

Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής συνδρομής σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης

(2002/C 103 E/17)

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

COM(2001) 784 τελικό — 2001/0305(COD)

(Υποβλήθηκε από την Επιτροπή στις 21 Δεκεμβρίου 2001)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη ίδρυσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 80 παράγραφος 2,

την πρόταση της Επιτροπής,

τη γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής,

τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών

Ενεργώντας σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 251 της Συνθήκης,

Εκτιμώντας τα εξής:

- (1) Η ανάληψη δράσης από την Κοινότητα στο πεδίο των αερομεταφορών πρέπει να αποβλέπει, μεταξύ άλλων, στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του επιβατικού κοινού· πρέπει να ληφθούν πλήρως υπόψη οι απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών.
- (2) Η άρνηση επιβίβασης και οι ακυρώσεις πτήσεων ή οι μεγάλες καθυστερήσεις προκαλούν σοβαρή αναστάτωση και ταλαιπωρία στους επιβάτες.
- (3) Η Κοινότητα οφείλει να ορίσει ελάχιστα κοινά πρότυπα προστασίας για να ενισχυθούν τα δικαιώματα των επιβατών, αφενός, και, αφετέρου, για να εξασφαλισθεί ότι οι αερομεταφορείς δρουν υπό εναρμονισμένους όρους μέσα σε μια ελεύθερη αγορά.
- (4) Παρά το γεγονός ότι ο κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 1991 για τη θέσπιση κοινών κανόνων σχετικών με ένα σύστημα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης κατά τις τακτικές αεροπορικές μεταφορές ⁽¹⁾ διαμόρφωσε τις βασικές προϋποθέσεις προστασίας των επιβατών, ο αριθμός επιβατών στους οποίους παρά τη θέλησή τους δεν επιτρέπεται να επιβιβασθούν παραμένει απαράδεκτα υψηλός. Ο αριθμός αυτός μπορεί να μειωθεί κατά τον καλύτερο τρόπο εφόσον απαιτηθεί από τους αερομεταφορείς να αναζητούν επιβάτες που θα παραχωρούν οικειοθελώς τις θέσεις τους, έναντι κάποιου οφέλους, και εφόσον ταυτόχρονα αποδαρρυνθούν οι αερομεταφορείς να εφαρμόζουν την άρνηση επιβίβασης στους επιβάτες παρά τη θέλησή τους με την καταβολή αποζημίωσης αποτρεπτικού ύψους.

- (5) Οι επιβάτες στους οποίους επιβάλλεται παρά τη θέλησή τους η άρνηση επιβίβασης πρέπει να είναι σε θέση είτε να ακυρώσουν το ταξίδι τους, με επιστροφή του αντιτίμου τού εισιτηρίου τους, είτε να το συνεχίσουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες, και να λαμβάνεται κατάλληλη μέριμνα αυτών κατά την αναμονή τους για επόμενη πτήση.
- (6) Οι εθελοντές επιβάτες πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ακυρώνουν το ταξίδι τους ή να το συνεχίζουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες, όταν αντιμετωπίζουν δυσχέρειες στο ταξίδι τους παρεμφερείς με εκείνες των επιβατών που υπόκεινται σε άρνηση επιβίβασης.
- (7) Πρέπει επίσης να μειωθεί η ταλαιπωρία και η αναστάτωση των επιβατών που προκαλείται από την ακύρωση πτήσεων, εξαιρουμένων των εξαιρετικών περιπτώσεων ακύρωσης για τις οποίες δεν ευθύνεται ο αερομεταφορέας ή ο συνεργαζόμενος ταξιδιωτικός πράκτορας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εφόσον απαιτηθεί από τους αερομεταφορείς να επικοινωνούν, πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, με τους ενδιαφερόμενους επιβάτες και να έρχονται σε συμφωνία με αυτούς σχετικά με τους όρους υπό τους οποίους οι εν λόγω επιβάτες οικειοθελώς θα παραχωρήσουν τις κρατήσεις τους.
- (8) Οι επιβάτες των ακυρωνόμενων πτήσεων, οι οποίοι δεν παραχωρούν οικειοθελώς τις θέσεις τους, πρέπει να είναι σε θέση να ακυρώνουν το ταξίδι τους ή να το συνεχίζουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες, και να δέχονται κατάλληλη συνδρομή κατά την αναμονή τους για επόμενη πτήση.
- (9) Ομοίως, οι επιβάτες, των οποίων οι πτήσεις παρουσιάζουν συγκεκριμένη καθυστέρηση, πρέπει να είναι σε θέση να ακυρώνουν το ταξίδι τους ή να το συνεχίζουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες.
- (10) Καθόσον εξασθενεί η διάκριση μεταξύ τακτικών και έκτακτων αεροπορικών δρομολογίων, η προστασία των επιβατών πρέπει να ισχύει όχι μόνον για τις τακτικές πτήσεις αλλά και για τις έκτακτες, ακόμη και για εκείνες των οργανωμένων ταξιδίων, διακοπών και περιηγήσεων.
- (11) Καθόσον οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ευθύνονται εν γένει για τις αποφάσεις εμπορικού χαρακτήρα σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια, διακοπές και περιηγήσεις, πρέπει να ευθύνονται για την αποζημίωση και την παροχή συνδρομής στους επιβάτες των πτήσεων οργανωμένων ταξιδίων διακοπών και περιηγήσεων, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης.
- (12) Καθόσον καθίσταται όλο και πιο συνήθης η χρήση μη έντυπων εισιτηρίων, ο παρών κανονισμός πρέπει να καλύπτει όλες τις μορφές εισιτηρίων έτσι ώστε να εξασφαλισθεί ολοκληρωμένη προστασία των επιβατών.

