

## Τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς. 8 βασικές συμβουλές

2019/06/28 15:00 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς βρέθηκαν στο επίκεντρο ενημερωτικής εκδήλωσης, με τίτλο «Ταξιδεύεις αεροπορικώς; Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα!», η οποία πραγματοποιήθηκε στο αεροδρόμιο «Ελ. Βενιζέλος», από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και την Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή.

Μιλώντας στο Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων, η αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή και διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας Αθηνά Κοντογιάννη δήλωσε «Με σύμμαχο πλέον τον καιρό, πολλοί καταναλωτές ξεκινούν τις καλοκαιρινές διακοπές τους είτε οργανώνουν ολιγοήμερες αποδράσεις, εντός ή εκτός Ελλάδας.

Εκτός από τις υπόλοιπες προετοιμασίες που κάνουμε για να μην έχουμε προβλήματα που θα μπορούσαν να μας χαλάσουν τη διάθεση και να μας ζημιώσουν οικονομικά, προετοιμαζόμαστε για τις διακοπές μας, μαθαίνοντας τα βασικά μας δικαιώματα: Τί δικαιούμαστε, όταν π.χ. καθυστερήσει το πλοίο ή το αεροπλάνο μας ή όταν χαθούν οι αποσκευές μας σε μέσο μεταφοράς; Μπορούμε να μεταβιβάσουμε σε άλλο ταξιδιώτη τη συμμετοχή σε οργανωμένο ταξίδι χωρίς να ζημιωθούμε; Μέσα σε ποια προθεσμία μπορούμε να ακυρώσουμε την κράτηση που έχουμε κάνει σε ξενοδοχείο ή κατάλυμα χωρίς να χάσουμε την προκαταβολή μας; Τι μπορούμε να κάνουμε αν ηλεκτρονική κράτηση διακοπών που διαφημιζόταν ήταν διαφορετική από αυτή που μας προσφέρθηκε; Τί πρέπει να προσέχουμε όταν ενοικιάζουμε αυτοκίνητο;».

Όπως εξήγησε «η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, οργανώνουν και φέτος δύο κεντρικές ενημερωτικές εκστρατείες για τα δικαιώματα των επιβατών:

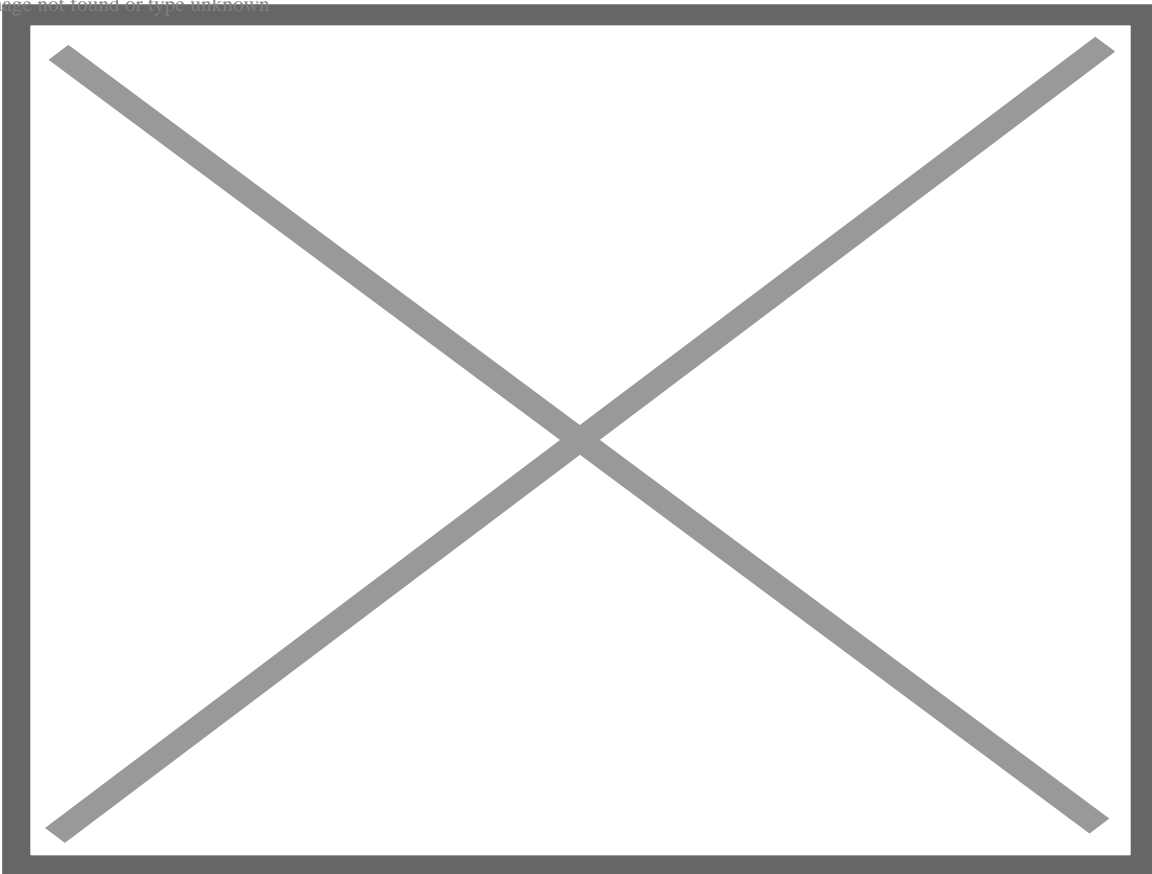
Η πρώτη αφορά τους επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς, με σχετική δράση που διοργανώνεται για 4η συνεχή χρονιά στον Διεθνή Αερολιμένα Ελ. Βενιζέλος, τον οποίο ευχαριστούμε για τη φιλοξενία και την υποστήριξή του.

