



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Ιούλιος 2020
(επικαιροποίηση
η της έκδοσης
του Μαΐου
2020)

1. Ποια είναι τα δικαιώματά μου ως επιβάτη/ταξιδιώτη για ματαιωθείσες υπηρεσίες μεταφορών / οργανωμένων ταξιδιών στο πλαίσιο της πανδημίας του κορονοϊού;

Οι [κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών](#) ορίζουν τα δικαιώματά αυτών σε περίπτωση ματαίωσης της παροχής υπηρεσιών στους διάφορους τρόπους μεταφοράς. Σε περίπτωση

ματαίωσης από τον μεταφορέα, οι επιβάτες έχουν επιλογή μεταξύ της επιστροφής των χρημάτων τους ή της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο. Καθώς η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο είναι σχεδόν ανεφάρμοστη υπό τις παρούσες συνθήκες, η επιλογή είναι κυρίως μεταξύ των διαφόρων πιθανών μορφών επιστροφής του αντιτίμου.

Η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου είναι απαιτητή εντός 7 ημερών από την αίτηση του επιβάτη στις περιπτώσεις αεροπορικών, θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών, εντός 14 ημερών μετά την υποβολή της προσφοράς ή την παραλαβή της αίτησης για μεταφορά με λεωφορεία και πούλμαν και εντός ενός μήνα από την αίτηση του επιβάτη στην περίπτωση των σιδηροδρομικών μεταφορών.

Η [οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια](#)¹ προβλέπει δικαιώματα για τους ταξιδιώτες σε περίπτωση ματαίωσης της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού από τον ταξιδιώτη ή τον διοργανωτή. Ο ταξιδιώτης του οποίου το οργανωμένο ταξίδι ματαιώθηκε δικαιούται την πλήρη επιστροφή όλων των σχετικών καταβληθέντων ποσών. Ο διοργανωτής του ταξιδιού πρέπει να προβεί στην επιστροφή εντός 14 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης.

Σύμφωνα με τους κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών και της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια, η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί σε χρήμα ή με τη μορφή κουπονιού. Ωστόσο, η επιστροφή υπό τη μορφή κουπονιού είναι δυνατή μόνον εφόσον συναινεί ο επιβάτης ή ταξιδιώτης.

¹ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια βλ. γενικά: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_en.htm

Τον Μάρτιο του 2020 η Επιτροπή εξέδωσε [ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξελισσόμενης κατάστασης όσον αφορά την Covid-19](#) και δημοσίευσε [συμβουλευτική καθοδήγηση σχετικά με τους κανόνες της ΕΕ για τα οργανωμένα ταξίδια στο πλαίσιο της COVID-19](#) στον [ιστότοπο της Επιτροπής για την αντιμετώπιση του κορονοϊού](#).

Το δικαίωμα των επιβατών και των ταξιδιωτών για επιστροφή χρημάτων έχει επιβεβαιωθεί επίσης με τη [σύσταση της Επιτροπής, της 13ης Μαΐου 2020, σχετικά με τα κουπόνια που προσφέρονται σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής εξόδων για ματαιωθείσες υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών και μεταφορών στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19](#).

2. Ως καταναλωτής, τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση που δεν μου προσφερθεί επιστροφή χρημάτων, αλλά μόνο κουπόνι;

Μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων. Ωστόσο, δεδομένων των προβλημάτων ρευστότητας των μεταφορέων και των διοργανωτών, θα μπορούσατε να αποδεχτείτε ένα κουπόνι εάν οι όροι είναι ελκυστικοί (π.χ. προστασία κατά της αφερεγγυότητας, δυνατότητα επιστροφής χρημάτων ύστερα από ορισμένο χρονικό διάστημα και άλλα χαρακτηριστικά).

Αν θεωρείτε ότι τα δικαιώματά σας δεν έχουν γίνει σεβαστά, υπάρχουν διάφορες μορφές έννομης προστασίας.

