

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Κοινοί κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας στους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών (κυλιόμενο πρόγραμμα)»

COM(2013) 130 final

(2013/C 327/20)

Εισηγήτρια: **η κ. ANGELOVA**

Συνεισηγητής: **ο κ. HENCKS**

Στις 16 Απριλίου και τις 16 Ιουλίου 2013 αντίστοιχα, και σύμφωνα με το άρθρο 304 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποφάσισαν να ζητήσει γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα

Κοινοί κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας στους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών (κυλιόμενο πρόγραμμα)

COM(2013) 130 final.

Το ειδικευμένο τμήμα «Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών», στο οποίο ανατέθηκαν οι σχετικές προπαρασκευαστικές εργασίες, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 20 Ιουνίου 2013.

Κατά την 491η σύνοδο ολομέλειας, της 10ης και 11ης Ιουλίου 2013 (συνεδρίαση της 11ης Ιουλίου), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε την ακόλουθη γνωμοδότηση με 136 ψήφους υπέρ, 6 κατά και 7 αποχές.

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει την ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου που επιτυγχάνεται με την υπό εξέταση πρόταση τόσο για τους επιβάτες όσο και για τους αερομεταφορείς, χάρη στην προσθήκη επακριβέστερων ορισμών των καίριων εννοιών του κανονισμού, έτσι ώστε να αντανakλώνται οι βασικές αρχές των αποφάσεων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να παρέχεται ένα σαφές νομικό πλαίσιο. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ διαπιστώνει με λύπη ότι η πρόταση της Επιτροπής δεν προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.

1.2 Η ΕΟΚΕ επικροτεί κατ' αρχήν τα μέτρα που οφείλουν να λαμβάνουν υπό διάφορες συνθήκες οι αερομεταφορείς για την αποζημίωση των επιβατών σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων, τη μεταφορά των επιβατών με άλλη πτήση ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία (αναπρογραμματισμός) και την εν γένει μεγαλύτερη άνεση των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης ή απώλειας της πτήσης τους. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την αντίθεσή της, ιδιαίτερα όσον αφορά την αποζημίωση που προβλέπεται σε περίπτωση καθυστερήσεων, μεγάλων καθυστερήσεων των πτήσεων καθώς και των πτήσεων μικρών αποστάσεων διότι η πρόταση αποκλίνει σε αυτές τις περιπτώσεις από την σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.3 Η ΕΟΚΕ εκτιμά το γεγονός ότι η πρόταση κανονισμού βασίστηκε σε εκτενή εκτίμηση επιπτώσεων και υπενθυμίζει ότι η αποτελεσματική και έγκαιρη εφαρμογή της νομοθετικής δέσμης «Ενιαίος Ευρωπαϊκός Ουρανός II+» (SES II+ / EEO II+) αποτελεί σημαντικό μέσο, το οποίο αναμένεται να μειώσει το κόστος για τους αερομεταφορείς.

1.4 Η ΕΟΚΕ απορρίπτει την πρόταση της Επιτροπής να αυξηθεί το χρονικό όριο μετά το οποίο γεννάται δικαίωμα αποζημίωσης, για όλα τα ταξίδια εντός της ΕΕ, η οποία αποκλίνει από 3 διαδοχικές αποφάσεις του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.5 Η ΕΟΚΕ κατανοεί μεν το σκεπτικό της σημαντικής αύξησης του χρονικού ορίου αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης πτήσης μεγάλης απόστασης, αλλά προτρέπει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να συνεχίσει τις προσπάθειές της να παράσχει κίνητρα στους αερομεταφορείς να κινούνται στην πράξη πολύ πιο κάτω από αυτά τα όρια. Οι ανωτέρω χρόνοι καθυστέρησης πρέπει να περιοριστούν ακόμα περισσότερο για τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, ώστε να ληφθεί υπόψη το ιδιαίτερο κόστος που έχει για αυτά τα άτομα κάθε μακροχρόνια καθυστέρησης.

1.6 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι, εάν ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να μεταφέρει τον επιβάτη με άλλη πτήση στα δικά του δρομολόγια, πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο να στραφεί σε άλλες εταιρείες ή άλλους τρόπους μεταφοράς. Όμως, η ΕΟΚΕ θεωρεί υπερβολικά μεγάλο το διάστημα αναμονής των 12 ωρών πριν μπορέσει ο επιβάτης να χρησιμοποιήσει άλλον αερομεταφορέα ή άλλο μέσο μεταφοράς. Εξάλλου, ο επιβάτης θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να ταξιδέψει με άλλο μέσο μεταφοράς (π.χ. λεωφορείο, τρένο ή πλοίο). Για την κάλυψη των επιπρόσθετων εξόδων που συνεπάγεται η όσο το δυνατόν ταχύτερη μεταφορά με άλλον αερομεταφορέα, η ΕΟΚΕ επαναλαμβάνει την πρότασή της για τη σύσταση ενός ταμείου «αλληλεγγύως και εις ολόκληρον ευθύνης» για τον επαναπατρισμό ή τη μεταφορά των επιβατών με άλλες αεροπορικές εταιρείες.

