

Τι να κάνετε πρώτα

Αν συναντήσετε ένα από τα προβλήματα που περιγράφονται στο παρόν φυλλάδιο, ζητήστε αμέσως από τον εκπρόσωπο της αεροπορικής εταιρείας που εκτελεί την πτήση σας να ασχοληθεί με το πρόβλημά σας.

Τι να κάνετε μετά

Στην περίπτωση που υποστήκατε τις συνέπειες άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης και η αεροπορική εταιρεία η οποία εκτελεί την πτήση δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της, θα πρέπει να διαμαρτυρηθείτε στον αντίστοιχο αρμόδιο εθνικό φορέα.

Αν η πτήση σας αναχωρεί από ευρωπαϊκή χώρα, υποβάλλετε τα παράπονά σας εκεί. Αν ταξιδεύετε από σημείο αναχώρησης εκτός ΕΕ και η πτήση σας εκτελείται από αεροπορική εταιρεία της ΕΕ, υποβάλλετε τα παράπονά σας στη χώρα της ΕΕ στην οποία θα προσγειωθείτε.

Για την ονομασία και τη διεύθυνση της αρμόδιας αρχής, ή για λεπτομέρειες σχετικά με οργανισμούς που μπορούν να σας συμβουλευτούν ή να σας βοηθήσουν με άλλα παράπονα (π.χ. για αποσκευές, τραυματισμούς ή θάνατο και οργανωμένα ταξίδια), καλέσατε το δωρεάν τηλέφωνο

Άμεση Ευρώπη (*) στο **00 800 6 7 8 9 10 11**

ή στείλετε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση **mail@europe-direct.cec.eu.int**.

Έχετε τη δυνατότητα να ενημερώσετε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στη διεύθυνση Β-1049 Βρυξέλλες, για τη συνέχεια που δόθηκε στα παράπονα ή την καταγγελία σας, ομοιοτυπία (32-2) 299 10 15 ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: **tren-aprights@cec.eu.int**



(*) Ορισμένοι φορείς της κινητής τηλεφωνίας δεν παρέχουν πρόσβαση στους αριθμούς 00 800 ή οι κλήσεις αυτές μπορεί να χρεώνονται. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι κλήσεις μπορεί να χρεώνονται από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία.

Περαιτέρω πληροφορίες

Το παρόν φυλλάδιο περιέχει σύνοψη της σχετικής νομοθεσίας της ΕΕ. Τυχόν νόμιμη απαίτηση ή πράξη που θα αναληφθεί σε περίπτωση διαφοράς πρέπει να στηρίζεται αποκλειστικά στα σχετικά νομικά κείμενα. Τα κείμενα αυτά δημοσιεύονται στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

- Αποζημίωση των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχή βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ΕΕ L 46 της 17.2.2004.
- Ευθύνη του αερομεταφορέα, κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97, ΕΕ L 140 της 30.5.2002 (και την ενσωμάτωση στο κοινοτικό δίκαιο της «σύμβασης του Μόντρεαλ» για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές, ΕΕ L 194 της 18.7.2001).
- Οργανωμένα ταξίδια, διακοπές και περιηγήσεις, οδηγία 90/314/ΕΟΚ, ΕΕ L 158 της 23.6.1990.

Αντίγραφο του παρόντος φυλλαδίου –σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ– διατίθενται προς τηλεφόρτωση από τη διεύθυνση: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Εκδίδεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Ενέργειας και Μεταφορών, Β-1049 Βρυξέλλες

KO-56-03-578-GR-D

Δικαιώματα επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς

Είχατε προβλήματα με το ταξίδι σας;

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει ενισχύσει τα δικαιώματά σας.

Τα σημαντικότερα από αυτά είναι τα ακόλουθα

(Από την 17η Φεβρουαρίου 2005)



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Σε περίπτωση προβλήματος...

