



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 21.6.2000  
COM(2000) 365 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ  
ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ  
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

### I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

1. Παρά την ανάπτυξη των αεροπορικών μεταφορών, στην οποία συνέβαλε η ενοποίηση της ενιαίας αγοράς, η δυσφορία όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συνεχώς αυξάνεται. Πρόκειται για ανησυχητικό φαινόμενο δεδομένου ότι η Κοινότητα έχει θεσπίσει νομοθεσία για την προστασία των συμφερόντων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, η οποία καλύπτει ζητήματα όπως αποζημίωση για την άρνηση επιβίβασης, ευθύνη σε περίπτωση ατυχημάτων, ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων και εκδρομικά πακέτα. Το πρόβλημα εν μέρει συνίσταται στο γεγονός ότι οι επιβάτες δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και επομένως δεν απαιτούν με επιμονή να γίνουν σεβαστά. Η Επιτροπή έχει δρομολογήσει εκστρατεία για την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματα που τους παρέχει η κοινοτική νομοθεσία, με πρώτο βήμα τη δημοσίευση και ανάρτηση σχετικού χάρτη στα ευρωπαϊκά αεροδρόμια.
2. Πρόκειται, ωστόσο, μόνο για το πρώτο βήμα και υπάρχουν σοβαροί λόγοι για να υπάρξει περαιτέρω προστασία των συμφερόντων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Ήδη το 1998 η Επιτροπή πρότεινε την ενδυνάμωση της κανονιστικής ρύθμισης για αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης λόγω υπερκράτησης θέσεων. Η πρόταση παραμένει ενώπιον του Συμβουλίου, το οποίο δεν την έχει εγκρίνει για πολιτικούς λόγους άσχετους με το ζήτημα. Στις αρχές του τρέχοντος έτους, η Επιτροπή δημοσίευσε συμβουλευτικό έγγραφο με θέμα τις δυσκολίες που συναντούν οι επιβάτες και τις δυνατές λύσεις στα προβλήματα που εντοπίζονται. Μεγάλη ήταν η ανταπόκριση από φορείς που αντιπροσωπεύουν αεροπορικές εταιρείες, επιβάτες, αεροδρόμια, ταξιδιωτικούς πράκτορες και άτομα με ειδικές ανάγκες. Μετά τις διαβουλεύσεις, η Επιτροπή χάραξε τη συνολική πολιτική που εκτίθεται στην παρούσα ανακοίνωση.
3. Η γενική αυτή πολιτική βασίζεται όχι μόνο στην κοινοτική νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών αλλά και σε αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις του κλάδου αεροπορικών μεταφορών για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για να υπάρξει η κατάλληλη ισορροπία μεταξύ νομοθεσίας και αυτοπροαίρετης δράσης, είναι σημαντικό να εξεταστεί η συνολική μεταχείριση του επιβάτη, η οποία και αποτελεί μέτρο του οφέλους που αποκομίζει από την κοινοτική πολιτική στον τομέα των αερομεταφορών. Κατά συνέπεια, ισχυρές και ουσιαστικές δεσμεύσεις των αεροπορικών εταιρειών και των αερολιμένων για βελτίωση των υπηρεσιών τους θα επέτρεπαν χαλαρότερη νομοθετική ρύθμιση κάποιων πραγμάτων.
4. Θεσπίζοντας νομοθετικά μέτρα, η Κοινότητα πρέπει να βρει τη χρυσή τομή, ώστε όχι απλώς να δημιουργεί βεβαιότητα για τους επιβάτες και τις αεροπορικές εταιρείες αλλά και να διευρύνει τα δικαιώματα των επιβατών. Οφείλει επίσης να συμβιβάσει την προστασία των επιβατών με την ανάγκη να αποφευχθεί η υπέρμετρη κανονιστική ρύθμιση, που θα περιόριζε ίσως την ελευθερία του κλάδου να ανταποκρίνεται στη ζήτηση, θα μείωνε το εύρος του ανταγωνισμού και θα παρεμπόδιζε τη συνεργασία μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, η οποία διευκολύνει την πραγματοποίηση των διεθνών πτήσεων.
5. Τέλος, η πολιτική πρέπει να μην περιορίζεται στη νομοθετική ρύθμιση και τους αυτοπροαίρετους κώδικες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι επιβάτες απαιτούν ενημερωμένα στοιχεία για να συγκρίνουν τις επιδόσεις των αεροπορικών εταιρειών ώστε να μπορούν να επιλέγουν συνειδητά μεταξύ των τελευταίων. Δεν είναι λίγες οι φορές που απογοητεύονται και διαψεύδονται από την τύχη των καταγγελιών τους και από τη δυσκολία επίλυσης των διαφορών -- ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν σε επίπεδο πολιτικής. Επιπλέον, η εκπροσώπηση των συμφερόντων των επιβατών είναι συχνά ισχνή, και πρέπει να ενδυναμωθεί ώστε να εξισορροπήσει την αντίστοιχη των αεροπορικών εταιρειών και των αερολιμένων.

## II. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6. Η Επιτροπή θα προτείνει νομοθεσία ώστε:

- **Να έχουν τη δυνατότητα οι επιβάτες που υποχρεώνονται σε αναμονή λόγω καθυστέρησης να συνεχίζουν το ταξίδι τους υπό ικανοποιητικές συνθήκες, έχοντας το δικαίωμα είτε να διεκδικήσουν επιστροφή του κομίστρου είτε να ταξιδέψουν με άλλη πτήση το συντομότερο δυνατό (2001).**
- **Να θεσμοθετηθούν νέα δικαιώματα των επιβατών, με καθορισμό ελάχιστων απαιτήσεων για τις συμβάσεις αεροπορικής μεταφοράς, μετά από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη (2001). Στόχος είναι να δημιουργηθεί βεβαιότητα δικαίου, με την υποχρέωση των αεροπορικών εταιρειών να συντάσσουν τις συμβάσεις με σαφήνεια, περιγράφοντας την προσφερόμενη υπηρεσία και τους ισχύοντες όρους. Άλλος στόχος είναι να βελτιωθεί η ισορροπία των συμβάσεων υπέρ των επιβατών· ορισμένες από τις απαιτούμενες αλλαγές είναι σαφείς, ενώ άλλες θα χρειαστεί να συζητηθούν περαιτέρω.**
- **Να παρέχονται στους επιβάτες οι πληροφορίες τις οποίες χρειάζονται για να προχωρούν σε τεκμηριωμένες επιλογές μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, με την υποχρέωση των αεροπορικών εταιρειών να υποβάλλουν τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη δημοσίευση τακτικών εκθέσεων για τους καταναλωτές (2000). Οι εν λόγω εκθέσεις θα ήταν ένα ακόμη κίνητρο για να βελτιώσουν οι αεροπορικές εταιρείες τις υπηρεσίες που παρέχουν.**

7. Η Επιτροπή θα προωθήσει την εκπόνηση και έγκριση αυτοπροαίρετων δεσμεύσεων εκ μέρους των ευρωπαϊκών αερομεταφορέων (2000 – 2001), οι οποίες θα αφορούν ειδικότερα τα εξής:

- **τη μεγαλύτερη δυνατή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών: χαμηλότερος διαθέσιμος ναύλος, δυνατότητα διατήρησης των κρατήσεων για ορισμένο χρόνο, έγκαιρη ενημέρωση των επιβατών για τις καθυστερήσεις, εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες και διευκόλυνση της υποβολής γραπτών καταγγελιών·**
- **επαρκή φροντίδα των επιβατών που υποχρεώνονται σε αναμονή λόγω καθυστέρησης, ώστε η ταλαιπωρία τους να περιορίζεται στο ελάχιστο·**
- **απλές διαδικασίες υποβολής γραπτών καταγγελιών και μηχανισμοί εξώδικης επίλυσης διαφορών.**

Η Επιτροπή θα προωθήσει επίσης την ανάληψη αυτοπροαίρετων δεσμεύσεων εκ μέρους των αερολιμένων για τη θέσπιση προτύπων ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και για τη μελέτη προτύπων σχεδίασης τερματικών σταθμών.

Αυτοί οι αυτοπροαίρετοι κώδικες πρέπει να είναι φιλόδοξοι, να δεσμεύουν όσο το δυνατόν περισσότερους αερομεταφορείς και να περιλαμβάνουν μηχανισμούς παρακολούθησης της συμμόρφωσης. Η Επιτροπή θα ενθαρρύνει σθεναρά τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών και το συντονισμό εκεί όπου παρατηρείται επικάλυψη ευθυνών αεροπορικών εταιρειών και αερολιμένων.

8. Η Επιτροπή θα αναλάβει επίσης τις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- να συζητήσει για τον καλύτερο τρόπο βελτίωσης της εκπροσώπησης των επιβατών, μέσω οργανισμών των κρατών μελών και φορέων των επιβατών (2000).
- να εξετάσει τι επιπτώσεις έχουν στην αγορά οι πωλήσεις και κρατήσεις μέσω του **Internet** και κατά πόσον αυτές ανταποκρίνονται στους κανόνες ανταγωνισμού και τον κώδικα δεοντολογίας για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων (2000).
- να μελετήσει τι επιπτώσεις έχει στον ανταγωνισμό η κοινή εκμετάλλευση πτήσεων (κοινή χρήση κωδικών/code-sharing) στο πλαίσιο μεμονωμένων πρακτικών ανταγωνισμού, και ο συντονισμός των τιμολογίων για συμφωνίες *interlining* στο πλαίσιο επανεξέτασης της απαλλαγής κατά κατηγορίες στις συμφωνίες αυτές (2001).
- να αξιολογήσει τι επιπτώσεις έχουν οι συνθήκες θαλάμου στην υγεία των επιβατών, συγκροτώντας ομάδες εμπειρογνομόνων οι οποίες θα μελετήσουν αναλυτικά τα ερευνητικά δεδομένα που υπάρχουν και θα συναγάγουν συμπεράσματα όσον αφορά τους κινδύνους για την υγεία (2001).

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

**ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**

**1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

1. Όλο και περισσότεροι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ταξιδεύουν αεροπορικά για επαγγελματικούς λόγους και για αναψυχή, πολλοί με τους χαμηλότερους ναύλους που υπήρχαν ποτέ. Όμως, σημειώνεται ένα σταθερά αυξανόμενο ρεύμα καταγγελιών όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών, την έλλειψη ενημέρωσης και τη μεταχείριση όταν ανακύπτουν προβλήματα. Φαίνεται ότι οι αεροπορικές μεταφορές συχνά δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών και, όταν αυτό συμβαίνει, οι επιβάτες δεν γνωρίζουν πώς να λάβουν ικανοποίηση. Η στροφή προς άλλη αεροπορική εταιρεία συχνά δεν αποτελεί πρακτική λύση λόγω της έλλειψης ανταγωνισμού σε ορισμένες γραμμές και τις δυσκολίες να επιτύχει κανείς επιστροφή χρημάτων.
2. Αυτή η δυσαρέσκεια είναι ανησυχητική με την έννοια ότι οι επιβάτες θα έπρεπε να επωφελούνται πλήρως από την κοινοτική πολιτική για τις αεροπορικές μεταφορές. Με την τρίτη δέσμη του 1992 δημιουργήθηκε ενιαία αγορά για τις αερομεταφορές: από την 1η Απριλίου 1997, κάθε κοινοτικός αερομεταφορέας είναι ελεύθερος να εκτελεί δρομολόγια σε όλα τα κράτη μέλη, ακόμη και δρομολόγια εσωτερικού. Με τον τρόπο αυτό αυξήθηκε σημαντικά ο ανταγωνισμός και οι αεροπορικές εταιρείες οδηγήθηκαν στην ανάπτυξη καινοτόμων στρατηγικών προσαρμογής στις νέες αγορές. Αυτό δε σημαίνει ότι η εσωτερική αγορά έχει ολοκληρωθεί. Στην ανακοίνωση του 1999 για την ευρωπαϊκή βιομηχανία αερομεταφορών<sup>1</sup>, η Επιτροπή προσδιόρισε τις ελλείψεις του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου και πρότεινε πρωτοβουλίες για πλήρη ολοκλήρωση της αγοράς και προώθηση της προσαρμογής των κοινοτικών αερομεταφορέων.
3. Εκτός από τη σύμβαση της Βαρσοβίας<sup>2</sup> του 1929 (όπως τροποποιήθηκε το 1999 από τη σύμβαση του Μόντρεαλ), η οποία ασχολείται κυρίως με την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος, απώλειας αποσκευών και καθυστέρησης και, εκτός από τη γενική εθνική και κοινοτική νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών<sup>3,4,5</sup>, η προστασία των επιβατών αεροπορικών μεταφορών ελάχιστα έχει απασχολήσει μέχρι σήμερα. Βεβαίως οι ίδιες οι αεροπορικές εταιρείες, μέσω της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA), προσπάθησαν να οργανώσουν τις διεθνείς μεταφορές, αλλά οι αποφάσεις τους φυσικά δεν έχουν ισχύ νόμου. Για το λόγο αυτό, και επειδή η αύξηση των εθνικών νομοθετικών ρυθμίσεων και οι αποκλίνουσες ερμηνείες της διεθνούς νομοθεσίας θα αποτελούσαν απειλή για την ενιαία αγορά, η Κοινότητα έκρινε ότι είναι απαραίτητο να δράσει σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ενέκρινε συνεπώς, βάσει του άρθρου 80 παράγραφος 2 της Συνθήκης, νομοθεσία η οποία προστατεύει ειδικά τα συμφέροντα των επιβατών, για αντισταθμιστικές παροχές σε

---

<sup>1</sup> “Η Ευρωπαϊκή βιομηχανία αερομεταφορών: από την ενιαία αγορά στις προκλήσεις της παγκόσμιας αγοράς” ανακοίνωση της Επιτροπής COM (1999) 182 τελικό της 20.05.1999

<sup>2</sup> Σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων σχετικά με τις διεθνείς αεροπορικές αερομεταφορές

<sup>3</sup> Οδηγία αριθ. 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις. ΕΕ L 158, 23.06.1990

<sup>4</sup> Οδηγία αριθ. 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. ΕΕ L 95, 21.04.1993

<sup>5</sup> Οδηγία αριθ. 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 10ης Σεπτεμβρίου 1984 σχετικά με την παραπλανητική διαφήμιση, ΕΕ. L 250 της 19.09.1984, όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία αριθ. 95/55/ΕΚ

περίπτωση άρνησης επιβίβασης<sup>6</sup>, για την ευθύνη των αεροπορικών εταιρειών σε περίπτωση ατυχήματος<sup>7</sup> και για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων<sup>8</sup>. Επίσης, η Επιτροπή πρότεινε τροποποίηση της νομοθεσίας για την άρνηση επιβίβασης, στην οποία περιλαμβάνεται η επέκτασή της ώστε να καλύπτει και την ακύρωση πτήσεων<sup>9</sup>, και θα προτείνει την επικύρωση της σύμβασης του Μόντρεαλ για την ευθύνη των αερομεταφορέων και τροποποίηση του ισχύοντος κοινοτικού κανονισμού (βλέπε Παράρτημα 1).

