



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 24.5.2016
COM(2016) 274 final

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

**Έκθεση σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 για τα
δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την
τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004**

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Ιστορικό του φακέλου

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010¹ («ο κανονισμός»), σκοπός του οποίου είναι να εξασφαλισθεί η βασική προστασία των επιβατών των θαλάσσιων και των εσωτερικών πλωτών μεταφορών που ταξιδεύουν σε επιβατικές γραμμές ή κρουαζιέρες, άρχισε να ισχύει στις 18 Δεκεμβρίου 2012.

Η Επιτροπή υποβάλλει την παρούσα έκθεση δυνάμει του άρθρου 29 του κανονισμού, βάσει του οποίου οφείλει να υποβάλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του κανονισμού και, εάν χρειασθεί, να υποβάλει νομοθετικές προτάσεις για τη λεπτομερέστερη εφαρμογή του ή την τροποποίησή του.

Η έκθεση βασίζεται εν μέρει στα ποσοτικά και τα ποιοτικά στοιχεία των εκθέσεων των εθνικών αρχών με αντικείμενο την εφαρμογή του κανονισμού² κατά την περίοδο 2013-2014 και στις διαβουλεύσεις με τους φορείς εκπροσώπησης των επιβατών και του κλάδου σε ευρωπαϊκό επίπεδο³.

1.2. Σημασία και χαρακτηριστικά των επιβατικών θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών της ΕΕ

Η θαλάσσια κυκλοφορία αντιπροσωπεύει σχεδόν το σύνολο της αγοράς επιβατικών μεταφορών με πλωτά στην ΕΕ. Η εσωτερική ναυσιπλοΐα αντιπροσωπεύει λιγότερο από το 1% της αγοράς⁴.

Στον κανονισμό γίνεται διάκριση μεταξύ εμπορικών επιβατικών υπηρεσιών και κρουαζιερών και προβλέπεται διαφορετικό φάσμα δικαιωμάτων των επιβατών ανάλογα με τα διαφορετικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών:

- *εμπορικές υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών* είναι οι υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών που εκτελούνται μεταξύ λιμένων βάσει δημοσιευμένου ωραρίου. Αποτελούν το 96,5% της αγοράς θαλάσσιων επιβατικών μεταφορών: το 2013 έκαναν χρήση θαλάσσιων

¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1).

² Κατά το άρθρο 26 του κανονισμού οι εθνικές αρχές που έχουν ορίσει τα κράτη μέλη οφείλουν να δημοσιεύσουν έκθεση μέχρι την 1η Ιουνίου 2015, και στη συνέχεια ανά διετία, σχετικά με τις δραστηριότητες επιβολής κατά τα προηγούμενα δύο ημερολογιακά έτη. Οι εκθέσεις είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες των εν λόγω αρχών.

³ Η Επιτροπή κάλεσε τις οργανώσεις εκπροσώπησης των επιβατών (και των ατόμων με αναπηρία), των πλοιοκτητών, των λιμένων και των διοργανωτών κρουαζιερών σε επίπεδο ΕΕ να στείλουν γραπτές παρατηρήσεις για τη λειτουργία του κανονισμού και να συμμετάσχουν σε συνάντηση των ενδιαφερομένων μερών στις Βρυξέλλες στις 14 Δεκεμβρίου 2015. Ανταποκρίθηκαν οι ακόλουθες οργανώσεις: η Διεθνής Ένωση Κρουαζιερόπλοιων — Ευρώπη (CLIA Europe), η Ένωση Εφοπλιστών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ECSA), το Ευρωπαϊκό Φόρουμ Αναπηρίας (EDF), η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία των Επιβατών (EPF) και ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Θαλάσσιων Λιμένων (ESPO).

⁴ Βλέπε σ. 15 της εκτίμησης επιπτώσεων σχετικά με την πρόταση κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών των πλωτών μεταφορών (SEC(2008) 2950).

οχηματαγωγών και άλλων τακτικών ναυτιλιακών γραμμών 193 εκατομμύρια επιβάτες⁵. Η αυξημένη θαλάσσια κυκλοφορία επιβατών έχει ουσιώδη σημασία για την ένταξη αρχιπελάγων, νησιών και απομακρυσμένων/απόκεντρων περιοχών στον κοινωνικό και οικονομικό ιστό της ΕΕ. Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. μικρά νησιά χωρίς αεροπορική σύνδεση), δεν υπάρχει εναλλακτική λύση στις θαλάσσιες μεταφορές και οι πολίτες είναι αναγκασμένοι να ταξιδεύουν με πλοίο, υπό τους όποιους όρους μπορεί να επιβάλει ο μεταφορέας.

- Οι *κρουαζιέρες* είναι πλωτές υπηρεσίες που εκτελούνται αποκλειστικά χάριν ευχαρίστησης ή αναψυχής και συνοδεύονται από κατάλυμα και άλλες ευκολίες, με περισσότερες από δύο διανυκτερεύσεις στο πλοίο. Το 2013, ο αριθμός των επιβατών κρουαζιέρας έφθασε σχεδόν τα 7 εκατομμύρια, δηλαδή περίπου το 3,5% της αγοράς⁶. Ο τομέας της κρουαζιέρας αποτελεί μέρος του τμήματος πολυτελείας του τομέα της ναυτιλίας· τα πλοία που περιλαμβάνουν πλήρη ξενοδοχειακή υποδομή, προσφέρουν δραστηριότητες αναψυχής και συχνά μεταφέρουν τους επιβάτες στον λιμένα αναχώρησης.