Σε περίπτωση μεμονωμένου εισιτηρίου (π.χ. για πτήση), περισσότερες πληροφορίες διατίθενται [εδώ](#)². Βλ. επίσης γενικές πληροφορίες σχετικά με διάφορες μορφές επίλυσης καταναλωτικών διαφορών [εδώ](#).

Τα [Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών](#) μπορούν επίσης να βοηθούν και να συμβουλευούν επιβάτες και ταξιδιώτες που επιθυμούν να επιλύσουν διαφορά με μεταφορέα ή διοργανωτή που βρίσκεται σε άλλη χώρα της ΕΕ.

Διαφορετικά, μπορείτε να διεκδικήσετε τα δικαιώματά σας μέσω των εθνικών αρχών επιβολής (βλ. καταλόγους επαφών [εδώ](#) για τα δικαιώματα των επιβατών και για την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια [εδώ](#)) ή, ως έσχατη λύση, ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων.

²Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_el.htm#next-steps

Δικαιώματα επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_el.htm#next-steps

Δικαιώματα επιβατών λεωφορείων και πούλμαν: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_el.htm#next-steps

Δικαιώματα επιβατών πλοίων: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_el.htm#next-steps

Σημειωτέον ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν διαθέτει άμεσες εξουσίες επιβολής της νομοθεσίας κατά μεμονωμένων φορέων εκμετάλλευσης στον τομέα των δικαιωμάτων των επιβατών και του οργανωμένου ταξιδιού.

3. Ορισμένα κράτη μέλη ενέκριναν κανόνες που με υποχρεώνουν να αποδεχτώ ένα κουπόνι και/ή την αναβολή της επιστροφής. Τι μπορώ να κάνω;

Στο πλαίσιο της COVID-19, ορισμένα κράτη μέλη θέσπισαν προσωρινούς κανόνες που παρεκκλίνουν από την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια ή από τους κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών. Στις 2 Ιουλίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κίνησε διαδικασία επί παραβάσει κατά 10 κρατών μελών που είχαν θεσπίσει τέτοια προσωρινή νομοθεσία, βλ. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf_20_1212 (στο τμήμα 4. Κινητικότητα και μεταφορές: *Η Επιτροπή κινεί διαδικασίες επί παραβάσει κατά της Ελλάδας και της Ιταλίας για μη συμμόρφωση με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών* και στο τμήμα 5. Δικαιοσύνη: *Η Επιτροπή καλεί δέκα κράτη μέλη να συμμορφωθούν με τη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των ταξιδιωτών*).

Σκοπός των εν λόγω διαδικασιών επί παραβάσει είναι να διασφαλιστεί ότι η εθνική νομοθεσία θα ευθυγραμμιστεί εκ νέου με το δίκαιο της ΕΕ. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή δεν κίνησε διαδικασία επί παραβάσει κατά των κρατών μελών στα οποία οι προσωρινές παρεκκλίσεις από την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια είχαν λήξει ή είχαν τροποποιηθεί κατά τον χρόνο της απόφασης της Επιτροπής για παραβάσεις.

Για να διεκδικήσετε τα δικαιώματά σας και να λάβετε αποζημίωση, βλ. ερώτηση 2 ανωτέρω. Κατά τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων σας ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου, θα πρέπει να επικαλεστείτε πιθανή ασυμβατότητα του εθνικού δικαίου με το δίκαιο της Ένωσης και, ως εκ τούτου, τη μη εφαρμοσιμότητα των εθνικών κανόνων. Τέλος, σύμφωνα με αρχή του δικαίου της Ένωσης, τα κράτη μέλη οφείλουν να αποκαθιστούν τις ζημίες που προκαλούνται στους ιδιώτες από παραβιάσεις του δικαίου της Ένωσης για τις οποίες μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνα (αρχή της ευθύνης του κράτους).

