

Η Κομισιόν ενέκρινε σειρά προτάσεων για βελτίωση των δικαιωμάτων και καλύτερη ενημέρωση των επιβατών

2023/11/29 16:18 στην κατηγορία MMM

Η Κομισιόν ενέκρινε σειρά προτάσεων που αποσκοπούν στη βελτίωση της εμπειρίας των επιβατών και των ταξιδιωτών μέσω της ενίσχυσης των δικαιωμάτων τους.

Οι νέοι κανόνες θα βασιστούν στα διδάγματα που αντλήθηκαν, συμπεριλαμβανομένων των πρόσφατων εμπειριών από την πανδημία COVID-19 και την πτώχευση της Thomas Cook το 2019, η οποία είχε σημαντικό αντίκτυπο τόσο στους ταξιδιώτες όσο και στην ταξιδιωτική αγορά.

Ειδικότερα, **θα αποσαφηνίσουν τους κανόνες σχετικά με την επιστροφή χρημάτων** όταν η κράτηση πτήσεων ή πολυτροπικών ταξιδιών γίνεται μέσω μεσάζοντα, ώστε οι επιβάτες να προστατεύονται καλύτερα από ακυρώσεις.

Θα προβλέπουν επίσης πιο ομαλά ταξίδια, ιδίως εκείνα που περιλαμβάνουν διαφορετικές ταξιδιωτικές υπηρεσίες ή τρόπους μεταφοράς, διασφαλίζοντας ότι οι επιβάτες έχουν πρόσβαση σε άμεση στήριξη, καθώς και ενισχυμένες πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο, για παράδειγμα σχετικά με καθυστερήσεις και ακυρώσεις.

Ιδιαίτερη **προσοχή δίνεται στις ανάγκες των επιβατών με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα** για την αντιμετώπιση και τη διευκόλυνση της αλλαγής τρόπων μεταφοράς και τη βελτίωση της ποιοτικής βοήθειας όπου χρειάζεται.

Οι προτάσεις που εγκρίθηκαν επικεντρώνονται σε 3 άξονες:

1. Ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, με πλοίο ή με λεωφορείο απολαμβάνουν ήδη παγκόσμιας φήμης προστασία από τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ. Δικαιούνται, για παράδειγμα, μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, επιστροφή χρημάτων, αποζημίωση και/ή βοήθεια (ανάλογα με τις περιστάσεις) σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν ορισμένα κενά στους σημερινούς κανόνες, ενώ οι ελλείψεις στην εφαρμογή και την επιβολή εμποδίζουν τους επιβάτες να επωφεληθούν πλήρως από τα δικαιώματα αυτά. Η πρόταση [αναθεώρησης των κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών](#) αντιμετωπίζει αυτούς

τους προβληματικούς τομείς με την ενίσχυση των μηχανισμών επιβολής και τη θέσπιση κανόνων για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών που έκαναν κράτηση μέσω ενδιάμεσου φορέα, συμπεριλαμβανομένης της επιστροφής χρημάτων. Η [πρόταση για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών](#) καθορίζει επίσης για πρώτη φορά νέους κανόνες για την προστασία των επιβατών που χρησιμοποιούν διάφορα είδη μεταφορών, όπως λεωφορεία, τρένα και αεροπλάνα, όλα σε ένα ταξίδι. Οι επιβάτες θα έχουν καλύτερα δικαιώματα ενημέρωσης πριν και κατά τη διάρκεια αυτών των ταξιδιών, μεταξύ άλλων όσον αφορά τους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών μεταφοράς. Επιπλέον, όταν αγόρασαν το πολυτροπικό ταξίδι στο πλαίσιο μιας σύμβασης μεταφοράς, θα έχουν δικαίωμα συνδρομής από τον μεταφορέα σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης. **Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στις ανάγκες των επιβατών με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα.** Τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που αλλάζουν τρόπο μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους θα επικουρούνται στα σημεία ανταπόκρισης από τους μεταφορείς και τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών όταν ταξιδεύουν στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς ή όταν ταξιδεύουν μέσω πολυτροπικών κόμβων επιβατών. Εάν μια αεροπορική εταιρεία υποχρεώνει επιβάτη με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα να ταξιδέψει συνοδευόμενο από κάποιον επειδή ο επιβάτης χρειάζεται βοήθεια για να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ασφάλειας της αεροπορίας (π.χ. για τη στερέωση της ζώνης ασφαλείας), η αεροπορική εταιρεία θα είναι υποχρεωμένη να μεταφέρει τον συνοδό δωρεάν και, όταν είναι εφικτό, να τοποθετεί το άτομο αυτό δίπλα στον επιβάτη που βοηθά. Το δικαίωμα αυτό υφίσταται ήδη όταν ταξιδεύετε με σιδηρόδρομο, πλοίο ή λεωφορείο/πούλμαν.

2. Προστασία των ταξιδιωτών οργανωμένων ταξιδιών

Με την [αναθεώρηση της οδηγίας του 2015 για τα οργανωμένα ταξίδια](#), η προστασία των ταξιδιωτών οργανωμένων ταξιδιών θα είναι στο μέλλον πιο αποτελεσματική, ιδίως σε καταστάσεις κρίσης, αντλώντας διδάγματα από την πανδημία COVID-19. Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις θα παράσχουν ισχυρότερα και σαφέστερα δικαιώματα για τους ταξιδιώτες και θα αποσαφηνίσουν τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών.