2. ΣΤΟΧΟΙ, ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

2.1 Στόχοι του κανονισμού

Οι νομοθέτες της ΕΕ έχουν εκδώσει κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών για όλους τους τρόπους μεταφοράς (αεροπορικές, σιδηροδρομικές, πλωτές και οδικές μεταφορές με λεωφορείο/πούλμαν), ώστε να παρέχεται στους πολίτες ελάχιστη προστασία όταν ταξιδεύουν στην Ευρώπη και, ως εκ τούτου, να διευκολύνεται η κινητικότητα και η κοινωνική ένταξη. Η κοινή δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών που έχει κατοχυρωθεί από τη νομοθεσία για τους τέσσερις τρόπους μεταφοράς (με ειδικές διατάξεις που ανταποκρίνονται στα χαρακτηριστικά κάθε τρόπου μεταφοράς, των αγορών και των επιβατών⁷) συμβάλλει στη διαμόρφωση ίσων όρων ανταγωνισμού για τους μεταφορείς τόσο στο πλαίσιο κάθε τρόπου μεταφοράς όσο και μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς.

2.2 Πεδίο εφαρμογής και περιεχόμενο του κανονισμού

Πεδίο εφαρμογής

Πλην ορισμένων εξαιρέσεων⁸, ο κανονισμός εφαρμόζεται στις επιβατικές θαλάσσιες και τις εσωτερικές πλωτές υπηρεσίες που εκτελούνται από ή προς λιμένες της ΕΕ και στις κρουαζιέρες με λιμένα επιβίβασης εντός της ΕΕ.

⁵ *EU transport in figures (Οι μεταφορές στην ΕΕ σε αριθμούς)*, στατιστικό φυλλάδιο, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2015.

⁶ *Ομοίως*.

⁷ Ένα από τα χαρακτηριστικά των πλωτών μεταφορών επιβατών, ως προς άλλους τρόπους μαζικής μεταφοράς, είναι ότι η συντριπτική πλειονότητα των επιβατών ταξιδεύουν με οχηματαγωγά πορθμεία είτε με τα αυτοκίνητά τους είτε σε ομάδες με πούλμαν.

⁸ Ο παρών κανονισμός δεν καλύπτει:

- πλοία πιστοποιημένα να μεταφέρουν έως 12 επιβάτες·
- πλοία με πλήρωμα μέχρι τρία άτομα υπεύθυνο για τη λειτουργία πλοίου·
- υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών σε απόσταση κάτω των 500 m σε απλή μετάβαση·
- εκδρομές περιήγησης και ξενάγησης εκτός από κρουαζιέρες·

Έως τις 18 Δεκεμβρίου 2014, τα κράτη μέλη είχαν τη δυνατότητα να εξαιρέσουν από την εφαρμογή του κανονισμού τα ποντοπόρα πλοία χωρητικότητας κάτω των 300 μεικτών τόνων που εκτελούν ενδομεταφορές, εφόσον τα δικαιώματα των επιβατών διασφαλίζονται δεόντως από το εθνικό δίκαιο. Κανένα κράτος μέλος δεν έκανε χρήση αυτής της εξαίρεσης.

Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν να μην εφαρμόζουν τον κανονισμό για τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών που καλύπτονται από υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας, συμβάσεις δημόσιας υπηρεσίας ή ολοκληρωμένες υπηρεσίες, εφόσον εγγυώνται ότι τα δικαιώματα βάσει του κανονισμού είναι εξίσου εγγυημένα από το εθνικό δίκαιο. Κανένα κράτος μέλος δεν έκανε χρήση αυτής της εξαίρεσης.

Περιεχόμενο

Όπως ισχύει για τα δικαιώματα των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφοράς, τα δικαιώματα των επιβατών των πλωτών μεταφορών βασίζονται σε τέσσερις αρχές:

α) Απαγόρευση διακρίσεων για λόγους εθνικότητας

Κανένας επιβάτης δεν πρέπει να υφίσταται άμεση ή έμμεση διάκριση με βάση την εθνικότητα όταν αγοράζει εισιτήριο θαλάσσιας και εσωτερικής πλωτής μεταφοράς ή κρουαζιέρας.

β) Ακριβής, έγκαιρη και προσβάσιμη πληροφόρηση

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα επαρκούς πληροφόρησης πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους (ιδίως σε περίπτωση διακοπής της μεταφοράς), καθώς και πληροφόρησης για τα δικαιώματά τους και τα στοιχεία επικοινωνίας των εθνικών φορέων επιβολής (ΕΦΕ).

γ) Άμεση και αναλογική παροχή συνδρομής σε περίπτωση διακοπής της μεταφοράς

Σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 90 λεπτών ή ματαίωσης του δρομολογίου επιβατικού πλοίου ή κρουαζιερόπλοιου, οι επιβάτες δικαιούνται αναλογική και προσαρμοσμένη δωρεάν βοήθεια. Η βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνει πρόχειρο φαγητό, γεύματα, αναψυκτικά και, υπό ορισμένες συνθήκες, κατάλυμα. Πρέπει επίσης να παρέχεται η δυνατότητα επιλογής μεταξύ:

- μεταφοράς στον τελικό προορισμό με άλλο δρομολόγιο και χωρίς επιπλέον κόστος, το ταχύτερο δυνατόν και υπό ανάλογους όρους, και
- επιστροφής του κομίστρου, σε συνδυασμό, αν χρειάζεται, με δωρεάν μεταφορά το ταχύτερο δυνατόν στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως αυτό ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς.

