

Ευρωβαρόμετρο: Μόλις το 43% των Ευρωπαίων ταξιδιωτών γνωρίζουν ότι η ΕΕ έχει θεσπίσει δικαιώματα για τους επιβάτες

2020/01/13 13:54 στην κατηγορία MMM

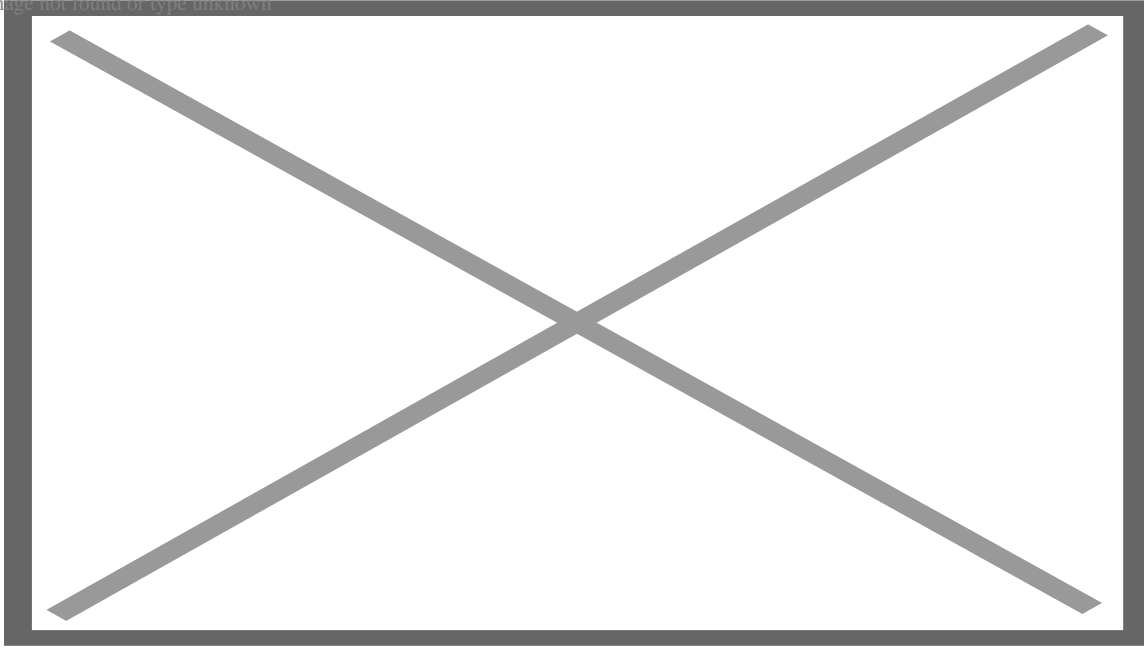
Το 43% των πολιτών της ΕΕ, που έχουν ταξιδέψει με αεροπλάνο, τρένο μεγάλων αποστάσεων, λεωφορείο, πλοίο ή πορθμείο τους προηγούμενους 12 μήνες («ταξιδιώτες»), γνωρίζουν ότι η ΕΕ έχει θεσπίσει δικαιώματα για τους επιβάτες, σύμφωνα με [έρευνα](#) του Ευρωβαρόμετρου για με τα δικαιώματα των επιβατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Σύμφωνα με την επίτροπο Μεταφορών Αντίνα Βαλεάν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή «πρότεινε τον εκσυγχρονισμό των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών. Τώρα χρειάζεται το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να καταλήξουν σύντομα σε συμφωνία σχετικά με αυτά τα δικαιώματα ώστε να διασφαλίσουμε ότι τα άτομα που ταξιδεύουν στην ΕΕ προστατεύονται αποτελεσματικά».

Σταχυολογώντας τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτουν τα εξής:

-Το **32%** όλων των συμμετεχόντων (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που δεν ταξίδεψαν τους τελευταίους 12 μήνες με ένα από τα μεταφορικά μέσα που αναφέρονται ανωτέρω) γνωρίζουν ότι υπάρχουν δικαιώματα των επιβατών στην ΕΕ, για τις αεροπορικές και τις σιδηροδρομικές μεταφορές, τις μεταφορές με πούλμαν ή τις μεταφορές με πλοία ή πορθμεία.

