



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Της 11ης Φεβρουαρίου 2004

για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαιώσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 80 παράγραφος 2,

την πρόταση της Επιτροπής(1),

τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής(2),

Αφού ζητήθηκε η γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 251 της

συνθήκης(3), έχοντας υπόψη το κοινό σχέδιο που εγκρίθηκε από την επιτροπή συνδιαλλαγής την 1η Δεκεμβρίου 2003,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Η ανάληψη δράσης από την Κοινότητα στο πεδίο των αερομεταφορών θα πρέπει να αποβλέπει, μεταξύ άλλων, στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του επιβατικού κοινού. Θα πρέπει εξάλλου να ληφθούν πλήρως υπόψη οι απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών.

(2) Η άρνηση επιβίβασης και οι ματαιώσεις πτήσεων ή οι μεγάλες καθυστερήσεις προκαλούν σοβαρή αναστάτωση και ταλαιπωρία στους επιβάτες.

(3) Παρά το γεγονός ότι ο κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 1991, για τη θέσπιση κοινών κανόνων σχετικών με ένα σύστημα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης κατά τις τακτικές αεροπορικές μεταφορές(4) διαμόρφωσε τις βασικές προϋποθέσεις προστασίας των επιβατών, ο αριθμός επιβατών στους οποίους παρά τη θέλησή τους δεν επιτρέπεται να επιβιβασθούν παραμένει πολύ υψηλός, όπως και ο αριθμός των επιβατών που θίγονται από ματαιώσεις χωρίς προειδοποίηση και μεγάλες καθυστερήσεις.

(4) Η Κοινότητα θα πρέπει συνεπώς να ανυψώσει το επίπεδο προστασίας που προβλέπει ο εν λόγω κανονισμός, για να ενισχυθούν τα δικαιώματα

των επιβατών αφενός, και για να εξασφαλισθεί ότι οι αερομεταφορείς δρουν υπό εναρμονισμένους όρους μέσα σε μια ελευθερωμένη αγορά, αφετέρου.

(5) Καθόσον εξασθενεί η διάκριση μεταξύ τακτικών και έκτακτων αεροπορικών δρομολογίων, η προστασία των επιβατών θα πρέπει να ισχύει όχι μόνον για τις τακτικές πτήσεις αλλά και για τις έκτακτες, περιλαμβανομένων και εκείνων που αποτελούν μέρος οργανωμένων ταξιδιών.

(6) Η προστασία που παρέχεται στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα κράτους μέλους θα πρέπει να επεκταθεί στους αναχωρούντες από αερολιμένα τρίτης χώρας προς αερολιμένα κράτους μέλους, εφόσον η πτήση εκτελείται από κοινοτικό αερομεταφορέα.

(7) Προκειμένου να εξασφαλισθεί η αποτελεσματική εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, οι υποχρεώσεις που επιβάλλει θα πρέπει να βαρύνουν τον αερομεταφορέα που εκτελεί ή σκοπεύει να εκτελέσει πτήση, είτε με δικά του αεροσκάφη είτε με αεροσκάφη ναυλωμένα με ή χωρίς πλήρωμα είτε με οποιαδήποτε άλλη μορφή.

(8) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να περιορίζει το δικαίωμα του πραγματικού αερομεταφορέα να ζητεί αποζημίωση από οποιονδήποτε, ακόμη και τρίτο, σύμφωνα με την εφαρμοστέα νομοθεσία.

(9) Για να μειωθεί ο αριθμός των επιβατών στους οποίους δεν επιτρέπεται η επιβίβαση παρά τη θέλησή τους θα πρέπει να απαιτηθεί από τους αερομεταφορείς να αναζητούν επιβάτες που θα παραχωρούν οικειοθελώς τις θέσεις τους, έναντι κάποιου οφέλους, αντί να εφαρμόζουν την άρνηση επιβίβασης στους επιβάτες, και να αποζημιώνουν πλήρως εκείνους στους οποίους δεν επιτρέπουν τελικά την επιβίβαση.

(10) Οι επιβάτες στους οποίους επιβάλλεται παρά τη θέλησή τους άρνηση επιβίβασης θα πρέπει να είναι σε θέση είτε να ματαιώνουν την πτήση τους, με επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου τους, είτε να την συνεχίζουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες, θα πρέπει δε να απολαύουν κατάλληλης φροντίδας κατά την αναμονή τους για επόμενη πτήση.