Επίσης, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα αντικειμενικής και τυποποιημένης αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη. Το ύψος της αποζημίωσης εξαρτάται από τη διάρκεια της καθυστέρησης και την προγραμματισμένη διάρκεια του ταξιδιού και υπολογίζεται με βάση την τιμή του εισιτηρίου. Ο μεταφορέας δεν υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση, εφόσον αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφειλόταν σε καιρικές συνθήκες που έθεταν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του

-
- πλοία που δεν προωθούνται με μηχανικά μέσα· και
 - πρωτότυπα και μεμονωμένα ομοιώματα ιστορικών επιβατηγών πλοίων που σχεδιάστηκαν πριν από το 1965 που κατασκευάστηκαν κυρίως με τα πρωτότυπα υλικά και είναι πιστοποιημένα να μεταφέρουν έως 36 επιβάτες.

πλοίου ή σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα ήταν εύλογα δυνατόν να αποφευχθούν.

Σε αντίθεση με τις εμπορικές υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, οι κρουαζιέρες δεν έχουν δεσμευτικό και δημοσιευμένο ωράριο και, ως εκ τούτου, οι επιβάτες κρουαζιέρας δεν έχουν δικαίωμα, βάσει του κανονισμού, να επιλέξουν μεταξύ αλλαγής δρομολογίου και επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης της αναχώρησης (το θέμα αυτό ρυθμίζεται στη σύμβαση που συνάπτει ο επιβάτης για υπηρεσίες κρουαζιέρας), ούτε δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης κατά την άφιξη.

δ) *Δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες και με μειωμένη κινητικότητα*

Ο κανονισμός επιβάλλει ορισμένες υποχρεώσεις στους μεταφορείς, τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, τους ταξιδιωτικούς πράκτορες και τους διοργανωτές ταξιδιών προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα έχουν ίσες δυνατότητες χρήσης των πλωτών μέσων μεταφοράς.

Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών δεν επιτρέπεται να αρνούνται σε επιβάτες για λόγους αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας την κράτηση θέσης ή τη μεταφορά τους, εκτός αν:

- είναι αδύνατη η μεταφορά τους σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας και με τις απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας που έχουν καθορίσει οι αρμόδιες αρχές· ή
- ο σχεδιασμός του πλοίου ή η υποδομή μεταφοράς καθιστούν αδύνατη τη μεταφορά τους με ασφαλή και λειτουργικά εφικτό τρόπο.

Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών πρέπει να διαμορφώνουν όρους πρόσβασης χωρίς διακρίσεις.

Δεν πρέπει να ζητείται από άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα να καταβάλλουν πρόσθετο τέλος για τα εισιτήριά τους και οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών πρέπει να παρέχουν δωρεάν κατάλληλη συνδρομή στους λιμένες και τα πλοία.

Άλλη νομοθεσία της ΕΕ για τις υπηρεσίες πλωτών μεταφορών επιβατών

Οι επιβάτες που χρησιμοποιούν θαλάσσιες υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού προστατεύονται επίσης από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 392/2009⁹, σκοπός του οποίου είναι να εξασφαλισθεί ότι καταβάλλεται κατάλληλη αποζημίωση για τυχόν προσωπική βλάβη (και θάνατο) ή για άλλες ζημίες που ίσως υποστούν οι επιβάτες λόγω ναυτικού ατυχήματος¹⁰.

⁹ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 392/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, σχετικά με την ευθύνη των μεταφορέων που εκτελούν θαλάσσιες μεταφορές επιβατών, σε περίπτωση ατυχήματος (ΕΕ L 131 της 28.5.2009, σ. 24).

¹⁰ Το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 392/2009 διαφέρει από εκείνο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, διότι εφαρμόζεται στις ναυτιλιακές υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από τον δεύτερο κανονισμό, δεν ισχύει όμως για τις υπηρεσίες εσωτερικών πλωτών μεταφορών.

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με πλοίο στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού απολαμβάνουν πρόσθετων δικαιωμάτων βάσει της προσφάτως εγκριθείσας οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 για τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς¹¹.

Τα νομοθετήματα της ΕΕ που ακολουθούν ρυθμίζουν επίσης αρκετές πτυχές της προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα στα πλοία: η οδηγία 2009/45/ΕΚ για τους κανόνες και τα πρότυπα ασφαλείας για τα επιβατηγά πλοία¹², η οδηγία 1999/35/ΕΚ σχετικά με ένα σύστημα υποχρεωτικών επιθεωρήσεων για την ασφαλή εκτέλεση τακτικών δρομολογίων από οχηματαγωγά go-go και ταχύπλοα επιβατηγά σκάφη¹³ και η οδηγία 98/41/ΕΚ σχετικά με την καταγραφή των ατόμων που ταξιδεύουν με επιβατηγά πλοία που εκτελούν δρομολόγια προς ή από λιμένες των κρατών μελών της Κοινότητας¹⁴.