4. Μέρος του προβλήματος αποτελεί το γεγονός ότι οι επιβάτες δεν γνωρίζουν τα δικαιώματα που τους παρέχει η νομοθεσία και επομένως δεν είναι σε θέση να επιμείνουν για την τήρησή τους. Για το λόγο αυτό, η Επιτροπή δρομολόγησε εκστρατεία για την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματα που τους παρέχει η κοινοτική νομοθεσία<sup>10</sup>. Κεντρικό στοιχείο της εκστρατείας είναι η δημοσίευση ενός χάρτη των θεσμοθετημένων δικαιωμάτων και η ανάρτησή της σε εμφανή σημεία, από αεροδρόμια μέχρι πρακτορεία ταξιδίων και γραφεία αεροπορικών εταιρειών<sup>11</sup>. Αυτό γίνεται σε στενή συνεργασία με τους εταίρους εκείνους των οποίων η συνεργασία είναι καθοριστική για την επιτυχία του εγχειρήματος. Στη συνέχεια, η Επιτροπή θα μελετήσει τρόπο επέκτασης της ενημερωτικής εκστρατείας, για παράδειγμα εισάγοντας το χάρτη στην ιστοθέση "Διάλογος με τους Πολίτες" που διαθέτει στο διαδίκτυο ώστε να εξασφαλιστεί η συνεχής διάδοση των σχετικών πληροφοριών. Οι πολίτες έχουν ήδη τη δυνατότητα να αναζητούν συμβουλευτική γνώμη για τα δικαιώματά τους, ώστε να υπερπηδούν τις πρακτικές δυσκολίες, στην Υπηρεσία Προσανατολισμού Πολιτών. Άλλη πτυχή του προβλήματος είναι η δυσκολία υποχρεωτικής εφαρμογής της κοινοτικής νομοθεσίας, για την οποία ενδεχομένως δεν έχουν θεσπιστεί κατάλληλοι μηχανισμοί και κυρώσεις.

## 2. ΛΟΓΟΙ ΛΗΨΗΣ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΤΡΩΝ

5. Οι οργανώσεις επιβατών και καταναλωτών επιμένουν ωστόσο στο γεγονός ότι τα δικαιώματα που ήδη προβλέπονται δεν αρκούν για την προστασία των επιβατών και για την εγγυημένα επωφελή υπέρ αυτών εκμετάλλευση της οικείας κοινοτικής πολιτικής. Η πείρα διδάσκει ότι το να επαφίεται κανείς απλώς στην αγορά για την επίτευξη λύσεων ενδεχομένως να μην είναι πάντοτε αποτελεσματικό. Υπάρχουν μάλιστα πτυχές της μεταχείρισης των επιβατών που είναι μάλλον απίθανο να αποτελέσουν ζήτημα ανταγωνισμού μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών. Είναι απαραίτητο να υπάρχει ανταγωνισμός στην αγορά, ίσως όμως χρειάζεται να συμπληρωθεί με συγκεκριμένα μέτρα προστασίας των καταναλωτών του κλάδου των αεροπορικών μεταφορών, όπως συμβαίνει και για τους καταναλωτές άλλων αγαθών και υπηρεσιών.

---

<sup>6</sup> Κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 1991 για την θέσπιση κοινών κανόνων σχετικών με ένα σύστημα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης κατά τις τακτικές αεροπορικές μεταφορές. ΕΕ L36, 08.02.1999

<sup>7</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου της 9ης Οκτωβρίου 1997 για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος. ΕΕ L 285, 17.10.1997

<sup>8</sup> Κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 2299/89 του Συμβουλίου για τη θέσπιση κώδικα συμπεριφοράς για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων. ΕΕ L220, 29.07.1989; όπως τροποποιήθηκε από τον κανονισμό (ΕΟΚ) αριθ. 3089/93 της 29 Οκτωβρίου 1993, ΕΕ L17, 25.01.1995, και από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 323/99 της 8 Φεβρουαρίου 1999, ΕΕ L40, 13.02.1999

<sup>9</sup> Πρόταση κανονισμού (ΕΚ) του Συμβουλίου για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 για τη θέσπιση κοινών κανόνων σχετικών με ένα σύστημα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης κατά τις τακτικές αεροπορικές μεταφορές. COM(1998) 41 τελικό, 30.01.1998

<sup>10</sup> Το Συμβούλιο Μεταφορών υποστήριξε την εν λόγω πρωτοβουλία κατά τη συνεδρίασή του της 8ης Μαρτίου 2000

<sup>11</sup> Επεξηγείται στο εσωτερικό έγγραφο εργασίας της Επιτροπής "Δικαιώματα των επιβατών αερομεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση" SEC(2000)535 της 23.03.2000.

6. Πράγματι, ο επιβάτης βρίσκεται σε ισχυρή διαπραγματευτική θέση απέναντι στην αεροπορική εταιρεία όταν αγοράζει ένα εισιτήριο ή στη συνέχεια πραγματοποιεί την πτήση. Υπόκειται σε συνθήκες μεταφοράς και επιχειρηματικές πρακτικές αποφασισμένες από την αεροπορική εταιρεία (βλ. Παράρτημα I), αλλά συχνά δεν γνωρίζει καλά τους όρους και δεν έχει άλλη επιλογή από το να τους αποδεχτεί ακόμη και όταν δεν είναι ικανοποιημένος. Η θέση του καταναλωτή εξασθενεί περισσότερο εξαιτίας του γεγονότος ότι είναι υποχρεωμένος να καταβάλει το αντίτιμο της υπηρεσίας προτού γίνει η πτήση. Σ' αυτό το σημείο οι μεταφορές διαφέρουν από πάρα πολλές άλλες υπηρεσίες κατά τις οποίες μέρος μόνο της τιμής πληρώνεται πριν παρασχεθεί η υπηρεσία, οπότε απομένει στον καταναλωτή κάποια διαπραγματευτική ισχύς ακόμη και αν αυτή δεν είναι στο ύψος των προσδοκιών του. Τέλος, ο επιβάτης εξαρτάται σημαντικά από την αποτελεσματικότητα και την καλή θέληση της αεροπορικής εταιρείας όταν εμφανιστούν προβλήματα, για παράδειγμα όταν υπάρχει καθυστέρηση ή ακύρωση πτήσης, φθορά ή απώλεια αποσκευών. Ο επιβάτης κατά πάσα πιθανότητα δεν είναι σε θέση να επιλέξει άλλη λύση λόγω οικονομικής δέσμευσης, δυσκολίας εξεύρεσης εναλλακτικών πτήσεων ή απόλυτης αδυναμίας χρησιμοποίησης άλλων μορφών μεταφοράς όπως το τρένο ή το αυτοκίνητο.
7. Η Κοινότητα θα πρέπει επομένως να ενισχύσει περισσότερο τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών με τρόπο ώστε η πολιτική για τις αεροπορικές μεταφορές να είναι πλήρως επωφελής γι' αυτούς. Αυτό θα ήταν σύμφωνο με τις νέες προτεραιότητες που έθεσε η Συνθήκη του Άμστερνταμ υπέρ της προστασίας των καταναλωτών, οι οποίοι στην περίπτωση των αεροπορικών μεταφορών είναι οι επιβάτες<sup>12</sup>. Με βάση επίσης τη Συνθήκη, η Κοινότητα έχει δεσμευθεί να καταπολεμήσει τις διακρίσεις λόγω αναπηρίας και να λάβει υπόψη τις ειδικές ανάγκες ορισμένων ατόμων κατά τη λήψη μέτρων σχετικών με την εσωτερική αγορά. Με την παρούσα ανακοίνωση, η Επιτροπή προτείνει συνολική πολιτική βασισμένη όχι μόνο στην κοινοτική νομοθεσία αλλά και στις αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις εκ μέρους των αεροπορικών εταιρειών και των αερολιμένων για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, βελτίωση της πληροφόρησης των επιβατών και ισχυρότερη αντιπροσώπευση των συμφερόντων τους. Συνολικά, η προστασία των επιβατών στην Κοινότητα πρέπει να καταστεί ισάξια με την παρεχόμενη στις Ηνωμένες Πολιτείες.
8. Η Επιτροπή έχει επίγνωση του κινδύνου που ενέχει η υπερβολική κανονιστική ρύθμιση η οποία θα μπορούσε να αυξήσει το κόστος, να περιορίσει το πεδίο ανταγωνισμού και να θέσει εμπόδια στη συνεργασία μεταξύ αεροπορικών εταιρειών η οποία διευκολύνει την πραγματοποίηση διεθνών πτήσεων. Εξ ου και η σημασία την οποία αποδίδει στην επίτευξη σωστής ισορροπίας μεταξύ νομοθεσίας και αυτοπροαίρετων συμφωνιών βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ευθυγραμμιζόμενη με τη βαρύτητα που απέδωσε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας στην απλοποίηση του κανονιστικού περιβάλλοντος και στην υιοθέτηση ποιο ευέλικτων προσεγγίσεων κατά τη λήψη νομοθετικών μέτρων. Αποφασίζοντας με ποιο τρόπο θα επιτύχει αυτή την ισορροπία, η Επιτροπή οφείλει να λάβει υπόψη τη συνολική ποιότητα μεταχείρισης που επιφυλάσσεται στον επιβάτη κατά την πτήση. Μ' αυτό το πνεύμα πρέπει να αξιολογηθούν τα οφέλη που αποκομίζουν οι επιβάτες από την κοινοτική πολιτική αεροπορικών μεταφορών. Συνεπώς, φιλόδοξες και αποτελεσματικές δεσμεύσεις εκ μέρους του κλάδου για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργούν έδαφος για χαλαρότερα νομοθετικά μέτρα. Κατά τους προσεχείς μήνες, θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να προωθηθεί η αυτορρύθμιση εκ

<sup>12</sup>

Σύμφωνα με το άρθρο 153 της συνθήκης του Άμστερνταμ:

1. Προκειμένου να προωθήσει τα συμφέροντα των καταναλωτών και να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, η Κοινότητα συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους.  
2. Οι απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων κοινοτικών πολιτικών και δραστηριοτήτων.

μέρους των αεροπορικών εταιρειών στο πνεύμα των συμπερασμάτων του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισαβόνας προτού αρχίσει η διαδικασία της νομοπαρασκευής.

9. Η μεγαλύτερη προστασία των επιβατών, ως αποτέλεσμα είτε νομοθετικών ρυθμίσεων είτε αυτοπροαίρετων δεσμεύσεων είτε συγκριτικής ενημέρωσης για τις παροχές των αεροπορικών εταιρειών, θα ωθήσει τις εταιρείες να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν. Οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες θα έχουν σημαντικότερα κίνητρα για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των επιβατών, να διατηρούν σε σταθερή βάση υψηλά πρότυπα και να αποφεύγουν κατά την παροχή υπηρεσιών όλες εκείνες τις ανεπάρκειες που δημιουργούν αίσθημα δυσαρέσκειας. Θα βελτιωθεί έτσι η θέση τους στη διεθνή αγορά, όπου ανταγωνίζονται τόσο σε τιμές όσο και σε ποιότητα υπηρεσιών. Μια κοινοτική πρωτοβουλία στο θέμα της προστασίας των επιβατών μπορεί επομένως να συμβάλει θετικά στην ανταγωνιστικότητα των κοινοτικών μεταφορέων.
10. Η Επιτροπή αναγνωρίζει ότι χρειάζεται ίσως να προστατευτούν και οι επιβάτες που χρησιμοποιούν άλλους τρόπους μεταφοράς, και σκοπεύει να εξετάσει, σε εύθετο χρόνο, τα δικαιώματά τους, ιδίως όσον αφορά τις συμβάσεις και τις συνθήκες μεταφοράς, και να προτείνει τυχόν μέτρα. Είναι ωστόσο εύλογο να ξεκινήσει από την ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών επειδή η Κοινότητα έχει σημειώσει πολύ πιο αισθητή πρόοδο στην υλοποίηση ενιαίας αγοράς για τις αεροπορικές μεταφορές παρά για τις οδικές ή σιδηροδρομικές μεταφορές. Αφετέρου, συχνά δεν υπάρχει άλλο μέσο μεταφοράς εκτός από το αεροπλάνο. Εν πάση περιπτώσει, επειδή οι επιβάτες των αεροπορικών μεταφορών αντιμετωπίζουν προβλήματα πολύ διαφορετικά εκείνων που αντιμετωπίζουν οι επιβάτες άλλων μέσων μεταφοράς, δεν έχει πολύ νόημα η εξέταση παράλληλων λύσεων.
11. Η Επιτροπή γνωρίζει επίσης ότι η ομαλή λειτουργία των διαφόρων συστημάτων μεταφοράς εξαρτάται από την υπεύθυνη στάση των επιβατών. Όσο αποτελεσματικά και αν είναι τα συστήματα, οι αεροπορικές και άλλες εταιρείες μεταφοράς δεν μπορούν να παράσχουν την ποιότητα υπηρεσιών την οποία είναι σε θέση να παράσχουν εάν μια μειοψηφία επιβατών δείχνει ανευθυνότητα, για παράδειγμα μη σεβόμενη την ώρα αναχώρησης, δεν εμφανίζεται σε επιβεβαιωμένες πτήσεις, αγνοεί τους κανόνες ασφάλειας ή συμπεριφέρεται άσχημα προς το προσωπικό και προς τους άλλους επιβάτες. Επομένως, οι νομοθετικές της προτάσεις πρέπει να καλύπτουν όχι μόνο τις υποχρεώσεις των αεροπορικών εταιρειών αλλά και τις υποχρεώσεις των επιβατών.
12. Η Επιτροπή αναγνωρίζει ακόμη ότι η επιδείνωση των καθυστερήσεων και η ακαταλληλότητα των αεροδρομίων αποτελούν ενδεχομένως λόγους δυσαρέσκειας εξίσου σημαντικούς με την ποιότητα των υπηρεσιών των αεροπορικών εταιρειών. Ενώ ορισμένες καθυστερήσεις οφείλονται σε γεγονότα εξαιρετικά και απρόβλεπτα, είναι ευρέως γνωστό ότι το σύστημα διαχείρισης εναέριας κυκλοφορίας λειτουργεί στα όρια των δυνατοτήτων του. Μικρές δυσκολίες κατά τις ώρες αιχμής της κυκλοφορίας το καλοκαίρι μπορούν να επηρεάσουν σοβαρά τις επιδόσεις του δικτύου. Τον Δεκέμβριο του 1999, η Επιτροπή εξέδωσε ανακοίνωση για τη δημιουργία του ενιαίου ευρωπαϊκού ουρανού<sup>13</sup> στην οποία προτεινόταν τόσο βραχυπρόθεσμα μέτρα βελτίωσης της κατάστασης όσο και μεσοπρόθεσμη στρατηγική για την άρση των συνόρων στη διαχείριση των ευρωπαϊκών ουρανών. Η ανακοίνωση αποτελεί την αφετηρία για εντατικότερο διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να υποβληθεί έκθεση σχεδίου δράσης έως το τέλος του έτους. Όσον αφορά τα αεροδρόμια, η Κοινότητα προσπαθεί να διατηρήσει ή να αυξήσει τη