⁽¹⁾ ΕΕ L 36 της 8.2.1991, σ. 5.

- (13) Οι επιβάτες πρέπει να είναι πλήρως ενήμεροι για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης, έτσι ώστε να μπορούν να τα ασκούν πραγματικά.
- (14) Τα κράτη μέλη θεσπίζουν κανόνες επιβολής κυρώσεων για την παραβίαση των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και εξασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (15) Ο κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 πρέπει συνεπώς να καταργηθεί,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει τα ελάχιστα δικαιώματα των επιβατών των αερομεταφορών σε περίπτωση:

- α) άρνησης επιβίβασης,
- β) ακύρωσης της πτήσης, εκτός των περιπτώσεων για τις οποίες δεν ευθύνεται ο αερομεταφορέας ή ο συνεργαζόμενος ταξιδιωτικός πράκτορας,
- γ) συγκεκριμένης καθυστέρησης της πτήσης.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού νοείται ως:

- α) «αερομεταφορέας», μια αεροπορική εταιρεία με έγκυρη άδεια εκμετάλλευσης·
- β) «κοινοτικός αερομεταφορέας», ο αερομεταφορέας που διαθέτει έγκυρη άδεια εκμετάλλευσης, την οποία έχει χορηγήσει κράτος μέλος σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 2407/92 του Συμβουλίου ⁽¹⁾·
- γ) «ταξιδιωτικός πράκτορας», εξαιρουμένων των αερομεταφορέων, ο διοργανωτής ή ο πωλητής υπό την έννοια του άρθρου 2 σημεία 2 και 3 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ ⁽²⁾·

- δ) «οργανωμένο ταξίδι», οι υπηρεσίες που ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 1 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ·
- ε) «εισιτήριο», το έγκυρο έγγραφο που παρέχει δικαίωμα μεταφοράς, ή το ισοδύναμό του σε μη έντυπη μορφή ή ακόμη και ηλεκτρονική μορφή, το οποίο έχει εκδοθεί ή εγκριθεί από τον αερομεταφορέα ή τον εξουσιοδοτημένο πράκτορά του·
- στ) «επικυρωμένη κράτηση», ότι ο επιβάτης έχει εισιτήριο, ή άλλο στοιχείο, το οποίο αποδεικνύει ότι η κράτηση έχει καταγραφεί και επικυρωθεί από τον αερομεταφορέα ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα·
- ζ) «κοινός κωδικός», η κατάσταση κατά την οποία ένας επιβάτης έχει σύμβαση και επικυρωμένη κράτηση με έναν αερομεταφορέα, τον αερομεταφορέα εμπορίας, αλλά η μεταφορά του εκτελείται από άλλον αερομεταφορέα, τον αερομεταφορέα εκμετάλλευσης·
- η) «τελικός προορισμός», ο προορισμός ο οποίος αναγράφεται στο εισιτήριο που προσκομίζεται στον έλεγχο εισιτηρίων ή, στην περίπτωση απευθείας πτήσεων ανταπόκρισης, ο προορισμός της τελευταίας πτήσης.