(11) Οι εθελοντές επιβάτες θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ματαιώνουν την πτήση τους, με επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου τους, ή να την συνεχίζουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες, όταν αντιμετωπίζουν δυσχέρειες στο ταξίδι τους παρεμφερείς με εκείνες των επιβατών που υπόκεινται σε άρνηση επιβίβασης παρά τη θέλησή τους.

(12) Θα πρέπει επίσης να μειωθεί η ταλαιπωρία και η αναστάτωση των επιβατών που προκαλείται από την ματαίωση πτήσεων. Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να απαιτηθεί από τους αερομεταφορείς να ενημερώνουν τους επιβάτες για τη ματαίωση πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και επιπλέον να τους προσφέρουν μια εύλογη μεταφορά με άλλη πτήση, ώστε οι επιβάτες να μπορούν να προβούν σε άλλες διευθετήσεις. Διαφορετικά οι αερομεταφορείς θα πρέπει να αποζημιώνουν τους επιβάτες, εξαιρουμένων των έκτακτων περιστάσεων ματαίωσης που

δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

(13) Οι επιβάτες των ματαιούμενων πτήσεων θα πρέπει να είναι σε θέση είτε να τους επιστρέφεται το αντίτιμο του εισιτηρίου τους είτε να μεταφέρονται με άλλη πτήση υπό ικανοποιητικές συνθήκες και θα πρέπει να δέχονται κατάλληλη φροντίδα κατά την αναμονή τους για επόμενη πτήση.

(14) Όπως και δυνάμει της σύμβασης του Μόντρεαλ, οι υποχρεώσεις των πραγματικών αερομεταφορέων θα πρέπει να περιορίζονται ή και να μην ισχύουν όταν ένα συμβάν έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Τέτοιες περιστάσεις μπορούν ειδικότερα να προκύψουν σε περιπτώσεις πολιτικής αστάθειας, καιρικών συνθηκών που δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης πτήσης, κινδύνων για την ασφάλεια των επιβατών, απροσδόκητων ελλείψεων στην ασφάλεια της πτήσης και απεργιών που επηρεάζουν τη λειτουργία του πραγματικού αερομεταφορέα.

(15) Θα πρέπει να θεωρείται ότι υπάρχουν έκτακτες περιστάσεις εάν μια απόφαση διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας σε σχέση με συγκεκριμένο αεροσκάφος σε συγκεκριμένη ημέρα έχει ως αποτέλεσμα μακρά καθυστέρηση, ολονύκτια καθυστέρηση ή ματαίωση μιας ή περισσότερων πτήσεων του εν λόγω αεροσκάφους ακόμη και αν ο συγκεκριμένος αερομεταφορέας είχε λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφύγει τις καθυστερήσεις ή τις ματαιώσεις.

(16) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να έχει εφαρμογή στις περιπτώσεις όπου ένα οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαίωση της πτήσης.

(17) Θα πρέπει να παρέχεται επαρκής φροντίδα σε επιβάτες των οποίων οι πτήσεις παρουσιάζουν συγκεκριμένη καθυστέρηση, οι ίδιοι, δε, θα πρέπει να είναι σε θέση να ματαιώνουν την πτήση τους και να τους επιστρέφεται το αντίτιμο του εισιτηρίου ή να τη συνεχίζουν υπό ικανοποιητικές συνθήκες.

(18) Η φροντίδα των επιβατών που περιμένουν εναλλακτική ή καθυστερημένη πτήση μπορεί να περιορίζεται ή και να μην παρέχεται καθόλου αν η παροχή της θα προξενούσε ακόμη μεγαλύτερη καθυστέρηση.

(19) Οι πραγματικοί αερομεταφορείς θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες των προσώπων μειωμένης κινητικότητας και των συνοδών τους.

(20) Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης, ώστε να μπορούν να τα ασκούν πραγματικά.

(21) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν κανόνες επιβολής κυρώσεων για την παράβαση του παρόντος κανονισμού και να εξασφαλίζουν την

εφαρμογή τους. Οι κυρώσεις αυτές πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

(22) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίσουν και να εποπτεύουν τη γενική συμμόρφωση των αερομεταφορέων τους με τον παρόντα κανονισμό και να ορίσουν κατάλληλο φορέα για την άσκηση των εκτελεστικών καθηκόντων. Η εποπτεία δεν θα πρέπει να επηρεάζει τα δικαιώματα επιβατών και αερομεταφορέων να προσφεύγουν στα δικαστήρια σύμφωνα με τις διαδικασίες του εθνικού δικαίου.