---

<sup>13</sup> “Η δημιουργία του ενιαίου Ευρωπαϊκού ουρανού” ανακοίνωση της επιτροπής COM(1999)614 τελικό της 01.12.1999



χωρητικότητά τους ενσωματώνοντάς τα στα διευρωπαϊκά πολυτροπικά δίκτυα και παρέχοντας ένα κοινό πλαίσιο για τα περιβαλλοντικά θέματα.<sup>14</sup>

### 3. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

13. Τον Ιανουάριο 2000 η Επιτροπή διένειμε, προς διαβούλευση, έγγραφο με θέμα την προστασία των επιβατών αεροπορικών μεταφορών<sup>15</sup>. Το έγγραφο καλύπτει τέσσερα πεδία:
- Τη σύμβαση μεταξύ αεροπορικής εταιρείας και επιβάτη<sup>16</sup>: όροι μεταφοράς·ευθύνη σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού·καθυστερήσεις, ακυρώσεις και υπερκρατήσεις θέσεων·απώλεια και ζημιά των αποσκευών· δυνατότητα μεταβίβασης των εισιτηρίων·διαδοχική χρήση των φύλλων των εισιτηρίου·μεταχείριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Καλύπτονται επίσης ευθύνες αερολιμένων και πώχευση αεροπορικής εταιρείας.
  - Επιχειρηματικές πρακτικές των αεροπορικών εταιρειών: κοινή εκμετάλλευση πτήσεων (code-sharing), δικαιοχρηση (franchising) και υπεργολαβία·κοινή χρήση αεροπορικών διασυνδέσεων (interlining)· προγράμματα τακτικών χρηστών·(frequent flyer)·αεροπορικοί ναύλοι.
  - Συνθήκες που επικρατούν στο θάλαμο του αεροσκάφους: ποιότητα του αέρα και ακτινοβολία, κλίση των καθισμάτων, βίαιη συμπεριφορά επιβατών (“air rage”).
  - Ενημέρωση και διαφάνεια: πληροφορίες για τους επιβάτες προτού αρχίσει η πτήση και κατά τη διάρκεια (συμπεριλαμβάνονται ως εκθέσεις που απευθύνονται στους καταναλωτές)·αυτοπροαίρετοι κώδικες των αεροπορικών εταιρειών·καταγγελίες.
14. Περισσότεροι από εξήντα φορείς ανταποκρίθηκαν και έκαναν γνωστές τις απόψεις τους (αεροπορικές εταιρείες, επιβάτες και καταναλωτές, οργανισμοί αερολιμένων, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άτομα με ειδικές ανάγκες)<sup>17</sup>. Από τις πλήρεις και τεκμηριωμένες απαντήσεις, αναδείχθηκαν ως κυριότερα ζητήματα για την κοινοτική πολιτική τα εξής: αβεβαιότητα όσον αφορά τις συμβάσεις και τους όρους μεταφοράς<sup>18</sup> και ενδεχόμενη εύνοια αυτών υπέρ των αεροπορικών εταιρειών·μεταχείριση των επιβατών όταν υπάρχει καθυστέρηση πτήσης·ενημέρωση των επιβατών με διάφορους τρόπους·μεταχείριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες·καταγγελίες και αποζημιώσεις.
15. Όπως ήταν αναμενόμενο, οι οργανώσεις που εκπροσωπούν επιβάτες και καταναλωτές, ταξιδιωτικούς πράκτορες και άτομα με ειδικές ανάγκες θεωρούν απολύτως απαραίτητη την ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών. Οι εκπρόσωποι των επιβατών, των καταναλωτών και των ταξιδιωτικών πρακτόρων υποστήριξαν σθεναρά ότι οι συμβάσεις ευνοούν τις αεροπορικές εταιρείες και ότι αυτή η κατάσταση θα μπορούσε να διορθωθεί μόνο μέσω της κοινοτικής νομοθεσίας. Ζήτησαν ωστόσο, όχι μόνο να θεσπιστεί νομοθεσία για τις συμβάσεις και τους όρους μεταφοράς, αλλά και να εγκριθούν από τις αεροπορικές εταιρείες αυτοπροαίρετοι κώδικες για τα πρότυπα των υπηρεσιών που παρέχουν, να συναφθεί μια σειρά συμβάσεων μεταξύ αερολιμένων, αεροπορικών εταιρειών και άλλων παροχέων υπηρεσιών, να δημοσιεύονται για τους καταναλωτές εκθέσεις με συγκριτικά στοιχεία για τις

---

<sup>14</sup> “Αεροπορικές μεταφορές και περιβάλλον” ανακοίνωση της Επιτροπής COM(1999)640 τελικό της 01.12.1999

<sup>15</sup> “Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Έγγραφο διαβούλευσης για την προστασία των καταναλωτών στις αεροπορικές μεταφορές”

<sup>16</sup> Βλέπε παράρτημα 1 για σύντομη επεξήγηση των συμβάσεων και όρων μεταφοράς των αεροπορικών εταιρειών

<sup>17</sup> Βλέπε στο παράρτημα 2 τον κατάλογο των οργανισμών που απάντησαν

<sup>18</sup> Εφεξής αναφέρονται απλώς ως συμβάσεις

επιδόσεις των αεροπορικών εταιρειών, να βελτιωθεί η ενημέρωση των επιβατών και να υπάρξουν νέες διευθετήσεις για την εξέταση των καταγγελιών.

16. Αντί για νομοθετικές ρυθμίσεις, οι ενώσεις των αεροπορικών εταιρειών έδειξαν προτίμηση στις αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις για τροποποίηση των συμβάσεων και όρων μεταφοράς που εφαρμόζουν, πιστεύουν μάλιστα ότι αυτό δεν θα αργήσει να γίνει. Η λήψη μέτρων νομοθετικού χαρακτήρα από την Κοινότητα θα μπορούσε να οδηγήσει σε τυποποίηση των προϊόντων και επομένως σε μείωση του ανταγωνισμού, να θέσει τις ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες σε μειονεκτική ανταγωνιστική θέση και να θέσει σε κίνδυνο το παγκόσμιο δίκτυο υπηρεσιών καθώς οι αεροπορικές εταιρείες δεν θα μπορούν να λειτουργήσουν υπό διαφορετικά νομικά καθεστάτα χωρίς πρόσθετο κόστος. Οι κανονιστικού χαρακτήρα παρεμβάσεις θέτουν ζητήματα πεδίου εφαρμογής, μεταξύ των οποίων η εφαρμογή τους εκτός εθνικής επικράτειας. Αεροπορικές εταιρείες και οργανισμοί αερολιμένων εξέφρασαν την αντίθεσή τους στη λήψη νομοθετικών μέτρων για τα δικαιώματα των επιβατών όταν σημειώνονται καθυστερήσεις πτήσεων, καθώς κάτι τέτοιο θα τις καθιστούσε συχνά υπεύθυνες για γεγονότα που δεν ελέγχουν. Δήλωσαν ότι προτιμούν τους αυτοπροαίρετους κώδικες για τα πρότυπα των παρεχόμενων υπηρεσιών και ότι ήδη εργάζονται για την εκπόνηση τέτοιων κωδικών, οι οποίοι κατά τη γνώμη τους θα επιλύσουν πολλά προβλήματα. Η Επιτροπή καταρχάς προέβη σε λεπτομερή ανάλυση όλων των απαντήσεων και κατόπιν επέλεξε τα σημεία όπου κρίνεται σκόπιμη η κοινοτική δράση για βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών, που είναι και το αντικείμενο της παρούσας ανακοίνωσης.

#### **4. ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ: ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**

17. Πρέπει κατ'αρχάς να γίνει μια βασική διάκριση. Η κοινοτική νομοθεσία για τις συμβάσεις θα μπορούσε να έχει αποκλειστικό σκοπό τη δημιουργία βεβαιότητας και για τα δύο μέρη ως προς τα σχετικά τους δικαιώματα και υποχρεώσεις και να επιβάλει στις αεροπορικές εταιρείες να προσδιορίζουν σαφώς το παρεχόμενο προϊόν και τους σχετικούς όρους και τίποτε περισσότερο. Με τον τρόπο αυτό ο παροχέας θα διέθετε πλήρη ελευθερία να χρησιμοποιήσει το εμπορικό του αισθητήριο όσον αφορά τη φύση του προϊόντος που παρέχει. Σκοπός όμως της νομοθεσίας θα μπορούσε να είναι και η προστασία των συμφερόντων της μιας πλευράς ή της άλλης, η μετατόπιση της συνήθους ισορροπίας της σύμβασης υπέρ ενός μέρους. Θα υπήρχε όμως ο κίνδυνος να θεσπιστούν πρότυπα τα οποία περιορίζουν την εμπορική ελευθερία και τον ανταγωνισμό, είναι επομένως απαραίτητο να βρεθεί η σωστή ισορροπία μεταξύ των δύο.

#### Λόγοι λήψης νομοθετικών μέτρων

18. Υπάρχουν σοβαροί λόγοι για τη θέσπιση κοινοτικών νομοθετικών μέτρων για τις συμβάσεις και τους όρους μεταφοράς. Θα δημιουργηθεί βεβαιότητα για τα δύο μέρη, αεροπορικές εταιρείες και επιβάτες, όσον αφορά τα σχετικά δικαιώματα και υποχρεώσεις τους και θα δοθεί η δυνατότητα στους επιβάτες να ζητούν αποζημίωση με νομικά μέσα όταν τα δικαιώματά τους δεν γίνονται σεβαστά. Η δυνατότητα επιβολής δια της νομικής οδού είναι καθοριστικής σημασίας δεδομένου ότι χωρίς αυτήν οι επιβάτες δεν θα έχουν ουσιαστικά δικαιώματα. Για την πραγματοποίηση αυτών των στόχων δεν αρκεί μια συμφωνία στο πλαίσιο της διεθνούς ένωσης αεροπορικών μεταφορών (IATA) για να τροποποιηθεί η σύσταση της σχετικά με τους όρους μεταφοράς. Μια τέτοια συμφωνία δεν είναι δεσμευτική για τα μέλη της Ένωσης, επομένως αυτά μπορούν να θεσπίσουν διαφορετικούς όρους, και δεν έχει εφαρμογή στις εσωτερικές πτήσεις και στα δρομολόγια που εκτελούνται από αεροπορικές εταιρείες που δεν είναι μέρη της IATA.

19. Πάντως οι συμβάσεις των αεροπορικών εταιρειών έχουν αποτελέσει αντικείμενο συζητήσεων επί σειρά ετών χωρίς συγκεκριμένα αποτελέσματα. Το 1997 η Επιτροπή ανέθεσε την πραγματοποίηση μελέτης με θέμα τη συμβατότητα μεταξύ της σύμβασης της IATA που διέπει τους όρους μεταφοράς και της κοινοτικής οδηγίας σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. Από τη μελέτη προέκυψαν υποδείξεις για αλλαγές της σύστασης. Κατά το επόμενο έτος μια συνάντηση εμπειρογνομόνων των κρατών μελών κατέληξε στο ίδιο συμπέρασμα, ότι δηλαδή απαιτούνται αλλαγές. Στο Ηνωμένο Βασίλειο το συμβούλιο χρηστών αεροπορικών μεταφορών διαπραγματεύτηκε επί πολλά χρόνια με την IATA για την αναθεώρηση των όρων μεταφοράς. Το 1999 το ζήτημα κατέληξε σε καταγγελία στο Office of Fair Trading, που ζήτησε από την IATA να τροποποιήσει τη σύστασή της. Τα δύο μέρη δεν έχουν ακόμη καταλήξει σε συμφωνία. Συνάγεται συνεπώς το συμπέρασμα ότι οι διαπραγματεύσεις με τις αεροπορικές εταιρείες για την αλλαγή των συμβάσεων και όρων μεταφοράς δεν έχουν ακόμη καταλήξει σε οριστικά αποτελέσματα. Δεν έχει επομένως αποκλειστεί η δυνατότητα υποβολής περαιτέρω καταγγελιών στις εθνικές αρχές που εγγυώνται τον ανταγωνισμό ή στις εθνικές δικαστικές αρχές και επομένως υπάρχει κίνδυνος διαφορετικής ερμηνείας από τα κράτη μέλη της συμμόρφωσης των συμβάσεων των αεροπορικών εταιρειών με τη νομοθεσία περί προστασίας του ανταγωνισμού ή των δικαιωμάτων των καταναλωτών, γεγονός που θα μπορούσε να οδηγήσει σε διαφορετικά καθεστάτα εντός της Κοινότητας.
20. Η εκπόνηση κοινοτικών νομοθετικών μέτρων θα έδινε επίσης την ευκαιρία να εξεταστεί εάν στις συμβάσεις υπάρχει ισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των αεροπορικών εταιρειών και των επιβατών. Οι οργανώσεις των αεροπορικών εταιρειών και των επιβατών λαμβάνουν διαφορετικές θέσεις στο θέμα· μέσω συζήτησης και λεπτομερούς ανάλυσης θα είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ποιοι όροι είναι καταχρηστικοί και να προσδιοριστούν οι κατάλληλες τροποποιήσεις όπου απαιτείται. Θα έπρεπε επίσης να υπάρξει πλήρης διαβούλευση για τη σχεδιαζόμενη κανονιστική ρύθμιση που αφορά την παροχή ελάχιστης βοήθειας στους επιβάτες όταν οι πτήσεις τους καθυστερούν, αντιμετωπίζοντας με τον τρόπο αυτό μια σημαντική πηγή παραπόνων.
21. Μολονότι η Επιτροπή είναι υπέρ της λήψης νομοθετικών μέτρων σχετικά με τις συμβάσεις, έχει επίγνωση των κινδύνων οι οποίοι πρέπει να αποφευχθούν. Τα μέτρα πρέπει να περιορίζονται στα απολύτως απαραίτητα για τη δημιουργία αισθήματος βεβαιότητας και την προστασία των επιβατών, δεν πρέπει όμως να στερούν τις αεροπορικές εταιρείες από την ελευθερία να καινοτομούν ούτε να καταστέλλουν τον ανταγωνισμό ερχόμενα σε αντίθεση με τους γενικούς στόχους της κοινής πολιτικής μεταφορών.
22. Το κοινοτικό μέτρο μπορεί να επηρεάσει την ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών μεταφορέων στις διεθνείς αγορές. Το μεγαλύτερο τμήμα των εσόδων τους προέρχεται από δρομολόγια εκτός Κοινότητας στα οποία ανταγωνίζονται με τους αερομεταφορείς των τρίτων χωρών. Η Επιτροπή γνωρίζει ότι τα νομοθετικά μέτρα θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη θέση των κοινοτικών αεροπορικών εταιρειών στην παγκόσμια αγορά, παρ'όλο που είναι δύσκολο να εκτιμηθεί η ισορροπία μεταξύ της πιθανής αύξησης του κόστους και της αντισταθμιστικής ωφέλειας από στοιχεία όπως η επέκταση της αγοράς και η αύξηση των εσόδων ως αποτέλεσμα της παροχής υπηρεσιών υψηλότερων προτύπων. Ωστόσο, σκοπεύει να περιορίσει την επίπτωση των νομοθετικών ρυθμίσεων περιορίζοντας τις προτάσεις στα βασικά στοιχεία που είναι απαραίτητα για την προστασία των επιβατών.
23. Τα κοινοτικά πρότυπα δεν θα έπρεπε ωστόσο να παρεμποδίσουν την επωφελή συνεργασία μεταξύ αεροπορικών εταιρειών. Παρ'όλο που ανταγωνίζονται μεταξύ τους, οι αεροπορικές εταιρείες που εκτελούν διεθνή δρομολόγια συνεργάζονται με τρόπο ώστε ο επιβάτης να μπορεί να πετάξει με πτήσεις διαφόρων αεροπορικών εταιρειών με ένα μοναδικό εισιτήριο, είτε πρόκειται για κοινοτικούς είτε για μη κοινοτικούς αερομεταφορείς. Η νομοθεσία δεν θα έπρεπε να θέσει εμπόδια σ' αυτή τη συνεργασία ούτε να στερήσει το ταξιδιωτικό κοινό από τις δυνατότητες που διαθέτει σήμερα.

