



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 19.12.2011
COM(2011) 898 τελικό

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

**Ευρωπαϊκό όραμα για τους επιβάτες:
Ανακοίνωση για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς**

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πριν από δέκα χρόνια, στη Λευκή Βίβλο του 2001¹, η Επιτροπή έθεσε ως στόχο τη θέσπιση μέτρων προστασίας των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς. Αυτό έχει πλέον επιτευχθεί. Με τη θέσπιση δικαιωμάτων για τους επιβάτες λεωφορείων και πούλμαν το 2011, η ΕΕ διαθέτει επί του παρόντος ολοκληρωμένη δέσμη βασικών κανόνων για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς: μεταφορές με αεροπορικά, σιδηροδρομικά, πλωτά και οδικά² μέσα. Οι κανόνες της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών εξασφαλίζουν την ελάχιστη προστασία των πολιτών και με τον τρόπο αυτό διευκολύνουν την κινητικότητα και την κοινωνική ενσωμάτωση. Συμβάλλουν στη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τους μεταφορείς τόσο στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου τύπου μέσων μεταφοράς όσο και μεταξύ διαφορετικών τύπων.

Παρά την επιτυχία που σημείωσαν έως σήμερα οι πρωτοβουλίες, ορισμένα θεμελιώδη ερωτήματα παραμένουν αναπάντητα. Δεν έχει ακόμη υλοποιηθεί πλήρως και ορθώς ολόκληρη η δέσμη των δικαιωμάτων. Οι επιβάτες δεν γνωρίζουν ακόμη τα δικαιώματα που έχουν ή δεν τα διεκδικούν επειδή απογοητεύονται διαπιστώνοντας ότι κάτι τέτοιο θα ήταν δαπανηρό και επαχθές. Οι εθνικές αρχές εξακολουθούν να εφαρμόζουν τη νομοθεσία με διάφορους τρόπους, πράγμα που δημιουργεί σύγχυση τόσο στους επιβάτες όσο και στους μεταφορείς, καθώς και στρεβλώσεις στην αγορά. Στη Λευκή Βίβλο του 2011 για τις μεταφορές³, η Επιτροπή – διατηρώντας τους χρήστες και την κινητικότητά τους στο επίκεντρο της πολιτικής για τις μεταφορές – επέμεινε επομένως στην ανάγκη ενίσχυσης της υλοποίησης των υφιστάμενων κανόνων, βελτιώνοντάς τους όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η παρούσα ανακοίνωση αποτελεί το πρώτο βήμα για την εδραίωση του υφιστάμενου έργου. Παράλληλα, η Επιτροπή εγκαινιάζει τις δημόσιες διαβουλεύσεις σχετικά με το ενδεχόμενο αναθεώρησης του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές.

Η Λευκή Βίβλος υποστηρίζει την προώθηση της ανταγωνιστικής και βιώσιμης επέκτασης της μαζικής μεταφοράς επιβατών με βάση τη βελτίωση της διατροφικότητας και την ενοποίηση της αγοράς. Σε αυτό το δυναμικό πλαίσιο, η απελευθέρωση θα πρέπει να συμβαδίζει με την ποιότητα των υπηρεσιών. Οι επιβάτες μπορούν να αναμένουν μεταφορικές υπηρεσίες που εγγυώνται τη μη διακριτική μεταχείριση, την παροχή συνδρομής σε περίπτωση

¹ COM 370 (2001).

² Σχετικοί κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών:

Αεροπορικές μεταφορές

- ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1 ο «κανονισμός αεροπορικών μεταφορών»
- 1107/2006 ΕΕ L204/1 της 26.7.2006 ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1
- 1008/2008 ΕΕ L293/3 της 31.10.2008 ΕΕ L 293 της 31.10.2008, σ. 3
- 889/2002 ΕΕ L140/2 της 30.5.2002 ΕΕ L 140 της 30.5.2002, σ. 2

Σιδηροδρομικές μεταφορές

- 1371/2007 ΕΕ L315/14 της 3.12.2007 ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14 ο «κανονισμός σιδηροδρομικών μεταφορών»

Πλωτές μεταφορές

- 1177/2010 ΕΕ L334/1 της 17.12.2010 ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1 ο «κανονισμός πλωτών μεταφορών»

- 392/2009 ΕΕ L131/24 της 28.5.2008 ΕΕ L 131 της 28.5.2009, σ. 24

Οδικές μεταφορές (λεωφορεία και πούλμαν)

- 181/2011 ΕΕ L55/1 της 28.2.2011 ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1 (ισχύει από 1.3.2013) ο «κανονισμός λεωφορείων».

³ COM 144 (2011).

διακοπής του ταξιδιού τους, τη διαφάνεια ως προς τις συνθήκες του ταξιδιού, την αξιοπρεπή μεταχείριση και την απόλυτη τήρηση των όρων της σύμβασής τους.

Προκειμένου να παροτρύνουμε σημαντικό αριθμό πολιτών να στραφούν από τη μετακίνηση με ιδιωτικό αυτοκίνητο στα μέσα μαζικής μεταφοράς και να επιλέξουν τον συνδυασμό διάφορων μέσων μεταφοράς ως εύκολη και αξιόπιστη εναλλακτική λύση, απαιτείται να εφαρμόσουμε στην ΕΕ νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών η οποία θα διασφαλίζει ομοιόμορφες συνθήκες πρόσβασης για τους επιβάτες και βασικό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών. Οι επιβάτες πρέπει να αισθάνονται ότι το ταξίδι τους δεν θα είναι περιπέτεια γεμάτη αβεβαιότητα ή άγχος.

Η παρούσα ανακοίνωση – η οποία αξιοποιεί την πολυετή εμπειρία που έχουμε αποκομίσει από την εφαρμογή της νομοθεσίας και την ερμηνεία του Δικαστηρίου της ΕΕ – έχει σκοπό να βοηθήσει:

- τους **μεταφορείς**, προκειμένου να εφαρμόζουν την κοινοτική νομοθεσία με πιο συνεκτικό και αποτελεσματικό τρόπο·
- τις **εθνικές αρχές**, προκειμένου να διασφαλίζουν με εναρμονισμένο τρόπο την προστασία των επιβατών σε όλους τους τύπους μέσων μεταφοράς·
- τους **επιβάτες**, προκειμένου να κατανοήσουν καλύτερα ποια είναι η ελάχιστη ποιότητα υπηρεσιών που μπορούν (ή δεν μπορούν) ευλόγως να αναμένουν όταν ταξιδεύουν.

Για να επιτευχθεί αυτό, η ανακοίνωση παρουσιάζει συνοπτικά και με απλό τρόπο τα δικαιώματα και τις αρχές που ισχύουν για όλους τους τρόπους μεταφοράς. Εντοπίζει επίσης ορισμένους τομείς όπου μπορεί να επιτευχθεί περαιτέρω σύγκλιση της υφιστάμενης νομοθεσίας, καθώς και κενά που μπορούν να συμπληρωθούν προκειμένου να ανοίξει ο δρόμος για τη συνεκτική εφαρμογή της νομοθεσίας, χωρίς να αποκλείεται οποιαδήποτε μελλοντική αξιολόγηση και ερμηνεία των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών, ιδίως δε εκείνων που αφορούν τις πλωτές και οδικές μεταφορές, που δεν έχουν ακόμα τεθεί σε ισχύ.

Πρόσθετα δικαιώματα για τους επιβάτες απορρέουν από το Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, την οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια, τις εθνικές διατάξεις του δικαίου των συμβάσεων, ή/και διεθνείς συμβάσεις όπως αυτές έχουν ενσωματωθεί στο δίκαιο της ΕΕ.

Η παρούσα ανακοίνωση αποτελεί μέρος της δράσης της Επιτροπής για την εξάλειψη των εμποδίων που δεν επιτρέπουν στους πολίτες να ασκούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους βάσει του δικαίου της ΕΕ, η οποία ξεκίνησε με την Έκθεση 2010 για την ιθαγένεια της ΕΕ⁴. Είναι επίσης ένα από τα μέτρα που προβλέπονται στις ανακοινώσεις σχετικά με την Πράξη για την Ενιαία Αγορά⁵.

⁴ COM 603 (2010).

⁵ COM 608 (2010) και COM 206 (2011).

II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Οι κανονισμοί για τις αεροπορικές και σιδηροδρομικές μεταφορές είναι ήδη σε ισχύ. Οι κανονισμοί για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία θα τεθούν σε ισχύ από τον Δεκέμβριο του 2012 και τον Μάρτιο του 2013 αντίστοιχα, και η έμπρακτη εφαρμογή τους θα αξιολογηθεί στη συνέχεια. Για να διασφαλισθεί η μεταχείριση των επιβατών με δίκαιο τρόπο και με σεβασμό, ο νομοθέτης έχει δύο στόχους. Πρώτον, να θεσπισθεί η κοινή δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών, που θα κατοχυρώνονται από τη νομοθεσία, για τους τέσσερις τρόπους μεταφοράς. Δεύτερον, να επιτρέψει τις απαραίτητες διαφοροποιήσεις λόγω των ειδικών χαρακτηριστικών του κάθε τρόπου μεταφοράς και των αντίστοιχων αγορών, σε σχέση με τους εν λόγω κλάδους (μέγεθος εταιριών, έσοδα ή αριθμός και συχνότητα δρομολογίων) και τους επιβάτες (μήκος, τιμή, και συνθήκες ταξιδιού) με σκοπό τη διασφάλιση της αναλογικότητας.

