

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθιερώσει τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς και εργάζεται για την ενίσχυσή τους. Ιδού λοιπόν τα κυριότερα δικαιώματα που απολαμβάνει ο επιβάτης σήμερα.

1. Πληροφορίες για τις πτήσεις και τις κρατήσεις

Όταν προβαίνει σε σχετικές έρευνες ή σε κρατήσεις πτήσεων μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, κάθε επιβάτης δικαιούται να λάβει αμερόληπτες και ακριβείς πληροφορίες:

Εκτός από τις περιπτώσεις εκείνες που ο επιβάτης αξιώνει κάτι άλλο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να του /της χορηγεί αμερόληπτες πληροφορίες από το ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων (ΗΣΚΘ), ιδίως σχετικά με τα ακόλουθα στοιχεία:

Τις διαφορετικές διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού, με την ακόλουθη σειρά προτεραιότητας:

- τις πτήσεις χωρίς σταθμό,
- τις πτήσεις με ενδιάμεσους σταθμούς, αλλά χωρίς αλλαγή αεροσκάφους,
- τις πτήσεις με ανταπόκριση,
- όλους τους διαθέσιμους ναύλους που προσφέρουν οι διάφορες αεροπορικές εταιρείες με βάση τα απεικονιζόμενα στοιχεία.
- Όταν ο επιβάτης το ζητά, ο ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να του παρέχει άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες που απεικονίζονται στο σύστημα του ηλεκτρονικού υπολογιστή, επιτρέποντάς του να δει την οθόνη ή εκτυπώνοντας τα απεικονιζόμενα σε αυτή στοιχεία.

Εάν η κράτηση του εισιτηρίου γίνεται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή απευθείας από την αεροπορική εταιρεία, αυτοί υποχρεούνται να μεταβιβάσουν στον επιβάτη όλα τα διαθέσιμα στοιχεία στο σύστημα του ηλεκτρονικού υπολογιστή αναφορικά με:

- την ταυτότητα του αερομεταφορέα, ο οποίος θα εκτελέσει πράγματι την υπηρεσία μεταφοράς σε αντίθεση με τον αερομεταφορέα ο οποίος μνημονεύεται στο εισιτήριο,
- τις αλλαγές των αεροσκαφών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού,
- τους παρεμβαλλόμενους κατά τη διαδρομή του ταξιδιού σταθμούς, και
- τις μετεπιβιβάσεις μεταξύ των αεροδρομίων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

2. Υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων (Overbooking) - 'Αρνηση Επιβίβασης (Denied Boarding).

2.1 Το πρόβλημα - Τι ισχύει σήμερα

Διακόσια πενήντα περίπου εκατομμύρια επιβάτες αντιμετωπίζουν κάθε χρόνο μια δυσάρεστη έκπληξη στα αεροδρόμια της Ε.Ε. κατά την προσέλευση τους για τον έλεγχο των εισιτηρίων.

Ενώ έχουν αγοράσει εισιτήρια και έχουν κλείσει θέση, κάποιος υπάλληλος της εταιρίας με την οποία πρόκειται να ταξιδέψουν τους ανακοινώνει ότι στην πτήση τους υπάρχει υπερκράτηση και θα πρέπει να επιβιβαστούν σε επόμενη πτήση. Η άρνηση επιβίβασης προκαλεί στους επιβάτες μεγάλη αναστάτωση και απώλεια χρόνου. Ωστόσο, θα πρέπει να γνωρίζει ο κάθε ενδιαφερόμενος ότι έχει ορισμένα δικαιώματα ως επιβάτης στον οποίο αρνούνται την επιβίβαση σε μία πτήση κανονικού δρομολογίου όπου έχει γίνει υπερβολικός αριθμός κρατήσεων. Γι' αυτό το λόγο εκδόθηκε ο Κανονισμός του Συμβουλίου (ΕΟΚ) αριθμ.295/91 της 4ης Φεβρουαρίου 1991 για τη θέσπιση κοινών κανόνων σχετικών με ένα σύστημα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης κατά τις τακτικές αεροπορικές μεταφορές (δημοσιεύτηκε στην επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Αριθμ. L 36,8.2.1991, σ.5). Ο Κανονισμός αυτός είναι εφαρμοστέος σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πράγμα που σημαίνει ότι μεμονωμένα άτομα δύνανται να αναφέρονται απευθείας σε αυτόν ώστε να εξασφαλίζουν τα δικαιώματά τους έναντι επιχειρήσεων ή ενώπιον των δικαστηρίων.