24. Αυτοί οι κίνδυνοι μπορούν να αποφευχθούν εάν το κοινοτικό νομοθετικό μέτρο περιοριστεί να προσδιορίσει την ουσία των υποχρεώσεων, όπου είναι αναγκαίο να προστατευτούν τα συμφέροντα των επιβατών. Με τον τρόπο αυτό θα αποφευχθεί η υπέρμετρη κανονιστική ρύθμιση και θα αφεθούν οι αεροπορικές εταιρείες ελεύθερες να ασκήσουν το εμπορικό τους αισθητήριο σε άλλους τομείς. Η σωστή ισορροπία θα γίνει δυνατό να προσδιοριστεί μέσω αναλυτικής συζήτησης των σχεδίων κανονιστικής ρύθμισης σε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

#### Δημιουργία βεβαιότητας

25. Η λήψη νομοθετικών μέτρων σε θέματα συμβάσεων θα έπρεπε να στοχεύει, μεταξύ άλλων, στη δημιουργία βεβαιότητας τόσο για τις αεροπορικές εταιρείες όσο και για τους επιβάτες. Με βάση το νομοθετικό μέτρο, οι αεροπορικές εταιρείες θα πρέπει να συντάσσουν τις συμβάσεις με σαφήνεια, αναφέροντας την προσφερόμενη υπηρεσία και τους ισχύοντες όρους, ώστε σημαντικές αποφάσεις να μην επαφίενται στη διακριτική τους ευχέρεια ή σε ειδικούς όρους εκτός της σύμβασης. Θα πρέπει επίσης να προσδιορίζει τα ζητήματα που πρέπει να πραγματεύεται μια σύμβαση, πιθανώς τα ίδια με αυτά των προτεινόμενων όρων μεταφοράς της IATA (βλέπει Παράρτημα 3) και θα υποχρέωνε τις αεροπορικές εταιρείες να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με την σύμβαση και όπου είναι πρακτικά δυνατό να την τυποποιούν σε συνεργασία με τις εποπτικές αρχές των κρατών μελών. Επιπροσθέτως, για να εξασφαλιστεί ότι αυτοί οι όροι στην πράξη ενσωματώνονται στις συμβάσεις και τηρείται ο κανονισμός, θα χρειαστεί ίσως να καθοριστούν συμπληρωματικές απαιτήσεις. Εφαρμόζοντας την αρχή που είναι κοινή σε όλη τη νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών, θα πρέπει να προβλέπονται όροι σύμβασης οι οποίοι να ισχύουν αυτομάτως για τα ζητήματα για τα οποία δεν προβλέπεται τίποτα στη σύμβαση. Αυτοί οι συμπληρωματικοί όροι δεν θα είναι δεσμευτικοί.
26. Αυτό δε σημαίνει ότι η κοινοτική νομοθεσία θα επιβάλει την παρεχόμενη υπηρεσία και τους όρους που πρέπει να ισχύουν σε κάθε επιμέρους τομέα. Σε πολλές περιπτώσεις, θα αφήνει τις εταιρείες ελεύθερες να καθορίζουν τα προϊόντα τους και να θέτουν τους όρους, κατά την εμπορική τους κρίση. Ωστόσο, θα τις υποχρεώσει να αναφέρουν σαφώς στη σύμβαση σε τι συνίσταται η υπηρεσία και ποιοι όροι την διέπουν. Πλαισιωμένο με αυτό τον τρόπο, το νομοθετικό μέτρο δεν θα περιορίσει τον ανταγωνισμό όπως ορισμένες φορές υποστηρίζεται. Όπου όμως πρέπει να προστατευτούν τα συμφέροντα των επιβατών, η νομοθεσία θα πρέπει να ορίζει τι οφείλουν να κάνουν οι αεροπορικές εταιρείες (όπως συμβαίνει με την ισχύουσα νομοθεσία για την άρνηση επιβίβασης ή την ευθύνη σε περίπτωση ατυχήματος), δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό νέα δικαιώματα για τους επιβάτες.

#### Δημιουργία νέων δικαιωμάτων

27. Άλλος στόχος θα ήταν να δημιουργηθεί η σωστή ισορροπία στις συμβάσεις μεταξύ των συμφερόντων της αεροπορικής εταιρείας και αυτών του επιβάτη. Οι συμβάσεις δεν θα πρέπει να είναι καταχρηστικές υπό την έννοια να δημιουργούν ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών, εις βάρος του καταναλωτή. Πρόκειται για τη βασική απαίτηση της οδηγίας 93/13 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. Απαντώντας στο συμβουλευτικό έγγραφο, οι οργανώσεις των επιβατών συνέστησαν διάφορες αλλαγές προκειμένου να καταστούν οι συμβάσεις ευνοϊκότερες για τους καταναλωτές. Ορισμένες από τις υποδείξεις τους απαιτούν περαιτέρω συζήτηση με τις αεροπορικές εταιρείες και τις οργανώσεις των επιβατών. Για άλλες είναι δυνατόν να ληφθεί θέση ήδη σε αυτή τη φάση.
28. Πρώτον, η διαφάνεια όσον αφορά τα τέλη, τις εισφορές και τους φόρους που επιβαρύνουν το ναύλο. Για να συνειδητοποιούν πλήρως την τιμή που πληρώνουν, οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται για το συνολικό κόστος της πτήσης τους τη στιγμή που προχωρούν στην κράτηση θέσης. Η κοινοτική νομοθεσία θα πρέπει να δημιουργήσει αυτή την υποχρέωση. Ωστόσο, καθώς τα τέλη, οι εισφορές και οι φόροι μεταβάλλονται με απόφαση των αρχών,

πρέπει να επιτρέπεται στις αεροπορικές εταιρείες να μεταβιβάσουν μεν τις αυξήσεις αλλά να απαιτείται από αυτές να μεταβιβάσουν μεν τυχόν αύξηση αλλά και να επιστρέφουν το επιπλέον ποσό όταν υπάρχει ελάττωση, σε περιπτώσεις μεταβολής του ναύλου μετά την κράτηση του εισιτηρίου.

29. Δεύτερον, η δυνατότητα αύξησης της τιμής του εισιτηρίου μετά την κράτηση, πρακτική την οποία οι αεροπορικές εταιρείες γενικά εφαρμόζουν. Ωστόσο οι επιβάτες επιλέγουν την πτήση τους και συνήθως δεσμεύονται χρηματικά τη στιγμή της κράτησης του εισιτηρίου. Ταυτοχρόνως, οι αεροπορικές εταιρείες αναλαμβάνουν υποχρεώσεις προς τους πελάτες τους. Δεν υπάρχει προφανής λόγος για τον οποίο πρέπει να επιτρέπεται στις αεροπορικές εταιρείες να αυξάνουν την καθορισμένη τιμή. Οι αυξήσεις του κόστους τους, είτε ελέγχονται από αυτές είτε όχι, εντάσσονται στον συνήθη εμπορικό κίνδυνο, ο οποίος πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά τον καθορισμό του ναύλου. Η υποχρέωση να γίνεται σεβαστό το συμφωνηθέν κόμιστρο δεν θα αποτελούσε παρέμβαση στην ευρύτερη ελευθερία των αεροπορικών εταιρειών να καθορίζουν οι ίδιες τον ναύλο, όπως προβλέπεται στον κανονισμό 2409/92<sup>19</sup>.
30. Τρίτον, η κοινή εκμετάλλευση πτήσεων (code-sharing): το εισιτήριο φέρει τον κωδικό της αεροπορικής εταιρείας με την οποία ο επιβάτης έχει συνάψει σύμβαση, ενώ η πτήση εκτελείται από άλλο μεταφορέα, με τη δική του επωνυμία. Οι οργανώσεις των επιβατών διατύπωσαν ανησυχία λόγω της έλλειψης διαφάνειας ως προς την ταυτότητα του μεταφορέα ο οποίος εκτελεί την πτήση. Είναι δυνατόν οι ταξιδιώτες να καταλήξουν να πετούν με μεταφορέα που δεν επέλεξαν, ο οποίος προσφέρει διαφορετική υπηρεσία. Η νομοθεσία περί συμβάσεων πρέπει να υποχρεώνει την αεροπορική εταιρεία που συνάπτει τη σύμβαση να προσδιορίζει τον μεταφορέα ο οποίος εκτελεί την πτήση. Κάτι τέτοιο θα ανταποκρινόταν στους κοινοτικούς κανόνες για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων, οι οποίοι απαιτούν να ενημερώνονται οι επιβάτες για την ταυτότητα του μεταφορέα ο οποίος πράγματι εκτελεί την πτήση, είτε το εισιτήριο έχει κρατηθεί μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα είτε μέσω αεροπορικής εταιρείας (στα γραφεία της, αλλού, τηλεφωνικά ή μέσω του Internet). Έχουμε εδώ πρόβλημα εξαναγκασμού. Αρμόδια να μεριμνούν για την τήρηση των κανόνων είναι τα κράτη μέλη (αλλά και οι επιβάτες μπορούν να καταγγέλλουν τις παραβιάσεις).
31. Ένα άλλο ζήτημα σχετικό με την κοινή εκμετάλλευση πτήσεων είναι ποια σύμβαση εφαρμόζεται, αυτή της αεροπορικής εταιρείας η οποία συνήψε την σύμβαση ή αυτή του μεταφορέα που εκτελεί την πτήση. Το σημείο αυτό πρέπει να είναι σαφές για τον επιβάτη ώστε να γνωρίζει τους ακριβείς όρους που εφαρμόζονται στα εισιτήρια. Ζητήματα που σχετίζονται με αυτό το πρόβλημα είναι το σε ποια αεροπορική εταιρεία πρέπει να υποβάλλονται οι καταγγελίες και ποιο δίκαιο εφαρμόζεται, ποια δικαστική αρχή είναι αρμόδια όταν ο επιβάτης θέλει να ζητήσει επανόρθωση δια της νομικής οδού. Είναι γενικά αποδεκτό ότι, για λόγους σαφήνειας και απλότητας, θα έπρεπε να εφαρμόζεται η σύμβαση της αεροπορικής εταιρείας που εξέδωσε το εισιτήριο (δηλαδή του αερομεταφορέα ο κωδικός του οποίου αναγράφεται στο εισιτήριο). Το σημείο αυτό θα έπρεπε να συνεκτιμάται στην κοινοτική νομοθεσία για τις συμβάσεις.
32. Οι συμβάσεις μπορούν να εξισορροπηθούν καλύτερα υπέρ των επιβατών με άλλους τρόπους. Έχουν γίνει διάφορες υποδείξεις, μεταξύ των οποίων οι εξής:
  - Δυνατότητα μεταβίβασης των εισιτηρίων. Η ισχύουσα πρακτική των αεροπορικών εταιρειών αποκλείει την περίπτωση να μεταβιβάσει ο επιβάτης το εισιτήριο του σε άλλους.

---

<sup>19</sup> Κανονισμός του Συμβουλίου (ΕΟΚ) αριθ. 2409/92 της 23ης Ιουλίου 1992 για τους ναύλους και τα κόμιστρα των αεροπορικών γραμμών, ΕΕ. L240, 24.08.1992

- Διαδοχική χρήση των φύλλων του εισιτηρίου. Οι επιβάτες που έχουν αγοράσει εισιτήριο για ένα ταξίδι που περιλαμβάνει σειρά πτήσεων οφείλουν να χρησιμοποιήσουν όλα τα φύλλα των εισιτηρίων τους με τη σειρά για να μη διατρέξουν τον κίνδυνο να ακυρώσει η αεροπορική εταιρεία το εισιτήριο. Με τον τρόπο αυτό, αποτρέπεται κάποιος να χρησιμοποιήσει ένα φτηνό εισιτήριο το οποίο περιλαμβάνει ένα τμήμα ταξιδιού που περνάει από ένα βολικό γι'αυτόν αεροδρόμιο. Αυτή η πρακτική μπορεί να ερμηνευθεί ως θεμιτός τρόπος διαφοροποίησης των προϊόντων ανά αγορά ή ως καταχρηστικός περιορισμός των επιλογών του καταναλωτή.
- Χρήση και των δύο φύλλων (προς και από τον προορισμό). Το σημείο αυτό μπορεί να ερμηνευτεί με ανάλογο τρόπο όπως και η διαδοχική χρήση.
- Επιβεβαίωση και επανεπιβεβαίωση των εισιτηρίων, αδιάφορο που έχουν κρατηθεί και πληρωθεί. Αυτό μπορεί να θεωρηθεί ως δυσχέρεια επιβαλλόμενη στους επιβάτες ή ως μέσο αποθάρρυνσης των πολλαπλών κρατήσεων που δεν χρησιμοποιούνται.