Σημαντικό μέρος των πλωτών μεταφορών επιβατών είναι διασυνοριακού χαρακτήρα: είτε οι επιβάτες ταξιδεύουν με διασυνοριακές υπηρεσίες είτε ταξιδεύουν με εσωτερικές υπηρεσίες εκτός του δικού τους κράτους μέλους. Για να προστατευθούν τα συμφέροντα των επιβατών αυτών, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας περί προστασίας των καταναλωτών¹⁵ προβλέπει κατάλληλο πλαίσιο συνεργασίας των εθνικών φορέων επιβολής και προάσπισης των συλλογικών συμφερόντων των επιβατών σε περίπτωση διασυνοριακής μεταφοράς.

3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ

Σύμφωνα με τον κανονισμό τα κράτη μέλη απαιτείται να ορίσουν εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) και να θεσπίσουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις στην εθνική τους νομοθεσία για την επιβολή κυρώσεων σε φορείς εκμετάλλευσης που τον παραβαίνουν.

Καθορισμός των εθνικών φορέων επιβολής (ΕΦΕ)¹⁶

Τα περισσότερα, όχι πάντως όλα, κράτη μέλη έχουν ορίσει ΕΦΕ, οι οποίοι ήταν στο παρελθόν αρμόδιοι για τα δικαιώματα των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφοράς. Οι ΕΦΕ είναι είτε αρχές μεταφορών είτε αρχές προστασίας των καταναλωτών. Ορισμένα από τα κράτη μέλη όρισαν περισσότερους ΕΦΕ: σε γενικές γραμμές, μια αρχή προστασίας των καταναλωτών η οποία είναι υπεύθυνη για τον χειρισμό καταγγελιών και μια αρχή μεταφορών που είναι υπεύθυνη σε άλλα θέματα (επιθεωρήσεις, κυρώσεις, πρόσβαση σε πλοία και τερματικούς σταθμούς για επιβάτες με αναπηρία). Στα περισσότερα κράτη μέλη οι ΕΦΕ έχουν οριστεί μόνο σε εθνικό επίπεδο, αλλά σε ορισμένα οι περιφερειακές αρχές διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο όσον αφορά την επιβολή του κανονισμού.

¹¹ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1), η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου.

¹² ΕΕ L 163 της 25.6.2009, σ. 1.

¹³ ΕΕ L 138 της 1.6.1999, σ. 1.

¹⁴ ΕΕ L 188 της 2.7.1998, σ. 35.

¹⁵ ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

¹⁶ Για τον κατάλογο με τους αρμόδιους εθνικούς φορείς επιβολής του κανονισμού, βλέπε:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf

Χειρισμός καταγγελιών

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες στον μεταφορέα, τον φορέα εκμετάλλευσης λιμενικού τερματικού σταθμού ή απευθείας στον ΕΦΕ για παραβιάσεις του κανονισμού.

Ο κανονισμός δεν ορίζει ρητά χρονολογική σειρά για την υποβολή καταγγελίας, επιτρέπει όμως στα κράτη μέλη να ορίσουν ότι ο επιβάτης καταθέτει πρώτα την καταγγελία του στον μεταφορέα ή στον φορέα εκμετάλλευσης λιμενικού τερματικού σταθμού, ο δε ΕΦΕ ενεργεί μόνον ως όργανο προσφυγής εάν ο επιβάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση. Συνολικά, 21 κράτη μέλη επέλεξαν αυτή τη λύση, η οποία έχει το πλεονέκτημα ότι οι ΕΦΕ μπορούν να χειρίζονται τις καταγγελίες αποτελεσματικότερα και ταχύτερα, διότι έχουν στη διάθεσή τους εξ αρχής την αλληλογραφία μεταξύ του καταγγέλλοντος και του μεταφορέα/του φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού, και επομένως έχουν πιο ολοκληρωμένη εικόνα της υπόθεσης από αμφοτέρες τις πλευρές.

Δεν υπάρχουν για το 2013 και το 2014 δημοσιοποιημένα στοιχεία για τον αριθμό των καταγγελιών επιβατών που έχουν υποβληθεί σε μεταφορείς ή φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών. Παρά το γεγονός ότι αυτά τα στοιχεία θα ήταν χρήσιμα για την αξιολόγηση της λειτουργίας του κανονισμού, οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών δεν υποχρεούνται να τα συγκεντρώνουν και να τα αναφέρουν στους ΕΦΕ.

Γνωρίζουμε πάντως ότι οι ΕΦΕ χειρίστηκαν πολύ λίγες καταγγελίες (βλέπε τον παρακάτω πίνακα). Αυτό οφείλεται σε πολλούς λόγους: συγκεκριμένα, ο κανονισμός είναι σχετικά πρόσφατος και πολλοί επιβάτες δεν έχουν ίσως πλήρη επίγνωση των δικαιωμάτων τους. Επίσης, στα περισσότερα κράτη μέλη, οι επιβάτες πρέπει πρώτα να υποβάλουν καταγγελία στον μεταφορέα ή τον φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού, ο οποίος κατά τα φαινόμενα διευθετεί ικανοποιητικά τις περισσότερες ώστε οι καταγγελίες να μην φτάνουν στους ΕΦΕ.

Κυρώσεις

Οι εθνικές νομοθεσίες των περισσότερων κρατών μελών προβλέπουν σύστημα ποινών που βασίζονται μόνον σε πρόστιμα, αλλά ορισμένοι ΕΦΕ μπορούν επίσης να αποσύρουν την άδεια λειτουργίας φορέα εκμετάλλευσης σε περίπτωση που αυτός παραβιάζει εκ προθέσεως και συστηματικά τον κανονισμό.