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θέσπισε σύνολο δικαιωμάτων για να εξασφαλίσει την ορθή αντιμετώπιση των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς.

Η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση με την οποία ταξιδεύετε ευθύνεται για να μεταφέρει εσάς και τις αποσκευές σας και οφείλει να σεβαστεί τα δικαιώματά σας.



Άρνηση επιβίβασης

Σας αρνήθηκαν την επιβίβαση επειδή η αεροπορική εταιρεία δεν διέθετε αρκετά καθίσματα για την πτήση;



Ακύρωση πτήσης

Η πτήση σας ακυρώθηκε;



Μεγάλες καθυστερήσεις

Η πτήση σας καθυστέρησε επί δίωρο ή παραπάνω;



Αποσκευές

Οι αποσκευές που παραδώσατε υπέστησαν ζημία, καθυστέρησαν ή χάθηκαν;



Τραυματισμός και θάνατος λόγω ατυχήματος

Τραυματιστήκατε κατά την πτήση;



Οργανωμένα ταξίδια

Υπήρξε διαφορά μεταξύ αυτών που σας υποσχέθηκαν στην κράτηση και της πραγματικότητας;

Τα δικαιώματα των επιβατών ισχύουν για προγραμματισμένες και έκτακτες ναυλωμένες πτήσεις (πτήσεις τσάρτερ) εσωτερικού και διεθνείς καθώς και για όλους τους τύπους αεροπορικών εταιρειών, πλήρους εξυπηρέτησης και χαμηλού κόστους.

Στο συμβόλαιό σας με την αεροπορική εταιρεία ορίζονται και άλλα δικαιώματα και υποχρεώσεις. Ζητήστε αντίγραφο από την αεροπορική σας εταιρεία ή τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα.

...γνωρίστε τα δικαιώματά σας

Άρνηση επιβίβασης και ακύρωση

Εάν σας αρνηθούν την επιβίβαση ή ακυρωθεί η πτήση σας, η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση οφείλει να σας προσφέρει οικονομική αποζημίωση και βοήθεια. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν υπό την προϋπόθεση ότι έχετε φροντίσει να πραγματοποιηθεί εγκαίρως ο έλεγχος του εισιτηρίου σας για κάθε είδους πτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των έκτακτων ναυλωμένων πτήσεων (πτήσεις τσάρτερ),

- από αερολιμένα της ΕΕ ή
- προς αερολιμένα της ΕΕ από το εξωτερικό της ΕΕ, εφόσον η πτήση εκτελείται από αεροπορική εταιρεία της ΕΕ.

Άρνηση επιβίβασης

Όταν ο αριθμός των επιβατών υπερβαίνει τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων, η αεροπορική εταιρεία πρέπει καταρχάς να ζητήσει εθελοντές που θα ήταν πρόθυμοι να παραιτηθούν από τις θέσεις τους έναντι προσυμφωνημένων οφελών. Μεταξύ αυτών πρέπει να περιλαμβάνεται η δυνατότητα επιλογής μεταξύ της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου (με δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης όπου αυτό ισχύει) ή της εξασφάλισης εναλλακτικής μεθόδου μεταφοράς στον τελικό προορισμό.

Εάν δεν συγκαταλέγεστε μεταξύ των εθελοντών, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να σας καταβάλει αποζημίωση:

- 250 € για πτήσεις που καλύπτουν απόσταση μικρότερη των 1 500 χλμ.,
- 400 € για πτήσεις μεγαλύτερης απόστασης στο εσωτερικό της ΕΕ και για άλλες πτήσεις που καλύπτουν αποστάσεις μεταξύ 1 500 και 3 500 χλμ.,
- 600 € για πτήσεις που καλύπτουν αποστάσεις μεγαλύτερες των 3 500 χλμ. εκτός της ΕΕ.

Η εν λόγω αποζημίωση επιτρέπεται να μειωθεί στο μισό εάν οι καθυστερήσεις δεν υπερβαίνουν τις 2, 3 ή 4 ώρες αντιστοίχως.

