



ΕΛΛΑΣ

Εάν η καθυστέρηση είναι μεγαλύτερη των 5 ωρών, η αεροπορική εταιρεία έχει επίσης την υποχρέωση να προσφέρει επιστροφή του πλήρους αντίτιμου του εισιτηρίου εντός 7 ημερών ή πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης το συντομότερο δυνατό.

Οι αεροπορικές εταιρείες εξαιρούνται της υποχρέωσης αποζημίωσης μόνο στις περιπτώσεις που προκύπτουν «έκτακτες περιστάσεις», όπου για απρόβλεπτους λόγους, εκτός του δικού τους ελέγχου, δεν είναι σε θέση να αποτρέψουν την πρόκληση ανωμαλίας στην εκτέλεση της πτήσης (π.χ. λόγοι ασφάλειας, απροειδοποίητες απεργίες κλπ). Όμως ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, οι αεροπορικές εταιρείες έχουν υποχρέωση να παρέχουν πληροφόρηση και φροντίδα στους επιβάτες.

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς έχουν επίσης δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης των αποσκευών τους, καθώς και σε περιπτώσεις θανάτου ή τραυματισμού με υπαιτιότητα του αερομεταφορέα.

Επιπρόσθετα των πιο πάνω, οι επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς σε οργανωμένα ταξίδια μπορούν να διεκδικήσουν αποζημιώσεις από τον ταξιδιωτικό πράκτορα, εφόσον ο τελευταίος δεν είναι σε θέση να παρέχει τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες.

Για την ισχύουσα νομοθεσία ή πληροφορίες:

http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

http://www.aea.be/aeawebsite/webrsc/index_serqlty_eu.htm

<http://www.eraa.org/fly-europe/statistics.php>

<https://extranet.eurocontrol.int/http://prisme-web.hq.corp.eurocontrol.int/ecoda1/index.jsp>



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ (ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ)

Αντρέα Αραούζου 6, 1421 Λευκωσία Κύπρος,
Τηλέφωνο : +357 22867100,
Τηλεομοιότυπο: +357 22375120,
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: ecccyprus@mcit.gov.cy
Ηλεκτρονική Διεύθυνση: www.ecccyprus.org

Ταξιδεύεις Αεροπορικώς!

ΕΝΗΜΕΡΩΣΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΟΥ

Πρώτα, Μάθε
και Διεκδίκησε



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ (ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ)

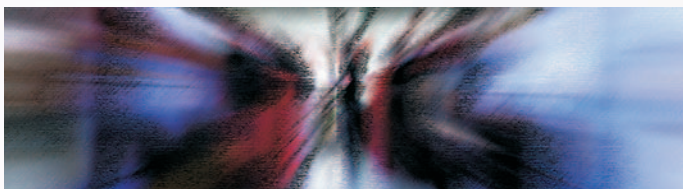
Ταξιδεύοντας αεροπορικώς

Στο νέο ευρωπαϊκό περιβάλλον όπως έχει διαμορφωθεί με την ελεύθερη διακίνηση των πολιτών στα κράτη-μέλη και την ελεύθερη κυκλοφορία και ταξιδιωτική μετακίνηση, ολοένα και περισσότεροι πολίτες ταξιδεύουν κάθε χρόνο εντός της Ένωσης, για τουρισμό, για να επισκεφθούν συγγενείς και φίλους, για επαγγελματικούς λόγους ή για σκοπούς επιμόρφωσης.

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς στις αεροπορικές μεταφορές που οδηγεί σε μείωση των αεροπορικών ναύλων, σε αύξηση της δυνατότητας επιλογής αερομεταφορέα και σε βελτίωση των υπηρεσιών για τους επιβάτες.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) με τον Κανονισμό 261/2004 της 11ης Φεβρουαρίου 2004, θέσπισε ένα σύνολο δικαιωμάτων για να διασφαλίσει την ορθή αντιμετώπιση των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς, σε προγραμματισμένες και ναυλωμένες πτήσεις από αερολιμένα κράτους μέλους ή προς αερολιμένα κράτους μέλους της Ε.Ε., εφόσον η πτήση εκτελείται από αεροπορική εταιρεία της Ε.Ε.