Οι ΕΦΕ έχουν επιβάλει ελάχιστες κυρώσεις από την ημερομηνία εφαρμογής του κανονισμού (βλ. τον παρακάτω πίνακα). Οι περισσότεροι ΕΦΕ υποστηρίζουν ότι οι φορείς εκμετάλλευσης επιδιώκουν να συμμορφώνονται, να επανορθώνουν παραβιάσεις και να επιλύουν τις καταγγελίες πριν καταστεί αναγκαία η επιβολή κύρωσης.

Πίνακας - Αριθμός καταγγελιών που χειρίστηκαν¹⁷ και κυρώσεις που επέβαλαν οι ΕΦΕ

Κράτος μέλος	Αριθμός καταγγελιών	Αριθμός κυρώσεων που επιβλήθηκαν
---------------------	----------------------------	---

¹⁷ Τα στοιχεία αυτά έχουν ληφθεί από τις εκθέσεις δραστηριότητας των ΕΦΕ. Όταν δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία (δ/δ), δεν υπήρχε ΕΦΕ σε λειτουργία στο συγκεκριμένο κράτος μέλος το υπό εξέταση έτος ή δεν υπήρχε σύστημα ποινών για την επιβολή κυρώσεων σε φορείς εκμετάλλευσης που παραβίασαν τον κανονισμό, ή ο ΕΦΕ δεν δημοσίευσε την έκθεση δραστηριότητας.

	2013	2014	2013	2014
Αυστρία	δ/δ	δ/δ	δ/δ	δ/δ
Βέλγιο	δ/δ	δ/δ	δ/δ	δ/δ
Βουλγαρία	-	-	-	-
Κροατία	0	0	0	0
Κύπρος	-	-	-	-
Τσεχική Δημοκρατία	δ/δ	δ/δ	δ/δ	δ/δ
Δανία	1	2	0	0
Εσθονία	1	1	0	0
Φινλανδία	10	6	δ/δ	δ/δ
Γαλλία	δ/δ	0	δ/δ	0
Γερμανία	4	10	0	0
Ελλάδα	64	45	11	7
Ουγγαρία	0	0	0	0
Ιρλανδία	3	0	0	0
Ιταλία	δ/δ	δ/δ	δ/δ	δ/δ
Λετονία	0	0	0	0
Λιθουανία	0	0	0	0
Λουξεμβούργο	δ/δ	δ/δ	δ/δ	δ/δ
Μάλτα	1	3	0	0
Κάτω Χώρες	0	0	0	0
Πολωνία	δ/δ	0	δ/δ	0
Πορτογαλία	δ/δ	0	δ/δ	0
Ρουμανία	δ/δ	0	δ/δ	0
Σλοβακία	0	0	0	0
Σλοβενία	0	0	0	0
Ισπανία	501	419	21	39
Σουηδία	1	27	δ/δ	0
Ηνωμένο Βασίλειο	14	11	0	0

Άλλες δραστηριότητες επιβολής και επικοινωνίας

Ο χειρισμός των καταγγελιών και η επιβολή ποινών σε περίπτωση μη συμμόρφωσης είναι μερικά μόνο παραδείγματα ότι ο κανονισμός παρέχει εφικτά μέσα επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών. Πολλοί ΕΦΕ έχουν πολύ προληπτική δράση και έχουν λάβει και πρόσθετα μέτρα.

Οι ΕΦΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη δήλωσαν ότι αποδείχθηκαν πολύ χρήσιμες για την προετοιμασία εφαρμογής του κανονισμού οι συναντήσεις μεταξύ των ΕΦΕ, των μεταφορέων

και των φορέων εκμετάλλευσης λιμενικών τερματικών σταθμών¹⁸ και η δημοσίευση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών για τα δικαιώματα των επιβατών και τις υποχρεώσεις των φορέων εκμετάλλευσης¹⁹ πριν την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού.

Ορισμένοι ΕΦΕ²⁰ συμμετείχαν συχνά σε εκδηλώσεις των μέσων ενημέρωσης και σε εκθέσεις τουρισμού με σκοπό να ενημερώσουν το κοινό για τα δικαιώματα των επιβατών των πλωτών μεταφορών.

Αρκετοί ΕΦΕ διενεργούν τακτικές επιθεωρήσεις για να εξακριβώνουν εάν τα πλοία και οι λιμενικοί τερματικοί σταθμοί παρέχουν τις αναγκαίες πληροφορίες στους επιβάτες και εάν παρέχουν πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα. Ελέγχουν επίσης τις ιστοσελίδες των μεταφορέων και των φορέων εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών (π.χ. για να βεβαιώνονται για την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους ή ότι οι γενικοί όροι της σύμβασης συνάδουν με τον κανονισμό)²¹. Κύριος στόχος δεν είναι η επιβολή κυρώσεων στους μεταφορείς, αλλά να τους γνωστοποιηθούν οι υποχρεώσεις τους βάσει του κανονισμού και να διευκολυνθεί η εκούσια συμμόρφωσή τους.

4. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΡΑΣΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

4.1 Αξιολόγηση της λειτουργίας του κανονισμού

Αποτελέσματα των διαβουλεύσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Τον Νοέμβριο του 2015, η Επιτροπή κάλεσε τα ενδιαφερόμενα μέρη που εκπροσωπούν τους επιβάτες και τον κλάδο σε επίπεδο ΕΕ να ανταλλάξουν απόψεις σχετικά με τη λειτουργία του κανονισμού²².

Τα ενδιαφερόμενα μέρη που εκπροσωπούν τους πλοιοκτήτες, τις γραμμές κρουαζιέρας και τους λιμένες ανέφεραν ότι ο κανονισμός λειτουργεί ικανοποιητικά και ότι δεν πρέπει να τροποποιηθεί. Τόνισαν ότι παρέχει εξυπηρέτηση υψηλής ποιότητας, όπως αποδεικνύεται από τον πολύ χαμηλό αριθμό καταγγελιών.

Οι οργανώσεις των επιβατών είναι κατά κανόνα ικανοποιημένες με τον κανονισμό, αλλά θεωρούν ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσής του. Πιστεύουν ότι οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης λιμενικών τερματικών σταθμών έδειξαν μεν θετική αντιμετώπιση όσον αφορά την εφαρμογή και την ισχύ του κανονισμού, αλλά ότι πρέπει να καταβληθούν περαιτέρω προσπάθειες από τους φορείς εκμετάλλευσης και τους ΕΦΕ. Το επίπεδο εφαρμογής παρουσιάζει σοβαρές διακυμάνσεις ανάλογα με το κράτος μέλος και τον μεταφορέα.

¹⁸ Τέτοιες συναντήσεις πραγματοποιήθηκαν στη Δανία, τη Γερμανία, τη Φινλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο, για παράδειγμα.

¹⁹ Οι αρχές της Γερμανίας, της Ιρλανδίας και του Ηνωμένου Βασιλείου ανέφεραν στις εκθέσεις τους ότι δημοσίευσαν τέτοιες κατευθυντήριες γραμμές.

²⁰ Οι ΕΦΕ της Εσθονίας, της Σουηδίας και της Φινλανδίας ανέφεραν τέτοιες δραστηριότητες.

²¹ Οι ΕΦΕ της Τσεχικής Δημοκρατίας, της Δανίας, της Γερμανίας, της Εσθονίας, της Ελλάδας, της Λιθουανίας, της Φινλανδίας, της Σουηδίας και του Ηνωμένου Βασιλείου επεσήμαναν ότι επιθεωρούν τα πλοία και τους τερματικούς σταθμούς και ότι παρακολουθούν σε τακτική βάση τις ιστοσελίδες των φορέων εκμετάλλευσης.

²² Βλέπε υποσημείωση 3.

Πρέπει να ληφθούν και άλλα μέτρα προκειμένου να διασφαλιστεί το δικαίωμα κινητικότητας των ατόμων με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα:

- η πρόσβαση σε πλοία και τερματικούς σταθμούς πρέπει να καταστεί πιο εύκολη·
- το προσωπικό των μεταφορέων και των τερματικών σταθμών πρέπει να εκπαιδεύεται καλύτερα για να παρέχει κατάλληλη συνδρομή· και
- πρέπει να ζητείται πιο συστηματικά η γνώμη των οργανώσεων που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία για την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων.

Ειδικότερα, οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις των αντιπροσωπευτικών οργανώσεων, όταν καθορίζουν πρότυπα ποιότητας για την παροχή συνδρομής στα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα (άρθρο 13).

Αξιολόγηση από την Επιτροπή

Η Επιτροπή δεν διαπίστωσε σκόπιμη, σοβαρή ή συστηματική μη συμμόρφωση με τον κανονισμό. Οι περισσότερες ατομικές καταγγελίες που γνωρίζει αφορούν τη μη καταβολή αποζημίωσης ή τη μη παροχή συνδρομής σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης²³. Από τις εκθέσεις των ΕΦΕ φαίνεται ότι πολλές από τις καταγγελίες αυτές δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού²⁴ ή είναι αβάσιμες²⁵.

Παρά την εν γένει θετική εικόνα, η Επιτροπή διαπίστωσε τα ακόλουθα εμπόδια στην αποτελεσματικότερη εφαρμογή του κανονισμού:

- α) Οι επιβάτες και οι μεταφορείς δεν είναι αρκετά ενήμεροι για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους*

Καθώς ο κανονισμός είναι σχετικά πρόσφατος, οι πολίτες δεν τον γνωρίζουν επαρκώς. Οι ΕΦΕ και οι εκπρόσωποι των ενδιαφερόμενων μερών επεσήμαναν ότι πολλοί φορείς εκμετάλλευσης δεν γνώριζαν ότι είχε εκδοθεί ο κανονισμός και ότι αυτό εξακολουθεί να αποτελεί πρόβλημα σε ορισμένα κράτη μέλη. Συνεπώς, είναι οπωσδήποτε αναγκαίο για τους ΕΦΕ, τις οργανώσεις των ενδιαφερόμενων μερών σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο και την Επιτροπή να συνεχίσουν την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και των φορέων εκμετάλλευσης σχετικά με τις υποχρεώσεις τους.