Τα δικαιώματα των επιβατών βασίζονται σε τρεις ακρογωνιαίους λίθους: μη διακριτική μεταχείριση· ακριβής, έγκαιρη και ευπρόσιτη ενημέρωση· άμεση και αναλογική συνδρομή. Τα παρακάτω δέκα δικαιώματα που προκύπτουν από αυτές τις αρχές αποτελούν τον πυρήνα των δικαιωμάτων των επιβατών στην ΕΕ:

- (1) Δικαίωμα πρόσβασης στις μεταφορές χωρίς διακρίσεις.
- (2) Δικαίωμα κινητικότητας: δυνατότητα πρόσβασης και παροχή συνδρομής χωρίς πρόσθετο κόστος σε επιβάτες με αναπηρία και σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα (PRM).
- (3) Δικαίωμα ενημέρωσης πριν από την αγορά και κατά τα διάφορα στάδια του ταξιδιού, ιδίως σε περίπτωση διακοπής.
- (4) Δικαίωμα ακύρωσης του ταξιδιού (επιστροφή ολόκληρου του κόστους του εισιτηρίου) όταν το ταξίδι δεν εκτελείται σύμφωνα με το σχεδιασμό.
- (5) Δικαίωμα εκπλήρωσης της σύμβασης μεταφοράς σε περίπτωση διακοπής (μεταφορά σε άλλο δρομολόγιο και εκ νέου κράτηση).
- (6) Δικαίωμα αξίωσης συνδρομής σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στα σημεία αναχώρησης ή ανταπόκρισης.
- (7) Δικαίωμα αποζημίωσης υπό ορισμένες συνθήκες.
- (8) Δικαίωμα επίκλησης της· ευθύνης μεταφορέα έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους.
- (9) Δικαίωμα χρήσης ταχύρρυθμου και προσπελάσιμου συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών.
- (10) Δικαίωμα πλήρους εφαρμογής και αποτελεσματικής επιβολής της κοινοτικής νομοθεσίας.

Αυτά τα δικαιώματα περιγράφονται κατωτέρω και συνοψίζονται στον επισυναπτόμενο κατάλογο δικαιωμάτων των επιβατών, ως το πρώτο βήμα στη διαδικασία μετάβασης της

κοινοτικής πολιτικής για τις μεταφορές από την αποκλειστικά μονοτροπική, προς την περισσότερο πολυτροπική προσέγγιση.

1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΧΩΡΙΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

1.1. Λόγω ιθαγένειας

Το άρθρο 18 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) απαγορεύει τις διακρίσεις λόγω ιθαγένειας. Αυτό ισχύει για όλα τα μέσα μεταφοράς και αντανακλάται στους κανονισμούς για τις μεταφορές με αεροπορικά μέσα, λεωφορεία και πλωτά μέσα, οι οποίοι προστατεύουν ρητά τους επιβάτες από τις διακρίσεις που οφείλονται άμεσα ή έμμεσα στην ιθαγένεια.

Συγκεκριμένα, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 προβλέπει ότι η πρόσβαση στους αεροπορικούς ναύλους παρέχεται χωρίς διακρίσεις ως προς την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής του πελάτη ή του ταξιδιωτικού πράκτορα. Οι κανονισμοί για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία παρέχουν παρόμοια προστασία. Αυτό αίρει την απαγόρευση που όριζε ότι κάτοικοι ενός κράτους μέλους δεν μπορούσαν να πραγματοποιήσουν κράτηση στο δικτυακό τόπο του ίδιου μεταφορέα σε άλλη χώρα. Σημαίνει επίσης ότι οι ταξιδιωτικοί πράκτορες έχουν πρόσβαση στους ίδιους ναύλους ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους τοποθεσίας.

1.2. Λόγω άρνησης επιβίβασης

Για την αποφυγή των διακρίσεων στην πράξη, οι επιβάτες των αεροπορικών μεταφορών που δεν γίνονται δεκτοί για επιβίβαση χωρίς εύλογη αιτία μπορούν πάντα να επιλέξουν είτε την επιστροφή του αντιτίμου, είτε τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο (το συντομότερο δυνατό ή εκ νέου κράτηση σε μεταγενέστερο χρόνο που εξυπηρετεί τον επιβάτη), έτσι ώστε να λαμβάνουν τη δέουσα φροντίδα και αποζημίωση ή οφέλη που έχουν συμφωνηθεί με το μεταφορέα. Οι επιβάτες λεωφορείων μπορεί να έχουν το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης. Επί του παρόντος, η πρακτική της άρνησης επιβίβασης σε πλωτά και σιδηροδρομικά μέσα μεταφοράς, κυρίως λόγω υπεράριθμων κρατήσεων, είναι σχεδόν ανύπαρκτη. Το εν λόγω δικαίωμα δεν προβλέπεται σε αυτούς τους τρόπους μεταφοράς.

1.3. Λόγω αναπηρίας και/ή μειωμένης κινητικότητας

Δεν πρέπει να γίνονται διακρίσεις σε βάρος επιβατών με αναπηρία και επιβατών με μειωμένη κινητικότητα κατά την κράτηση, την αγορά εισιτηρίων και την επιβίβαση. Εξαιρέσεις μπορούν να ισχύσουν μόνο για λόγους ασφάλειας των μεταφορών ή εξαιτίας των φυσικών χαρακτηριστικών του συστήματος μεταφοράς που καθιστούν τη μεταφορά φυσικώς αδύνατη, αλλά όχι για λόγους άνεσης ή εξαιτίας εμπορικών ζητημάτων κάθε είδους.

Σε όλους τους τομείς, όποτε εφαρμόζεται παρέκκλιση, ο επιβάτης δύναται να ζητήσει εξηγήσεις γραπτώς, οι οποίες θα πρέπει να παρασχεθούν εντός 5 ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος, ενώ θα πρέπει να καταβάλλονται εύλογες προσπάθειες προκειμένου να προταθεί στον επιβάτη κάποια αποδεκτή εναλλακτική λύση.

Η νομοθεσία για τις μεταφορές με σιδηροδρομικά και πλωτά μέσα και με λεωφορεία ορίζει ότι οι κρατήσεις και τα εισιτήρια προσφέρονται σε επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με

μειωμένη κινητικότητα χωρίς πρόσθετο κόστος (λόγου χάρι όταν δεν είναι δυνατή η κράτηση θέσης ευπρόσκιτης από το διαδίκτυο, πρέπει να είναι διαθέσιμη η δωρεάν τηλεφωνική κλήση). Βάσει του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές, η συνδρομή πρέπει να παρέχεται δωρεάν, πράγμα που σημαίνει ότι απαγορεύονται τα πρόσθετα κόστη κράτησης.

Ο κανονισμός για τις σιδηροδρομικές μεταφορές ορίζει ότι δεν μπορεί μια εταιρία να απαιτήσει από έναν επιβάτη με αναπηρία και έναν επιβάτη με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο. Αν κάποιοι επιβάτες λεωφορείου ή πλοίου δεν γίνονται δεκτοί για επιβίβαση λόγω αναπηρίας, μπορούν να ζητήσουν να συνοδεύονται από άλλο άτομο που θα τους δώσει την απαραίτητη συνδρομή κατά το ταξίδι· το άτομο αυτό θα μεταφερθεί δωρεάν. Η δυνατότητα που έχουν οι μεταφορείς να απαιτήσουν την παρουσία συνοδού βάσει του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές πρέπει να εφαρμόζεται με περιοριστικό τρόπο, και όποτε κρίνεται απαραίτητο να απαιτηθεί η ύπαρξη συνοδού, οι μεταφορείς θα πρέπει να προσφέρουν τη διευκόλυνση αυτή είτε δωρεάν, είτε με μειωμένο κόστος.

2. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ: ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Το πεδίο εφαρμογής και οι συνθήκες υπό τις οποίες παρέχεται συνδρομή σε επιβάτες με αναπηρία και σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα χωρίς πρόσθετο κόστος διαφέρουν από τον ένα τρόπο μεταφοράς στον άλλον και βασίζονται στις διαφορετικές λειτουργικές ιδιαιτερότητες του κάθε τρόπου. Είναι επίσης απαραίτητη η δέουσα επαγγελματική κατάρτιση του προσωπικού που ασχολείται με τους επιβάτες αυτούς.

Η Επιτροπή θα παρουσιάσει τις κατευθυντήριες γραμμές για την υλοποίηση των διατάξεων που σχετίζονται με την παροχή συνδρομής σε επιβάτες με αναπηρία και σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα στα αεροπορικά μέσα μεταφοράς βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 πριν από τους παραολυμπιακούς αγώνες του 2012.

Οι δυνατότητες που έχουν οι επιβάτες με αναπηρία και οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα να ειδοποιούν εκ των προτέρων ότι πρόκειται να ταξιδέψουν έχουν καίρια σημασία για τη βελτίωση της ποιότητας της συνδρομής με παράλληλη μείωση του κόστους της. Αυτό ισχύει και για τις πολυτροπικές μεταφορές (π.χ. ενιαία προειδοποίηση για ένα συνδυασμένο εισιτήριο στο συρμό υψηλών ταχυτήτων και στην πτήση). Ωστόσο, η προειδοποίηση εξακολουθεί να μην είναι πάντοτε εύκολη ή εφικτή στην πράξη – ιδίως δε μέσω του διαδικτύου – και ενίοτε είναι δαπανηρή (τηλεφωνικές κλήσεις με χρέωση). Συνεπώς, η Επιτροπή παροτρύνει τους μεταφορείς να επικαιροποιούν τα μέσα προειδοποίησης προκειμένου να τα καταστήσουν αποδοτικά και προσβάσιμα, κατά προτίμηση με προσφυγή σε εύχρηστα ηλεκτρονικά μέσα.

Η αποτελεσματική δυνατότητα πρόσβασης σε μια υπηρεσία προϋποθέτει επίσης την παροχή συστημάτων ενημέρωσης και κρατήσεων σε ευπρόσιτες μορφές (π.χ. συσκευές ανάγνωσης κειμένου οθόνης για άτομα με προβλήματα όρασης) και με βάση τεχνικά πρότυπα παροχής δυνατότητας πρόσβασης για οχήματα και υποδομές, συμπεριλαμβανομένων των περιπτέρων και των τερματικών σταθμών. Τεχνικά πρότυπα για τις δυνατότητες πρόσβασης υπάρχουν σε

επίπεδο ΕΕ (ΤΠΔ ΑΜΚ)⁶ για το σιδηροδρομικό σύστημα συμβατικού τύπου και υψηλών ταχυτήτων. Οι συρμοί, οι σταθμοί και τα συναφή τμήματα της υποδομής που συμμορφώνονται με τα πρότυπα ΤΠΔ ΑΜΚ θα είναι διαλειτουργικά και έτσι θα προσφέρουν παρόμοιο επίπεδο πρόσβασης σε επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα σε ολόκληρο το διευρωπαϊκό δίκτυο.

