεινόμενες τροποποιήσεις που άπτονται της επιβολής της νομοθεσίας λαμβάνουν υπόψη τόσο τους νέους κανόνες του νέου κανονισμού για τις σιδηροδρομικές μεταφορές [κανονισμός (ΕΕ) 2021/782] όσο και την πρόταση της Επιτροπής του 2013 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 261/2004. Με τον τρόπο αυτόν θα καταστεί δυνατή η απλούστευση και η εναρμόνιση του κανονιστικού πλαισίου προς όφελος των Ευρωπαίων επιβατών.

Ο νέος κανονισμός σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών εισήγαγε διάφορους νέους κανόνες οι οποίοι θα μπορούσαν επίσης να είναι χρήσιμοι για την προστασία των επιβατών που ταξιδεύουν με άλλους τρόπους μεταφοράς, όπως η υποχρέωση των φορέων εκμετάλλευσης να ανταλλάσσουν σχετικές πληροφορίες με τους ΕΦΕ, καλύτερα εργαλεία για τους ΕΦΕ και ένα νέο τυποποιημένο έντυπο αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων σε επίπεδο ΕΕ. Ως εκ τούτου, τα μέτρα πολιτικής που παρουσιάζονται στην παρούσα πρόταση συμπληρώνουν τον νέο κανονισμό για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

Όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, η Επιτροπή, ήδη από το 2013, πρότεινε αλλαγές στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για να αποσαφηνιστούν και να καταστούν πιο αποτελεσματικά τα δικαιώματα των επιβατών. Κατά την άποψη της Επιτροπής, οι κανόνες που προτάθηκαν το 2013 για την καλύτερη επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών εξακολουθούν να είναι κατάλληλοι για τον επιδιωκόμενο σκοπό. Το ζήτημα αυτό αποτέλεσε εκκρεμή φάκελο προτεραιότητας στα προηγούμενα ετήσια προγράμματα εργασίας της και παραμένει εκκρεμής φάκελος προτεραιότητας για το 2024.¹¹ Τα τρία θεσμικά όργανα της ΕΕ καθόρισαν κοινές νομοθετικές προτεραιότητες για το 2023 και το 2024, σε σχέση με τις οποίες επιθυμούν να επιτύχουν ουσιαστική πρόοδο, ενώ και η πρόταση του 2013 παρατίθεται επίσης εκεί¹².

Στο πλαίσιο αυτό, οι προτεινόμενοι κανόνες για την καλύτερη επιβολή της νομοθεσίας οι οποίοι προσδιορίζονται στην πρόταση του 2013 για τις αεροπορικές μεταφορές (όπως η δυνατότητα της Επιτροπής να ζητεί από τους ΕΦΕ να διερευνούν τις υπόνοιες για συγκεκριμένες πρακτικές των φορέων εκμετάλλευσης) είναι επίσης χρήσιμοι για την προστασία των επιβατών που χρησιμοποιούν άλλους τρόπους μεταφοράς. Ως εκ τούτου, προτείνεται να επεκταθούν οι εν λόγω κανόνες και στους άλλους τρόπους μεταφοράς. Όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, τα μέτρα πολιτικής που παρουσιάζονται στην παρούσα πρόταση είναι, συνεπώς, συμπληρωματικά προς τη νομοθετική πρόταση του 2013.

Το 2021 η Επιτροπή δημοσίευσε τρεις αξιολογήσεις του κανονιστικού πλαισίου για τα δικαιώματα των επιβατών στις πλωτές μεταφορές, τις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν,

¹¹ Πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2024 — Υλοποίηση του σήμερα και προετοιμασία για το αύριο [COM(2023) 638 final της 17.10.2023], παράρτημα ΙΙΙ, σ. 30, αριθ. 109.

¹² Βλ. τη διοργανική διαδικασία 2013/0072(COD) [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en) και τον κατάλογο των κοινών νομοθετικών προτεραιοτήτων για το 2023 και το 2024: <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

καθώς και για τα ΑΜΚ που ταξιδεύουν αεροπορικά¹³. Οι τρεις αξιολογήσεις δείχνουν, μεταξύ άλλων, ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης όσον αφορά την επιβολή των εν λόγω κανονισμών.

Όπως προκύπτει από αρκετές έρευνες του Ευρωβαρόμετρου, η έλλειψη ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και τα προβλήματα που άπτονται της επιβολής των δικαιωμάτων αυτών αποτελούν επαναλαμβανόμενα ζητήματα. Η τελευταία έρευνα του 2019¹⁴ δείχνει ότι μόνο ένας στους τρεις πολίτες της ΕΕ γνωρίζει ότι προστατεύεται από συγκεκριμένα δικαιώματα κατά τη χρήση αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών, μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν και πλωτών μεταφορών στην ΕΕ (παρόμοιο αποτέλεσμα με το Ευρωβαρόμετρο του 2014). Για τον λόγο αυτόν, η Επιτροπή διοργανώνει τακτικά εκστρατείες για την προώθηση της ενημέρωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών και παρέχει πληροφορίες στην ενιαία ψηφιακή πύλη «Η Ευρώπη σου», καθώς και σε εφαρμογή για τα δικαιώματα των επιβατών που είναι διαθέσιμη σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Η έλλειψη ενημέρωσης των επιβατών και τα προβλήματα όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων τους επισημάνθηκαν επίσης από το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο (ΕΕΣ) στις προαναφερθείσες εκθέσεις που εξέδωσε το 2018 και το 2021.

- **Συνέπεια με άλλες πολιτικές της Ένωσης**

Η πρόταση λαμβάνει υπόψη άλλες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ που επίσης τελούν επί του παρόντος υπό αναθεώρηση ή ανάπτυξη, προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνιση και η συνοχή. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται, ειδικότερα, οι πρωτοβουλίες που βρίσκονται σε εξέλιξη για την προστασία των καταναλωτών —συμπεριλαμβανομένων των κανονισμών της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών— οι οποίες είναι επίσης συμπληρωματικές, αλλά δεν αλληλεπικαλύπτονται με την παρούσα πρωτοβουλία.

Όσον αφορά την επανεξέταση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2032 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (στο εξής: ΟΟΤ), οι κανόνες για τα οργανωμένα ταξίδια σύμφωνα με την ΟΟΤ και την πρόταση αναθεώρησής της,¹⁵ συνάδουν επίσης με την παρούσα πρόταση: παρότι και οι δύο έχουν ως αντικείμενο τα ταξίδια, αφορούν δύο χωριστές αγορές. Ενώ η παρούσα πρόταση —σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών και την πρόταση για την τροποποίησή τους— αφορά αποκλειστικά τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών (π.χ. τον συνδυασμό σιδηροδρομικής υπηρεσίας με υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο), οι κανόνες για τα οργανωμένα ταξίδια καλύπτουν έναν συνδυασμό διαφορετικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται από διοργανωτή (π.χ. οργανωμένο ταξίδι που συνδυάζει πτήση και διαμονή σε ξενοδοχείο). Ωστόσο, εάν ένας πάροχος υπηρεσιών (μεταφορέας) ματαιώσει την υπηρεσία, οι διοργανωτές στο πλαίσιο της πρότασης για την ΟΟΤ, καθώς και οι μεσάζοντες που πλήρωσαν από τον δικό τους λογαριασμό εισιτήρια για υπηρεσίες μεταφοράς για τον επιβάτη βάσει της παρούσας πρότασης, έχουν το δικαίωμα να λάβουν την επιστροφή χρημάτων από τους εν λόγω παρόχους υπηρεσιών εντός 7 ημερών. Οι επιβάτες που κάνουν κράτηση

¹³ SWD(2021)417, SWD(2021)413 και SWD(2021)415.

https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_el.

¹⁴ Έρευνα του Ειδικού Ευρωβαρόμετρου του 2019 σχετικά με τις απόψεις των πολιτών της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Πρόταση 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 [COM(2023)753 final της 29.11.2023.].

αεροπορικού εισιτηρίου μέσω μεσάζοντος θα λαμβάνουν επίσης επιστροφή χρημάτων εντός 14 ημερών, όπως οι ταξιδιώτες οργανωμένων ταξιδιών. Παρότι η πρόταση οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια καλύπτει επίσης ζητήματα όπως οι προπληρωμές και η προστασία κατά της αφερεγγυότητας, η προστασία των επιβατών σε περιπτώσεις αφερεγγυότητας των αερομεταφορέων και σοβαρής κρίσης θα εξεταστεί στο πλαίσιο της υπό εξέλιξη αναθεώρησης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 (κανονισμός για τις αεροπορικές γραμμές)¹⁶ και, συγκεκριμένα, με μέτρα για τη βελτίωση της οικονομικής επάρκειας και ανθεκτικότητας των αερομεταφορέων και την πρόληψη καταστάσεων πτώχευσης ή κρίσης ρευστότητας.

Η επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών βασίζεται σε δύο συμπληρωματικούς πυλώνες. Πρώτον, οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιούν ιδιωτικά εργαλεία επιβολής της νομοθεσίας: έννομη προστασία ενώπιον δικαστηρίου ή εξωδικαστικό διακανονισμό. Η Επιτροπή ενέκρινε το 2023 πρόταση για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ (οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών) με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση του εξωδικαστικού διακανονισμού¹⁷, είτε ατομικά είτε ομαδικά. Η παρούσα πρόταση ενισχύει την εναλλακτική επίλυση διαφορών, διότι απαιτεί από τους εθνικούς φορείς επιβολής να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με τις δυνατότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Δεύτερον, οι καταναλωτές μπορούν να προστατεύονται μέσω της δημόσιας επιβολής της νομοθεσίας, η οποία επιτελείται κυρίως από δημόσιες αρχές που προστατεύουν το συλλογικό συμφέρον των καταναλωτών. Τα δικαιώματα των επιβατών επιβάλλονται κυρίως από τους εθνικούς φορείς επιβολής που είναι αρμόδιοι για τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών. Ο κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 (κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών) αποτελεί συμπληρωματική πράξη για τη θέσπιση πλαισίου συνεργασίας που επιτρέπει στις εθνικές αρχές όλων των χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου να αντιμετωπίζουν από κοινού παραβάσεις των κανόνων για τους καταναλωτές (συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων των επιβατών) όταν ο πάροχος υπηρεσιών και ο καταναλωτής είναι εγκατεστημένοι σε διαφορετικές χώρες. Οι δράσεις βάσει του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών κατά αεροπορικών εταιρειών και μεσαζόντων έδειξαν ότι ο διάλογος μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο μέσο για τη στήριξη της επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών, αλλά και ότι οι ισχύοντες κανόνες πρέπει να ενισχυθούν, ιδίως όταν η αγορά του εισιτηρίου έχει πραγματοποιηθεί με τη συμμετοχή μεσάζοντος.¹⁸

Η παρούσα πρόταση συνάδει με τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής σχετικά με τις υπηρεσίες πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις (MMTIS).¹⁹ Ο παρών κανονισμός απαιτεί από τους κατόχους δεδομένων (π.χ. αρχές μεταφορών, φορείς εκμετάλλευσης υπηρεσιών μεταφορών και διαχειριστές υποδομών) να καθιστούν τα δεδομένα σχετικά με τα δίκτυα μεταφορών (συμπεριλαμβανομένων δεδομένων σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, όπως πίνακες δρομολογίων και ώρες λειτουργίας)

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_el.