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός ισχύει για τον επιβάτη ο οποίος αναχωρεί από αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους, όπου ισχύει η Συνθήκη, και για τον επιβάτη που έχει σύμβαση με κοινοτικό αερομεταφορέα ή με ταξιδιωτικό πράκτορα για οργανωμένο ταξίδι προσφερόμενο προς πώληση στο έδαφος της Κοινότητας και αναχωρεί από αερολιμένα ευρισκόμενο σε τρίτη χώρα με προορισμό έναν αερολιμένα ευρισκόμενο στο έδαφος κράτους μέλους, όπου ισχύει η Συνθήκη, εκτός εάν ο επιβάτης τυγχάνει αποζημίωσης και παροχής συνδρομής στη συγκεκριμένη τρίτη χώρα, ο οποίος:

- α) έχει επικυρωμένη κράτηση και παρουσιάζεται στον έλεγχο εισιτηρίων, είτε όπως έχει ορίσει και την ώρα που έχει υποδείξει προηγουμένως γραπτώς ο αερομεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο εξουσιοδοτημένος πράκτοράς του, ή εφόσον δεν αναγράφεται η ώρα, το αργότερο τριάντα λεπτά πριν την αναγραφόμενη αναχώρηση της πτήσης· ή
- β) έχει μεταφερθεί από τον αερομεταφορέα ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα από την πτήση για την οποία είχε επικυρωμένη κράτηση σε άλλη πτήση, ανεξαρτήτως αιτίας.

2. Ο παρών κανονισμός δεν ισχύει για τα δωρεάν ταξίδια ή τα ταξίδια με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται άμεσα ή έμμεσα στο κοινό. Ωστόσο, οι επιβάτες που ταξιδεύουν με εισιτήρια που εκδίδονται με βάση το πρόγραμμα τακτικών επιβατών ή άλλων εμπορικών προγραμμάτων ενός αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικού πράκτορα καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό.

⁽¹⁾ ΕΕ L 240 της 24.8.1992, σ. 8.

⁽²⁾ ΕΕ L 158 της 23.6.1990, σ. 59.

3. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε κάθε αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικό πράκτορα με τον οποίο έχει σύμβαση ένας επιβάτης υπό τους όρους της παραγράφου 1 και της δεύτερης υποπαραγράφου της παραγράφου 2. Ο ταξιδιωτικός πράκτορας, ή στην περίπτωση πτήσης με κοινό κωδικό, ο αερομεταφορέας εμπορίας και ο αερομεταφορέας εκμετάλλευσης προβαίνουν σε όλες τις ρυθμίσεις που είναι αναγκαίες για να εξασφαλισθεί η εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού.

4. Οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού δεν θίγουν τα δικαιώματα των επιβατών με βάση την οδηγία 90/314/ΕΟΚ.

Άρθρο 4

Κανόνες καθοριζόμενοι από τον αερομεταφορέα ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα

Οι αερομεταφορείς ή ταξιδιωτικοί πράκτορες, βάσει του παρόντος κανονισμού, καθορίζουν τους κανόνες που ακολουθούν σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι κανόνες σχετικά με την προτεραιότητα επιβίβασης, και τους γνωστοποιούν στο κοινό. Οι εν λόγω κανόνες αποτελούν μέρος της σύμβασης ή των όρων μεταφοράς του αερομεταφορέα ή του ταξιδιωτικού πράκτορα.

Άρθρο 5

Υποχρεώσεις έναντι των επιβατών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

1. Όταν ένας αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικός πράκτορας εκτιμά εύλογα ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης, εξακριβώνει ποιοι επιβάτες περιμένουν ακόμη στον έλεγχο εισιτηρίων για τη συγκεκριμένη πτήση τη στιγμή που κλείνει ο έλεγχος εισιτηρίων και κατόπιν αναζητεί επιβάτες που οικειοθελώς θα παραχωρήσουν τις επικυρωμένες κρατήσεις τους με αντάλλαγμα κάποιο όφελος υπό όρους ανταλλαγής οι οποίοι θα συμφωνηθούν μεταξύ ενδιαφερόμενου επιβάτη και αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικού πράκτορα.

2. Στους εθελοντές επιβάτες παρέχεται συνδρομή σύμφωνα με το άρθρο 8, η οποία είναι επιπρόσθετη των οφελών που αναφέρονται στην παράγραφο 1. Εάν δεν παρουσιασθεί αρκετός αριθμός εθελοντών έτσι ώστε να επιτραπεί στους εναπομένοντες επιβάτες με επικυρωμένες κρατήσεις να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος, ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί τότε να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους, σύμφωνα με τους κανόνες που έχει καθορίσει ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας, όπως ορίζει το άρθρο 4.

3. Ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας εάν προβεί σε άρνηση επιβίβασης σε επιβάτες, τους αποζημιώνει αμέσως σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 και τους παρέχει συνδρομή σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 8 και 9.

4. Εάν ένας αερομεταφορέας τοποθετήσει επιβάτη σε θέση ανώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, δεν μπορεί να απαιτήσει επιπλέον ποσό ή πληρωμή. Εάν ένας αερομεταφορέας τοποθετήσει επιβάτη σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, επιστρέφει τη διαφορά αντιτίμου μεταξύ του εισιτηρίου του επιβάτη και του φθηνότερου δημοσιευμένου ναύλου που διατίθεται για τη θέση στην οποία τοποθετήθηκε ο επιβάτης για το συγκεκριμένο τμήμα του ταξιδιού.

Άρθρο 6

Επιβίβαση μειονεκτούντων επιβατών και άλλων με ειδικές ανάγκες

Ένας αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικός πράκτορας δεν αρνείται την επιβίβαση σε επιβάτη με ειδικές ανάγκες και στον τυχόν συνοδό του, σε επιβάτη με μειωμένη κινητικότητα ή σε ασυνόδευτο παιδί.

Άρθρο 7

Δικαίωμα αποζημίωσης

1. Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ο επιβάτης λαμβάνει αποζημίωση ύψους:

α) 750 ευρώ για πτήσεις κάτω των 3 500 χιλιομέτρων,

β) 1 500 ευρώ για πτήσεις 3 500 χιλιομέτρων και άνω.

Για τον καθορισμό της σχετικής απόστασης, λαμβάνεται ως βάση ο τελικός προορισμός, στον οποίο ο επιβάτης θα φθάσει καθυστερημένα μετά την προγραμματισμένη ώρα εξαιτίας της άρνησης επιβίβασης.

2. Όταν ένας επιβάτης αποδέχεται να συνεχίσει τη μεταφορά του στον τελικό του προορισμό με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 8, η ώρα άφιξης της οποίας δεν υπερβαίνει τις δύο ώρες την προγραμματισμένη ώρα άφιξης της πτήσης για την οποία είχε αρχικά κρατηθεί η θέση για πτήσεις κάτω των 3 500 χιλιομέτρων και τις τέσσερις ώρες για πτήσεις 3 500 χιλιομέτρων και άνω, ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να μειώσει την αποζημίωση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 κατά 50 %.

3. Η αποζημίωση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 καταβάλλεται σε ρευστό ή, εφόσον συμφωνήσει γραπτώς ο επιβάτης, με τραπεζικές εντολές, τραπεζικές επιταγές, με απόδειξη καταβολής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή/και άλλες υπηρεσίες.

4. Οι αποστάσεις που δίδονται στις παραγράφους 1 και 2 μετρώνται με τη μέθοδο της ορθοδρομίας (μεγιστοκύκλια διαδρομή).

Άρθρο 8

Δικαίωμα στην παροχή συνδρομής

1. Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει:

α) την ενωρίτερη δυνατή πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του, επιπροσθέτως της επιστροφής όλου του αντιτίμου του εισιτηρίου του, σύμφωνα με τους όρους που το πλήρωσε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον το αρχικό σχέδιο ταξιδιού του έχει αποβεί άσκοπο·

β) τη μεταφορά του με την ενωρίτερη δυνατή πτήση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό· ή

γ) τη μεταφορά του, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό άλλη ημέρα η οποία θα αρμόζει στον επιβάτη.

Παρέχεται επίσης στον επιβάτη η δυνατότητα μιας δωρεάν τηλεφωνικής κλήσης ή/και αποστολής μηνύματος με τηλέτυπο ή φωτογραφικό ή/και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο σημείο του τελικού του προορισμού.

2. Σε περίπτωση που μια πόλη ή μια περιοχή εξυπηρετείται από περισσότερα του ενός αεροδρόμια, όταν ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας προσφέρει σε έναν επιβάτη μια πτήση προς άλλο αεροδρόμιο από εκείνο για το οποίο είχε γίνει η κράτηση, ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας αναλαμβάνει το κόστος μεταφοράς του επιβάτη από το αεροδρόμιο αυτό έως εκείνο για το οποίο είχε γίνει η κράτηση είτε σε άλλο κοντά στον προορισμό με τη σύμφωνη γνώμη του επιβάτη.