Όσον αφορά τις οδικές μεταφορές, η οδηγία 2001/85 για τον έλεγχο τύπου λεωφορείων και πούλμαν περιέχει προδιαγραφές για τις δυνατότητες πρόσβασης επιβατών με μειωμένη κινητικότητα και επιβατών με αναπηρία. Όσον αφορά τις θαλάσσιες μεταφορές, η οδηγία 2009/45/ΕΚ⁷ για τους κανόνες και τα πρότυπα ασφάλειας για τα επιβατηγά πλοία περιέχει κατευθυντήριες γραμμές για την κατασκευή και τον εξοπλισμό των πλοίων προκειμένου να διευκολύνεται η πρόσβαση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα στο πλοίο. Ωστόσο, δεν υπάρχουν ευρωπαϊκά πρότυπα δυνατοτήτων πρόσβασης για τις αεροπορικές μεταφορές ή για την από λιμένας πρόσβαση σε πλωτά μέσα μεταφοράς.

Η Επιτροπή σχεδιάζει να προτείνει οδηγία – την ευρωπαϊκή πράξη για τις δυνατότητες πρόσβασης – με σκοπό τη βελτίωση της πρόσβασης στις αγορές αγαθών και υπηρεσιών για άτομα με αναπηρία. Αυτό θα έδινε στην Επιτροπή την ευκαιρία να αναπτύξει μια γενική δέσμη προτύπων για την προσβασιμότητα των υποδομών και υπηρεσιών μεταφορών. Αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνει πτυχές όπως η έκδοση εισιτηρίων, η παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και οι διαδικτυακές υπηρεσίες.

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ, ΙΔΙΩΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ

Τα δικαιώματα ενημέρωσης των επιβατών καλύπτουν: γενικές πληροφορίες για ζητήματα όπως δικαιώματα και υποχρεώσεις κατά το ταξίδι, για τις δυνατότητες πρόσβασης των υπηρεσιών για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, και για πρότυπα ποιότητας και επιδόσεων μεταφορέων, καθώς και συγκεκριμένες πληροφορίες για το ταξίδι καθόλη τη διάρκεια της διαδρομής (πριν από την αγορά, πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, καθώς και σε περίπτωση διακοπής).

Τα δικαιώματα αυτά θα πρέπει να υλοποιούνται με τη χρήση τεχνολογίας επικοινωνιών αιχμής, ικανοποιώντας παράλληλα της ανάγκες των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα. Οι κανονισμοί για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία αναφέρονται στα νέα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης, όπως τα SMS. Ενθαρρύνεται η χρήση νέων τεχνολογιών για όλους τους τρόπους μεταφοράς, π.χ. η χρήση εφαρμογών έξυπνων τηλεφώνων (Smartphones), δικτυακών τόπων και μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Η ενημέρωση που είναι προς το παρόν υποχρεωτική μόνο για τον φορέα εκμετάλλευσης παρέχεται και από άλλους ενδιαφερόμενους μέσω των δικτυακών τους τόπων σε αεροδρόμια, λιμενικούς τερματικούς σταθμούς και σιδηροδρομικούς σταθμούς. Απαιτείται ο έγκαιρος και αποτελεσματικότερος συντονισμός μεταξύ των διάφορων φορέων που συμμετέχουν στην αλυσίδα μεταφορών (μεταφορέας, διαχειριστής υποδομών, εκδότης εισιτηρίων, φορείς παροχής υπηρεσιών) για την αποφυγή αντιφατικών πληροφοριών (π.χ. στο δικτυακό τόπο του αεροδρομίου εμφανίζεται η ένδειξη «καθυστέρηση πτήσης», ενώ στο δικτυακό τόπο του αερομεταφορέα εμφανίζεται η ένδειξη «ακύρωση πτήσης»).

⁶ Απόφαση 2008/164/ΕΚ της Επιτροπής, ΕΕ L64/72 της 7.3.2008 ΕΕ L 64 της 7.3.2008, σ. 72.

⁷ ΕΕ L163/1 της 25.6.2009 ΕΕ L 64 της 7.3.2008, σ. 72.

Επίσης πρέπει να παρέχεται στο κοινό η δέουσα ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών γενικά, όπως έγινε με τη συγκεκριμένη εκστρατεία ενημέρωσης της Επιτροπής που έλαβε χώρα το 2010.

3.1. Γενικές πληροφορίες για τα δικαιώματα των επιβατών και για τις προδιαγραφές ποιότητας και τις επιδόσεις των μεταφορέων

Σε εκθέσεις της ένωσης καταναλωτών και της Επιτροπής επισημαίνεται ότι η δημοσίευση εκθέσεων ανασκόπησης των επιδόσεων των φορέων παροχής και ερευνών για την ικανοποίηση των επιβατών θα επέτρεπε στους χρήστες να συγκρίνουν και να προβαίνουν σε ενημερωμένες επιλογές, θα ενεθάρρυναν τον ανταγωνισμό με γνώμονα την ποιότητα των υπηρεσιών και θα διευκόλυναν την ομοιόμορφη παρακολούθηση και εφαρμογή από τους εθνικούς φορείς επιβολής.

Ο κανονισμός για τις σιδηροδρομικές μεταφορές περιλαμβάνει την υποχρέωση των φορέων εκμετάλλευσης να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής των ελάχιστων προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών. Στις ΗΠΑ, οι μεγάλοι αερομεταφορείς υπόκεινται σε ένα ενιαίο σύστημα υποβολής εκθέσεων, οι οποίες συλλέγονται και δημοσιεύονται από το αμερικανικό υπουργείο μεταφορών, κυρίως μέσω των μηνιαίων «Air Travel Consumer Reports» (Εκθέσεων Καταναλωτών Αεροπορικών Μεταφορών)⁸.

3.2. Διαφανής, ευπρόσιτη πληροφόρηση για όλες τις συναφείς πτυχές της σύμβασης μεταφοράς πριν από την αγορά του εισιτηρίου

Η κοινοτική νομοθεσία προβλέπει την παροχή ενός εισιτηρίου για όλους τους τρόπους μεταφοράς. Οι λεπτομέρειες των νομικών διατάξεων ποικίλλουν. Ανεξαρτήτως της μορφής του (συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής), το εισιτήριο μπορεί να θεωρείται δικαίωμα μεταφοράς και συνεπώς θα πρέπει να καλύπτει: όλα τα απαραίτητα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας μεταφοράς, την τιμή της και τουλάχιστον περίληψη των σχετικών όρων και προϋποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων των όρων που επιτρέπουν μονομερείς αλλαγές στη σύμβαση (π.χ. για την «πολιτική της μη χρησιμοποιηθείσας κράτησης» (no-show), τις αλλαγές στα προγραμματισμένα χρονοδιαγράμματα των δρομολογίων) ή περιορίζουν την υπηρεσία (π.χ. η δυνατότητα μεταφοράς αποσκευών), και τους νομικούς όρους που σχετίζονται με την πρόσβαση των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα στα μέσα μεταφοράς.

Η διαφανής πληροφόρηση για τη συνολική τιμή του εισιτηρίου και για το τι περιλαμβάνει η υπηρεσία είναι ουσιώδης προκειμένου να προβαίνουν οι επιβάτες σε πλήρως ενημερωμένες επιλογές πριν αγοράσουν τα εισιτήριά τους, διασφαλίζοντας παράλληλα στους μεταφορείς την ελευθερία καθορισμού των τιμών. Μολονότι είναι αποδεκτό στις ανοικτές αγορές να μην περιλαμβάνονται στο βασικό ναύλο ορισμένες από τις δευτερεύουσες υπηρεσίες που συνδέονται με την υπηρεσία μεταφοράς επιβατών (όπως γεύματα ή μεταφορά μεγάλων αποσκευών), οι επιβάτες δεν γνωρίζουν επί του παρόντος με βεβαιότητα ποια κόστη και χαρακτηριστικά περιλαμβάνονται στο βασικό ναύλο και αν μπορούν σύμφωνα με το νόμο να αναμένουν ότι τα εν λόγω χαρακτηριστικά θα περιλαμβάνονται στη βασική υπηρεσία μεταφοράς, παρά τους υφιστάμενους κανόνες σχετικά με τη διαφάνεια των τιμών που προβλέπονται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1008/2008. Η εν λόγω έλλειψη βεβαιότητας προκαλεί σύγχυση στους επιβάτες και έλλειψη εμπιστοσύνης έναντι των παρόχων μεταφορικών υπηρεσιών. Δημιουργεί στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό όταν οι εθνικοί

⁸

<http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm>

νομοθέτες και δικαστές εκφράζουν ενδεχομένως διαφορετικές θέσεις ως προς το αν μια τέτοια νέα πρακτική θεωρείται καταχρηστική. Απαιτείται μια εναρμονισμένη, πολυτροπική προσέγγιση ως προς το περιεχόμενο των υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών και τα στοιχεία της τιμής που περιλαμβάνονται στο βασικό ναύλο για όλους τους τρόπους μεταφοράς.

Μολονότι απαιτείται συγκεκριμένη εξειδίκευση των κανόνων αναγραφής των τιμών για τον κάθε διαφορετικό τρόπο μεταφοράς, μια επιλογή θα ήταν να καθοριστεί ο σκληρός πυρήνας υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών που θα πρέπει απαραίτητα να περιλαμβάνεται στο βασικό ναύλο άσχετα από τον τρόπο μεταφοράς. Αυτός θα κάλυπτε για παράδειγμα: όλες τις λειτουργικές δαπάνες που είναι απαραίτητες για τη μεταφορά των επιβατών (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που σχετίζονται με τις νομικές υποχρεώσεις του μεταφορέα, όπως η ασφάλεια, η φύλαξη και τα δικαιώματα των επιβατών) και όλες τις πτυχές που είναι ουσιώδεις για το ταξίδι από τη σκοπιά του επιβάτη (όπως η παροχή των εισιτηρίων και των καρτών επιβίβασης ή η μεταφορά ελάχιστου αριθμού αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων).