4. Τι θα πρέπει να προσφέρει το κουπόνι;

Τα κουπόνια μπορούν να αποτελέσουν βιώσιμη εναλλακτική λύση αντί της επιστροφής χρημάτων για οργανωμένα ταξίδια και υπηρεσίες μεταφορών που ματαιώθηκαν στο πλαίσιο της πανδημίας του κορονοϊού. [Η σύσταση της Επιτροπής σχετικά με τα κουπόνια](#) ορίζει βασικά χαρακτηριστικά με τα οποία διασφαλίζεται ότι τα κουπόνια είναι δίκαια εναλλακτική για τους καταναλωτές, αν τους προσφέρονται αντί της επιστροφής χρημάτων.

Όσον αφορά τα κουπόνια, θα πρέπει:

- να καλύπτονται από **προστασία κατά της αφερεγγυότητας** —σε περίπτωση που ο μεταφορέας ή ο διοργανωτής καταστεί αφερέγγυος ενώ το κουπόνι δεν έχει χρησιμοποιηθεί ακόμη, ο ταξιδιώτης ή ο επιβάτης πρέπει να αποζημιωθεί από τον

εγγυητή της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας του μεταφορέα/διοργανωτή. Το σύστημα προστασίας κατά της αφερεγγυότητας πρέπει να συσταθεί σε εθνικό επίπεδο, είτε από τον δημόσιο είτε από τον ιδιωτικό τομέα (για παράδειγμα, μπορεί να είναι ταμείο ή ασφαλιστική εταιρεία).

- **να είναι δυνατή η επιστροφή χρημάτων αν δεν χρησιμοποιηθούν:** οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων το αργότερο 12 μήνες μετά την έκδοση του σχετικού κουπονιού και, στη συνέχεια, ανά πάσα στιγμή, με την επιφύλαξη εφαρμοστέων νομικών διατάξεων περί προθεσμιών. Θα πρέπει να επιστρέφεται αυτομάτως η αξία των κουπονιών (ή το υπόλοιπο ποσό) το αργότερο 14 ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος τους, αν δεν έχουν εξαργυρωθεί (ή έχουν εξαργυρωθεί μόνο εν μέρει).

Για παράδειγμα:

- i) κουπόνι με περίοδο ισχύος 12 μηνών και μεταφορέας/διοργανωτής που δεν επιτρέπει επιστροφή χρημάτων πριν από τους 12 μήνες: η περίοδος ισχύος και η προθεσμία δυνατότητας επιστροφής χρημάτων συμπίπτουν.
- ii) Κουπόνι με περίοδο ισχύος 24 μηνών: οι επιβάτες/ταξιδιώτες μπορούν να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων ήδη μετά τους 12 μήνες. Αν οι επιβάτες/ταξιδιώτες δεν ζητήσουν την επιστροφή χρημάτων και δεν χρησιμοποιήσουν το κουπόνι, θα πρέπει να καταβληθεί αυτομάτως επιστροφή χρημάτων για το κουπόνι στη λήξη της 24μηνιαίας περιόδου ισχύος του κουπονιού.

Η σύσταση σχετικά με τα κουπόνια ορίζει και άλλα βασικά χαρακτηριστικά που εισάγουν ευελιξία όσον αφορά, για παράδειγμα:

- **το εύρος των υπηρεσιών** για τις οποίες είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν κουπόνια·
- τη δυνατότητα χρήσης του κουπονιού για την πραγματοποίηση κράτησης σε άλλες οντότητες που ανήκουν στον ίδιο όμιλο επιχειρήσεων·
- **τη δυνατότητα μεταβίβασης** των κουπονιών σε άλλον επιβάτη/ταξιδιώτη χωρίς επιπλέον κόστος·
- εξασφάλιση ότι το κουπόνι θα επαρκεί για την αγορά του ίδιου ταξιδιού με αυτό που ματαιώθηκε, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε ενδεχόμενη αύξηση ναύλου.

Σημαντικό: Τα κουπόνια θα πρέπει να αναφέρουν την περίοδο ισχύος τους και να προσδιορίζουν όλα τα δικαιώματα που συνδέονται με αυτά. Θα πρέπει να διατίθενται σε σταθερό μέσο, για παράδειγμα μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή εντύπου.