Άρθρο 9

Δικαίωμα στην παροχή συνδρομής κατά την αναμονή για επόμενη πτήση

Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, προσφέρονται δωρεάν στους επιβάτες:

- α) γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου αναμονής τους,
- β) διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο όταν είναι αναγκαία η παραμονή τους για μια ή περισσότερες νύκτες, ή πρόσθετη παραμονή.

Άρθρο 10

Ακύρωση

1. Σε περίπτωση ακύρωσης μιας πτήσης, ισχύουν οι ακόλουθες διατάξεις εκτός εάν ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να αποδείξει ότι η ακύρωση οφείλεται σε εξαιρετικές περιστάσεις για τις οποίες δεν ευθύνεται.

2. Όταν, πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, ένας αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικός πράκτορας ακυρώνει μια πτήση ή αναμένει ότι εύλογα θα προβεί σε ακύρωση πτήσης, καταβάλλει κάθε προσπάθεια να επικοινωνήσει με τους ενδιαφερόμενους επιβάτες και συμφωνεί με αυτούς τους όρους υπό τους οποίους μπορούν να δεχθούν να παραχωρήσουν τις επικυρωμένες κρατήσεις τους. Οι επιβάτες θα μπορούν να επιλέγουν τουλάχιστον μεταξύ:

- α) είτε της επιστροφής του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου τους, υπό τους όρους που το πλήρωσαν, για το μη πραγματοποιηθέν τμήμα ή τμήματα του ταξιδιού τους και για το ήδη πραγματοποιηθέν τμήμα ή τμήματα του ταξιδιού τους, εφόσον για οιοδήποτε λόγο το αρχικό σχέδιο ταξιδιού του επιβάτη αποβαίνει άσκοπο, και της επιστροφής του στο αρχικό σημείο αναχώρησης το γρηγορότερο δυνατόν· ή

- β) της δρομολόγησής τους, υπό παρεμφερείς συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό τους προορισμό το γρηγορότερο δυνατόν· ή

- γ) της δρομολόγησής τους, υπό παρεμφερείς συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό τους προορισμό άλλη ημέρα, με τη σύμφωνη γνώμη του επιβάτη.

3. Στους επιβάτες, με τους οποίους ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας δεν κατέληξε σε συμφωνία σύμφωνα με την παράγραφο 2 και οι οποίοι παρουσιάζονται στον έλεγχο εισιτηρίων σύμφωνα με το άρθρο 3, παρέχεται η αποζημίωση και η συνδρομή που προδιαγράφονται στα άρθρα 7, 8 και 9.

Άρθρο 11

Καθυστέρηση

1. Όταν ένας αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικός πράκτορας εκτιμά εύλογα ότι μια πτήση θα έχει καθυστέρηση δύο ώρες ή περισσότερο ως προς την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησής (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) της για τις πτήσεις κάτω των 3 500 χιλιομέτρων ή τέσσερις ώρες για τις πτήσεις 3 500 χιλιομέτρων και άνω, παρέχει στους επιβάτες τη συνδρομή που προδιαγράφεται στο άρθρο 8 στην περίπτωση άρνησης επιβίβασης.

Και στις δύο περιπτώσεις, παρέχει τη συνδρομή το αργότερο εντός δύο ωρών μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης για τις πτήσεις κάτω των 3 500 χιλιομέτρων και το αργότερο εντός τεσσάρων ωρών μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης για τις πτήσεις 3 500 χιλιομέτρων και άνω.

2. Όταν ένας αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικός πράκτορας εκτιμά εύλογα ότι μια πτήση θα έχει καθυστέρηση δύο ώρες ή περισσότερο ως προς την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησής της, παρέχει αμέσως τη συνδρομή, όπως προδιαγράφεται στο άρθρο 9 στην περίπτωση άρνησης επιβίβασης, στους επιβάτες με ειδικές ανάγκες και τους τυχόν συνοδούς τους, στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ή στα ασυνόδευτα παιδιά, καθώς επίσης παρέχει κάθε άλλη εύλογα απαραίτητη συνδρομή για την εκπλήρωση των ειδικών αναγκών των επιβατών αυτών.

Άρθρο 12

Περαιτέρω αποζημίωση

Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη μετέπειτα προσφυγής ενός επιβάτη σε αρμόδιο δικαστήριο προκειμένου να τύχει μεγαλύτερης αποζημίωσης.