¹⁷ Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, καθώς και των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και (ΕΕ) 2020/1828 [COM(2023) 649 final της 17.10.2023].

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_el.

¹⁹ Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής, της 31ης Μαΐου 2017, προς συμπλήρωση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την παροχή σε επίπεδο Ένωσης υπηρεσιών πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις (ΕΕ L 272 της 21.10.2017, σ. 1).

προσβάσιμα στους χρήστες των δεδομένων, μέσω εθνικών σημείων πρόσβασης που συγκροτούνται από τα κράτη μέλη, όταν τα δεδομένα είναι διαθέσιμα σε ψηφιακή μηχαναγνώσιμη μορφή. Συνάδει επίσης με την πρόταση αναθεώρησης του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής²⁰. Η εν λόγω αναθεώρηση επεκτείνει την απαίτηση αυτή με τη σταδιακή προσθήκη, από τον Δεκέμβριο του 2025 έως τον Δεκέμβριο του 2028, δυναμικών τύπων δεδομένων, όπως οι χρόνοι άφιξης και αναχώρησης σε πραγματικό χρόνο. Αυτό έχει ουσιαστική σημασία για την παρούσα πρόταση όσον αφορά την ενημέρωση των επιβατών σε πραγματικό χρόνο σχετικά με διαταραχές του ταξιδιού κατά την αλλαγή τρόπου μεταφοράς. Η ενημέρωση αυτή θα στηριχθεί περαιτέρω από την προτεινόμενη τροποποίηση της οδηγίας για τα ευφυή συστήματα μεταφορών.²¹ Η παρούσα τροποποίηση θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι εφαρμογές ευφών συστημάτων μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών καθιστούν δυνατή την απρόσκοπτη ενοποίηση με άλλους τρόπους μεταφοράς, όπως οι σιδηρόδρομοι ή η ενεργός κινητικότητα, διευκολύνοντας έτσι τη μετάβαση σε αυτούς τους τρόπους μεταφοράς, όποτε είναι δυνατόν, με σκοπό τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της προσβασιμότητας.

Η παρούσα πρόταση συνάδει επίσης με την ανακοίνωση σχετικά με έναν κοινό ευρωπαϊκό χώρο δεδομένων κινητικότητας (EMDS), στην οποία περιγράφεται η προτεινόμενη μελλοντική πορεία για τη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των στόχων, των κύριων χαρακτηριστικών, των υποστηρικτικών μέτρων και των οροσήμων του. Στόχος του εν λόγω χώρου είναι να διευκολύνει την πρόσβαση, τη συγκέντρωση και την κοινοχρησία δεδομένων από υφιστάμενες και μελλοντικές πηγές δεδομένων μεταφορών και κινητικότητας.²²

2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

• Νομική βάση

Το άρθρο 91 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) αποτελεί τη νομική βάση για τη θέσπιση νομοθεσίας της ΕΕ σχετικά με μια κοινή πολιτική μεταφορών. Η διάταξη αυτή αποτελεί τη νομική βάση των κανονισμών που είναι σε ισχύ επί του παρόντος για τα δικαιώματα των επιβατών. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 100 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ, ο νομοθέτης της Ένωσης μπορεί να θεσπίζει κατάλληλες διατάξεις για τις θαλάσσιες μεταφορές.

• Επικουρικότητα (σε περίπτωση μη αποκλειστικής αρμοδιότητας)

Το επίπεδο προστασίας των επιβατών ήταν μάλλον περιορισμένο πριν από την έκδοση των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών. Στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς, πολλοί μεταφορείς (όχι μόνο αεροπορικές εταιρείες αλλά και σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και ναυτιλιακές εταιρείες, και ολοένα και περισσότερο εταιρείες λεωφορείων) παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε διαφορετικά κράτη μέλη, αλλά και πέραν αυτών. Ως εκ τούτου, η εναρμόνιση των δικαιωμάτων των επιβατών σε επίπεδο ΕΕ είναι απαραίτητη για να

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_el.

²¹ Πρόταση οδηγίας για την τροποποίηση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφών Μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών και των διεπαφών με άλλους τρόπους μεταφοράς [COM(2021) 813 final — 2021/0419 (COD) — (το ΕΚ και το Συμβούλιο συμφώνησαν επί του προσωρινού κειμένου τον Ιούνιο του 2023)].

²² Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών «Δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων κινητικότητας», COM(2023)751 final της 29.11.2023.

εξασφαλιστούν ίσοι όροι ανταγωνισμού για όλους τους παράγοντες που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών μεταφορών [π.χ. μεταφορείς, διαχειριστές υποδομών (ιδίως όσον αφορά τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα), μεσάζοντες κ.λπ.] οι οποίες συχνά εκτελούνται σε διασυνοριακή βάση. Εξακολουθεί να ισχύει ότι η αποτελεσματική επιβολή της νομοθεσίας βασίζεται στη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και ότι οι δραστηριότητες παρακολούθησης διεξάγονται σε εθνικό επίπεδο. Όσον αφορά την επιστροφή χρημάτων από τους μεσάζοντες, η αγορά αεροπορικών ταξιδιών στην ΕΕ είναι κατ' ουσίαν διασυνοριακή, ενώ ορισμένοι από τους μεγαλύτερους μεσάζοντες είναι διεθνείς παράγοντες της αγοράς. Η ανάληψη δράσης σε εθνικό επίπεδο ενδέχεται να οδηγήσει σε στρεβλώσεις της εσωτερικής αγοράς, ενώ οι επιβάτες πρέπει να είναι σε θέση να διεκδικούν τα δικαιώματά τους με τον ίδιο τρόπο και να απολαύουν της ίδιας προστασίας ανεξάρτητα από το κράτος μέλος στο οποίο ταξιδεύουν.

Τα νέα μέτρα που σχετίζονται με την επιβολή της νομοθεσίας θα καταστήσουν τα υφιστάμενα δικαιώματα πιο αποτελεσματικά, διασφαλίζοντας ότι οι πρακτικές επιβολής που εφαρμόζονται από τους ΕΦΕ θα παρέχουν κίνητρα στους μεταφορείς, τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και τους μεσάζοντες (ιδίως όσους δεν εφαρμόζουν πάντοτε τους υφιστάμενους κανόνες για τα δικαιώματα των επιβατών με πλήρως συμμορφούμενο τρόπο) να προσφέρουν την καλύτερη δυνατή προστασία στους επιβάτες και αίροντας τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στους πολίτες να ασκούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους βάσει του δικαίου της ΕΕ. Η αποτελεσματικότερη εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών θα παράσχει κίνητρα στους πολίτες να χρησιμοποιούν περισσότερο τις δημόσιες συγκοινωνίες αντί των ιδιωτικών αυτοκινήτων και να συμβάλλουν με τον τρόπο αυτόν στην υλοποίηση της Πράσινης Συμφωνίας. Τέλος, τα νέα μέτρα θα συμβάλουν στην ενίσχυση της προστασίας για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών σε ολόκληρη την ΕΕ, διασφαλίζοντας ότι θα λαμβάνουν επιστροφή χρημάτων και στην περίπτωση που η κράτηση πραγματοποιήθηκε μέσω μεσάζοντος. Για τους λόγους αυτούς, τα προβλήματα που προσδιορίστηκαν ανωτέρω απαιτούν την ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ.

- **Αναλογικότητα**

Όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο κεφάλαιο 7 της εκτίμησης των επιπτώσεων που συνοδεύει την παρούσα πρόταση και κατωτέρω στο σημείο 3, καμία από τις δύο επιλογές που αφορούν την επιβολή δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των συνολικών στόχων πολιτικής για τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας της ενιαίας αγοράς επιβατικών μεταφορών και την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών για τους επιβάτες όταν ταξιδεύουν με έναν τρόπο μεταφοράς ή όταν αλλάζουν τρόπους μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, επιτρέποντας στους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και (ιδίως για τα ΑΜΚ) τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και τις εθνικές διοικήσεις να εφαρμόζουν και να επιβάλλουν τα δικαιώματα αυτά με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο. Το ίδιο ισχύει και για τις επιλογές πολιτικής που αντιμετωπίζουν την έλλειψη σαφήνειας των κανόνων για την επιστροφή χρημάτων όταν η κράτηση μιας πτήσης πραγματοποιείται μέσω μεσάζοντος.

- **Επιλογή της νομικής πράξης**

Δεδομένου ότι πρόκειται για πρόταση αναθεώρησης πέντε υφιστάμενων κανονισμών, η νομική πράξη που επιλέχθηκε είναι επίσης κανονισμός.

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ, ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

- **Εκ των υστέρων αξιολογήσεις / έλεγχοι καταλληλότητας της ισχύουσας νομοθεσίας**

Κατά την περίοδο 2020-2021, η Επιτροπή διενήργησε αξιολογήσεις των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών όσον αφορά τα ΑΜΚ στις αεροπορικές μεταφορές [κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006], στις πλωτές μεταφορές [κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010] και στις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν [κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011]. Οι τρεις αξιολογήσεις επισημαίνουν ότι εξακολουθούν να υπάρχουν προκλήσεις, ιδίως όσον αφορά την εφαρμογή αυτών των κανόνων, καθώς και την παρακολούθηση και την επιβολή τους. Κατέδειξαν δε ότι το μέγεθος των δραστηριοτήτων παρακολούθησης της συμμόρφωσης μεταξύ των κρατών μελών ποικίλλει σημαντικά, και οι εθνικοί φορείς επιβολής (ΕΦΕ) συχνά δεν γνωρίζουν επαρκώς αν —και με ποιον τρόπο— προστατεύονται τα δικαιώματα των επιβατών. Ο συνολικός αριθμός των καταγγελιών που υποβάλλονται στους ΕΦΕ παραμένει συνολικά χαμηλός ή πολύ χαμηλός: περίπου 15 καταγγελίες ανά εκατομμύριο επιβατών όσον αφορά τα δικαιώματα των ΑΜΚ ως επιβατών αεροπορικών μεταφορών, περίπου 1 καταγγελία ανά εκατομμύριο επιβατών όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών πλωτών μεταφορών και περίπου 1,5 καταγγελίες ανά εκατομμύριο επιβατών όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν, πλην όμως εξακολουθεί να μην είναι σαφές αν αυτό συμβαίνει επειδή τα δικαιώματα των επιβατών προστατεύονται επαρκώς ή μήπως οι επιβάτες δεν υποβάλλουν καταγγελίες και, εάν ισχύει αυτό, για ποιους λόγους, μεταξύ άλλων λόγω άγνοιας των δικαιωμάτων των επιβατών.

- **Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη**

Στόχος των διαβουλεύσεων ήταν η συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων από τις σχετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών και από το ευρύ κοινό.

Οι σχετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών αποτελούνται από οργανώσεις που εκπροσωπούν τους καταναλωτές και τους επιβάτες (συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία), ΕΦΕ και άλλες δημόσιες αρχές, φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, μεταφορείς (αεροπορικές εταιρείες, σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, εταιρείες λεωφορείων και πούλμαν, πλοιοκτήτες) και τις ενώσεις τους, φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών (φορείς διαχείρισης αερολιμένων, υπευθύνους σιδηροδρομικών σταθμών, φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών λεωφορείων και πούλμαν, φορείς εκμετάλλευσης λιμενικών τερματικών σταθμών) και τις ενώσεις τους· μεσάζοντες (ενδιάμεσους πωλητές εισιτηρίων, διαδικτυακούς ταξιδιωτικούς πράκτορες, διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών) και τις ενώσεις τους, ασφαλιστικές εταιρείες και ταμεία προστασίας κατά της αφερεγγυότητας, εταιρείες πιστωτικών καρτών και οργανισμούς διεκδίκησης αποζημιώσεων.

