

Δικαιώματα επιβατών σε εξαιρετικές καταστάσεις

Εισαγωγή

Οι επιβάτες αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών εξακολουθούν να προστατεύονται ακόμη και σε εξαιρετικές περιστάσεις όπως η έκρηξη του ισλανδικού ηφαιστείου τον Απρίλιο 2010. Η κατάσταση προκάλεσε πολλές δυσκολίες στους ταξιδιώτες σε ολόκληρη την Ευρώπη, αλλά τα δικαιώματα των επιβατών εξακολουθούν να ισχύουν. Οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών είχαν:

- το δικαίωμα να ενημερώνονται από τις αεροπορικές εταιρείες (π.χ. για τα δικαιώματά τους, την εξέλιξη της κατάστασης, τις ματαιώσεις των πτήσεων και τη διάρκεια των καθυστερήσεων)
- το δικαίωμα να τυχαίνουν φροντίδας (αναψυκτικά, γεύματα, κατάλυμα ανάλογα με την κατάσταση)
- το δικαίωμα επιλογής μεταξύ επιστροφής των ναύλων ή μεταφοράς με άλλο μέσο στον τελικό προορισμό.

Ωστόσο, σε μια εξαιρετική περίπτωση όπως αυτή, οι επιβάτες δεν δικαιούνται πρόσθετη οικονομική αποζημίωση όπως όταν καταλογίζονται καθυστερήσεις ή ματαιώσεις στην αεροπορική εταιρεία.

Η Επιτροπή ενήργησε τον Απρίλιο γρήγορα υπενθυμίζοντας στους επιβάτες των αεροπορικών μεταφορών τα δικαιώματά τους και θα συνεχίσει να ενεργεί κατά τον ίδιο τρόπο σε μελλοντικές εξαιρετικές περιστάσεις.

Συνιστάται πάντοτε στους επιβάτες να επικοινωνούν καταρχάς με τις αεροπορικές εταιρείες τους και σε περίπτωση προβλημάτων με τους εθνικούς φορείς ελέγχου εφαρμογής της νομοθεσίας. Επικαιροποιημένος κατάλογος των εθνικών φορέων ελέγχου εφαρμογής της νομοθεσίας διατίθεται στην ακόλουθη διεύθυνση:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national_enforcement_bodies.pdf

Σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης μου, μου παρέχει η αεροπορική εταιρεία τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ επιστροφής των ναύλων και μεταφοράς με άλλο μέσο;

Ναι. Αποφασίζετε εσείς ως καταναλωτής.

Είναι σημαντικό να υπενθυμιστεί ότι αν επιλέξετε την επιστροφή των ναύλων (δηλ. να πάρετε πίσω το αντίτιμο του εισιτηρίου σας), τότε τα δικαιώματά σας σταματούν εκεί. Η αεροπορική εταιρεία δεν είναι πλέον υποχρεωμένη να σας παρέχει αναψυκτικά ή κατάλυμα.

Εάν επιλέξω την επιστροφή των ναύλων, αυτό σημαίνει ότι θα μου επιστραφεί ολόκληρο το ποσό του εισιτηρίου - περιλαμβανομένων των φόρων και άλλων ενδεχόμενων επιβαρύνσεων;

Ναι, πρέπει να σας επιστραφούν τα χρήματα που πληρώσατε για το εισιτήριο.

Εάν επιλέξετε μεταφορά με άλλο μέσο

Η αεροπορική εταιρεία μπορεί να σας μεταφέρει με άλλα μέσα μεταφοράς – τρένο κλπ. ή με άλλο αερομεταφορέα. Ενόσω περιμένετε να μεταφερθείτε με άλλο μέσο, η αεροπορική εταιρεία έχει καθήκον να σας παρέχει φροντίδα – να παρέχει

αναψυκτικά, εφόσον κρίνεται αναγκαίο, ανάλογα με τη διάρκεια της καθυστέρησης, να σας παρέχει κατάλυμα για μία ή περισσότερες νύχτες, εφόσον χρειαστεί, ή να σας μεταφέρει στον τόπο του καταλύματος.

Πού πρέπει να υποβάλω αίτηση επιστροφής των ναύλων;

Υποβάλλετε αίτηση στην αεροπορική εταιρεία στην οποία έχετε κάνει την κράτηση του εισιτηρίου σας.

