

Νέες κατευθυντήριες γραμμές Κομισιόν για μεγαλύτερη σαφήνεια σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αερομεταφορές

2024/07/22 14:03 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε [αναθεωρημένες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές](#) για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, οι οποίες θα διευκολύνουν τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και θα εναρμονίσουν την επιβολή από τους εθνικούς φορείς.

Από το 2016, η Επιτροπή παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για την αντιμετώπιση των κοινών ανησυχιών που εξέφρασαν οι εθνικοί φορείς επιβολής του νόμου, οι επιβάτες και οι ενώσεις τους, καθώς και εκπρόσωποι του κλάδου.

Η παρούσα αναθεώρηση λαμβάνει ιδίως υπόψη τις αποφάσεις του Δικαστηρίου από το 2016, οι οποίες αποσαφηνίζουν ορισμένες διατάξεις, επιτρέποντας την αποτελεσματικότερη και συνεκτικότερη επιβολή των κανόνων. Προστέθηκε επίσης μια νέα ενότητα σχετικά με τις μαζικές διαταραχές των μετακινήσεων.

Δημοσιεύθηκαν επίσης αναθεωρημένες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς.

Τα δικαιώματα των επιβατών που ορίζονται σε επίπεδο ΕΕ εφαρμόζονται από τους παρόχους μεταφορών και επιβάλλονται από τους εθνικούς φορείς.

Οι διαφορές μεταξύ των εθνικών πρακτικών μπορούν να δημιουργήσουν σύγχυση στους επιβάτες όταν αντιμετωπίζουν προκλήσεις κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, ιδίως εάν εκτείνεται στα σύνορα της ΕΕ.

Μπορεί επίσης να είναι δύσκολο για τους επιβάτες να κατανοήσουν τα αναγκαία μέτρα και να βρουν κατάλληλη βοήθεια.

Οι σημερινές κατευθυντήριες γραμμές θα συμβάλουν στη βελτίωση της εφαρμογής και θα συμπληρώσουν τις προσπάθειες της Επιτροπής για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών, μεταξύ άλλων μέσω τακτικών διαδικτυακών εκστρατειών ευαισθητοποίησης, των ιστοσελίδων «Η Ευρώπη σου» και μιας εφαρμογής για φορητές συσκευές για τα δικαιώματα των επιβατών.

Επιβάτες που χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους

Οι σημερινές κατευθυντήριες γραμμές συνδυάζονται με τη δημοσίευση μιας νέας έρευνας του [Ευρωβαρόμετρου](#), η οποία επισημαίνει ότι οι **περισσότεροι Ευρωπαίοι εξακολουθούν να αισθάνονται ότι δεν διαθέτουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών τους**, ακόμη και αν η ευαισθητοποίηση αυξήθηκε σε σύγκριση με πριν από πέντε χρόνια.

Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι οι ερωτηθέντες ήταν πιθανότερο να αισθάνονται καλά ενημερωμένοι σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις σιδηροδρομικές μετακινήσεις (33%), ακολουθούμενες από τα αεροπορικά (30%), τα πούλμαν (27%) και, στη συνέχεια, το πλοίο/πορθμείο (16%). Η έρευνα δείχνει επίσης ότι το 84% των ερωτηθέντων που ζήτησαν βοήθεια για άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα ήταν ικανοποιημένοι με την απάντηση.

Το 35% των ταξιδιωτών έχουν δει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών, σημειώνοντας αύξηση κατά 13 ποσοστιαίες μονάδες από το 2019. Συνήθως, πρόκειται για σιδηροδρομικούς σταθμούς (9%, + 5). Το 75% των επιβατών αεροσκαφών έλαβαν πληροφορίες πριν από το ταξίδι σχετικά με τα δικαιώματά τους, έναντι 61% για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, 51% για τα πούλμαν και 54% για πλοία/οχηματαγωγά πλοία. Η ευαισθητοποίηση παραμένει εξαιρετικά σημαντική.

Η ικανοποίηση από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίστηκαν σημαντικές διαταραχές είναι μεγαλύτερη για τις πτήσεις (66%, + 12 εκατοστιαίες μονάδες, ακολουθούμενες από τα πλοία/οχηματαγωγά (53%, -3 εκατοστιαίες μονάδες), τις σιδηροδρομικές μεταφορές (52%, + 8 εκατοστιαίες μονάδες) και τα πούλμαν (50%, + 8 εκατοστιαίες μονάδες).

Η χρήση ενιαίων εισιτηρίων για πολυτροπικά ταξίδια παραμένει περιορισμένη στο 11% (αμετάβλητη), με τους συνηθέστερους συνδυασμούς σιδηροδρόμων/πούλμαν (39%, + 9 εκατοστιαίες μονάδες) και αεροπορικών/σιδηροδρομικών μεταφορών (25%, + 1 εκατοστιαίες μονάδες). Το 32% (+ 7 ΠΠ) αντιμετώπισε προβλήματα, το 13% (+ 4 εκατοστιαίες μονάδες) είχε σχεδόν χάσει μια σύνδεση και το 11% (+ 3 εκατοστιαίες μονάδες) δεν ανταποκρίθηκε στην πραγματικότητα.

Τα επόμενα βήματα

Οι κατευθυντήριες γραμμές μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν από τους φορείς εκμετάλλευσης και τους εθνικούς φορείς επιβολής του νόμου.

Επιπλέον, τα αποτελέσματα της έρευνας του Ευρωβαρόμετρου, καθώς και οι κατευθυντήριες γραμμές, είναι διαθέσιμα στους συννομοθέτες, καθώς εξετάζουν τις δύο [προτάσεις της Επιτροπής](#) του Νοεμβρίου 2023 σχετικά με την [επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών και τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο των πολυτροπικών ταξιδιών](#), καθώς και τη [νομοθετική πρόταση της Επιτροπής του 2013](#) για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.