1.7 Όσον αφορά τον ορισμό των «έκτακτων περιστάσεων», η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι πρέπει να δηλωθεί σαφώς ότι η καθυστέρηση, ο αναπρογραμματισμός ή η ματαιώση δεν πρέπει να θεωρούνται "έκτακτες περιστάσεις" παρά μόνον όταν

1. εκ της φύσεως και των αιτιών τους δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του οικείου αερομεταφορέα,

2. εκφεύγουν του αποτελεσματικού ελέγχου του,
3. ήταν αδύνατον να έχουν αποφευχθεί έστω και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Θα πρέπει έπειτα να εξετάζεται, κάθε φορά που οι ενδιαφερόμενοι επικαλούνται έκτακτες περιστάσεις, κατά πόσο οι περιστάσεις πληρούν και τις τρεις αυτές προϋποθέσεις, πράγμα που δεν ισχύει πάντοτε αναγκαστικά για ορισμένες από τις περιστάσεις που απαριθμούνται στο παράρτημα 1 της πρότασης κανονισμού (π.χ. για τους κινδύνους υγείας ή ασφάλειας, για τις μετεωρολογικές συνθήκες ή για τις εργασιακές διαφορές).

1.8 Η ΕΟΚΕ ζητά από την Επιτροπή να καταρτίσει έναν κανονισμό που να είναι ουδέτερος έναντι των άλλων μεταφορικών μέσων, ώστε να μη θίγεται η αρχή της ίσης μεταχείρισης ούτε να δημιουργούνται καταστάσεις ευνοιοκρατίας εις βάρος άλλων μεταφορικών μέσων.

2. Εισαγωγή

2.1 Η βελτίωση των αεροπορικών μεταφορών στην Ευρώπη αποτελεί σταθερά ζήτημα υψηλής προτεραιότητας στην ημερήσια διάταξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής τα τελευταία χρόνια. Η συμμόρφωση με τους ολοένα και πιο αυστηρούς κοινοτικούς κανόνες για την ασφάλεια, την αποτελεσματικότητα και τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο της αεροπορίας ⁽¹⁾ στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Ουρανό έχει βελτιώσει τη λειτουργία των αεροπορικών υπηρεσιών και ενισχύσει τα κατοχυρωμένα δικαιώματα των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών. Η ΕΟΚΕ έχει καταρτίσει γνωμοδοτήσεις για όλα τα σημαντικά σχετικά κείμενα ⁽²⁾ και έχει παροτρύνει την Επιτροπή να συνεχίσει τις προσπάθειές της προς την ίδια κατεύθυνση, αναγνωρίζοντας ότι χρειάζεται περισσότερη δουλειά σε αυτόν τον τομέα.

2.2 Καθώς το ταξίδι με αεροπλάνο δεν αποτελεί πλέον πολυτέλεια αλλά ανάγκη, που διασφαλίζει τη λειτουργία των επιχειρήσεων και την άσκηση του αυτονόητου δικαιώματος των Ευρωπαίων πολιτών στην ελεύθερη κυκλοφορία, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι υπάρχουν ακόμη πεδία που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, τόσο για να κατοχυρωθούν τα δικαιώματα των επιβατών όσο και για να παρασχεθεί στους αερομεταφορείς ένα ασφαλές νομικό και επιχειρηματικό περιβάλλον, που θα εξασφαλίσει την επιτυχία τους σε μια άκρως ανταγωνιστική αγορά. Στα πεδία όπου απαιτείται βελτίωση του νομικού πλαισίου και αποτελεσματικότερη εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας συγκαταλέγονται και οι κανόνες για την αποζημίωση και την παροχή βοήθειας στους επιβάτες των αεροπορικών μεταφορών.

3. Σύνοψη της πρότασης της Επιτροπής

3.1 Με την εξεταζόμενη πρόταση τροποποιείται η ισχύουσα νομοθετική πράξη, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004, τροποποίηση που επιβάλλεται από διάφορες εξελίξεις όπως:

- το γεγονός ότι οι αεροπορικές εταιρείες συχνά αποφεύγουν να αναγνωρίσουν στην πράξη τα δικαιώματα των επιβατών σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, μεγάλων καθυστερήσεων, ματαίωσης πτήσεων ή απώλειας αποσκευών·

- η διαπίστωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2011 ότι οι ασάφειες και τα κενά του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου έχουν ως αποτέλεσμα να μην εφαρμόζεται ομοιόμορφα αυτό το πλαίσιο σε όλα τα κράτη μέλη και από όλους τους αερομεταφορείς·
- καταλυτική υπήρξε η επίδραση της νομολογίας του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, λ.χ. στον καθορισμό της έννοιας της «έκτακτης περίπτωσης» και των δικαιωμάτων καταβολής αποζημίωσης σε περιπτώσεις μεγάλων καθυστερήσεων.

3.2 Η πρόταση αποσκοπεί κυρίως στην κατοχύρωση των βασικών δικαιωμάτων των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών, δηλαδή του δικαιώματος στην ενημέρωση, στην επιστροφή χρημάτων, στη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, στην παροχή βοήθειας κατά την αναμονή πριν από την επιβίβαση και στην αποζημίωση υπό ορισμένους όρους ⁽³⁾, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τις οικονομικές προεκτάσεις για τον τομέα των αεροπορικών μεταφορών και με μέλημα τη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών υπό εναρμονισμένους όρους στην ελευθερωμένη αγορά.

