



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 4.4.2007
COM(2007) 168 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ**

σύμφωνα με το άρθρο 17 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004

**σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του εν λόγω κανονισμού για τη θέσπιση
κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής
βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης
καθυστερήσης της πτήσης**

{SEC(2007) 426}

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	ΙΣΤΟΡΙΚΟ	3
2.	ΕΙΔΑΓΩΓΗ	3
3.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	4
4.	ΚΥΡΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	5
4.1.	Ποσοτική αξιολόγηση των επιπτώσεων	5
4.1.1.	Άρνηση επιβίβασης – Υπερκράτηση θέσεων	5
4.1.2.	Ματαιώσεις – Καθυστερήσεις	5
4.1.3.	Καταγγελίες στους εθνικούς εκτελεστικούς φορείς (ΕΕΦ) και στην Επιτροπή	6
4.1.4.	Συμπεράσματα	6
5.	Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ [ΕΚ]261/2004 ΕΙΣΗΓΑΓΕ ΝΕΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΝΗΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ, ΤΗ ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΠΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΕΓΑΛΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	7
5.1.	Άρνηση επιβίβασης – Υπερκράτηση θέσεων	7
5.2.	Ματαίωση πτήσης	7
5.3.	Μεταφορά με άλλη πτήση	8
5.4.	Καθυστερήσεις και φροντίδα	9
5.5.	Πληροφόρηση	9
6.	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ (ΕΕΦ)	10
6.1.	Διάρθρωση των εθνικών εκτελεστικών φορέων	10
6.2.	Ανεξαρτησία των εθνικών εκτελεστικών φορέων	11
6.3.	Επιβολή κυρώσεων	11
7.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ	11
7.1.	Βελτίωση της εφαρμογής	11
7.2.	Διευκρίνιση της ερμηνείας των ασαφών πτυχών του κανονισμού	12
7.3.	Σαφήςδιάκριση μεταξύ καθυστερήσεων και ματαιώσεων	12
7.4.	Καθορισμός κατευθύνσεων για τις 'έκτακτες περιστάσεις'	12
7.5.	Αναβάθμιση του ρόλου των ΕΕΦ	13
8.	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	13

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

σύμφωνα με το άρθρο 17 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004

**σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του εν λόγω κανονισμού 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**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Στις 11 Φεβρουαρίου 2004, το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκριναν από κοινού τον κανονισμό 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^{1 2}.

Το άρθρο 17 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004 προβλέπει ότι η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του εν λόγω κανονισμού.

Η παρούσα ανακοίνωση συνιστά την έκθεση που απαιτείται με βάση το άρθρο 17 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004.

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο κανονισμός [ΕΚ]261/2004 εισήγαγε νέους κανόνες για την αποζημίωση επιβατών και την παροχή φροντίδας σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης πτήσης, μεγάλης καθυστέρησης και ακούσιας αλλαγής θέσης. Αναλόγως των περιστάσεων, ο κανονισμός απαιτεί από τις αεροπορικές εταιρείες:

- να παρέχουν στους επιβάτες φροντίδα όπως κατάλυμα, αναψυκτικά, γεύματα και διευκολύνσεις επικοινωνίας·
- να προσφέρουν μεταφορά με άλλη πτήση και επιστροφή χρημάτων·
- να καταβάλλουν αποζημίωση έως 600 € ανά επιβάτη· και
- να ενημερώνουν τους επιβάτες εκ των προτέρων για τα δικαιώματά τους με βάση τον κανονισμό.

¹ ΕΕ L 46 της 17^{ης} Φεβρουαρίου 2004, σ. 1.

² IP/05/181 της 16^{ης} Φεβρουαρίου 2005.

Ο παρών κανονισμός απαιτεί επίσης από τα κράτη μέλη να ορίσουν εκτελεστικούς φορείς, οι οποίοι είναι σε θέση να επιβάλλουν κυρώσεις αποτρεπτικού χαρακτήρα.

Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε όλες τις πτήσεις που αναχωρούν από την Ευρωπαϊκή Ένωση, στις πτήσεις εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στις πτήσεις αερομεταφορέων, καταχωρισμένων στην ΕΕ, που αναχωρούν από σημείο εκτός της ΕΕ με προορισμό αερολιμένα εντός της ΕΕ.

Πολλές αεροπορικές εταιρείες είχαν εκφράσει έντονα την αντίθεσή τους προς τον κανονισμό, και ιδιαίτερα ορισμένες εταιρείες χαμηλού κόστους. Η Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA) και η Ευρωπαϊκή Ένωση Αεροπορικών Εταιρειών Χαμηλού Κόστους (ELFAA) προσέβαλαν τον κανονισμό στο High Court of England and Wales, και η υπόθεση παραπέμφθηκε στη συνέχεια στο Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΔΕΚ). Το ΔΕΚ απέρριψε όμως την προσφυγή των αεροπορικών εταιρειών τον Ιανουάριο του 2006³.

Η Επιτροπή διοργάνωσε τρεις χωριστές συναντήσεις με τους εθνικούς εκτελεστικούς φορείς (ΕΕΦ), τους οποίους είχαν ορίσει τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 16 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004. Ο κανονισμός δεν ορίζει τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των εν λόγω εκτελεστικών φορέων.

Μετά τις συναντήσεις αυτές, η Επιτροπή παραμένει σε επαφή με τους ΕΕΦ για τη σύναξη ενημερωτικού εγγράφου σχετικού με την εφαρμογή του κανονισμού.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η Επιτροπή, προκειμένου να έχει αντικειμενικά και αμερόληπτα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού, ανέθεσε σε εξωτερικό γραφείο συμβούλων⁴ τη σύνταξη μελέτης. Ένα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της μελέτης ήταν ότι πραγματοποιήθηκε ευρεία και σε βάθος διαβούλευση με όσο το δυνατόν περισσότερους συντελεστές, μεταξύ των οποίων ήταν ενώσεις καταναλωτών και ομοσπονδίες επιβατών.