(23) Η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογήσει την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και να εξετάσει ιδίως τη σκοπιμότητα επέκτασης του πεδίου εφαρμογής του σε όλους τους επιβάτες που έχουν σύμβαση με ταξιδιωτικό πράκτορα ή κοινοτικό αερομεταφορέα και οι οποίοι αναχωρούν από αερολιμένα τρίτης χώρας για αερολιμένα κράτους μέλους.

(24) Με κοινή δήλωση των υπουργών Εξωτερικών του Βασιλείου της Ισπανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου, συμφωνήθηκαν μεταξύ των δύο χωρών στις 2 Δεκεμβρίου 1987 στο Λονδίνο ρυθμίσεις για περισσότερη συνεργασία στο θέμα της χρησιμοποίησης του αερολιμένα του Γιβραλτάρ, οι οποίες όμως δεν έχουν ακόμη τεθεί σε εφαρμογή.

(25) Ο κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 θα πρέπει συνεπώς να καταργηθεί,
ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο

1. Ο παρών κανονισμός θεσπίζει, υπό τους ακόλουθους προσδιοριζόμενους όρους, τα ελάχιστα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση:

- α) άρνησης επιβίβασης παρά τη θέλησή τους·
- β) ματαίωσης της πτήσης τους·
- γ) καθυστέρησης της πτήσης τους.

2. Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στον αερολιμένα του Γιβραλτάρ ουδόλως θίγει τις αντίστοιχες νομικές θέσεις του Βασιλείου της Ισπανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου όσον αφορά την αμφισβήτηση ως προς την κυριαρχία επί του εδάφους επί του οποίου ευρίσκεται ο εν λόγω αερολιμένας.

3. Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στον αερολιμένα του Γιβραλτάρ αναστέλλεται μέχρις ότου τεθούν σε εφαρμογή οι ρυθμίσεις που περιέχονται στην κοινή δήλωση των υπουργών Εξωτερικών του Βασιλείου της Ισπανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου της 2ας Δεκεμβρίου 1987. Οι κυβερνήσεις της Ισπανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου ενημερώνουν το Συμβούλιο σχετικά με την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής αυτών των ρυθμίσεων.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού νοείται ως:

- α) "αερομεταφορέας", αεροπορική εταιρεία με έγκυρη άδεια εκμετάλλευσης·
- β) "πραγματικός αερομεταφορέας", αερομεταφορέας που πραγματοποιεί ή σκοπεύει να πραγματοποιήσει πτήση κατόπιν συμβάσεως με επιβάτη ή για λογαριασμό άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου που έχει σύμβαση με τον επιβάτη·
- γ) "κοινοτικός αερομεταφορέας", ο αερομεταφορέας που διαθέτει έγκυρη άδεια εκμετάλλευσης, την οποία έχει χορηγήσει κράτος μέλος σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 2407/92 του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 1992, περί της εκδόσεως αδειών των αερομεταφορέων(5)·
- δ) "ταξιδιωτικός πράκτορας", ο διοργανωτής κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 2 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις(6), εξαιρουμένων των αερομεταφορέων·
- ε) "οργανωμένο ταξίδι", οι υπηρεσίες που ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ·
- στ) "εισιτήριο", το έγκυρο έγγραφο που παρέχει δικαίωμα μεταφοράς, ή το ισοδύναμό του σε μη έντυπη, π.χ. ηλεκτρονική μορφή, το οποίο έχει εκδοθεί ή εγκριθεί από τον αερομεταφορέα ή τον εξουσιοδοτημένο πράκτορά του·
- ζ) "κράτηση", η κατοχή από τον επιβάτη εισιτηρίου, ή άλλου στοιχείου, το οποίο αποδεικνύει ότι η κράτηση έχει γίνει δεκτή και καταγραφεί από τον αερομεταφορέα ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα·
- η) "τελικός προορισμός", ο προορισμός ο οποίος αναγράφεται στο εισιτήριο που προσκομίζεται στον έλεγχο εισιτηρίων ή, στην περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, ο προορισμός της τελευταίας πτήσης· οι διαθέσιμες εναλλακτικές ανταποκρίσεις πτήσεων δεν λαμβάνονται υπόψη εφόσον τηρείται ο προγραμματισμένος χρόνος αφίξεως·
- θ) "άτομο μειωμένης κινητικότητας", κάθε άτομο με μειωμένη ικανότητα μετακίνησης κατά τη χρήση μεταφορικών μέσων λόγω σωματικού προβλήματος (αισθητήριου ή κινητήριου, μόνιμου ή πρόσκαιρου), διανοητικής μειονεξίας, ηλικίας ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας, η κατάσταση του οποίου επιβάλλει ειδική φροντίδα και προσαρμογή των διατιθέμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ανάγκες του·
- ι) "άρνηση επιβίβασης", η άρνηση να μεταφερθούν σε μια πτήση επιβάτες, μολονότι εμφανίσθηκαν προς επιβίβαση υπό τους όρους του άρθρου 3 παράγραφος 2, εκτός εάν υπάρχουν σοβαροί λόγοι να μην τους επιτραπεί η επιβίβαση, όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας της πτήσης ή αεροπορικής ασφάλειας, ή έλλειψης επαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων·
- ια) "εθελοντής", το άτομο που έχει εμφανισθεί προς επιβίβαση υπό τους όρους του άρθρου 3 παράγραφος 2 και ανταποκρίνεται θετικά στην πρόσκληση του αερομεταφορέα για επιβάτες διατεθειμένους να