3.3 Στην πρόταση αναλύονται τα τρία κυριότερα ζητήματα ως προς τα οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι πρέπει να ληφθούν περαιτέρω μέτρα για την καλύτερη εφαρμογή του κανονισμού, δηλαδή η πραγματικά εναρμονισμένη επιβολή των δικαιωμάτων στην ΕΕ, η διευκόλυνση της άσκησής τους στην πράξη και η περαιτέρω ενημέρωση των πολιτών ως προς αυτά τα δικαιώματα. Επίσης, με το υπό εξέταση έγγραφο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανταποκρίνεται στη σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για «ενισχυμένη ασφάλεια δικαίου, μεγαλύτερη ερμηνευτική σαφήνεια και ενιαία εφαρμογή των κανονισμών σε ολόκληρη την ΕΕ» ⁽⁴⁾.

3.4 Επομένως, με την αναθεώρηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 που εισηγείται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

- Ενσωματώνονται στην ευρωπαϊκή νομοθεσία οι αρχές της σχετικής νομολογίας του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης·
- Ορίζονται το πεδίο εφαρμογής και η επακριβής σημασία των «έκτακτων περιστάσεων» υπό τις οποίες ο αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης, μεγάλης καθυστέρησης ή απώλειας της πτήσης.
- Καθορίζονται τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση χαμένης ανταπόκρισης εξαιτίας καθυστέρησης ή αλλαγής της ώρας προηγούμενης πτήσης.
- Καθορίζεται ενιαίο χρονικό όριο πέραν του οποίου ο επιβάτης δικαιούται αναφυκτικά και γεύματα.
- Καλύπτονται άλλες παράμετροι, όπως η ενημέρωση των επιβατών, το δικαίωμα διόρθωσης ορθογραφικών λαθών και η ταυτόχρονη αναγνώριση του δικαιώματος του αερομεταφορέα να αξιώσει αποζημίωση από οποιονδήποτε τρίτο ευθύνεται για τυχόν διαταράξεις.

⁽¹⁾ COM(2012) 573 final

⁽²⁾ EE C 24 της 28.01.2012, σ. 125-130, EE C 376 της 22.12.2011, σ. 38-43, EE C 198, 10.7.2013, σ. 9-13

⁽³⁾ COM (2011) 174 final.

⁽⁴⁾ Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 29ης Μαρτίου 2012 σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά, 2011/2150(INI).

4. Γενικές παρατηρήσεις

4.1 Η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι η πρόταση δεν συμμορφώνεται προς το σύνολο της νομολογίας του Δικαστηρίου, αλλά διαφοροποιείται από αυτήν ως προς τις σημαντικότερες για τα δικαιώματα των επιβατών πτυχές. Ωστόσο, αναγνωρίζει ότι, στα πεδία όπου η Επιτροπή υιοθετεί το κεκτημένο του Δικαστηρίου, η πρόταση βελτιώνει τον ισχύοντα κανονισμό.

4.2 Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της για την παρούσα πρόταση, η οποία φαίνεται πως διορθώνει τις περισσότερες από τις αδυναμίες του ισχύοντος κανονισμού — τις οποίες είχαν εντοπίσει τόσο ο τομέας των αερομεταφορών όσο και οι επιβάτες ⁽⁵⁾— και παράλληλα διατυπώνει με μεγαλύτερη σαφήνεια αρκετούς ορισμούς.

4.2.1 Για τον μεν τομέα των αερομεταφορών, η προστιθέμενη αξία της νέας πρότασης σε σχέση με το προϋπάρχον ρυθμιστικό πλαίσιο έγκειται στα εξής:

- Περιορίζεται η ευθύνη του αερομεταφορέα να μεριμνά για τους επιβάτες σε έκτακτες περιστάσεις που εκφεύγουν του ελέγχου του.
- Απαριθμούνται, αν και όχι εξαντλητικά, οι περιστάσεις που θεωρούνται «έκτακτες».
- Διευκρινίζεται η δυνατότητα διεκδίκησης του κόστους από ενδεχόμενους τρίτους υπευθύνους και καθιερώνεται κοινή ευθύνη.
- Παρατείνονται τα ελάχιστα χρονικά όρια της μεγάλης καθυστέρησης μετά το πέρασ των οποίων ο αερομεταφορέας οφείλει να καταβάλει αποζημίωση.
- Περιορίζεται η υποχρέωση παροχής καταλύματος σε «έκτακτες περιστάσεις» σε τρεις διανυκτερεύσεις με μέγιστο ποσό 100 ευρώ ανά διανυκτέρευση και ανά επιβάτη. Τα όρια αυτά δεν θα ισχύουν για τους επιβάτες μειωμένης κινητικότητας, τα ασυνόδευτα παιδιά, τις εγκύους ή τα άτομα που χρήζουν ιδιαίτερης ιατρικής βοήθειας.
- Αίρεται η υποχρέωση των αερομεταφορέων να εξασφαλίζουν κατάλυμα σε επιβάτες πτήσεων κάτω των 250 χιλιομέτρων με αεροσκάφη μέγιστης χωρητικότητας 80 θέσεων (πλην των πτήσεων ανταπόκρισης).

4.2.2 Για τους δε επιβάτες, η προστιθέμενη αξία της πρότασης αφορά τα ακόλουθα:

- Διασαφηνίζονται οι όροι εφαρμογής του κανονισμού.
- Διευκρινίζονται τα προβλεπόμενα σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, απώλειας πτήσεων ανταπόκρισης και διατυπώνονται εναργέστερα οι κανόνες που διαλαμβάνουν το δικαίωμα καταβολής αποζημίωσης, επιστροφής χρημάτων, φροντίδας, μεταφοράς με άλλη πτήση.

— Παρέχονται λεπτομέρειες σχετικά με την επιβολή του κανονισμού.