Αντικείμενο της μελέτης ήταν να αξιολογηθεί μέχρι ποίου βαθμού συμμορφώνονται οι αεροπορικές εταιρείες προς τον κανονισμό, να διερευνηθεί εάν λειτουργεί η διαδικασία εφαρμογής του και να εξετασθούν ποιες τροποποιήσεις είναι δυνατόν να επέλθουν στον κανονισμό. Προς το σκοπό αυτό, τέσσερις ήταν οι κύριες κατευθύνσεις εργασίας: δευτερογενής στατιστική ανάλυση, συνομιλίες με αρμόδιους παράγοντες, εξέταση των αεροπορικών ταξιδιών και νομική επανεξέταση. Η μελέτη προσέφερε ουσιαστικό υλικό για τη σύνταξη της παρούσας ανακοίνωσης.

³ Υπόθεση C-344/04: <http://curia.europa.eu/juris/cgi-bin/gettext.pl?where=&lang=en&num=79939889C19040344&doc=T&ouvert=T&seance=ARRET>

⁴ ΕΕ 2006/S 36-038536 της 22ας Φεβρουαρίου 2006.

4. ΚΥΡΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Κύριος στόχος του κανονισμού είναι η βελτίωση της κατάστασης των επιβατών σε περίπτωση διαταραχής του ταξιδιού τους. Καθορίζει ποια είναι τα ελάχιστα δικαιώματά τους που πρέπει να σέβεται κάθε αεροπορική εταιρεία, καθώς η ταλαιπωρία που υφίστανται οι επιβάτες είναι παρεμφερής, όταν καθυλώνονται σε ένα αεροδρόμιο, είτε αυτό είναι κεντρικό⁵ είτε περιφερειακό, και είτε οι επιβάτες έχουν εισιτήριο πρώτης θέσης είτε οικονομικής θέσης.

4.1. Ποσοτική αξιολόγηση των επιπτώσεων

Στόχος της παρούσας ανακοίνωσης είναι να εκτιμηθεί σε ποιο βαθμό συμμορφώνονται οι αεροπορικές εταιρείες προς τον κανονισμό [ΕΚ]261/2004 και να διερευνηθεί εάν λειτουργούν ορθά οι διαδικασίες εφαρμογής. Στα κεφάλαια που ακολουθούν αναλύεται κατά πόσον είχε ποσοτικό αντίκτυπο ο νέος κανονισμός [ΕΚ]261/2004 στη μείωση των περιπτώσεων άρνησης επιβίβασης, ματαιώσεων και καθυστέρησης των πτήσεων.

4.1.1. Άρνηση επιβίβασης – Υπερκράτηση θέσεων

Δεν διατίθενται δημόσια στατιστικές όσον αφορά την άρνηση επιβίβασης και την αλλαγή θέσης σε επιβάτες ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών. Σχετικές πληροφορίες ζητήθηκαν από τις αεροπορικές εταιρείες αλλά, εκτός από δύο εξαιρέσεις, αρνήθηκαν όλες να δώσουν τις πληροφορίες αυτές, δηλώνοντας ότι το θέμα εντάσσεται στην εμπορική επιχειρηματική στρατηγική της κάθε εταιρείας.

4.1.2. Ματαιώσεις – Καθυστερήσεις

Είναι δύσκολο να προσδιορισθεί κάθε φορά εάν πρόκειται για καθυστέρηση ή για ματαιώση πτήσης, διότι οι αεροπορικές εταιρείες εφαρμόζουν ενδεχομένως διαφορετική προσέγγιση για την κατάταξη των καθυστερήσεων ή των ματαιώσεων πτήσεων, η οποία επηρεάζει αναλόγως την καταβολή της οικονομικής αποζημίωσης. Επιπλέον, τα πλέον συγκρίσιμα δεδομένα για τις ματαιώσεις παρέχουν οι αεροπορικές εταιρείες στις ενώσεις τους, δεν υπάρχει όμως ανεξάρτητη και πάγια πηγή διαθέσιμων δεδομένων.

Ο EUROCONTROL δημοσιεύει τακτικά πληροφορίες για τις καθυστερήσεις και τις κύριες αιτίες τους⁶. Αποδεικνύεται ότι σχεδόν το 70% των καθυστερήσεων οφείλεται σε διαδικασίες μεταξύ αεροπορικής εταιρείας και αερολιμένα.

Ορισμένοι εξέφρασαν την ανησυχία ότι ορισμένες αεροπορικές εταιρείες χαρακτηρίζουν ως μεγάλες καθυστερήσεις τις ματαιώσεις, ούτως ώστε να αποφεύγουν τις αξιώσεις καταβολής αποζημίωσης. Εάν οι αεροπορικές εταιρείες είχαν μετατρέψει τις ματαιώσεις πτήσεων σε μεγάλες καθυστερήσεις προς το οικονομικό τους συμφέρον, στην προσπάθειά τους να μην καταβάλλουν αποζημίωση με βάση τον κανονισμό [ΕΚ]261/2004, θα είχε παρατηρηθεί πτώση του αριθμού ματαιώσεων πτήσεων μετά την θέσπιση του κανονισμού.

⁵ Κεντρικός αερολιμένας είναι εκείνος που χρησιμοποιεί μια αεροπορική εταιρεία ως σημείο ανταπόκρισης επιβατών προς τον προγραμματισμένο προορισμό τους.