Όσον αφορά την αποζημίωση για άρνηση επιβίβασης λόγω υπεράριθμων κρατήσεων, είναι απαραίτητο να ενισχυθούν τα δικαιώματα των επιβατών. Η Επιτροπή σκοπεύει να αποσύρει την πρότασή της για τροποποίηση του ισχύοντος κανονισμού, αντικαθιστώντας την με άλλη αυστηρότερη.

Καθώς τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των σχετικών νομοθετικών μέτρων είναι πολύπλοκα και αντικρουόμενα, η Επιτροπή θεωρεί ότι απαιτείται περαιτέρω προβληματισμός. Κατά την εκπόνηση της νομοθετικής της πρότασης για τις συμβάσεις, θα συμβουλευτεί πλήρως τα ενδιαφερόμενα μέρη.

#### Δικαιώματα των ατόμων με ειδικές ανάγκες

33. Μεγάλη απήχηση είχε το συμβουλευτικό έγγραφο στις ενώσεις που εκπροσωπούν τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι οποίες διατύπωσαν προτάσεις που αφορούν τόσο τις νομικές υποχρεώσεις όσο και τις μεθόδους εργασίας των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων. Παρόλο που οι αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια πρωτοπορούν σε σχέση με άλλους τρόπους μεταφοράς όσον αφορά την μεταχείριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν ποικίλλει από εταιρεία σε εταιρεία. Ωστόσο, τα άτομα με ειδικές ανάγκες πρέπει να είναι σε θέση να υπολογίζουν ότι η μεταχείριση θα είναι κάθε φορά παραπλήσια, ώστε να μπορούν να προγραμματίζουν τα ταξίδια τους εκ των προτέρων και να αποφεύγουν δυσάρεστες εκπλήξεις όταν τα πραγματοποιούν.
34. Η κοινοτική νομοθεσία θα μπορούσε να προβλέψει διάφορες υποχρεώσεις που δεν συνεπάγονται υψηλό κόστος, και αφορούν ζητήματα όπως η δωρεάν βοήθεια από και προς το αεροσκάφος, ειδική βοήθεια σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, καθυστέρησης ή ακύρωσης της πτήσης, η μεταφορά σκύλων που οδηγούν τυφλούς στο θάλαμο του αεροσκάφους, η πλήρης ευθύνη σε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς των αναπηρικών καθισμάτων. Μια άλλη υποχρέωση θα ήταν να επιτρέπεται στον επιβάτη να επιβιβαστεί στο αεροσκάφος εάν έχει αναφέρει ότι έχει μια ειδική ανάγκη κατά την κράτηση του εισιτηρίου και έχει λάβει επιβεβαίωση θέσης. Όσον αφορά τους περιορισμούς των αεροπορικών εταιρειών για τη μεταφορά ατόμων με ειδικές ανάγκες για λόγους ασφάλειας, στόχος της Κοινότητας πρέπει να είναι η άρση της αβεβαιότητας και η εξασφάλιση συνέπειας. Ο ευρωπαϊός νομοθέτης σε θέματα ασφάλειας θα πρέπει να ορίσει επακριβώς αντικειμενικά κριτήρια που θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση των απαιτήσεων. Κατά την εξέταση των προτάσεων, η Επιτροπή θα λάβει υπόψη την εκτεταμένη νομοθεσία που ισχύει ήδη στις ΗΠΑ και στον Καναδά.

## Μορφή της νομοθεσίας

35. Η κοινοτική νομοθεσία για τις συμβάσεις θα μπορούσε να καθορίσει βασικές υποχρεώσεις των αεροπορικών εταιρειών όπως οι εξής:
- Κατάρτιση συμβάσεων στις οποίες να αναφέρονται σαφώς τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις και των δύο μερών.
  - Προσδιορισμός των προς παροχή υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων ναύλος, πρόσθετα τέλη, επιβαρύνσεις και φόροι, ολικό αντίτιμο, τύπος του εισιτηρίου, όροι επιστροφής χρημάτων, ταυτότητα του αερομεταφορέα που εκτελεί την πτήση, ενημέρωση του επιβάτη γι' αυτά τα βασικά στοιχεία πριν από την κράτηση του εισιτηρίου.
  - Προσδιορισμός των όρων μεταφοράς (τα στοιχεία θα μπορούσαν να καθορίζονται από τη νομοθεσία) και ενημέρωση του επιβάτη γι' αυτούς τους όρους είτε τη στιγμή της κράτησης είτε πριν από την πτήση.
  - Προσδιορισμός νέων δικαιωμάτων (και για άτομα με ειδικές ανάγκες).

Για να εξασφαλιστεί πλήρης προστασία των επιβατών, η νομοθεσία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις συμβάσεις για πτήσεις προς και από την Κοινότητα και εντός αυτής, ανεξαρτήτως του κράτους εγκατάστασης του μεταφορέα ή της εθνικότητας του επιβάτη. Επομένως, το πεδίο εφαρμογής της θα πρέπει να είναι ανάλογο με αυτό του κανονισμού αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, το οποίο ισχύει για όλες τις αναχωρήσεις από τα κοινοτικά αεροδρόμια και να επεκτείνεται στις συμβάσεις που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα.

**Η Επιτροπή θα προτείνει νομοθεσία για τη δημιουργία νέων δικαιωμάτων των επιβατών θεσπίζοντας ελάχιστες απαιτήσεις για τις συμβάσεις αεροπορικής μεταφοράς, μετά από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη (2001).**

36. Παρόλο που η εν λόγω νομοθεσία θα εναρμόνιζε τις διατάξεις για τις συμβάσεις εντός της Κοινότητας, συνολικά θα παρέμενε σε ισχύ ένα μωσαϊκό εθνικών κανόνων. Συνεπώς οι αεροπορικές εταιρείες θα είναι αναγκασμένες να λειτουργούν υπό διαφορετικά καθεστάτα με αποτέλεσμα να βρίσκονται οι επιβάτες αντιμέτωποι με ένα κυκεώνα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Αντίθετα από τις θαλάσσιες μεταφορές, και σε κάποιο βαθμό τις σιδηροδρομικές, ο αεροπορικός κλάδος δεν καλύπτεται από διεθνείς συμφωνίες για τις συμβάσεις, με εξαίρεση τις συμβάσεις της Βαρσοβίας και του Μόντρεαλ. Οι ίδιες οι αεροπορικές εταιρείες, μέσω της ΙΑΤΑ, προσπάθησαν να τυποποιήσουν τις συμβάσεις και τους όρους μεταφοράς αλλά οι πρωτοβουλίες τους έχουν περιορισμούς και μειονεκτήματα. Με την επιφύλαξη των κοινοτικών μέτρων, είναι ίσως καιρός να εξεταστεί η εναρμόνιση των καθεστώτων των συμβάσεων σε παγκόσμιο επίπεδο, καθήκον το οποίο θα μπορούσε να αναλάβει ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (ΔΟΠΑ-ICAO). Η Ευρωπαϊκή Κοινότητα θα πρέπει να εξετάσει την δυνατότητα δρομολόγησης μιας τέτοιας πρωτοβουλίας στη συνέλευση της ICAO το 2001.

## **5. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ : ΑΥΤΟΠΡΟΑΙΡΕΤΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ**

37. Η νομοθεσία μπορεί να συμπληρωθεί με αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις ή κώδικες για την επίτευξη υψηλότερων προτύπων όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτές οι δεσμεύσεις μπορούν να ωθήσουν ένα κλάδο να βελτιώσει τα πρότυπα των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες, εκμεταλλευόμενος την ικανότητά του να εντοπίζει τι ζητούν, να προσαρμόζει τα προϊόντα του και να επεξεργάζεται καινοτόμες λύσεις. Οι πελάτες μπορούν

να επωφεληθούν από το γεγονός ότι η αεροπορική εταιρεία που υπάγεται σε ένα τέτοιο κώδικα εγγυάται ένα ορισμένο πρότυπο παρεχόμενων υπηρεσιών.

38. Με την παρότρυνση των αρχών των Ηνωμένων Πολιτειών, η ATA (Air Transport Association - Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών) θέσπισε τον κώδικα για την ποιότητα των υπηρεσιών "Customers First", και στη συνέχεια οι κυριότεροι αερομεταφορείς εκπόνησαν λεπτομερή προγράμματα εφαρμογής του εν λόγω πλαισίου. Οι αεροπορικές εταιρείες κοινοποίησαν τα σχέδιά τους στο Κογκρέσο και στο Υπουργείο Μεταφορών το οποίο θα παρακολουθήσει την εφαρμογή του. Αυτός ο ευρέος φάσματος κώδικας θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως παράδειγμα, εάν όχι ως συγκεκριμένο υπόδειγμα, για σχέδια εξυπηρέτησης πελατών άλλων ομίλων αεροπορικών εταιρειών. Ο κώδικας περιέχει πολυάριθμες και ενδιαφέρουσες καινοτομίες μεταξύ των οποίων η δέσμευση να προσφέρεται, μέσω του συστήματος τηλεφωνικής κράτησης θέσεων της αεροπορικής εταιρείας, ο χαμηλότερος ναύλος για τις ημερομηνίες, την πτήση και την κατηγορία υπηρεσιών που ζητούνται. Μια άλλη δέσμευση είναι να επιτρέπεται στους πελάτες είτε να κρατούν μια τηλεφωνική κράτηση χωρίς πληρωμή για εικοσιτέσσερις ώρες ή να την ακυρώνουν χωρίς να πληρώνουν ακυρωτικά κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, ώστε να τους δίνεται η δυνατότητα να αναζητήσουν χαμηλότερους ναύλους μέσω άλλων οδών διανομής.
39. Η IATA προσπαθεί τώρα να εκπονήσει ένα συνολικό πλαίσιο εξυπηρέτησης πελατών στο οποίο ελπίζει να δεσμευτούν όλες οι αεροπορικές εταιρείες που είναι μέλη της και το οποίο θα καλύπτει περίπου τα ίδια σημεία με αυτά του πλαισίου της ATA. Βασιζόμενες σε αυτό το πλαίσιο, οι αεροπορικές εταιρείες θα μπορούσαν να επεξεργαστούν τις δικές τους δεσμεύσεις για παροχή υπηρεσίας και αντίστοιχα προγράμματα υλοποίησης. Η Ένωση Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιρειών (Association of European Airlines - AEA) εγκαινιάζει επίσης προπαρασκευαστικές εργασίες πάνω σε μια σειρά βασικών δεσμεύσεων σχετικών με τις υπηρεσίες που παρέχονται στους επιβάτες.
40. Η Επιτροπή διάκειται ευμενώς απέναντι στις εν λόγω αυτοπροαίρετες δραστηριότητες, τις οποίες θεωρεί ως ουσιαστικό συμπλήρωμα της νομοθεσίας. Η Επιτροπή ελπίζει ότι οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται τα μέλη της AEA, οι αερομεταφορείς που εκτελούν ναυλωμένες πτήσεις, οι περιφερειακές αεροπορικές εταιρείες και οι αερομεταφορείς χαμηλού κόστους θα υιοθετήσουν σύντομα μια ευρεία συμφωνία που να βασίζεται στις εξής ελάχιστες δεσμεύσεις:
- να προσφέρεται στο σύστημα κράτησης θέσεων μιας αεροπορικής εταιρείας ο ελάχιστος διαθέσιμος ναύλος για τις ημερομηνίες, την πτήση και την κατηγορία υπηρεσιών που ζητούνται·
  - να επιτρέπεται η διατήρηση των κρατήσεων ή η ακύρωση χωρίς πρόστιμο για εικοσιτέσσερις ώρες·
  - να ενημερώνονται οι επιβάτες για το δρομολόγιο, την αλλαγή αεροσκάφους, τους κανόνες ακύρωσης, τους όρους των προγραμμάτων frequent flier και τη διαμόρφωση του αεροσκάφους (εφόσον ζητηθεί)·
  - να ενημερώνονται εγκαίρως οι επιβάτες για τυχόν καθυστερήσεις, ακυρώσεις και αλλαγές διαδρομής·
  - σε περίπτωση καθυστέρησης στο αεροδρόμιο, να παρέχεται στους επιβάτες επαρκής φροντίδα·
  - σε περίπτωση καθυστέρησης μετά την επιβίβαση, να παρέχεται στους επιβάτες επαρκής φροντίδα·



- να υπάρχει ευθυγράμμιση όσον αφορά τις καλύτερες πρακτικές μεταχείρισης ατόμων με ειδικές ανάγκες, συμπεριλαμβανομένης της δημοσίευσης των απαιτήσεων των αεροπορικών εταιρειών·
- να ληφθούν μέτρα σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες (για παράδειγμα, εκπαίδευση προσωπικού και διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες)·
- να προβλεφθούν υψηλότερα όρια όσον αφορά την ευθύνη για τις αποσκευές·
- να παραδίδονται οι αποσκευές εντός συγκεκριμένου χρόνου·
- να παρέχεται ελάχιστη βοήθεια προς τους επιβάτες σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς των αποσκευών τους·
- να διευκολύνεται η υποβολή καταγγελιών και να δίνεται απάντηση εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος.

Ο αυτοπροαίρετος κώδικας θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει μηχανισμό εξώδικης επίλυσης των διαφορών μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και επιβατών (βλέπε τμήμα X). Εάν οι αεροπορικές εταιρείες δεν συμφωνήσουν σε πειστικές δεσμεύσεις έως τον Απρίλιο 2001, η Επιτροπή θα εξετάσει την περίπτωση να συμπεριλάβει ορισμένα από τα ανωτέρω θέματα στη νομοθεσία για τις συμβάσεις που σκοπεύει να θεσπίσει.