Άρθρο 13

Αποζημίωση από τρίτο μέρος

Σε περίπτωση που ένας αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικός πράκτορας καταβάλει την αποζημίωση ή εκπληρώσει τις υπόλοιπες υποχρεώσεις του βάσει του παρόντος κανονισμού, καμία διάταξη του παρόντος κανονισμού δεν μπορεί να ερμηνευθεί ως περιοριστική του δικαιώματός του να απαιτήσει αποζημίωση από τρίτο μέρος σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Άρθρο 14

Υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών για τα δικαιώματά τους

1. Η νομική οντότητα που είναι αρμόδια για τον έλεγχο εισιτηρίων των επιβατών διασφαλίζει ότι στην περιοχή ελέγχου των εισιτηρίων υπάρχει ανηρτημένη με ευδιάκριτο για τους επιβάτες τρόπο ευανάγνωστη γνωστοποίηση, η οποία περιέχει το εξής κείμενο: «Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασής σας ή τουλάχιστον διώρης καθυστέρησης της πτήσης σας, ζητήστε στη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων ή στη θύρα εξόδου το κείμενο όπου δηλώνονται τα δικαιώματά σας, ιδίως όσον αφορά την αποζημίωση και την παροχή συνδρομής».

2. Ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας, ο οποίος αρνείται την επιβίβαση ή ακυρώνει μια πτήση, παρέχει σε κάθε ενδιαφερόμενο επιβάτη γραπτή γνωστοποίηση με τους κανόνες αποζημίωσης και την παροχή συνδρομής σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού. Την ίδια γνωστοποίηση παρέχει επίσης σε κάθε επιβάτη που έχει υποστεί τουλάχιστον διώρη καθυστέρησης.

Άρθρο 15

Αποκλεισμός αποποίησης

Οι αερομεταφορείς ή ταξιδιωτικοί πράκτορες δεν μπορούν να περιορίζουν ή να αποποιούνται των υποχρεώσεών τους έναντι των επιβατών, ιδίως με ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης στη σύμβαση μεταφοράς.

Άρθρο 16

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη καθορίζουν τους κανόνες επιβολής κυρώσεων που ισχύουν για την παραβίαση του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν όλα τα μέτρα που είναι αναγκαία για την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, ανάλογες και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τις σχετικές διατάξεις στην Επιτροπή το αργότερο έως την 1η Ιανουαρίου 2004, καθώς επίσης κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση τις τυχόν μετέπειτα τροποποιήσεις τους.

Άρθρο 17

Εφαρμογή

Κάθε κράτος μέλος ορίζει τον φορέα που είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και τον δημοσιοποιεί. Ο φορέας είναι αρμόδιος για την επιβολή του κανονισμού στους αερολιμένες που βρίσκονται στο έδαφός του κράτους μέλους και

για τις πτήσεις από τρίτες χώρες προς τους αερολιμένες σε αυτό το έδαφος. Είναι αρμόδιος, μεταξύ άλλων, για την έρευνα των καταγγελιών που αφορούν την τήρηση του παρόντος κανονισμού και για τη λήψη των μέτρων που είναι αναγκαία για να καταστούν σεβαστά τα δικαιώματα των επιβατών.

Άρθρο 18

Καταγγελίες

Ένας επιβάτης μπορεί να υποβάλλει καταγγελία σε οιοδήποτε φορέα έχει ορίσει ένα κράτος μέλος σχετικά με τυχόν παραβίαση του κανονισμού σε οιοδήποτε αερολιμένα ή σχετικά με οιαδήποτε πτήση από τρίτη χώρα προς αερολιμένα του κράτους μέλους (όπου ισχύει η Συνθήκη) ή σχετικά με πτήση από τρίτη χώρα προς αερολιμένα σε αυτό το έδαφος. Ο φορέας, εφόσον δεν είναι ο αρμόδιος, κοινοποιεί την καταγγελία σε εκείνον που είναι αρμόδιος για την επιβολή του κανονισμού στη συγκεκριμένη περίπτωση. Ο αρμόδιος φορέας ερευνά την καταγγελία και λαμβάνει τα μέτρα που είναι αναγκαία για να καταστούν σεβαστά τα δικαιώματα του επιβάτη.

Άρθρο 19

Έκθεση

Η Επιτροπή θα συντάξει έκθεση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έως την 1η Ιανουαρίου 2008 το αργότερο σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού, ιδίως σε ό,τι αφορά τις επιπτώσεις του στην άρνηση επιβίβασης και την ακύρωση πτήσεων.

Η έκθεση θα συνοδεύεται από νομοθετικές προτάσεις, εφόσον χρειασθεί.

Άρθρο 20

Κατάργηση

Ο κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 καταργείται.

Άρθρο 21

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων*.

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