⁶ <http://www.eurocontrol.int/eCoda/portal>

Δεν υπάρχουν απτά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία να δείχνουν κάτι τέτοιο, αν και δεν υφίσταται εγγύηση ότι η κατάταξη των καθυστερήσεων και των ματαιώσεων πτήσεων που χρησιμοποιείται στις στατιστικές είναι η ίδια με εκείνη που χρησιμοποιούν οι αεροπορικές εταιρείες όταν αποφασίζουν ποια αποζημίωση πρέπει να παρέχουν με βάση τον κανονισμό.

4.1.3. Καταγγελίες στους εθνικούς εκτελεστικούς φορείς (ΕΕΦ) και στην Επιτροπή

Μολονότι υπάρχουν λίγα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, σύμφωνα με ανεπίσημα στοιχεία, οι αεροπορικές εταιρείες δεν συμμορφώνονται πάντοτε προς τον κανονισμό. Αυτό φαίνεται από καταγγελίες επιβατών στους ΕΕΦ και την Επιτροπή. Οι εν λόγω καταγγελίες δεν είναι αντιπροσωπευτικές από στατιστική άποψη, δίνουν όμως μια εικόνα για τη συμπεριφορά των εταιρειών και δείχνουν κάποιες ενδιαφέρουσες τάσεις. Ο συνολικός αριθμός καταγγελιών που έχουν παραλάβει οι διάφορες αρχές αποτελεί ίσως ένδειξη ότι οι επιβάτες έχουν όλο και μεγαλύτερη επίγνωση των δικαιωμάτων τους.

4.1.4. Συμπεράσματα

Δεδομένου ότι ο κανονισμός [ΕΚ]261/2004 άρχισε να ισχύει μόλις πριν από δύο χρόνια, είναι δύσκολο να εκτιμηθεί εάν σε κάποιο βαθμό μετέβαλε ποσοτικά τον αριθμό αρνήσεων επιβίβασης, των καθυστερήσεων/ματαιώσεων πτήσεων, ή εάν μετέβαλε τον χαρακτηρισμό των ματαιώσεων πτήσεων σε καθυστερήσεις των πτήσεων. Παρά το γεγονός ότι σε ορισμένες περιπτώσεις υπήρξε ίσως μεταβολή στις αρνήσεις επιβίβασης από ακούσιες σε εθελοντικές, λόγω της απαίτησης να αναζητούνται εθελοντές.

Το παρόν συμπέρασμα δεν σημαίνει κατ'ανάγκη ότι η κατάσταση των επιβατών δεν έχει βελτιωθεί από άποψη ποιότητας, διότι οι αεροπορικές εταιρείες έχουν όντως σημειώσει πρόοδο στην μεταχείριση των επιβατών τους στο πλαίσιο του κανονισμού [ΕΚ]261/2004. Τα τελευταία δύο χρόνια, οι αεροπορικές εταιρείες απέδειξαν ότι μπορούν να διαχειρίζονται ορισμένα κρίσιμα περιστατικά σε αερολιμένες και να παρέχουν φροντίδα στους επιβάτες.

Ο αριθμός των καταγγελιών, επειδή είναι ακόμη περιορισμένος, δεν αποτελεί ένδειξη για την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχεται στους επιβάτες. Ωστόσο, με την πάροδο του χρόνου οι καταγγελίες ίσως καταστούν κατάλληλος δείκτης που θα αποκαλύψει τη βελτίωση ή την υποβάθμιση της μεταχείρισης των επιβατών. Η Επιτροπή θα δώσει λοιπόν ιδιαίτερη προσοχή στο θέμα.

5. Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ [ΕΚ]261/2004 ΕΙΣΗΓΑΓΕ ΝΕΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΝΗΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ, ΤΗ ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΠΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΕΓΑΛΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ

Στα κεφάλαια που ακολουθούν αναλύεται εάν οι αεροπορικές εταιρείες συμμορφώνονται με τους κανόνες αυτούς και εάν σέβονται τα δικαιώματα των επιβατών.

5.1. Άρνηση επιβίβασης – Υπερκράτηση θέσεων

Οι κανόνες που αφορούν την άρνηση επιβίβασης τηρούνται από την πλειονότητα των αεροπορικών εταιρειών, όπως φαίνεται, και για το λόγο αυτό δεν δημιουργούνται μεγάλες ανησυχίες. Ο προηγούμενος κανονισμός για την 'άρνηση επιβίβασης'⁷, ο οποίος χρονολογείται από το 1991, φαίνεται ότι προλείανε το έδαφος για μια από κοινού αποδεκτή εμπορική πολιτική των αεροπορικών εταιρειών, στην οποία ο κανονισμός [ΕΚ]261/2004 προσέθεσε τη διάταξη για αναζήτηση εθελοντών επιβατών. Ωστόσο, σύμφωνα με καταγγελίες επιβατών, υπάρχουν περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης χωρίς εκ των προτέρων αναζήτηση εθελοντών.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η άρνηση επιβίβασης εξαιτίας της υπερκράτησης θέσεων επιλύεται γρήγορα επιτόπου. Φαίνεται ότι δημιουργήθηκε μεγαλύτερη ευελιξία και για τους επιβάτες και για τις αεροπορικές εταιρείες από την υποχρέωση αναζήτησης εθελοντών.

Στις πιο σύνθετες περιπτώσεις, όταν πρόκειται π.χ. για προσκόμιση ακατάλληλων εγγράφων ταξιδιού, μη παρουσίαση του επιβάτη στην πτήση ανταπόκρισης ή καθυστερημένη παρουσίασή του στον έλεγχο εισιτηρίων, η δυνατότητα των επιβατών να αξιώνουν τα δικαιώματά τους εξαρτάται από την εκτίμηση της κατάστασης από την αεροπορική εταιρεία κατά τον έλεγχο εισιτηρίων ή την επιβίβαση.