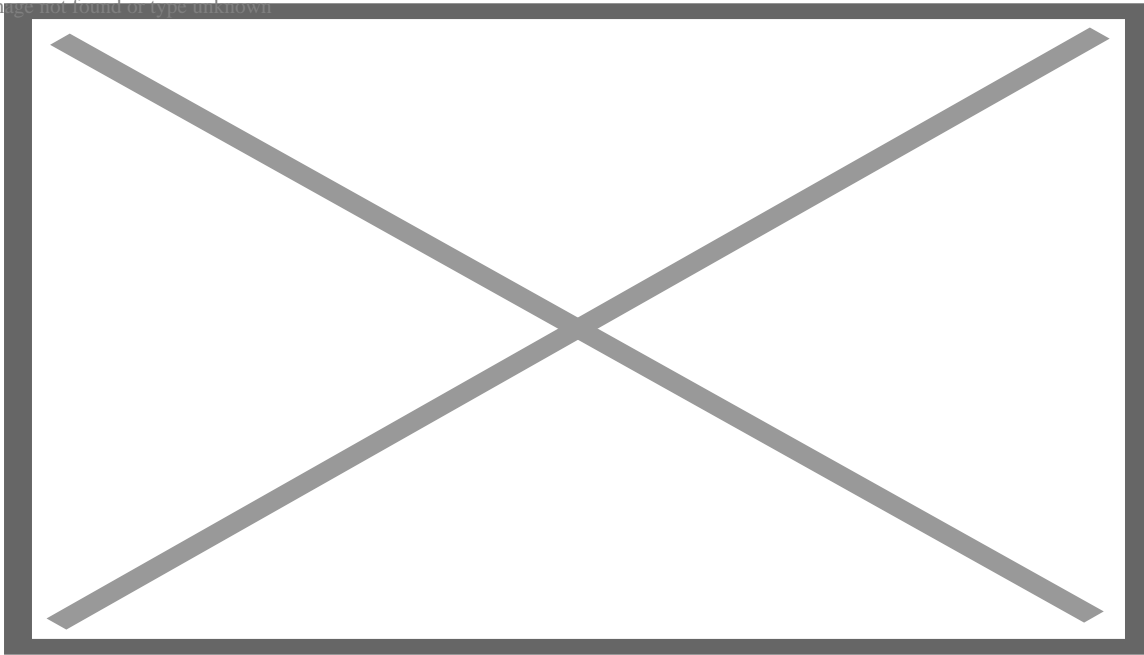
-Ωστόσο, μόνο το **14%** διαθέτει ειδική ενημέρωση για τα αεροπορικά ταξίδια, το 8% για τα σιδηροδρομικά ταξίδια, το **5%** για τα ταξίδια με πούλμαν και το **3%** για τα ταξίδια με πλοίο ή πορθμείο. Οι συμμετέχοντες που έχουν ταξιδέψει με τουλάχιστον ένα από αυτά τα μεταφορικά μέσα είναι πιθανότερο να γνωρίζουν τα δικαιώματα των επιβατών (**43% έναντι 32%**), αν και το ποσοστό αυτό παραμένει κάτω του 50%.



-Το ποσοστό των ταξιδιωτών που αισθάνονται ότι ενημερώθηκαν επαρκώς σχετικά με τα δικαιώματά τους από τις εταιρείες μεταφορών πριν ταξιδέψουν ποικίλλει ανάλογα με το μεταφορικό μέσο: **40%** των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, **29%** των επιβατών πλοίων ή πορθμείων, **26%** των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών και **26%** των επιβατών πούλμαν. Τα ποσοστά είναι ακόμη χαμηλότερα όσον αφορά πληροφορίες που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και μετά το ταξίδι.

-Οι συμμετέχοντες που βρέθηκαν αντιμέτωποι με αναστάτωση αεροπορικού ταξιδιού είναι πιθανότερο να έχουν διαμαρτυρηθεί σε σχέση με όσους χρησιμοποιούν άλλα μεταφορικά μέσα: **37%** των επιβατών αεροπορικών μεταφορών έναντι **26%** των επιβατών πούλμαν, **24%** των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, και **18%** των επιβατών πλοίων ή πορθμείων υπέβαλαν καταγγελίες. Με συνδυασμό όλων των μεταφορικών μέσων: **26%**.

-Μεταξύ των συμμετεχόντων που βρέθηκαν αντιμέτωποι με αναστάτωση του ταξιδιού, αλλά δεν υπέβαλαν επίσημη καταγγελία (**72%**), ο συνηθέστερος λόγος για τη μη υποβολή καταγγελίας ήταν η αίσθηση ότι ήταν άσκοπη (**45%**), ακολουθούμενος από την εντύπωση ότι το επίδικο χρηματικό ποσό ήταν πολύ χαμηλό (**25%**).