παραιτηθούν από την κράτησή τους με κάποιο αντάλλαγμα·
ιβ) "ματαίωση", η μη διενέργεια προηγουμένως προγραμματισθείσας πτήσεως για την οποία υπήρχε τουλάχιστον μία κράτηση θέσεως.

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται:

α) στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη·

β) στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο έδαφος τρίτης χώρας με προορισμό αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη, εκτός αν έχουν λάβει ανταλλάγματα ή αποζημίωση και τύχει βοήθειας στην εν λόγω τρίτη χώρα, και εφόσον ο πραγματικός αερομεταφορέας της συγκεκριμένης πτήσης είναι κοινοτικός αερομεταφορέας.

2. Η παράγραφος 1 εφαρμόζεται με την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης:

α) έχει επιβεβαιωμένη κράτηση στη συγκεκριμένη πτήση και, εκτός από την περίπτωση ματαίωσης που προβλέπεται στο άρθρο 5, παρουσιάζεται στον έλεγχο εισιτηρίων:

- όπως έχει ορίσει και την ώρα που έχει υποδείξει προηγουμένως εγγράφως (ενδεχομένως με ηλεκτρονικά μέσα) ο αερομεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο εξουσιοδοτημένος πράκτοράς του, ή, εφόσον δεν προσδιορίζεται ώρα,

- το αργότερο σαράντα πέντε λεπτά πριν από την αναγραφόμενη αναχώρηση της πτήσης, ή

β) έχει μεταφερθεί από τον αερομεταφορέα ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα από την πτήση για την οποία είχε κράτηση σε άλλη πτήση, ανεξαρτήτως αιτίας.

3. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται για τα δωρεάν ταξίδια ή τα ταξίδια με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται άμεσα ή έμμεσα στο κοινό. Ωστόσο, εφαρμόζεται στους επιβάτες που ταξιδεύουν με εισιτήρια που εκδίδονται βάσει προγράμματος τακτικών επιβατών ή άλλων εμπορικών προγραμμάτων ενός αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικού πράκτορα.

4. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται μόνο σε επιβάτες που μεταφέρονται με μηχανοκίνητο αεροσκάφος με σταθερές πτέρυγες.

5. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε κάθε πραγματικό αερομεταφορέα που παρέχει υπηρεσίες μεταφοράς σε επιβάτες καλυπτόμενους από τις παραγράφους 1 και 2. Όταν ο πραγματικός αερομεταφορέας που δεν έχει σύμβαση με τον επιβάτη εκπληρώνει υποχρεώσεις του βάσει του παρόντος κανονισμού, λογίζεται ότι το πράττει για λογαριασμό του προσώπου με το οποίο έχει σύμβαση ο συγκεκριμένος επιβάτης.

6. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει τα βάσει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ δικαιώματα των επιβατών. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται όταν οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαίωση της

πτήσης.

Άρθρο 4

Άρνηση επιβίβασης

1. Όταν πραγματικός αερομεταφορέας εκτιμά εύλογα ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης, αναζητεί κατά πρώτον επιβάτες διατεθειμένους να παραιτηθούν από τις κρατήσεις τους ("εθελοντές") με αντάλλαγμα κάποιο όφελος υπό όρους που θα συμφωνηθούν μεταξύ ενδιαφερόμενου επιβάτη και πραγματικού αερομεταφορέα. Στους εθελοντές παρέχεται βοήθεια σύμφωνα με το άρθρο 8, η οποία είναι επιπρόσθετη των οφελών που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο.
2. Εάν δεν παρουσιασθεί αρκετός αριθμός εθελοντών έτσι ώστε να επιτραπεί στους εναπομένοντες επιβάτες με κρατήσεις να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος, ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορεί τότε να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους.
3. Εάν υπάρξει άρνηση επιβίβασης επιβατών παρά τη θέλησή τους, ο πραγματικός αερομεταφορέας τούς αποζημιώνει αμέσως σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 και τους παρέχει βοήθεια σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 8 και 9.