5.2. Ματαίωση πτήσεων

Με βάση το νομικό πλαίσιο για την οικονομική αποζημίωση που πρέπει να καταβάλλεται στους επιβάτες για ματαίωση πτήσης, οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν να επικαλεσθούν έκτακτες περιστάσεις για ματαίωση πτήσης⁸ και επομένως να αποποιηθούν της εν λόγω υποχρέωσης. Στην *αιτιολογική σκέψη 14* αναφέρονται πέντε πιθανά παραδείγματα έκτακτων περιστάσεων – πολιτική αστάθεια, μετεωρολογικές συνθήκες ακατάλληλες για την εκτέλεση πτήσης, αεροπορική ασφάλεια, απρόοπτες ελλείψεις στην ασφάλεια πτήσεων και απεργίες. Στην *αιτιολογική σκέψη 15* αναφέρεται η καθυστέρηση πτήσεων εξαιτίας απόφασης διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας που λήφθηκε ενωρίτερα την ίδια ημέρα.

⁷ Καινονισμός [ΕΟΚ]295/91 του Συμβουλίου της 4^{ης} Φεβρουαρίου 1991 για τη θέσπιση κοινών κανόνων σχετικών με ένα σύστημα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης κατά τις τακτικές αεροπορικές μεταφορές – δημοσιεύθηκε στην (ΕΕ L 36 της 8^{ης} Φεβρουαρίου 1991).

⁸ Αιτιολογικές σκέψεις 14 και 15 και άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004.

Στην πράξη, η πείρα δείχνει ότι, στις περισσότερες περιπτώσεις, οι αεροπορικές εταιρείες επικαλούνται αυτές τις έκτακτες περιστάσεις όταν αντιμετωπίζουν το ενδεχόμενο ματαίωσης πτήσης. Το 2005, η Επιτροπή συνέστησε σε όλους τους κοινοτικούς αερομεταφορείς ότι δεν είναι δυνατόν να γίνεται κατάχρηση αυτής της πρακτικής⁹. Οι αεροπορικές εταιρείες όμως ισχυρίστηκαν ότι δεν έχουν κανένα συμφέρον να προβαίνουν οι ίδιες σε ματαιώσεις πτήσεων, διότι αυτό θα σήμαινε αρνητικό εμπορικό αντίκτυπο γι' αυτές.

Αυτή η διάταξη περί *ανωτέρας βίας* επιτρέπει σε έναν αερομεταφορέα να μην καταβάλλει οικονομική αποζημίωση σε περιπτώσεις, κατά τις οποίες “ένα συμβάν έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα”. Ένα από τα προβλήματα που έχουν δημιουργηθεί είναι η ερμηνεία αυτής της ρήτρας. Φυσικά, οι ίδιοι οι επιβάτες δεν θα ήθελαν να τεθεί σε κίνδυνο η ασφάλεια πτήσης, παραμένει όμως η υπόνοια ότι χρησιμοποιείται πολύ συχνά από τις αεροπορικές εταιρείες το χαρτί των έκτακτων περιστάσεων, έτσι ώστε να αποφεύγουν την καταβολή αποζημίωσης, για την οποία ο κανονισμός δεν προβλέπει προθεσμία.

Το θέμα αυτό είναι το αντικείμενο μεγάλου αριθμού καταγγελιών από επιβάτες κατά αεροπορικών εταιρειών, στους ΕΕΦ και στην Επιτροπή, μολονότι ο κανονισμός ασχολείται περιορισμένα με το θέμα. Όπως φαίνεται, δεν διαμαρτύρονται όλοι οι ΕΕΦ για το θέμα αυτό στις αεροπορικές εταιρείες. Το γεγονός αυτό αφήνει μικρά περιθώρια επιλογής στους επιβάτες, δηλαδή ή να αποδεχθούν την απόφαση του αερομεταφορέα ή να προσφύγουν σε ένδικα μέσα.

5.3. Μεταφορά με άλλη πτήση

Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης πτήσης, ο κανονισμός υποχρεώνει τις αεροπορικές εταιρείες να επιτρέπουν στους επιβάτες να επιλέγουν ή την επιστροφή χρημάτων ή τη μεταφορά τους με άλλη πτήση. Στην πράξη, όταν κάποιες αεροπορικές εταιρείες δεν μπορούν να προτείνουν εναλλακτική πτήση με δικό τους αεροσκάφος, προσφέρουν μόνον επιστροφή χρημάτων στους επιβάτες. Ο ίδιος ο κανονισμός δεν διευκρινίζει εάν οι αεροπορικές εταιρείες οφείλουν να μεταφέρουν τους επιβάτες με πτήση άλλων αερομεταφορέων ή με χερσαίο τρόπο μεταφοράς, εφόσον δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική πτήση με δικά τους αεροσκάφη. Η ιδέα των 'συγκρίσιμων συνθηκών μεταφοράς' αφήνει περιθώρια για αποκλίνουσες ερμηνείες. Συνήθως, οι 'αεροπορικές εταιρείες δικτύου'¹⁰ έχουν αμοιβαίες συμφωνίες, οι οποίες τους επιτρέπουν να μεταφέρουν επιβάτες με πτήσεις άλλων αερομεταφορέων, εφόσον χρειάζεται, σε λογική τιμή.

Οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους δεν συνάπτουν τέτοιες συμφωνίες και φαίνεται ότι δεν επιθυμούν να οργανώνουν τη μεταφορά επιβατών με άλλες εταιρείες, αφήνοντας επί ημέρες τους επιβάτες σε περιφερειακούς αερολιμένες. Στις περιπτώσεις αυτές, ορισμένες αεροπορικές εταιρείες σύμφωνα με πληροφορίες αρνούνται να παράσχουν κατάλληλη φροντίδα και κατάλυμα σε ξενοδοχείο, ή ακόμη και να επιστρέψουν χρήματα στους επιβάτες.

