

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, και με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος, όπως τροποποιήθηκε από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

(2016/C 214/04)

### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο 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 (ΕΚ) αριθ. 295/91<sup>(1)</sup> (εφεξής «ο κανονισμός») τέθηκε σε ισχύ στις 17 Φεβρουαρίου 2005. Ο κανονισμός καθορίζει ελάχιστο επίπεδο προτύπων ποιότητας για την προστασία των επιβατών, προσθέτοντας μια σημαντική συνιστώσα που αφορά τον πολίτη στην ελευθέρωση της αγοράς αερομεταφορών.

Στη Λευκή Βίβλο για τις Μεταφορές, που εξέδωσε η Επιτροπή στις 28 Μαρτίου 2011<sup>(2)</sup>, μεταξύ των πρωτοβουλιών αναφερόταν η ανάγκη «ανάπτυξης ενιαίας ερμηνείας του δικαίου της ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών, καθώς και εναρμονισμένης και αποτελεσματικής επιβολής τους για να εξασφαλιστούν, αφενός, συνθήκες ισότιμου ανταγωνισμού στον κλάδο και, αφετέρου, ένα ευρωπαϊκό πρότυπο για την προστασία των πολιτών».

Επιπλέον της Λευκής Βίβλου, η Επιτροπή έχει ήδη εκδώσει τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών<sup>(3)</sup>.

Όσον αφορά τις αερομεταφορές, η ανακοίνωση της Επιτροπής της 11ης Απριλίου 2011<sup>(4)</sup> έδειξε πώς οι διατάξεις του κανονισμού ερμηνεύονταν με ποικίλους τρόπους, λόγω γκρίζων ζωνών και κενών στο τρέχον κείμενο, και ότι η εφαρμογή ποικίλλει μεταξύ των κρατών μελών. Επιπλέον, έδειξε ότι είναι δύσκολο για τους επιβάτες να διεκδικήσουν τα ατομικά τους δικαιώματα.

Στις 29 Μαρτίου 2012, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα<sup>(5)</sup> σε απάντηση της ανωτέρω ανακοίνωσης. Το Κοινοβούλιο υπογράμμισε τα μέτρα που θεωρούσε απαραίτητα για την ανάκτηση της εμπιστοσύνης των επιβατών, ιδίως την ορθή εφαρμογή των υφισταμένων κανόνων από τα κράτη μέλη και τους αερομεταφορείς, την επιβολή επαρκών και απλών μέσων αποζημίωσης και τη σωστή ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους.

Προκειμένου να διευκρινιστούν τα δικαιώματα και να διασφαλιστεί η καλύτερη εφαρμογή του κανονισμού από τους αερομεταφορείς και η επιβολή του από τους εθνικούς φορείς επιβολής, η Επιτροπή υπέβαλε πρόταση τροποποίησης του εν λόγω κανονισμού<sup>(6)</sup>. Στις προτεινόμενες αλλαγές λαμβάνονται επίσης υπόψη οι οικονομικές επιπτώσεις στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών και, ως εκ τούτου, περιλαμβάνονται ορισμένα μέτρα που στοχεύουν στον περιορισμό των δαπανών. Η πρόταση εξετάζεται επί του παρόντος από τον νομοθέτη της Ένωσης. Με τις παρούσες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές, η Επιτροπή δεν επιδιώκει να αντικαταστήσει ή να συμπληρώσει την πρότασή της.

Η δέσμη προτάσεων για τη «Βελτίωση της νομοθεσίας» είναι ένας από τους δέκα τομείς προτεραιότητας της Επιτροπής Γιούνκερ και αποσκοπεί στη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των δράσεων της ΕΕ σε όλα τα στάδια του κύκλου πολιτικής – από τον σχεδιασμό έως την εφαρμογή, την επανεξέταση και τη συνακόλουθη αναθεώρηση, όπως στην περίπτωση του κανονισμού. Άλλος στόχος της παρούσας Επιτροπής είναι η δημιουργία βαθύτερης και δικαιότερης εσωτερικής αγοράς. Στις 11 Ιουνίου 2015<sup>(7)</sup>, η Επιτροπή δήλωσε ότι θα εξετάσει το ενδεχόμενο έκδοσης ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών σε σύντομο χρονικό διάστημα, για τη διευκόλυνση και τη βελτίωση της εφαρμογής του κανονισμού και την προώθηση των βέλτιστων πρακτικών. Το παρόν είναι ένα από τα μέτρα που προτάθηκαν στην ανακοίνωση της 7ης Δεκεμβρίου 2015, σχετικά με μια «Στρατηγική για τις αερομεταφορές στην Ευρώπη»<sup>(8)</sup>.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1.

<sup>(2)</sup> Χάρτης πορείας για έναν Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Μεταφορών — Για ένα ανταγωνιστικό και ενεργειακά αποδοτικό σύστημα μεταφορών COM(2011) 144 final, βλέπε σ. 28: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EL:PDF>

<sup>(3)</sup> ΕΕ C 220 της 4.7.2015, σ. 1.

<sup>(4)</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή 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 σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:EL:PDF>) COM(2011) 174 τελικό.

<sup>(5)</sup> Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τη λειτουργία και εφαρμογή των δικαιωμάτων όσων ταξιδεύουν αεροπορικά, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EL&reference=P7-TA-2012-99>

<sup>(6)</sup> 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].

<sup>(7)</sup> ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΜΤΕ (ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ) της 11ης Ιουνίου 2015, Λουξεμβούργο.

<sup>(8)</sup> COM(2015) 598 final της 7.12.2015 «Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Στρατηγική για τις αερομεταφορές στην Ευρώπη».

Η νομολογία είχε αποφασιστική επίπτωση στην ερμηνεία του κανονισμού. Σε πολλές περιπτώσεις, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης («Δικαστήριο») έχει κληθεί από τα εθνικά δικαστήρια να αποσαφηνίσει συγκεκριμένες διατάξεις, συμπεριλαμβανομένων καιρών πτυχών του κανονισμού. Οι ερμηνευτικές αποφάσεις του αντιστοιχούν στο τρέχον στάδιο εξέλιξης του δικαίου της Ένωσης, το οποίο πρέπει να επιβληθεί από τις εθνικές αρχές. Τόσο στην αξιολόγηση που πραγματοποιήθηκε το 2010 <sup>(9)</sup> όσο και στην εκτίμηση επιπτώσεων που εκπονήθηκε το 2012 <sup>(10)</sup> επισημάνθηκε η αφθονία των αποφάσεων που έλαβε το Δικαστήριο. Ως εκ τούτου, είναι σαφές ότι πρέπει να ληφθούν μέτρα ώστε να εξασφαλιστεί η κοινή αντιμετώπιση και η ορθή εφαρμογή του κανονισμού σε ολόκληρη την ΕΕ.

Με τις παρούσες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές, η Επιτροπή προτίθεται να εξηγήσει σαφέστερα ορισμένες διατάξεις του κανονισμού, ιδίως υπό το πρίσμα της νομολογίας του Δικαστηρίου <sup>(11)</sup>, ώστε οι ισχύοντες κανόνες να επιβάλλονται με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και συνέπεια. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αποσκοπούν στην αντιμετώπιση των ζητημάτων που εγείρουν συχνότερα οι εθνικοί φορείς επιβολής, οι επιβάτες και οι ενώσεις τους, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και εκπρόσωποι του κλάδου. Αντικαθιστούν προηγούμενες πληροφορίες, όπως τις συχνές ερωτήσεις και τις σχετικές απαντήσεις κ.λπ. που είναι δημοσιευμένες στον ιστότοπο της Επιτροπής.

Δεν αποσκοπούν να καλύψουν με διεξοδικό τρόπο όλες τις διατάξεις, ούτε να δημιουργήσουν νέες νομικές διατάξεις. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν με την επιφύλαξη της ερμηνείας του δικαίου της Ένωσης από το Δικαστήριο <sup>(12)</sup>.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αφορούν επίσης τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου, της 9ης Οκτωβρίου 1997, για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος <sup>(13)</sup>, όπως τροποποιήθηκε από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(14)</sup>, και τη σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (σύμβαση του Μόντρεαλ) <sup>(15)</sup>. Με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002 εξυπηρετείται διττός σκοπός: πρώτον, ευθυγραμμίζεται η νομοθεσία της ΕΕ σχετικά με την ευθύνη των αερομεταφορέων έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους με τις διατάξεις της σύμβασης του Μόντρεαλ, στην οποία η ΕΕ είναι συμβαλλόμενο μέρος, και αφετέρου, επεκτείνεται η εφαρμογή των κανόνων της σύμβασης στις αεροπορικές υπηρεσίες που παρέχονται εντός εδάφους κράτους μέλους.

Οι παρούσες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές αναμένεται να διασφαλίσουν την καλύτερη εφαρμογή και επιβολή του κανονισμού.

## 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

### 2.1. Εδαφικό πεδίο εφαρμογής

#### 2.1.1. Γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής

Το άρθρο 3 παράγραφος 1 του κανονισμού περιορίζει το πεδίο εφαρμογής του στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη και στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο έδαφος τρίτης χώρας με προορισμό αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη, σε περίπτωση που ο αερομεταφορέας είναι κοινοτικός αερομεταφορέας.

Σύμφωνα με το άρθρο 355 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), το δίκαιο της ΕΕ δεν ισχύει για τις χώρες και τα εδάφη που απαριθμούνται στο παράρτημα II της ΣΛΕΕ <sup>(16)</sup>. Αντιθέτως, στις εν λόγω χώρες και εδάφη εφαρμόζονται ειδικές διατάξεις σύνδεσης που ορίζονται σύμφωνα με το τέταρτο μέρος της ΣΛΕΕ. Επιπλέον, δεν εφαρμόζεται στις Νήσους Φερόες, τη νήσο Μαν και στις αγγλονορμανδικές νήσους, σύμφωνα με την πράξη προσχώρησης της Δανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου. Ως εκ τούτου, τα εν λόγω εδάφη θα πρέπει να θεωρούνται τρίτες χώρες κατά την έννοια του κανονισμού <sup>(17)</sup>.

Από την άλλη πλευρά, σύμφωνα με το άρθρο 355 της ΣΛΕΕ, οι διατάξεις των Συνθηκών εφαρμόζονται στα γαλλικά υπερπόντια διαμερίσματα, δηλαδή τη Γουαδελούπη, τη Γαλλική Γουιάνα, τη Μαρτίνικα, τη Ρεϊνιόν, τη Μαγιότ και τον Άγιο Μαρτίνο, τις Αζόρες, τη Μαδέρα και τις Κανάριες Νήσους. Ως εκ τούτου, τα εδάφη αυτά αποτελούν μέρος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη κατά την έννοια του κανονισμού.

<sup>(9)</sup> Evaluation of Regulation 261/2004 Final report Main report, By Steer Davies Gleave (Φεβρουάριος 2010).

<sup>(10)</sup> Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής για την εκτίμηση επιπτώσεων που συνοδεύει την 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, Βρυξέλλες, SWD(2013) 62 τελικό της 13.3.2013 και πρόταση κανονισμού για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 [COM(2013) 130 τελικό].

<sup>(11)</sup> Στο κείμενο γίνονται συστηματικά σαφείς αναφορές στις σχετικές υποθέσεις του Δικαστηρίου· στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει τέτοια αναφορά, η απόφαση του Δικαστηρίου συμπίπτει με την ερμηνεία του κανονισμού από την Επιτροπή.

<sup>(12)</sup> Βλέπε άρθρο 19 παράγραφος 1 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

<sup>(13)</sup> ΕΕ L 285 της 17.10.1997, σ. 1.

<sup>(14)</sup> ΕΕ L 140 της 30.5.2002, σ. 2.

<sup>(15)</sup> ΕΕ L 194 της 18.7.2001, σ. 39.

<sup>(16)</sup> Βλέπε παράρτημα II της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ([http://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_el.htm)).

<sup>(17)</sup> Ο κανονισμός εφαρμόζεται στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, σύμφωνα με τη συμφωνία ΕΟΧ, και στην Ελβετία, σύμφωνα με τη συμφωνία αεροπορικών μεταφορών μεταξύ της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας (1999).

### 2.1.2. Έννοια της «πτήσης» σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α)

Το Δικαστήριο έκρινε ότι ταξίδι που περιλαμβάνει απερχόμενη πτήση και πτήση επιστροφής δεν μπορεί να θεωρείται μία και η αυτή πτήση. Ο όρος «πτήση» κατά την έννοια του κανονισμού πρέπει να ερμηνευθεί ως συνιστάμενος στην ουσία σε μία διενέργεια αερομεταφοράς, αποτελούσα, τρόπον τινά, μία «μονάδα» της μεταφοράς αυτής, εκτελούμενη από έναν αερομεταφορέα ο οποίος και ορίζει το δρομολόγιό της<sup>(18)</sup>. Κατά συνέπεια, το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση ταξιδιού με απερχόμενη πτήση και πτήση επιστροφής, στο οποίο οι επιβάτες που ανεχώρησαν αρχικά από αερολιμένα κείμενο στο έδαφος κράτους μέλους επανέρχονται στον αερολιμένα αυτόν με πτήση που εκτελείται από αερομεταφορέα εκτός της ΕΕ και αναχωρεί από αερολιμένα κείμενο σε τρίτη χώρα. Το γεγονός ότι για την απερχόμενη πτήση και την πτήση επιστροφής έχει γίνει ενιαία κράτηση δεν ασκεί επιρροή στην ερμηνεία της εν λόγω διάταξης<sup>(19)</sup>.