Η Επιτροπή ζήτησε τη γνώμη των ενδιαφερόμενων μερών μέσω των ακόλουθων μεθόδων: απαντήσεων στην πρόσκληση υποβολής στοιχείων, διαδικτυακής ανοικτής δημόσιας διαβούλευσης, στοχευμένης δημόσιας διαβούλευσης με τις σχετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών μέσω διαδικτυακών ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων, εργαστηρίων και συνεδριάσεων των ομάδων εμπειρογνομόνων των ΕΦΕ²³.

²³ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, βλ. συγκεφαλαιωτική έκθεση στο παράρτημα 2 της εκτίμησης των επιπτώσεων SWD(2023)386.

- **Συλλογή και χρήση εμπειρογνωσίας**

Ελεγκτικό Συνέδριο

Η ειδική έκθεση αριθ. 30/2018 του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, με τίτλο: «Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά», καθώς και η ειδική έκθεση 15/2021 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών κατά την πανδημία COVID-19, ελήφθησαν υπόψη. Οι συστάσεις αυτές αποσκοπούν στη βελτίωση της συνοχής, της σαφήνειας και της αποτελεσματικότητας του πλαισίου της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, στην περαιτέρω ενδυνάμωση των εθνικών φορέων επιβολής και στην ενίσχυση της εντολής της Επιτροπής.

Μελέτες αξιολόγησης

Οι τρεις αξιολογήσεις των δικαιωμάτων των επιβατών για τις πλωτές μεταφορές, τις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν, καθώς και για τα ΑΜΚ που ταξιδεύουν αεροπορικώς, οι οποίες δημοσιεύθηκαν το 2021, χρησίμευσαν επίσης ως εξωτερική πηγή εμπειρογνωσίας.

Άλλες μελέτες και έρευνες

Ελήφθησαν επίσης υπόψη εξωτερικές μελέτες σχετικά με το τρέχον επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ²⁴ (2020) και σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις πολυτροπικές μεταφορές²⁵ (2019), καθώς και η έρευνα του Ευρωβαρόμετρου για τα δικαιώματα των επιβατών που πραγματοποιήθηκε το 2019.²⁶

Εκτίμηση επιπτώσεων

Διενεργήθηκε επίσης εξωτερική μελέτη προς υποστήριξη της εκτίμησης των επιπτώσεων.

Η 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 Ένωση συνοδεύεται από έκθεση εκτίμησης των επιπτώσεων, η οποία έλαβε θετική γνώμη με επιφυλάξεις από την επιτροπή ρυθμιστικού ελέγχου (ΕΡΕ) στις 7 Ιουλίου 2023. Η έκθεση εκτίμησης των επιπτώσεων αναθεωρήθηκε σύμφωνα με τα πορίσματα και τις συστάσεις της επιτροπής. Η ανάλυση των προβλημάτων και η ανάλυση των οφελών ενισχύθηκαν, ιδίως όσον αφορά τα αναμενόμενα οφέλη για τους καταναλωτές. Προστέθηκε λεπτομερέστερη εκτίμηση των επιπτώσεων στην ανταγωνιστικότητα των οικονομικών φορέων που πλήττονται περισσότερο.

Στην εκτίμηση των επιπτώσεων εξετάστηκαν λεπτομερώς οι επιλογές πολιτικής για την αντιμετώπιση των δύο προβληματικών τομέων που καλύπτονται από την παρούσα πρόταση: 1) οι επιβάτες δεν επωφελούνται πλήρως από τα δικαιώματά τους λόγω ελλείψεων στην εφαρμογή και την επιβολή και 2) ασαφείς κανόνες επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση κράτησης πτήσεων μέσω μεσάζοντος.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Μελέτη σχετικά με το τρέχον επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ — Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ\) \(europa.eu\).](#)

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (Διερευνητική μελέτη σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο των πολυτροπικών μεταφορών) (Ιούνιος 2019): <https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Έρευνα του Ειδικού Ευρωβαρόμετρου του 2019 σχετικά με τις απόψεις των πολιτών της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Όσον αφορά την παρούσα πρόταση, η προτιμώμενη επιλογή στο πλαίσιο της εκτίμησης των επιπτώσεων είναι ένας συνδυασμός των επιλογών που συγκεντρώνουν την καλύτερη βαθμολογία για κάθε προβληματικό τομέα, δηλαδή της επιλογής πολιτικής (ΕΠ) 1.2 για την επιβολή της νομοθεσίας και της ΕΠ 3.2 για τις επιστροφές χρημάτων.

Όσον αφορά τον τομέα της επιβολής της νομοθεσίας, εξετάστηκαν δύο επιλογές πολιτικής:

Η ΕΠ 1.1 αποσκοπεί στην εναρμόνιση των κανόνων επιβολής και διεκπεραίωσης καταγγελιών εισάγοντας μέτρα τα οποία υπάρχουν στον νέο κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών [μέτρα α) έως δ)] ή στην πρόταση της Επιτροπής του 2013 για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών [μέτρο ε)] σε άλλους τρόπους μεταφοράς:

- α) οι μεταφορείς, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεσάζοντες θα πρέπει να παρέχουν στους ΕΦΕ τα σχετικά δεδομένα κατόπιν αιτήματος των ΕΦΕ· το μέτρο θα έχει πολύ θετικό αντίκτυπο στην εποπτική δραστηριότητα που ασκούν οι ΕΦΕ, καθώς θα αναπτύξει ουσιαστικά τις γνώσεις τους σχετικά με τις συμπεριφορές των ενδιαφερόμενων μερών·
- β) οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών θα πρέπει να εγκρίνουν και να εφαρμόζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με την εφαρμογή τους· οι μεταφορείς θα πρέπει επίσης να ενημερώνουν τους επιβάτες και τους ΕΦΕ σχετικά με την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών από αυτούς·
- γ) θα δοθεί εντολή στην Επιτροπή να εγκρίνει τυποποιημένα έντυπα για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης, ώστε να διευκολύνονται οι επιβάτες να υποβάλλουν τις αξιώσεις τους· τα έντυπα αυτά θα βοηθούν τους πολίτες να υποβάλλουν πλήρη φάκελο με όλα τα σχετικά στοιχεία και οι φορείς εκμετάλλευσης θα υποχρεούνται να τα αποδέχονται, έχοντας κατά νου ότι τα υφιστάμενα έντυπα των φορέων εκμετάλλευσης ή των ΕΦΕ θα εξακολουθήσουν να ισχύουν·
- δ) οι ΕΦΕ θα πρέπει να ενημερώνουν τους επιβάτες, όπου απαιτείται, σχετικά με το δικαίωμά τους να ζητήσουν ατομική έννομη προστασία μέσω φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- ε) η Επιτροπή μπορεί να ζητεί έρευνες από τους ΕΦΕ, ιδίως σε περιπτώσεις στις οποίες εμπλέκονται περισσότερα του ενός κράτη μέλη για την ενεργοποίηση σχετικής συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών.

Η ΕΠ 1.2 περιλαμβάνει όλα τα μέτρα της ΕΠ 1.1 συν δύο πρόσθετα μέτρα:

- στ) τη βελτίωση της ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους ως επιβατών, με στόχο την αύξηση της επίγνωσής τους σχετικά με τα δικαιώματα αυτά, ιδίως κατά τον χρόνο της κράτησης και κατά τη διάρκεια διακοπών του ταξιδιού·
- ζ) την υποχρέωση των ΕΦΕ να εκτελούν δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βάσει εκτίμησης κινδύνου· οι ΕΦΕ θα αξιοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα δεδομένα που λαμβάνουν από τα ενδιαφερόμενα μέρη και θα αναπτύξουν πρόγραμμα παρακολούθησης με βάση την εκτίμηση του κινδύνου επαναλαμβανόμενης μη συμμόρφωσης με τους κανόνες για τα δικαιώματα των επιβατών. Οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών θα διασφαλίζουν την άμεση διόρθωση των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων παρακολούθησης των ΕΦΕ.

Η προτιμώμενη επιλογή πολιτικής για τον τομέα της επιβολής της νομοθεσίας είναι η ΕΠ 1.2, η οποία είναι η επιλογή πολιτικής που, αφενός, διασφαλίζει με τον καλύτερο τρόπο ότι οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών συμμορφώνονται με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους και, αφετέρου, συμβάλλει στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των καταγγελιών των επιβατών και διασφαλίζει με τον καλύτερο τρόπο ότι οι ΕΦΕ επιβάλλουν τα δικαιώματα των επιβατών με τον πλέον αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Η ΕΠ 1.2 συνεπάγεται υψηλότερο πρόσθετο κόστος για τους μεταφορείς, τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και τους ΕΦΕ σε σύγκριση με την ΕΠ 1.1, αλλά η διαφορά είναι οριακή (130,7 εκατ. EUR για την ΕΠ 1.1 έναντι 138 εκατ. EUR για την ΕΠ 1.2, εκφραζόμενη ως παρούσα αξία κατά την περίοδο 2025-2050 σε σχέση με το βασικό σενάριο) και το πρόσθετο κόστος αντισταθμίζεται από την αυξημένη αποτελεσματικότητα των μέτρων που παρουσιάζονται. Η ΕΠ 1.2 είναι επίσης η πιο αποτελεσματική επιλογή. Προχωρεί σε περαιτέρω ευθυγράμμιση των προσπαθειών επιβολής της νομοθεσίας σε όλα τα κράτη μέλη.