5. Ως επιβάτης ή ταξιδιώτης, γιατί να επιλέξω οικειοθελώς κουπόνι αντί για την επιλογή επιστροφής χρημάτων;

Τα κουπόνια μπορούν να αποτελέσουν βιώσιμη εναλλακτική λύση αντί της επιστροφής χρημάτων για οργανωμένα ταξίδια και υπηρεσίες μεταφορών που ματαιώθηκαν στο πλαίσιο της πανδημίας του κορονοϊού, υπό την προϋπόθεση ότι τα κουπόνια προστατεύονται έναντι της αφερεγγυότητας του εκδότη, παρέχουν τη δυνατότητα επιστροφής χρημάτων και παρουσιάζουν ορισμένα άλλα ευέλικτα χαρακτηριστικά (βλ. ερώτηση 4 ανωτέρω).

Σημειώνεται ότι, αν οι μεταφορείς ή οι διοργανωτές καταστούν αφερέγγυοι, υπάρχει κίνδυνος πολλοί ταξιδιώτες και επιβάτες να μη λάβουν καμία επιστροφή χρημάτων, καθώς δεν προστατεύονται οι απαιτήσεις τους έναντι των μεταφορέων ή των διοργανωτών. Κατά συνέπεια, τα εξασφαλισμένα κουπόνια θα μπορούσαν τελικά να οδηγήσουν στην καλύτερη προστασία των συμφερόντων επιβατών και ταξιδιωτών, συμβάλλοντας παράλληλα στην ανακούφιση μεταφορέων και διοργανωτών από προβλήματα ρευστότητας.

6. Τι ισχύ έχει μια σύσταση της Επιτροπής, ποιες είναι οι επιπτώσεις της όσον αφορά την ισχύουσα νομοθεσία της ΕΕ;

Καταρχάς, η σύσταση υπενθυμίζει τους κανόνες που προβλέπονται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας της ΕΕ. Ταυτόχρονα, η σύσταση αναγνωρίζει ότι οι ταμειακές ροές και η κατάσταση εσόδων για τους τομείς των μεταφορών και των ταξιδιών δεν είναι βιώσιμες, εξαιτίας των πολυάριθμων ματαιώσεων που συνεπάγεται η πανδημία του κορονοϊού. Επομένως, η Επιτροπή συνιστά τρόπους για να γίνουν ελκυστικότερα τα κουπόνια, σε ολόκληρη την ΕΕ, ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής χρημάτων, με σκοπό να αυξηθεί η αποδοχή τους από επιβάτες και ταξιδιώτες. Αυτό θα συνέβαλε στην ανακούφιση μεταφορέων και διοργανωτών από προβλήματα ρευστότητας και, εντέλει, θα μπορούσε να οδηγήσει σε καλύτερη προστασία των συμφερόντων επιβατών και ταξιδιωτών. Ωστόσο, θα πρέπει να τονιστεί ότι οι συστάσεις της Επιτροπής δεν είναι δεσμευτικές.

7. Έχω ήδη αποδεχθεί ένα κουπόνι επειδή δεν γνώριζα τα δικαιώματά μου, μπορώ ακόμη να ζητήσω επιστροφή των χρημάτων αντί για αυτό;

Αν δεν γνωρίζατε τα δικαιώματά σας επειδή ο μεταφορέας/διοργανωτής δεν σας προσέφερε την επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων και κουπονιού, αυτό δεν συνάδει με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών ή με την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια. Ωστόσο, το τι μπορείτε να κάνετε αν έχετε ήδη αποδεχθεί ένα κουπόνι χωρίς να έχετε ενημερωθεί δεόντως για τα δικαιώματά σας, δεν διέπεται από το δίκαιο της ΕΕ. Το αν, για παράδειγμα, μπορείτε να αμφισβητήσετε την εκ μέρους σας αποδοχή είναι ζήτημα εθνικού δικαίου των συμβάσεων.