Η πρόσφατη οδηγία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών⁹ αναμένεται να αυξήσει τη διαφάνεια για τους επιβάτες, ιδίως όταν αγοράζουν εισιτήρια μεταφοράς από το διαδίκτυο. Η οδηγία απαγορεύει ρητά τα προσημειωμένα τετραγωνίδια, τις παγίδες που σχετίζονται με διαδικτυακές δαπάνες και οποιεσδήποτε πρόσθετες χρεώσεις για τις οποίες οι επιβάτες δεν έχουν ενημερωθεί δεόντως εκ των προτέρων. Επιπλέον, δεν επιτρέπει στους εμπόρους να χρεώνουν τέλη για τη χρήση των μέσων πληρωμής (π.χ. πιστωτικών καρτών) που υπερβαίνουν το κόστος με το οποίο χρεώνεται ο έμπορος για τη χρήση των μέσων αυτών.

Η Επιτροπή εκπονεί μελέτη για τους κανόνες που διέπουν τη διαφάνεια των τιμών των αεροπορικών εισιτηρίων στην ΕΕ, προκειμένου να αξιολογήσει κατά πόσον εκπληρώνουν το σκοπό για τον οποίον θεσπίστηκαν. Στόχος αυτών των κανόνων είναι να διασφαλίσουν για τους καταναλωτές μεγαλύτερη διαφάνεια στις τιμές, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής ευδιάκριτων τελικών τιμών και της ευχέρειας σύγκρισης με άλλες προσφορές. Η μελέτη αυτή αναμένεται να δημοσιευθεί το 2012.

3.3. Ενημέρωση κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και σε περίπτωση διακοπής

Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού (π.χ. για αλλαγές στους χρόνους των δρομολογίων, για τον αναμενόμενο χρόνο άφιξης στα σημεία ανταπόκρισης). Αυτή η ενημέρωση θα πρέπει να παρέχεται το συντομότερο δυνατόν όταν πρόκειται για σιδηροδρομικές μεταφορές και το αργότερο εντός 30 λεπτών μετά τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης όταν πρόκειται για μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία. Δεν υφίσταται ανάλογη διάταξη για τις αεροπορικές μεταφορές.

Η έγκαιρη και ακριβής ενημέρωση παρέχει στους επιβάτες περισσότερο χρόνο για να προσαρμόσουν το ταξίδι τους στις νέες περιστάσεις. Επίσης μειώνει τις δαπάνες που σχετίζονται με την υποχρέωση μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο και φροντίδα, αυξάνοντας τον αριθμό των επιβατών που μπορεί, αντ' αυτού, να ακυρώσουν το ταξίδι τους (επιλέγοντας την επιστροφή του αντιτίμου) ή να το αναβάλουν (επιλέγοντας την εκ νέου κράτηση). Βελτιώνει επίσης την εμπιστοσύνη των επιβατών και την εικόνα του μεταφορέα. Εκτός από τις πληροφορίες σχετικά με τις συνθήκες της διακοπής, τα δικαιώματα των επιβατών και τις διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις μεταφοράς, οι μεταφορείς, είτε οι ίδιοι είτε μέσω

⁹ Οδηγία 2011/83/ΕΕ, ΕΕ L304/64 της 22.11.2011.

εκπροσώπων τους, πρέπει να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με τον τρόπο και τον υπεύθυνο επικοινωνίας σε περίπτωση που επιθυμούν να υποβάλουν καταγγελία.

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης των επιπτώσεων του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές και της διαβούλευσης με το κοινό που συνοδεύει την παρούσα ανακοίνωση, η Επιτροπή θα αξιολογήσει την ανάγκη λήψης μέτρων για την έγκαιρη παροχή πληροφοριών (π.χ. για το ταξίδι και για οποιαδήποτε πιθανή διακοπή).

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ (ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ) ΟΤΑΝ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΑΙ

Ο νομοθέτης επέλεξε να μην ορίσει την έννοια της «μεγάλης καθυστέρησης», αλλά να καθορίσει τα χρονικά όρια έπειτα από τα οποία οι επιβάτες δικαιούνται να κάνουν μια από τις εξής δύο επιλογές:

- να ακυρώσουν το ταξίδι (επιστροφή αντιτίμου),
- να ζητήσουν μεταφορά με άλλο δρομολόγιο που τους επιτρέπει να φτάσουν στον τελικό προορισμό τους όσο το δυνατόν πλησιέστερα στον προγραμματισμένο χρόνο.

Το δικαίωμα επιλογής μεταξύ της επιστροφής αντιτίμου ή της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο διασφαλίζεται χωρίς όρους σε όλους τους τρόπους μεταφοράς και παρεμβαίνει σε κάθε περίπτωση, ακόμη και όταν υφίστανται εξαιρετικές συνθήκες. Τα χρονικά όρια που ενεργοποιούν αυτό το σύνολο δικαιωμάτων ποικίλλουν ανάλογα με τον τρόπο μεταφοράς: 60 λεπτά για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, 90 λεπτά για τις θαλάσσιες μεταφορές, 120 λεπτά (2 ώρες) για τις οδικές μεταφορές και 300 λεπτά (5 ώρες) για τις αεροπορικές μεταφορές. Το δικαίωμα επιστροφής αντιτίμου αναφέρεται στην επιστροφή ολόκληρου του ποσού του μη χρησιμοποιηθέντος εισιτηρίου εντός 7 ημερών (στις αεροπορικές και πλωτές μεταφορές) ή εντός 1 μηνός (στις μεταφορές με σιδηρόδρομο και πούλμαν) και, κατά περίπτωση, του ταξιδιού επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ (ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΕ ΑΛΛΟ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΕΚ ΝΕΟΥ ΚΡΑΤΗΣΗ) ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ

Οποτεδήποτε ο επιβάτης επιλέγει να μη ζητήσει επιστροφή του πλήρους ποσού του εισιτηρίου, δικαιούται να ζητήσει την εκπλήρωση της σύμβασης μεταφοράς και τη μεταφορά του στον τελικό προορισμό με άλλο δρομολόγιο. Η μεταφορά στον τελικό προορισμό με άλλο δρομολόγιο με την πρώτη ευκαιρία μπορεί να παρασχεθεί υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς από τον ίδιο ή διαφορετικό μεταφορέα ή με άλλο τρόπο μαζικής μεταφοράς.

Στις αεροπορικές και σιδηροδρομικές μεταφορές ο επιβάτης έχει και τρίτη επιλογή: να αναβάλει το ταξίδι για αργότερα (εκ νέου κράτηση σε άλλο δρομολόγιο του ίδιου μεταφορέα). Αυτό το δικαίωμα παρέχεται όπως εξυπηρετεί τον επιβάτη ανάλογα με τη διαθεσιμότητα θέσεων. Μολονότι η επιλογή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο αργότερα (εκ νέου κράτηση) δεν αναφέρεται ρητά στους κανονισμούς για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία, η νομοθεσία δεν αποκλείει αυτή τη δυνατότητα εφόσον αυτό συμφωνηθεί με τον επιβάτη. Αν ο επιβάτης επιλέξει επιστροφή αντιτίμου ή εκ νέου κράτηση αργότερα, παύει να υφίσταται οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση των μεταφορέων για την παροχή φροντίδας.

Οι επιβάτες διαμαρτύρονται συχνά γιατί δεν τους προσφέρθηκε η τριπλή επιλογή – μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, εκ νέου κράτηση, επιστροφή αντιτίμου – αλλά απλώς τους επιστράφηκε το ποσό του εισιτηρίου. Σε κάθε περίπτωση και για όλους τους τρόπους μεταφοράς, ο επιβάτης έχει την επιλογή, η οποία πρέπει να παρέχεται από τον μεταφορέα, ευθύς μόλις επέλθει η διακοπή.

Αλλά η επιλογή που προσφέρεται από το μεταφορέα και η επιλογή που αποδέχεται ο επιβάτης πρέπει να είναι σαφής και όχι διφορούμενη.

Εφόσον είναι συνήθως αδύνατο να δοθεί μια πρόχειρη λύση επιτόπου σε περιπτώσεις διακοπής, οι συμφωνίες και τα σχέδια μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο που απαιτούνται για την παροχή αποδοτικών εναλλακτικών λύσεων πρέπει να γίνονται εκ των προτέρων, περιλαμβανομένης και της χρήσης άλλων μεταφορέων ή τρόπων μεταφοράς. Συνεπώς, οι μεταφορείς πρέπει να διασφαλίσουν ότι διαθέτουν το απαραίτητο εξειδικευμένο προσωπικό και τα σχετικά μέσα στον τερματικό σταθμό/ στον σταθμό για να έρχονται σε επαφή με τους επιβάτες και να τους επιτρέπουν να κάνουν την επιλογή τους γρήγορα και αποδοτικά, μόλις συντελεστεί η υπάρξει διακοπή. Εξακολουθούν να εμφανίζονται πολύ συχνά περιπτώσεις όπου επιβάτες δεν καταφέρνουν να επιβιβαστούν και δεν υπάρχει κάποιος στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν. Στις περιπτώσεις αυτές οι εθνικοί φορείς επιβολής πρέπει να προβαίνουν σε αυστηρές διώξεις.