Όσον αφορά την επιστροφή χρημάτων σε περιπτώσεις κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων μέσω μεσαζόντων, εξετάστηκαν τρεις επιλογές στην εκτίμηση των επιπτώσεων: ΕΠ 3.1: η επιλογή σύμφωνα με την οποία ο επιβάτης μπορεί να ζητήσει επιστροφή χρημάτων μόνο από τον μεταφορέα, ΕΠ 3.2: η επιλογή σύμφωνα με την οποία ο μεταφορέας μπορεί να αποφασίσει αν ο επιβάτης πρέπει να ζητήσει την επιστροφή χρημάτων από τον μεσάζοντα (υπό την προϋπόθεση ότι ο μεσάζων συμφωνεί με αυτό) ή από τον μεταφορέα, και ΕΠ 3.3: ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει αν θα ζητήσει την επιστροφή χρημάτων από τον μεσάζοντα ή από τον αερομεταφορέα. Οι ΕΠ 3.1 και 3.2 θεωρήθηκαν εξίσου αποτελεσματικές όσον αφορά τη διασφάλιση σαφήνειας σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων, δεδομένου ότι τόσο ο μεσάζων όσο και ο αερομεταφορέας θα εξασφάλιζαν σαφήνεια ευθύς εξαρχής, πριν από την κράτηση. Όσον αφορά την αποδοτικότητα, η ΕΠ 3.2 συγκέντρωσε την καλύτερη βαθμολογία, με το μικρότερο κόστος για όλα τα επηρεαζόμενα μέρη, ακολουθούμενη από την ΕΠ 3.3 και, τελευταία, την ΕΠ 3.1. Οι ΕΠ 3.2 και 3.3 θεωρήθηκαν εξίσου συνεκτικές, ιδίως επειδή επιτυγχάνουν ευθυγράμμιση με την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια και την επανεξέτασή της που βρίσκεται σε εξέλιξη. Όσον αφορά την επικουρικότητα και την αναλογικότητα, η ΕΠ 3.2 συγκέντρωσε πολύ καλύτερη βαθμολογία από τις άλλες δύο επιλογές πολιτικής. Είναι η μόνη επιλογή που αντικατοπτρίζει τα σημερινά μοντέλα διανομής των αερομεταφορέων και είναι η λιγότερο παρεμβατική όσον αφορά την πρακτική της αγοράς. Για τους λόγους αυτούς, επιλέχθηκε η ΕΠ 3.2 ως προτιμώμενη επιλογή. Θεωρείται ότι θα επιφέρει διοικητικό κόστος για τους αερομεταφορείς ύψους 0,07 εκατ. EUR και διοικητικό κόστος για τους μεσάζοντες ύψους 57,42 εκατ. EUR, καθώς και μείωση του κόστους ταλαιπωρίας για τους καταναλωτές ύψους 1 679,1 εκατ. EUR (όλα τα αριθμητικά στοιχεία εκφράζονται ως παρούσα αξία κατά την περίοδο 2025-2050 σε σχέση με το βασικό σενάριο).²⁷

Η προτιμώμενη επιλογή αναμένεται να έχει πολύ περιορισμένες επιπτώσεις στην απασχόληση και στο περιβάλλον. Θα έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της εμπιστοσύνης των επιβατών στην επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών, μεταξύ άλλων και όταν αγοράζουν αεροπορικά εισιτήρια μέσω μεσάζοντος, στοιχείο που με τη σειρά του θα στηρίξει τη στροφή των καταναλωτών προς πιο βιώσιμες επιλογές μεταφοράς σε ένα δεδομένο ταξίδι. Η προτιμώμενη επιλογή συνάδει με τους περιβαλλοντικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας και του ευρωπαϊκού νομοθετήματος για το κλίμα. Συμβάλλει δε στην επίτευξη του στόχου βιώσιμης ανάπτυξης 13 (ανάληψη άμεσης δράσης για την καταπολέμηση της

²⁷ SWD(2023) 386.

κλιματικής αλλαγής και των επιπτώσεών της). Ο αντίκτυπος στις ΜΜΕ όσον αφορά το πρόσθετο κόστος εκτιμάται ότι είναι πολύ περιορισμένος.²⁸

- **Καταλληλότητα και απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου**

Η παρούσα πρωτοβουλία αποτελεί μέρος του προγράμματος εργασίας της Επιτροπής για το 2023 και εντάσσεται στο παράρτημα II (πρωτοβουλίες του προγράμματος REFIT), υπό τον τίτλο «Μια οικονομία στην υπηρεσία των ανθρώπων».²⁹ Έχει σημαντική διάσταση REFIT όσον αφορά την εναρμόνιση των δικαιωμάτων σε όλους τους τρόπους μεταφοράς. Για τους επιβάτες και τους ΕΦΕ, το προτεινόμενο τυποποιημένο έντυπο αίτησης σε επίπεδο ΕΕ στο οποίο μπορούν πάντα να προσφεύγουν οι επιβάτες (αντί να χρησιμοποιούν εργαλεία διεκδίκησης που διαφέρουν μεταξύ φορέων εκμετάλλευσης) θα απλουστεύσει τη ζωή των επιβατών, καθώς και, ενδεχομένως, των φορέων εκμετάλλευσης και των ΕΦΕ. Για τους φορείς εκμετάλλευσης υπηρεσιών μεταφορών θα είναι σαφέστερος ο τρόπος συμμόρφωσης με τα υφιστάμενα δικαιώματα, και συνεπώς η εφαρμογή θα καταστεί πιο αποτελεσματική. Για τους φορείς εκμετάλλευσης που εφαρμόζουν τα δικαιώματα των επιβατών με συμμορφούμενο τρόπο, οι πρόσθετες υποχρεώσεις θα εκπληρωθούν με το χαμηλότερο κόστος. Για τους φορείς εκμετάλλευσης που παρουσιάζουν επανειλημμένη μη συμμόρφωση κατά την εφαρμογή ορισμένων δικαιωμάτων, οι νέες υποχρεώσεις θα ενθαρρύνουν την υλοποίηση αλλαγών. Το έργο των ΕΦΕ θα καταστεί αποτελεσματικότερο, διότι οι φορείς εκμετάλλευσης υπηρεσιών μεταφορών θα πρέπει να ανταλλάσσουν με αυτούς περισσότερα δεδομένα σχετικά με τη συμμόρφωσή τους με τους κανόνες, καθιστώντας δυνατή μια προσέγγιση βάσει κινδύνου όσον αφορά τις εποπτικές δραστηριότητές τους.

Η πρωτοβουλία παρουσιάζει επίσης απλουστεύσεις για τους επιβάτες που χρησιμοποιούν μεσάζοντες για την αγορά των αεροπορικών εισιτηρίων τους, καθώς καθίσταται σαφές πώς θα τους επιστραφούν τα χρήματα (κυρίως: από ποιον και πότε). Οι σαφείς προθεσμίες για την καταβολή της επιστροφής χρημάτων από τους μεσάζοντες στους επιβάτες θα απαλλάξουν τον επιβάτη από την ταλαιπωρία να πρέπει να ελέγχει διαφορετικούς όρους και προϋποθέσεις, στο πλαίσιο των οποίων, επί του παρόντος, συχνά δεν καθορίζονται οι προθεσμίες πληρωμής. Τόσο για τους αερομεταφορείς όσο και για τους μεσάζοντες, η διαδικασία επιστροφής χρημάτων θα καταστεί αποτελεσματικότερη, καθώς η διαδικασία και οι προθεσμίες, όπως και οι διάλογοι ενημέρωσης, θα είναι σαφείς για όλα τα μέρη.

Οι ΜΜΕ που επηρεάζονται από την πρωτοβουλία αντιπροσωπεύουν το 95 % των μεσαζόντων αεροπορικών μεταφορών, το 85 % των φορέων εκμετάλλευσης λεωφορείων και πούλμαν και το 99 % των φορέων εκμετάλλευσης πλωτών μεταφορών επιβατών.³⁰

Ο αντίκτυπος στην ανταγωνιστικότητα της ΕΕ ή στο διεθνές εμπόριο αναμένεται να είναι ως επί το πλείστον ουδέτερος.

Όλα τα μέτρα στον τομέα της επιβολής πλην ενός ρυθμίζουν τη σχέση μεταξύ των ΕΦΕ και των φορέων εκμετάλλευσης ή της Επιτροπής και των ΕΦΕ και είναι προσαρμοσμένα στο ψηφιακό περιβάλλον. Το μόνο μέτρο που έχει άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες είναι η καθιέρωση τυποποιημένων εντύπων για τις αιτήσεις επιστροφής χρημάτων και τις καταγγελίες. Τα έντυπα αυτά θα είναι διαθέσιμα τόσο σε φυσική όσο και σε ψηφιακή μορφή:

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, παράρτημα II, προτάσεις του προγράμματος REFIT, σ. 7, αριθ. 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

αναμένεται ότι οι περισσότεροι πολίτες θα χρησιμοποιούν την ψηφιακή μορφή, αλλά οι πολίτες που για οποιονδήποτε λόγο δεν χρησιμοποιούν ψηφιακές λύσεις δεν θα αποκλείονται.

Τα μέτρα που προβλέπονται στον τομέα των επιστροφών χρημάτων είναι κατάλληλα τόσο για το φυσικό όσο και για το ψηφιακό περιβάλλον. Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τα ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά και ταχυδρομικά στοιχεία επικοινωνίας του φορέα στον οποίο θα πρέπει να απευθυνθεί ο επιβάτης για να ζητήσει την επιστροφή χρημάτων. Το ενιαίο σημείο επαφής του αερομεταφορέα προβλέπεται να προσφέρει τηλεφωνικά, ταχυδρομικά και επιγραμμικά μέσα επικοινωνίας. Οι μεσάζοντες αεροπορικών μεταφορών και οι αερομεταφορείς θα πρέπει να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων στους ιστοτόπους τους, αλλά και στην απόδειξη της κράτησης.

Στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης

Η πρωτοβουλία συμβάλλει στην επίτευξη των **στόχων βιώσιμης ανάπτυξης** (ΣΒΑ) αριθ.10 «Μείωση των ανισοτήτων εντός και μεταξύ των χωρών» (όσον αφορά τους επιβάτες με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα), αριθ. 13 «Δράση για το κλίμα» (η ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών μπορεί να παράσχει κίνητρα στους πολίτες να χρησιμοποιούν περισσότερο τις δημόσιες συγκοινωνίες αντί των ιδιωτικών αυτοκινήτων) και αριθ. 16 «Παροχή πρόσβασης στη δικαιοσύνη για όλους και οικοδόμηση αποτελεσματικών, υπεύθυνων και συμπεριληπτικών θεσμών» (ενισχυμένα και προσβάσιμα μέσα έννομης προστασίας για τους επιβάτες και καλύτερα εργαλεία επιβολής για τη διοίκηση).

Έλεγχος κλιματικής συνέπειας

Η πρόταση συνάδει με τον στόχο της κλιματικής ουδετερότητας που ορίζεται στο ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα, καθώς και με τους στόχους της Ένωσης για το 2030 και το 2050, ενώ επίσης συμβάλλει στην επίτευξη του ΣΒΑ αριθ. 13 «Δράση για το κλίμα», όπως αναφέρεται ανωτέρω.

Θεμελιώδη δικαιώματα

Στην πρόταση 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.

Η υποχρέωση ανταλλαγής των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών έχει αντίκτυπο στο δικαίωμα προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με το άρθρο 8 του Χάρτη. Η υποχρέωση αυτή είναι αναγκαία και αναλογική υπό το πρίσμα του στόχου της διασφάλισης της αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών σύμφωνα με το άρθρο 38 του Χάρτη. Επιπλέον, για τον περαιτέρω μετριασμό των επιπτώσεων στην προστασία των δεδομένων, εφαρμόζονται εγγυήσεις για την προστασία των δεδομένων, και συγκεκριμένα ο περιορισμός του σκοπού και ο καθορισμός σαφούς περιόδου διατήρησης. Περαιτέρω διατάξεις της πρότασης σχετικά με τη χρήση των στοιχείων επικοινωνίας των επιβατών συμβάλλουν στον σεβασμό του δικαιώματος προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα βάσει του άρθρου 8 του Χάρτη, καθώς προβλέπουν σαφώς ποια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συγκεκριμένους σκοπούς (για την ενημέρωση, την επιστροφή χρημάτων και τη μεταφορά του επιβάτη με

άλλο δρομολόγιο, καθώς και για λόγους ασφάλειας και προστασίας) και υπό ποιες προϋποθέσεις.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η πρόταση δεν έχει επιπτώσεις στον προϋπολογισμό της ΕΕ.