Η δεύτερη ενημερωτική δράση επικεντρώνεται στους επιβάτες που ταξιδεύουν με πλοίο, με στοχευμένη δράση που θα πραγματοποιηθεί στις 11 Ιουλίου, στο λιμάνι του Πειραιά.

Και στις δύο αυτές δράσεις ενημερώνουμε τους καταναλωτές, με πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, για τα δικαιώματά τους και το πώς μπορούν να τα διεκδικήσουν εξωδικαστικά, ακούμε τις ερωτήσεις τους και παρέχουμε συμβουλές και βοήθεια.

Γιατί η γνώση και η άσκηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή είναι η δύναμή του!».

Image not found or type unknown



## **8 βασικές συμβουλές για όσους ταξιδεύουν αεροπορικώς**

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή δίνουν 8 βασικές συμβουλές, σε όσους σκοπεύουν να ταξιδέψουν αεροπορικώς και τους ενημερώνουν για τα δικαιώματά τους ως επιβάτες και πώς μπορούν να τα διεκδικήσουν, με απλές και χωρίς κόστος διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Βασικές συμβουλές πριν ταξιδέψεις, είτε αγοράζεις το εισιτήριό σου ηλεκτρονικά είτε όχι, είτε το προμηθεύεσαι απευθείας από την αεροπορική είτε μέσω πρακτορείου, πρέπει προηγουμένως:

1) Να διαβάζεις προσεκτικά τους γενικούς όρους μεταφοράς της αεροπορικής

εταιρείας, ώστε να αποφύγεις τυχόν δυσάρεστες εκπλήξεις και να γνωρίζεις τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά σου. Αν δεν είσαι βέβαιος/η για κάτι, ζήτησε να σου υποδείξουν πού υπάρχει η σχετική γραπτή πληροφορία. Προεπιλεγμένες επιλογές δεν επιτρέπονται.

2) Είναι σκόπιμο να γνωρίζεις:

- Πόση ώρα νωρίτερα οφείλεις να βρίσκεσαι στο αεροδρόμιο.
- Πόσες αποσκευές δικαιούσαι να έχεις μαζί σου και με ποιο ανώτατο βάρος.
- Πόσο επιβαρύνεσαι σε περίπτωση υπέρβασης του βάρους.

3) Να συγκρίνεις τους γραπτούς όρους και τις πληροφορίες κατά την κράτηση του εισιτηρίου με τους όρους και τα ατομικά στοιχεία που αναγράφονται ή επισυνάπτονται στο εισιτήριο. Να βεβαιώνεσαι για την ορθή αναγραφή των προσωπικών σου στοιχείων, σύμφωνα με το διαβατήριό σου (ονοματεπώνυμο, αριθμός διαβατηρίου κ.λπ.), πριν από την ολοκλήρωση της κράτησης.

4) Να ενημερώνεσαι εγκαίρως για τα ταξιδιωτικά έγγραφα που απαιτούνται ανάλογα με τον προορισμό σου (π.χ. visa, χρονική ισχύς του διαβατηρίου). Να ελέγχεις, σε περίπτωση ηλεκτρονικής συναλλαγής, αν συμβάλλεσαι απευθείας με την αεροπορική εταιρεία μέσω της ιστοσελίδας της ή με πρακτορείο, οπότε μπορεί να υπάρχει οικονομική επιβάρυνση.