Άρθρο 5

Ματαίωση

1. Σε περίπτωση ματαίωσης μιας πτήσης, οι επιβάτες δικαιούνται:
 - a) βοήθεια από τον πραγματικό αερομεταφορέα σύμφωνα με το άρθρο 8, και
 - β) βοήθεια από τον πραγματικό αερομεταφορέα σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχείο α) και παράγραφος 2, καθώς και βοήθεια σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχεία β) και γ) σε περίπτωση μεταφοράς με άλλη πτήση, όταν ο ευλόγως αναμενόμενος χρόνος αναχωρήσεως της νέας πτήσης είναι τουλάχιστον η επόμενη μέρα από τον χρόνο αναχωρήσεως που είχε ορισθεί για την ματαιωθείσα πτήση, και
 - γ) αποζημίωση από τον πραγματικό αερομεταφορέα σύμφωνα με το άρθρο 7, εκτός αν:
 - i) έχουν πληροφορηθεί τη ματαίωση δύο εβδομάδες τουλάχιστον πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, ή
 - ii) έχουν πληροφορηθεί τη ματαίωση μία έως δύο εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και τους προσφέρεται μεταφορά με εναλλακτική πτήση, που τους επιτρέπει να φύγουν όχι περισσότερο από δύο ώρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό λιγότερο από τέσσερις ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης, ή
 - iii) έχουν πληροφορηθεί τη ματαίωση λιγότερο από επτά ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και τους προσφέρεται μεταφορά με άλλη πτήση, που τους επιτρέπει να φύγουν όχι περισσότερο από μία

ώρα νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό λιγότερο από δύο ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.

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

3. Ο πραγματικός αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να πληρώσει αποζημίωση σύμφωνα με το άρθρο 7 αν 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.

4. Το βάρος αποδείξεως του αν ενημερώθηκε και πότε ενημερώθηκε ο επιβάτης για τη ματαίωση της πτήσης το φέρει ο πραγματικός αερομεταφορέας.

Άρθρο 6 **Καθυστέρηση**

1. Όταν πραγματικός αερομεταφορέας εκτιμά εύλογα ότι μια πτήση θα έχει καθυστέρηση σε σχέση με την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησής της:

α) δύο ώρες ή περισσότερο προκειμένου για όλες τις πτήσεις έως 1500 χιλιομέτρων, ή

β) τρεις ώρες ή περισσότερο προκειμένου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων, ή

γ) τέσσερις ώρες ή περισσότερο προκειμένου για πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία α) ή β), παρέχει στους επιβάτες:

i) τη βοήθεια που προβλέπεται στο άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχείο α) και παράγραφος 2 και

ii) όταν ο ευλόγως αναμενόμενος χρόνος αναχωρήσεως είναι τουλάχιστον η επόμενη μέρα από τον χρόνο αναχωρήσεως που είχε ανακοινωθεί προηγουμένως, τη βοήθεια του άρθρου 9 παράγραφος 1 στοιχεία β) και γ) και

iii) όταν η καθυστέρηση είναι τουλάχιστον πέντε ώρες, τη βοήθεια του άρθρου 8 παράγραφος 1 στοιχείο α).

2. Εν πάση περιπτώσει, η βοήθεια παρέχεται μέσα στα χρονικά όρια που ορίζονται ανωτέρω για κάθε κατηγορία απόστασης.

Άρθρο 7 **Δικαίωμα αποζημίωσης**

1. Όταν γίνεται παραπομπή στο παρόν άρθρο, ο επιβάτης λαμβάνει αποζημίωση ύψους:

α) 250 ευρώ για όλες τις πτήσεις έως και 1500 χιλιομέτρων·

β) 400 ευρώ για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500

χιλιομέτρων και όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων·
γ) 600 ευρώ για όλες τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία α) ή β).

Για τον προσδιορισμό της σχετικής απόστασης, λαμβάνεται ως βάση ο τελευταίος προορισμός στον οποίο ο επιβάτης θα φθάσει καθυστερημένα μετά την προγραμματισμένη ώρα εξαιτίας της άρνησης επιβίβασης.