Οι εθνικοί φορείς επιβολής οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι μεταφορείς, ανεξαρτήτως του τρόπου μεταφοράς, προετοιμάζονται επαρκώς για την αντιμετώπιση περιπτώσεων διακοπής θεσπίζοντας αποτελεσματικά συστήματα συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών και προσφοράς εναλλακτικών ταξιδιωτικών διευθετήσεων σε αυτούς.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΞΙΩΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΓΑΛΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Η νομοθεσία για όλους τους τρόπους μεταφοράς ορίζει το ελάχιστο επίπεδο φροντίδας το οποίο πρέπει να παρέχεται επιτόπου όποτε μια καθυστέρηση φτάνει στο χρονικό όριο πέραν του προγραμματισμένου χρόνου αναχώρησης. Για όλους τους τρόπους μεταφοράς, η φροντίδα συνδέεται με το χρόνο αναμονής που προκύπτει από μια μεγάλη καθυστέρηση ή ακύρωση ή/και μετέπειτα μεταφορά με άλλο δρομολόγιο. Πρέπει να είναι αναλογική, εύλογη και προσαρμοσμένη στις συνθήκες της διακοπής, των επιβατών και του σχετικού τρόπου μεταφοράς. Οι ελάχιστες καθυστερήσεις που ενεργοποιούν το δικαίωμα λήψης συνδρομής ποικίλλουν: 60 λεπτά για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, 90 λεπτά για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία, από 120 έως 240 λεπτά για τις αεροπορικές μεταφορές. Οι υπηρεσίες μέριμνας πρέπει να παρέχονται τόσο στον τερματικό σταθμό και/ή επί του οχήματος (π.χ. τα αναψυκτικά και τα γεύματα μπορεί να είναι περιορισμένα αλλά πρέπει να παρέχονται επί του οχήματος σε περίπτωση καθυστερήσεων στο διάδρομο προσγείωσης ή πάνω στο πλοίο, ιδίως για ευάλωτους επιβάτες πρέπει να παρέχεται πάντα πρόσβαση σε τουαλέτες και επαρκής κλιματισμός (θέρμανση/ψύξη)).

Επί του παρόντος, η νομοθεσία για τις αεροπορικές και σιδηροδρομικές μεταφορές δεν περιλαμβάνει περιορισμό στο δικαίωμα παροχής καταλύματος, αλλά αυτό μπορεί να περιορίζεται στα 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση για τρεις διανυκτερεύσεις όταν πρόκειται για πλωτές μεταφορές και σε 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση για δύο διανυκτερεύσεις όταν πρόκειται για πούλμαν.

Επιπλέον, όλες οι μορφές υπηρεσιών μέριμνας (περιλαμβανομένης και της παροχής καταλύματος) προσφέρονται χωρίς όρους για τις αεροπορικές και σιδηροδρομικές μεταφορές και πρέπει να παρέχονται ακόμη και όταν συντρέχουν έκτακτες περιστάσεις. Όσον αφορά τους κανονισμούς για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία, πρέπει να παρέχονται σε κάθε περίπτωση επαρκή γεύματα και αναψυκτικά. Ωστόσο, η παροχή καταλύματος εξαιρείται σε ορισμένες συγκεκριμένες περιπτώσεις όταν συντρέχουν έκτακτες περιστάσεις: για τα πλωτά μέσα μεταφοράς, όταν η ακύρωση ή η καθυστέρηση προκαλείται από καιρικές συνθήκες που καθιστούν ανασφαλής τη λειτουργία του πλοίου, και για πούλμαν, όταν επικρατούν ακραίες καιρικές συνθήκες ή επέρχονται μεγάλες φυσικές καταστροφές. Το βάρος της απόδειξης το φέρουν πάντα οι μεταφορείς.

Όπως και στην περίπτωση επιστροφής αντιτίμου και μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο, οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν ότι:

- οι μεταφορείς προετοιμάζονται επαρκώς για την αντιμετώπιση περιπτώσεων διακοπής δημιουργώντας αποτελεσματικά συστήματα παροχής συνδρομής στους επιβάτες και είναι πάντα παρόντες, είτε οι ίδιοι είτε μέσω εκπροσώπου, στους τερματικούς σταθμούς, όποτε προκύπτει κάποιο συμβάν·
- στο πλαίσιο της αξιολόγησης επιπτώσεων για την αναθεώρηση του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές, αξιολογείται πάντα η ευκαιρία παροχής υπηρεσιών μέριμνας σε μη επιβιβασθέντες επιβάτες αεροπορικών μέσων μεταφοράς εντός χρονικών ορίων παρόμοιων με εκείνα που ισχύουν για άλλους τρόπους μεταφοράς.

7. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Υπό ορισμένες προϋποθέσεις, το δικαίωμα αποζημίωσης με αντικειμενικό και τυποποιημένο τρόπο σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη αποτελεί μέρος του σκληρού πυρήνα των ελάχιστων προτύπων ποιότητας για όλους τους τρόπους μεταφοράς.

Σκοπός αυτής της αποζημίωσης είναι η μείωση της ταλαιπωρίας που προκλήθηκε σε όλους τους επιβάτες διασφαλίζοντας, μεταξύ άλλων, την ελάχιστη αρωγή προς τους επιβάτες κατά την άφιξη η οποία θα τους επιτρέπει να αντιμετωπίσουν την άμεση αναστάτωση που υπέστησαν από την απροσδόκητη μεγάλη καθυστέρηση, παρόμοια με τη συνδρομή την οποία δικαιούνται κατά την καθυστέρηση στο σημείο αναχώρησης.

7.1. Κοινή ευθύνη

Ο νομοθέτης επέλεξε να εστιασθεί η παροχή των δικαιωμάτων παροχής υπηρεσιών μέριμνας και συνδρομής σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού στην εταιρία εκμετάλλευσης. Ωστόσο, αυτό δεν συνεπάγεται ότι η εν λόγω εταιρία οφείλει να επωμισθεί αποκλειστικά την οικονομική επιβάρυνση ή ότι οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν τα δικαιώματα αυτά μόνο όταν ο λόγος για τη μεγάλη καθυστέρηση βαρύνει τον μεταφορέα.

Η εμπειρία έχει δείξει ότι η αιτία της μακράς καθυστέρησης μπορεί να περιλαμβάνει πολλούς εμπλεκόμενους φορείς στη μεταφορική αλυσίδα. Το επίπεδο της ταλαιπωρίας που υπέστησαν οι επιβάτες και, ως εκ τούτου, το δικαίωμα που έχουν για την παροχή συνδρομής παραμένει ίδιο ανεξαρτήτως του λόγου που προκάλεσε την ταλαιπωρία αυτή ή το πρόσωπο που ευθύνεται. Το πρόσωπο που ευθύνεται θα πρέπει να αναλάβει το οικονομικό κόστος που

συνδέεται με την αποζημίωση που οφείλεται στον επιβάτη και να την καταβάλει στον μεταφορέα εκτέλεσης του δρομολογίου.

Αυτή η αρχή της κοινής ευθύνης εφαρμόζεται ελλιπώς επί του παρόντος, με αποτέλεσμα να πρέπει να βελτιωθεί η υλοποίησή της. Στο πλαίσιο της αναθεώρησης του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές, θα αξιολογηθούν μέτρα που θα διασφαλίζουν ότι οι εταιρίες εκμετάλλευσης θα είναι σε θέση να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους, ενώ παράλληλα οι οικονομικές δαπάνες θα κατανέμονται δίκαια μεταξύ όλων εκείνων που ευθύνονται για την καθυστέρηση.

7.2. Έκτακτες περιστάσεις

Οι φορείς εκμετάλλευσης αεροπορικών και πλωτών μέσων μεταφοράς ίσως δεν χρειάζεται να καταβάλουν αποζημίωση όταν η διακοπή οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις. Αυτό ισχύει και για τους φορείς εκμετάλλευσης λεωφορείων όταν έχουν προσφέρει με αποτελεσματικό τρόπο την επιλογή επιστροφής αντιτίμου ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο. Στις σιδηροδρομικές μεταφορές, αυτό ισχύει όταν η διακοπή προκαλείται με υπαιτιότητα τρίτου ή του επιβάτη ή από συνθήκες που δεν συνδέονται με τη λειτουργία του σιδηροδρόμου και τις οποίες ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει και των οποίων οι συνέπειες δεν μπορούσαν να αποτραπούν. Το βάρος της απόδειξης το φέρει πάντα ο μεταφορέας.

Οι συνθήκες υπό τις οποίες οφείλεται η αποζημίωση, καθώς και το ποσό και οι περιστάσεις υπό τις οποίες μπορεί να εξαιρεθεί ο μεταφορέας μπορεί να διαφέρουν, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του κάθε τρόπου μεταφοράς και τις διαφορετικές ανάγκες των επιβατών, δηλαδή την ταλαιπωρία που υφίστανται. Για παράδειγμα, αυτό περιλαμβάνει τις διαφορές στο χρόνο που χάθηκε εξαιτίας της διακοπής (μία ώρα τουλάχιστον για τις σιδηροδρομικές μεταφορές), στην απόσταση του ταξιδιού (μεταφορές με αεροπορικά και πλωτά μέσα) και στην τιμή του εισιτηρίου.

Πρέπει να προβλεφθεί ως ένα βαθμό η δυνατότητα αποκλίσεων μεταξύ των διάφορων τρόπων μεταφοράς με σκοπό τη σαφήνεια των κανόνων και την εύκολη εφαρμογή τους από μέρους των μεταφορέων, καθώς και τη δυνατότητα των επιβατών να κατανοούν τα δικαιώματά τους. Στην πράξη ανακύπτουν δύο ειδών καταστάσεις: σαφείς περιπτώσεις έκτακτων περιστάσεων, στο πλαίσιο των οποίων είναι απαραίτητο να εφαρμοστεί ως ένα βαθμό η αρχή της αναλογικότητας ως προς το βάρος που επιβάλλεται στους μεταφορείς για την παροχή φροντίδας (π.χ. κλείσιμο του ευρωπαϊκού εναέριου χώρου κατά την κρίση εξαιτίας της ηφαιστειακής τέφρας το 2010)¹⁰ άλλες περιπτώσεις όπου είναι δύσκολο να διακρίνει κανείς γρήγορα και εύκολα εάν συντρέχουν οι έκτακτες περιστάσεις. Ωστόσο, ο νομοθέτης έχει δώσει παραδείγματα για μεταφορές με εναέρια, πλωτά και οδικά μέσα μεταφοράς σε ορισμένες αιτιολογικές σκέψεις των σχετικών κανονισμών. Επιπλέον, το γεγονός ότι το Δικαστήριο της ΕΕ έχει καταστήσει σαφές ότι ένα τεχνικό πρόβλημα σε αεροσκάφος δεν μπορεί να θεωρηθεί κατ' αρχήν ως εξαιρετική συνθήκη¹⁰ μπορεί να βοηθήσει τους εθνικούς φορείς επιβολής που είναι υπεύθυνοι για όλους τους τρόπους μεταφοράς και την Επιτροπή να εναρμονίσουν και να επιταχύνουν την εφαρμογή αυτής της αρχής.