41. Το Ευρωπαϊκό τμήμα του Διεθνούς Συμβουλίου Αεροδρομίων (Airports Council International-Europe) επεξεργάζεται γενικά πρότυπα για τα αεροδρόμια όλης της Ευρώπης, τα οποία κάθε αεροδρόμιο θα εφαρμόσει με βάση δικό του πρόγραμμα. Τα πρότυπα αυτά καλύπτουν:

- χρόνο αναμονής σε ουρά, για παράδειγμα κατά τον έλεγχο εισιτηρίων και την παραλαβή των αποσκευών·
- σήματα που να κατευθύνουν βοηθούν τους επιβάτες·
- εκπαίδευση του προσωπικού στην παροχή βοήθειας προς τους πελάτες·
- διαχείριση της ασφάλειας·
- καθαριότητα και συντήρηση·
- ανταπόκριση στις καταγγελίες των πελατών·
- μεταφορά και πρόσβαση στους τερματικούς σταθμούς.

Κατά την άποψη της Επιτροπής, τα εν λόγω πρότυπα πρέπει να καλύπτουν τη βοήθεια σε άτομα με ειδικές ανάγκες και σε επιβάτες που υποχρεώνονται σε αναμονή λόγω καθυστέρησης πριν από τον έλεγχο των εισιτηρίων. Η Επιτροπή θεωρεί επίσης ότι ο κλάδος πρέπει να εξετάσει πρότυπα σχεδιασμού για τα αεροδρόμια και τους τερματικούς σταθμούς, με τρόπο ώστε να ενταχθούν στο σχεδιασμό των αεροδρομίων κριτήρια ποιότητας όπως τα ανώτερα όρια χρόνου διαμετακόμισης, χρόνος που καταναλώνεται στην πίστα, απόσταση διανύμενη με τα πόδια κ.τ.λ.

42. Για την επεξεργασία των αυτοπροαίρετων δεσμεύσεων, η Επιτροπή, σε συνεργασία με τη συνδιάσκεψη της Ευρωπαϊκής Πολιτικής Αεροπορίας (European Civil Aviation Conference-ECAC) στο πλαίσιο του διαλόγου ΕΕ-ECAC, προβλέπει να συγκεντρώσει τους εκπροσώπους διαφορετικών ομίλων αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων. Η Επιτροπή συνιστά θερμά τη συμμετοχή φορέων που εκπροσωπούν επιβάτες, καταναλωτές και άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και το συντονισμό των εργασιών που αφορούν τον κώδικα των αεροπορικών εταιρειών με αυτές που αφορούν τον κώδικα των αεροδρομίων, αφού για κάποιες εργασίες (έλεγχος εισιτηρίων, χειρισμός αποσκευών) υπάρχει επικάλυψη ευθυνών. Σκοπεύει επίσης να εξετάσει μηχανισμούς εκπόνησης εκθέσεων και παρακολούθησης αποτελεσμάτων ουσιαστικής σημασίας για την επιτυχία και την αξιοπιστία των αυτοπροαίρετων συμφωνιών και να αξιολογήσει το ενδεχόμενο καθορισμού κοινοτικών προτύπων για ορισμένες υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα η διακίνηση επί του εδάφους και η παράδοση των αποσκευών.

**Η Επιτροπή θα προωθήσει την εκπόνηση και έγκριση αυτοπροαίρετων δεσμεύσεων εκ μέρους των ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων προκειμένου να βελτιωθεί κατά το δυνατόν η ποιότητα των υπηρεσιών τους.(2000–2001).**

## **6. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΤΗΣΕΩΝ: ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΑΥΤΟΠΡΟΑΙΡΕΤΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ**

43. Οι επιβάτες αισθάνονται την ίδια ενόχληση και εκνευρισμό από τις καθυστερήσεις όσο και από την άρνηση επιβίβασης ή την ακύρωση. Ωστόσο, μόνον όταν η άρνηση επιβίβασης συμβαίνει στα κοινοτικά αεροδρόμια, οι επιβάτες έχουν δικαίωμα βοήθειας και αποζημίωσης. Με βάση τον κανονισμό 295/91, τα ακόλουθα σημαντικά δικαιώματα δίνονται σε όλους τους επιβάτες στους οποίους δεν επιτρέπεται η επιβίβαση σε κοινοτικό αερολιμένα λόγω υπερκράτησης θέσεων σε προγραμματισμένη πτήση:
- Επιστροφή του αντιτίμου του σχετικού τμήματος του εισιτηρίου ή ταξίδι με εναλλακτική πτήση το συντομότερο δυνατόν. Μπορεί έτσι ο επιβάτης να συνεχίσει το ταξίδι του.
  - Χρηματική αποζημίωση ανάλογη με το μήκος της πτήσης και την καθυστέρηση άφιξης λόγω αλλαγής πτήσεως.
  - Ελάχιστη φροντίδα (δωρεάν τηλεφωνήματα, γεύματα και αναψυκτικά και διαμονή σε ξενοδοχείο).
44. Το 1998, η Επιτροπή πρότεινε τροποποίηση του εν λόγω κανονισμού. Επιπλέον της αύξησης των ποσών αποζημίωσης ώστε να λαμβάνεται υπόψη η οικονομική επιβάρυνση, πρότεινε να επεκταθεί ο κανονισμός στις μη προγραμματισμένες πτήσεις, να περιληφθούν νέες μορφές έκδοσης εισιτηρίων και πληροφόρησης των επιβατών για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης. Ενέκρινε επίσης μια σημαντική τροπολογία του Κοινοβουλίου ώστε να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού στην ακύρωση πτήσεων για εμπορικούς λόγους. Ενώ τα κράτη μέλη στηρίζουν την πρόταση της Επιτροπής, η συμφωνία παραμένει δεσμευμένη στο Συμβούλιο για άσχετους πολιτικούς λόγους. Μόλις εκδοθεί ο τροποποιητικός κανονισμός, οι επιβάτες θα προστατεύονται ικανοποιητικά σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, αντίθετα απ'αυτούς που θα υποχρεώνονται σε αναμονή λόγω καθυστέρησης.

45. Υπάρχει ωστόσο διαφορά, με την έννοια ότι η αεροπορική εταιρεία είναι πάντοτε υπεύθυνη για την υπερκράτηση θέσεων αλλά όχι για τις καθυστερήσεις. Χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η ανωτέρα βία, οι καθυστερήσεις μπορεί να οφείλονται στα αεροδρόμια, στους διαχειριστές εναέριας κυκλοφορίας και άλλους παροχείς υπηρεσιών, καθώς και στις αεροπορικές εταιρείες. Προφανής λύση θα ήταν να βοηθάει και να αποζημιώνει η αεροπορική εταιρεία τον επιβάτη και κατόπιν να απαιτεί τη δαπάνη από τους άλλους παροχείς υπηρεσιών όταν η καθυστέρηση δεν οφείλεται σε δική της υπαιτιότητα. Προς το παρόν ωστόσο κάτι τέτοιο θα δημιουργούσε δύο δυσκολίες. Πρώτον, ο προσδιορισμός της αιτίας της καθυστέρησης μπορεί να είναι δύσκολος, ιδίως όταν πρόκειται για συνέπεια προηγούμενων καθυστερήσεων. Δεύτερον, δεν υπάρχει αλληλουχία συμβάσεων μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, αεροδρομίων, χειριστών εναέριας κυκλοφορίας και άλλων παροχών υπηρεσιών, η οποία θα επέτρεπε στην αεροπορική εταιρεία να ζητήσει επανόρθωση. Η Επιτροπή δέχεται ότι υπό τις παρούσες συνθήκες θα ήταν τεχνικά αδύνατο να θεσπιστεί νομοθεσία για χρηματική αποζημίωση λόγω καθυστέρησης, θα αναζητήσει όμως τρόπο υπέρβασης των δυσκολιών.
46. Παραμένει το ζήτημα της βοήθειας στους επιβάτες που υποχρεώνονται σε αναμονή λόγω καθυστέρησης ώστε να μπορούν να συνεχίσουν το ταξίδι τους το συντομότερο δυνατό. Κατά την άποψη της Επιτροπής, είναι απαράδεκτο να αφήνουν οι αεροπορικές εταιρείες τους επιβάτες αβοήθητους για πολλές ώρες ενώ έχουν αναλάβει να καταβάλουν τη μέγιστη προσπάθεια για να τους μεταφέρουν "με λογική σπουδή" και έχουν πληρωθεί για την παροχή αυτής της υπηρεσίας. Σκοπεύει επομένως να προτείνει νομοθεσία με την οποία θα απαιτείται από τις αεροπορικές εταιρείες να δίνουν τη δυνατότητα στον επιβάτη που υποχρεώνεται να παραμείνει σε κοινοτικό αεροδρόμιο για αρκετές ώρες να επιλέγει μεταξύ δύο λύσεων: είτε επιστροφή του αντιτίμου του σχετικού τμήματος του εισιτηρίου είτε εναλλακτική πτήση προς τον προορισμό του με την πρώτη ευκαιρία. Θα μπορούν έτσι οι επιβάτες που υποχρεώθηκαν σε αναμονή να φτάσουν στον προορισμό τους. Επιπλέον, ούτε η ακύρωση πτήσης ούτε η μη πραγματοποίηση ενός σκέλους του ταξιδιού λόγω καθυστέρησης θα έπρεπε να χρησιμοποιούνται ως πρόσχημα για ακύρωση όλου του εισιτηρίου. Και αυτό το σημείο θα πρέπει να καλύπτεται από τη νομοθεσία.
47. Η ελάχιστη φροντίδα για τους επιβάτες που υποχρεώνονται σε αναμονή είναι μια πτυχή κάπως διαφορετική. Οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες θα μπορούσαν με αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις να παρέχουν βοήθεια σε τέτοιους επιβάτες. Το πλεονέκτημα αυτής της λύσης σε σχέση με μια νομοθετική ρύθμιση είναι ότι επιτρέπει στις αεροπορικές εταιρείες να αναζητήσουν τις καλύτερες λύσεις γι' αυτό το πρόβλημα στο πλαίσιο του ανταγωνισμού. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες θα μπορούν να προσφέρουν πλήρη φροντίδα-άλλες, ιδίως οι χαμηλού κόστους, πολύ πιο περιορισμένη. Στο βαθμό που έχουν ενημερωθεί σωστά, οι επιβάτες θα μπορούν να επιλέγουν ανάλογα με τις ανάγκες και το βαλάντιό τους. Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι καθυστερήσεις μπορεί να δημιουργούν σοβαρές δυσκολίες στους επιβάτες, για παράδειγμα όταν είναι ολονύκτιες ή όταν υπάρχουν μικρά παιδιά ή άτομα με ειδικές ανάγκες. Η Επιτροπή θα εξετάσει κατά πόσον αυτές οι περιπτώσεις πρέπει να καλυφθούν με νομοθετικό μέτρο. Τέλος, οι επιβάτες μπορεί να υποχρεωθούν σε αναμονή πριν από τον έλεγχο των εισιτηρίων-σε μια τέτοια περίπτωση, η ευθύνη για παροχή φροντίδας ανήκει στα αεροδρόμια, τα οποία και θα μπορούσαν να την προβλέψουν στον αυτοπροαίρετο κώδικά.
48. Δύο άλλα μέτρα θα μπορούσαν να βοηθήσουν σημαντικά τους επιβάτες. Το πρώτο είναι η έγκαιρη ενημέρωση για την αιτία και την αναμενόμενη διάρκεια των καθυστερήσεων αμέσως μόλις σημειωθούν (ανάλογη ενημέρωση για υπερκράτηση θέσεων και ακύρωση πτήσεων). Το μέτρο αυτό θα μπορούσε να περιληφθεί στον αυτοπροαίρετο κώδικα- βλέπε τμήμα 5. Το δεύτερο μέτρο είναι η σύγκριση των επιδόσεων των αεροπορικών εταιρειών ως προς τη χρονική ακρίβεια, πράγμα που η Επιτροπή σκοπεύει να κάνει με σχετική έκθεση για τους δείκτες ακρίβειας- βλέπε επόμενο τμήμα.

**Προκειμένου οι επιβάτες που υποχρεώνονται σε αναμονή λόγω καθυστέρησης πτήσεως να μπορούν να συνεχίσουν το ταξίδι τους υπό ικανοποιητικές συνθήκες, η Επιτροπή θα προτείνει νομοθεσία που θα τους δίνει δικαίωμα είτε για επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου είτε για εναλλακτική πτήση με την πρώτη ευκαιρία (2001).**

**Προκειμένου να ελαχιστοποιήσει την ταλαιπωρία των επιβατών εξαιτίας καθυστερήσεων, η Επιτροπή θα προτείνει να συμπεριληφθεί η παροχή επαρκούς φροντίδας, στις αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις των αεροπορικών εταιρειών για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (2000-2001).**

## 7. ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

49. Για τη σωστή επιλογή μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, τόσο γενικότερα όσο και για συγκεκριμένα δρομολόγια, οι επιβάτες χρειάζονται πληροφορίες για τις επιδόσεις των διάφορων αεροπορικών εταιρειών. Με τον τρόπο αυτό θα είναι σε θέση να προχωρούν σε τεκμηριωμένες συγκρίσεις των επιδόσεων και επομένως να επιλέγουν την αεροπορική εταιρεία με τις καλύτερες επιδόσεις από άποψη εξυπηρέτησης. Επιπλέον, η ευρεία γνωστοποίηση αυτών των πληροφοριών θα δώσει ισχυρό κίνητρο στις αεροπορικές εταιρείες να ανταγωνίζονται στο θέμα της ποιότητας εξυπηρέτησης, βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό τα πρότυπα σε όλο τον κλάδο. Εδώ και μερικά χρόνια, οι διοικητικές αρχές των Ηνωμένων Πολιτειών δημοσιεύουν μηνιαίες εκθέσεις για τους καταναλωτές, τα αποτελέσματα των οποίων δημοσιεύονται ευρέως. Στις εκθέσεις αυτές συγκρίνονται οι επιδόσεις των δέκα μεγαλύτερων αερομεταφορέων ως προς τη χρονική ακρίβεια των δρομολογίων<sup>20</sup>, το ποσοστό αποσκευών που έτυχαν κακού χειρισμού, το ποσοστό επιβατών που αντιμετώπισαν άρνηση επιβίβασης λόγω υπερκράτησης θέσεων και τον αριθμό παραπόνων που υποβλήθηκαν (μαζί με τις αιτίες). Στις εκθέσεις, οι αεροπορικές εταιρείες κατατάσσονται κατά σειρά επίδοσης με ευκολονόητο τρόπο.
50. Μια κοινοτική πρωτοβουλία για τη θέσπιση παρόμοιων εκθέσεων θα ήταν επωφελής για τους ευρωπαίους επιβάτες. Κρίνοντας από την εμπειρία των Ηνωμένων Πολιτειών, παρόμοιες εκθέσεις όχι μόνο θα επέτρεπαν στους καταναλωτές να προχωρούν σε τεκμηριωμένες επιλογές αλλά και θα ωθούσαν τις αεροπορικές εταιρείες να επιτύχουν εξυπηρέτηση υψηλότερης στάθμης. Όπως έχει ήδη εξαγγείλει στην ανακοίνωση για τον ενιαίο ευρωπαϊκό ουρανό, η Επιτροπή σκοπεύει να δημοσιεύει μηνιαίες εκθέσεις χρονικής ακρίβειας και θα προτείνει νομοθεσία για την κοινοποίηση των σχετικών δεδομένων από τις αεροπορικές εταιρείες. Οι εν λόγω εκθέσεις θα μπορούσαν να καλύπτουν και άλλες πτυχές της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών όπως: ποσοστό επιβατών που υπέστησαν άρνηση επιβίβασης λόγω υπερκράτησης θέσεων ή ακύρωσης της πτήσης για εμπορικούς λόγους· περιπτώσεις καθυστέρησης, απώλειας ή φθοράς των αποσκευών· επίπεδο καταγγελιών και αιτίες· και πιθανώς ποσοστό θέσεων που πουλήθηκαν με το χαμηλότερο ναύλο. Οι αεροπορικές εταιρείες θα πρέπει να κατατάσσονται βάσει των επιδόσεών τους σύμφωνα με τους διάφορους δείκτες και, αν είναι δυνατόν, συνολικά. Μετά από συζήτηση με τα ενδιαφερόμενα μέλη για τους ακριβείς δείκτες, η Επιτροπή θα προτείνει την απαραίτητη νομοθεσία για να λαμβάνει τα στατιστικά στοιχεία. Ενώ γνωρίζει ότι οι αεροπορικές εταιρείες μπορεί να θεωρήσουν κάτι τέτοιο ως πρόσθετο βάρος, θεωρεί ότι αυτοί οι δείκτες αποτελούν σύνηθες διαχειριστικό εργαλείο και ότι οι εταιρείες θα πρέπει να συγκεντρώνουν τα σχετικά δεδομένα πάραυτα.