Σε κάθε περίπτωση, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην αρμόδια εθνική αρχή, η οποία μπορεί στη συνέχεια να απευθυνθεί στον μεταφορέα/διοργανωτή και να της δώσει συνέχεια (βλ. ερώτηση 2 ανωτέρω).

8. Μόλις έλαβα κουπόνι από τον μεταφορέα έπειτα από ματαιώση πτήσης. Μπορώ να χρησιμοποιήσω το κουπόνι για πτήση προς διαφορετικό προορισμό;

Σύμφωνα με τη σύσταση της Επιτροπής, τα κουπόνια οικειοθελούς αποδοχής θα πρέπει επίσης να παρέχουν στους επιβάτες επαρκή ευελιξία όσον αφορά το φάσμα των

υπηρεσιών για τις οποίες είναι δυνατή η χρήση κουπονιών. Βλ. επίσης τις απαντήσεις στην ερώτηση 4.

9. Η σύσταση της Επιτροπής σχετικά με τα κουπόνια ισχύει επίσης και για τις κρατήσεις για κρουαζιέρα;

Ναι, οι κρουαζιέρες εμπίπτουν στη νομοθεσία της ΕΕ σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές.

10. Δεν επιθυμώ πλέον να ταξιδέψω και θα ήθελα να ακυρώσω το εισιτήριο / τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού μου. Μπορώ να λάβω επιστροφή χρημάτων από τον μεταφορέα/διοργανωτή ή να αλλάξω την υπηρεσία που θα μου παρασχεθεί;

Οι κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών δεν καλύπτουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιβάτες δεν μπορούν να ταξιδέψουν ή επιθυμούν να ματαιώσουν ένα ταξίδι με δική τους πρωτοβουλία. Το κατά πόσον ένας επιβάτης λαμβάνει ή όχι επιστροφή χρημάτων σε τέτοιες περιπτώσεις εξαρτάται από τον τύπο του εισιτηρίου (δηλ. με ή χωρίς επιστροφή χρημάτων, δυνατότητα αλλαγής κράτησης κ.λπ.), όπως διευκρινίζεται στους όρους και τις προϋποθέσεις του μεταφορέα.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι διάφορες αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν κουπόνια σε επιβάτες που δεν επιθυμούν (ή δεν τους επιτρέπεται) να ταξιδεύσουν πλέον ως αποτέλεσμα της πανδημίας του κορονοϊού. Οι επιβάτες μπορούν να χρησιμοποιούν τα κουπόνια αυτά για άλλο ταξίδι μέσα σε χρονικό πλαίσιο καθορισμένο από τον μεταφορέα, ανάλογα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του μεταφορέα για τα κουπόνια αυτά.

Η οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια ορίζει ότι ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού χωρίς την καταβολή οποιασδήποτε χρέωσης καταγγελίας σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων στον τόπο προορισμού ή πολύ κοντά σε αυτόν, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του πακέτου ή επηρεάζουν σημαντικά τη μεταφορά των επιβατών στον προορισμό. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. [συμβουλευτική καθοδήγηση σχετικά με τους κανόνες της ΕΕ για τα οργανωμένα ταξίδια στο πλαίσιο της COVID-19](#).

Αν δεν πληρούνται οι ανωτέρω προϋποθέσεις (δηλ. δεν συντρέχουν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις στον τόπο προορισμού ή κοντά σε αυτόν, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του πακέτου ή επηρεάζουν σημαντικά τη μεταφορά επιβατών στον προορισμό), οι ταξιδιώτες διατηρούν το δικαίωμα να καταγγείλουν τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού πριν από την αναχώρηση, αλλά θα πρέπει να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας. Υπό ορισμένες προϋποθέσεις, οι ταξιδιώτες μπορούν επίσης να μεταβιβάσουν τη σύμβασή τους για οργανωμένο ταξίδι σε άλλον ταξιδιώτη, με την επιφύλαξη εξόδων που προκύπτουν από τη μεταβίβαση. Η καλύτερη τακτική είναι να επικοινωνήσετε με το ταξιδιωτικό γραφείο ή τον διοργανωτή σας.