— Θεσπίζεται αποζημίωση σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων.

— Ορίζεται ενιαίο ελάχιστο όριο δύο ωρών πέραν του οποίου ο αερομεταφορέας οφείλει να προσφέρει γεύματα και αναψυκτικά στους επιβάτες.

— Ενισχύεται σημαντικά η υποχρέωση του αερομεταφορέα να ενημερώνει τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους, όπως και για τις προβλεπόμενες διαδικασίες αίτησης αποζημίωσης και υποβολής καταγγελιών, και καθιερώνεται στενότερη εποπτεία από πλευράς των αρμόδιων αρχών, για να εξασφαλιστεί η δέουσα τήρηση των κανόνων.

4.2.3 Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι είναι πολύ δύσκολο να ικανοποιηθούν ταυτόχρονα οι απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών και ότι το πρόσθετο όφελος που προσφέρεται στη μία πλευρά μπορεί να σημαίνει μικρότερη ικανοποίηση της άλλης.

4.3 Η ΕΟΚΕ θεωρεί τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να ενισχύσει την προστασία του επιβατικού κοινού σε περίπτωση αφερεγγυότητας της αεροπορικής εταιρείας ⁽⁶⁾ κείμενο προς τη σωστή κατεύθυνση, αλλά υπογραμμίζει ότι τα μέτρα αυτά —καθότι εθελοντικά— δεν επαρκούν για τη διασφάλιση της ολοκληρωμένης και αποτελεσματικής προστασίας των επιβατών σε περίπτωση αφερεγγυότητας της αεροπορικής εταιρείας· κρίνει δε σκόπιμο να καθιερωθεί η παροχή μιας δεσμευτικής εγγύησης εκ μέρους των αεροπορικών εταιρειών για την κάλυψη των υποχρεώσεών τους σε περίπτωση αφερεγγυότητας.

4.4 Η πρόταση χαράσσει μια διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στην ίδια και στην οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, παρέχοντας στο επιβατικό κοινό το δικαίωμα να επιλέγει βάσει ποιας νομοθετικής πράξης θα υποβάλει αίτηση αποζημίωσης, όχι όμως και το δικαίωμα να διεκδικήσει σωρευτική αποζημίωση για το ίδιο πρόβλημα βάσει αμφοτέρων των νομοθετικών πράξεων.

4.5 Σε προηγούμενες γνωμοδοτήσεις της σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών, η ΕΟΚΕ έχει διατυπώσει ποικίλες προτάσεις για την ενίσχυση αυτών των δικαιωμάτων ⁽⁷⁾, πολλές από τις οποίες έχουν ενσωματωθεί στην παρούσα πρόταση κανονισμού. Εντούτοις, η ΕΟΚΕ παρατηρεί ότι, δυστυχώς, δεν ελήφθησαν υπόψη οι ακόλουθες προτάσεις:

— Ενσωμάτωση στο μελλοντικό κείμενο όλων των λύσεων που περιλαμβάνονται στις αποφάσεις του Δικαστηρίου της ΕΕ.

— Καθορισμός, για ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις, του εύρους και των ορίων του δικαιώματος συνδρομής, καθώς και του τρόπου διασφάλισης των νόμιμων δικαιωμάτων των επιβατών μέσω εναλλακτικών μηχανισμών που θα καταλήγουν σε δεσμευτικές για τα δύο μέρη αποφάσεις, σε εύλογο χρονικό διάστημα.

— Ρύθμιση των καταστάσεων που ανακύπτουν λόγω του αναπρογραμματισμού των πτήσεων.

— Ρύθμιση της υποχρέωσης συνδρομής στα σημεία ανταπόκρισης.

⁽⁶⁾ COM (2013) 129 final.

⁽⁷⁾ EE C 24, 28.01.2012, σ. 125-130 και EE C 229, 31.07.2012, σ. 122-125

⁽⁵⁾ SEC(2011) 428.

- Συμπερίληψη των φορέων παροχής υπηρεσιών εδάφους, που εργάζονται για λογαριασμό των αεροπορικών εταιρειών, στην υποχρέωση παροχής των υπηρεσιών που προβλέπονται στον υπό εξέταση κανονισμό.
- Καθορισμός της αρμόδιας αρχής για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών των χρηστών και για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης με τον κανονισμό.
- Παρακολούθηση και δημοσίευση, σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών, των καταγγελιών όσον αφορά τη μη συμμόρφωση με τον κανονισμό, κατανεμημένων ανά εταιρεία και ανά είδος παράβασης. Έλεγχος σε κάθε κράτος των εταιρειών στις οποίες έχει χορηγηθεί πιστοποιητικό αερομεταφορέα (ΑΟC).
- Διόρθωση της ανακόλουθης διατύπωσης των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 14 του κανονισμού.
- Θέσπιση της υποχρέωσης για αποζημίωση των επιβατών σε περίπτωση πτώχευσης μιας αεροπορικής εταιρείας σύμφωνα με την αρχή της «αλληλεγγύως και εις ολόκληρον ευθύνης» για τον επαναπατρισμό επιβατών με άλλες αεροπορικές εταιρείες που έχουν διαθέσιμες θέσεις, και πρόβλεψη δημιουργίας ενός ταμείου για την αποζημίωση των επιβατών με βάση την αρχή «όσοι συμμετέχουν στην αγορά πληρώνουν».
- Δυνατότητα εκχώρησης της σύμβασης μεταφοράς σε τρίτο.
- Απαγόρευση της ισχύουσας πρακτικής των αεροπορικών εταιρειών που αφορά την ακύρωση του ταξιδιού της επιστροφής εάν ο επιβάτης δεν έχει πραγματοποιήσει το ταξίδι της μετάβασης που περιλαμβάνεται στο ίδιο εισιτήριο.