Οι επιβάτες πρέπει να είναι βέβαιοι ότι το δικαίωμα αποζημίωσης θα παρέχεται γρήγορα από τον πραγματικό μεταφορέα, αφού αποσαφηνιστεί ότι δεν συντρέχουν οι έκτακτες περιστάσεις

¹⁰ Υπόθεση C 549/07 Wallentin-Hermann της 22.12.2008.

στη συγκεκριμένη περίπτωση. Όλοι οι κανονισμοί επιτρέπουν την καταβολή αποζημίωσης υπό μορφή δελτίων (κουπονιών) ή με άλλη μορφή μόνο κατόπιν συμφωνίας με τον επιβάτη. Αυτή η δυνατότητα αυξάνει την ευελιξία, την ταχύτητα και την ευκολία τόσο για τους μεταφορείς όσο και για τους επιβάτες.

Θα αξιολογηθεί επίσης η αναλογικότητα του οικονομικού φορτίου που επιβάλλεται στον κλάδο υπό εξαιρετικές συνθήκες σε σχέση με το δικαίωμα λήψης συνδρομής κατά την ερχόμενη αξιολόγηση επιπτώσεων για την αναθεώρηση του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές. Όσον αφορά τον πλήρη σεβασμό του δικαιώματος αποζημίωσης, απαιτείται η λήψη μέτρων για τη σαφέστερη και συνεπέστερη εφαρμογή των κανόνων σχετικά με τις έκτακτες περιστάσεις σε όλους τους τρόπους μεταφοράς.

8. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΤΟΥΣ

Σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, εκτός από τις μεταφορές με λεωφορείο, η ευθύνη σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού, καθώς και εσφαλμένου χειρισμού αποσκευών καλύπτεται από διεθνείς συμβάσεις που έχουν ενσωματωθεί στο ενωσιακό δίκαιο¹¹. Παρά τις ιδιαιτερότητες κάθε τρόπου μεταφοράς και το σχετικό διεθνές πλαίσιο, υπάρχουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά.

Οι διεθνείς συμβάσεις περιλαμβάνουν το ατομικό δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση ζημίας. Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ του επιβάτη και του μεταφορέα, το ζήτημα πρέπει να εξεταστεί δικαστικώς υπό το φως των επιμέρους συνθηκών. Αντιθέτως, οι ενωσιακοί κανονισμοί για τα δικαιώματα των επιβατών δεν λαμβάνουν υπόψη την επιμέρους βλάβη, αλλά διασφαλίζουν την πιο άμεση και συλλογική προστασία των επιβατών προκειμένου να μετριάσουν την αναστάτωση και την ταλαιπωρία, στις περιπτώσεις όπου οι τυποποιημένοι και άμεσοι τύποι επανόρθωσης ορίζονται με βάση αντικειμενικά, μετρήσιμα κριτήρια, όπως η διάρκεια της καθυστέρησης, η τιμή του εισιτηρίου και η απόσταση του ταξιδιού.

Συνεπώς τα δύο νομικά συστήματα είναι διακριτά και αυτόνομα και εξετάζουν τα διάφορα είδη βλάβης όπως έχει επιβεβαιώσει το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων¹² για την αεροπορία: π.χ. η σύμβαση του Μόντρεαλ ορίζει τις συνθήκες υπό τις οποίες, εάν καθυστερήσει μια πτήση, οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες μπορούν να καταθέσουν αγωγές με αίτημα την αποκατάσταση σε ατομική βάση, ενώ ο κανονισμός για τις αεροπορικές μεταφορές προβλέπει τυποποιημένα και άμεσα μέτρα αποζημίωσης.

Οι μηχανισμοί του ενωσιακού δικαίου ορίζουν την ελάχιστη προστασία που εφαρμόζεται για τη χρηματική αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού με βάση διαφορετικά καθεστώτα νομικής ευθύνης. Αυτή η χρηματική αποζημίωση δεν είναι αυτόματη, και πρέπει να την αξιώσει κανείς δια της δικαστικής οδού¹³.

¹¹ Σύμβαση του Μόντρεαλ και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 για τις αεροπορικές μεταφορές· σύμβαση των Αθηνών και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 392/2009 για τις μεταφορές με πλωτά μέσα· διεθνής σύμβαση για τη μεταφορά επιβατών (CIV), ενιαίοι κανόνες σχετικά με τη σύμβαση διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών (COTIF) και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 για τις σιδηροδρομικές μεταφορές.

¹² C-344/04 IATA της 10.01.2006; C-549/07 Wallentin-Hermann; Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 Sturgeon κ.α. C-432/07 Böck και Lepuschitz της 19.11.2009.

¹³ Υπάρχουν επίσης αυτόματες προκαταβολές που ορίζονται βάσει ενωσιακών ή/και διεθνών σχετικών συμβάσεων, με ελάχιστη αξία τα 21.000 ευρώ για τις μεταφορές με σιδηροδρομικά και πλωτά μέσα,

Σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, οι μεταφορείς φέρουν ευθύνη για τη μεταφορά αποσκευών σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή καθυστέρησης, εκτός εάν αυτή συνέβη υπό ορισμένες προϋποθέσεις που ορίζει ο νόμος και οι οποίες σχετίζονται γενικά με τις συνθήκες του συμβάντος και τις προσπάθειες για την πρόληψη ή τον περιορισμό της βλάβης. Η νομοθεσία για κάθε τρόπο μεταφοράς τείνει να ορίσει συγκεκριμένα ελάχιστα ποσά αποζημίωσης σε περίπτωση προβλημάτων σχετικών με τις αποσκευές.

Υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες για την προστασία των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή καθυστέρησης του εξοπλισμού μετακίνησης, κυρίως με αποκλεισμό των ορίων αποζημίωσης, αλλά με συσχετισμό της αποζημίωσης με το κόστος επισκευής ή αντικατάστασης του πραγματικού εξοπλισμού μετακίνησης. Αυτό δεν ισχύει στην αεροπορία, στο πλαίσιο της οποίας, όπως ανακοίνωσε η Επιτροπή το 2008¹⁴, το εν λόγω νομικό κενό πρέπει να καλυφθεί ταχύτατα.

Οι εθνικοί φορείς επιβολής που έχουν οριστεί βάσει των κανονισμών για τις σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές είναι αρμόδιοι για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις διατάξεις σχετικά με την ευθύνη του μεταφορέα. Αυτό δεν ισχύει για τις θαλάσσιες και αεροπορικές μεταφορές. Αυτό σημαίνει ότι, αντίθετα με όλες τις υπόλοιπες καταγγελίες όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών, η διεκπεραίωση των πολυάριθμων καταγγελιών όσον αφορά τον εσφαλμένο χειρισμό αποσκευών δεν γίνεται από τους οριζόμενους εθνικούς φορείς επιβολής. Η κατάσταση αυτή επηρεάζει την ασφάλεια δικαίου και την ομοιόμορφη διεκπεραίωση των ζητημάτων αυτών σε επίπεδο ΕΕ.

Το εν λόγω νομικό κενό σχετικά με τα ζητήματα που σχετίζονται με τις αποσκευές και τον εξοπλισμό μετακίνησης θα αντιμετωπιστούν στην επικείμενη αξιολόγηση επιπτώσεων ενόψει της αναθεώρησης του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές.

9. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΑΧΥΡΡΥΘΜΟΥ ΚΑΙ ΕΥΠΡΟΣΙΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Όταν επιβάτες όλων των τρόπων μεταφοράς δεν μένουν ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζει τα δικαιώματά τους ο μεταφορέας, δικαιούνται να υποβάλουν καταγγελία αρχικά στον μεταφορέα και, εάν εξακολουθούν να μην είναι ικανοποιημένοι, στον αρμόδιο φορέα που έχει οριστεί ως εθνικός φορέας ελέγχου της εφαρμογής για την εκπλήρωση αυτής της ευθύνης. Το δίκτυο των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών παρέχει πολύτιμη συνδρομή στους ταξιδιώτες που χρειάζονται πληροφορίες και οδηγίες σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού τους.

Η εμπειρία έχει καταδείξει τη σημασία του καθορισμού χρονικών ορίων για τη διεκπεραίωση καταγγελιών τόσο για τους μεταφορείς όσο και για τους εθνικούς φορείς επιβολής. Οι οργανώσεις καταναλωτών έχουν διαμαρτυρηθεί επανειλημμένα για τις επιδόσεις ως προς τη διεκπεραίωση των καταγγελιών τόσο εκ μέρους των μεταφορέων όσο και εκ μέρους των εθνικών φορέων ελέγχου επιβολής, ιδίως στις αεροπορικές μεταφορές. Δεδομένου ότι ο κανονισμός για τις αεροπορικές μεταφορές δεν περιλαμβάνει νόμιμα χρονικά όρια για τη

και 16.000 ΕΤΔ για τις αεροπορικές μεταφορές (περίπου 17.600 ευρώ). Δεν προβλέπεται προκαταβολή για τις μεταφορές με λεωφορείο, αλλά ο μεταφορέας πρέπει να χορηγήσει άμεση συνδρομή στα θύματα ατυχήματος.

¹⁴

COM 158 (2008).