### 2.1.3. Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού όσον αφορά την αποζημίωση και/ή την παροχή βοήθειας σε τρίτη χώρα και οι επιπτώσεις στα δικαιώματα των δικαιούχων σύμφωνα με τον κανονισμό

Το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού ορίζει ότι ο κανονισμός εφαρμόζεται σε επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα κείμενο σε χώρα εκτός της ΕΕ (π.χ. σε τρίτη χώρα) με προορισμό την ΕΕ, εφόσον η πτήση εκτελείται από αερομεταφορέα που έχει αδειοδοτηθεί σε κράτος μέλος της ΕΕ (ενωσιακός αερομεταφορέας), εκτός αν λάβουν ανταλλάγματα ή αποζημίωση και τους παρασχεθεί βοήθεια στην εν λόγω τρίτη χώρα.

Ερώτημα τίθεται ενδεχομένως κατά πόσον επιβάτες που ταξιδεύουν προς την ΕΕ από αερολιμένα τρίτης χώρας είναι δικαιούχοι των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον κανονισμό, εφόσον τους έχουν ήδη χορηγηθεί τα ακόλουθα δικαιώματα, σύμφωνα με τη νομοθεσία της τρίτης χώρας για τα δικαιώματα των επιβατών:

- 1) Ανταλλάγματα (για παράδειγμα, ταξιδιωτικό κουπόνι) ή αποζημίωση (το ύψος της οποίας μπορεί να διαφέρει από το ύψος που προβλέπει ο κανονισμός), και
- 2) Φροντίδα (όπως γεύματα, ποτά, διαμονή σε ξενοδοχείο και διευκολύνσεις επικοινωνίας).

Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερα σημαντική είναι η λέξη «και». Για παράδειγμα, αν στους επιβάτες έχει χορηγηθεί μόνο το ένα από τα δύο δικαιώματα (π.χ., ανταλλάγματα και αποζημίωση σύμφωνα με το σημείο 1), εξακολουθούν να μπορούν να διεκδικήσουν το άλλο (εν προκειμένω, φροντίδα, σύμφωνα με το σημείο 2).

Όταν αμφότερα τα εν λόγω δικαιώματα είχαν χορηγηθεί στο σημείο αναχώρησης, είτε σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία ή σε εθελοντική βάση, οι επιβάτες δεν μπορούν να αξιώσουν περαιτέρω δικαιώματα δυνάμει του κανονισμού. Ωστόσο, το Δικαστήριο<sup>(20)</sup> έχει κρίνει ότι δεν μπορεί να γίνει δεκτό ότι επιβάτης μπορεί να στερηθεί την προστασία που του παρέχει ο κανονισμός για τον λόγο και μόνο ότι μπορεί να επωφεληθεί από κάποια αποζημίωση στην τρίτη χώρα. Εν προκειμένω, ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να αποδεικνύει ότι η αποζημίωση που χορηγήθηκε στην τρίτη χώρα αντιστοιχεί στον σκοπό της αποζημίωσης που εγγυάται ο κανονισμός ή ότι οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες χορηγείται η αποζημίωση και η βοήθεια υπόκεινται και τα μέσα εφαρμογής τους είναι ισοδύναμα με εκείνα που προβλέπονται από τον κανονισμό.

## 2.2. Καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής

### 2.2.1. Μη εφαρμογή του κανονισμού για τους επιβάτες που ταξιδεύουν με ελικόπτερο

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 4, ο κανονισμός εφαρμόζεται μόνο για αεροσκάφη με σταθερές πτέρυγες που λειτουργούν από αδειοδοτημένο αερομεταφορέα και, ως εκ τούτου, δεν εφαρμόζεται σε αερομεταφορές με ελικόπτερο.

### 2.2.2. Μη εφαρμογή του κανονισμού σε επιβάτες που ταξιδεύουν δωρεάν ή με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται απευθείας ή έμμεσα στο κοινό.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 3, ο κανονισμός δεν εφαρμόζεται για τα δωρεάν ταξίδια ή τα ταξίδια με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται απευθείας ή έμμεσα στο κοινό. Οι ειδικές τιμές ναύλων που προσφέρουν οι αερομεταφορείς στο προσωπικό τους εμπίπτουν στην εν λόγω διάταξη. Αντιθέτως, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 3, ο κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες που ταξιδεύουν με εισιτήρια που εκδίδονται ως επιβράβευση στο πλαίσιο προγράμματος τακτικών επιβατών ή άλλων εμπορικών προγραμμάτων.

### 2.2.3. Εφαρμογή στους πραγματικούς αερομεταφορείς

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 5, υπεύθυνος για τις υποχρεώσεις δυνάμει του κανονισμού είναι πάντοτε ο πραγματικός αερομεταφορέας και όχι, για παράδειγμα, άλλος αερομεταφορέας ο οποίος μπορεί να έχει πωλήσει το εισιτήριο. Η έννοια του πραγματικού αερομεταφορέα παρουσιάζεται στην αιτιολογική σκέψη 7.

### 2.2.4. Περιπτώσεις στις οποίες εφαρμόζεται ο κανονισμός

Ο κανονισμός προστατεύει τους επιβάτες από την άρνηση επιβίβασης, τη ματαιώση, την καθυστέρηση, την τοποθέτηση σε θέση ανώτερη και κατώτερη. Οι εν λόγω περιπτώσεις, καθώς και τα δικαιώματα που παρέχονται στους επιβάτες εφόσον αυτές σημειωθούν πράγματι περιγράφονται στα κατωτέρω τμήματα.

<sup>(18)</sup> Υπόθεση C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, σκέψη 40.

<sup>(19)</sup> Υπόθεση C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, σκέψη 53.

<sup>(20)</sup> Υπόθεση C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, σκέψη 28.

### 2.2.5. Μη εφαρμογή του κανονισμού σε πολυτροπικά ταξίδια

Τα πολυτροπικά ταξίδια που περιλαμβάνουν περισσότερα από ένα μέσα μεταφοράς βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς δεν καλύπτονται καθεαυτά από τον κανονισμό. Περισσότερες πληροφορίες ως προς το θέμα αυτό παρέχονται στο τμήμα 6.

### 2.2.6. Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού σε συσχετισμό με την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια

Το άρθρο 3 παράγραφος 6 και η αιτιολογική σκέψη 16 του κανονισμού ορίζουν ότι ο κανονισμός εφαρμόζεται και σε πτήσεις που εκτελούνται στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού, εκτός από τις περιπτώσεις που οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαιώση της πτήσης. Ορίζεται επίσης ότι τα δικαιώματα που παρέχονται δυνάμει του κανονισμού δεν θίγουν τα δικαιώματα που έχουν οι επιβάτες δυνάμει της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια<sup>(21)</sup>. Συνεπώς, οι ταξιδιώτες έχουν, καταρχήν, δικαιώματα τόσο έναντι του διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού δυνάμει της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια όσο και του πραγματικού αερομεταφορέα δυνάμει του κανονισμού. Στο άρθρο 14 παράγραφος 5 της οδηγίας (ΕΕ) αριθ. 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία θα τεθεί πλήρως σε εφαρμογή την 1η Ιουλίου 2018, προβλέπεται επίσης ότι τυχόν δικαίωμα αποζημίωσης ή μείωσης της τιμής βάσει της εν λόγω οδηγίας δεν θίγει τα δικαιώματα των ταξιδιωτών βάσει του κανονισμού, αλλά διευκρινίζεται ότι η αποζημίωση ή η μείωση της τιμής που προβλέπουν οι κανονισμοί για τα δικαιώματα των επιβατών και η αποζημίωση ή η μείωση της τιμής που προβλέπει η εν λόγω οδηγία συμψηφίζονται, προκειμένου να αποφευχθεί η υπέρ το δέον αποζημίωση.

Ωστόσο, ούτε ο κανονισμός ούτε η οδηγία πραγματεύονται το ζήτημα αν ο διοργανωτής του οργανωμένου ταξιδιού ή ο πραγματικός αερομεταφορέας είναι αυτός που εντέλει πρέπει να αναλάβει το κόστος των επικαλυπτόμενων υποχρεώσεων τους<sup>(22)</sup>. Η επίλυση του θέματος θα εξαρτηθεί από τις συμβατικές διατάξεις που ισχύουν μεταξύ των διοργανωτών και των μεταφορέων και από το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο. Τυχόν ρυθμίσεις που έχουν γίνει εν προκειμένω (συμπεριλαμβανομένων πρακτικών ρυθμίσεων για την αποφυγή της υπέρ το δέον αποζημίωσης) δεν πρέπει να επηρεάζουν αρνητικά την ικανότητα του επιβάτη να απευθύνει την αξίωσή του είτε στον διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού είτε στον αερομεταφορέα και να λάβει τα δικαιώματα που του αναλογούν.

## 3. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΓΕΝΝΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ

### 3.1. Άρνηση επιβίβασης

#### 3.1.1. Έννοια της «άρνησης επιβίβασης»

Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ι) του κανονισμού, η «άρνηση επιβίβασης» δεν καλύπτει την περίπτωση στην οποία υπάρχουν σοβαροί λόγοι για της άρνηση μεταφοράς επιβατών σε πτήση παρότι αυτοί προσηύχθησαν εγκαίρως για την πτήση, όπως λόγοι υγείας, προστασίας της πτήσης ή αεροπορικής ασφάλειας ή έλλειψης επαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων. Ωστόσο, η έννοια της «άρνησης επιβίβασης» δεν σχετίζεται μόνον με περιπτώσεις υπεράριθμων κρατήσεων αλλά και με την άρνηση επιβίβασης για άλλους λόγους, όπως είναι οι λόγοι που συνδέονται με τη λειτουργία της επιχειρήσεως του αερομεταφορέα<sup>(23)</sup>.

Όσον αφορά τα ταξίδια από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, αναφορά γίνεται στο άρθρο 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(24)</sup> και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές<sup>(25)</sup>, οι οποίες πραγματεύονται ακριβώς τέτοιου είδους περιπτώσεις στην «απάντηση στην ερώτηση 4».

Εάν δεν επιτραπεί σε επιβάτη η επιβίβαση στην πτήση επιστροφής, επειδή ο πραγματικός αερομεταφορέας έχει ματαιώσει την απερχόμενη πτήση και μεταφέρει τον επιβάτη με άλλη πτήση, πρόκειται για άρνηση επιβίβασης και εγείρεται δικαίωμα πρόσδετης αποζημίωσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα.

Η περίπτωση κατά την οποία, σε επιβάτη που έχει κάνει κράτηση που περιλαμβάνει απερχόμενη πτήση και πτήση επιστροφής, δεν επιτρέπεται η επιβίβαση στην πτήση επιστροφής επειδή δεν είχε επιβιβαστεί στην απερχόμενη πτήση (η λεγόμενη «μη εμφάνιση») δεν συνιστά άρνηση επιβίβασης κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχείο ι). Το ίδιο ισχύει όταν σε επιβάτη που έχει κάνει κράτηση που περιλαμβάνει διαδοχικές πτήσεις δεν επιτρέπεται η επιβίβαση σε πτήση επειδή αυτός δεν είχε επιβιβαστεί στην(-εις) προηγούμενη(-ες) πτήση(-εις). Οι δύο αυτές περιπτώσεις στηρίζονται συνήθως στους όρους και τις προϋποθέσεις που συνδέονται με το εισιτήριο που έχει αγοραστεί. Ωστόσο, η εν λόγω πρακτική ενδέχεται να απαγορεύεται από το εθνικό δίκαιο. Η περίπτωση καθυστέρησης της αρχικής πτήσης επιβάτη που έχει επιβεβαιωμένη κράτηση και μεταφοράς του επιβάτη με άλλη

<sup>(21)</sup> Οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (ΕΕ L 158 της 23.6.1990, σ. 59). Η εν λόγω οδηγία καταργείται από την 1η Ιουλίου 2018, όταν τα κράτη μέλη οφείλουν να εφαρμόσουν τα εθνικά μέτρα μεταφοράς της οδηγίας (ΕΕ) αριθ. 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1). Η παραπομπή στην οδηγία 90/314/ΕΟΚ που περιέχεται στο άρθρο 3 παράγραφος 6 του κανονισμού πρέπει να ερμηνευθεί ως αναφορά επίσης στην οδηγία (ΕΕ) αριθ. 2015/2302 σύμφωνα με το άρθρο 29 της τελευταίας αυτής οδηγίας.

<sup>(22)</sup> Ωστόσο, όσον αφορά το «δικαίωμα αποζημίωσης», βλ. το άρθρο 13 του κανονισμού και το άρθρο 22 της οδηγίας (ΕΕ) αριθ. 2015/2302.

<sup>(23)</sup> Υπόθεση C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, σκέψη 26.

<sup>(24)</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1).

<sup>(25)</sup> Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής, Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2012, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς, Βρυξέλλες 11.6.2012, SWD(2012) 171 τελικό.

πήση δεν αποτελεί άρνηση επιβίβασης κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχείο ι). Η περίπτωση κατά την οποία επιβάτης που ταξιδεύει με ζώο συντροφιάς δεν είναι σε θέση να προχωρήσει στην επιβίβαση διότι δεν διαθέτει τα σχετικά έγγραφα του ζώου συντροφιάς δεν αποτελεί άρνησης επιβίβασης. Ωστόσο, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης λόγω σφάλματος του προσωπικού εδάφους κατά τον έλεγχο των ταξιδιωτικών εγγράφων (συμπεριλαμβανομένων των θεωρήσεων), η ε λόγω περίπτωση αποτελεί άρνηση επιβίβασης κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχείο ι). Δεν ισχύει όμως κάτι τέτοιο όταν, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ι), ο αερομεταφορέας και το πλήρωμά του αρνηθούν σε επιβάτη την επιβίβαση λόγω ανησυχιών σχετικά με την ασφάλεια που στηρίζονται σε σοβαρούς λόγους. Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να αξιοποιούν πλήρως τη βάση δεδομένων Timatic της IATA και να συμβουλευούνται τις δημόσιες αρχές (πρεσβείες και υπουργεία εξωτερικών) των εμπλεκόμενων χωρών για να ελέγχουν τα ταξιδιωτικά έγγραφα και τις θεωρήσεις (εισόδου) για τις χώρες προορισμού, ώστε να αποτρέπεται η εσφαλμένη άρνηση επιβίβασης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν την παροχή πλήρων και επικαιροποιημένων πληροφοριών στη βάση δεδομένων Timatic της IATA όσον αφορά τα ταξιδιωτικά έγγραφα, ιδίως όσον αφορά την υποχρέωση θεωρήσης ή την απαλλαγή από την εν λόγω υποχρέωση.