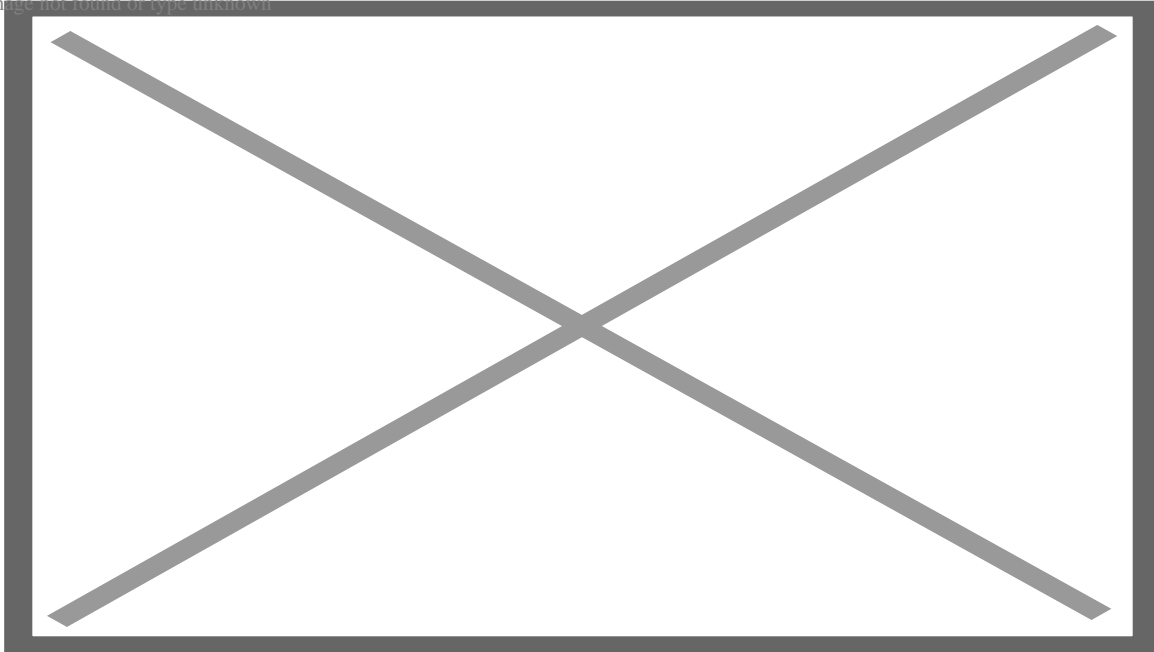
5) Να προσέχεις τυχόν επιπλέον χρεώσεις για πρόσθετες αποσκευές, για υπηρεσίες ηλεκτρονικού check in ή για τυχόν αλλαγή ημερομηνίας ή άλλων δεδομένων. Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία (Κανονισμός 1008/2008), ο καταναλωτής θα πρέπει να γνωρίζει το τελικό συνολικό αντίτιμο που πρέπει να καταβάλει, το οποίο περιλαμβάνει με αναλυτική αναφορά, τον αεροπορικό ναύλο ή το κόμιστρο, καθώς και τα κάθε είδους τέλη, φόρους και επιβαρύνσεις. Άλλες προαιρετικές τιμολογήσεις πρέπει να γνωστοποιούνται με σαφήνεια και κατά τρόπο ευδιάκριτο κατά την έναρξη κάθε διαδικασίας κράτησης και η αποδοχή τους από τον επιβάτη να γίνεται με ειδική συναίνεση.

6) Να γνωρίζεις ότι δεν επιτρέπεται καμία επιβάρυνση των καταναλωτών λόγω χρήσης μέσων πληρωμής, όπως είναι η πιστωτική ή η χρεωστική κάρτα.

7) Να ελέγχεις την αποσκευή σου, αμέσως μόλις την παραλάβεις, ώστε, αν διαπιστώσεις πρόβλημα, να υποβάλεις εγκαίρως δήλωση φθοράς, καταστροφής ή απώλειας.

8) Να κρατάς όλες τις αποδείξεις για δαπάνες που έκανες για την περίπτωση που ζητήσεις αποζημίωση, όπου προβλέπεται.

Image placeholder text: Image not found or type unknown



### **Τα δικαιώματα των επιβατών**

Αν καθυστερήσει η πτήση σου άνω των 2 ωρών και αναλόγως της απόστασης της πτήσης, έχεις δικαίωμα:

- Σε παροχή βοήθειας, όπως γεύματα και αναψυκτικά, πρόσβαση σε επικοινωνία, διαμονή (αν χρειάζεται) και μεταφορά από και προς τον τόπο καταλύματος, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης και τη διάρκεια της καθυστέρησης.
- Σε επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου σου (όταν η καθυστέρηση είναι τουλάχιστον 5 ώρες) εντός 7 ημερών και, αν χρειαστεί, να επιστρέψεις χωρίς καμία επιβάρυνση στον αρχικό τόπο αναχώρησης.