4.6 Η ΕΟΚΕ επικροτεί όλες τις βελτιώσεις που αφορούν την εξασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, καθότι με αυτόν τον τρόπο καθίσταται δυνατή η ευθυγράμμιση με τις διατάξεις της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες. Προς τούτο, η ΕΟΚΕ προτείνει τις ακόλουθες τροποποιήσεις:

4.6.1 Να αντικατασταθεί ο γενικός όρος «άτομα μειωμένης κινητικότητας», που χρησιμοποιείται στο κείμενο της πρότασης, με τη φράση «άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα», όπως χρησιμοποιείται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικά.

4.6.2 Να αντικατασταθεί ο όρος «εξοπλισμός κινητικότητας» στο άρθρο 6β της πρότασης κανονισμού με τη φράση: «εξοπλισμός κινητικότητας ή συσκευές υποβοήθησης».

4.6.2.1 Η ΕΟΚΕ συνιστά με έμφαση την πιο επαγγελματική διαχείριση του εξοπλισμού κινητικότητας και των συσκευών υποβοήθησης κατά τις αεροπορικές μεταφορές. Για τον σκοπό αυτόν, κάθε εργαζόμενος που διαχειρίζεται τέτοιο εξοπλισμό θα πρέπει να αποκτήσει περαιτέρω ενημέρωση και κατάρτιση. Η νομοθεσία της ΕΕ που αφορά τα δικαιώματα επιβατών με αναπηρία θα πρέπει να τροποποιηθεί αντιστοίχως. Ο αυξημένος επαγγελματισμός θα ωφελήσει εξίσου τις εταιρίες επίγειας εξυπηρέτησης, τις αεροπορικές εταιρίες, τους αερολιμένες και τους επιβάτες.

4.6.3 Χρειάζεται να διευκρινιστεί στο νέο άρθρο 6 της πρότασης ότι σε οποιαδήποτε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης, ανεξαρτήτως αιτίας, θα παρέχεται στους επιβάτες με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα η ίδια συνδρομή που προσδιορίζεται στα παραρτήματα I και II του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

4.6.4 Πρέπει οπωσδήποτε να διευκρινιστεί ότι το παρεχόμενο κατάλυμα, η μεταφορά προς αυτό, οι πληροφορίες σχετικά με τις διευθετήσεις και τα μέσα κοινοποίησής τους (συμπεριλαμβανομένων των ιστοτόπων και των λοιπών ηλεκτρονικών μέσων), καθώς και οι διαδικασίες υποβολής καταγγελιών και οι δηλώσεις ασφαλιστικού συμφέροντος, εάν χρειάζονται, θα είναι προσιτά στα άτομα με αναπηρία και ότι θα καλύπτονται επίσης οι ανάγκες τους για οδηγό ή σκύλο βοήθειας. Υπό αυτό το πρίσμα, οι σχετικές με την υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών διατάξεις του άρθρου 14 της πρότασης θα πρέπει να επεκταθούν σε όλες τις κατηγορίες ΑμεΑ και να μην περιορίζονται στους τυφλούς και στα άτομα με προβλήματα όρασης (άρθρο 14 παράγραφος 3).

4.6.5 Ο κανονισμός ορίζει ότι κανείς δεν μπορεί να αρνηθεί την επιβίβαση σε επιβάτη λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας. Ωστόσο, το άρθρο 4, διευκρινίζει τις εξαιρέσεις από την αρχή αυτή, προκειμένου να τηρηθούν οι απαιτήσεις ασφαλείας ή εάν το μέγεθος του αεροσκάφους ή των θυρών του καθιστά φυσικώς αδύνατη την επιβίβαση ή τη μεταφορά του ατόμου με αναπηρία ή μειωμένης κινητικότητας.

Εν προκειμένω, ενδείκνυται να εφαρμοστεί τουλάχιστον μια πολιτική διαφάνειας σχετικά με τις δυνατότητες πρόσβασης στα αεροσκάφη με την παροχή σαφών και διαφανών πληροφοριών κατά την αγορά του εισιτηρίου, πράγμα που δεν ισχύει σήμερα.

5. Ειδικές παρατηρήσεις για τα τροποποιούμενα άρθρα

5.1 Η ΕΟΚΕ εγκρίνει κατ' αρχήν τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνουν υπό διάφορες συνθήκες οι αερομεταφορείς για την αποζημίωση των επιβατών σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων, την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, τη μεταφορά τους με άλλη πτήση ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία (αναπρογραμματισμός) και την εν γένει μεγαλύτερη άνεση των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης ή απώλειας της πτήσης τους.

5.2 Η ΕΟΚΕ δεν θεωρεί αποδεκτή την πρόταση της Επιτροπής να αυξηθεί από τρεις σε πέντε ώρες το χρονικό όριο μετά το οποίο γεννάται δικαίωμα αποζημίωσης, για όλα τα ταξίδια εντός της ΕΕ. Η ΕΟΚΕ δεν κατανοεί με ποιόν τρόπο η μείωση του ορίου που τίθεται για την αξίωση αποζημίωσης θα μπορούσε να μειώσει το ποσοστό ματαίωσης των πτήσεων, εφόσον οι αεροπορικές εταιρείες οφείλουν ούτως ή άλλως να καταβάλουν αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης.