Οι όροι εφαρμογής του συστήματος αποζημίωσης και συνδρομής

Για να επωφεληθεί του συστήματος αυτού, ένας επιβάτης στον οποίο αρνούνται την επιβίβαση σε μια πτήση όπου έχει γίνει υπερβολικός αριθμός κρατήσεων (μια πτήση στην οποία ο αριθμός κρατήσεων υπερβαίνει τον αριθμό διαθεσίμων θέσεων) θα πρέπει:

- Να ταξιδεύει σε κανονική πτήση (εξαιρουμένων, για παράδειγμα, των ναυλωμένων πτήσεων (charters) κ.λπ.) αναχωρώντας από αεροδρόμιο βρισκόμενο στην επικράτεια κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το οποίο διέπεται από τις διατάξεις της Συνθήκης.
- Να διαθέτει έγκυρο εισιτήριο που να αναφέρει μια επιβεβαιωμένη κράτηση για τη συγκεκριμένη πτήση (αυτό συνήθως επισημαίνεται με τα γράμματα "OK" στο αντίστοιχο τετράγωνο).
- Να έχει παρουσιασθεί για έλεγχο εισιτηρίου για τη συγκεκριμένη πτήση εντός των χρονικών περιθωρίων που ορίζονται από τον αερομεταφορέα.

Μορφές αποζημίωσης και συνδρομής που δικαιούνται οι επιβάτες

Σύμφωνα με το σύστημα, ένας επιβάτης στον οποίο αρνούνται την επιβίβαση σε πτήση που έχει γίνει υπερβολικός αριθμός κρατήσεων δικαιούται :

- Να επιλέξει μεταξύ επιστροφής χωρίς οικονομική κύρωση του κόστους εισιτηρίου για το μη πραγματοποιηθέν τμήμα του ταξιδιού, προώθηση προς τον τελικό του προορισμό με την πρώτη διαθέσιμη ευκαιρία και προώθηση σε μεταγενέστερη ημερομηνία της επιλογής του. Αν ο επιβάτης επιλέξει να προωθηθεί με την πρώτη διαθέσιμη ευκαιρία και αυτή η προώθηση γίνεται από άλλο αεροδρόμιο, ο αερομεταφορέας οφείλει να καταβάλει το κόστος ταξιδιού προς αυτό το άλλο αεροδρόμιο.

Ανεξάρτητα από την επιλογή του επιβάτη, βάσει της προηγούμενης παραγράφου, άμεση καταβολή από τον αερομεταφορέα μιας ελάχιστης οικονομικής αποζημίωσης που ανέρχεται σε:

- 150 ευρώ για πτήσεις μέχρι 3.500 χλμ
- 300 ευρώ για πτήσεις άνω των 3.500 χλμ. ανάλογα με τον τελικό προορισμό όπως αναφέρεται στο εισιτήριο.