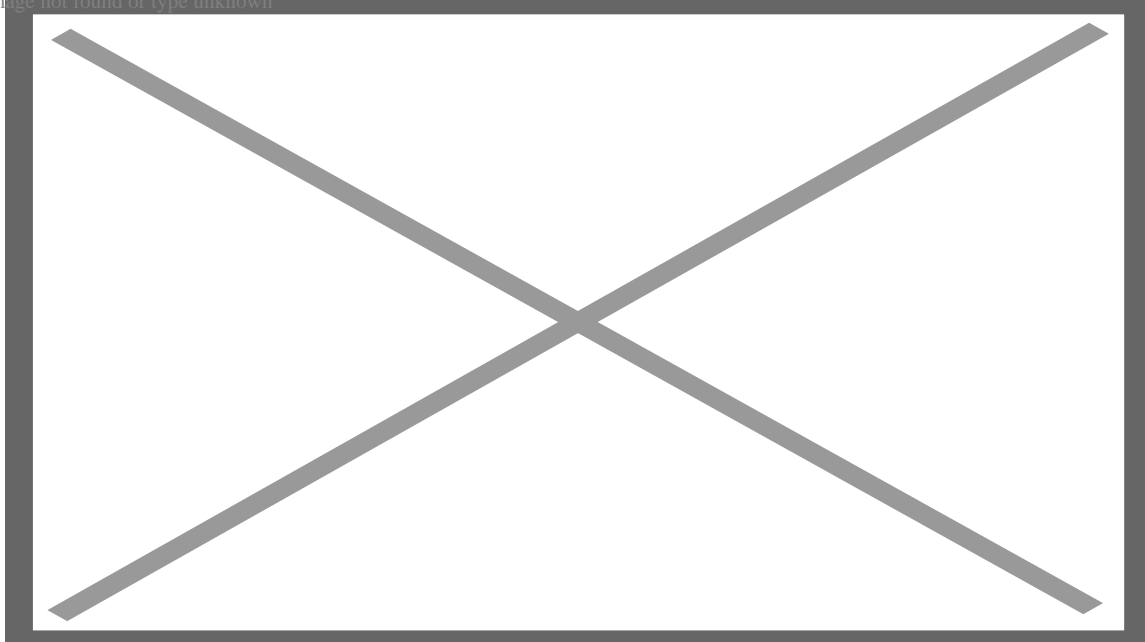


-Από όσους έχουν βρεθεί αντιμέτωποι με αναστάτωση αεροπορικού ταξιδιού τους τελευταίους 12 μήνες, το **53%** ανέφεραν ότι η αεροπορική προσέφερε κάποιου είδους βοήθεια (τρόφιμα και ποτά ή εναλλακτική πτήση, επιστροφή χρημάτων, οικονομική αποζημίωση, κατάλυμα κ.λπ.), είτε οι επιβάτες υπέβαλαν καταγγελία είτε όχι.

-Μόνο το **43%** των συμμετεχόντων επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, και το **38%** των συμμετεχόντων που είχαν ταξιδέψει με πούλμαν, πλοίο ή πορθμείο, ανέφεραν ότι οι εταιρείες μεταφορών προσέφεραν βοήθεια στην περίπτωση αναστατώσεων.

-Το **55%** των συμμετεχόντων που υπέβαλαν καταγγελία στην εταιρεία μεταφορών σχετικά με την αναστάτωση δήλωσαν ότι έμειναν ικανοποιημένοι από τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας τους, αλλά μόνο το 37% όσων είχαν βρεθεί αντιμέτωποι με αναστάτωση ισχυρίστηκαν ότι έμειναν ικανοποιημένοι από τον τρόπο με τον οποίο τους ενημέρωσε η εταιρεία μεταφορών σχετικά με τις διαδικασίες καταγγελίας.

-Η μεγάλη πλειονότητα (**81%**) όσων έχουν κάποια στιγμή ζητήσει βοήθεια για άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα (δηλαδή το **8%** των συμμετεχόντων) δηλώνουν ικανοποιημένοι από την απόκριση της εταιρείας μεταφορών. Στις περιπτώσεις που χρησιμοποιήθηκαν περισσότερα από ένα μεταφορικά μέσα, το ποσοστό όσων εξέφρασαν ικανοποίηση ήταν μικρότερο (**60%**).



Να

σημειωθεί ότι, τα αποτελέσματα της έρευνας θα τροφοδοτήσουν δύο εν εξελίξει νομοθετικές διαδικασίες, σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών των [σιδηροδρομικών](#) και των [αεροπορικών](#) μεταφορών, καθώς και αξιολογήσεις των [δικαιωμάτων των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν](#), των [δικαιωμάτων των επιβατών πλοίων και πορθμείων](#) και των [δικαιωμάτων των επιβατών με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα](#).

Στο πλαίσιο αυτό θα εξεταστεί επίσης η δυνατότητα πρόσβασης αυτών των επιβατών, καθώς και άλλων ταξιδιωτών, σε πολυτροπικές μεταφορές.

Το προφίλ της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το διάστημα 19 Φεβρουαρίου - 4 Μαρτίου 2019 και περιλάμβανε συνεντεύξεις με 27.973 πολίτες της ΕΕ.

Έχει θεσπιστεί νομοθεσία της ΕΕ για όλα τα μέσα μεταφοράς με σκοπό να προστατεύονται τα δικαιώματα των επιβατών και να διασφαλίζεται ότι οι επιβάτες δεν μπερδεύονται από πολυάριθμους εθνικούς κανόνες -πρόκειται για μοναδική περίπτωση παγκοσμίως· καμία άλλη ήπειρος δεν προσφέρει τέτοια προστασία στους επιβάτες όλων των μέσων μεταφοράς.

Διαβάστε το περιεχόμενο της έρευνας στο σύνδεσμο που ακολουθεί: [Έρευνα Ευρωβαρόμετρου για τα δικαιώματα των επιβατών στην ΕΕ](#)