5.3 Είναι κατανοητό γιατί τα ταξίδια προς/από τρίτες χώρες υπόκεινται σε όρια που εξαρτώνται από την απόσταση του ταξιδιού, ώστε να ληφθούν υπόψη τα πρακτικά προβλήματα που των αερομεταφορέων όταν αντιμετωπίζουν τις αιτίες των καθυστερήσεων σε απομακρυσμένους αερολιμένες. Παρ' όλα αυτά, η ΕΟΚΕ θεωρεί το προτεινόμενο όριο των 9-12 ωρών υπερβολικά μεγάλο και πιστεύει ότι η Επιτροπή θα πρέπει να συνεχίσει τις προσπάθειές της να παράσχει κίνητρα στους αερομεταφορείς να κινούνται στην πράξη

πολύ πιο κάτω από αυτά τα όρια. Οι ανωτέρω χρόνοι καθυστέρησης θα πρέπει να περιοριστούν ακόμα περισσότερο για τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, ώστε να ληφθεί υπόψη το ιδιαίτερο κόστος που έχει για αυτά τα άτομα κάθε μακροχρόνια καθυστέρηση. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η αποτελεσματική και έγκαιρη εφαρμογή της νομοθετικής δέσμης «Ενιαίος Ευρωπαϊκός Ουρανός II+» αποτελεί σημαντικό μέσο μείωσης του κόστους για τους αερομεταφορείς, καθότι τους παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία ως προς την οικονομική κάλυψη της μείωσης των χρονικών ορίων.

5.4 Η ΕΟΚΕ εκτιμά τον καθορισμό συγκεκριμένης χρονικής προθεσμίας μετά την παρέλευση της οποίας, αν ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να μεταφέρει τον επιβάτη με άλλη πτήση στα δικά του δρομολόγια, πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο να στραφεί σε άλλες εταιρείες ή άλλους τρόπους μεταφοράς (εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις). Όμως, η ΕΟΚΕ θεωρεί υπερβολικά μεγάλο το διάστημα αναμονής των 12 ωρών πριν μπορέσει ο επιβάτης να χρησιμοποιήσει άλλον αερομεταφορέα ή άλλο μέσο μεταφοράς. Εξάλλου, ο επιβάτης θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να ταξιδέψει με άλλο μέσο μεταφοράς (π.χ. λεωφορείο, τρένο ή πλοίο). Για την κάλυψη των επιπρόσθετων εξόδων που συνεπάγεται η όσο το δυνατόν ταχύτερη μεταφορά με άλλον αερομεταφορέα, η ΕΟΚΕ επαναλαμβάνει την πρότασή της για τη σύσταση ενός ταμείου «αλληλεγγύως και εις ολόκληρον ευθύνης» για τον επαναπαρισμό ή τη μεταφορά των επιβατών με άλλες αεροπορικές εταιρείες, κατόπιν στενών συζητήσεων με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

5.5 Η ΕΟΚΕ θεωρεί απαραίτητο να προσδιοριστεί σαφέστερα η ευθύνη των αερολιμένων για τη φροντίδα των επιβατών σε περίπτωση πολλαπλών ματαιώσεων πτήσεων που οφείλονται στην αδυναμία των αρχών διαχείρισης του αερολιμένα να παράσχουν τις απαιτούμενες συνθήκες για την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πτήσεων.

5.6 Η ΕΟΚΕ είναι υπέρ της δεύτερης προϋπόθεσης που προστίθεται για την εφαρμογή της ρήτρας των «έκτακτων περιστάσεων» (Άρθρο 1 παράγραφος 4 στοιχείο β) της πρότασης) και συνιστά στις Εθνικές Αρχές Επιβολής (ΕΑΕ) να μεριμνούν για τη σχολαστική εξακρίβωσή της.

5.7 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την πρόταση να καθιερωθεί ενιαίο χρονικό όριο καθυστέρησης 2 ωρών για την παροχή βοήθειας για τις πτήσεις όλων των αποστάσεων, προς αντικατάσταση των σημερινών χρονικών ορίων που εξαρτώνται από την απόσταση της πτήσης. Η πρόταση αυτή είναι σαφώς προς όφελος των επιβατών και τους παρέχει ισότιμες και άνετες συνθήκες αναμονής.

5.8 Η ΕΟΚΕ επικροτεί την πρόταση σύμφωνα με την οποία, όταν ένας επιβάτης χάσει πτήση ανταπόκρισης λόγω καθυστέρησης προηγούμενης πτήσης, ο επιβάτης δικαιούται φροντίδα και, υπό ορισμένες συνθήκες, αποζημίωση, επειδή βελτιώνει επίσης τη θέση των επιβατών.

5.9 Η πρόταση να έχουν οι επιβάτες των οποίων οι πτήσεις αναπρογραμματίζονται με περίοδο προειδοποίησης μικρότερη των δύο εβδομάδων παρόμοια δικαιώματα με τους επιβάτες πτήσεων με καθυστέρηση είναι ένα βήμα προς την καλύτερη κατοχύρωση των δικαιωμάτων των επιβατών.

5.10 Η ΕΟΚΕ συνιστά εντόνως στην Επιτροπή να προτείνει μέτρα για τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ αερολιμένων και αερομεταφορέων, προκειμένου να μειωθεί σημαντικά ο χρόνος αναμονής των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης του αεροπλάνου τους στον διάδρομο.