Ορισμένοι από τους νέους κανόνες αφορούν:

- Όσον αφορά Στις επιστροφές χρημάτων, υπάρχει μια αλυσίδα παρόχων υπηρεσιών, διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών και ταξιδιωτών. Οι ταξιδιώτες θα εξακολουθήσουν να δικαιούνται επιστροφή χρημάτων εντός 14 ημερών. Αυτό θα διευκολυνθεί επειδή οι διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών, οι περισσότεροι

από τους οποίους είναι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜμΕ), θα έχουν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων από τους παρόχους υπηρεσιών εντός 7 ημερών. Το γεγονός ότι λαμβάνουν την επιστροφή των χρημάτων τους εντός μίας εβδομάδας, τους επιτρέπει με τη σειρά τους να επιστρέψουν στους πελάτες τους εντός δύο εβδομάδων συνολικά.

- Οι πληρωμές που πραγματοποιούν οι ταξιδιώτες για οργανωμένα ταξίδια δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 25 % της τιμής του οργανωμένου ταξιδιού, εκτός εάν οι διοργανωτές αντιμετωπίζουν έξοδα που δικαιολογούν υψηλότερη προκαταβολή, για παράδειγμα, επειδή πρέπει να καταβάλουν εκ των προτέρων το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου στην αεροπορική εταιρεία. Οι διοργανωτές δεν μπορούν να ζητήσουν τη συνολική πληρωμή νωρίτερα από 28 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου.
- Οι ταξιδιώτες στους οποίους προσφέρεται κουπόνι θα λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες ότι ενδέχεται να επιμείνουν στην επιστροφή χρημάτων και θα ενημερώνονται σχετικά με τα χαρακτηριστικά του κουπονιού πριν το αποδεχθούν. Τα κουπόνια αυτά επιστρέφονται αυτόματα εάν δεν χρησιμοποιηθούν πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος τους. Επιπλέον, τα κουπόνια και τα δικαιώματα επιστροφής θα καλύπτονται από προστασία κατά της αφερεγγυότητας.
- Σαφέστερες πληροφορίες: Οι παραθεριστές θα λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες σχετικά με το κατά πόσον ένας συνδυασμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών συνιστά οργανωμένο ταξίδι, ποιος είναι υπεύθυνος σε περίπτωση προβλημάτων, καθώς και σχετικά με τα δικαιώματά τους ως ταξιδιωτών οργανωμένων ταξιδιών.

3. Καλύτερες υπηρεσίες πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις και δημιουργία κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων κινητικότητας

Η πολυτροπικότητα, ή ο συνδυασμός τρόπων μεταφοράς, μπορεί να μειώσει τις συνολικές εκπομπές των μεταφορών επιτρέποντας στους ταξιδιώτες να επιλέγουν τον πλέον αποδοτικό και βιώσιμο τρόπο μεταφοράς. Η [αναθεώρηση του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού σχετικά με την υπηρεσία πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις σε επίπεδο ΕΕ \(MMTIS\)](#) θα διευκολύνει τους επιβάτες να βρίσκουν μέσω των υπηρεσιών ταξιδιωτικών πληροφοριών πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο για τους διάφορους τρόπους μεταφοράς και να έχουν πρόσβαση σε επικαιροποιήσεις σε πραγματικό χρόνο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, για παράδειγμα σχετικά με καθυστερήσεις και ακυρώσεις. Θα είναι επίσης διαθέσιμα νέα είδη πληροφοριών, όπως το κατά πόσον τα ποδήλατα μπορούν να μεταφερθούν σε τρένο, και σχετικά με την προσβασιμότητα, μεταξύ άλλων για επιβάτες με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα.

Σύμφωνα με την [ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα](#) και με την υποστήριξη του [προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη»](#), η πρωτοβουλία για έναν [κοινό ευρωπαϊκό χώρο δεδομένων κινητικότητας](#) (EMDS) που εγκρίθηκε επίσης σήμερα θα διευκολύνει την πρόσβαση, τη συγκέντρωση και την κοινοχρησία δεδομένων από υφιστάμενες και μελλοντικές πηγές δεδομένων για τις μεταφορές και την κινητικότητα. Θα επιτρέψει την πρόσβαση σε δεδομένα πραγματικού χρόνου και την κοινοχρησία τους, επιτρέποντας στο ταξιδιωτικό κοινό να ενημερώνεται σχετικά με την κατάσταση των μεταφορών και τις συνθήκες κυκλοφορίας, επιτρέποντάς του να προγραμματίζει καλύτερα τα ταξίδια του. Θα δώσει επίσης τη δυνατότητα σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς να αναπτύξουν καινοτόμες υπηρεσίες μεταφορών και χάραξη πολιτικής στον τομέα των μεταφορών με γνώμονα τα δεδομένα.

Σχεδόν 13 δισ. επιβάτες ταξιδεύουν κάθε χρόνο

Περίπου 13 δισεκατομμύρια επιβάτες που ταξιδεύουν με αεροπλάνο, τρένο, πούλμαν, λεωφορείο ή πορθμείο στην ΕΕ κάθε χρόνο καλύπτονται από τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ, ενώ πολλοί περισσότεροι χρησιμοποιούν τοπικές μεταφορές.

Το ποσό αυτό αναμένεται να ανέλθει σε **15 δισεκατομμύρια έως το 2030 και σε σχεδόν 20 δισεκατομμύρια έως το 2050.**

Η [στρατηγική της ΕΕ για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα](#) είναι ο χάρτης πορείας της Επιτροπής για την επίτευξη της πράσινης και της ψηφιακής μετάβασης. Οι δύο συμβαδίζουν, καθώς η ψηφιοποίηση αυξάνει την αποδοτικότητα και την ευελιξία, γεγονός που μειώνει τις εκπομπές από τις μεταφορές.

Η στρατηγική καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επιτευχθεί **μείωση των εκπομπών από τις μεταφορές κατά 90% έως το 2050** και θέτει βασικά ορόσημα,

όπως η ανάπτυξη της αυτοματοποιημένης κινητικότητας σε μεγάλη κλίμακα έως το 2030.