2. Όταν προσφέρεται στους επιβάτες μεταφορά στον τελικό τους προορισμό με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 8, η ώρα άφιξης της οποίας δεν υπερβαίνει την προγραμματισμένη ώρα άφιξης της πτήσης για την οποία είχε αρχικά κρατηθεί η θέση κατά:

α) δύο ώρες για όλες τις πτήσεις έως 1500 χιλιομέτρων, ή

β) τρεις ώρες προκειμένου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων, ή

γ) τέσσερις ώρες προκειμένου για όλες τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία α) ή β),

ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορεί να μειώσει την αποζημίωση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 κατά 50 %.

3. Η αποζημίωση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 καταβάλλεται σε ρευστό, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή, εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης, με ταξιδιωτικά κουπόνια (voucher) ή/και άλλες υπηρεσίες.

4. Οι αποστάσεις που δίδονται στις παραγράφους 1 και 2 μετρούνται με τη μέθοδο της μεγιστοκύκλιας διαδρομής.

Άρθρο 8

Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση

1. Όταν γίνεται παραπομπή στο παρόν άρθρο, παρέχεται στον επιβάτη η δυνατότητα να επιλέξει:

α) - την εντός επτά ημερών επιστροφή, με τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3, του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου του, στην τιμή που το αγόρασε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό του σχέδιο, καθώς επίσης, αν συντρέχει η περίπτωση:

- πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του το νωρίτερο δυνατόν·

β) τη μεταφορά του με την ενωρίτερη δυνατή πτήση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό, ή

γ) τη μεταφορά του, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό άλλη ημέρα που τον εξυπηρετεί εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων.

2. Η παράγραφος 1 στοιχείο α) εφαρμόζεται και στους επιβάτες η πτήση των οποίων αποτελεί μέρος οργανωμένου ταξιδιού, εκτός καθ' όσον

αφορά το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, όταν γεννάται δυνάμει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ.

3. Σε περίπτωση που μια πόλη ή μια περιοχή εξυπηρετείται από περισσότερα του ενός αεροδρόμια, όταν ο πραγματικός αερομεταφορέας προσφέρει σε έναν επιβάτη μια πτήση προς άλλο αεροδρόμιο από εκείνο για το οποίο είχε γίνει η κράτηση, ο πραγματικός αερομεταφορέας αναλαμβάνει το κόστος μεταφοράς του επιβάτη από το αεροδρόμιο αυτό είτε ως εκείνο για το οποίο είχε γίνει η κράτηση είτε, με τη σύμφωνη γνώμη του επιβάτη, σε άλλο κοντινό προορισμό.

Άρθρο 9

Δικαίωμα φροντίδας

1. Όταν γίνεται παραπομπή στο παρόν άρθρο, προσφέρονται δωρεάν στους επιβάτες:

α) γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου αναμονής τους,
β) διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο όταν αποβαίνει αναγκαία η παραμονή τους:

- επί μία ή περισσότερες νύκτες, ή

- επί διάστημα επιπλέον εκείνου που σχεδίαζε ο επιβάτης·

γ) μεταφορά μεταξύ αερολιμένα και καταλύματος (ξενοδοχείου ή άλλου).

2. Επιπλέον, προσφέρονται δωρεάν στους επιβάτες δύο τηλεφωνήματα, τέλεξ ή φαξ ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

3. Κατά την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, ο πραγματικός αερομεταφορέας αποδίδει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των προσώπων μειωμένης κινητικότητας και των τυχόν συνοδών τους, καθώς και στις ανάγκες των ασυνόδευτων παιδιών.

Άρθρο 10

Αλλαγή θέσης

1. Εάν πραγματικός αερομεταφορέας τοποθετήσει επιβάτη σε θέση ανώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, δεν μπορεί να απαιτήσει επιπλέον πληρωμή.

2. Εάν πραγματικός αερομεταφορέας τοποθετήσει επιβάτη σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, επιστρέφει εντός επτά ημερών, με τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3:

α) το 30 % της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις πτήσεις έως 1500 χιλιομέτρων, ή

β) το 50 % της τιμής του εισιτηρίου προκειμένου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων, πλην των πτήσεων μεταξύ της ευρωπαϊκής επικράτειας των κρατών μελών και των γαλλικών υπερπόντιων διαμερισμάτων, και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων, ή

γ) το 75 % της τιμής του εισιτηρίου προκειμένου για όλες τις πτήσεις που

δεν εμπíππουν στα στοιχεία α) ή β), συμπεριλαμβανομένων των πτήσεων μεταξύ της ευρωπαϊκής επικράτειας των κρατών μελών και των γαλλικών υπερπόντιων διαμερισμάτων.