- Αυτή η κατ' αποκοπήν αποζημίωση δύναται να μειωθεί κατά 50% όταν ο επιβάτης επιλέξει την προώθηση στον τελικό του προορισμό με πρώτη ευκαιρία αν ο χρόνος άφιξης δεν υπερβαίνει τον αρχικά προγραμματισμένο χρόνο άφιξης κατά δύο ώρες για πτήσεις μέχρι 3.500 χλμ., και κατά τέσσερις ώρες για πτήσεις άνω των 3.500 χλμ.
- Σε κάθε περίπτωση, η αποζημίωση αυτή δεν γίνεται να υπερβαίνει την τιμή του εισιτηρίου προς τον τελικό του προορισμό.
- Τις δαπάνες μιας τηλεφωνικής κλήσης και ενός μηνύματος μέσω τηλετύπου ή τηλεομοιοτυπίας προς το σημείο προορισμού, καταβαλλόμενες από τον αερομεταφορέα.
- Επαρκή γεύματα και αναψυκτικά πληρωμένα από τον αερομεταφορέα ανάλογα με τον χρόνο αναμονής.
- Διάθεση καταλύματος σε ξενοδοχείο με δαπάνη του αερομεταφορέα όταν είναι απαραίτητη η παραμονή πρόσθετης μιας ή περισσοτέρων νυκτών.

Ανεξάρτητα από τις μορφές αποζημίωσης που ορίζονται παραπάνω, ένας επιβάτης στον οποίο αρνούνται την επιβίβαση σε μία πτήση όπου έχει γίνει υπερβολικός αριθμός κρατήσεων δικαιούται να αναλάβει περαιτέρω ενέργειες ενώπιον των δικαστηρίων με σκοπό την επίτευξη πρόσθετης αποζημίωσης, εκτός αν προσφέρθηκε εθελοντικά να παραχωρήσει την κράτησή του σε ανταλλαγή αποζημίωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όλοι οι επιβάτες στους οποίους προβάλλεται άρνηση επιβίβασης θα πρέπει να λαμβάνουν ένα έντυπο από τον αερομεταφορέα στο οποίο θα εκτίθενται οι κανόνες αποζημίωσης για εκείνους στους οποίους προβάλλεται άρνηση επιβίβασης. Επιπρόσθετα, ο αερομεταφορέας οφείλει να παρουσιάζει τους κανόνες τους οποίους ακολουθεί για την επιβίβαση επιβατών στην περίπτωση πτήσης με υπερβολικό αριθμό κρατήσεων και να διαθέτει τους κανόνες αυτούς στο κοινό τόσο σε πρακτορεία όσο και στις θυρίδες έλεγχου εισιτηρίων.

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι αν υπάρξει άρνηση επιβίβασης σε πτήση η οποία έχει πωληθεί ως μέρος πακέτου διακοπών, ο αερομεταφορέας οφείλει να αποζημιώσει τον οργανωτή ταξιδιού με τον οποίο ο επιβάτης είχε συνάψει τη σύμβαση. Ο οργανωτής ταξιδιών θα πρέπει στη συνέχεια να μεταβιβάσει στον επιβάτη τα ποσά που έλαβε στην προκειμένη περίπτωση.

2.2 Ο νέος κανονισμός

Επειδή ο προαναφερθείς κανονισμός παρουσιάζει σημαντικούς περιορισμούς και κενά, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο από κοινού με το Συμβούλιο προχώρησε στην έγκριση του Κανονισμού (Αριθμ. 261/2004) της 11ης Φεβρουαρίου 2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού 295/91/ΕΟΚ (Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 046 της 17/02/2004 σ.0001 - 0008).

Με τον κανονισμό αυτό εισάγονται από τις 17 Φεβρουαρίου 2005 (ημερομηνία έναρξης ισχύος του) τέσσερα σημαντικά νέα δικαιώματα:

1. Επέκταση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών σε όλα τα είδη των πτήσεων.

Μέχρι σήμερα, εξαιρούντο οι μη προγραμματισμένες πτήσεις, που αποτελούν σημαντικό μέρος της αγοράς. Ο νέος κανονισμός θα καλύπτει τόσο τις προγραμματισμένες όσο και τις έκτακτες πτήσεις (συμπεριλαμβανομένων των αεροπορικών μεταφορών που εντάσσονται σε κάποιο πακέτο διακοπών). Επίσης, ο νέος κανονισμός θα εφαρμόζεται όχι μόνο στους επιβάτες οι οποίοι αναχωρούν από αεροδρόμιο το οποίο ευρίσκεται σε κράτος μέλος αλλά επίσης, εφόσον η αεροπορική εταιρεία η οποία πραγματοποιεί την πτήση είναι κοινοτικός αερομεταφορέας, και στους

επιβάτες οι οποίοι αναχωρούν από τρίτη χώρα προς κράτος μέλος, εκτός εάν τυγχάνουν παρόμοιας μεταχείρισης στην τρίτη χώρα.