- β) Η επιβολή του κανονισμού υστερεί σε ορισμένα κράτη μέλη*

Τα κράτη μέλη καθυστέρησαν στη λήψη μέτρων για την εφαρμογή του κανονισμού. Από τις 18 Δεκεμβρίου 2012, όταν τέθηκε σε ισχύ ο κανονισμός, μόνο δύο κράτη μέλη

²³ Το κέντρο επαφής Europe Direct (EDCC) είναι μια υπηρεσία που χρηματοδοτείται από την Επιτροπή, η οποία παρέχει δωρεάν ενημέρωση σε πολίτες και επιχειρήσεις σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ. Παρέλαβε 150 αιτήματα από την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής του κανονισμού στις 15 Νοεμβρίου 2015 (πρόκειται μόνον για το 0,8% του συνόλου των αιτημάτων), από τα οποία άνω του 80% αφορούσαν τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης. Οι εκθέσεις των ΕΦΕ που αιτιολογούν τις καταγγελίες επιβατών παρουσιάζουν παρεμφερή ή ακόμη υψηλότερα ποσοστά καταγγελίας σχετικά με την έλλειψη παροχής συνδρομής ή αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης.

²⁴ Π.χ. καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού, όπως καταγγελίες που αφορούν την υγιεινή ή την ποιότητα της υπηρεσίας.

²⁵ Π.χ. καταγγελίες σχετικά με αποζημίωση λόγω ματαίωσης ή καθυστέρησης εξαιτίας καιρικών συνθηκών που έθεταν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου.

είχαν λάβει όλα τα αναγκαία εθνικά μέτρα. Η Επιτροπή κίνησε διαδικασίες επί παραβάσει κατά των κρατών μελών που δεν κοινοποίησαν στην Επιτροπή τα αναγκαία μέτρα. Στα τέλη του 2015, το Βέλγιο, η Ελλάδα, η Ισπανία και το Λουξεμβούργο δεν διέθεταν ακόμη πλήρως λειτουργικό ΕΦΕ ή ολοκληρωμένα συστήματα κυρώσεων για μη συμμόρφωση με τον κανονισμό.

Η προσέγγιση των ΕΦΕ όσον αφορά την επιβολή του κανονισμού ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό. Ορισμένοι ΕΦΕ αναλαμβάνουν προληπτικά την ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους και την παρακολούθηση της εφαρμογής τους, αλλά η δραστηριότητα πολλών ΕΦΕ φαίνεται να περιορίζεται στον χειρισμό των καταγγελιών.

Υπάρχουν επίσης σημαντικές διαφορές όσον αφορά την πραγματική επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών. Σε ορισμένα κράτη μέλη, οι αποφάσεις των ΕΦΕ σχετικά με τις καταγγελίες δεν είναι δεσμευτικές για τους μεταφορείς και δεν υπάρχει εναλλακτικός μηχανισμός επίλυσης διαφορών²⁶, με αποτέλεσμα οι επιβάτες να πρέπει να διεκδικούν με ένδικα μέσα τα δικαιώματά τους, διαδικασία δαπανηρή και χρονοβόρα που, ως εκ τούτου, αποθαρρύνει την επιβολή των δικαιωμάτων τους.

γ) *Δυσκολία ερμηνείας ορισμένων διατάξεων*

Ορισμένες διατάξεις του κανονισμού ερμηνεύονται διαφορετικά από τους ΕΦΕ ή τους φορείς εκμετάλλευσης²⁷.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη υποστήριξαν ότι δεν χρειάζεται να τροποποιηθεί ο κανονισμός για να αποφασηριστούν οι διατάξεις αυτές, αλλά ότι η Επιτροπή και οι ΕΦΕ οφείλουν να συμφωνήσουν στον τρόπο με τον οποίο πρέπει να εφαρμόζονται στην πράξη.

4.2 Η δράση της Επιτροπής για βελτιωμένη εφαρμογή του κανονισμού

Η Επιτροπή έλαβε τα ακόλουθα μέτρα για να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που προαναφέρθηκαν:

α) *Δράσεις ενημέρωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών και τις υποχρεώσεις των φορέων εκμετάλλευσης*

Τον Ιούνιο του 2013, η Επιτροπή άρχισε διετή εκστρατεία ενημέρωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε όλα τα μέσα μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων των πλωτών. Η εκστρατεία περιλάμβανε έντυπο υλικό (αφίσες και διανομή φυλλαδίων σε αρκετούς λιμένες και σε πλοία σε ολόκληρη την ΕΕ), χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, YouTube, Twitter), εφαρμογή σε κινητά τηλέφωνα και συμμετοχή σε εκθέσεις τουρισμού.

²⁶ Μολονότι η οδηγία 2013/11/ΕΕ, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63), στοχεύει στη διασφάλιση της πρόσβασης σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τις συμβατικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών εγκατεστημένων στην ΕΕ και εμπόρων εγκατεστημένων στην ΕΕ, μεταξύ άλλων, στον τομέα των μεταφορών.

²⁷ Παραδείγματος χάρι, εκφράστηκαν διαφορετικές απόψεις ως προς τις υπηρεσίες που καλύπτει ο κανονισμός εάν ο λιμένας επιβίβασης βρίσκεται σε χώρα εκτός ΕΕ και ο λιμένας αποβίβασης βρίσκεται σε κράτος μέλος (βλ. άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο β), σε συνδυασμό με το άρθρο 3 στοιχείο ε)) ή αν η υποχρέωση αλλαγής δρομολογίου του μεταφορέα «υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς» των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης (άρθρο 18 παράγραφος 1 στοιχείο α)) πρέπει να ερμηνευθεί ότι περιλαμβάνει και τη δυνατότητα μεταφοράς των επιβατών με δρομολόγιο άλλου τρόπου μεταφοράς.