### 3.1.2. Δικαιώματα που συνδέονται με την άρνηση επιβίβασης

Η άρνηση επιβίβασης παρά τη θέληση του επιβάτη εγείρει δικαίωμα «αποζημίωσης», όπως ορίζεται στο άρθρο 7 του κανονισμού, δικαίωμα επιλογής μεταξύ επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, μεταφοράς με άλλη πτήση ή νέας κράτησης σε μεταγενέστερο στάδιο, όπως προβλέπεται στο άρθρο 8, και δικαίωμα «φροντίδας» σύμφωνα με το άρθρο 9.

## 3.2. Ματαίωση

### 3.2.1. Ορισμός της ματαίωσης

Το άρθρο 2 σημείο ιβ' του κανονισμού ορίζει ως «ματαίωση» τη μη διενέργεια προηγουμένως προγραμματισθείσας πτήσης για την οποία υπήρχε τουλάχιστον μία κράτηση θέσης.

Ματαίωση πραγματοποιείται, καταρχήν, όταν ο προγραμματισμός της αρχικής πτήσης εγκαταλείπεται και οι επιβάτες της εν λόγω πτήσης μεταφέρονται μαζί με επιβάτες πτήσης που είχε επίσης προγραμματιστεί, αλλά ανεξάρτητα από την αρχική πτήση. Το άρθρο 2 στοιχείο ιβ) δεν απαιτεί την έκδοση ρητής απόφασης ματαίωσης από τον αερομεταφορέα<sup>(26)</sup>.

Αντιθέτως, το Δικαστήριο<sup>(27)</sup> είναι της άποψης ότι, δεν μπορεί, καταρχήν, να συναχθεί καθυστέρηση ή ματαίωση της πτήσης με βάση την ένδειξη «καθυστέρηση» ή «ματαίωση» που εμφανίζεται στον πίνακα ανακοινώσεων του αερολιμένα ή ανακοινώνεται από το προσωπικό του αερομεταφορέα. Ομοίως, για να βεβαιωθεί η ματαίωση πτήσης δεν έχει, καταρχήν, καθοριστική σημασία το γεγονός ότι επιστρέφονται οι αποσκευές στους επιβάτες ή ότι οι επιβάτες λαμβάνουν νέες κάρτες επιβίβασης. Οι εν λόγω περιστάσεις δεν συνδέονται με τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της πτήσης καθ' εαυτής και μπορεί να προκύπτουν από διάφορους παράγοντες. Το Δικαστήριο επεσήμανε συγκεκριμένα περιπτώσεις στις οποίες η αναγγελία της «καθυστέρησης» ή της «ματαίωσης» πτήσης ενδέχεται «να οφείλεται σε εσφαλμένη αξιολόγηση ή σε παράγοντες που υφίστανται στο συγκεκριμένο αεροδρόμιο, ή ακόμα ενδέχεται να καθίστανται αναπόφευκτες στο πλαίσιο του χρόνου αναμονής και της ανάγκης να διανυκτερεύσουν σε ξενοδοχείο οι συγκεκριμένοι επιβάτες».

### 3.2.2. Διάκριση μεταξύ ματαίωσης και καθυστέρησης

Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3.3.1 κατωτέρω και προκειμένου οι αερομεταφορείς να μην παρουσιάζουν μια πτήση ως συνεχώς «καθυστερημένη» αντί «ματαιωμένη», κρίθηκε χρήσιμο να επισημανθεί η διάκριση που πρέπει να γίνεται μεταξύ «ματαίωσης» και «καθυστέρησης». Στην πράξη, παρότι μια πτήση μπορεί εν γένει να θεωρηθεί ματαιωθείσα όταν αλλάξει ο αριθμός της, αυτό ενδέχεται να μην είναι πάντα καθοριστικό κριτήριο. Πράγματι, μια πτήση ενδέχεται να καθυστερήσει τόσο πολύ ώστε να αναχωρήσει την επομένη ημέρα της προγραμματισμένης και μπορεί, ως εκ τούτου, να λάβει αριθμό πτήσης με ειδικό δείκτη (π.χ. XX 1234a αντί για XX 1234), για να διακρίνεται από την πτήση με τον ίδιο αριθμό της επόμενης ημέρας. Ωστόσο, στην εν λόγω περίπτωση, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι η πτήση καθυστέρησε και δεν ματαιώθηκε. Αυτό θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση.

### 3.2.3. Περίπτωση στην οποία αεροσκάφος επιστρέφει στο σημείο αναχώρησης

Η έννοια της «ματαίωσης», όπως ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο ιβ) του κανονισμού, καλύπτει επίσης την περίπτωση στην οποία αεροσκάφος απογειώνεται αλλά, για οποιονδήποτε λόγο, αναγκάζεται στη συνέχεια να επιστρέψει στον αερολιμένα αναχώρησης, όπου οι επιβάτες του εν λόγω αεροσκάφους μεταφέρονται σε άλλες πτήσεις. Πράγματι, το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκε η απογείωση, αλλά το αεροσκάφος επέστρεψε στη συνέχεια στον αερολιμένα προελεύσεως χωρίς να αφιχθεί στον προβλεπόμενο κατά το δρομολόγιο προορισμό, έχει ως αποτέλεσμα η πτήση, όπως προβλεπόταν αρχικώς, να μην μπορεί να θεωρηθεί εκτελεσθείσα<sup>(28)</sup>.

### 3.2.4. Εκτροπή πτήσης

Εκτραπείσα πτήση με την οποία επιβάτης καταλήγει σε αερολιμένα που δεν αντιστοιχεί στον αερολιμένα που αναφέρεται ως τελικός προορισμός, σύμφωνα με το αρχικό ταξιδιωτικό πρόγραμμα του επιβάτη, πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ματαιωμένη, εκτός εάν:

- προταθεί στον επιβάτη από τον αερομεταφορέα η μεταφορά του με άλλη πτήση, το νωρίτερο δυνατόν υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς στον αρχικό αερολιμένα τελικού προορισμού ή σε προορισμό που συμφωνηθεί με τον επιβάτη οπότε, στην εν λόγω περίπτωση, μπορεί εντέλει να θεωρηθεί καθυστερημένη,

<sup>(26)</sup> Υπόθεση C-83/10, Sousa Rodríguez κ.ά., ECLI:EU:C:2011:652, σκέψη 29.

<sup>(27)</sup> Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.ά., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψεις 37 και 38.

<sup>(28)</sup> Υπόθεση C-83/10, Sousa Rodríguez κ.ά. ECLI:EU:C:2011:652, σκέψη 28.

— ο αερολιμένας άφιξης και ο αρχικός αερολιμένας τελικού προορισμού εξυπηρετούν την ίδια πόλη ή περιφέρεια και, στην περίπτωση αυτή, μπορεί εντέλει να αντιμετωπιστεί ως καθυστερημένη. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζεται, κατ' αναλογία, το άρθρο 8 παράγραφος 3.

### 3.2.5. Βάρος αποδείξεως σε περίπτωση ματαίωσης

Το άρθρο 5 παράγραφος 4 του κανονισμού επιβάλλει στον πραγματικό αερομεταφορέα το βάρος αποδείξεως για το αν και πότε οι επιβάτες ενημερώνονται προσωπικά για τη ματαίωση της πτήσης τους.

### 3.2.6. Δικαιώματα που συνδέονται με τη ματαίωση

Η ματαίωση πτήσης εγείρει δικαιώμα επιστροφής χρημάτων, μεταφοράς με άλλη πτήση ή επιστροφής, όπως ορίζονται στο άρθρο 8 του κανονισμού, δικαίωμα «φροντίδας», όπως ορίζεται στο άρθρο 9 και, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ), δικαίωμα «αποζημίωσης», όπως ορίζεται στο άρθρο 7. Η βασική αρχή του άρθρου 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) είναι ότι αποζημίωση πρέπει να καταβάλλεται όταν ο επιβάτης δεν ενημερωθεί για τη ματαίωση αρκετά πριν.

Ωστόσο, ο αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση αν μπορεί να αποδείξει, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3, ότι η ματαίωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα <sup>(29)</sup>.

## 3.3. Καθυστέρηση

### 3.3.1. Καθυστέρηση κατά την αναχώρηση

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 του κανονισμού, εφόσον η πτήση καθυστερήσει να αναχωρήσει, οι επιβάτες που διγούνται από την εν λόγω καθυστέρηση έχουν δικαίωμα «φροντίδας» βάσει του άρθρου 9, καθώς και επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου και πτήσης επιστροφής, βάσει του άρθρου 8 παράγραφος 1 στοιχείο α). Η βασική αρχή του άρθρου 6 παράγραφος 1 είναι ότι τα δικαιώματα εξαρτώνται από τη διάρκεια της καθυστέρησης και την απόσταση της πτήσης. Εν προκειμένω, πρέπει να σημειωθεί ότι το δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση, όπως ορίζεται στο άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β), δεν εμπίπτει στο πλαίσιο του άρθρου 6 παράγραφος 1, διότι μπορεί να θεωρηθεί ότι ο αερομεταφορέας προσπαθεί καταρχάς να αντιμετωπίσει την αιτία της καθυστέρησης, ώστε να ελαχιστοποιήσει την ταλαιπωρία των επιβατών.

### 3.3.2. «Μεγάλη καθυστέρηση» κατά την άφιξη

Το Δικαστήριο έκρινε ότι καθυστέρηση κατά την άφιξη, διάρκειας ίσης ή ανώτερης των τριών ωρών, παρέχει, όσον αφορά την εφαρμογή του δικαιώματος αποζημίωσης, τα ίδια δικαιώματα με τη ματαίωση <sup>(30)</sup> (για περισσότερες λεπτομέρειες βλέπε τμήμα 4.4.5 για την αποζημίωση).

### 3.3.3. Η μέτρηση της καθυστέρησης κατά την άφιξη και έννοια της ώρας άφιξης

Το Δικαστήριο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η έννοια της «ώρας άφιξης», όπως αυτή χρησιμοποιείται προς προσδιορισμό της καθυστέρησης των επιβατών μιας πτήσης, αναφέρεται στη χρονική στιγμή κατά την οποία ανοίγει μία τουλάχιστον θύρα του αεροσκάφους, οπότε επιτρέπεται στους επιβάτες να αποβιβαστούν από αυτό <sup>(31)</sup>. Η Επιτροπή θεωρεί ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να καταγράφει την ώρα άφιξης επί τη βάσει, για παράδειγμα, δήλωσης υπογεγραμμένης από το πλήρωμα της πτήσης ή την επιχείρηση επίγειας εξυπηρέτησης. Η ώρα άφιξης πρέπει να παρέχεται δωρεάν, κατόπιν αιτήματος, στον εθνικό φορέα επιβολής και τους επιβάτες, σε περίπτωση εφόσον ο πραγματικός αερομεταφορέας επιδιώκει να επικαλεστεί την ώρα άφιξης ως αποδεικτικό στοιχείο της συμμόρφωσης με τον κανονισμό.

## 3.4. Αλλαγή θέσης

### 3.4.1. Ορισμός της αλλαγής θέσης

Η αλλαγή θέσης, δηλαδή η τοποθέτηση σε θέση ανώτερη ή κατώτερη, ορίζεται στο άρθρο 10 παράγραφος 1 και παράγραφος 2, αντίστοιχα, του κανονισμού.

### 3.4.2. Δικαιώματα που συνδέονται με την αλλαγή θέσης

Σε περίπτωση τοποθέτησης σε θέση ανώτερη, ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να απαιτήσει καμία συμπληρωματική πληρωμή. Σε περίπτωση τοποθέτησης σε θέση κατώτερη, προβλέπεται αποζημίωση υπό μορφή επιστροφής ποσοστού του αντιτίμου του εισιτηρίου, σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 2 στοιχεία α) έως γ) του κανονισμού.

Ο ορισμός της αλλαγής θέσης (της τοποθέτησης σε θέση κατώτερη ή ανώτερη) ισχύει για την κατηγορία μεταφοράς για την οποία αγοράστηκε το εισιτήριο και όχι για τυχόν πλεονεκτήματα που προσφέρονται μέσω προγράμματος τακτικών επιβατών (Frequent Flyer) ή άλλου εμπορικού προγράμματος που παρέχεται από αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικό πράκτορα.

<sup>(29)</sup> Όσον αφορά τις έκτακτες περιστάσεις, βλέπε τμήμα 5.

<sup>(30)</sup> Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.ά. ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 69. Βλέπε, επίσης, συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-581/10 και C-629/10, Nelson κ.ά. ECLI:EU:C:2012:657, σκέψη 40, και υπόθεση C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, σκέψη 19.

<sup>(31)</sup> Υπόθεση C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, σκέψη 27.

#### 4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

##### 4.1. Δικαίωμα ενημέρωσης

###### 4.1.1. Γενικό δικαίωμα ενημέρωσης

Στο άρθρο 14 παράγραφος 1 του κανονισμού προβλέπεται το κείμενο της ειδοποίησης που πρέπει να αναρτάται κατά τον έλεγχο εισιτηρίων με ευδιάκριτο για τους επιβάτες τρόπο. Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να αναρτάται σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή σε όσο το δυνατόν περισσότερες σχετικές γλώσσες. Αυτό πρέπει να γίνεται όχι μόνο στη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων στον αερολιμένα, αλλά και στα εκδοτήρια εισιτηρίων στον αερολιμένα και στον έλεγχο των εισιτηρίων μέσω του διαδικτύου.