<sup>20</sup> Συνολικά, ανά αεροδρόμιο άφιξης και αναχώρησης (με κατανομή ανά χρονική στιγμή της ημέρας), για τις κύριες συνδέσεις μεταξύ πόλεων.

**Προκειμένου οι επιβάτες να διαθέτουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για να προχωρούν σε τεκμηριωμένες επιλογές μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών, η Επιτροπή θα προτείνει νομοθεσία με την οποία θα απαιτείται από τις αεροπορικές εταιρείες να υποβάλουν τα απαραίτητα δεδομένα για τη δημοσίευση τακτικών εκθέσεων προς ενημέρωση των καταναλωτών (2000).**

## 8. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

51. Οι επιβάτες απευθύνουν καταγγελίες στις αεροπορικές εταιρείες, αφού πρόκειται για τους οργανισμούς με τους οποίους έχουν συνάψει σύμβαση. Η ευθύνη ανταπόκρισης και διευθέτησης ανήκει στις εταιρείες. Κατά τη διαδικασία διαβούλευσης προέκυψε δυσaréσκεια και απογοήτευση από τον τρόπο χειρισμού των καταγγελιών και οι οργανώσεις των επιβατών και των ταξιδιωτικών πρακτόρων συνηγόρησαν υπέρ της αναλυτικής επανεξέτασης των διαδικασιών. Με βάση αυτοπροαίρετο κώδικα, οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες θα μπορούσαν να δεσμευτούν στην έγκριση απλών τυποποιημένων διαδικασιών υποβολής παραπόνων, στη δημιουργία αποτελεσματικών συστημάτων επεξεργασίας αυτών και στην υποχρέωση ανταπόκρισης σε σύντομο χρόνο. Θα μπορούσαν επίσης να ενημερώνουν με σαφήνεια τους επιβάτες για το αρμόδιο γραφείο υποβολής παραπόνων, αφού συχνά πελαγώνουν με τις σχετικές διαδικασίες.
52. Ακόμη και με αυτές τις βελτιώσεις, οι αεροπορικές εταιρείες και οι επιβάτες θα διαφωνούν σχετικά με την επίλυση ορισμένων καταγγελιών, και συχνά δεν αξίζει τον κόπο η προσφυγή του επιβάτη στη δικαιοσύνη. Και οι δυο πλευρές έχουν συμφέρον να υπάρξει ένας μηχανισμός εξώδικης επίλυσης των διαφορών, για παράδειγμα μέσω εναλλακτικού συστήματος επίλυσης διαφορών (ADR-Alternative Dispute Resolution). Μια επιλογή θα ήταν να επεμβαίνουν οι εθνικές αρχές ή η Επιτροπή ως μεσολαβητές για τη διευκόλυνση της επίλυσης, αλλά αυτή η διαδικασία θα ήταν πολύ δυσκίνητη. Καλύτερη λύση θα ήταν να δημιουργήσουν οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες ένα σύστημα επίλυσης στο οποίο θα μπορούσαν να προσφύγουν και οι δύο πλευρές. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να διέπεται από τις αρχές που προβλέπονται σε σύσταση της Επιτροπής<sup>21</sup> για την εξώδικη επίλυση των διαφορών σε καταναλωτικά ζητήματα: ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα και ελευθερία εκπροσώπησης.
53. Η επίλυση των διαφορών γίνεται πιο πολύπλοκη και δαπανηρή όταν ο καταναλωτής είναι κάτοικος ενός κράτους μέλους και η αεροπορική εταιρεία είναι εγκατεστημένη σε άλλο. Μια λύση θα ήταν να υιοθετήσουν οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες ένα ενιαίο σύστημα εξώδικης επίλυσης για το σύνολο της Κοινότητας μετά από διαβούλευση σχετικά με τα συμφέροντα των επιβατών και των καταναλωτών. Μια άλλη δυνατότητα θα ήταν η υιοθέτηση χωριστών εθνικών συστημάτων σε κάθε κράτος μέλος και η μεταφορά των διασυνοριακών καταγγελιών μέσω του ευρωπαϊκού εξωδικαστικού δικτύου (European Extra Judicial Network - κοινοτικού επιπέδου δίκτυο φορέων για την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών)<sup>22</sup>. Η Επιτροπή σκοπεύει να συζητήσει τις διάφορες εναλλακτικές επιλογές με τα ενδιαφερόμενα μέρη και να προωθήσει μια γενικά αποδεκτή λύση.

**Η Επιτροπή θα προωθήσει την πρόβλεψη απλών διαδικασιών υποβολής καταγγελιών και ενός μηχανισμού εξώδικης επίλυσης διαφορών, στις αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις των αεροπορικών εταιρειών για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (2000-2001).**

<sup>21</sup> Σύσταση της Επιτροπής αριθ. 98/257/EK της 30ης Μαρτίου σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης ΕΕ L 115, 17.04.1998

<sup>22</sup> Ψήφισμα του Συμβουλίου για κοινοτικού επιπέδου δίκτυο εθνικών φορέων για την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, 13<sup>η</sup> Απριλίου 2000

## 9. ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

54. Προς το παρόν, δεν υπάρχει ισχυρή εκπροσώπηση των συμφερόντων των επιβατών, τόσο σε κοινοτικό επίπεδο όσο και στα διάφορα κράτη μέλη, γεγονός που αποτελεί αναμφίβολα αδυναμία για την προστασία των συμφερόντων τους. Η σαφής και σταθερή έκφραση των συμφερόντων των επιβατών θα εξισορροπούσε τη φωνή των αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων και θα εξασφάλιζε ότι η πολιτική δίνει την πρέπουσα σημασία στις απόψεις όλων των πλευρών. Θα βοηθούσε επίσης την ανάπτυξη αυτοπροαίρετων δεσμεύσεων των αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων για τη βελτίωση των υπηρεσιών καθώς χρειάζονται πραγματικό συνομιλητή, ο οποίος να εκφράζει αιτήματα, να διατυπώνει εποικοδομητική κριτική και να στηρίζει λύσεις ικανοποιητικές για όλα τα μέρη. Οι οργανώσεις των επιβατών που διαθέτουν κάποιους πόρους θα μπορούσαν να συμβάλουν στην παρακολούθηση της τήρησης αυτών των δεσμεύσεων, να εκτιμήσουν σε ποιο βαθμό οι συμβάσεις των αεροπορικών εταιρειών είναι σωστά σταθμισμένες και, εάν οι αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια δεν τηρούν την κοινοτική νομοθεσία, να επιδιώξουν τη λήψη μέτρων για υποχρεωτική συμμόρφωση όταν διακυβεύονται τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών<sup>23</sup>.
55. Σε εθνικό επίπεδο, η εκπροσώπηση των επιβατών είναι ανομοιόμορφη. Σε ορισμένα κράτη μέλη, υπάρχουν ειδικές οργανώσεις εκπροσώπησης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Σε άλλα, αυτό το ρόλο παίζουν οι οργανώσεις καταναλωτών. Το επίπεδο δραστηριότητας ποικίλλει σημαντικά όσο και οι διαθέσιμοι πόροι. Ένα πρώτο βήμα είναι επομένως να προωθήσουν τα κράτη μέλη τη συγκρότηση ή ενίσχυση των αντιπροσωπευτικών οργανώσεων.
56. Όσον αφορά την κοινότητα στο σύνολό της, η Ομοσπονδία Εκπροσώπων Χρηστών Αεροπορικών Μεταφορών στην Ευρώπη (FATURE) υπερασπίζεται ενεργά τα συμφέροντα των επιβατών αλλά διαθέτει λιγιστούς πόρους και εξαρτάται από εθνικές οργανώσεις για την ανάλυση των πολιτικών και την πολιτική εκπροσώπηση. Η Επιτροπή θα εξετάσει με τα κράτη μέλη και τις οργανώσεις επιβατών και καταναλωτών τρόπους ενδυνάμωσης της εκπροσώπησης σε κοινοτικό επίπεδο, καθώς και τη δυνατότητα οικονομικής στήριξης.

**Η Επιτροπή θα μελετήσει από κοινού με τα κράτη μέλη και τις οργανώσεις των επιβατών τρόπους για να ενισχυθεί η εκπροσώπηση των συμφερόντων των επιβατών σε κοινοτικό επίπεδο (2001).**

## 10. ΆΛΛΑ ΜΕΤΡΑ

57. Πωλήσεις και κρατήσεις θέσεων μέσω του διαδικτύου: Ταξιδιωτικοί πράκτορες, αεροπορικές εταιρείες και ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων (CRS), όλοι ανταγωνίζονται σήμερα για να προσελκύσουν τον καταναλωτή εγκαθιστώντας στο διαδίκτυο ιστοθέσεις πώλησης υπηρεσιών αεροπορικής μεταφοράς. Αυτές οι εξελίξεις προσφέρουν δύναμη στους καταναλωτές μεγάλες ευκαιρίες για να συγκρίνουν τις τιμές και να ελέγχουν άμεσα τα ταξιδιωτικά τους σχέδια. Οι ίδιες οι αεροπορικές εταιρείες έχουν σε μεγάλο βαθμό αναπτύξει ιστοθέσεις με τη δική τους επωνυμία για να πωλούν εισιτήρια απευθείας στο κοινό. Ωστόσο, τρεις ομάδες σημαντικών αερομεταφορέων από τις ΗΠΑ, την Ευρώπη και την περιοχή Ασίας-Ειρηνικού αντιστοίχως έχουν ανακοινώσει την πρόθεσή τους να δημιουργήσουν κοινές πύλες πρόσβασης στο διαδίκτυο ώστε να εξασφαλίσουν ένα τμήμα της ηλεκτρονικής αγοράς.

<sup>23</sup>

Δρώντας ως “νομιμοποιούμενος φορέας” δυνάμει της οδηγίας 98/27/EK της 19ης Μαΐου 1998 περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών, ΕΕ L 166, 11.06.1998

58. Θα είναι σημαντικό να υπάρξει παρακολούθηση αυτών των φιλόδοξων σχεδίων των μεγάλων αεροπορικών εταιρειών και να εξασφαλιστεί ότι δεν δυσχεραίνουν ούτε την αποτελεσματική διανομή των προϊόντων μικρότερων μεταφορέων ούτε την πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών για τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Με βάση τον ισχύοντα κώδικα δεοντολογίας της ΕΚ για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων, οι πληροφορίες που παρέχουν αυτά τα συστήματα μέσω των παραδοσιακών ταξιδιωτικών πρακτόρων πρέπει να είναι ουδέτερες και πλήρεις. Καθώς τα ταξιδιωτικά πρακτορεία που βασίζονται στο διαδίκτυο αναπτύσσονται, η Επιτροπή θα εξετάσει τις επιπτώσεις στην αγορά και τη συμμόρφωση τόσο με τους κανόνες ανταγωνισμού όσο και με τον κώδικα συμπεριφοράς. Θα εκτιμήσει εάν ο κώδικας αντιμετωπίζει με τον κατάλληλο τρόπο όλα τα προβλήματα που ίσως ανακύψουν.
59. Ανταγωνισμός. Η Επιτροπή εξετάζει τις επιπτώσεις της κοινής εκμετάλλευσης πτήσεων (code-sharing) στον ανταγωνισμό, ιδίως στο πλαίσιο μεμονωμένων περιπτώσεων. Βάσει της επανεξέτασης της ανά κατηγορία εξαίρεσης για την κοινή χρήση αεροπορικών διασυνδέσεων το 2001, θα εξετάσει τον αντίκτυπο του συντονισμού των τιμολογίων στον ανταγωνισμό. Πάνω από όλα, η Επιτροπή θα μελετήσει τις επιπτώσεις των προγραμμάτων frequent flyer στον ανταγωνισμό, ιδίως στο πλαίσιο συγχωνεύσεων και κοινοπραξιών.
60. Πολλά άλλα ζητήματα τέθηκαν κατά τη διαδικασία διαβούλευσης. Πτώχευση αεροπορικών εταιρειών. Η Επιτροπή δεν βλέπει την ανάγκη προστασίας των καταναλωτών έναντι πτώχευσης της αεροπορικής εταιρείας σε αντίθεση με άλλους οικονομικούς κινδύνους, καθώς η πιθανότητα πτώχευσης δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλη. Σε κάθε περίπτωση, βάσει του κανονισμού 2407/92 για τη χορήγηση αδειών στους κοινοτικούς αερομεταφορείς<sup>24</sup> εξασφαλίζεται η οικονομική ευρωστία, ενώ διάφορες μορφές προστασίας προβλέπονται ήδη. Η IATA και οι ενώσεις εθνικών ταξιδιωτικών πρακτόρων και τουριστικών γραφείων εντός της ΕΕ (ECTAA) εξετάζουν την ίδρυση ενός ταμείου εγγυήσεων που θα αναλάμβανε τη δαπάνη των επιστρεφόμενων ναύλων και των εναλλακτικών πτήσεων, χρηματοδοτούμενο από μια ελάχιστη εισφορά στα εισιτήρια. Η Επιτροπή, προτού μελετήσει άλλα μέτρα, σκοπεύει να εξετάσει κατά πόσον αυτό το σχήμα θα βρει επαρκή στήριξη και κατά πόσον είναι σύμφωνο με τους κανόνες του ανταγωνισμού.
61. Εταίροι code-sharing και παρεχόμενη ασφάλεια. Θα ήταν απολύτως απαράδεκτο, το καθεστώς κοινής εκμετάλλευσης πτήσεων να καταλήγει σε μειωμένη ασφάλεια των επιβατών σε πτήσεις συνεργαζόμενων εταιρειών από τρίτες χώρες συγκριτικά με την ασφάλεια που παρέχουν οι κοινοτικοί μεταφορείς. Υποστηρίζεται ότι πρέπει να υποχρεωθούν οι αεροπορικές εταιρείες να ελέγχουν την ασφάλεια που παρέχουν οι εταίροι code-sharing, ιδίως όταν οι τελευταίοι είναι αερομεταφορείς από τρίτες χώρες. Αυτό θα σήμαινε μετάθεση της ευθύνης από τις κανονιστικές αρχές στις αεροπορικές εταιρείες ή, εάν ο έλεγχος γίνεται από αρμόδιες αρχές στην Ευρώπη, εφαρμογή των κοινοτικών κανόνων ασφάλειας έξω από την κοινοτική επικράτεια. Προς το παρόν, στον κανονισμό 2407/92 προβλέπεται ότι οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να λάβουν προηγούμενη έγκριση για τη μίσθωση αεροσκάφους, η οποία δεν μπορεί να δοθεί σε περίπτωση μίσθωσης με πλήρωμα εκτός εάν εφαρμόζονται πρότυπα ασφάλειας ισοδύναμα με αυτά της Κοινότητας. Η Επιτροπή υποστηρίζει ότι αυτές οι διατάξεις ισχύουν για κοινή εκμετάλλευση πτήσεων και δικαιόχρηση (franchising), καθώς και για (εκ)μίσθωση αεροσκαφών, σκοπεύει μάλιστα να υπενθυμίσει αυτές τις υποχρεώσεις στα κράτη μέλη.
62. Συνθήκες στο θάλαμο του αεροσκάφους. Ορισμένοι εμπειρογνώμονες έχουν προειδοποιήσει για τις επιπτώσεις της χαμηλής πίεσης στην υγεία, της κλίσης του καθίσματος και της κοσμικής ακτινοβολίας, καθώς και για τον κίνδυνο μετάδοσης ασθενειών. Από τις απαντήσεις που προέκυψαν με αφετηρία το συμβουλευτικό έγγραφο, ευρεία είναι η