Η αεροπορική εταιρεία οφείλει να σας εξασφαλίσει:

- επιλογή επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σας (με δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης, όπου αυτό ισχύει) ή εναλλακτική δυνατότητα μεταφοράς στον τελικό σας προορισμό,
- καθώς και γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο όπου αυτό είναι απαραίτητο (συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς από και προς το ξενοδοχείο) και επικοινωνιακές διευκολύνσεις.

Ακύρωση

Όποτε ακυρώνεται η πτήση σας, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να σας προσφέρει:

- επιλογή επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σας (με δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης, όπου αυτό ισχύει) ή εναλλακτική δυνατότητα μεταφοράς στον τελικό σας προορισμό,
- καθώς και γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο όπου αυτό είναι απαραίτητο (συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς από και προς το ξενοδοχείο) και επικοινωνιακές διευκολύνσεις.

Ενδέχεται επίσης η αεροπορική εταιρεία να έχει την υποχρέωση να σας αποζημιώσει, με βάση την προαναφερθείσα κλίμακα για την άρνηση επιβίβασης, εκτός εάν σας ενημερώσει εκ των προτέρων και εγκαίρως και σας προσφέρει εναλλακτικές δυνατότητες μεταφοράς πλησίον του αρχικώς προβλεπόμενου χρόνου.

Οι αποζημιώσεις ή επιστροφές μπορούν να πραγματοποιηθούν σε ρευστό, με τραπεζική εντολή ή επιταγή ή, εφόσον υπάρχει γραπτή δική σας συγκατάθεση, με τη μορφή ταξιδιωτικών κουπονιών, επιβάλλεται δε να καταβληθούν εντός 7 ημερών.

Εάν δεν σας παρασχεθούν τα ως άνω δικαιώματα, καλείστε να παραπνεθείτε αμέσως στην αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση.

Μεγάλες καθυστερήσεις

Άμεση αρωγή

Εάν προβείτε εγκαίρως στον έλεγχο των εισιτηρίων σας για οποιαδήποτε πτήση, συμπεριλαμβανομένων και των έκτακτων ναυλωμένων πτήσεων τσάρτερ,

- από αερολιμένα της ΕΕ ή
- προς αερολιμένα της ΕΕ από το εξωτερικό της ΕΕ, εφόσον η πτήση εκτελείται από αεροπορική εταιρεία της ΕΕ,

και εάν η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση προβλέπει καθυστέρηση της πτήσης

- 2 ή περισσότερων ωρών, για πτήσεις που καλύπτουν απόσταση μικρότερη των 1 500 χλμ.,
- 3 ή περισσότερων ωρών, για μεγαλύτερης απόστασης πτήσεις εντός της ΕΕ και για άλλες πτήσεις μεταξύ 1 500 και 3 500 χλμ.,
- 4 ή περισσότερων ωρών για πτήσεις που καλύπτουν απόσταση μεγαλύτερη των 3 500 χλμ. εκτός ΕΕ,

η αεροπορική εταιρεία οφείλει να σας παράσχει γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο όπου αυτό είναι απαραίτητο (συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς από και προς το ξενοδοχείο) και επικοινωνιακές διευκολύνσεις.

Εάν η καθυστέρηση είναι μεγαλύτερη των 5 ωρών, η αεροπορική εταιρεία έχει επίσης την υποχρέωση να προσφέρει δυνατότητα επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου (με δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης, όπου αυτό ισχύει).

Εάν δεν σας παρασχεθούν τα ως άνω δικαιώματα, καλείστε να παραπνεθείτε αμέσως στην αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση.