11. Εμφανίστηκα εγκαίρως για τον έλεγχο εισιτηρίων, αλλά δεν μου δόθηκε η δυνατότητα πρόσβασης στην πτήση μου από την αεροπορική εταιρεία για λόγους που σχετίζονται με την υγεία. Τι δικαιώματα έχω;

Οι επιβάτες στους οποίους η αεροπορική εταιρεία αρνείται την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους, αν και έχουν εμφανιστεί εγκαίρως στον έλεγχο εισιτηρίων, έχουν δικαίωμα αποζημίωσης, δικαίωμα επιλογής μεταξύ επιστροφής χρημάτων και μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο, καθώς και δικαίωμα φροντίδας.

Ωστόσο, σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, οι επιβάτες δεν απολαύουν των εν λόγω δικαιωμάτων σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης για εύλογους λόγους που σχετίζονται με την υγεία, την ασφάλεια ή την προστασία ή με την έλλειψη επαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων. Το κατά πόσον ένας επιβάτης μπορεί παρά ταύτα να υπαχθεί στο σύνολο ή σε μέρος των προαναφερθέντων δικαιωμάτων στην περίπτωση αυτή εξαρτάται από τον τύπο του εισιτηρίου, όπως προσδιορίζεται στους γενικούς και ειδικούς όρους της αεροπορικής εταιρείας.

[Πρόσφατη απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης](#) επιβεβαίωσε ότι θα ήταν αντίθετο προς τον στόχο του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών να ανατίθεται στον ενδιαφερόμενο αερομεταφορέα η εξουσία να αξιολογεί και να αποφασίζει μονομερώς και οριστικά αν η άρνηση επιβίβασης είναι ευλόγως δικαιολογημένη και, κατά συνέπεια, να στερεί τους εν λόγω επιβάτες από την προστασία που δικαιούνται βάσει του εν λόγω κανονισμού .

Από την απόφαση αυτή προκύπτει ότι η αεροπορική εταιρεία οφείλει να επιδείξει επαρκή επιμέλεια για να αποφασίσει εάν πρέπει να αρνηθεί την επιβίβαση σε επιβάτη. Εάν δεν υπάρχουν βάσιμοι λόγοι για την άρνηση επιβίβασης, ο επιβάτης θα διατηρεί πάντα το δικαίωμα αποζημίωσης, το δικαίωμα επιλογής μεταξύ της επιστροφής χρημάτων και της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο, καθώς και το δικαίωμα φροντίδας, δεδομένου ότι δεν επιτρέπεται περιορισμός ή αποποίηση των υποχρεώσεων έναντι των επιβατών, όσον αφορά τα εν λόγω δικαιώματα, όπως αναφέρεται στο άρθρο 15 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

12. Δεν μου επιτράπηκε η πρόσβαση σε κόμβο μεταφορών (αεροδρόμιο, σιδηροδρομικό σταθμό, λιμενικό τερματικό σταθμό, τερματικό σταθμό λεωφορείων) για λόγους δημόσιας υγείας και, ως εκ τούτου, δεν ήμουν σε θέση να συνεχίσω το ταξίδι μου. Μπορώ να ζητήσω επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου μου;

Οι κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών δεν καλύπτουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιβάτες δεν μπορούν να ταξιδέψουν λόγω άρνησης πρόσβασης σε κόμβο μεταφορών. Το κατά πόσον ένας επιβάτης λαμβάνει ή όχι επιστροφή χρημάτων σε τέτοιες περιπτώσεις εξαρτάται από τον τύπο του εισιτηρίου (δηλ. με ή χωρίς επιστροφή χρημάτων, δυνατότητα αλλαγής κράτησης κ.λπ.), όπως διευκρινίζεται στους όρους και τις προϋποθέσεις του μεταφορέα.