Ο αερομεταφορέας υποχρεούται να ενημερώνει τον επιβάτη για τα παραπάνω δικαιώματά του, καθώς και για τον λόγο της καθυστέρησης.

Αν **αρνηθεί την επιβίβαση ο αερομεταφορέας**, παρά τη θέλησή σου, αν και έχεις εισιτήριο (π.χ. λόγω υπεράριθμων κρατήσεων, μετάβασης σε μικρότερο αεροσκάφος με πρωτοβουλία της εταιρείας κλπ.) δικαιούσαι:

**α.** Αποζημίωση, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης:

- 250 ευρώ, για πτήσεις έως 1.500 χλμ.
- 400 ευρώ, για όλες τις πτήσεις στο εσωτερικό της Ε.Ε. άνω των 1.500 χλμ. ή για όλες τις πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.

- 600 ευρώ για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις.

Αν ο αερομεταφορέας **προσφέρει εναλλακτική πτήση** με παρεμφερή ώρα άφιξης, η αποζημίωση μπορεί να μειωθεί κατά 50%.

**β.** Παροχή βοήθειας ίδιας με την καθυστέρηση πτήσης (δηλαδή κάλυψη των εξόδων διατροφής και διαμονής και μεταφορά από και προς το κατάλυμα, αν απαιτηθεί διανυκτέρευση).

Αν **ματαιωθεί η πτήση**, δικαιούσαι:

- Αποζημίωση με τους όρους της άρνησης επιβίβασης, εκτός αν έγινε έγκαιρη ενημέρωση.

- Παροχή βοήθειας ίδιας με την καθυστέρηση πτήσης.

- Να επιλέξεις μεταξύ των παρακάτω:

**α.** Επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου σου (ολόκληρου ή μόνο του μέρους που δεν χρησιμοποιήθηκε).

**β.** Μεταφορά προς τον τελικό προορισμό με άλλη πτήση το συντομότερο δυνατό.

**γ.** Εκ νέου κράτηση για μεταγενέστερη ημερομηνία της επιλογής σου (εφόσον υπάρχουν θέσεις).

Ο επιβάτης δεν λαμβάνει αποζημίωση από τον αερομεταφορέα ιδίως: αν η ματαίωση οφειλόταν σε έκτακτες συνθήκες (καιρικές συνθήκες, απεργία εργαζομένων κλπ.) ή αν είχε προηγηθεί έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τη ματαίωση ή αν προσφέρθηκε εναλλακτική πτήση για την ίδια διαδρομή και με παρεμφερή ώρα άφιξης και είχε δοθεί έγκαιρη ενημέρωση, σύμφωνα με τις ειδικές προβλέψεις του Κανονισμού 261/2004.

Αν υπάρξει **αλλαγή θέσης**, έχεις δικαίωμα:

Επιστροφής εντός 7 ημερών, αν ο αερομεταφορέας σε τοποθετήσει σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριό σου:

- Του 30% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις πτήσεις έως 1.500 χλμ.

- Του 50% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. (πλην των πτήσεων μεταξύ της ευρωπαϊκής επικράτειας και των Γαλλικών υπερπόντιων διαμερισμάτων) και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1.500 και 3.500 χλμ.