Άρθρο 11

Επιβίβαση προσώπων μειωμένης κινητικότητας ή με άλλες ειδικές ανάγκες

1. Οι πραγματικοί αερομεταφορείς αποδίδουν προτεραιότητα μεταφοράς στα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας και στους τυχόν συνοδούς και σκύλους-οδηγούς των, καθώς και στα ασυνόδευτα παιδιά.
2. Σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης και σχετικά σοβαρής καθυστέρησης, τα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας και οι τυχόν συνοδοί των, καθώς και τα ασυνόδευτα παιδιά, δικαιούνται βοήθεια σύμφωνα με το άρθρο 9 το ταχύτερο δυνατόν.

Άρθρο 12

Περαιτέρω αποζημίωση

1. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει τα δικαιώματα του επιβάτη για περαιτέρω αποζημίωση. Η χορηγούμενη δύναμη του παρόντος κανονισμού αποζημίωση μπορεί να εκπίπτει από την τυχόν περαιτέρω αποζημίωση.
2. Με την επιφύλαξη των οικείων αρχών και κανόνων εθνικού δικαίου, συμπεριλαμβανομένης της νομολογίας, η παράγραφος 1 δεν εφαρμόζεται στους επιβάτες που παραιτήθηκαν εθελουσίως από κράτηση σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1.

Άρθρο 13

Δικαίωμα αποζημίωσης

Σε περίπτωση που ένας πραγματικός αερομεταφορέας καταβάλει την αποζημίωση ή εκπληρώσει τις υπόλοιπες υποχρεώσεις του βάσει του παρόντος κανονισμού, καμία διάταξη του παρόντος κανονισμού δεν μπορεί να ερμηνευθεί ως περιορίζουσα το δικαίωμά του να απαιτήσει αποζημίωση από οποιοδήποτε πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένων των τρίτων, σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο. Ειδικότερα, ο παρών κανονισμός ουδόλως περιορίζει το δικαίωμα του πραγματικού αερομεταφορέα να διεκδικήσει αποζημίωση από ταξιδιωτικό πράκτορα ή άλλο πρόσωπο με το οποίο συμβάλλεται. Παρομοίως, καμία διάταξη του παρόντος κανονισμού δεν μπορεί να ερμηνευθεί ως περιορίζουσα το δικαίωμα ταξιδιωτικού πράκτορα ή τρίτου προσώπου, διάφορου από επιβάτη, με τον οποίον συμβάλλεται ο πραγματικός αερομεταφορέας, να απαιτήσει επιστροφή ή αποζημίωση από τον εν λόγω πραγματικό αερομεταφορέα βάσει των εφαρμοστέων διατάξεων της οικείας νομοθεσίας.

Άρθρο 14

Υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών για τα δικαιώματά τους

1. Ο πραγματικός αερομεταφορέας εξασφαλίζει ότι κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων υπάρχει ανηρτημένη με ευδιάκριτο για τους επιβάτες τρόπο ευανάγνωστη γνωστοποίηση, η οποία περιέχει το ακόλουθο κείμενο: "Σε περίπτωση που σας αρνηθούν την επιβίβαση ή σε περίπτωση ματαίωσης ή δώρης τουλάχιστον καθυστέρησης της πτήσης σας, ζητήστε στη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων ή στη θύρα εξόδου το κείμενο που αναφέρει τα δικαιώματά σας, ιδίως όσον αφορά την αποζημίωση και την παροχή βοήθειας."
2. Ο πραγματικός αερομεταφορέας που αρνείται την επιβίβαση ή ματαιώνει μια πτήση παρέχει σε κάθε θιγόμενο επιβάτη γραπτή γνωστοποίηση με τους κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Την ίδια γνωστοποίηση παρέχει επίσης σε κάθε επιβάτη που έχει υποστεί τουλάχιστον δώρη καθυστέρηση. Επιδίδονται επίσης εγγράφως στον επιβάτη τα στοιχεία του οριζόμενου εθνικού φορέα, που αναφέρεται στο άρθρο 16.
3. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται έναντι των τυφλών και αμβλυώπων επιβατών με τη χρήση άλλων κατάλληλων μέσων.