Επιπλέον, όποτε αερομεταφορέας παρέχει ελλιπείς, παραπλανητικές ή λανθασμένες πληροφορίες στους επιβάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους, είτε μεμονωμένα είτε συνολικά, μέσω διαφημίσεων στα μέσα μαζικής ενημέρωσης ή δημοσιεύσεων στον ιστότοπό του, αυτό πρέπει να θεωρείται παραβίαση του κανονισμού σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 2 σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 20 και μπορεί επίσης να συνιστά αθέμιτη ή παραπλανητική εμπορική πρακτική της επιχείρησης προς τους καταναλωτές σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά <sup>(32)</sup>.

###### 4.1.2. Ενημέρωση που πρέπει να παρέχεται σε περίπτωση καθυστέρησης

Το άρθρο 14 παράγραφος 2 του κανονισμού προβλέπει ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας που αρνείται την επιβίβαση ή ματαιώνει πτήση παρέχει σε κάθε διγόμενο επιβάτη γραπτή γνωστοποίηση με τους κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας. Επιπλέον, ορίζει ότι «την ίδια γνωστοποίηση παρέχει επίσης σε κάθε επιβάτη που έχει υποστεί τουλάχιστον διώρη καθυστέρησης». Η απαίτηση να παρέχεται στους διγόμενους επιβάτες αναλυτική γραπτή εξήγηση των δικαιωμάτων τους εφαρμόζεται ως εκ τούτου ρητά σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστέρησης πτήσης. Εντούτοις, με βάση το γεγονός ότι η καθυστέρηση μπορεί να σημειωθεί κατά την αναχώρηση αλλά μπορεί επίσης να σημειωθεί στον τελικό προορισμό, οι πραγματικοί αερομεταφορείς θα πρέπει επίσης να μερμούν για την ενημέρωση των επιβατών που υφίστανται καθυστέρησης τριών ή περισσότερων ωρών στον τελικό προορισμό τους. Μόνο με αυτόν τον τρόπο μπορούν όλοι οι επιβάτες να ενημερώνονται δεόντως σύμφωνα με τις ρητές προβλέψεις του άρθρου 14 παράγραφος 2 <sup>(33)</sup>. Η προσέγγιση αυτή είναι απολύτως σύμφωνη με την απόφαση του Δικαστηρίου στην υπόθεση *Sturgeon* <sup>(34)</sup>, η οποία ορίζει ότι οι επιβάτες που υφίστανται καθυστέρηση ίση ή ανώτερη των τριών ωρών πρέπει να αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζονται οι επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώθηκε, σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του δικαιώματος αποζημίωσης βάσει του άρθρου 7 του κανονισμού.

Αυτό δεν θίγει τις απαιτήσεις πληροφόρησης που προβλέπονται σε άλλες διατάξεις του ενωσιακού δικαίου, ιδίως το άρθρο 8 παράγραφος 2 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών <sup>(35)</sup> και το άρθρο 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Η παράλειψη σημαντικών πληροφοριών ή η παροχή παραπλανητικών πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών μπορούν επίσης να αποτελέσουν αθέμιτη ή παραπλανητική εμπορική πρακτική των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά.

##### 4.2. Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, μεταφοράς με άλλη πτήση ή νέας κράτησης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης ή ματαίωσης της πτήσης

Το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού επιβάλλει στους αερομεταφορείς την υποχρέωση να προσφέρουν στους επιβάτες την τριπλή επιλογή μεταξύ i) επιστροφής του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου <sup>(36)</sup> και, στην περίπτωση ανταποκρίσεων, πτήσης επιστροφής στον αερολιμένα αναχώρησης το νωρίτερο δυνατόν, ii) μεταφοράς στον τελικό τους προορισμό είτε με την ενωριότερη δυνατή πτήση είτε iii) με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που εξυπηρετεί τον επιβάτη και υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων. Ως γενική αρχή, όταν ο επιβάτης πληροφορείται τη ματαίωση της πτήσης και ενημερώνεται ορθά για τις διαθέσιμες επιλογές, πρέπει να προβεί μία φορά σε προσφερόμενη επιλογή, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1. Σε αυτές τις περιπτώσεις, μόλις ο επιβάτης επιλέξει μία από τις τρεις επιλογές που προβλέπονται στο άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχεία α), β) ή γ), ο αερομεταφορέας δεν έχει πλέον καμία υποχρέωση όσον αφορά τις άλλες δύο επιλογές. Ωστόσο, μπορεί να εξακολουθεί να ισχύει η υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 7.

<sup>(32)</sup> Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ και 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»): ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22.

<sup>(33)</sup> Η ενημέρωση που παρέχεται στους επιβάτες όσον αφορά τον κατάλογο των εθνικών φορέων επιβολής στην ΕΕ μπορεί να παραπέμπει στον ιστότοπο της Επιτροπής, ο οποίος περιέχει όλα τα στοιχεία επικοινωνίας των εθνικών φορέων επιβολής.

<sup>(34)</sup> Συνεδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, *Sturgeon* κ.ά., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 69.

<sup>(35)</sup> Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

<sup>(36)</sup> Το αντίτιμο του εισιτηρίου επιστρέφεται για το σκέλος ή τα σκέλη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν, καθώς και για το σκέλος που έχει ήδη πραγματοποιηθεί εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού προγράμματος του επιβάτη. Κατ' αρχήν, εάν ο επιβάτης επιλέξει να επιστρέψει στον αερολιμένα αναχώρησης, το σκέλος ή τα σκέλη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν δεν εξυπηρετούν πλέον κανέναν σκοπό ως προς το αρχικό ταξιδιωτικό πρόγραμμα.

Ο αερομεταφορέας πρέπει ταυτόχρονα να προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ της επιστροφής χρημάτων ή της μεταφοράς με άλλη πτήση. Όταν πρόκειται για πτήσεις με ανταπόκριση, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να προσφέρει ταυτόχρονα την επιλογή μεταξύ επιστροφής του αντιτίμου και πτήσης επιστροφής στον αερολιμένα αναχώρησης και της μεταφοράς με άλλη πτήση. Ο αερομεταφορέας οφείλει να αναλαμβάνει τα έξοδα μεταφοράς με άλλη πτήση ή της πτήσης επιστροφής, και πρέπει να επιστρέφει το αντίτιμο για την πτήση που επιβάρυνε τον επιβάτη εφόσον ο αερομεταφορέας δεν συμμορφώνεται με την υποχρέωσή του να προσφέρει μεταφορά με άλλη πτήση ή πτήση επιστροφής υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς το νωρίτερο δυνατό. Εφόσον αερομεταφορέας δεν προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση και, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση, της επιστροφής χρημάτων και πτήσης επιστροφής στον αερολιμένα αναχώρησης ή μεταφοράς με άλλη πτήση, αλλά αποφασίζει μονομερώς να επιστρέψει χρήματα στον επιβάτη, ο επιβάτης δικαιούται να λάβει επιπλέον επιστροφή, ίση με τη διαφορά του αντιτίμου από το νέο εισιτήριο υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς.

Ωστόσο, σε περίπτωση που ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι, όταν ο επιβάτης αποδέχθηκε να κοινοποιήσει προσωπικά στοιχεία επικοινωνίας, επικοινωνήσε με επιβάτη και επιχείρησε να παράσχει τη βοήθεια που ορίζει το άρθρο 8, αλλά ο επιβάτης παρ' όλα αυτά είχε κάνει τους δικούς του διακανονισμούς για την παροχή βοήθειας και τη μεταφορά με άλλη πτήση, τότε ο αερομεταφορέας μπορεί να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι δεν ευθύνεται για τυχόν επιπλέον δαπάνες που επιβάρυναν τον επιβάτη και μπορεί να αποφασίσει να μην επιστρέψει τη χρηματική διαφορά.

Όταν προσφέρεται στους επιβάτες η δυνατότητα συνέχισης του ταξιδιού ή μεταφοράς με άλλη πτήση, το ταξίδι πρέπει να πραγματοποιείται «υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς». Το θέμα εάν οι συνθήκες μεταφοράς είναι συγκρίσιμες μπορεί να εξαρτάται από σειρά παραγόντων και πρέπει να αποφασίζεται κατά περίπτωση. Ανάλογα με τις περιστάσεις, συνιστώνται οι ακόλουθες ορθές πρακτικές:

- εάν είναι δυνατόν, οι επιβάτες θα πρέπει να μην υποβαθμίζονται σε υπηρεσίες μεταφοράς που αντιστοιχούν σε θέση χαμηλότερη από τη θέση της κράτησής τους (σε περίπτωση τοποθέτησης σε κατώτερη θέση, εφαρμόζεται η αποζημίωση που προβλέπεται στο άρθρο 10),
- η μεταφορά με άλλη πτήση θα πρέπει να παρέχεται χωρίς επιπλέον κόστος για τον επιβάτη, ακόμη και όταν οι επιβάτες μεταφέρονται με πτήση άλλου αερομεταφορέα ή με άλλο τρόπο μεταφοράς ή σε ανώτερη θέση ή με υψηλότερο ναύλο από εκείνο που κατέβαλαν για το αρχικό δρομολόγιο,
- πρέπει να καταβάλλονται εύλογες προσπάθειες για να αποφεύγονται πρόσθετες ανταποκρίσεις,
- όταν για το σκέλος του ταξιδιού που δεν ολοκληρώθηκε σύμφωνα με τον προγραμματισμό χρησιμοποιείται άλλος αερομεταφορέας ή εναλλακτικός τρόπος μεταφοράς, ο συνολικός χρόνος του ταξιδιού θα πρέπει, εάν είναι δυνατόν, να αποκλίνει όσο είναι ευλόγως δυνατόν από τον προγραμματισμένο χρόνο του αρχικού ταξιδιού, στην ίδια ή σε ανώτερη θέση μεταφοράς εάν χρειαστεί,
- αν υπάρχουν πολλές πτήσεις με παρεμφερή χρονοδιαγράμματα, οι επιβάτες που έχουν δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση θα πρέπει να αποδεχθούν την προσφορά μεταφοράς με άλλη πτήση που τους προτείνει ο αερομεταφορέας, συμπεριλαμβανομένων των πτήσεων που πραγματοποιούνται από τους αερομεταφορείς με τους οποίους συνεργάζεται ο αερομεταφορέας,
- εάν για το αρχικό ταξίδι είχε γίνει κράτηση για παροχή βοήθειας σε άτομα με αναπηρίες ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, η βοήθεια πρέπει να είναι διαθέσιμη και για την εναλλακτική διαδρομή.

Κάθε νέο δικαίωμα αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο 7 θα ισχύει για την άλλη πτήση που έγινε αποδεκτή σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β) ή γ) εάν επίσης ματαιωθεί ή καθυστερήσει κατά την άφιξη (βλέπε τμήμα 4.4.11). Η Επιτροπή συνιστά οι επιλογές να παρουσιάζονται με σαφήνεια στους επιβάτες όταν πρέπει να τους χορηγηθεί βοήθεια.

Εάν επιβάτης έχει κάνει κράτηση σε απερχόμενη πτήση και σε πτήση επιστροφής χωριστά με διαφορετικούς αερομεταφορείς και η απερχόμενη πτήση ματαιωθεί, αποζημίωση οφείλεται μόνο για αυτήν την πτήση. Ωστόσο, στην περίπτωση που δύο πτήσεις αποτελούν μέρος της ίδιας σύμβασης αλλά πραγματοποιούνται από διαφορετικούς αερομεταφορείς, εκτός από το δικαίωμα αποζημίωσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα, οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν δύο επιλογές σε περίπτωση ματαίωσης της απερχόμενης πτήσης: i) αποζημίωση για το σύνολο του εισιτηρίου (δηλαδή για αμφότερες τις πτήσεις) ή ii) μεταφορά με άλλη πτήση για την απερχόμενη πτήση.

### 4.3. Δικαίωμα φροντίδας σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης

#### 4.3.1. Η έννοια του «δικαιώματος φροντίδας»

Όταν ο επιβάτης, σε περίπτωση συμβάντος άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης συμφωνήσει με τον αερομεταφορέα να μεταφερθεί με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που τον εξυπηρετεί [άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο γ)], παύει το δικαίωμα φροντίδας. Στην πραγματικότητα, το δικαίωμα φροντίδας υφίσταται μόνο για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οι επιβάτες πρέπει να αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό τους και το νωρίτερο δυνατόν [άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β)] ή την πτήση επιστροφής [άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α), δεύτερη περίπτωση].

#### 4.3.2. Παροχή γευμάτων, αναψυκτικών και καταλύματος

Σκοπός του κανονισμού είναι η επαρκής φροντίδα των αναγκών των επιβατών κατά την αναμονή της πτήσης επιστροφής τους ή της μεταφοράς τους με άλλη πτήση. Ο βαθμός της επαρκούς φροντίδας θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση, λαμβανομένων δεόντως υπόψη των αναγκών των επιβατών στις συγκεκριμένες περιστάσεις και της αρχής της αναλογικότητας (δηλαδή εξαρτάται από τον χρόνο αναμονής). Το αντίτιμο του εισιτηρίου ή η χρονική συγκυρία της προκληθείσας ταλαιπωρίας δεν θα πρέπει να επηρεάζουν το δικαίωμα φροντίδας.



Όσον αφορά το άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχείο α) (γεύματα και αναψυκτικά), η Επιτροπή θεωρεί ότι η έκφραση «ανάλογα του χρόνου αναμονής» σημαίνει ότι οι πραγματικοί αερομεταφορείς θα πρέπει να παρέχουν στους επιβάτες κατάλληλη φροντίδα, η οποία να αντιστοιχεί στην αναμενόμενη διάρκεια της καθυστέρησης και στη χρονική στιγμή της ημέρας (ή της νύκτας) που αυτή σημειώνεται, μεταξύ άλλων και στον αερολιμένα ανταπόκρισης, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση, ώστε να μειώνεται όσο το δυνατόν περισσότερο η ταλαιπωρία των επιβατών, τηρουμένης πάντοτε της αρχής της αναλογικότητας. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα και στις ανάγκες των ασυνόδευτων παιδιών.