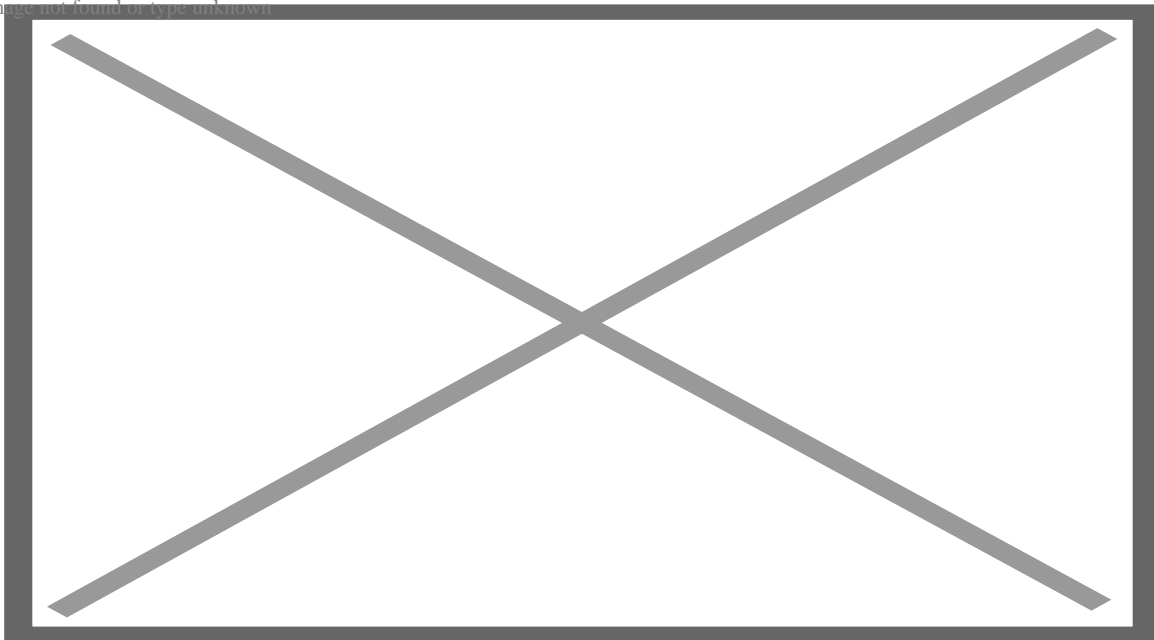
- Του 75% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις.

Αν συμβεί **απώλεια, καταστροφή, φθορά ή καθυστέρηση αποσκευών**, δικαιούσαι:

Αποζημίωση από τον αερομεταφορέα έως το ποσό των 1.230 ευρώ, εκτός αν η φθορά ή η καταστροφή οφείλεται σε ελάττωμα της ίδιας της αποσκευής. Αν το περιεχόμενο της αποσκευής είναι μεγάλης αξίας, μπορείς, στον έλεγχο εισιτηρίων, να το δηλώσεις, πληρώνοντας ένα συμπληρωματικό ποσό για να λάβεις αποζημίωση για ό,τι δηλώσεις.

Για τη διεκδίκηση αποζημίωσης απαιτείται η υποβολή σχετικής έγγραφης δήλωσης εντός 7 ημερών από την παραλαβή των αποσκευών ή εντός 21 ημερών, εάν πρόκειται για καθυστερημένη παραλαβή.

Image not found or type unknown



### **Τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς**

Σύμφωνα με τον Κανονισμό 1107/2006 της Ε.Ε. σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα να μεταφέρουν ιατρικό εξοπλισμό χωρίς επιπλέον χρέωση.

Επίσης, οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να μεταφέρουν τους σκύλους συνοδούς ή κινητικό εξοπλισμό όπως αναπηρικές καρέκλες, κατά κανόνα χωρίς επιπλέον κόστος.

Η βοήθεια που παρέχεται σε αερολιμένες θα πρέπει να επιτρέπει στα άτομα με αναπηρία να μεταβαίνουν από το προκαθορισμένο σημείο άφιξής τους στο αεροσκάφος και από το αεροσκάφος προς καθορισμένο σημείο αναχώρησης, συμπεριλαμβανομένης της συνδρομής κατά την επιβίβαση και αποβίβαση.

Για παράδειγμα, στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να παρέχεται

βοήθεια προκειμένου να μεταβούν στην πτήση της ανταπόκρισής τους, να βρουν λεωφορείο ή ταξί μετά την πτήση, αν είναι απαραίτητο, καθώς και να τους παρέχεται βοήθεια με τις αποσκευές τους.

Οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν αεροπορικά θα πρέπει να ενημερώνουν την αεροπορική εταιρεία ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα για την ανάγκη παροχής βοήθειας τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την πτήση.

Εάν το αεροδρόμιο δεν παρέχει τις υπηρεσίες βοήθειας που απαιτούνται, οι καταναλωτές θα πρέπει να επικοινωνούν με τη διεύθυνση του αεροδρομίου.

Η αεροπορική εταιρεία ευθύνεται για κάθε πρόβλημα που σχετίζεται με την πτήση ή τις αποσκευές, τον έλεγχο (check-in) των κινητικών βοηθημάτων των ατόμων με αναπηρία.

Αν η αεροπορική εταιρεία εδρεύει στην Ελλάδα, σε περίπτωση προβλήματος, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στην Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή και στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας προσφέρει περαιτέρω πληροφορίες, βοήθεια και υποστήριξη για καταναλωτικές διαφορές σε 30 ευρωπαϊκές χώρες (στα 28 κράτη-μέλη της ΕΕ, καθώς και σε Νορβηγία και Ισλανδία).