Η Επιτροπή δημοσίευσε περίληψη του κανονισμού την οποία χρησιμοποίησαν ευρέως οι ΕΦΕ και οι φορείς εκμετάλλευσης για την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους.

β) Δράση για τη βελτίωση της επιβολής

Η Επιτροπή κίνησε διαδικασίες επί παραβάσει κατά όλων των κρατών μελών που παρέλειψαν να λάβουν τα αναγκαία μέτρα για να εφαρμόσουν τον κανονισμό.

Διοργάνωσε ετήσιες συνεδριάσεις σε επίπεδο ΕΕ- στις οποίες οι ΕΦΕ και οι ενδιαφερόμενοι μπόρεσαν να ανταλλάξουν τις εμπειρίες τους σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών.

Δημιουργήθηκε ένα μη υποχρεωτικό τυποποιημένο έντυπο σε συνεργασία με τους ΕΦΕ προκειμένου να βοηθούνται οι πολίτες στην υποβολή καταγγελίας.

Επιπλέον, η Επιτροπή παρείχε οδηγίες και ορθές πρακτικές κατά τις ετήσιες συνεδριάσεις με τους ΕΦΕ με σκοπό την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των ΕΦΕ.

γ) Δράση για να εξασφαλισθεί ομοιόμορφη εφαρμογή του κανονισμού

Κατά τις ετήσιες συνεδριάσεις με τους ΕΦΕ και τους εκπροσώπους των ενδιαφερομένων μερών, καθώς και με γραπτή αλληλογραφία, η Επιτροπή παρείχε διευκρινίσεις σχετικά με την πρακτική εφαρμογή πολλών διατάξεων του κανονισμού, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην ομοιόμορφη εφαρμογή του σε ολόκληρη την ΕΕ.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

Η Επιτροπή κρίνει ότι, σε γενικές γραμμές, η εφαρμογή του κανονισμού είναι ικανοποιητική. Ο κανονισμός είναι πρόσφατος και φαίνεται αρκετά ευέλικτος ώστε να είναι δυνατόν να βελτιωθεί χωρίς να χρειασθούν τροποποιήσεις σε αυτό το στάδιο. Αυτή είναι η άποψη και των ενδιαφερομένων μερών.

Ωστόσο, για να αρθούν τα εναπομένοντα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι επιβάτες κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους ή την επιβολή τους, η Επιτροπή:

- θα αρχίσει το 2016 την τρίτη (διετή) ενημερωτική εκστρατεία για τα δικαιώματα των επιβατών, εστιάζοντας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Καλεί τους ΕΦΕ, τον κλάδο, τις οργανώσεις για τα δικαιώματα των επιβατών και άλλους ενδιαφερόμενους να συμβάλουν στις προσπάθειές της ή να αναλάβουν παρεμφερείς δραστηριότητες στο δικό τους επίπεδο·
- θα συνεχίσει τις εν εξελίξει διαδικασίες επί παραβάσει κατά συγκεκριμένων κρατών μελών μέχρις ότου αποκτήσουν λειτουργικούς ΕΦΕ και συστήματα κυρώσεων που θα τους επιτρέπουν να επιβάλλουν κυρώσεις για τυχόν παραβίαση του κανονισμού·
- καλεί τους ΕΦΕ να πραγματοποιούν ελέγχους στα πλοία και τους τερματικούς σταθμούς, μεταξύ άλλων, για να εξακριβώνουν πώς εφαρμόζεται ο κανονισμός στην πράξη και να ενημερώνουν τους φορείς εκμετάλλευσης σχετικά με τις υποχρεώσεις τους βάσει του κανονισμού. Οι ΕΦΕ καλούνται επίσης να ελέγχουν τις ιστοσελίδες των μεταφορέων για να διασφαλίζουν, μεταξύ άλλων, ότι περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών και ότι οι γενικοί συμβατικοί όροι ανταποκρίνονται στον κανονισμό·

- ενθαρρύνει τα κράτη μέλη που προς το παρόν δεν διαθέτουν εναλλακτικό μηχανισμό επίλυσης των διαφορών για τα δικαιώματα των επιβατών να τον αποκτήσουν σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ²⁸, ώστε να παρέχουν στους επιβάτες ταχύτερη και λιγότερο δαπανηρή έννομη προστασία των δικαιωμάτων τους·
- θα εξακολουθήσει να διοργανώνει τακτικές συναντήσεις με τους ΕΦΕ και τους εκπροσώπους των ενδιαφερόμενων μερών, ώστε να επιτευχθεί κοινή αντίληψη όσον αφορά την ερμηνεία και την εφαρμογή του κανονισμού, καθώς και για να ενισχυθούν η συνεργασία και η ανταλλαγή εμπειριών (διαπιστωθείσες δυσκολίες και ορθή πρακτική)· και
- θα δημοσιεύσει, εάν παραστεί ανάγκη, γενικές ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για μεγαλύτερη σαφήνεια (όπως έπραξε στο παρελθόν για άλλους τρόπους μεταφοράς) ή/και έγγραφα ορθής πρακτικής σε ειδικά θέματα (π.χ., τρόπος καλύτερης αντιμετώπισης συγκεκριμένων αναγκών των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα).

²⁸ Βλέπε υποσημείωση 24.