⁹ ΓΔ Ενέργειας και Μεταφορών, αλληλογραφία της 10^{ης} Μαρτίου 2005, D(2005)104765.

¹⁰ Δομές που εκφράζουν τις στρατηγικές επιλογές των αεροπορικών εταιρειών για την εξυπηρέτηση ή όχι συγκεκριμένων αερολιμένων.

5.4. Καθυστερήσεις και φροντίδα

Όταν η διαταραχή στην εκτέλεση μιας πτήσης καθυστερεί επί δύο ώρες τους επιβάτες, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να παρέχει κατάλληλη φροντίδα, έτσι ώστε να ελαττώνεται στο ελάχιστο η ταλαιπωρία τους. Η φροντίδα μπορεί να είναι προσφορά ποτών, γευμάτων, τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων και κατάλυμα σε ξενοδοχείο, εφόσον χρειάζεται.

Οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους, οι οποίες συνήθως χρησιμοποιούν περιφερειακούς αερολιμένες, συχνά προσπαθούν να αποφύγουν την υποχρέωση παροχής φροντίδας. Είναι γεγονός ότι, οι περιορισμένες δυνατότητες στους αερολιμένες αυτούς (υπηρεσία τροφοδοσίας, ξενοδοχεία, κλπ.) δεν επιτρέπουν πάντοτε σε αυτές τις αεροπορικές εταιρείες να οργανώνουν σωστά την παροχή φροντίδας.

Σε πολλές περιπτώσεις, η φροντίδα είτε δεν παρέχεται εκ των πραγμάτων είτε δεν παρέχεται καθόλου. Οι αεροπορικές εταιρείες ορισμένες φορές επικαλούνται ακόμη και *ανωτέρα βία*, μολονότι ο κανονισμός δεν προβλέπει τέτοια εξαίρεση. Οι αεροπορικές εταιρείες είναι υποχρεωμένες να πληροφορούν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους και να τους παρέχουν φροντίδα.

Η διάταξη για την παροχή φροντίδας μπορεί να αποβεί δύσκολη στην εφαρμογή της εάν, παραδείγματος χάριν, δεν υπάρχουν δωμάτια στα ξενοδοχεία κοντά στον αερολιμένα λόγω απεργίας μακράς διάρκειας ή εξαιρετικών μετεωρολογικών συνθηκών ή εφόσον το αεροδρόμιο δεν διαθέτει υπηρεσία τροφοδοσίας. Ωστόσο, ο κανονισμός δεν κάνει διαχωρισμό των αερολιμένων ανάλογα με το μέγεθος ή την τοποθεσία τους.

Ο κανονισμός [ΕΚ]261/2004 δεν περιέχει ορισμό των καθυστερήσεων. Υπάρχει κάποια σύγχυση όσον αφορά τις υποχρεώσεις που έχουν οι αεροπορικές εταιρείες έναντι των επιβατών σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης άνω των 24 ωρών και αυτό μπορεί να αποβεί σημαντικό σημείο διαφιλονικίας.

Τα ελάχιστα δικαιώματα των επιβατών που είναι καθηλωμένοι σε αερολιμένες είναι καθορισμένα και οι αεροπορικές εταιρείες που χρησιμοποιούν περιφερειακούς αερολιμένες πρέπει να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα ώστε να συμμορφώνονται προς τις απαιτήσεις. Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιβάτες, είτε έχουν εισιτήριο πρώτης θέσης είτε οικονομικής θέσης, είναι τα ίδια και πρέπει να αντιμετωπίζονται όπως ορίζει ο κανονισμός.

5.5. Πληροφόρηση

Σε γενικές γραμμές, οι όροι και οι προϋποθέσεις σύμβασης των αεροπορικών εταιρειών συμφωνούν ευρέως με τον κανονισμό, ορισμένες όμως αεροπορικές εταιρείες παρέχουν γενικής φύσεως δήλωση (ορισμένες φορές παραπλανητική και ανακριβή), όσον αφορά σημεία του κανονισμού που περιλαμβάνονται στους όρους και τις συνθήκες σύμβασής τους. Θα βοηθούσε τους επιβάτες (και τους ΕΕΦ) εάν οι αεροπορικές εταιρείες ανέφεραν το ονοματεπώνυμο ενός αρμοδίου επαφής στις πληροφορίες που παρέχουν.

Οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να πληροφορούν εκ των προτέρων τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους με πίνακα στον χώρο ελέγχου των εισιτηρίων και να παραδίδουν σχετικό έντυπο στους επιβάτες σε περίπτωση καθυστέρησης τουλάχιστον δύο ωρών¹¹. Σε πολλούς αερολιμένες, δεν υπάρχουν τέτοιοι πίνακες και άλλοτε, όταν ζητείται γραπτή ειδοποίηση, δεν δίνεται. Το δικαίωμα στην πληροφόρηση είναι καίριας σημασίας και πρέπει να το σέβονται όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

6. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ (ΕΕΦ)

Καθώς ο κανονισμός δεν καθορίζει λεπτομερώς τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των ΕΕΦ, οι επιβάτες αντιμετωπίζουν ασυνεπή εφαρμογή και σεβασμό των δικαιωμάτων τους. Οι επιβάτες που καταθέτουν καταγγελία συχνά πρέπει να περιμένουν πολύ καιρό μέχρι να έχουν κάποια απάντηση ή αντιμετωπίζουν πρόβλημα γλώσσας όταν καταθέτουν καταγγελία σε άλλο κράτος μέλος από αυτό όπου σημειώθηκε η διαταραχή της πτήσης.

Οι επιβάτες έχουν αναφέρει στην Επιτροπή περιπτώσεις, για στις οποίες οι ΕΕΦ επιβεβαιώνουν μεν παραβίαση του κανονισμού [ΕΚ]261/2004 από αεροπορικές εταιρείες αλλά δηλώνουν ότι δεν πρόκειται να προβούν σε ενέργειες για την εφαρμογή της νομοθεσίας ή την επιβολή κυρώσεων στην εταιρεία.