5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- **Σχέδια εφαρμογής και ρυθμίσεις παρακολούθησης, αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων**

Η Επιτροπή θα αξιολογήσει την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα της παρούσας πρωτοβουλίας με βάση τους δείκτες προόδου που παρατίθενται στην εκτίμηση επιπτώσεων, όπως είναι ο αριθμός των καταγγελιών που λαμβάνουν οι ΕΦΕ, οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών, ο αριθμός και το είδος των δραστηριοτήτων παρακολούθησης που διεξάγουν οι ΕΦΕ και ο αριθμός των κυρώσεων που επιβάλλουν στους φορείς εκμετάλλευσης.³¹ Επιπλέον, οι έρευνες του Ευρωβαρόμετρου θα χρησιμεύσουν ως δείκτης για τη μέτρηση των γνώσεων των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και της ικανοποίησής τους από τον τρόπο με τον οποίο οι φορείς εκμετάλλευσης υπηρεσιών μεταφορών συμμορφώνονται με τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ. Οι εκθέσεις των μεταφορέων σχετικά με την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών τους θα αποτελέσουν επίσης χρήσιμο εργαλείο για την αξιολόγηση της παρέμβασης. Όσον αφορά τις επιστροφές χρημάτων όταν η κράτηση του αεροπορικού εισιτηρίου έχει πραγματοποιηθεί μέσω μεσάζοντος, ο αριθμός των ερωτημάτων και των καταγγελιών επιβατών στους ΕΦΕ σχετικά με το «πέρα δώθε» μεταξύ μεταφορέων και μεσάζοντων, καθώς και οι καταγγελίες στους ΕΦΕ σχετικά με τους μεσάζοντες (οι οποίες αναμένεται να αυξηθούν καθώς, επί του παρόντος, οι ΕΦΕ δεν καλύπτουν τους μεσάζοντες), τις οποίες αναφέρουν οι ΕΦΕ στην Επιτροπή, θα αποτελέσουν σημαντικούς δείκτες.

Στην ανακοίνωσή της με τίτλο «Μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της ΕΕ: προοπτικές μετά το 2030»³², η Επιτροπή δεσμεύτηκε να εξορθολογίσει και να απλουστεύσει τις απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων χωρίς να υπονομούνται οι σχετικοί στόχοι πολιτικής. Η παρούσα πρόταση συνάδει με τους στόχους αυτούς. Μολονότι δημιουργεί νέα υποχρέωση για τους αερομεταφορείς, καθώς και για τους μεταφορείς στους τομείς των μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν και των πλωτών μεταφορών³³ να δημοσιεύουν ανά διετία έκθεση σχετικά με την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών τους με βασικούς δείκτες επιδόσεων που σχετίζονται με τα δικαιώματα των επιβατών (π.χ. χρονική ακρίβεια, διεκπεραίωση καταγγελιών, συνεργασία με τους εκπροσώπους των ατόμων με αναπηρία), οι εκθέσεις αυτές είναι απολύτως αναγκαίες για την παρακολούθηση και την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών. Οι μεταφορείς ανέφεραν στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη ότι συλλέγουν ήδη τα εν λόγω δεδομένα και ότι η συχνότητα υποβολής εκθέσεων (μόνο ανά διετία) επιλέχθηκε για να διατηρηθεί το κόστος εφαρμογής των εν λόγω μέτρων σε χαμηλά επίπεδα. Πέραν του ότι αποτελούν πολύτιμη πηγή πληροφοριών για τους εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) που διαθέτουν περιορισμένους πόρους για την εκτέλεση των

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023)168 final.

³³ Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις έχουν ήδη αυτή την υποχρέωση βάσει του άρθρου 29 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

καθηκόντων τους όσον αφορά την παρακολούθηση και την επιβολή της νομοθεσίας, οι εκθέσεις αυτές θα επιτρέπουν στους επιβάτες να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον μεταφορέα που θα επιλέξουν με βάση την ποιότητα των επιδόσεών του και θα μπορούσαν επίσης να ενθαρρύνουν τον ανταγωνισμό μεταξύ των μεταφορέων με βάση την ποιότητα των επιδόσεών τους.

- **Αναλυτική επεξήγηση των επιμέρους διατάξεων της πρότασης**

Η πρόταση θα έχει περιορισμένο αντίκτυπο στη δομή των πέντε κανονισμών που τροποποιούνται. Θα συμπληρώσει το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο προσθέτοντας στους υφιστάμενους κανόνες ανά τρόπο μεταφοράς μια δέσμη συνολικών απαιτήσεων. Η δομή του νέου κανονισμού θα αποτελείται από τα ακόλουθα άρθρα.

Αιτιολογικές σκέψεις

Οι αιτιολογικές σκέψεις θα επικεντρωθούν στη συμβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην κοινή πολιτική μεταφορών, στην πολιτική προστασίας των καταναλωτών και στους στόχους της στρατηγικής για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα. Οι αιτιολογικές σκέψεις τονίζουν επίσης τα προβλήματα και τους στόχους που αντιμετωπίζει η πρόταση και το σκεπτικό των προτεινόμενων μέτρων.

Άρθρο 1: Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 (για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών)

Το άρθρο περιέχει ορισμούς των νέων στοιχείων του τροποποιημένου κανονισμού και ειδικές διατάξεις για τις νέες απαιτήσεις: επιστροφή χρημάτων όταν η κράτηση του εισιτηρίου πραγματοποιήθηκε μέσω μεσάζοντος· βελτίωση της ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους κατά τον χρόνο της κράτησης και κατά τη διάρκεια διακοπών του ταξιδιού· πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών, κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης, προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης, ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής και πληροφορίες σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) από τους εθνικούς φορείς επιβολής.

Άρθρο 2: Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 (σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς)

Μετά τους ορισμούς των νέων στοιχείων στον τροποποιημένο κανονισμό, το άρθρο περιέχει τις ειδικές διατάξεις για τις νέες απαιτήσεις: πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών, κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης, προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης, ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής, πληροφορίες σχετικά με την ΕΕΔ από τους εθνικούς φορείς επιβολής, συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής, και επιτροπή δικαιωμάτων των επιβατών.

Άρθρο 3: Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 (για τα δικαιώματα των επιβατών πλωτών μεταφορών)

Μετά τους ορισμούς των νέων στοιχείων, το άρθρο περιέχει τις ειδικές διατάξεις για τις νέες απαιτήσεις που τροποποιούν τον κανονισμό: κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης, βελτίωση της ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους κατά τον χρόνο της κράτησης και κατά τη διάρκεια διακοπών του ταξιδιού· πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών, προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης, ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής, πληροφορίες σχετικά με την ΕΕΔ από τους εθνικούς φορείς επιβολής, συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής, και επιτροπή δικαιωμάτων των επιβατών.

Άρθρο 4: Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011 (για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν)

Μετά τους ορισμούς των νέων στοιχείων στον τροποποιημένο κανονισμό, το άρθρο περιέχει τις ειδικές διατάξεις για τις νέες απαιτήσεις: κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης, βελτίωση της ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους κατά τον χρόνο της κράτησης και κατά τη διάρκεια διακοπών του ταξιδιού· πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών, προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών, ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής, πληροφορίες σχετικά με την ΕΕΔ από τους εθνικούς φορείς επιβολής, συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής, και επιτροπή δικαιωμάτων των επιβατών.

Άρθρο 5: Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 (σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών)

Το άρθρο περιέχει ορισμούς των νέων στοιχείων του τροποποιημένου κανονισμού και τις ειδικές διατάξεις για τις νέες απαιτήσεις: τα μέσα επικοινωνίας με τους επιβάτες, την προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών, καθώς και τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής.

Το άρθρο 6 περιέχει τις κοινές διατάξεις του κανονισμού όσον αφορά την έναρξη ισχύος.

Τέλος, τα παραρτήματα του κανονισμού περιέχουν λεπτομερείς προδιαγραφές σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς εκτός από τις σιδηροδρομικές μεταφορές.

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 Επιτροπής¹,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών²,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Θα πρέπει να επέλθουν ορισμένες τροποποιήσεις στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004³, στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006⁴, στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1177/2010⁵, στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 181/2011⁶, και στον κανονισμό (ΕΕ)

¹ ΕΕ C της , σ. .

² ΕΕ C της , σ. .

³ 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>).

⁴ 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 αεροπορικά (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ 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>).

⁶ 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>).

2021/782⁷, 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.

- (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 που εγκρίθηκε από την Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 2020.
- (3) Η Επιτροπή, στις ολοκληρωμένες αξιολογήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011 τις οποίες διενήργησε μεταξύ των ετών 2019 και 2020, 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 λεωφορειών και τους μεσάζοντες, αφενός, και λόγω ελλείψεων στην επιβολή τους από τις εθνικές αρχές επιβολής, αφετέρου.⁸
- (4) Απαιτείται απλούστευση, συνέπεια και εναρμόνιση των κανόνων του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και του κανονισμού (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 συμπληρωθούν οι κανόνες του προσφάτως εκδοθέντος κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁹ όσον αφορά τα έντυπα για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης, τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών, τις υποχρεώσεις των μεταφορέων να ανταλλάσσουν πληροφορίες με τους εθνικούς φορείς επιβολής, καθώς και την ενημέρωση των επιβατών από τους εθνικούς φορείς επιβολής 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

⁷ 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>).

⁸ SWD(2021)417, SWD(2021)413 και SWD(2021)415.

⁹ 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>).

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 και ο αερομεταφορέας θα πρέπει να ενημερώνουν τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων. Ειδικότερα, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να δηλώνει δημοσίως αν συνεργάζεται με μεσάζοντες για τη διεκπεραίωση των επιστροφών χρημάτων και, εάν ναι, με ποιους.

- (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) Εάν ο αερομεταφορέας διεκπεραιώνει επιστροφές χρημάτων μέσω αυτού του είδους μεσάζοντος, 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. Ως εκ τούτου, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να μεταβιβάσει την πληρωμή της επιστροφής χρημάτων στον μεσάζοντα εντός επτά ημερών κατ' ανώτατο όριο, και ο μεσάζων θα πρέπει να τη μεταβιβάσει στον επιβάτη εντός επτά επιπλέον ημερών. 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) Ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁰ εφαρμόζεται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από αερομεταφορείς και μεσάζοντες. Κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πρέπει, ειδικότερα, να πραγματοποιείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 και στο άρθρο 6 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Θα πρέπει να σημειωθεί 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 σύμφωνα με τα άρθρα 12, 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.
- (9) Όταν ο επιβάτης αποκτά εισιτήριο από μεσάζοντα, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνεί απευθείας με τον επιβάτη, όταν αυτό είναι αναγκαίο, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι ο επιβάτης λαμβάνει τις σχετικές ταξιδιωτικές πληροφορίες και ότι ο αερομεταφορέας εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του δυνάμει του παρόντος κανονισμού και του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου για την αεροπορική ασφάλεια και προστασία από έκνομες ενέργειες και για τον πραγματικό

¹⁰ 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).

αερομεταφορέα βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2111/2005¹¹. Ο μεταφορέας μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία επικοινωνίας αποκλειστικά για τον σκοπό της εκπλήρωσης των εν λόγω υποχρεώσεων και δεν θα πρέπει να επεξεργάζεται τα στοιχεία επικοινωνίας των επιβατών για άλλους σκοπούς. Τα εν λόγω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να διαγράφονται εντός 72 ωρών από την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, εκτός εάν δικαιολογείται η περαιτέρω διατήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την εκπλήρωση υποχρεώσεων σε σχέση με το δικαίωμα του επιβάτη για μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση.