Επιπλέον, στους επιβάτες θα πρέπει να παρέχεται δωρεάν φροντίδα με σαφή και προσιτό τρόπο, μεταξύ άλλων με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, όταν οι επιβάτες έχουν δεχτεί να παραχωρήσουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Διαφορετικά, οι επιβάτες θα πρέπει να γνωστοποιήσουν τα στοιχεία τους στον πραγματικό αερομεταφορέα σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού τους. Αυτό σημαίνει ότι οι επιβάτες δεν θα πρέπει να αφειδούν να πραγματοποιήσουν οι ίδιοι διακανονισμούς π.χ. για την εύρεση και την πληρωμή καταλύματος ή φαγητού. Αντίθετα, οι πραγματικοί αερομεταφορείς υποχρεούνται να προσφέρουν ενεργώς φροντίδα. Οι πραγματικοί αερομεταφορείς πρέπει επίσης να εξασφαλίζουν, κατά περίπτωση, προσβάσιμο κατάλυμα για τα άτομα με αναπηρίες και τους εκπαιδευμένους σκύλους τους.

Αν, ωστόσο, στους επιβάτες δεν παρασχεθεί φροντίδα παρότι θα έπρεπε να παρασχεθεί, οι επιβάτες που υποχρεώθηκαν να πληρώσουν για γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο και μεταφορά μεταξύ του αερολιμένα και του καταλύματος ή/και για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μπορούν να λάβουν από τον αερομεταφορέα αποζημίωση για τα έξοδά τους, υπό την προϋπόθεση ότι ήταν απαραίτητα, κατάλληλα και εύλογα<sup>(37)</sup>.

Εάν επιβάτης αρνηθεί την εύλογη φροντίδα που οφείλει να του προσφέρει ο αερομεταφορέας βάσει του άρθρου 9 και πραγματοποιήσει τους δικούς του διακανονισμούς, ο αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να επιστρέψει τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκε ο επιβάτης, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από την εθνική νομοθεσία ή αν έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων από τον αερομεταφορέα και, ούτως ή άλλως, μέχρι του ποσού που αντιστοιχεί στην προαναφερθείσα αερομεταφορέα της «εύλογης προσφοράς», ώστε να διασφαλίζεται ίση μεταχείριση μεταξύ επιβατών. Επίσης, οι επιβάτες θα πρέπει να διατηρούν όλες τις αποδείξεις για τις δαπάνες που πραγματοποίησαν. Ωστόσο, αν δεν έχουν πραγματοποιήσει έξοδα, οι επιβάτες δεν δικαιούνται αποζημίωση για τις ζημιές που υπέστησαν λόγω έλλειψης φροντίδας.

Σε κάθε περίπτωση, οι επιβάτες που ισχυρίζονται ότι έχουν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων για περισσότερες δαπάνες τους ή αποζημίωσης για ζημία που υπέστησαν λόγω καθυστέρησης, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών, διατηρούν το δικαίωμα να στηρίξουν τις αξιώσεις τους στις διατάξεις της σύμβασης του Μόντρεαλ, καθώς και στο άρθρο 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 και να προσφύγουν κατά του αερομεταφορέα σε εθνικό δικαστήριο ή να απευθυνθούν στην αρμόδια εθνική αρχή επιβολής. Σε ορισμένα κράτη μέλη, οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται σε εναλλακτικούς φορείς επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (βλέπε παράγραφο 7.3, κατωτέρω).

Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 18 του κανονισμού, η φροντίδα των επιβατών που αναμένουν εναλλακτική ή καθυστερημένη πτήση μπορεί να περιορίζεται ή και να μην παρέχεται καθόλου αν η παροχή της θα προξενούσε ακόμη μεγαλύτερη καθυστέρηση. Σε περίπτωση που πτήση καθυστερήσει αργά το βράδυ αλλά αναμένεται ότι θα αναχωρήσει εντός λίγων ωρών και στην οποία η καθυστέρηση θα μπορούσε να είναι πολύ μεγαλύτερη εάν οι επιβάτες έπρεπε να μεταφερθούν σε ξενοδοχεία και να επιστρέψουν στον αερολιμένα μέσα στη νύχτα, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να μπορεί να αρνηθεί την παροχή της εν λόγω φροντίδας. Ομοίως, εάν μεταφορέας πρόκειται να διαθέσει κουπόνια για τρόφιμα και ποτά, αλλά πληροφορείται ότι η πτήση είναι έτοιμη για επιβίβαση, πρέπει να του επιτρέπεται η άρνηση της παροχής φροντίδας. Εξαιρουμένων αυτών των περιπτώσεων, η Επιτροπή είναι της γνώμης ότι ο εν λόγω περιορισμός πρέπει να εφαρμόζεται μόνο κατ' εξαίρεση, διότι πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη μείωση της ταλαιπωρίας που υφίστανται οι επιβάτες.

Το δικαίωμα φροντίδας δυνάμει του κανονισμού δεν αίρει τις υποχρεώσεις των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδίων βάσει των κανόνων για τα οργανωμένα ταξίδια.

#### 4.3.3. Φροντίδα σε έκτακτες περιστάσεις ή εξαιρετικά γεγονότα

Σύμφωνα με τον κανονισμό, ο αερομεταφορέας οφείλει να εκπληρώσει την υποχρέωση φροντίδας ακόμη και αν η ματαίωση της πτήσης οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις, δηλαδή περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Ο κανονισμός δεν περιέχει καμία ένδειξη από την οποία μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι αναγνωρίζει, πέραν των «έκτακτων περιστάσεων» που αναφέρονται στο άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού αυτού, χωριστή κατηγορία «ιδιαίτερα έκτακτων» γεγονότων, τα οποία θα είχαν ως συνέπεια την απαλλαγή του αερομεταφορέα από όλες τις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων που υπέχει δυνάμει του άρθρου 9 του εν λόγω κανονισμού, ακόμη και για μακρά περίοδο, ιδίως ενόψει του ότι, στην περίπτωση τέτοιων περιστάσεων και γεγονότων, οι επιβάτες είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι<sup>(38)</sup>.

Σε εξαιρετικά γεγονότα, πρόθεση του κανονισμού είναι να διασφαλιστεί η παροχή επαρκούς φροντίδας, ιδίως στους επιβάτες που αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β). Ωστόσο, δεν θα πρέπει να επιβάλλονται κυρώσεις στις αεροπορικές εταιρείες εφόσον μπορούν να αποδείξουν ότι κατέβαλαν κάθε δυνατή προσπάθεια

<sup>(37)</sup> Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 66.

<sup>(38)</sup> Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 30.

για να συμμορφωθούν με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τον κανονισμό, με βάση τις ιδιαίτερες περιστάσεις που συνδέονται με τα γεγονότα και την αρχή της αναλογικότητας. Ωστόσο, οι εθνικοί φορείς επιβολής οφείλουν να επιβάλλουν κυρώσεις όταν θεωρούν ότι αερομεταφορέας εκμεταλλεύεται τέτοια γεγονότα για να αποφύγει υποχρεώσεις του που απορρέουν από τον κανονισμό.

#### 4.4. Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης, καθυστέρημένης άφιξης, μεταφοράς με άλλη πτήση και δικαίωμα επιστροφής χρημάτων λόγω τοποθέτησης σε κατώτερη θέση

##### A. Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

###### 4.4.1. Αποζημίωση, άρνηση επιβίβασης και εξαιρετικές περιστάσεις

Το άρθρο 2 στοιχείο ι) και το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού πρέπει να ερμηνεύονται υπό την έννοια ότι η αποζημίωση οφείλεται οπωσδήποτε σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και οι αερομεταφορείς δεν μπορούν να δικαιολογούν περίπτωση άρνησης επιβίβασης και να απαλλάσσονται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σε επιβάτες επικαλούμενοι έκτακτες περιστάσεις <sup>(39)</sup>.

###### 4.4.2. Αποζημίωση, άρνηση επιβίβασης και πτήσεις με ανταπόκριση

Οι επιβάτες πτήσεων με ανταπόκριση πρέπει να αποζημιώνονται εφόσον, βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς που περιλαμβάνει περισσότερες της μιας πτήσεις με άμεση ανταπόκριση με έναν μόνο έλεγχο εισιτηρίων, ο αερομεταφορέας αρνηθεί την επιβίβαση σε ορισμένους επιβάτες με την αιτιολογία ότι η πρώτη πτήση της κράτησής τους παρουσίασε καθυστέρηση για την οποία ευθύνεται ο εν λόγω αερομεταφορέας και αυτός εκτιμά εσφαλμένως ότι οι συγκεκριμένοι επιβάτες δεν θα φθάσουν εγκαίρως για επιβίβαση στη δεύτερη πτήση <sup>(40)</sup>. Αντιθέτως, εάν οι επιβάτες έχουν δύο χωριστά εισιτήρια για δύο διαδοχικές πτήσεις και η καθυστέρηση της πρώτης πτήσης συνεπάγεται ότι δεν είναι σε θέση να παρουσιαστούν εγκαίρως στον έλεγχο εισιτηρίων για την επόμενη πτήση, οι αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται να καταβάλουν αποζημίωση. Εντούτοις, αν η καθυστέρηση της πρώτης πτήσης είναι πάνω από τρεις ώρες, ο επιβάτης μπορεί να δικαιούται αποζημίωση από τον αερομεταφορέα που πραγματοποίησε την πρώτη πτήση.

###### 4.4.3. Ύψος αποζημίωσης

Η αποζημίωση υπολογίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού. Μπορεί να μειωθεί κατά 50 % εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 7 παράγραφος 2.

##### B. Αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης

###### 4.4.4. Γενική περίπτωση

Σε περίπτωση ματαίωσης οφείλεται αποζημίωση, υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) του κανονισμού και εκτός εάν η ματαίωση δεν προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις που δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 (όσον αφορά τις έκτακτες περιστάσεις, βλέπε τμήμα 5).

###### 4.4.5. Ύψος αποζημίωσης

Η αποζημίωση υπολογίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού. Μπορεί να μειωθεί κατά 50 % εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 7 παράγραφος 2.

##### Γ. Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης

###### 4.4.6. «Μεγάλη καθυστέρηση» κατά την άφιξη

Όσον αφορά τον όρο «μεγάλη καθυστέρηση», το Δικαστήριο αποφάνθηκε ότι οι επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώθηκε και οι επιβάτες που αντιμετωπίζουν καθυστέρηση πτήσεως υφίστανται ανάλογη ζημία, συνιστάμενη σε απώλεια χρόνου <sup>(41)</sup>. Βάσει της αρχής της ίσης μεταχείρισης, οι επιβάτες που φθάνουν στον τελικό προορισμό τους με καθυστέρηση ίση ή ανώτερη των τριών ωρών δικαιούνται την ίδια αποζημίωση (άρθρο 7) με τους επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώνεται. Το Δικαστήριο στήριξε την απόφασή του κυρίως στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) περίπτωση iii) του κανονισμού, με το οποίο ο νομοδότης της Ένωσης συνάγει έννομες συνέπειες, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αποζημίωσης, για τους επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώνεται και στους οποίους δεν προσφέρεται δυνατότητα μεταφοράς με άλλη πτήση που τους επιτρέπει να αναχωρήσουν σε διάστημα όχι μεγαλύτερο της μιας ώρας νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό σε λιγότερο από δύο ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης. Το Δικαστήριο συνήγαγε εξ αυτού ότι το δικαίωμα αποζημίωσης που προβλέπεται στο άρθρο 7 του κανονισμού αποσκοπεί στην αποκατάσταση απώλειας χρόνου τουλάχιστον τριών ωρών. Εντούτοις, τέτοια καθυστέρηση δεν παρέχει δικαίωμα αποζημίωσης στους επιβάτες αν ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι η σημαντική καθυστέρηση προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα <sup>(42)</sup> (σχετικά με τις έκτακτες περιστάσεις, βλέπε τμήμα 5).

<sup>(39)</sup> Υπόθεση C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, σκέψη 40.

<sup>(40)</sup> Υπόθεση C-321/11, Rodríguez Cachafeiro και Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, σκέψη 36.

<sup>(41)</sup> Συνεδκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.ά., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 54.

<sup>(42)</sup> Συνεδκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.ά., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 69.

#### 4.4.7. Αποζημίωση για καθυστερημένη άφιξη σε περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση

Το Δικαστήριο <sup>(43)</sup> είναι της άποψης ότι η καθυστέρηση πρέπει να αξιολογείται, όσον αφορά την αποζημίωση κατά το άρθρο 7 του κανονισμού, με γνώμονα την προγραμματισμένη ώρα άφιξης στον τελικό προορισμό του επιβάτη, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο η) του κανονισμού, ο οποίος, σε περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, πρέπει να νοείται ως ο προορισμός της τελευταίας πτήσης στην οποία επιβιβάζεται ο επιβάτης.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α), επιβάτες που έχασαν ανταπόκριση εντός της ΕΕ, ή εκτός της ΕΕ με πτήση από αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους, δικαιούνται αποζημίωση αν έφθασαν στον τελικό προορισμό τους με καθυστέρηση μεγαλύτερη των τριών ωρών. Δεν έχει σημασία αν ο αερομεταφορέας που εκτελεί τις πτήσεις ανταπόκρισης είναι αερομεταφορέας της ΕΕ ή αερομεταφορέας τρίτης χώρας.

Στην περίπτωση επιβατών που αναχωρούν από αερολιμένα σε τρίτη χώρα με τελικό προορισμό αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο β), με πτήσεις με άμεση ανταπόκριση που πραγματοποιούνται διαδοχικά από αερομεταφορείς τρίτης χώρας και αερομεταφορείς της ΕΕ ή αποκλειστικά από αερομεταφορείς της ΕΕ, το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό πρέπει να αξιολογείται μόνο για τις πτήσεις που πραγματοποιήθηκαν από αερομεταφορείς της ΕΕ.