2. Μείωση των περιπτώσεων άρνησης επιβίβασης.

Ο νέος κανονισμός θα μειώσει δραστικά τη συχνότητα άρνησης επιβίβασης, με το συνδυασμό των νέων μέτρων.

1. Αρχικά, όταν οι αεροπορικές εταιρείες αναμένουν άρνηση επιβίβασης σε επιβάτες, και πριν από οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, θα υποχρεούνται να ζητούν εθελοντές που θα ήταν πρόθυμοι να παραχωρήσουν τη θέση τους έναντι ορισμένων παροχών. Με άλλα λόγια, θα προσπαθούν να έρθουν σε συμφωνία με επιβάτες οι οποίοι ενδιαφέρονται να παραχωρήσουν τις θέσεις τους. Μόνο εάν δεν υπάρχει επαρκής αριθμός εθελοντών θα επιτρέπεται να αρνούνται την επιβίβαση σε επιβάτες παρά τη θέλησή τους.

2. Δεύτερον, εάν όλες οι αεροπορικές εταιρείες ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες αρνηθούν την επιβίβαση στους επιβάτες, θα πρέπει να καταβάλλουν αποζημιώσεις αποτρεπτικού ύψους:

- 250 ευρώ για πτήσεις κάτω των 1.500 χλμ.,
- 400 ευρώ για ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. και για άλλες πτήσεις μεταξύ 1.500 και 3.500 χλμ.,
- 600 ευρώ για όλες τις άλλες πτήσεις.

Με τον τρόπο αυτό θα δημιουργηθεί ισχυρό κίνητρο προσέλκυσης εθελοντών και αντίστοιχο

αντικίνητρο για την άρνηση επιβίβασης. Επιπλέον της χρηματικής αποζημίωσης, οι επιβάτες στους οποίους αρνείται η πρόσβαση θα εξακολουθήσουν να έχουν τα εξής δικαιώματα:

2α. την επιλογή μεταξύ επιστροφής της τιμής του εισιτηρίου τους και εναλλακτικής πτήσης, και

2β. γεύματα, αναψυκτικά και διαμονή σε ξενοδοχείο.

2γ. Ελαχιστοποίηση της αναστάτωσης λόγω ματαίωσης.

Όταν οι αεροπορικές εταιρείες ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ματαιώνουν πτήση με ιδική τους υπαιτιότητα, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα αποζημίωσης βάσει ποσού που καθορίζεται σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, εκτός εάν:

1. ενημερωθούν δύο εβδομάδες πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης, ή
2. ενημερωθούν εγκαίρως και προωθηθούν με άλλη πτήση στον προορισμό τους σε χρονικό διάστημα που δεν απέχει πολύ από τον χρόνο αναχώρησης της αρχικής τους πτήσης.

Επιπλέον, σε περίπτωση ακύρωσης, οι επιβάτες έχουν επιπλέον τρία άλλα δικαιώματα:

1. γεύματα και αναψυκτικά, και
2. διαμονή σε ξενοδοχείο, όταν η ακύρωση υποχρεώνει τον επιβάτη να διανυκτερεύσει, και
3. επιστροφή, όταν η ματαίωση καθυστερεί τον επιβάτη για τουλάχιστον πέντε ώρες.
4. Συνδρομή σε επιβάτες που αντιμετωπίζουν μεγάλες καθυστερήσεις.

Όταν οι αεροπορικές εταιρείες αναμένουν λογικά μεγάλη καθυστέρηση θα υποχρεούνται να παρέχουν στους επιβάτες:

1. γεύματα και αναψυκτικά, και
2. διαμονή σε ξενοδοχείο, όταν η καθυστέρηση υποχρεώνει τον επιβάτη να διανυκτερεύσει, και
3. χρηματική επιστροφή, όταν η καθυστέρηση που προκαλείται στους επιβάτες είναι τουλάχιστον πέντε ώρες.