- (10) Μια προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών, η οποία θα βασίζεται όχι μόνο στις καταγγελίες που λαμβάνονται αλλά και σε δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης, όπως οι επιθεωρήσεις, θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι εθνικοί φορείς επιβολής είναι περισσότερο σε θέση να εντοπίζουν και να διορθώνουν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης των μεταφορέων και των διαχειριστών τερματικών σταθμών με τους ισχύοντες κανόνες.
- (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.
- (13) Οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών θα πρέπει να καθορίζουν, να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών για όλες τις επιβατικές υπηρεσίες, ανάλογα με τα λειτουργικά χαρακτηριστικά κάθε τρόπου μεταφοράς. Τα εν λόγω πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών θα πρέπει να αναφέρονται, μεταξύ άλλων, σε καθυστερήσεις, ματαιώσεις, συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, μηχανισμούς διεκπεραίωσης καταγγελιών, ικανοποίηση των πελατών και καθαριότητα. Οι μεταφορείς θα πρέπει επίσης να δημοσιοποιούν πληροφορίες σχετικά με τα πρότυπά τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών.
- (14) Όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, οι αερομεταφορείς θα πρέπει να καταβάλουν προσπάθειες για τη θέσπιση προτύπων του κλάδου σχετικά με το βάρος και τις διαστάσεις των χειραποσκευών, με σκοπό να περιοριστεί η σημερινή πληθώρα διαφορετικών πρακτικών και να βελτιωθεί η ταξιδιωτική εμπειρία των επιβατών, καθώς και να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με

¹¹ 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).

την τήρηση των εν λόγω προτύπων στο πλαίσιο των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας των υπηρεσιών τους. Η δημοσίευση εκθέσεων εφαρμογής από τους μεταφορείς σχετικά με τα οικεία πρότυπα ποιότητας θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες να συγκρίνουν και να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές, να ενθαρρύνει τον ανταγωνισμό με βάση την ποιότητα των υπηρεσιών και να διευκολύνει την ομοιόμορφη παρακολούθηση και επιβολή της νομοθεσίας από τους εθνικούς φορείς επιβολής.

- (15) 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.
- (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) Με βάση το άρθρο 9 της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και προκειμένου να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ευκαιρίες για αεροπορικά ταξίδια συγκρίσιμες με εκείνες των άλλων πολιτών, εάν ο αερομεταφορέας, οι πράκτορές του ή ο διοργανωτής ταξιδιών απαιτεί ένα άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο το οποίο είναι σε θέση να παρέχει την απαιτούμενη συνδρομή σύμφωνα με τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφάλειας που καθορίζονται από το διεθνές, ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο ή από τις αρμόδιες αρχές, ο/η συνοδός θα πρέπει να ταξιδεύει δωρεάν. Επιπλέον, η απαίτηση αυτή θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τα υφιστάμενα δικαιώματα στους τρόπους μεταφοράς με σιδηρόδρομο, λεωφορεία και πούλμαν και μέσω πλωτών μεταφορών στην Ένωση. Επιπλέον, εάν παρέχονται πληροφορίες στα άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα σε προσβάσιμη μορφή, αυτές θα πρέπει να παρέχονται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, όπως τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στο παράρτημα I της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882¹².
- (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)

¹² 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>).

αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹³. 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.
- (21) Ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαϊού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (¹⁴), ο οποίος γνωμοδότησε στις [],

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004

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

- 1) στο άρθρο 2, προστίθεται ο ακόλουθος ορισμός:
- «κστ) “μεσάζων”: κάθε πωλητής εισιτηρίων, διοργανωτής ή πωλητής, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 σημεία 8 και 9, αντίστοιχα, της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, πλην του μεταφορέα.»
- 2) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 8α:

«Άρθρο 8α

Επιστροφή χρημάτων όταν η κράτηση του εισιτηρίου έχει πραγματοποιηθεί μέσω μεσάζοντος

1. Όταν ο επιβάτης έχει αγοράσει εισιτήριο 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 σύμφωνα με το παρόν άρθρο.
2. Ο μεσάζων και ο αερομεταφορέας ενημερώνουν 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 και όλα τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

¹³ 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).

¹⁴ 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).

4. Ο αερομεταφορέας δηλώνει δημοσίως, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο, εάν συμφωνεί να διεκπεραιώνει επιστροφές χρημάτων μέσω μεσαζόντων και με ποιους μεσαζόντες αποδέχεται να το πράττει.

5. Σε περίπτωση επιστροφής χρημάτων μέσω μεσαζόντων που έχουν καταβάλει το αντίτιμο των εισιτηρίων στον αερομεταφορέα από τους δικούς τους λογαριασμούς, ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες:

α) ο αερομεταφορέας επιστρέφει τα χρήματα στον μεσαζόντα εντός επτά ημερών, σε μία συναλλαγή με την ίδια μέθοδο πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε κατά τον χρόνο της κράτησης, και συνδέοντας την πληρωμή με τον αρχικό κωδικό της κράτησης. Η περίοδος επτά ημερών αρχίζει την ημερομηνία κατά την οποία ο επιβάτης επιλέγει επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) πρώτη περίπτωση. Ο μεσαζών επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη με την αρχική μέθοδο πληρωμής, το αργότερο εντός επτά επιπλέον ημερών, και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον αερομεταφορέα.

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 πραγματικός 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 πραγματικός αερομεταφορέας επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη εντός επτά ημερών και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον μεσαζόντα.

6. Το παρόν άρθρο δεν θίγει τυχόν υποχρεώσεις που υπέχουν οι πραγματικοί αερομεταφορείς δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.»

3) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 14α:

«Άρθρο 14α

Διαβίβαση πληροφοριών

1. Οι πληροφορίες για τους επιβάτες δυνάμει του παρόντος κανονισμού παρέχονται επίσης με ηλεκτρονικά μέσα, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Όταν οι πληροφορίες παρέχονται με τέτοια μέσα, οι αερομεταφορείς και οι μεσαζόντες εξασφαλίζουν ότι ο επιβάτης μπορεί να διατηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, σε σταθερό μέσο. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.

2. Όταν ο επιβάτης δεν αποκτά εισιτήριο απευθείας από τον αερομεταφορέα, αλλά μέσω μεσαζόντος, ο εν λόγω μεσαζών 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 άλλο δρομολόγιο και την αποζημίωση βάσει του παρόντος κανονισμού, καθώς και για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που υπέχει ο αερομεταφορέας δυνάμει του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου για την αεροπορική ασφάλεια και προστασία από έκνομες ενέργειες, καθώς και για την παροχή πληροφοριών στους επιβάτες σχετικά με τον πραγματικό

αερομεταφορέα σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που υπέχει δυνάμει του κεφαλαίου III του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2111/2005.

3. Ο μεταφορέας διαγράφει τα στοιχεία επικοινωνίας εντός 72 ωρών από την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, εκτός εάν δικαιολογείται η περαιτέρω διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας για την εκπλήρωση υποχρεώσεων σε σχέση με το δικαίωμα του επιβάτη για μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση.

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. Εάν ο μεσάζων ζητήσει να λάβει τις πληροφορίες που λαμβάνει ο επιβάτης από τον αερομεταφορέα για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που υπέχει δυνάμει της παραγράφου 2, ενημερώνει σχετικά τον αερομεταφορέα και ο αερομεταφορέας παρέχει τις πληροφορίες της παραγράφου 2 ταυτόχρονα στον μεσάζοντα και στον επιβάτη.

5. Ο αερομεταφορέας παρέχει στον μεσάζοντα τη δυνατότητα να διαβιβάζει και να ζητεί τις πληροφορίες των παραγράφων 2 και 4 κατά τη διαδικασία κράτησης.»

4) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 15α:

«Άρθρο 15α

Πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών

1. Οι αερομεταφορείς καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να διατηρούν την ποιότητα των υπηρεσιών. Τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα II.

2. Οι αερομεταφορείς παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών. Δημοσιεύουν έκθεση σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών στον ιστότοπό τους έως [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του παρόντος κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία. Η εν λόγω έκθεση δεν περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

3. Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων που βρίσκονται σε κράτος μέλος καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών με βάση τα σχετικά στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα II. Παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα εν λόγω πρότυπα και παρέχουν πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στις εθνικές δημόσιες αρχές κατόπιν αιτήματος.»

5) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 16α:

«Άρθρο 16αα

Κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων δυνάμει των άρθρων 7 και 8. 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 που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 2

του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁵.

2. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Οι πραγματικοί αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες δεν απορρίπτουν αίτημα αποκλειστικά επειδή ο επιβάτης δεν χρησιμοποίησε το εν λόγω έντυπο. Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, ο μεταφορέας ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει το αίτημά του και τον βοηθά να το πράξει.

3. Οι αερομεταφορείς και οι μεσάζοντες παρέχουν στον ιστότοπό τους λεπτομερή στοιχεία, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα σύμφωνα με την παράγραφο 1 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 έντυπο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν τις επιλογές και τις πληροφορίες που παρατίθενται στο κοινό έντυπο και είναι επίσης διαθέσιμα σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης και στη διεθνώς αποδεκτή γλώσσα στον τομέα αυτόν. Κατά τη χρήση των εν λόγω μέσων, οι επιβάτες δεν εμποδίζονται να παρέχουν πληροφορίες σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες της Ένωσης.

4. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της. Ο φορέας ή οι φορείς που ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 1 και το άρθρο 16α παράγραφος 3 εξασφαλίζουν ότι οι επιβάτες έχουν πρόσβαση στο κοινό έντυπο.»

6) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα 16βα, 16ββ και 16βγ:

«Άρθρο 16βα

Προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής καταρτίζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση των αερομεταφορέων, των φορέων διαχείρισης αερολιμένων και των μεσαζόντων με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό βάσει εκτίμησης κινδύνου. Το πρόγραμμα επιτρέπει τον εντοπισμό και τη διόρθωση επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνει αντιπροσωπευτικό δείγμα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης.

2. Η εκτίμηση κινδύνου βασίζεται σε εκτίμηση πραγματικών περιστατικών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες επιβατών προς τους εν λόγω φορείς, εφόσον υπάρχουν, καθώς και τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης που διεξάγονται από τους εν λόγω φορείς, οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 16ββ παράγραφοι 1 και 3, και άλλες πηγές πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στο έδαφος του αντίστοιχου κράτους μέλους.

¹⁵ 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>).

3. Η εκτίμηση κινδύνου διενεργείται για πρώτη φορά έως τις 30 Ιουνίου XXXX [1 έτος μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία.
4. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνου και διεξάγονται μέσω ελέγχων, επιθεωρήσεων, συνεντεύξεων, επαληθεύσεων και εξέτασης εγγράφων, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνουν τόσο προαναγγελθείσες όσο και απροειδοποίητες δραστηριότητες. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης είναι ανάλογες προς τους εντοπισθέντες κινδύνους.
5. Οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν την ταχεία διόρθωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης αερομεταφορέων, φορέων διαχείρισης αερολιμένων και μεσαζόντων οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τις δραστηριότητες παρακολούθησής τους. Απαιτούν δε από τους μεταφορείς να υποβάλουν σχέδιο δράσης για την επανόρθωση της μη συμμόρφωσης, κατά περίπτωση.
6. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1, η εκτίμηση κινδύνου σύμφωνα με την παράγραφο 2, καθώς και τα πορίσματά τους κοινοποιούνται στην Επιτροπή έως τις 30 Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού], και στη συνέχεια ανά διετία.