Απώλεια πτήσεων με ανταπόκριση λόγω σημαντικών καθυστερήσεων στους ελέγχους ασφαλείας ή αδυναμίας των επιβατών να τηρήσουν την ώρα επιβίβασης στην πτήση τους στον αερολιμένα ανταπόκρισης δεν δίνει δικαίωμα αποζημίωσης.

#### 4.4.8. Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης όταν επιβάτης αποδέχεται πτήση προς αερολιμένα άλλον από εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση

Στην εν λόγω περίπτωση οφείλεται αποζημίωση. Η ώρα άφιξης που πρέπει να χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της καθυστέρησης είναι η πραγματική ώρα άφιξης στον αερολιμένα για τον οποίο είχε γίνει αρχικά η κράτηση ή σε άλλο κοντινό προορισμό που έχει συμφωνηθεί με τον επιβάτη σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 3 του κανονισμού. Οι δαπάνες που προκύπτουν για τη μεταφορά μεταξύ του εναλλακτικού αερολιμένα και του αερολιμένα για τον οποίο είχε γίνει αρχικά η κράτηση ή άλλου κοντινού προορισμού που έχει συμφωνηθεί με τον επιβάτη θα πρέπει να επιβαρύνουν τον πραγματικό αερομεταφορέα.

#### 4.4.9. Ύψος αποζημίωσης

Όταν η καθυστέρηση κατά την άφιξη είναι μικρότερη των τεσσάρων ωρών για ταξίδι άνω των 3 500 km μέσω αερολιμένα που βρίσκεται εκτός της ΕΕ, η αποζημίωση μπορεί να μειωθεί κατά 50 % και, ως εκ τούτου, ανέρχεται σε 300 EUR <sup>(44)</sup> κατ' εφάρμογή του άρθρου 7 παράγραφος 2 του κανονισμού.

#### 4.4.10. Υπολογισμός της απόστασης βάσει του «ταξιδιού» για τον προσδιορισμό της αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στον τελικό προορισμό.

Στην υπόθεση *Folkerts* <sup>(45)</sup> γίνεται ρητή αναφορά στην έννοια του «ταξιδιού» που συνίσταται σε πολλές πτήσεις με ανταπόκριση. Ο «τελικός προορισμός» ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο η) του κανονισμού ως ο προορισμός ο οποίος αναγράφεται στο εισιτήριο που προσκομίζεται στον έλεγχο εισιτηρίων ή, στην περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, ο προορισμός της τελευταίας πτήσης. Σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 4 του κανονισμού, η απόσταση που καθορίζει την αποζημίωση που πρέπει να καταβληθεί σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στον τελικό προορισμό πρέπει να βασίζεται στη μέτρηση της απόστασης με τη μέθοδο της μεγιστοκύκλιας διαδρομής μεταξύ του τόπου αναχώρησης και του τελικού προορισμού, δηλαδή του «ταξιδιού», και όχι με την άθροιση των αποστάσεων «μεγιστοκύκλιας διαδρομής» των διαφόρων σχετικών πτήσεων ανταπόκρισης από τις οποίες συντίθεται το «ταξίδι».

### Δ. Επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση τοποθέτησης σε κατώτερη θέση

#### 4.4.11. Υπολογισμός του ποσού

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του κανονισμού, η επιστροφή χρημάτων γίνεται μόνο για την πτήση στην οποία ο επιβάτης τοποθετήθηκε σε κατώτερη θέση και όχι για το σύνολο της διαδρομής που περιλαμβάνεται σε ενιαίο εισιτήριο, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει δύο ή περισσότερες πτήσεις με ανταπόκριση. Η προαναφερόμενη επιστροφή χρημάτων θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός επτά ημερών.

## 5. ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ

### 5.1. Αρχή

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού, ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης λόγω ματαίωσης ή καθυστέρησης κατά την άφιξη αν μπορεί να αποδείξει ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

<sup>(43)</sup> Υπόθεση C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, σκέψη 47.

<sup>(44)</sup> Συνεδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-437/07, *Sturgeon* κ.ά., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 63.

<sup>(45)</sup> Υπόθεση C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, σκέψη 18.

Προκειμένου να απαλλαγεί από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, ο αερομεταφορέας πρέπει ως εκ τούτου να αποδείξει ταυτόχρονα:

- την ύπαρξη έκτακτων περιστάσεων και τη σύνδεσή τους με την καθυστέρηση ή τη ματαιώση, και
- το γεγονός ότι η εν λόγω καθυστέρηση ή ματαιώση δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί ακόμα κι αν είχε λάβει όλα τα εύλογα μέτρα.

Δεδομένη έκτακτη περίπτωση μπορεί να προκαλέσει περισσότερες από μία ματαιώσεις ή καθυστερήσεις στον τελικό προορισμό, όπως στην περίπτωση απόφασης διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας, όπως αναφέρεται στην αιτιολογική σκέψη 15 του κανονισμού.

Κατά παρέκκλιση από τον συνήθη κανόνα, δηλαδή: την καταβολή αποζημίωσης η οποία ανταποκρίνεται στον στόχο προστασίας των καταναλωτών, πρέπει να ερμηνεύεται συσταλτικώς<sup>(46)</sup>. Ως εκ τούτου, οι έκτακτες περιστάσεις που περιβάλλουν ένα γεγονός, όπως εκείνες που απαριθμούνται στην αιτιολογική σκέψη 14, δεν αποτελούν οπωσδήποτε αιτίες απαλλαγής από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, αλλά απαιτείται κατά περίπτωση αξιολόγηση<sup>(47)</sup>. Τέλος, σε περίπτωση εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων, οι έκτακτες περιστάσεις πρέπει να σχετίζονται με περιστατικό το οποίο πρέπει να πληροί σωρευτικά δύο προϋποθέσεις: πρώτον, να μην συνδέεται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα· δεύτερον, να εκφεύγει του αποτελεσματικού ελέγχου του εν λόγω αερομεταφορέα, λόγω της φύσεως και των αιτιών του<sup>(48)</sup>.

Οι αερομεταφορείς μπορούν να υποβάλλουν ως αποδεικτικά στοιχεία αποσπάσματα από το ημερολόγιο του αεροσκάφους ή αναφορές συμβάντων και/ή εξωτερικά έγγραφα και δηλώσεις. Στις περιπτώσεις που στην απάντηση στον επιβάτη και/ή στον εθνικό φορέα επιβολής γίνεται αναφορά σε τέτοια αποδεικτικά στοιχεία, αυτά θα πρέπει επίσης να διαβιβάζονται. Σε περίπτωση που ο αερομεταφορέας επιθυμεί να επικαλεστεί εξαιρετικές περιστάσεις, τα εν λόγω αποδεικτικά στοιχεία πρέπει να παρέχονται δωρεάν από τον αερομεταφορέα στον εθνικό φορέα επιβολής και στους επιβάτες σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα.

## 5.2. Τεχνικά προβλήματα

Το Δικαστήριο<sup>(49)</sup> διευκρίνισε επίσης ότι τεχνικό πρόβλημα που αποκαλύπτεται κατά τη διάρκεια συντήρησης αεροσκάφους ή οφείλεται σε έλλειψη συντήρησης δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί «έκτακτη περίπτωση». Το Δικαστήριο είναι της άποψης ότι ακόμη και τεχνικό πρόβλημα το οποίο ανέκυψε αιφνίδια αλλά δεν οφείλεται σε πλημμελή συντήρηση ούτε διαπιστώθηκε κατά την τακτική συντήρηση δεν εμπίπτει στην έννοια των «έκτακτων περιστάσεων», όταν συνδέεται αναπόσπαστα με τη δραστηριότητα του αερομεταφορέα. Για παράδειγμα, βλάβη, όπως αυτή που προκλήθηκε από την πρόωρη δυσλειτουργία ορισμένων εξαρτημάτων του αεροσκάφους μπορεί να αποτελεί αιφνίδιο γεγονός. Ωστόσο, μια τέτοια βλάβη δεν παύει να συνδέεται αναπόσπαστα με το λιαν περίπλοκο σύστημα λειτουργίας του αεροσκάφους, το οποίο εκμεταλλεύεται ο αερομεταφορέας υπό συνθήκες, κυρίως μετεωρολογικές, συχνά δύσκολες, ακόμα και ακραίες, εξυπακουσμένου, πάντως, ότι κανένα εξάρτημα του αεροσκάφους δεν είναι μη αντικαταστάσιμο. Πρέπει, ως εκ τούτου, να γίνει δεκτό ότι το αιφνίδιο αυτό γεγονός συνδέεται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα<sup>(50)</sup>. Ωστόσο, αφανές κατασκευαστικό ελάττωμα που αποκαλύπτεται από τον κατασκευαστή του αεροσκάφους είτε από αρμόδια αρχή, ή ζημιά του αεροσκάφους που προκάλεσαν πράξεις δολιοφθοράς ή τρομοκρατίας θα μπορούσαν να θεωρηθούν έκτακτες περιστάσεις.

## 5.3. Πρόσκρουση κινητής σκάλας επιβίβασης με αεροσκάφος

Το Δικαστήριο<sup>(51)</sup> έχει διευκρινίσει ότι η πρόσκρουση κινητής σκάλας επιβίβασης με αεροσκάφος δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί «έκτακτη περίπτωση» που απαλλάσσει τον αερομεταφορέα από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού. Οι κινητές σκάλες ή οι γέφυρες μπορούν να θεωρηθούν απαραίτητες για την αεροπορική μεταφορά επιβατών, με συνέπεια οι αερομεταφορείς να έρχονται σε τακτική βάση αντιμέτωποι με καταστάσεις που προκύπτουν από τη χρήση του εν λόγω εξοπλισμού. Η πρόσκρουση αεροσκάφους με κινητή σκάλα επιβίβασης είναι, ως εκ τούτου, γεγονός σύμφυτο με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα. Έκτακτες περιστάσεις συντρέχουν, για παράδειγμα, αν η βλάβη αεροσκάφους οφείλεται σε πράξη που δεν εμπίπτει στις συνήθεις υπηρεσίες που παρέχουν οι αερολιμένες, όπως πράξη τρομοκρατίας ή δολιοφθοράς.

## 5.4. Συμφόρηση στους αερολιμένες λόγω κακών καιρικών συνθηκών

Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 14 του κανονισμού, η περίπτωση κατά την οποία πραγματικός αερομεταφορέας υποχρεώνεται να αναβάλει ή να ματαιώσει πτήση σε αερολιμένα όπου επικρατεί συμφόρηση, λόγω κακών καιρικών συνθηκών, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης οι εν λόγω συνθήκες να έχουν ως αποτέλεσμα ελλείψεις χωρητικότητας, θεωρείται ότι προκύπτει από έκτακτες περιστάσεις.

## 5.5. Εύλογα μέτρα που αναμένεται να λάβει ο αερομεταφορέας σε έκτακτες περιστάσεις

Όταν ανακύπτουν έκτακτες περιστάσεις, προκειμένου να απαλλαγεί ο αερομεταφορέας από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, πρέπει να αποδείξει ότι δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα προς τον σκοπό αυτό.

<sup>(46)</sup> Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 17 και την παρατιθέμενη νομολογία).

<sup>(47)</sup> Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 22.

<sup>(48)</sup> Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 23.

<sup>(49)</sup> Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 25.

<sup>(50)</sup> Υπόθεση C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, σκέψεις 40-42.

<sup>(51)</sup> Υπόθεση C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, σκέψεις 19-20.

Επιπλέον, το Δικαστήριο <sup>(52)</sup> έκρινε ότι, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού, ο αερομεταφορέας οφείλει να οργανώνει εγκαίρως τα μέσα που έχει στη διάθεσή του κατά τρόπον ώστε να διαθέτει ορισμένο χρονικό περιθώριο, προκειμένου να πραγματοποιήσει την πτήση, εφόσον τούτο είναι δυνατόν, μετά την άρση των εκτάκτων περιστάσεων. Συγκεκριμένα, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να προβλέπει ορισμένο «χρονικό περιθώριο» που θα του επιτρέπει, εφόσον είναι δυνατόν, να πραγματοποιήσει την πτήση εξ ολοκλήρου, μετά την άρση των εκτάκτων περιστάσεων. Το εν λόγω χρονικό περιθώριο αξιολογείται κατά περίπτωση. Ωστόσο, το άρθρο 5 παράγραφος 3 δεν μπορεί να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι επιβάλλει, ως «εύλογο μέτρο», τον καθορισμό, γενικώς και αδιακρίτως, ελάχιστου χρονικού περιθωρίου που ισχύει για όλους τους αερομεταφορείς με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις περιπτώσεις επέλευσης εκτάκτων περιστάσεων. Εν προκειμένω, οι διαθέσιμοι πόροι θα είναι περισσότεροι στην έδρα βάσης από τους εξωτερικούς προορισμούς και, ως εκ τούτου, θα παρέχουν περισσότερες δυνατότητες μετριασμού των επιπτώσεων από τις έκτακτες περιστάσεις. Η αξιολόγηση της ικανότητας του αερομεταφορέα να πραγματοποιήσει το σύνολο της προγραμματισμένης πτήσης υπό τις νέες συνθήκες που προκύπτουν από την επέλευση των έκτακτων περιστάσεων πρέπει να πραγματοποιείται κατά τρόπον ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διάρκεια του απαιτούμενου χρονικού περιθωρίου δεν έχει ως αποτέλεσμα να υποβάλλεται ο αερομεταφορέας σε θυσίες πέραν των δυνατοτήτων της επιχειρησεώς του στο δεδομένο χρονικό σημείο.