Πιο κάτω συνοψίζονται τα βασικότερα δικαιώματα όπως κατοχυρώνονται από την υφιστάμενη Ευρωπαϊκή νομοθεσία.



Άρνηση επιβίβασης

Στις περιπτώσεις όπου ο αριθμός των επιβατών υπερβαίνει τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων, και ο αερομεταφορέας εκτιμά ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης, οφείλει, καταρχάς, να ζητήσει εθελοντές για να παραιτηθούν από τις θέσεις τους.

Εάν δεν παρουσιασθεί αρκετός αριθμός εθελοντών έτσι ώστε να επιτραπεί στους εναπομένοντες επιβάτες με κρατήσεις να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος, ο αερομεταφορέας μπορεί να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους προσφέροντας τους άλλα οφέλη, όπως τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ της επιστροφής του αντίτιμου του εισιτηρίου (με δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης, όπου αυτό ισχύει) και της εξασφάλισης εναλλακτικού τρόπου μετάβασης στον τελικό προορισμό.

Οι υπόλοιποι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση ως ακολούθως:

- 250 ευρώ για πτήσεις κάτω από 1500χλμ.
- 400 ευρώ για πτήσεις μεγαλύτερης απόστασης στο εσωτερικό της Ε.Ε.,
- 400 ευρώ για άλλες πτήσεις μεταξύ 1500χλμ. και 3000χλμ.
- 600 ευρώ για πτήσεις πάνω από 3500χλμ., εκτός Ε.Ε.

Ματαίωση πτήσης

Σε περιπτώσεις ματαίωσης της πτήσης, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να εξασφαλίσει στους ταξιδιώτες:

- Επιλογή επιστροφής του αντίτιμου του εισιτηρίου (με δωρεάν πτήση προς το αρχικό σημείο αναχώρησης όπου αυτό ισχύει) ή εναλλακτική δυνατότητα μεταφοράς στον τελικό προορισμό.

- Γεύματα και αναψυκτικά, μεταφορά και διαμονή σε ξενοδοχείο (όταν απαιτείται) και επικοινωνιακές διευκολύνσεις.
- Αποζημίωση (όπως στην περίπτωση άρνησης επιβίβασης), εκτός και αν έχει γίνει έγκαιρη ενημέρωση και έχει δοθεί στους επιβάτες εναλλακτική λύση-πτήση που χρονικά δεν απέχει σημαντικά από την ακυρωθείσα πτήση.

Όταν γνωστοποιείται στους επιβάτες η ματαίωση, τους δίνονται εξηγήσεις σχετικά με δυνατή εναλλακτική μεταφορά.

Ο αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να πληρώσει αποζημίωσης αν και εφόσον μπορεί να αποδείξει ότι η ματαίωση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Καθυστέρηση πτήσης

Όταν ο αερομεταφορέας προβλέπει καθυστέρηση της πτήσης:

- Δύο (2) ή περισσότερων ωρών για πτήσεις που καλύπτουν απόσταση μέχρι και 1500χλμ.
- Τριών (3) ή περισσότερων ωρών για ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500χλμ. και όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500-3500 χλμ.
- Τεσσάρων (4) ή περισσότερων ωρών για πτήσεις που καλύπτουν απόσταση μεγαλύτερη των 3500 χλμ. εκτός Ε.Ε.

οφείλει να παρέχει στους επιβάτες:

- Γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου αναμονής τους.
- Μεταφορά και διανυκτέρευση σε κατάλυμα σε ξενοδοχείο όταν αποβαίνει αναγκαία η παραμονή τους επί μία ή περισσότερες νύκτες ή επί διάστημα επιπλέον εκείνου που σχεδίασε ο επιβάτης.
- Επικοινωνιακές διευκολύνσεις (δωρεάν στους επιβάτες δύο τηλεφωνήματα, τέλεξ ή φαξ ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).