5.11 Η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να απαγορεύσει την τρέχουσα πρακτική των αεροπορικών εταιρειών να αρνούνται την επιβίβαση στην πτήση επιστροφής στους επιβάτες που δεν είχαν χρησιμοποιήσει το ίδιο εισιτήριο και για το πρώτο σκέλος της μετάβασης⁽⁸⁾. Η ΕΟΚΕ συμφωνεί με την ενίσχυση του δικαιώματος των επιβατών να ενημερώνονται για τη διακοπή της πτήσης τους (αμέσως μόλις είναι διαθέσιμες οι σχετικές πληροφορίες), διότι έτσι θα βελτιωθεί επίσης η ικανότητα των επιβατών να σχεδιάζουν το επόμενο βήμα τους όταν φθάσουν στον τελικό προορισμό τους.

5.12 Η ΕΟΚΕ κατανοεί την ανάγκη περιορισμού του χρονικού διαστήματος υποχρεωτικής παροχής καταλύματος από τους αερομεταφορείς στους επιβάτες σε έκτακτες περιστάσεις και δέχεται το προτεινόμενο όριο των τριών διανυκτερεύσεων. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ συνιστά εντόνως στην Επιτροπή να αναθέσει στις Εθνικές Αρχές Επιβολής τον καθορισμό μέγιστης τιμής για αυτές τις διανυκτερεύσεις σε κάθε κράτος μέλος. Αυτή η μέγιστη τιμή δεν θα πρέπει να ισχύει για τα άτομα μειωμένης κινητικότητας.

6. Επιβολή

6.1 Η πρόταση τροποποίησης του κανονισμού αριθ. 261/2004 αποσαφηνίζει τον ρόλο των εθνικών αρχών επιβολής (ΕΑΕ), αναθέτοντάς τους τον ρόλο της γενικής επιβολής. Η εξωδικαστική διεκπεραίωση των ατομικών καταγγελιών θα ανατεθεί σε άλλους φορείς διεκπεραίωσης καταγγελιών (Εναλλακτικοί Φορείς Επίλυσης Διαφορών), συστάσεις που είχε διατυπώσει νωρίτερα και η ΕΟΚΕ⁽⁹⁾. Τα μέτρα αυτά ενισχύουν τις εξουσίες των αρμόδιων φορέων για τη δέουσα επιβολή κυρώσεων στους μεταφορείς που δεν συμμορφώνονται με τις διατάξεις του κανονισμού αριθ. 261/2004 και παρέχουν στους επιβάτες ένα πιο αξιόπιστο μέσο πίεσης για την ορθή εφαρμογή των δικαιωμάτων τους.

6.2 Η προτεινόμενη ανταλλαγή πληροφοριών και ο συντονισμός των ΕΑΕ μεταξύ τους και των ΕΑΕ με την Επιτροπή, που επιβάλλεται από τις αυξημένες υποχρεώσεις αναφοράς και τις επίσημες συντονιστικές διαδικασίες, θα καταστήσουν δυνατή την ταχεία αντίδραση σε όλα τα επισημανθέντα προβλήματα συμμόρφωσης.

7. Ορισμός των «έκτακτων περιστάσεων»

7.1 Η ΕΟΚΕ επικροτεί το γεγονός ότι η πρόταση κανονισμού που εξετάζεται στην παρούσα γνωμοδότηση:

— βασίζεται στον ορισμό των «εξαιρετικών περιστάσεων» βάσει της απόφασης του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υπόθεση C-549/07 (Wallentin-Hermann), και

⁽⁸⁾ EE C 24 της 28.1.2012, σ. 127.

⁽⁹⁾ EE C 24 της 28.1.2012, σ. 130.

— διευκρινίζει ότι οι καθυστερήσεις ή ακυρώσεις δεν μπορούν να θεωρηθούν εξαιρετικές περιστάσεις παρά μόνον όταν

1. εκ της φύσεως και των αιτίων τους δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του οικείου αερομεταφορέα (Άρθρο 1 παράγραφος 1 εδάφιο ε)
2. εκφεύγουν του αποτελεσματικού ελέγχου του (Άρθρο 1 παράγραφος 1 εδάφιο ε), και
3. η ματαίωση, ο αναπρογραμματισμός ή η καθυστέρηση ήταν αδύνατον να έχει αποφευχθεί έστω και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα (άρθρα 1 παράγραφος 4 εδάφιο β και άρθρο 1 παράγραφος 5 εδάφιο 4).

Οι διευκρινίσεις αυτές θα ωφελήσουν τόσο τους επιβάτες οι οποίοι θα μπορούν να εκτιμήσουν τα δικαιώματα που διαθέτουν στον

τομέα αυτόν αλλά και τους αερομεταφορείς οι οποίοι θα μπορούν να προσδιορίσουν τις σχετικές υποχρεώσεις τους.

7.2 Ο προτεινόμενος μη εξαντλητικός κατάλογος περιστάσεων που πρέπει να θεωρούνται έκτακτες και περιστάσεων που δεν πρέπει να θεωρούνται έκτακτες, οι οποίες απαριθμούνται στο παράρτημα I της πρότασης κανονισμού, θα συμβάλει επίσης στη μείωση του κινδύνου άσκοπων διαφωνιών μεταξύ των επιβατών και των αερομεταφορέων.