διεκπεραίωση καταγγελιών, η Επιτροπή ενεθάρρυνε τη θέσπιση εθελοντικών συμφωνιών για τα εν λόγω χρονικά όρια, η σύναψη των οποίων έγινε το 2007¹⁵. Εφόσον η πείρα έχει καταδείξει ότι τα χρονικά όρια δεν γίνονται σεβαστά σε ευρεία κλίμακα¹⁶, οι νομοθέτες της ΕΕ θέσπισαν υποχρεωτικά χρονικά όρια σε μεταγενέστερα νομοθετήματα. Ο κανονισμός για τις σιδηροδρομικές μεταφορές ορίζει προθεσμίες για τους σιδηροδρομικούς μεταφορείς, αλλά όχι για τους εθνικούς φορείς επιβολής, ενώ οι νέοι κανονισμοί για τις μεταφορές με πλωτά μέσα και λεωφορεία ορίζουν χρονικά όρια για τη διεκπεραίωση καταγγελιών τόσο για τους μεταφορείς (αντίστοιχα, δύο και τρεις μήνες) όσο και για τους εθνικούς φορείς επιβολής («εύλογος χρόνος»).

Είναι προς το συμφέρον όλων των μερών να ικανοποιείται η μεγάλη πλειονότητα των δυσαρεστημένων επιβατών με τη χρήση των διαδικασιών υποβολής καταγγελιών των ίδιων των μεταφορών. Συνεπώς, οι πληροφορίες που παρέχονται από τον μεταφορέα στους επιβάτες πρέπει να είναι ακριβείς και νομικά ορθές. Οι αρμόδιες αρχές πρέπει να παρακολουθούν την τήρηση αυτής της υποχρέωσης εκ μέρους των μεταφορέων. Οι παραπλανητικές ή ελλιπείς πληροφορίες ενδέχεται να αποθαρρύνουν τους επιβάτες από τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους. Κάτι τέτοιο αποτελεί σοβαρή παραβίαση της νομοθεσίας, για την οποία οι εθνικοί φορείς επιβολής πρέπει – εάν απαιτηθεί – να επιβάλουν κυρώσεις βάσει των σχετικών κοινοτικών και εθνικών κανόνων. Επιπλέον, οι επιβάτες δεν μπορούν να κατανοήσουν γιατί η υποβολή καταγγελιών στους μεταφορείς, οι οποίοι χρησιμοποιούν προηγμένη τεχνολογία πληροφορικής για τη δημοσιότητα και την πώληση εισιτηρίων, μπορεί να γίνει μόνο με πολύ παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας, όπως οι διεθνείς τηλεφωνικές κλήσεις ή το φαξ.

- Κατά την εκτίμηση των επιπτώσεων για την αναθεώρηση του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές θα αξιολογηθούν τα μέτρα που θα διασφαλίσουν ότι οι μεταφορείς θα δημιουργήσουν ευπρόσιτα (από άποψη κόστους, τρόπων, προθεσμιών κλπ.) μέσα για να μπορούν οι επιβάτες, περιλαμβανομένων και επιβατών με μειωμένη κινητικότητα, να υποβάλλουν καταγγελίες και να τις παρακολουθούν, και θα εξετασθεί η ανάγκη να παρέχουν οι μεταφορείς και οι εθνικοί φορείς επιβολής περισσότερα στατιστικά δεδομένα (δηλαδή, για τον αριθμό των καταγγελιών επιβατών που έχουν διεκπεραιωθεί και τακτοποιηθεί) και να διεκπεραιώνουν τις καταγγελίες σε καθορισμένο χρονικό όριο.
- Πρέπει να επιδιωχθεί η σύναψη εθελοντικών συμφωνιών για τα χρονικά όρια διεκπεραίωσης καταγγελιών στο σιδηροδρομικό κλάδο, εφόσον αυτά ισχύουν ήδη για άλλους τρόπους μεταφοράς.

10. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΛΗΡΟΥΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Απαιτείται ενισχυμένη συνεργασία μεταξύ όλων των εθνικών φορέων ελέγχου της εφαρμογής που είναι αρμόδιοι για όλους τους τρόπους μεταφοράς για τη διασφάλιση της συνεκτικής εφαρμογής και επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών. Τα κράτη μέλη πρέπει να εντοπίσουν και να καταργήσουν όλους τους νόμους και διαδικασίες σε εθνικό επίπεδο που παρεμποδίζουν την ορθή εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου, όπως για παράδειγμα, εάν δεν

¹⁵ http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

¹⁶ COM 174 (2011).

μπορούν διωχθούν μη εθνικοί κοινοτικοί μεταφορείς ή εάν δεν μπορεί εφαρμοστεί ορθά η νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου. Αυτό όχι μόνο θα βελτιώσει την ασφάλεια δικαίου για τους επιβάτες, αλλά θα εξασφαλίσει επίσης την επικράτηση ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τους μεταφορείς που δραστηριοποιούνται σε διεθνές επίπεδο. Οι προηγούμενες ανακοινώσεις για τα δικαιώματα των επιβατών¹⁷ εντόπισαν τομείς για τους οποίους απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή και σε άλλους τρόπους μεταφοράς.

Η αποτελεσματική εφαρμογή απαιτεί την ενεργό παρακολούθηση από μέρους των εθνικών φορέων επιβολής, εκτός από τα μέτρα αντίδρασης με βάση τις καταγγελίες μεμονωμένων επιβατών. Η Επιτροπή θα αναλύσει τα εθνικά καθεστώτα κυρώσεων προκειμένου να διαπιστώσει εάν τα τρία κριτήρια που ισχύουν για τα καθεστώτα κυρώσεων (να είναι αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά) επαρκούν για την αποφυγή διχογνωμίας κατά την επιβολή σε εθνικό επίπεδο ή αν απαιτείται περαιτέρω εναρμόνιση προκειμένου να δοθούν οικονομικά κίνητρα στους μεταφορείς, ώστε να συμμορφώνονται με τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των ασθενών και να κατοχυρώσουν την επικράτηση ισότιμων όρων ανταγωνισμού, όπως ζητούν οι ενδιαφερόμενοι.

Επιπλέον, οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε εύκολα και οικονομικά μέτρα επανόρθωσης όταν προκύπτει ένα πρόβλημα. Οι διαδικασίες εξωδικαστικού διακανονισμού, όπως τα συστήματα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (Alternative Disputes Resolution - ADR)¹⁸, αλλά και οι εθνικές ή ευρωπαϊκές διαδικασίες μικροδιαφορών (όπως αυτή που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 861/2007¹⁹) είναι συνήθως λιγότερο δαπανηρές για τους επιβάτες.

III. ΆΛΛΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΟΥΝ ΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΕ ΚΑΙ ΕΞΩ ΑΠΟ ΑΥΤΗΝ: ΔΙΑΤΡΟΠΙΚΟΤΗΤΑ, ΣΧΕΔΙΑ ΣΥΝΕΧΙΣΗΣ ΤΗΣ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η διατροπικότητα καθιστά αποτελεσματικότερη την προστασία των επιβατών διευκολύνοντας τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο ή παρέχοντας τις κατάλληλες πληροφορίες για ανταποκρίσεις με διαφορετικά μέσα μεταφοράς το νωρίτερο δυνατόν, ιδίως δε (αλλά όχι μόνο) σε περίπτωση μαζικής διαταραχής των μεταφορών. Η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο διαφορετικού μέσου μεταφοράς συμβάλλει επίσης στη μείωση της ταλαιπωρίας των επιβατών και του κόστους για τον κλάδο μειώνοντας το χρόνο κατά τον οποίο πρέπει να παρασχεθεί φροντίδα στους επιβάτες. Η παροχή «εισιτηρίων κατευθείαν μεταφοράς» (δηλαδή η σύναψη ενιαίας σύμβασης μεταφοράς για διάφορα σκέλη με ένα τρόπο μεταφοράς) και ενοποιημένων εισιτηρίων (κατάρτιση σύμβασης μεταφοράς για τη διατροπική αλυσίδα ταξιδιών) διευκολύνει τα ταξίδια και ενισχύει τα δικαιώματα των επιβατών.

Καθώς οι πολυτροπικές μεταφορές γίνονται πραγματικότητα – για παράδειγμα, με την ενοποίηση των συμβάσεων μεταφορέων – θα πρέπει να προσαρμοστεί το νομοθετικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών προκειμένου να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα των διακοπών στα σημεία ανταπόκρισης ενός διατροπικού ταξιδιού. Η οδηγία για τα ευφυή συστήματα μεταφορών (ΕΣΜ)²⁰ περιλαμβάνει την ανάπτυξη δεσμευτικών προδιαγραφών για την παροχή

¹⁷ COM 166 (2011) και COM 174 (2011).

¹⁸ Βλέπε προτάσεις της Επιτροπής της 29.11.2011, COM(2011) 793 και 794.

¹⁹ ΕΕ L 199/1 της 31.07.2007.

²⁰ Οδηγία 2010/40/ΕΕ ΕΕ L207/1 της 6.8.2010.

υπηρεσιών πολυτροπικής ταξιδιωτικής πληροφόρησης σε ολόκληρη την ΕΕ. Ο κανονισμός για τις σιδηροδρομικές μεταφορές υποχρεώνει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους πωλητές εισιτηρίων να προσαρμόσουν τα ηλεκτρονικά συστήματα ταξιδιωτικής πληροφόρησης και κρατήσεων σύμφωνα με τη δέσμη κοινών προτύπων που εγκρίθηκαν το 2011²¹ («ΤΠΔ ΑΜΚ») προκειμένου να καταστεί δυνατή η παροχή υπηρεσιών ακριβούς ταξιδιωτικής πληροφόρησης και έκδοσης εισιτηρίων σε ολόκληρη την ΕΕ. Τα πρότυπα αυτά θα προβλέπουν διεπαφές προκειμένου να συμπεριληφθούν και άλλοι τρόποι μεταφοράς.

Η κρίση ηφαιστειακής τέφρας και οι διακοπές ταξιδιών εξαιτίας ακραίων καιρικών φαινομένων το 2010 που επηρέασαν τις αεροπορικές, σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές ανέδειξαν την ανάγκη για μεγαλύτερη ευελιξία στα ευρωπαϊκά συστήματα μεταφορών και για αποτελεσματικότερες, πολυτροπικές λύσεις με σκοπό τη διατήρηση της κινητικότητας επιβατών και επιχειρήσεων, μέσω αύξησης της ετοιμότητας, του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων.