Η Επιτροπή κίνησε διαδικασίες επί παραβάσει¹² κατά του Ηνωμένου Βασιλείου με βάση το άρθρο 16 παράγραφοι 1 και 2 που στηρίζεται στο άρθρο 12 της Συνθήκης¹³. Το Συμβούλιο των Χρηστών των Εναέριων Μεταφορών (Air Transport Users Council (AUC)), ο φορέας που έχει ορισθεί για τον χειρισμό των καταγγελιών, δίνει προτεραιότητα στις καταγγελίες των Βρετανών πολιτών ή/και στις πτήσεις σε βρετανικό έδαφος.

Εντωμεταξύ, επειδή ενδέχεται να είναι αργή η πρόοδος μέσω των εκτελεστικών φορέων, άρχισαν οι πρώτες ιδιωτικές προσφυγές με ένδικα μέσα.

6.1. Διάρθρωση των εθνικών εκτελεστικών φορέων

Στα περισσότερα κράτη μέλη, ο οργανισμός που είναι αρμόδιος για τη διεκπαιρέωση των καταγγελιών και την εφαρμογή του κανονισμού είναι η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ).

Παρατηρούνται μεγάλες διαφορές στη διαδικασία εφαρμογής στα διάφορα κράτη μέλη. Οι χώρες όπου παρατηρείται αποτελεσματικότερη εφαρμογή φαίνεται ότι είναι η Δανία και το Βέλγιο.

Υπάρχει μεγάλη διαφορά στο επίπεδο των πόρων των ΕΕΦ, και μάλιστα ορισμένοι ΕΕΦ, για τους οποίους θεωρείται ότι διαθέτουν αρκετούς πόρους, έκριναν δεν ήταν σε οικονομική θέση να χειρισθούν όλες τις καταγγελίες που παραλαμβάνουν. Σε ορισμένα κράτη μέλη, φαίνεται ότι οι ΕΕΦ δεν διερευνούν διεξοδικά τις καταγγελίες.

¹¹ Αιτιολογική σκέψη 20 και άρθρο 14 του κανονισμού [ΕΚ]261/2004.

¹² Υπόθεση 2322/2006.

¹³ Άρθρο 12: "Εντός του πεδίου εφαρμογής της παρούσας συνθήκης και με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων της, απαγορεύεται κάθε διάκριση λόγω ιθαγενείας ... "

6.2. Ανεξαρτησία των εθνικών εκτελεστικών φορέων

Σε σχεδόν όλες τις περιπτώσεις, οι ΕΕΦ δηλώνουν ανεξάρτητοι από τον κλάδο των αερομεταφορών. Οι εξουσίες των ΕΕΦ για την ανάληψη δράσης σε μεμονωμένες καταγγελίες δεν είναι πάντοτε οι ίδιες. Μολονότι οι ΕΕΦ έχουν την αρμοδιότητα να επιβάλλουν πρόστιμο σε μια αεροπορική εταιρεία, σπανίως μπορούν να επιβάλουν καταβολή αποζημίωσης σε μεμονωμένες περιπτώσεις.

6.3. Επιβολή κυρώσεων

Το άρθρο 16 του κανονισμού [ΕΚ] 261/2004 προβλέπει ότι οι εκτελεστικοί φορείς υποχρεούνται να επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις. Η διαβάθμιση των ποινών που μπορεί να επιβάλλει ένας ΕΕΦ είναι σημαντική.

Στα κράτη μέλη υπάρχει μεγάλη νομική διαφορά στους τύπους κυρώσεων που εφαρμόζονται. Στα περισσότερα κράτη μέλη, οι κυρώσεις για μη συμμόρφωση προς τον κανονισμό είναι διοικητικές ποινές, τις οποίες εκδίδει συνήθως η ΥΠΑ και υπόκεινται σε έφεση σε αστικό δικαστήριο. Ωστόσο, στη Δανία, το Βέλγιο και το ΗΒ, εφαρμόζονται ποινές του ποινικού δικαίου και άρα απαιτούνται υψηλότερα πρότυπα απόδειξης. Στο Βέλγιο, ο νόμος επιτρέπει επίσης φυλάκιση διάρκειας έως 1 έτους του προσωπικού της αεροπορικής εταιρείας για μη συμμόρφωση του προς τον κανονισμό.

7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Μετά από περισσότερα από δύο χρόνια εφαρμογής του κανονισμού, έχει σημειωθεί μεγάλη πρόοδος αλλά χρειάζεται ουσιαστική βελτίωση, εφόσον επιθυμείται πιο συνεπής εφαρμογή των κανόνων από τις αεροπορικές εταιρείες και πιο συνεπής επιβολή των κανόνων από τα κράτη μέλη. Σε αντίθεση με το παρελθόν, οι επιβάτες που παραμένουν στους αερολιμένες λόγω καθυστέρησης έχουν συγκεκριμένα δικαιώματα αλλά πολύ συχνά βρίσκονται σε αδύναμη θέση ως προς τις αεροπορικές εταιρείες.

Για να βελτιωθούν ορισμένες πτυχές, η Επιτροπή κρίνει ότι χρειάζεται προσπάθεια σε ορισμένα πεδία.

7.1. Βελτίωση της εφαρμογής

Η εφαρμογή του κανονισμού μπορεί να βελτιωθεί με διάφορους τρόπους.