3. Αποζημίωση σε περίπτωση ατυχήματος

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με κάποια αεροπορική εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης λαμβάνουν πλήρη αποζημίωση, στην περίπτωση ατυχήματος, ανεξάρτητα

- από τον τόπο επέλευσης του ατυχήματος, και προκαταβολές ποσών, στις περιπτώσεις που αυτό κρίνεται αναγκαίο, για να βοηθηθούν να αντιμετωπίσουν τα άμεσα.
- οικονομικά δεινά.
- Δεν επιβάλλεται κανένα χρηματοοικονομικό όριο στην ευθύνη που υπέχει κάποια αεροπορική εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για τις ζημίες που υπέστη κάποιος επιβάτης σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού ή πρόκλησης οποιασδήποτε άλλης σωματικής βλάβης. Δεν ισχύουν με άλλα λόγια ανώτατα όρια όσον αφορά τις αξιώσεις που μπορεί να εγερθούν.
- Η αεροπορική εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης οφείλει να καταβάλει, χωρίς καμία καθυστέρηση και, οπωσδήποτε, το αργότερο μέσα σε δεκαπέντε ημέρες από τη στιγμή που εξακριβωθεί η ταυτότητα του φυσικού προσώπου που δικαιούται να λάβει την αποζημίωση, την απαιτούμενη προκαταβολή για την κάλυψη των άμεσων οικονομικών αναγκών. Η προκαταβολή αυτή δεν επιτρέπεται να είναι κατώτερη από το ποσό των 15.000 ειδικών τραβηκτικών δικαιωμάτων (περίπου 20.000 ευρώ) ανά επιβάτη, σε περίπτωση θανάτου.
- Για να ενθαρρυνθεί η ταχεία ικανοποίηση των αξιώσεων μικρού ύψους, μέχρι και το ποσό των 100.000 ειδικών τραβηκτικών δικαιωμάτων (1 30.000 περίπου ευρώ) οι αεροπορικές εταιρείες της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται να περιορίζουν την ευθύνη τους ή να απαλλάσσονται από αυτήν μόνον εάν η ζημία προκλήθηκε στο σύνολό της ή κατά ένα μέρος από αμέλεια του επιβάτη ο οποίος τραυματίστηκε ή απεβίωσε.

4. Τα αεροπορικά ταξίδια ως μέρος οργανωμένων ταξιδιών

Στους επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς, συμμετέχοντας σε οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις που έχουν αγοράσει στην Ευρωπαϊκή Ένωση, πρέπει να παρέχονται από το διοργανωτή ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το ταξίδι τους. Οι επιβάτες έχουν επίσης σαφή δικαιώματα στο θέμα της εκτέλεσης της σύμβασής τους.

- Στο φυλλάδιο πρέπει, μεταξύ άλλων, να αναπτύσσονται με σαφήνεια και ακρίβεια ο προορισμός, η ακολουθητέα διαδρομή και τα μεταφορικά μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για τις διακοπές. Οι πληροφορίες του φυλλαδίου είναι δεσμευτικές για το διοργανωτή.
- Ο διοργανωτής είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιήσει εγγράφως, πριν από την αναχώρηση, το χρόνο και τις τοποθεσίες πραγματοποίησης των ενδιάμεσων σταθμών καθώς και τις μεταφορικές διασυνδέσεις.
- Ο /η καταναλωτής /-ώτρια δικαιούται να μεταβιβάσει την κράτησή του /της σε κάποιο άλλο άτομο.
- Η τιμή που καθορίζεται στη σύμβαση δεν είναι δυνατόν να μεταβληθεί, εκτός εάν στους όρους προβλέπεται ρητά η δυνατότητα αυτή.

- Ο διοργανωτής ευθύνεται για κάθε παράλειψη εκπλήρωσης των όρων της σύμβασης.