Άρθρο 16ββ

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

1. Οι μεταφορείς παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος.
2. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής δύναται να παρατείνει την περίοδο αυτή για τρεις μήνες κατ' ανώτατο όριο από την παραλαβή του αιτήματος.
3. Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι εθνικοί φορείς επιβολής λαμβάνουν υπόψη τις πληροφορίες που τους υποβάλλει ο φορέας που έχει οριστεί για τη διεκπεραίωση καταγγελιών, εφόσον πρόκειται για διαφορετικό φορέα.

Άρθρο 16βγ

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

Ο εθνικός φορέας επιβολής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας ορίζεται από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν, ενημερώνει τον/την καταγγέλλοντα/-ουσα σχετικά με το δικαίωμά του/της να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επιδίωξη ατομικής έννομης προστασίας.»

- 7) το παράρτημα I του παρόντος κανονισμού προστίθεται ως παράρτημα II.

Άρθρο 2

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006

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

- 1) στο άρθρο 4 παράγραφος 2, προστίθεται η ακόλουθη περίοδος:

«Οι αερομεταφορείς, οι πράκτορες τους ή ο διοργανωτής ταξιδιών εξασφαλίζουν ότι ο/η εν λόγω συνοδός ταξιδεύει δωρεάν και, όπου είναι εφικτό, κάθεται δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα.»

- 2) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 10α:

«Άρθρο 10α

Πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών για τους αερομεταφορείς

1. Οι αερομεταφορείς καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να διατηρούν την ποιότητα των υπηρεσιών. Τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα ΙΙΙ.

2. Οι αερομεταφορείς παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών. Δημοσιεύουν έκθεση σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών στον ιστότοπό τους έως [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του παρόντος κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία. Η εν λόγω έκθεση δεν περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.»

- 3) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα 14α έως 14δ:

«Άρθρο 14α

Προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής που αναφέρονται στο άρθρο 14 παράγραφος 1 καταρτίζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση των αερομεταφορέων, των φορέων διαχείρισης αερολιμένων και των διοργανωτών ταξιδιών με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό βάσει εκτίμησης κινδύνου. Το πρόγραμμα επιτρέπει τον εντοπισμό και τη διόρθωση επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνει αντιπροσωπευτικό δείγμα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης.

2. Η εκτίμηση κινδύνου βασίζεται σε εκτίμηση πραγματικών περιστατικών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες επιβατών προς τους εν λόγω φορείς, εφόσον υπάρχουν, καθώς και τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης που διεξάγονται από τους εν λόγω φορείς, οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 10α και στο άρθρο 14β παράγραφοι 1 και 3, και άλλες πηγές πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στο έδαφος του αντίστοιχου κράτους μέλους.

3. Η εκτίμηση κινδύνου διενεργείται για πρώτη φορά έως τις 30 Ιουνίου XXXX [1 έτος μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία.

4. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνου και διεξάγονται μέσω ελέγχων, επιθεωρήσεων, συνεντεύξεων, επαληθεύσεων και εξέτασης εγγράφων, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνουν τόσο προαναγγελθείσες όσο και απροειδοποίητες δραστηριότητες. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης είναι ανάλογες προς τους εντοπισθέντες κινδύνους.

5. Οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν την ταχεία διόρθωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης αερομεταφορέων, φορέων διαχείρισης αερολιμένων και διοργανωτών ταξιδιών οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τις δραστηριότητες παρακολούθησής τους. Απαιτούν δε από τους αερομεταφορείς, τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων και

τους διοργανωτές ταξιδιών να υποβάλουν σχέδιο δράσης για την επανόρθωση της μη συμμόρφωσης, κατά περίπτωση.

6. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1, η εκτίμηση κινδύνου σύμφωνα με την παράγραφο 2, καθώς και τα πορίσματά τους κοινοποιούνται στην Επιτροπή έως τις 30 Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού], και στη συνέχεια ανά διετία.

Άρθρο 14β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

1. Οι αερομεταφορείς, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι διοργανωτές ταξιδιών παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος.
2. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής δύναται να παρατείνει την περίοδο αυτή για τρεις μήνες κατ' ανώτατο όριο από την παραλαβή του αιτήματος.
3. Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, ο φορέας που έχει οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 1 λαμβάνει υπόψη τις πληροφορίες που του υποβάλλει ο φορέας που έχει οριστεί για τη διεκπεραίωση καταγγελιών, εφόσον πρόκειται για διαφορετικό φορέα.

Άρθρο 14γ

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

Ο εθνικός φορέας επιβολής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας ορίζεται από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν δύναται του άρθρου 15 παράγραφος 2, ενημερώνει τον/την καταγγέλλοντα/-ουσα σχετικά με το δικαίωμά του/της να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επίδιωξη ατομικής έννομης προστασίας.

Άρθρο 14δ

Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής

1. Τα κράτη μέλη διαβιβάζουν τακτικά στην Επιτροπή τις σχετικές πληροφορίες όσον αφορά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού· η Επιτροπή καθιστά τις πληροφορίες αυτές διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή στα άλλα κράτη μέλη.
2. Κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής, οι εθνικοί φορείς επιβολής διερευνούν συγκεκριμένες εικαζόμενες πρακτικές μη συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό από έναν ή περισσότερους αερομεταφορείς, φορείς διαχείρισης αερολιμένων και διοργανωτές ταξιδιών και υποβάλλουν τα πορίσματά τους στην Επιτροπή εντός τεσσάρων μηνών από την υποβολή του αιτήματος.»

- 4) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 16α:

«Άρθρο 16α

Επιτροπή δικαιωμάτων των επιβατών

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο 38 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁶.
2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.»

5) το παράρτημα II του παρόντος κανονισμού προστίθεται ως παράρτημα III.

Άρθρο 3

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010

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

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

Κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει των άρθρων 18 και 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 που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.¹⁷

¹⁶ 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>).

¹⁷ 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>).

2. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Οι μεταφορείς δεν απορρίπτουν αίτημα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης αποκλειστικά επειδή ο επιβάτης δεν χρησιμοποίησε το εν λόγω έντυπο. Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, οι μεταφορείς ζητούν από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει το αίτημά του και τον βοηθούν να το πράξει.

3. Οι μεταφορείς διαθέτουν ηλεκτρονικά μέσα για τους επιβάτες στον ιστότοπό τους, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα σύμφωνα με την παράγραφο 1. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχουν άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητούν επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση, όπως έντυπο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν τις επιλογές και τις πληροφορίες που παρατίθενται στο κοινό έντυπο και είναι διαθέσιμα σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης και στη διεθνώς αποδεκτή γλώσσα στον τομέα αυτόν. Κατά τη χρήση των εν λόγω μέσων, οι επιβάτες δεν εμποδίζονται να παρέχουν πληροφορίες σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες της Ένωσης.

4. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της. Ο φορέας ή οι φορείς που ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφοι 1 και 3 εξασφαλίζουν ότι οι επιβάτες έχουν πρόσβαση στο κοινό έντυπο.»

3) το άρθρο 23 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 τροποποιείται ως εξής:

i) πριν από την πρώτη περίοδο, παρεμβάλλεται η ακόλουθη περίοδος:

«Κατά την πώληση εισιτηρίων για υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, οι μεταφορείς, οι πωλητές εισιτηρίων, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, οι διοργανωτές ταξιδιών 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.»

ii) η δεύτερη περίοδος αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«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.»

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:

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, οι διοργανωτές ταξιδιών και οι πωλητές εισιτηρίων εξασφαλίζουν ότι ο επιβάτης μπορεί να διατηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, σε σταθερό μέσο. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.»

- 5) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 24α:

«Άρθρο 24α

Πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών

1. Οι μεταφορείς καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να διατηρούν την ποιότητα των υπηρεσιών. Τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα V.

2. Οι μεταφορείς παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών. Δημοσιεύουν στο διαδίκτυο έκθεση σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών έως [2 έτη μετά την ημερομηνία εφαρμογής του παρόντος κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία. Η εν λόγω έκθεση δεν περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

3. Οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών με βάση τα σχετικά στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα V. Παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα εν λόγω πρότυπα και παρέχουν πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στις εθνικές δημόσιες αρχές κατόπιν αιτήματος.»

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

«Άρθρο 25α

Προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής καταρτίζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση των μεταφορέων, των φορέων εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, των λιμενικών αρχών, των ταξιδιωτικών πρακτόρων, των διοργανωτών ταξιδιών και των πωλητών εισιτηρίων με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό βάσει εκτίμησης κινδύνου. Το πρόγραμμα επιτρέπει τον εντοπισμό και τη διόρθωση επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνει αντιπροσωπευτικό δείγμα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης.

2. Η εκτίμηση κινδύνου βασίζεται σε εκτίμηση πραγματικών περιστατικών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες επιβατών προς τους εν λόγω φορείς, εφόσον υπάρχουν, καθώς και τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης

που διεξάγονται από τους εν λόγω φορείς, οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 25β παράγραφοι 1 και 3, και άλλες πηγές πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στο έδαφος του αντίστοιχου κράτους μέλους.

3. Η εκτίμηση κινδύνου διενεργείται για πρώτη φορά έως τις 30 Ιουνίου XXXX [1 έτος μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία.

4. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνου και διεξάγονται μέσω ελέγχων, επιθεωρήσεων, συνεντεύξεων, επαληθεύσεων και εξέτασης εγγράφων, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνουν τόσο προαναγγελθείσες όσο και απροειδοποίητες δραστηριότητες. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης είναι ανάλογες προς τους εντοπισθέντες κινδύνους.

5. Οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν την ταχεία διόρθωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης μεταφορέων, φορέων εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, λιμενικών αρχών, ταξιδιωτικών πρακτόρων, διοργανωτών ταξιδιών και πωλητών εισιτηρίων, κατά περίπτωση, οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τις δραστηριότητες παρακολούθησής τους. Απαιτούν δε από τους μεταφορείς να υποβάλουν σχέδιο δράσης για την επανόρθωση της μη συμμόρφωσης, κατά περίπτωση.

6. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1, η εκτίμηση κινδύνου σύμφωνα με την παράγραφο 2, καθώς και τα πορίσματά τους κοινοποιούνται στην Επιτροπή έως τις 30 Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού], και στη συνέχεια ανά διετία. Κατά περίπτωση, περιλαμβάνονται στις εκθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 26.

Άρθρο 25β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

1. Οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και οι λιμενικές αρχές, κατά περίπτωση, παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος.

2. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής δύναται να παρατείνει την περίοδο αυτή για τρεις μήνες κατ' ανώτατο όριο από την παραλαβή του αιτήματος.

3. Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι εθνικοί φορείς επιβολής λαμβάνουν υπόψη τις πληροφορίες που τους υποβάλλει ο φορέας που έχει οριστεί για τη διεκπεραίωση καταγγελιών κατά το άρθρο 25 παράγραφος 3, εφόσον πρόκειται για διαφορετικό φορέα.