Οι αρχές των μεγαλύτερων αγορών αεροπορικών μεταφορών [Ηνωμένες Πολιτείες, Καναδάς] ενισχύουν και αυτές τα δικαιώματα των επιβατών που χρησιμοποιούν αεροπορικά μέσα μεταφοράς. Άλλες ευρωπαϊκές και βορειοαφρικανικές χώρες θα εφαρμόσουν τους κανονισμούς της ΕΕ στο πλαίσιο των διμερών ή πολυμερών αεροπορικών συμφωνιών που έχουν συνάψει με την ΕΕ. Ωστόσο, η ΕΕ είναι προς το παρόν το μοναδικό μέρος του κόσμου όπου ισχύουν ελάχιστα πρότυπα για όλους τους τρόπους μεταφοράς, τα οποία ωφελούν όλους τους επιβάτες στην Ευρώπη, συμπεριλαμβανομένων και πολιτών τρίτων χωρών που ταξιδεύουν χρησιμοποιώντας μεταφορικές υπηρεσίες οι οποίες καλύπτονται από τους κανονισμούς της ΕΕ.

Προκειμένου να βελτιωθεί η προστασία των επιβατών ακόμη και πέραν των ορίων της ΕΕ, ζητήματα σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών θα ρυθμιστούν με διμερείς και διεθνείς συμφωνίες για όλους τους τρόπους μεταφοράς, όπως ορίζεται στη Λευκή Βίβλο.

IV. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Έχουν θεσπιστεί οι ίδιες βασικές αρχές και τα ίδια βασικά δικαιώματα για όλους τους τρόπους μεταφοράς, προκειμένου να καταστούν τα ταξίδια στην ΕΕ ευκολότερη και πιο ευχάριστη εμπειρία, μέσω της αύξησης της ποιότητας των υπηρεσιών, της προστασίας των ταξιδιωτών και της ελκυστικότητας του ευρωπαϊκού κλάδου των μεταφορών.

Αυτά τα δικαιώματα των επιβατών θα εξακολουθήσουν να αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του ευρωπαϊκού οράματος για μια πολιτική μεταφορών, έστω και αν οι συνθήκες και οι τρόποι εφαρμογής ποικίλλουν και εξελίσσονται.

Ο βασικός σκοπός πλέον είναι να καταστούν αυτοί οι κανόνες ευνόητοι και να ενοποιηθεί η υλοποίηση και η εφαρμογή τους σε όλους τους τρόπους μεταφοράς προκειμένου να διασφαλιστεί η εφαρμογή συγκλίνουσας προσέγγισης στον τομέα αυτόν. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να εξετάζει τόσο ρυθμιστικά όσο και μη ρυθμιστικά ζητήματα προκειμένου να βελτιώσει την αποτελεσματική προστασία των επιβατών και να διασφαλίσει την εφαρμογή της κοινοτικής νομοθεσίας με αναλογικό και αποτελεσματικό τρόπο.

²¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 454/2011, ΕΕ L123/11 της 12.5.2011.

Πρώτον, σε συντονισμό με την συνεχιζόμενη αναθεώρηση της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια (90/314/ΕΟΚ), το 2012 η Επιτροπή θα αναλύσει το κατά πόσον θα προτείνει τον εκσυγχρονισμό του αρχικού κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών: του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τις αεροπορικές μεταφορές . Σε συνδυασμό με την παρούσα ανακοίνωση, η Επιτροπή εγκαινιάζει τη δημόσια διαβούλευση σχετικά με μια δέσμη ερωτήσεων που σχετίζονται με την εν λόγω αναθεώρηση.

Δεύτερον, η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τους εθνικούς φορείς επιβολής προκειμένου να συμφωνήσουν επί ορισμένων οδηγιών για την εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου, παρά την όποια μελλοντική ερμηνεία από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης: αρχικά για την ομαλή εφαρμογή του κανονισμού για τις αεροπορικές μεταφορές όσον αφορά τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, ιδίως ενόψει των ολυμπιακών και παραολυμπιακών αγώνων του 2012, και στη συνέχεια για επιβάτες που χρησιμοποιούν το σιδηρόδρομο (2013), πλωτά μέσα μεταφοράς (2014) και μέσα οδικών μεταφορών (2015).

Ταυτόχρονα, η Επιτροπή θα βελτιώσει τις δράσεις εφαρμογής μέσω της ενίσχυσης της συνεργασίας με τους εθνικούς φορείς επιβολής και της συστηματικότερης ανταλλαγής ορθών πρακτικών, πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων με τους εθνικούς φορείς επιβολής και τους ενδιαφερόμενους. Η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης σε συνεργασία με τρίτες χώρες πώς μπορεί να επεκταθεί η εφαρμογή των ενωσιακών αρχών για την προστασία των επιβατών σε ταξίδια εκτός της ΕΕ.

Βραχυπρόθεσμα, οι επιβάτες πρέπει να γνωρίζουν και να κατανοούν τα δικαιώματά τους. Πρέπει να είναι πεπεισμένοι ότι τα δικαιώματα αυτά θα εφαρμόζονται και ότι οι αρχές θα τους προστατέψουν αποτελεσματικά σε περίπτωση ανάγκης. Ο κατάλογος που επισυνάπτεται συνοψίζει και παρουσιάζει μια σαφή και συνοπτική επισκόπηση των βασικών δικαιωμάτων των επιβατών που ισχύουν στην ΕΕ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΕ²²

1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΧΩΡΙΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Όλοι οι επιβάτες έχουν ισότιμη πρόσβαση στις μεταφορές και, συγκεκριμένα, προστατεύονται από τις διακρίσεις λόγω ιθαγένειας, κατοικίας ή αναπηρίας.

2. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν συνδρομή χωρίς πρόσθετο κόστος όταν ταξιδεύουν με όλα τα μέσα μεταφοράς προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα να απολαμβάνουν τις ίδιες ταξιδιωτικές δυνατότητες με τους υπόλοιπους πολίτες.

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ, ΙΔΙΩΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να ενημερώνονται σωστά για την τιμή του εισιτηρίου, τα δικαιώματά τους και τις συνθήκες του ταξιδιού τους έγκαιρα και με τον προσήκοντα τρόπο πριν από το ταξίδι, καθώς και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και έπειτα από αυτό σε περίπτωση διακοπής.

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ (ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ) ΟΤΑΝ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΑΙ

Σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης του ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα επιστροφής ολόκληρου του ποσού του εισιτηρίου.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ (ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΕ ΑΛΛΟ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΕΚ ΝΕΟΥ ΚΡΑΤΗΣΗ) ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ

Σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ακύρωσης του ταξιδιού ή άρνησης επιβίβασης, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα παροχής εναλλακτικής ταξιδιωτικής εξυπηρέτησης, το συντομότερο δυνατόν, ή εκ νέου κράτησης σε χρόνο που τους εξυπηρετεί. Η επιλογή πρέπει να προσφέρεται από τον μεταφορέα όταν λάβει χώρα η διακοπή, με σαφή και αδιαμφισβήτητο τρόπο.

²²

Το παρόν έγγραφο έχει μόνο επεξηγηματικό χαρακτήρα. Δεν είναι νομικά δεσμευτικό.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΞΙΩΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΓΑΛΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ Ή ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Οι μη επιβιβασθέντες επιβάτες έχουν το δικαίωμα να τους παρασχεθεί ένα ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών μέριμνας αμέσως, επιτόπου στους τερματικούς ή μη σταθμούς ή/και επί των οχημάτων όσο χρόνο αναμένουν την έναρξη ή τη συνέχιση του καθυστερημένου ταξιδιού ή τη μεταφορά τους σε άλλο δρομολόγιο.

7. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Υπό ορισμένες συνθήκες, σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης ή ακύρωσης του ταξιδιού και πάντοτε σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης σε αεροπορικά μέσα μεταφοράς, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα τυποποιημένης χρηματικής αποζημίωσης για την ταλαιπωρία που υπέστησαν. Η αποζημίωση αυτή ποικίλλει για κάθε τρόπο μεταφοράς, ανάλογα με την απώλεια χρόνου εξαιτίας της διακοπής, την απόσταση του ταξιδιού ή/και την τιμή του εισιτηρίου.

8. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΞΙΩΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΤΟΥΣ

Σύμφωνα με τις διεθνείς συνθήκες και το κοινοτικό δίκαιο, οι μεταφορείς φέρουν ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους. Σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού και προβλημάτων με τις αποσκευές, καθώς και σε ορισμένες περιπτώσεις καθυστέρησης, οι επιβάτες μπορεί να δικαιούνται να λάβουν αποζημίωση η οποία καθορίζεται ανάλογα με τη ζημία που έχουν υποστεί. Η αποζημίωση αυτή μπορεί να είναι περιορισμένη ανάλογα με το εφαρμοστέο δίκαιο.

9. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΑΧΥΡΡΥΘΜΟΥ ΚΑΙ ΕΥΠΡΟΣΙΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν καταγγελία για τον μεταφορέα εάν μείνουν δυσαρεστημένοι. Εάν δεν λάβουν απάντηση εντός ορισμένης προθεσμίας, ή εάν δεν ικανοποιηθούν με την απάντηση του μεταφορέα, έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν καταγγελία στον αρμόδιο φορέα ελέγχου εφαρμογής, ο οποίος θα πρέπει να την διεκπεραιώσει εντός λογικής προθεσμίας. Υπάρχουν διαθέσιμες δικαστικές και εξωδικαστικές διαδικασίες βάσει της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας (π.χ. συστήματα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, εθνική ή ευρωπαϊκή δικαστική διαδικασία μικροδιαφορών).

10. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΛΗΡΟΥΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΕ

Οι επιβάτες δικαιούνται να προσβλέπουν στη δέουσα εφαρμογή των ενωσιακών κανόνων από τους μεταφορείς και στην αποτελεσματική επιβολή τους από τους εθνικούς φορείς επιβολής.