Συνεπεία αυτού τα προβλήματα που ανακύπτουν στο σκέλος της πτήσης ενός οργανωμένου ταξιδιού ή διακοπών πρέπει σε γενικές γραμμές να υποβάλλονται απευθείας στο διοργανωτή, ο οποίος ενεργεί για λογαριασμό του επιβάτη, σε όλες τις σχετικές δοσοληψίες με την αεροπορική εταιρεία.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια βλ. σημείο 2.8.2. πιο πάνω.

5. Λοιπά δικαιώματα

Η αεροπορική μεταφορά διέπεται από μία σύμβαση (ανάμεσα στο μεταφορέα και τον επιβάτη), με την οποία παρέχονται ορισμένα δικαιώματα στους επιβάτες. Ζητήστε από την αεροπορική σας εταιρεία ή το ταξιδιωτικό σας πρακτορείο σχετικό αντίγραφο.

Βάσει των διατάξεων διεθνών συμφωνιών, η αεροπορική εταιρεία ευθύνεται για τη ζημία που προκάλεσε η καθυστέρηση, εκτός εάν αποδείξει ότι έλαβε κάθε εύλογο μέτρο προς αποφυγή της ζημίας ή ότι ήταν αδύνατη η αποφυγή της. Η εταιρεία ευθύνεται επίσης για την απώλεια ή τη φθορά των αποσκευών. Ζητήστε από την αεροπορική σας εταιρεία ή το ταξιδιωτικό σας πρακτορείο να σας δώσουν τις σχετικές πληροφορίες.

Εξασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών

Τα προαναφερόμενα δικαιώματα των επιβατών καθορίζονται είτε άμεσα από τις ρυθμίσεις της νομοθεσίας της Ε.Ε. ή από τις ρυθμίσεις της εθνικής νομοθεσίας οι οποίες θεσπίζονται κατ'εκτέλεση των οδηγιών της Ε.Ε. Οι αεροπορικές εταιρείες, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, οι διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών και όλες οι άλλες επιχειρήσεις που ενέχονται στην παροχή των υπηρεσιών αεροπορικής μεταφοράς οφείλουν κατά συνέπεια να τις τηρούν.

- Το πρώτο βήμα που πρέπει να κάνει ο επιβάτης είναι να έλθει σε επαφή με την αεροπορική εταιρεία ή το διοργανωτή των οργανωμένων διακοπών.
- Εάν ο επιβάτης πιστεύει ότι δεν τηρήθηκε ο νόμος, πρέπει ο/ η ίδιος /-α να έλθει σε επαφή με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (Τηλ. Κέντρο: 210 6508000) ή την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (Υ.Π.Α., Τηλ. Κέντρο: 210 8916000).*
- Όταν κάποιος επιβάτης υποστεί ζημία επειδή δεν τηρήθηκε η κοινοτική νομοθεσία, μπορεί να συντρέχουν οι λόγοι άσκησης ιδιωτικής αγωγής ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων.
- Μπορεί επίσης να σας προσφέρουν συμβουλές ή υποστήριξη οι οργανώσεις των καταναλωτών και των επιβατών.
- Οι επιβάτες μπορούν επίσης να ενημερώσουν τη Γενική Διεύθυνση Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την έμπρακτη ανταπόκριση στην καταγγελία τους στη διεύθυνση: rue de la Loi/Wetstraat 200, B-1049 Bruxelles, φαξ (32-2) 29910 15, e-mail: tren-aprights@cec.eu.int.

* Η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (Υ.Π.Α.) είναι Δημόσια Υπηρεσία του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών και διοικείται από τον Διοικητή και τους Υποδιοικητές της.

Αποστολή της είναι η οργάνωση, ανάπτυξη και έλεγχος του συστήματος αερομεταφορών της χώρας, καθώς και η μελέτη και διατύπωση εισηγήσεων προς τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών για τη διαμόρφωση της πολιτικής στις αερομεταφορές γενικά.

Πηγή: Γενική Γραμματεία Καταναλωτή