Η Επιτροπή πρέπει να ενισχύσει τη συνεργασία με τους ΕΕΦ και μεταξύ αυτών, έτσι ώστε να εξασφαλισθεί κατάλληλο επίπεδο εξυπηρέτησης του κοινού και καλύτερη συνεργασία μεταξύ των φορέων αυτών ως δίκτυο. Αργότερα, η συνεργασία μεταξύ των ΕΕΦ μπορεί να λάβει τη μορφή 'κώδικα ορθής πρακτικής' που θα άπτεται θεμάτων, τα οποία δεν πραγματεύεται ο κανονισμός, όπως: Τα χρονικά περιθώρια για την υποβολή καταγγελίας από τους επιβάτες και απαντήσεις από τους ΕΕΦ, οι όροι υπό τους οποίους μπορούν να παραπεμφθούν οι καταγγελίες στους ΕΕΦ και οι γλώσσες που είναι αποδεκτές για τις παραπεμπόμενες καταγγελίες, καθώς και η βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών.

Η Επιτροπή μπορεί να κινήσει διαδικασίες παράβασης κατά των κρατών μελών, εφόσον η εφαρμογή κριθεί αναποτελεσματική και μπορεί να οδηγήσει σε νόθευση του ανταγωνισμού μεταξύ αεροπορικών εταιρειών.

7.2. Διευκρίνιση της ερμηνείας των ασαφών πτυχών του κανονισμού

Η Επιτροπή θα επιδιώξει να διευκρινισθούν οι πτυχές του κανονισμού που κρίνονται ασαφείς, και ιδίως εκείνες που δημιουργήσαν δυσκολίες στην εφαρμογή του. Συγκεκριμένα, η Επιτροπή προτίθεται να εκδώσει ανακοίνωση, όπου θα καθορίζει πώς ερμηνεύει τον κανονισμό, αφού συμβουλευθεί τους ΕΕΦ. Αναμένεται ότι η ανακοίνωση, καίτοι μη νομικά δεσμευτική, θα ασκήσει σημαντική πίεση στις αεροπορικές εταιρείες, θα διευκολυνθεί η διαδικασία εφαρμογής και θα είναι ευκολότερη για τους καταναλωτές η κατανόηση των δικαιωμάτων τους με βάση τον κανονισμό.

7.3. Σαφής διάκριση μεταξύ καθυστερήσεων και ματαιώσεων

Σήμερα, επιβάτες, ΕΕΦ, ακόμη και αεροπορικές εταιρείες δυσκολεύονται να κάνουν διαχωρισμό μεταξύ καθυστερήσεων και ματαιώσεων και εάν μια καθυστέρηση 24 ωρών, παραδείγματος χάριν, πρέπει να θεωρηθεί ματαίωση ή μεγάλη καθυστέρηση. Υπάρχουν περιπτώσεις, κατά τις οποίες αερομεταφορείς 'ανέβαλαν' πτήσεις τους κατά 48 ώρες ('καθυστέρηση'), ενώ, στην πραγματικότητα, η πτήση είχε 'ματαιωθεί' λόγω τεχνικών προβλημάτων, με αποτέλεσμα να αποφύγουν έτσι πιθανές αξιώσεις αποζημίωσης από πλευράς επιβατών.

Θα ήταν χρήσιμο να συζητηθούν με τις αεροπορικές εταιρείες και τους ΕΕΦ ακριβέστερα κριτήρια για τη διαφοροποίηση των καθυστερήσεων από τις ματαιώσεις πτήσεων. Θα ήταν επίσης χρήσιμο να βελτιωθεί η συλλογή στοιχείων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται σαφής καταγραφή των πτήσεων με σκοπό τόσο την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών όσο και την καλύτερη παρακολούθηση της γενικότερης ποιότητας εξυπηρέτησης από πλευράς του κλάδου.

7.4. Καθορισμός κατευθύνσεων για τις 'έκτακτες περιστάσεις'

Οι έκτακτες περιστάσεις φαίνεται ότι συνιστούν μόνιμη πηγή έριδας μεταξύ επιβατών, αεροπορικών εταιρειών και ΕΕΦ. Οι αξιώσεις αποζημίωσης για ματαιωθείσες πτήσεις εκτιμάται ότι ανέρχονται στο 30% περίπου του συνόλου των καταγγελιών και απορροφούν άνω του 70% των πόρων των εθνικών αρχών. Ο κανονισμός, ως έχει σήμερα, δεν προβλέπει αποζημίωση για καθυστέρηση.

Εάν οι ΕΕΦ διερευνήσουν σε βάθος ορισμένες περιπτώσεις, θα προκύψουν κατευθύνσεις για το μέλλον, οι ΕΕΦ δεν είναι όμως σε θέση να εξετάσουν διεξοδικά τις περισσότερες καταγγελίες που παραλαμβάνουν για 'έκτακτες περιστάσεις'. Θα ήταν ίσως χρήσιμο να γίνει πιο διεξοδική συζήτηση με τους ΕΕΦ και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στη βάση της συζήτησης αυτής, η Επιτροπή θα κρίνει εάν πρέπει να εκδώσει, με κατάλληλη μορφή, ευρείες κατευθύνσεις τουλάχιστον για την ερμηνεία των 'έκτακτων περιστάσεων'.

7.5. Αναβάθμιση του ρόλου των ΕΕΦ

Δεδομένων των εξελίξεων στα δικαιώματα των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφοράς¹⁴, θα ήταν ίσως αναποτελεσματική η σύσταση διαφορετικών ΕΕΦ για διαφορετικούς τρόπους μεταφοράς από τη στιγμή που έχουν δημιουργηθεί δικαιώματα επιβατών σε όλα τα πεδία. Η ιδέα των ΕΚΚ¹⁵ (Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών), τα οποία ασχολούνται ήδη με καταγγελίες διαμεθοριακού χαρακτήρα (διεθνής χαρακτήρας των μεταφορών), θα μπορούσε να αποτελέσει μια προσέγγιση που θα βοηθήσει τους ΕΕΦ στα καθημερινά τους καθήκοντα. Επιπλέον, οι καταγγελίες θα μπορούσαν να απευθύνονται κεντρικά σε δομή αυτού του τύπου για να εξασφαλισθεί εναρμονισμένος χειρισμός των καταγγελιών χωρίς να υφίσταται σύγκρουση συμφερόντων. Θα διευκολυνθεί επίσης η συνέχεια και η (κεντροποιημένη) παρακολούθηση των στατιστικών στοιχείων, με έμφαση και πάλι στην οριζόντια και εναρμονισμένη αντίληψη των δικαιωμάτων των επιβατών για κάθε τρόπο μεταφοράς.