Μεταγενέστερες απαιτήσεις

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες αεροπορική εταιρεία της ΕΕ είναι υπεύθυνη για την καθυστέρηση πτήσης σε οποιοδήποτε σημείο ανά την υφήλιο, μπορείτε να διεκδικήσετε έως και 4 150 SDR (*) για συνακόλουθες ζημίες. Εάν η αεροπορική εταιρεία δεν συμφωνεί με την απαίτησή σας μπορείτε να προσφύγετε στη δικαιοσύνη.

Μπορείτε να προβάλετε απαιτήσεις στην αεροπορική εταιρεία από την οποία αγοράσατε το εισιτήριο, δηλαδή με την οποία έχετε συμβόλαιο, ή στην αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση, σε περίπτωση που διαφέρουν.

Αποσκευές

Μπορείτε να διεκδικήσετε έως και 1 000 SDR (*) για τις ζημίες που σας προκάλεσε η μερική ή πλήρης καταστροφή, η απώλεια ή η καθυστέρηση των αποσκευών σε πτήση που εκτελείται από αεροπορική εταιρεία της ΕΕ ανά την υφήλιο. Εάν η αεροπορική εταιρεία δεν συμφωνεί με την απαίτησή σας, μπορείτε να προσφύγετε στη δικαιοσύνη. Για τις ζημίες που υπέστησαν οι αποσκευές μετά τον έλεγχο των εισιτηρίων, μπορείτε να διατυπώσετε τις απαιτήσεις σας γραπτώς εντός 7 ημερών από την επιστροφή τους και για τις καθυστερημένες αποσκευές εντός 21 ημερών από την επιστροφή τους.

Μπορείτε να προβάλετε απαιτήσεις στην αεροπορική εταιρεία από την οποία αγοράσατε το εισιτήριο, δηλαδή με την οποία έχετε συμβόλαιο, ή στην αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση, σε περίπτωση που διαφέρουν.

Τραυματισμός και θάνατος λόγω ατυχήματος

Μπορείτε να διεκδικήσετε αποζημιώσεις για ζημίες που προκαλούνται από τραυματισμούς ή θανάτους συνεπεία ατυχήματος σε πτήση αεροπορικής εταιρείας της ΕΕ ανά την υφήλιο. Έχετε το δικαίωμα να διεκδικήσετε πληρωμή προκαταβολής για την κάλυψη των άμεσων οικονομικών σας αναγκών. Εάν η αεροπορική εταιρεία δεν συμφωνεί με την απαίτησή σας μπορείτε να προσφύγετε στη δικαιοσύνη.

Μπορείτε να προβάλετε απαιτήσεις στην αεροπορική εταιρεία από την οποία αγοράσατε το εισιτήριο, δηλαδή με την οποία έχετε συμβόλαιο, ή στην αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση, σε περίπτωση που διαφέρουν.

Οργανωμένα ταξίδια

Επιπλέον των προαναφερόμενων δικαιωμάτων, μπορείτε να διεκδικήσετε αποζημιώσεις από τον ταξιδιωτικό πράκτορα (δηλ. από τον λεγόμενο «tour operator» και όχι τον «travel agent») εφόσον δεν είναι σε θέση να παράσχει τις υπηρεσίες που έχετε κλείσει εντός της ΕΕ, ανεξάρτητα του προορισμού σας. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν για τις περιπτώσεις που δεν παρέχονται οι υπηρεσίες που προβλέπονται στο οργανωμένο σας ταξίδι. Επιπλέον, εάν ο ταξιδιωτικός πράκτορας δεν είναι σε θέση να παράσχει σημαντικό μέρος των κρατήσεων, υποχρεούται να σας βοηθήσει και να προβεί σε εναλλακτικές ρυθμίσεις, συμπεριλαμβανομένων των ταξιδιωτικών μετακινήσεων, δίχως επιπλέον κόστος για σας.

^[*] 1 SDR ή ETΔ (Ειδικό Τραπεζτικό Δικαίωμα) = 1,18€ στις 30.9.2004.

[[] Για την ισχύουσα ισοτιμία ελάτε σε επαφή με την Άμεση Ευρώπη.