Όσον αφορά τα τεχνικά προβλήματα, το γεγονός ότι αερομεταφορέας έχει τηρήσει τους κανόνες περί κατωτάτων ορίων συντήρησης αεροσκάφους δεν αρκεί, από μόνο του, για να αποδείξει ότι ο εν λόγω αερομεταφορέας έλαβε «όλα τα εύλογα μέτρα» για να απαλλαγεί από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης <sup>(53)</sup>.

## 6. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ, ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΠΤΗΣΗ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΛΥΤΡΟΠΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ

Πολυτροπικά ταξίδια που περιλαμβάνουν περισσότερα από ένα μέσα μεταφοράς βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς (π.χ. ταξίδι με σιδηροδρομική και αεροπορική μεταφορά πωλούμενο ως ενιαίο ταξίδι) δεν καλύπτονται αυτά καθαυτά από τον κανονισμό, ούτε καλύπτονται από άλλη νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφοράς. Εάν επιβάτης χάσει την πτήση του λόγω καθυστέρησης αμαξοστοιχίας, δύναται να επωφεληθεί μόνο από τα δικαιώματα αποζημίωσης και συνδρομής που του χορηγούνται βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(54)</sup> όσον αφορά το σιδηροδρομικό ταξίδι και μόνον εφόσον ο επιβάτης καθυστερήσει στον προορισμό περισσότερο από 60 λεπτά <sup>(55)</sup>. Με την ίδια λογική, άλλες διατάξεις θα εφαρμόζονται σε περίπτωση απολεσθείσας πτήσης μετά από καθυστέρηση ταξιδιού με πλοίο ή πούλμαν στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς <sup>(56)</sup>. Ωστόσο, οι διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών, βάσει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ ή της οδηγίας (ΕΕ) αριθ. 2015/2302, ενδέχεται να είναι υπεύθυνοι και για τις απολεσθείσες πτήσεις και τις επιπτώσεις τους στο οργανωμένο ταξίδι στο σύνολό του αν το πολυτροπικό ταξίδι αποτελεί μέρος συνδυασμού με άλλες ταξιδιωτικές υπηρεσίες, π.χ. διαμονή.

## 7. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ, ΦΟΡΕΙΣ ΕΕΚΔ <sup>(57)</sup> ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΣΠΚ <sup>(58)</sup>

### 7.1. Καταγγελίες στους εθνικούς φορείς επιβολής

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά οι διαδικασίες υποβολής καταγγελιών και για να παρέχεται ασφαλές νομικό περιβάλλον στους αερομεταφορείς και σε άλλες επιχειρήσεις που ενδεχομένως εμπλέκονται, η Επιτροπή συνιστά στους επιβάτες, όταν θεωρούν ότι αερομεταφορέας έχει παραβιάσει τα δικαιώματά τους, να υποβάλουν καταγγελίες στον αρμόδιο εθνικό φορέα επιβολής της χώρας όπου συνέβη το περιστατικό, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Οι επιβάτες πρέπει να υποβάλουν καταγγελία στον εθνικό φορέα επιβολής μόνο αφού έχουν πρώτα υποβάλει καταγγελία στον αερομεταφορέα και δεν έχουν συμφωνήσει με την απάντηση που έλαβαν από αυτόν ή ελλείψει ικανοποιητικής απάντησης εκ μέρους του αερομεταφορέα. Η Επιτροπή συνιστά ο αερομεταφορέας να απαντά εντός δύο μηνών και να μην επιβάλλονται περιορισμοί όσον αφορά τη χρήση μιας από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Ωστόσο, το Δικαστήριο <sup>(59)</sup> έκρινε ότι, στο πλαίσιο του κανονισμού, δεν απαιτείται ενέργεια των εθνικών φορέων επιβολής μετά την υποβολή τέτοιων καταγγελιών, ώστε να διασφαλιστεί το δικαίωμα

<sup>(52)</sup> Υπόθεση C-294/10, Eglītis και Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, σκέψη 37.

<sup>(53)</sup> Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 43.

<sup>(54)</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, (ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14).

<sup>(55)</sup> Άρθρο 17 και άρθρο 18 του παραρτήματος Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007.

<sup>(56)</sup> Βλέπε εν προκειμένω τον κανονισμό (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)· 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 28.2.2011, σ. 1).

<sup>(57)</sup> Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

<sup>(58)</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών») (ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1).

<sup>(59)</sup> Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-145/15 και C-146/15, Ruijsenaars κ.ά., ECLI:EU:C:2016:187, σκέψεις 32, 36 και 38.

ατομικής αποζημίωσης κάθε επιβάτη. Ως εκ τούτου, ο εθνικός φορέας επιβολής δεν είναι υποχρεωμένος να λάβει μέτρα επιβολής εις βάρος αερομεταφορέων με σκοπό να τους υποχρεώσει να καταβάλλουν την αποζημίωση που προβλέπει ο κανονισμός, καθώς ο ρόλος του όσον αφορά την επιβολή κυρώσεων, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού σε ατομικές περιπτώσεις, συνίσταται σε μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την αντιμετώπιση των παραβιάσεων που εντοπίζει ο φορέας στο πλαίσιο των γενικών δραστηριοτήτων παρακολούθησης που προβλέπονται στο άρθρο 16 παράγραφος 1. Ωστόσο, κατά το Δικαστήριο, ο κανονισμός δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίσουν νομοθεσία που επιβάλλει στον εθνικό φορέα επιβολής την υποχρέωση λήψης μέτρων ως απάντηση σε ατομικές καταγγελίες απουσία εναλλακτικών φορέων επίλυσης διαφορών ή απάντησης από τον φορέα ΕΕΚΔ, αν αυτός υπάρχει. Τέλος, η απόφαση αυτή ισχύει με την επιφύλαξη της υποχρέωσης των εθνικών φορέων επιβολής να παρέχουν στους καταγγέλλοντες, σύμφωνα με αρχές χρηστής διοίκησης, και όταν δεν υπάρχουν τέτοιοι φορείς, τεκμηριωμένη απάντηση στις καταγγελίες τους. Η Επιτροπή θεωρεί ορθή πρακτική την επιπλέον απαίτηση να ενημερώνονται οι επιβάτες σχετικά με τις δυνατότητες προσφυγής ή άλλα ένδικο μέσα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν εάν δεν συμφωνούν με την αξιολόγηση της περίπτωσης τους. Κάθε επιβάτης πρέπει να έχει το δικαίωμα να αποφασίζει εάν επιθυμεί να εκπροσωπηθεί από άλλο πρόσωπο ή οντότητα.

## 7.2. Φορείς ΕΕΚΔ

Πέραν των καταγγελιών που υποβάλλονται δυνάμει του κανονισμού, εφόσον ο αερομεταφορέας είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ και συμμετέχει στο σύστημα ΕΕΚΔ, οι επιβάτες που είναι κάτοικοι της ΕΕ μπορούν να υποβάλουν τις συμβατικές διαφορές τους με αερομεταφορείς που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΚΔ) που έχουν συσταθεί σύμφωνα με την οδηγία ΕΕΚΔ. Αν έχουν αγοράσει το εισιτήριό τους ηλεκτρονικά, μπορούν επίσης να υποβάλουν τις εν λόγω διαφορές στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΚΔ) που έχει συσταθεί σύμφωνα με τον κανονισμό ΗΕΚΔ και είναι προσβάσιμη μέσω του ακόλουθου συνδέσμου: <http://ec.europa.eu/odr>.

Σε περίπτωση που οι αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται βάσει του εθνικού δικαίου να συμμετάσχουν στις διαδικασίες ενώπιον φορέων ΕΕΚΔ, είναι επιθυμητό να δεσμεύονται εθελοντικά να συμμετάσχουν στις σχετικές διαδικασίες και να ενημερώσουν σχετικά τους πελάτες τους.

## 7.3. Περαιτέρω μέσα συνδρομής των ενδιαφερόμενων μερών στην εφαρμογή του κανονισμού

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι συνδρομής των ενδιαφερομένων παραγόντων στην εφαρμογή του κανονισμού. Το πρώτο τέτοιο μέσο αφορά τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(60)</sup> σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών (κανονισμός ΣΠΚ), ο οποίος καθορίζει τους γενικούς όρους και το πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ των εθνικών αρχών επιβολής. Η συνεργασία μεταξύ των εν λόγω αρχών έχει ουσιαστική σημασία για να εξασφαλιστεί ότι η νομοθεσία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών εφαρμόζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλη την εσωτερική αγορά και δημιουργεί ίσους όρους ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις. Το εν λόγω μέσο καλύπτει τις περιπτώσεις στις οποίες διακυβεύονται τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών και παρέχει πρόσθετες εξουσίες διερεύνησης και επιβολής στις εθνικές αρχές, για να παύσουν οι παραβιάσεις των κανόνων προστασίας των καταναλωτών στις περιπτώσεις που ο συναλλασσόμενος και ο καταναλωτής είναι εγκατεστημένοι σε διαφορετικές χώρες. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών αποτελεί μέρος του παραρτήματος του κανονισμού ΣΠΚ. Ως εκ τούτου, οι εθνικές αρχές που είναι αρμόδιες για την επιβολή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 πρέπει να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τον κανονισμό ΣΠΚ, όταν τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών διακυβεύονται σε διασυνοριακό πλαίσιο.

Επιπλέον, οι επιβάτες που αντιμετώπισαν προβλήματα σε διασυνοριακές καταστάσεις μπορούν να απευθυνθούν στο δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών<sup>(61)</sup>. Το δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) ενημερώνει τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους βάσει της ευρωπαϊκής και της εθνικής νομοθεσίας στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, παρέχει συμβουλές σχετικά με πιθανούς τρόπους χειρισμού καταγγελιών των καταναλωτών, παρέχει άμεση συνδρομή για την επίλυση διαφορών με τους συναλλασσόμενους με φιλικό τρόπο και παραπέμπει τους καταναλωτές σε κατάλληλο φορέα εάν το ίδιο δεν μπορεί να βοηθήσει. Οι επιβάτες μπορούν, επίσης, να απευθύνονται στις εθνικές οργανώσεις καταναλωτών για ενημέρωση και άμεση συνδρομή στο πλαίσιο του κανονισμού.

## 8. ΑΣΚΗΣΗ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

### 8.1. Δικαιοδοσία βάσει της οποίας μπορεί να ασκηθεί προσφυγή δυνάμει του κανονισμού

Για πτήσεις από κράτος μέλος σε άλλο κράτος μέλος που πραγματοποιούνται με βάση σύμβαση με έναν μόνο αερομεταφορέα ο οποίος είναι ο πραγματικός αερομεταφορέας, αξίωση αποζημίωσης βάσει του κανονισμού μπορεί να υποβληθεί, κατ' επιλογή του ενάγωντος, ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου στη δικαιοδοσία του οποίου υπάγεται είτε ο τόπος αναχώρησης είτε ο τόπος άφιξης, όπως αναφέρεται στη σύμβαση μεταφοράς<sup>(62)</sup>, κατ' εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Βρυξέλλες Ι») <sup>(63)</sup>. Κατά το άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού Βρυξέλλες Ι, οι επιβάτες δύνανται να ασκήσουν προσφυγή ενώπιον δικαστηρίου στο κράτος του εναγομένου (του αερομεταφορέα).

<sup>(60)</sup> Βλέπε υποσημείωση 58.

<sup>(61)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_el.htm)

<sup>(62)</sup> Υπόθεση C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, σκέψη 47.

<sup>(63)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις: ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1.

## 8.2. Προθεσμία για την άσκηση προσφυγής δυνάμει του κανονισμού

Ο κανονισμός δεν προβλέπει προθεσμίες για την άσκηση προσφυγής ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων. Το εν λόγω ζήτημα υπόκειται στην εθνική νομοθεσία κάθε κράτους μέλους επί θεμάτων παραγραφής των αξιώσεων. Ο περιορισμός των δύο ετών για την άσκηση προσφυγής που προβλέπει η σύμβαση του Μόντρεαλ δεν αφορά αξιώσεις που εγείρονται δυνάμει του κανονισμού και δεν θίγει τις εθνικές νομοθεσίες των κρατών μελών, διότι τα αντισταθμιστικά μέτρα που προβλέπονται από τον κανονισμό εκφεύγουν του πεδίου εφαρμογής της σύμβασης, δεδομένου ότι αποσκοπούν να αντιμετωπίσουν την τάλαιπωρία που υφίστανται οι επιβάτες, λειτουργώντας συμπληρωματικά προς το σύστημα αξιώσεων αποζημίωσης που προβλέπεται στη σύμβαση. Ως εκ τούτου, οι προθεσμίες ενδέχεται να διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών <sup>(64)</sup>.

## 9. Ευθύνη του αερομεταφορέα βάσει της σύμβασης του Μόντρεαλ

Η σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές, που είναι κοινώς γνωστή ως «σύμβαση του Μόντρεαλ», συμφωνήθηκε στο Μόντρεαλ στις 28 Μαΐου 1999. Η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι συμβαλλόμενο μέρος στην εν λόγω σύμβαση <sup>(65)</sup> και ορισμένες από τις διατάξεις της τέθηκαν σε εφαρμογή στο δίκαιο της Ένωσης με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου, όπως τροποποιήθηκε από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002. Οι εν λόγω κανόνες αποτελούν μέρος δέσμης μέτρων που αποσκοπούν στην προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση μαζί με τον κανονισμό 261/2004.