7.3 Συνεπώς, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι πρέπει να δηλωθεί σαφώς ότι στην πρόταση κανονισμού κάθε φορά που αναφέρονται έκτακτες περιστάσεις, θα πρέπει να εξετάζεται κατά πόσο οι περιστάσεις πληρούν πράγματι και τις τρεις αυτές προϋποθέσεις, πράγμα που δεν ισχύει πάντοτε αναγκαστικά για ορισμένες από τις περιστάσεις που αναφέρονται στο παράρτημα 1 (π.χ. για τους κινδύνους υγείας ή ασφάλειας, για τις μετεωρολογικές συνθήκες ή για τις εργασιακές διαφορές).

Βρυξέλλες, 11 Ιουλίου 2013.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Henri MALOSSE

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

στη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής

Οι ακόλουθες τροπολογίες, οι οποίες έλαβαν τουλάχιστον το ένα τέταρτο των ψήφων, απορρίφθηκαν κατά τη διάρκεια των συζητήσεων:

Νέο σημείο 4.1.3 (Τροπολογία 7)

Να προστεθεί νέο σημείο:

«Η ΕΟΚΕ λυπάται για το γεγονός ότι η πρόταση ακυρώνει την υφιστάμενη ισορροπία μεταξύ όλων των συμφερόντων, προκρίνοντας την προστασία των δικαιωμάτων των μεταφορέων έναντι των δικαιωμάτων των επιβατών.»

Ψηφοφορία

Υπέρ:	52
Κατά:	70
Αποχές:	14

Σημείο 5.3 (Τροπολογία 11)

Να τροποποιηθεί ως εξής:

«5.3 Δεν είναι κατανοητό γιατί τα ταξίδια προς/από τρίτες χώρες να υπόκεινται σε όρια που εξαρτώνται εξαρτώμενα από την απόσταση του ταξιδιού, ώστε να ληφθούν υπόψη τα πρακτικά προβλήματα που των αερομεταφορέων όταν αντιμετωπίζουν τις αιτίες των καθυστερήσεων σε απομακρυσμένους αερολιμένες. Παρ' όλα αυτά, η ΕΟΚΕ θεωρεί το προτεινόμενο όριο των 9-12 εννέα και δώδεκα ωρών υπερβολικά μεγάλο και πιστεύει ότι η Επιτροπή θα πρέπει να διατηρήσει το ισχύον όριο των τριών ωρών για όλες τις περιπτώσεις, συνεχίσει τις προσπάθειές της να παράσχει κίνητρα στους αερομεταφορείς να κινούνται στην πράξη πολύ πιο κάτω από αυτά τα όρια. Οι ανωτέρω χρόνοι καθυστέρησης θα πρέπει να περιοριστούν ακόμα περισσότερο για τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, ώστε να ληφθεί υπόψη το ιδιαίτερο κόστος που έχει για αυτά τα άτομα κάθε μακροχρόνια καθυστέρηση. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η αποτελεσματική και έγκαιρη εφαρμογή της νομοθετικής δέσμης «Ενιαίος Ευρωπαϊκός Ουρανός II+» αποτελεί σημαντικό μέσο μείωσης του κόστους για τους αερομεταφορείς, καθώς τους παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία ως προς την οικονομική κάλυψη της μείωσης των χρονικών ορίων.»

Ψηφοφορία

Υπέρ:	50
Κατά:	81
Αποχές:	12

Σημείο 5.12 (Τροπολογία 12)

Να τροποποιηθεί ως εξής:

Η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι η νέα πρόταση αποδυναμώνει τον ισχύοντα κανονισμό, ο οποίος διασφαλίζει την παροχή φροντίδας προς τους επιβάτες κατά τη διάρκεια της αναμονής τους σε περίπτωση διαταραχών, αποκλίνοντας έτσι εκ νέου από την απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά το δικαίωμα παροχής καταλύματος (υπόθεση Denise McDonagh κατά Ryanair της 31ης Ιανουαρίου 2013). Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι το δικαίωμα παροχής καταλύματος δικαιολογείται ακόμη περισσότερο σε περιπτώσεις που έχουν μεγάλη χρονική διάρκεια και κατά τις οποίες οι επιβάτες είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι· επιπλέον, οι αεροπορικές μεταφορές –σε αντίθεση με άλλα μέσα μεταφοράς– καλύπτουν ως επί το πλείστον μεγάλες αποστάσεις και συχνά οι επιβάτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω διαταραχών βρίσκονται μακριά από τα σπίτια τους· αυτή η συνήθως μεγάλη απόσταση δεν επιτρέπει στους επιβάτες να βρουν εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς για να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό, κατανοεί την ανάγκη περιορισμού του χρονικού διαστήματος υποχρεωτικής παροχής καταλύματος από τους αερομεταφορείς στους επιβάτες σε έκτακτες περιπτώσεις και δέχεται το προτεινόμενο όριο των τριών διανυκτερεύσεων⁽¹⁾. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ συνιστά εντόνως στην Επιτροπή να αναθέσει στις Εθνικές Αρχές Επιβολής τον καθορισμό μέγιστης τιμής για αυτές τις διανυκτερεύσεις σε κάθε κράτος μέλος. Αυτή η μέγιστη τιμή δεν θα πρέπει να ισχύει για τα άτομα μειωμένης κινητικότητας.

Ψηφοφορία

Υπέρ:	56
Κατά:	78
Αποχές:	7

⁽¹⁾ Άρθρο 8 παράγραφος 9 της πρότασης Άρθρο 9 του τροποποιούμενου κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.