Άρθρο 25γ

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

Ο εθνικός φορέας επιβολής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας ορίζεται από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν δυνάμει του άρθρου 25 παράγραφος 3, ενημερώνει τον/την καταγγέλλοντα/-ουσα σχετικά με το δικαίωμά του/της να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επίδιωξη ατομικής έννομης προστασίας.»

7) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 27α:

«Άρθρο 27α

Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής

1. Τα κράτη μέλη διαβιβάζουν τακτικά στην Επιτροπή τις σχετικές πληροφορίες όσον αφορά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού· η Επιτροπή καθιστά τις πληροφορίες αυτές διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή στα άλλα κράτη μέλη.

2. Κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής, οι εθνικοί φορείς επιβολής διερευνούν συγκεκριμένες εικαζόμενες πρακτικές μη συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό από έναν ή περισσότερους μεταφορείς, φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, λιμενικές αρχές, ταξιδιωτικούς πράκτορες, πωλητές εισιτηρίων και διοργανωτές ταξιδιών και υποβάλλουν τα πορίσματά τους στην Επιτροπή εντός τεσσάρων μηνών από την υποβολή του αιτήματος.»

8) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 28α:

«Άρθρο 28α

Επιτροπή δικαιωμάτων των επιβατών

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο 38 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782¹⁸.

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

9) το παράρτημα ΙΙΙ του παρόντος κανονισμού προστίθεται ως παράρτημα V.

Άρθρο 4

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011

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

1) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 19α:

«Άρθρο 19α

Κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 19 του παρόντος κανονισμού. 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 που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782¹⁹.

2. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Οι μεταφορείς δεν απορρίπτουν αίτημα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης αποκλειστικά επειδή ο επιβάτης δεν χρησιμοποίησε το εν λόγω έντυπο. Εάν ένα

¹⁸ 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>).

¹⁹ 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>).

αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, ο μεταφορέας ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει το αίτημά του και τον βοηθά να το πράξει.

3. Οι μεταφορείς διαθέτουν ηλεκτρονικά μέσα για τους επιβάτες στον ιστότοπό τους, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα σύμφωνα με την παράγραφο 1. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχουν άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητούν επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση, όπως έντυπο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν τις επιλογές και τις πληροφορίες που παρατίθενται στο κοινό έντυπο και είναι διαθέσιμα σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης και στη διεθνώς αποδεκτή γλώσσα στον τομέα αυτόν. Κατά τη χρήση των εν λόγω μέσων, οι επιβάτες δεν εμποδίζονται να παρέχουν πληροφορίες σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες της Ένωσης.

4. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της. Ο φορέας ή οι φορείς που ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφοι 1 και 3 εξασφαλίζουν ότι οι επιβάτες έχουν πρόσβαση στο κοινό έντυπο.»

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 τον τίτλο «Γενικοί κανόνες, ποιότητα των υπηρεσιών και καταγγελίες»

4) το άρθρο 24 τροποποιείται ως εξής:

α) η πρώτη περίοδος αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«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.»

β) η δεύτερη περίοδος απαλείφεται

- 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:
- 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 επιβολής, οι οποίοι ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1.
- Οι πληροφορίες αυτές 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 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 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, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών εξασφαλίζουν ότι ο επιβάτης μπορεί να διατηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, σε σταθερό μέσο. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.»

- 7) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 26α:

«Άρθρο 26α

Πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών

1. Οι μεταφορείς καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να διατηρούν την ποιότητα των υπηρεσιών. Τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα III.

2. Οι μεταφορείς παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών. Δημοσιεύουν στο διαδίκτυο έκθεση σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών έως [2 έτη μετά την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής του παρόντος κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία. Η εν λόγω έκθεση δεν περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

3. Οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών με βάση τα σχετικά στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα III. Παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα εν λόγω πρότυπα και παρέχουν

πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στις εθνικές δημόσιες αρχές κατόπιν αιτήματος.»

8) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα άρθρα 28α, 28β και 28γ:

«Άρθρο 28α

Προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής καταρτίζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση των μεταφορέων, των φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών, των ταξιδιωτικών πρακτόρων, των πωλητών εισιτηρίων και των διοργανωτών ταξιδιών με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό βάσει εκτίμησης κινδύνου. Το πρόγραμμα επιτρέπει τον εντοπισμό και τη διόρθωση επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνει αντιπροσωπευτικό δείγμα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης.

2. Η εκτίμηση κινδύνου βασίζεται σε εκτίμηση πραγματικών περιστατικών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες επιβατών προς τους εν λόγω φορείς, εφόσον υπάρχουν, καθώς και τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης που διεξάγονται από τους εν λόγω φορείς, οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 28β παράγραφοι 1 και 3, και άλλες πηγές πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στο έδαφος του αντίστοιχου κράτους μέλους.

3. Η εκτίμηση κινδύνου διενεργείται για πρώτη φορά έως τις 30 Ιουνίου XXXX [1 έτος μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία.

4. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνου και διεξάγονται μέσω ελέγχων, επιθεωρήσεων, συνεντεύξεων, επαληθεύσεων και εξέτασης εγγράφων, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνουν τόσο προαναγγελθείσες όσο και απροειδοποίητες δραστηριότητες. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης είναι ανάλογες προς τους εντοπισθέντες κινδύνους.

5. Οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν την ταχεία διόρθωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης μεταφορέων, φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών, ταξιδιωτικών πρακτόρων, πωλητών εισιτηρίων και διοργανωτών ταξιδιών οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τις δραστηριότητες παρακολούθησής τους. Απαιτούν δε από τους μεταφορείς να υποβάλουν σχέδιο δράσης για την επανόρθωση της μη συμμόρφωσης, κατά περίπτωση.

6. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1, η εκτίμηση κινδύνου σύμφωνα με την παράγραφο 2, καθώς και τα πορίσματά τους κοινοποιούνται στην Επιτροπή έως τις 30 Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού], και στη συνέχεια ανά διετία. Κατά περίπτωση, περιλαμβάνονται στις εκθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 29.

Άρθρο 28β

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος.

2. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής δύναται να παρατείνει την περίοδο αυτή για τρεις μήνες κατ' ανώτατο όριο από την παραλαβή του αιτήματος.

3. Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι εθνικοί φορείς επιβολής λαμβάνουν υπόψη τις πληροφορίες που τους υποβάλλει ο φορέας που έχει οριστεί για τη διεκπεραίωση καταγγελιών κατά το άρθρο 28 παράγραφος 3, εφόσον πρόκειται για διαφορετικό φορέα.

Άρθρο 28γ

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

Ο εθνικός φορέας επιβολής στον οποίο υποβάλλει καταγγελία ο επιβάτης, ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας ορίζεται από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν δυνάμει του άρθρου 28 παράγραφος 3, ενημερώνει τον/την καταγγέλλοντα/-ουσα σχετικά με το δικαίωμά του/της να απευθυνθεί σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προς επίδιωξη ατομικής έννομης προστασίας.»

9) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 30α:

«Άρθρο 30α

Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής

1. Τα κράτη μέλη διαβιβάζουν τακτικά στην Επιτροπή τις σχετικές πληροφορίες όσον αφορά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού· η Επιτροπή καθιστά τις πληροφορίες αυτές διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή στα άλλα κράτη μέλη.

2. Κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής, οι εθνικοί φορείς επιβολής διερευνούν συγκεκριμένες εικαζόμενες πρακτικές μη συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό από έναν ή περισσότερους μεταφορείς, φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, πωλητές εισιτηρίων, ταξιδιωτικούς πράκτορες και διοργανωτές ταξιδιών και υποβάλλουν τα πορίσματά τους στην Επιτροπή εντός τεσσάρων μηνών από την υποβολή του αιτήματος.»

10) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 31α:

«Άρθρο 31α

Επιτροπή δικαιωμάτων των επιβατών

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που αναφέρεται στο άρθρο 38 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782²⁰.

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

11) το παράρτημα IV του παρόντος κανονισμού προστίθεται ως παράρτημα III.

Άρθρο 5

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782

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

²⁰ 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>).

- 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, οι πωλητές εισιτηρίων και οι διοργανωτές ταξιδιών εξασφαλίζουν ότι ο επιβάτης μπορεί να διατηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, σε σταθερό μέσο. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.»

- 2) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 32α:

«Άρθρο 32α

Προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής καταρτίζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, των υπευθύνων σταθμών, των πωλητών εισιτηρίων και των διοργανωτών ταξιδιών με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό βάσει εκτίμησης κινδύνου. Το πρόγραμμα επιτρέπει τον εντοπισμό και τη διόρθωση επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνει αντιπροσωπευτικό δείγμα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης.

2. Η εκτίμηση κινδύνου βασίζεται σε εκτίμηση πραγματικών περιστατικών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες επιβατών προς τους εν λόγω φορείς, εφόσον υπάρχουν, καθώς και τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης που διεξάγονται από τους εν λόγω φορείς, οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 32 παράγραφος 2, και άλλες πηγές πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στο έδαφος του αντίστοιχου κράτους μέλους.

3. Η εκτίμηση κινδύνου διενεργείται για πρώτη φορά έως τις 30 Ιουνίου XXXX [1 έτος μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία.

4. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνου και διεξάγονται μέσω ελέγχων, επιθεωρήσεων, συνεντεύξεων, επαληθεύσεων και εξέτασης εγγράφων, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνουν τόσο προαναγγελθείσες όσο και απροειδοποίητες δραστηριότητες. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης είναι ανάλογες προς τους εντοπισθέντες κινδύνους.

5. Οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν την ταχεία διόρθωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, υπευθύνων σταθμών, πωλητών εισιτηρίων και διοργανωτών ταξιδιών οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τις δραστηριότητες παρακολούθησής τους. Απαιτούν δε από τους μεταφορείς να υποβάλουν σχέδιο δράσης για την επανόρθωση της μη συμμόρφωσης, κατά περίπτωση.

6. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1, η εκτίμηση κινδύνου σύμφωνα με την παράγραφο 2, καθώς και τα πορίσματά τους κοινοποιούνται στην Επιτροπή έως τις 30 Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη

εφαρμογής του κανονισμού], και στη συνέχεια ανά διετία. Κατά περίπτωση, περιλαμβάνονται στις εκθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 32 παράγραφος 3.»

3) παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο 34α:

«Άρθρο 34α

Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής

1. Τα κράτη μέλη διαβιβάζουν τακτικά στην Επιτροπή τις σχετικές πληροφορίες όσον αφορά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού· η Επιτροπή καθιστά τις πληροφορίες αυτές διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή στα άλλα κράτη μέλη.

2. Κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής, οι εθνικοί φορείς επιβολής διερευνούν συγκεκριμένες εικαζόμενες πρακτικές μη συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό από μία ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, έναν ή περισσότερους διαχειριστές υποδομής, υπευθύνους σταθμών, πωλητές εισιτηρίων και διοργανωτές ταξιδιών και υποβάλλουν τα πορίσματά τους στην Επιτροπή εντός τεσσάρων μηνών από την υποβολή του αιτήματος.»

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 [1 έτος μετά την έναρξη ισχύος].

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