---

<sup>24</sup> Κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 2407/92 του Συμβουλίου της 23ης Ιουλίου 1992 περί της εκδόσεως αδειών αερομεταφορέων ΕΕ L 240, 24.08.1992

συναίνεση σχετικά με την αναγκαιότητα να προσδιοριστούν πρώτα το εύρος και η φύση τυχόν προβλημάτων βάσει των επιστημονικών δεδομένων που υπάρχουν, και να γίνουν, αν χρειαστεί, περαιτέρω μελέτες. Η Επιτροπή σκοπεύει να συστήσει ομάδα εμπειρογνομόνων που θα εξετάσουν ενδελεχώς τα υπάρχοντα επιστημονικά δεδομένα και θα διατυπώσουν συμπεράσματα σχετικά με τους κινδύνους για την υγεία, σε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Επιτροπή θα μελετήσει επίσης κατά πόσον μπορούν να ληφθούν μέτρα σε επίπεδο Κοινότητας για την αντιμετώπιση της βίαιης συμπεριφοράς επιβατών ("air rage"). Κατά την εξέταση πιθανών κοινοτικών μέτρων για τα υπόψη σημεία, η Επιτροπή θα λάβει πλήρως υπόψη την αρχή της επικουρικότητας.

### **Internet**

**Η Επιτροπή θα εξετάσει τι επιπτώσεις έχουν στην αγορά οι πωλήσεις και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου, και κατά πόσον ανταποκρίνονται στους κανόνες του ανταγωνισμού και στον κώδικα δεοντολογίας για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων.**

### **Ανταγωνισμός**

**Η Επιτροπή θα εξετάσει, στο πλαίσιο μεμονωμένων περιπτώσεων, τι επιπτώσεις έχει στον ανταγωνισμό η κοινή εκμετάλλευση πτήσεων (code-sharing). Θα εξετάσει επίσης τι επίπτωση έχει στον ανταγωνισμό ο συντονισμός των τιμολογίων στο πλαίσιο των συμφωνιών interlining, κατά την επανεξέταση της εξαίρεσης ανά κατηγορία για τέτοιες συμφωνίες (2001).**

### **Συνθήκες στο θάλαμο του αεροσκάφους**

**Η Επιτροπή θα συστήσει ομάδα εμπειρογνομόνων για την ενδελεχή εξέταση των επιστημονικών δεδομένων που υπάρχουν σχετικά με τις επιπτώσεις των συνθηκών θαλάμου επιβατών, και θα συναγάγει συμπεράσματα σχετικά με τους κινδύνους για την υγεία (2001).**



**Επεξηγήσεις**

**1. ΣΥΜΒΑΣΗ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

Η σύμβαση είναι ουσιαστικά μια δεσμευτική συμφωνία πώλησης και αγοράς ορισμένης υπηρεσίας σε ορισμένη τιμή και με ορισμένους όρους. Η ΙΑΤΑ έχει θεσπίσει κανόνες για τις συμβάσεις, οι οποίοι ισχύουν για τις διεθνείς πτήσεις των αεροπορικών εταιρειών που είναι μέλη της. Οι συμβάσεις που αφορούν εσωτερικές πτήσεις και μη μέλη, όπως εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων (charter) και χαμηλού κόστους μεταφορές, μπορεί να διαφέρουν.

Οι κανόνες της ΙΑΤΑ για τις συμβάσεις έχουν ως αντικείμενο την ουσία της συναλλαγής, και πιο συγκεκριμένα τον ορισμό της υπηρεσίας, το ναύλο και τους περιορισμούς ευθύνης. Άλλοι όροι καθορίζονται στους "όρους μεταφοράς" που αποτελούν τμήμα της σύμβασης. Η ΙΑΤΑ δεν έχει θεσπίσει δεσμευτικούς κανόνες για τους όρους μεταφοράς, μόνο συστάσεις (συνιστώμενη πρακτική 1724). Κάθε αεροπορική εταιρεία που είναι μέλος της έχει δικούς της όρους, οι οποίοι μπορεί να διαφέρουν από τη συνιστώμενη πρακτική. Το στοιχείο αυτό, σε κάθε περίπτωση δίνει στις αεροπορικές εταιρείες ευχέρεια σε διάφορα πεδία. Όπως οι κανόνες της για τις συμβάσεις, η συνιστώμενη πρακτική της ΙΑΤΑ ισχύει και για τις διεθνείς πτήσεις των αεροπορικών εταιρειών που είναι μέλη της.

Κατόπιν καταγγελίας, το Office of Fair Trading (OFT) στο Ηνωμένο Βασίλειο αμφισβήτησε τη συμμόρφωση της συνιστώμενης πρακτικής 1724 με την οδηγία 93/13 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, και ζήτησε από την ΙΑΤΑ να τροποποιήσει τη συνιστώμενη πρακτική. Οι συζητήσεις μεταξύ των δύο πλευρών συνεχίζονται.

**2. Ευθύνη του αερομεταφορέα για θάνατο ή τραυματισμό επιβατών και απώλεια ή φθορά αποσκευών**

Η σύμβαση της Βαρσοβίας, όπως τροποποιήθηκε, θέτει τα όρια της ευθύνης σε χαμηλό επίπεδο. Το 1997, η Κοινότητα εξέδωσε κανονισμό που προβλέπει απεριόριστη ευθύνη για θάνατο και τραυματισμό, υποκείμενη σε διάφορους όρους (κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου της 9ης Οκτωβρίου 1997 για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος). Πέρυσι, υπογράφηκε νέα διεθνής συμφωνία, η σύμβαση του Μόντρεαλ (σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων των διεθνών αεροπορικών μεταφορών), οι όροι της οποίας είναι παρόμοιοι με αυτούς του κοινοτικού κανονισμού, εκτός του ότι καλύπτει και την ευθύνη για τις αποσκευές. Η σύμβαση του Μόντρεαλ πρέπει τώρα να κυρωθεί και ο κοινοτικός κανονισμός να τροποποιηθεί.

**Κατάλογος των φορέων που ανταποκρίθηκαν στο συμβουλευτικό έγγραφο**

**Κράτη μέλη και επίσημοι οργανισμοί**

Ministerio de Fomento (Ισπανία)

République Française

Bundesministerium für Verkehr (Γερμανία)

Department of Environment, Transport and Regions (Ηνωμένο Βασίλειο)

Department of Public Enterprise (Ιρλανδία)

Ministry of Justice (Φινλανδία)

Finnish National Consumer Administration

Das Büro für Konsumentenfragen, Bundeskanzleramt (Αυστρία)

Permanent Representative of Greece to the European Union

Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (Αυστρία)

Det Kongelige Samfedsels-departement (Υπουργείο Μεταφορών της Νορβηγίας)

Civil Aviation Authority (Ηνωμένο Βασίλειο)

**Αερομεταφορείς**

International Air Transport Association (IATA)

Association of European Airlines (AEA)

International Air Carriers Association (IACA)

European Regions Airline Association (ERA)

Air Transport Association of America

Arab Air Carriers Association

British Airways

Airtours International

Virgin Atlantic

Go Fly

Britannia Airways

Ryanair

Portugalia Airlines

Cyprus Airways

United Airlines

Braathens

**Οργανώσεις επιβατών και καταναλωτών**

Federation of Air Transport User Representatives in Europe (FATURE)

International Airline Passengers Association (IAPA)

European Consumers' Organisation (BEUC)

Air Transport Users Council (Ηνωμένο Βασίλειο)

Comitato Consumatori, Altro Consumo (Ιταλία)

Unione Nazionale Consumatori (Ιταλία)

Comité des Usagers du Transport Aérien (Γαλλία)

ANWB (Ολλανδική Βασιλική Λέσχη Περιηγήσεων )

Associação Portuguesa a defesa do consumidor (DECO)

Federação Nacional das Cooperativas de Consumo (Πορτογαλία)

Forbrugerradet (Δανία)

General Consumer Council for Northern Ireland

**Ταξιδιωτικοί πράκτορες**

Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU<sup>25</sup> (ECTAA)

Guild of European Business Travel Agents (GEBTA)

Association of British Travel Agents

**Αεροδρόμια**

Airports Council International, European Region

**Οργανώσεις ατόμων με ειδικές ανάγκες**

European Disability Forum

Disabled Peoples' International, European Region

European Blind Union

European Association for Cochlear Implant Users

---

<sup>25</sup> Από κοινού υποβολή

Royal National Institute for the Blind (Ηνωμένο Βασίλειο)

Deutscher Blinden-und-Sehbehinderten verband e.V.

De Samvirkende Invalideorganisationer (Δανία)

DPI - Italia

IHD Airport Services

Disabled Persons Transport Advisory Committee (Ηνωμένο Βασίλειο)<sup>26</sup>

Access to the Skies (Ηνωμένο Βασίλειο)<sup>2</sup>

### Λοιποί

International Union of Aviation Insurers

Worldspan (υπηρεσίες ταξιδιωτικών πληροφοριών)

European Cockpit Association

Aviation Health Institute (Ηνωμένο Βασίλειο)

---

<sup>26</sup> Από κοινού υποβολή

**ΙΑΤΑ: ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ 1724**  
**ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

(έκδοση 1998)

Δυνατότητα εφαρμογής:	γενικά ναυλωμένες πτήσεις κοινή εκμετάλλευση πτήσεων επικρατούσα νομοθεσία υπερίσχυση των όρων έναντι των κανονισμών
Εισιτήρια:	απαίτηση για ισχύον εισιτήριο διάρκεια ισχύος αλληλουχία αποκομμάτων και χρήση όνομα και διεύθυνση του μεταφορέα
Ναύλοι και επιβαρύνσεις:	γενικά ισχύοντες ναύλοι φόροι και επιβαρύνσεις νόμισμα
Κρατήσεις:	απαιτήσεις κράτησης χρονικά όρια για την έκδοση του εισιτηρίου προσωπικά στοιχεία θέσεις χρέωση υπηρεσίας για μη καταλαμβανόμενο χώρο επιβεβαίωση κράτησης
Έλεγχος εισιτηρίων/επιβίβαση	
Άρνηση και περιορισμός της μεταφοράς:	δικαίωμα άρνησης μεταφοράς ειδική βοήθεια
Αποσκευές:	επιτρεπόμενο όριο δωρεάν μεταφερόμενων αποσκευών υπέρβαρες αποσκευές αντικείμενα μη αποδεκτά ως αποσκευές δικαίωμα άρνησης αποσκευών δικαίωμα έρευνας έλεγχος αποσκευών δήλωση και χρέωση υπερβάλλουσας αξίας παράδοση και παραλαβή αποσκευών ζώα
Προγράμματα, καθυστερήσεις, ακυρώσεις πτήσεων:	προγράμματα ακύρωση, αλλαγή δρομολογίου, καθυστερήσεις κ.λπ.
Επιστροφή χρημάτων:	αναγκαστική επιστροφή εθελούσια επιστροφή επιστροφή αντιτίμου απολεσθέντος εισιτηρίου δικαίωμα άρνησης επιστροφής του αντιτίμου νόμισμα διάστημα κατά το οποίο η επιστροφή του αντιτίμου είναι απαιτητή

Συμπεριφορά εντός του αεροσκάφους:

γενικά  
ηλεκτρονικές συσκευές  
διευθετήσεις για παροχή πρόσθετων υπηρεσιών

Διοικητικές διατυπώσεις:

γενικά  
ταξιδιωτικά έγγραφα  
άρνηση εισόδου  
ευθύνη του επιβάτη για πρόστιμα, δαπάνες κράτησης,  
κ.λπ.  
τελωνειακός έλεγχος  
επιθεώρηση ασφάλειας

Διαδοχικοί μεταφορείς

Ευθύνη για ζημία

Προθεσμία προβολής αξιώσεων  
και λήψης μέτρων

κοινοποίηση των αξιώσεων  
περιορισμός λήψης μέτρων