Σε περίπτωση παραβίασης του νέου κανονισμού, το αντίστοιχο ΕΚΚ θα μπορούσε στη συνέχεια να διαβιβάζει την καταγγελία στην αρμόδια Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας ή στο εθνικό υπουργείο για την ανάληψη νομικής δράσης κατά του αερομεταφορέα.

8. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Υπάρχουν δύο κύριοι λόγοι, για τους οποίους ο κανονισμός παρουσίασε δυσκολίες στην πράξη:

- ασαφές κείμενο σε ορισμένα πεδία,
 - αναποτελεσματική εφαρμογή του σε ορισμένα κράτη μέλη.
- **Αποσαφήνιση διατάξεων**

Η Επιτροπή θα συνεχίσει τις συζητήσεις με τους ΕΕΦ και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την καθημερινή εφαρμογή των ιδεών που σήμερα αποτελούν σημείο προστριβής μεταξύ ΕΕΦ και αεροπορικών εταιρειών, όπως είναι οι 'έκτακτες περιστάσεις' και το δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση.

- **Σαφέστερη καταγραφή ματαιώσεων και καθυστερήσεων**

Η Επιτροπή θα συζητήσει με τον κλάδο και τους ΕΕΦ πώς μπορούν να συλλεγούν περισσότερες πληροφορίες για τις πτήσεις (έγκαιρη ολοκλήρωση, καθυστέρηση ή ματαίωση) και να διαβιβάζονται στους ΕΕΦ, έτσι ώστε να βελτιωθεί η εκτίμηση των δικαιωμάτων των επιβατών που ζητούν αποζημίωση με βάση τον κανονισμό και να βελτιωθεί η εν γένει εξυπηρέτηση από τον κλάδο.

¹⁴ Από την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο: 'Ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση' - COM(2005) 46 της 16^{ης} Φεβρουαρίου 2005.

¹⁵ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm (ΓΔ Υγείας και Προστασίας των Καταναλωτών)

– **Περιορισμένη εφαρμογή από τους ΕΕΦ**

Η Επιτροπή θα εντείνει τη συνεργασία με τους ΕΕΦ για να αντιμετωπισθούν οι ελλείψεις. Στόχος παραμένει η κατάρτιση προδραστικών και εναρμονισμένων συστημάτων εφαρμογής για την επίτευξη απτών αποτελεσμάτων προς όφελος των καταναλωτών σε όλη την ΕΕ.

Κατά τους επόμενους **έξι μήνες**¹⁶ η Επιτροπή θα διοργανώσει όσες συναντήσεις χρειασθούν με τους ΕΕΦ, προκειμένου να ενταθούν και να ενισχυθούν οι διαδικασίες εφαρμογής.

Η Επιτροπή θα εξετάσει εάν πρέπει να **εντείνει τις διαδικασίες παράβασης** κατά κρατών μελών εφόσον, μετά την ανωτέρω εξάμηνη περίοδο, δεν καταστούν αποτελεσματικά και αποτρεπτικά τα συστήματα εφαρμογής, όπως απαιτεί ο κανονισμός [ΕΚ]261/2004.

– **Πλήρης εφαρμογή του κανονισμού [ΕΚ]261/2004**

Κατά τη διάρκεια των έξι μηνών, η Επιτροπή θα εξετάσει, στους αερολιμένες, εάν οι αεροπορικές εταιρείες παρέχουν στους επιβάτες πληροφορίες, φροντίδα και αποζημίωση, όπως απαιτεί ο κανονισμός [ΕΚ]261/2004. Συγκεκριμένα, η Επιτροπή θα ελέγξει εάν έχουν αναρτηθεί πινακίδες πληροφόρησης στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων και εάν διατίθενται και παρέχονται γραπτές ειδοποιήσεις σε περίπτωση διαταραχής στην εκτέλεση της πτήσης.

– **Καλύτερη ενημέρωση των επιβατών**

Για να βελτιωθεί η ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους, η Επιτροπή θα εκδώσει επικαιροποιημένο πληροφοριακό υλικό για το κοινό πριν το θέρος του 2007.

– **Ενδεχόμενη τροποποίηση του κανονισμού [ΕΚ]261/2004**

Η Επιτροπή κρίνει ότι χρειάζεται μια περίοδος σταθερότητας στο ισχύον σύστημα ώστε να επιτραπεί σε ΕΕΦ, αεροπορικές εταιρείες, κράτη μέλη και στην ίδια την Επιτροπή να προβούν σε πρακτική, συνεπή και κατανοητή εφαρμογή του κανονισμού, η οποία θα εξασφαλίσει σεβασμό των δικαιωμάτων των επιβατών.

Θα εργασθεί με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για να βελτιωθεί η σαφήνεια, η ερμηνεία και η εφαρμογή του κανονισμού. Μόνον εφόσον αποτύχουν οι επαφές αυτές, η Επιτροπή θα εξετάσει το ενδεχόμενο τροποποίησης του κανονισμού [ΕΚ]261/2004 για πλήρη σεβασμό των δικαιωμάτων των επιβατών.

¹⁶ Από την ημερομηνία έγκρισης της παρούσας ανακοίνωσης.