13. Δεν μπορώ να επικοινωνήσω με τον μεταφορέα, όλες οι τηλεφωνικές γραμμές είναι κατειλημμένες και δεν απαντούν στα ηλεκτρονικά μου μηνύματα. Τι μπορώ να κάνω;

Δεδομένης της δύσκολης κατάστασης που βιώνουν οι μεταφορείς, ενδέχεται να χρειαστεί περισσότερος χρόνος για την εξυπηρέτηση όλων των επιβατών. Ορισμένοι μεταφορείς θέτουν τώρα σε λειτουργία νέα διαδικτυακά συστήματα για την παροχή βοήθειας σε επιβάτες.

Ωστόσο, συνιστάται στους επιβάτες να χρησιμοποιούν διάφορους τρόπους επικοινωνίας με τους μεταφορείς (μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης).

Οι επιβάτες μπορούν επίσης να απευθυνθούν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών της χώρας τους για συμβουλές ή να χρησιμοποιήσουν διαφορετικούς μηχανισμούς, όπως εξηγείται στην ερώτηση 2.

14. Αφού δεν ικανοποιήθηκα με την απάντηση που έλαβα από τον μεταφορέα, υπέβαλα καταγγελία στον εθνικό φορέα επιβολής. Έχουν περάσει μερικές εβδομάδες και δεν έχω λάβει ακόμη απάντηση. Τι μπορώ να κάνω;

Οι κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών εφαρμόζονται σε εθνικό επίπεδο από τον εθνικό φορέα επιβολής (ΕΦΕ), ο οποίος είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση και την επιβολή της εφαρμογής του κανονισμού από τους μεταφορείς.

Ο ΕΦΕ θα πρέπει να σας παράσχει μια νομικά μη δεσμευτική γνώμοδότηση σχετικά με τα επόμενα βήματα.

Υπό κανονικές συνθήκες, οι επιβάτες θα μπορούσαν να αναμένουν απάντηση από τον ΕΦΕ εντός 3 έως 6 μηνών. Η διάρκεια μιας έρευνας ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την πολυπλοκότητα της υπόθεσης και το κατά πόσον συνεργάζεται ο μεταφορέας. Επισημαίνεται ότι οι ΕΦΕ ενδέχεται να είναι πιο απασχολημένοι από ό,τι συνήθως αυτήν την περίοδο.

15. Αγόρασα εισιτήριο μέσω διαδικτυακού μεσάζοντα. Η επιστροφή χρημάτων ή η προσφορά κουπονιού πρέπει να γίνει από τον μεταφορέα ή τον μεσάζοντα;

Σύμφωνα με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, οι υποχρεώσεις έναντι του επιβάτη πρέπει να τηρούνται από τον πραγματικό μεταφορέα. Σε περιπτώσεις αεροπορικού ταξιδιού, πρόκειται είτε για τον αερομεταφορέα με τον οποίο έχει κάνει κράτηση ο επιβάτης (δηλ. με τον οποίο έχει συνάψει τη σύμβαση μεταφοράς) είτε για άλλον αερομεταφορέα που εκτελεί την πτήση για λογαριασμό του μεταφορέα με τον οποίο έχει συνάψει τη σύμβαση ο επιβάτης.

Οι κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών δεν αφορούν μεσάζοντες ή οποιοσδήποτε άλλες οντότητες μέσω των οποίων έχει ενδεχομένως αγοράσει το εισιτήριο ο επιβάτης. Ως εκ τούτου, το ερώτημα πώς ένας επιβάτης μπορεί να διεκδικήσει τα δικαιώματά του από έναν τέτοιο μεσάζοντα πρέπει να απαντηθεί με την εξέταση των όρων και των προϋποθέσεων του μεσάζοντα. Δεδομένης της μεγάλης ποικιλίας αυτών των μεσαζόντων, πρακτόρων, πλατφορμών κρατήσεων, μεσιτών εισιτηρίων κ.λπ., δεν είναι δυνατό να δοθεί γενική απάντηση.