Τι πρέπει να πράξω σε περίπτωση που μου ανακοινώσουν ότι δεν έχω κανένα δικαίωμα σε τέτοιου είδους «εξαιρετικές περιστάσεις»;

Σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ, τα δικαιώματα των επιβατών ισχύουν ακόμη και στις εν λόγω εξαιρετικές περιστάσεις. Η μόνη διάταξη που δεν εφαρμόζεται είναι η πρόσθετη οικονομική αποζημίωση (επιπλέον χρήματα για την αντιστάθμιση των προβλημάτων που προέκυψαν).

Τι πρέπει να πράξω εάν η αεροπορική εταιρεία δεν δεχτεί ή εάν αρνηθεί να εφαρμόσει τα δικαιώματα που έχω;

Θα υποβάλετε καταγγελία.

Εάν αντιμετωπίζετε προβλήματα να διεκδικήσετε τα δικαιώματα των επιβατών πρέπει να υποβάλετε καταγγελία, αρχικά στον αερομεταφορέα και εάν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι, στην αρμόδια εθνική αρχή.

Είναι η πλέον κατάλληλη να σας βοηθήσει και είναι νομικά υπεύθυνη, σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ, να επιβάλλει το νόμο.

Για περισσότερες πληροφορίες:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national_enforcement_bodies.pdf

Πώς μπορεί η οδηγία της ΕΕ περί οργανωμένων ταξιδιών να προστατεύσει τους καταναλωτές που έχουν αποκλεισθεί εξαιτίας πτήσεων που ματαιώθηκαν;

Εάν η ματαιωθείσα πτήση έχει αγοραστεί ως μέρος του πακέτου διακοπών, οι καταναλωτές έχουν πιο διευρυμένα δικαιώματα, μεταξύ των οποίων το δικαίωμα να τους επιστραφεί το ποσό για ολόκληρο το πακέτο (περιλαμβανομένου του ποσού π.χ. της πτήσης και του ξενοδοχείου) και να λάβουν επιτόπου βοήθεια εάν είναι αποκλεισμένοι.

Για περισσότερες πληροφορίες:

http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/index_en.htm

Πού μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τα δικαιώματά σας στην ΕΕ και πώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση σ' αυτές;

Οι ενδιαφερόμενοι ταξιδιώτες καλούνται να επικοινωνούν καταρχάς με τις αεροπορικές εταιρείες τους ή τα πρακτορεία ταξιδιών.

Εάν αντιμετωπίζετε προβλήματα ή χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες ή βοήθεια για να διεκδικήσετε τα δικαιώματά σας μπορείτε να απευθυνθείτε σε ένα Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών σε οποιαδήποτε χώρα, σε εθνική οργάνωση καταναλωτών ή στον αρμόδιο εθνικό φορέα ελέγχου εφαρμογής της νομοθεσίας.

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών (ΕΚΚ), που στηρίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υπάρχουν σε κάθε χώρα της ΕΕ, καθώς και στην Ισλανδία και τη Νορβηγία. Τα κέντρα αυτά έχουν καθήκον να βοηθούν ταξιδιώτες που έχουν πληγεί από την κρίσιμη κατάσταση και αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη διασφάλιση του σεβασμού των δικαιωμάτων τους, όπως το δικαίωμα επιστροφής των ναύλων ή μεταφοράς με άλλο

μέσο στον τελικό προορισμό και το δικαίωμα γευμάτων και καταλύματος. Τα ΕΚΚ εργάζονται από κοινού προκειμένου να εξασφαλίσουν συντονισμένη αντιμετώπιση της κρίσιμης κατάστασης. Πλήρη στοιχεία επικοινωνίας για τα ΕΚΚ σε όλες τις χώρες και σύνδεσμοι στους εθνικούς ιστοτόπους διατίθενται στην ακόλουθη διεύθυνση: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να λάβετε επίσης καλώντας τον αριθμό 00800 6 7 8 9 10 11 της τηλεφωνικής γραμμής Europe Direct, της οποίας αφίσες είναι αναρτημένες σε πολλά αεροδρόμια σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας διατίθενται στην ακόλουθη διεύθυνση:

apr.europa.eu

Αρμόδιοι επαφής:

Helen Kearns : +32.2.298.76.38 helen.kearns@ec.europa.eu

Dale Kidd : +32.2.295.74.61 dale.kidd@ec.europa.eu