Άρθρο 15

Αποκλεισμός αποποίησης

1. Δεν επιτρέπεται περιορισμός ή αποποίηση των βάσει του παρόντος κανονισμού υποχρεώσεων έναντι των επιβατών, ιδίως με ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης στη σύμβαση μεταφοράς.
2. Εάν μολαταύτα εφαρμοσθεί έναντι επιβάτη μια τέτοια ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης, ή αν ο επιβάτης δεν ενημερωθεί δεόντως για τα δικαιώματά του και ως εκ τούτου δεχθεί αποζημίωση μικρότερη από την προβλεπόμενη στον παρόντα κανονισμό, ο επιβάτης εξακολουθεί να δικαιούται να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια ή σε άλλους φορείς διεκδικώντας επιπρόσθετη αποζημίωση.

Άρθρο 16

Παραβάσεις

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει το φορέα που είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού όσον αφορά τις πτήσεις που αναχωρούν από αερολιμένες που βρίσκονται στο έδαφός του και για τις πτήσεις από τρίτες χώρες προς αερολιμένες σε αυτό το έδαφος. Όπου αρμόζει, ο φορέας αυτός λαμβάνει τα μέτρα που είναι αναγκαία για να καταστούν σεβαστά τα δικαιώματα των επιβατών. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για το φορέα που ορίζεται κατ' εφαρμογή της παρούσας παραγράφου.
2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 12, κάθε επιβάτης μπορεί να υποβάλλει καταγγελία σε οιοδήποτε φορέα έχει ορισθεί κατ' εφαρμογή της παραγράφου 1, ή σε οιοδήποτε αρμόδιο φορέα έχει ορίσει ένα κράτος μέλος, σχετικά με τυχόν παράβαση του παρόντος κανονισμού σε οποιοδήποτε αερολιμένα του εδάφους κράτους μέλους ή σχετικά με

οιαδήποτε πτήση από τρίτη χώρα προς αερολιμένα του εδάφους κράτους μέλους.

3. Οι κυρώσεις που προβλέπουν τα κράτη μέλη για τις παραβάσεις του παρόντος κανονισμού πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

Άρθρο 17

Έκθεση

Η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έως την 1η Ιανουαρίου 2007 σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού, ιδίως σε ό,τι αφορά:

- τη συχνότητα των περιπτώσεων άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης πτήσεων,
- την ενδεχόμενη επέκταση του πεδίου εφαρμογής του παρόντος κανονισμού στους επιβάτες που έχουν σύμβαση με κοινοτικό αερομεταφορέα ή κράτηση πτήσης η οποία αποτελεί τμήμα "οργανωμένου ταξιδιού" στο οποίο εφαρμόζεται η οδηγία 90/314/ΕΟΚ, και οι οποίοι αναχωρούν από αερολιμένα τρίτης χώρας για αερολιμένα κράτους μέλους, με πτήσεις που δεν εκτελούνται από κοινοτικούς αερομεταφορείς,
- την ενδεχόμενη αναθεώρηση του ύψους των αποζημιώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 1.

Η έκθεση συνοδεύεται από νομοθετικές προτάσεις, εφόσον χρειασθεί.

Άρθρο 18

Κατάργηση

Ο κανονισμός (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 καταργείται.

Άρθρο 19

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει στις 17 Φεβρουαρίου 2005.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Στρασβούργο, 11 Φεβρουαρίου 2004.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

P. Cox

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

M. McDowell

(1) ΕΕ C 103 Ε της 30.4.2002, σ. 225 και ΕΕ C 71 Ε της 25.3.2003, σ. 188.

(2) ΕΕ C 241 της 7.10.2002, σ. 29.

(3) Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2002 (ΕΕ C 300 Ε της 11.12.2003, σ. 443), κοινή θέση του Συμβουλίου της 18ης

Μαρτίου 2003 (ΕΕ C 125 Ε της 27.5.2003, σ. 63) και θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 3ης Ιουλίου 2003 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα). Νομοθετικό ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2003 και απόφαση του Συμβουλίου της 26ης Ιανουαρίου 2004.

(4) ΕΕ L 36 της 8.2.1991, σ. 5.

(5) ΕΕ L 240 της 24.8.1992, σ. 1.

(6) ΕΕ L 158 της 23.6.1990, σ. 59.

Δήλωση της Επιτροπής

Η Επιτροπή υπενθυμίζει την πρόθεσή της να προωθήσει τις εθελοντικές συμφωνίες ή να διατυπώσει προτάσεις για την επέκταση των κοινοτικών μέτρων προστασίας των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφορών πέραν των αεροπορικών, ιδίως στις σιδηροδρομικές μεταφορές και τη θαλασσοπλοία