— Συμβατότητα του κανονισμού με τη σύμβαση του Μόντρεαλ:

- Το Δικαστήριο <sup>(66)</sup> έχει επιβεβαιώσει ότι οι προϋποθέσεις για την καταβολή αποζημίωσης για καθυστέρηση κατά την άφιξη και παροχής βοήθειας σε περίπτωση καθυστέρησης κατά την αναχώρηση είναι συμβατές με τη σύμβαση του Μόντρεαλ. Εν προκειμένω, το Δικαστήριο είναι της γνώμης ότι η απώλεια χρόνου που συνεπάγεται η καθυστέρηση πτήσης αποτελεί «ταλαιπωρία» και όχι «ζημία» σαν αυτή που στοχεύει να αντιμετωπίσει η σύμβαση του Μόντρεαλ. Η συλλογιστική αυτή στηρίζεται στη διαπίστωση ότι η υπερβολική καθυστέρηση προκαλεί αρχικά τάλαιπωρία που είναι σχεδόν πανομοιότυπη για όλους τους επιβάτες και ο κανονισμός προβλέπει τυποποιημένη και άμεση αποζημίωση, ενώ η σύμβαση του Μόντρεαλ προβλέπει αποκατάσταση της ζημίας, που προϋποθέτει την κατά περίπτωση εκτίμηση της έκτασης της προκληθείσας ζημίας και, ως εκ τούτου, μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο μόνον αποζημίωσης που χορηγείται στη συνέχεια σε ατομική βάση. Ως εκ τούτου, ο κανονισμός εφαρμόζεται σε προγενέστερο στάδιο από τη σύμβαση του Μόντρεαλ. Η υποχρέωση αποζημίωσης των επιβατών των πτήσεων που σημείωσαν καθυστέρηση σύμφωνα με τον κανονισμό, εκφεύγει του πεδίου εφαρμογής της εν λόγω σύμβασης, αλλά παραμένει συμπληρωματική του συστήματος αποκατάστασης της ζημίας που προβλέπει αυτή.
- Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 εφαρμόζεται μόνο για επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικά με «αερομεταφορέα», δηλαδή επιχείρηση αερομεταφορών με νόμιμη άδεια λειτουργίας <sup>(67)</sup> κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 1 στοιχείο β) του εν λόγω κανονισμού.
- Βάσει του άρθρου 17 της σύμβασης του Μόντρεαλ, επιβάτης είναι άτομο το οποίο μεταφέρεται δυνάμει «συμβάσεως μεταφοράς» υπό την έννοια του άρθρου 3 της εν λόγω σύμβασης, ακόμη και αν δεν έχει εκδοθεί ατομικό ή συλλογικό έγγραφο μεταφοράς <sup>(68)</sup>.
- Το άρθρο 22 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ πρέπει να νοείται σε συνδυασμό με το άρθρο 3 παράγραφος 3 της ίδιας σύμβασης και να ερμηνεύεται υπό την έννοια ότι το δικαίωμα αποζημίωσης και τα όρια της ευθύνης του μεταφορέα, που περιορίζονται σε 1 131 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα (ΕΤΔ) σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης των αποσκευών, εφαρμόζονται και σε επιβάτη που αξιώνει αποζημίωση λόγω της απώλειας, καταστροφής, φθοράς ή καθυστέρησης των αποσκευών που έχουν παραδοθεί στον έλεγχο εισιτηρίων στο όνομα άλλου επιβάτη, υπό τον όρο ότι η αποσκευή περιείχε όντως προσωπικά αντικείμενα του πρώτου επιβάτη. Ως εκ τούτου, κάθε επιβάτης που επλήγη από την καταστροφή, απώλεια, φθορά ή καθυστέρηση αποσκευών που έχουν καταχωριστεί στο όνομα κάποιου άλλου δικαιούται αποζημίωση έως του ποσού των 1 131 ΕΤΔ εάν είναι σε θέση να αποδείξει ότι οι καταγεγραμμένες αποσκευές περιείχαν πράγματι δικά του αντικείμενα. Εναπόκειται σε κάθε ενδιαφερόμενο να αποδείξει τον εν λόγω ισχυρισμό ικανοποιητικά ενώπιον εθνικού δικαστή, ο οποίος μπορεί να συνυπολογίσει ότι οι επιβάτες αποτελούν μέλη της ίδιας οικογένειας, είχαν αγοράσει το εισιτήριο τους από κοινού ή είχαν ταξιδέψει μαζί <sup>(69)</sup>.
- Το άρθρο 22 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ, με το οποίο θεσπίζεται όριο ευθύνης του αερομεταφορέα για τη ζημία που προκύπτει, μεταξύ άλλων, από την απώλεια αποσκευών, περιλαμβάνει τόσο υλική ζημία όσο και ηθική βλάβη <sup>(70)</sup>.

<sup>(64)</sup> Υπόθεση C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, σκέψη 33.

<sup>(65)</sup> Απόφαση 2001/539/ΕΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 2001, για τη σύναψη από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα της σύμβασης για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (σύμβαση του Μόντρεαλ) ΕΕ L 194 της 18.7.2001, σ. 39.

<sup>(66)</sup> Υπόθεση C-344/04, IATA και ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, σκέψεις 43, 45, 46 και 47 και συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.ά., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψεις 51.

<sup>(67)</sup> Υπόθεση C-240/14 - Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, σκέψη 29.

<sup>(68)</sup> Υπόθεση C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, σκέψεις 36 έως 38.

<sup>(69)</sup> Υπόθεση C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, σκέψη 35.

<sup>(70)</sup> Υπόθεση C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, σκέψη 39.

Το άρθρο αυτό εφαρμόζεται επίσης σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης κατά τη μεταφορά των αναπηρικών αμαξιδίων ή άλλου εξοπλισμού κινητικότητας ή συσκευών υποβοήθησης που έχουν παραδοθεί στον έλεγχο εισιτηρίων, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Η ευθύνη του μεταφορέα στην εν λόγω περίπτωση περιορίζεται στο ποσό που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο, εκτός εάν ο επιβάτης έχει υποβάλει, τη στιγμή που η αποσκευή παραδόθηκε στον μεταφορέα, ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού και έχει καταβάλει συμπληρωματικό ποσό, εάν απαιτείται στη συγκεκριμένη περίπτωση.

- Ως προς την ερμηνεία των άρθρων 19, 22 και 29 της σύμβασης του Μόντρεαλ, το Δικαστήριο <sup>(71)</sup> έκρινε ότι αερομεταφορέας μπορεί βάσει της σύμβασης να ευθύνεται έναντι εργοδότη, σε περίπτωση ζημίας που προκαλείται από καθυστέρηση πτήσεων στις οποίες επιβάτες ήταν υπάλληλοι του εν λόγω εργοδότη. Η σύμβαση πρέπει, κατά συνέπεια, να ερμηνεύεται υπό την έννοια ότι έχει εφαρμογή όχι μόνο για ζημίες που προκλήθηκαν στους ίδιους τους επιβάτες, αλλά επίσης σε σχέση με ζημία που υφίσταται ο εργοδότης των επιβατών, δηλαδή το νομικό πρόσωπο που είναι συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβαση διεθνούς μεταφοράς των επιβατών. Στην απόφασή του, το Δικαστήριο προσέθεσε ότι η ευθύνη των αερομεταφορέων δεν μπορεί ωστόσο να υπερβαίνει το όριο που ισχύει για κάθε επιβάτη, όπως θεσπίζεται με τη σύμβαση, πολλαπλασιασμένο επί τον αριθμό των υπαλλήλων/επιβατών.
- Στην περίπτωση αξίωσης για αποζημίωση για ζημίες η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 19 της σύμβασης του Μόντρεαλ, ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ διαφόρων δικαστηρίων που προσδιορίζονται στη σύμβαση, σύμφωνα με το άρθρο 33 αυτής: δικαστήριο του τόπου κατοικίας του μεταφορέα ή του κύριου τόπου των δραστηριοτήτων του ή του τόπου όπου έχει εγκατάσταση, μέσω των οποίων συνήφθη η σύμβαση, είτε δικαστήριο του τόπου προορισμού. Στην περίπτωση αυτή, δεν έχει σημασία εάν ο τόπος βρίσκεται εντός της ΕΕ, διότι η δικαιοδοσία βασίζεται στη σύμβαση, της οποίας συμβαλλόμενο μέρος είναι η ΕΕ.

<sup>(71)</sup> Υπόθεση C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, σκέψεις 29 και 49.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**Αρμοδιότητα των ΕΦΕ της ΕΕ σε περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό σε περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση.**

Νομικό πλαίσιο:

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, «Folkerts»<sup>(1)</sup>

«33. Δεδομένου ότι η αναστάτωση και ταλαιπωρία αυτή διαπιστώνεται, όσον αφορά τις πτήσεις που πραγματοποιούνται με καθυστέρηση, κατά την άφιξη στον **τελικό προορισμό**, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι η καθυστέρηση πρέπει να εκτιμάται, όσον αφορά την αποζημίωση κατά το άρθρο 7 του κανονισμού 261/2004, με γνώμονα την προγραμματισμένη ώρα αφίξεως **στον προορισμό αυτόν** (βλέπε προμνημονευθείσες αποφάσεις Sturgeon κ.ά., σκέψη 61, και Nelson κ.ά., σκέψη 40).

34. Η έννοια, όμως, του “τελικού προορισμού” ορίζεται με το άρθρο 2 στοιχείο η) του κανονισμού αριθ. 261/2004 ως **ο προορισμός που αναγράφεται στο εισιτήριο που προσκομίζεται κατά τον έλεγχο εισιτηρίων ή, στην περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, ο προορισμός της τελευταίας πτήσης.**

35. Ως εκ τούτου, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση, **λαμβάνεται αποκλειστικώς υπόψη**, όσον αφορά την κατ’ αποκοπή αποζημίωση που προβλέπεται στο άρθρο 7 του κανονισμού 261/2004, **η καθυστέρηση που διαπιστώνεται σε σχέση με την προγραμματισμένη ώρα αφίξεως στον τελικό προορισμό**, ο οποίος νοείται ως ο προορισμός της τελευταίας πτήσης στην οποία επιβιβάζεται ο ενδιαφερόμενος επιβάτης.»

2. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004, παραβάσεις του άρθρου 16

«1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει τον φορέα που είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού όσον αφορά τις **πτήσεις που αναχωρούν από αερολιμένες που βρίσκονται στο έδαφός του και για τις πτήσεις από τρίτες χώρες προς αερολιμένες σε αυτό το έδαφος**. Όπου αρμόζει, ο φορέας αυτός λαμβάνει τα μέτρα που είναι αναγκαία για να καταστούν σεβαστά τα δικαιώματα των επιβατών. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τον φορέα που ορίζεται κατ’ εφαρμογή της παρούσας παραγράφου.

2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 12, κάθε επιβάτης μπορεί να υποβάλλει καταγγελία σε οιοδήποτε φορέα έχει οριστεί κατ’ εφαρμογή της παραγράφου 1, ή σε οιοδήποτε αρμόδιο φορέα έχει ορίσει ένα κράτος μέλος, σχετικά με τυχόν παράβαση του παρόντος κανονισμού σε οποιοδήποτε αερολιμένα του εδάφους κράτους μέλους ή σχετικά με οιαδήποτε πτήση από τρίτη χώρα προς αερολιμένα του εδάφους κράτους μέλους. (.)»

Πιθανά παραδείγματα<sup>(2)</sup>:

Αποποίηση ευθύνης:

— Ο παρών κατάλογος παραδειγμάτων ενδέχεται να μην είναι πλήρης και στηρίζεται στην παραδοχή ότι οι εν λόγω διαδρομές, οι οποίες περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες πτήσεις με άμεση ανταπόκριση, που αποτελούν μέρος ενιαίας σύμβασης μεταφοράς, πραγματοποιούνται από τους σχετικούς αερομεταφορείς σύμφωνα με το άρθρο 3 του κανονισμού και επιτρέπονται στο πλαίσιο υφιστάμενων συμφωνιών αεροπορικών μεταφορών που έχουν συναφθεί μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και/ή την ΕΕ με τρίτες χώρες.

— Στα παραδείγματα αυτά εξετάζονται μόνο περιπτώσεις «πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, [...] λαμβάνεται αποκλειστικώς υπόψη [...] η καθυστέρηση που διαπιστώνεται σε σχέση με την προγραμματισμένη ώρα άφιξης στον τελικό προορισμό».

— Θεωρείται ότι η μεγάλη καθυστέρηση στον τελικό προορισμό οφείλεται μόνο σε απώλεια ανταπόκρισης και δεν εξετάζεται κανένα άλλο είδος περιστατικού· θεωρείται επίσης ότι δεν συντρέχουν έκτακτες περιστάσεις.

**Ταξίδι 1:** Αναχώρηση από ΚΜ της ΕΕ Α (1η πτήση), ανταπόκριση στο ΚΜ της ΕΕ Β με τελικό προορισμό χώρα της ΕΕ Γ (2η πτήση).

Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 1, αρμόδιος ΕΦΕ είναι ο ΕΦΕ του ΚΜ Β. Το ποσό της αποζημίωσης υπολογίζεται με βάση το σύνολο του ταξιδιού.

**Ταξίδι 2:** Αναχώρηση από ΚΜ της ΕΕ Α (1η πτήση), ανταπόκριση σε αερολιμένα τρίτης χώρας με τελικό προορισμό άλλη τρίτη χώρα (2η πτήση).

Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 1, αρμόδιος ΕΦΕ είναι ο ΕΦΕ του ΚΜ Α. Το ποσό της αποζημίωσης υπολογίζεται με βάση το σύνολο του ταξιδιού.

**Ταξίδι 3:** Αναχώρηση από κράτος μη μέλος της ΕΕ (η 1η πτήση εκτελείται από αερομεταφορέα της ΕΕ), ανταπόκριση σε ΚΜ της ΕΕ Α με τελικό προορισμό ΚΜ της ΕΕ Β (2η πτήση).

Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 1, αρμόδιος ΕΦΕ είναι ο ΕΦΕ του ΚΜ Α. Το ποσό της αποζημίωσης υπολογίζεται με βάση το σύνολο του ταξιδιού.

<sup>(1)</sup> Τα περισσότερα σχετικά μέρη επισημαίνονται με έντονα στοιχεία.

<sup>(2)</sup> ΕΕ (Ευρωπαϊκή Ένωση), ΚΜ (κράτος μέλος), ΕΦΕ (Εθνικός Φορέας Επιβολής)