



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

ΣΤΕΦΑΝΟΣ ΑΝΤΡΕΤΤΙ

ΑΜ:ΔΕΜΤ2101

Επιβλέπουσα :

ΑΡΙΣΤΕΑ ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2023

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Μάνατζμεντ Τουρισμού» με τίτλο:

«...ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ... ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ...»

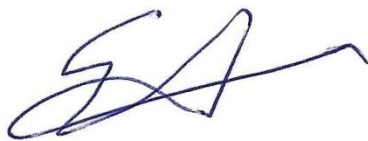
έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή

Ονοματεπώνυμο

Στέφανος Αντρέου



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Νομοθετικό πλαίσιο της άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και καθυστέρησης της πτήσης.....

1. Διεθνείς συμβάσεις.....
 - α. Η σύμβαση της Βαρσοβίας.....
 - β. Η σύμβαση Μόντρεαλ
2. Ενωσιακό Δίκαιο.....
3. Εθνικό Δίκαιο.....

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Εννοιολογικοί προσδιορισμοί.....

- α. Καθυστέρηση πτήσης.....
- β. Ματαίωση πτήσης.....
- γ. Άρνηση επιβίβασης
- δ. Εθελοντής Επιβάτης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Δικαιώματα των επιβατών–υποχρεώσεις των αερομεταφορέων

1. Γενικά.....
2. Το δικαίωμα της ενημέρωσης-πληροφόρησης
3. Το δικαίωμα παροχής φροντίδας

 - α. Περιεχόμενο του δικαιώματος.....
 - β. Δαπάνες φροντίδας.....
 - γ. Πρόστιμο για άρνηση παροχής φροντίδας

4. Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση (βοήθειας)

 - α. Περιεχόμενο του δικαιώματος.....
 - β. Αλλαγή αρχικής θέσης επιβάτη.....
 - γ. Πρόστιμο για άρνηση παροχής βοήθειας.....

5. Πανδημία λόγω κορωνοϊού COVID-19 και επιστροφή αεροπορικού εισιτηρίου με κουπόνια (vouchers).
6. Το δικαίωμα αποζημίωσης.
 - α. Κατά τη σύμβαση της Βαρσοβίας.....
 - β. Κατά τη σύμβαση Μόντρεαλ.....
 - γ. Κατά τον κανονισμό ΕΚ 261/2004.....
 - γα. Γενικά.....
 - γβ. Αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης.....
 - γγ. Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης.....
 - γδ. Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης.....
7. Συμπληρωματική (περαιτέρω) αποζημίωση.....
8. Έκτακτες περιστάσεις, ως λόγος απαλλαγής του αερομεταφορέα από την υποχρέωση αποζημίωσης
 - α. Έννοια και περιπτώσεις.....
 - β. Τεχνικά προβλήματα αεροσκάφους.....
9. Πανδημία λόγω κορωνοϊού COVID-19.....

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Έννομη προστασία των επιβατών (στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και καθυστέρησης της πτήσης)

Δικαστική επίλυση των διαφορών.

1. Αγωγή αποζημίωσης
 - α. Αρμόδιο Δικαστήριο.....
 - β. Χρονικά όρια άσκησης της αγωγής
2. Διαδικασία Μικροδιαφορών.....
 - α. Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών....
 - β. Διαδικασία Μικροδιαφορών κατά το Ελληνικό

Δίκαιο.....

II. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών.....

1. Γενικά

2. Φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ).....

α. Συνήγορος του Καταναλωτή.....

β. Κέντρο εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ADR POINT) και Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (start ADR).....

3. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή.....

4. Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΗΕΔ).....

5. Καταγγελία στον αερομεταφορέα.....

6. Καταγγελία στον αρμόδιο εθνικό φορέα.....

7. Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας.....

ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ.....

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το αεροπορικό δίκαιο είναι ένας σχετικά νέος κλάδος της νομικής επιστήμης και αποτελεί κλάδο του εμπορικού δικαίου. Το αεροπορικό δίκαιο ρυθμίζει τις έννομες σχέσεις από τη χρήση των αεροσκαφών και καλύπτει ολόκληρο τον τομέα των αερομεταφορών, μεταξύ των οποίων και τις μεταφορές φορτίων και επιβατών, τις πτήσεις αναψυχής και το πρωτόκολλο εναέριου χώρου. Διακρίνεται σε διεθνές και εθνικό αεροπορικό δίκαιο.

Το διεθνές αεροπορικό δίκαιο αποτελείται από τις διατάξεις, κανονισμούς και διαδικασίες που ισχύουν στις διεθνείς πτήσεις και έχουν επικυρωθεί από τα κράτη, οπότε αποτελούν εσωτερικό δίκαιο και πολλές φορές υπερισχύουν αυτού. Διακρίνεται σε διεθνές δημόσιο και διεθνές ιδιωτικό αεροπορικό δίκαιο. Το διεθνές δημόσιο αφορά τη ρύθμιση των σχέσεων μεταξύ δημόσιων φορέων και κρατών και το ιδιωτικό τη ρύθμιση των σχέσεων ιδιωτών, όπως αεροπορικών εταιριών και επιβατών. Η διεθνής αεροπορική μεταφορά επιβατών ανήκει στο διεθνές ιδιωτικό αεροπορικό δίκαιο.

Το ελληνικό αεροπορικό δίκαιο είχε σαν βάση το ν. 5017/1931 (Α' 158), ο οποίος ίσχυσε μέχρι την αντικατάστασή του από τον ν. 1815/1988 (Α' 250), με τον οποίο κυρώθηκε ο κώδικας αεροπορικού δικαίου.

Στο αεροπορικό δίκαιο, σημαντική θέση κατέχει, μετά και την κρίση της πανδημίας του COVID-19, το ζήτημα των δικαιωμάτων των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών, στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, καθώς και τα ζητήματα της ευθύνης του αεροπορικού μεταφορέα και της

έννομης προστασίας των επιβατών στις περιπτώσεις αυτές. Τα ζητήματα αυτά θα αποτελέσουν και το αντικείμενο της παρούσας εργασίας .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Νομοθετικό πλαίσιο της άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και καθυστέρησης της πτήσης

Τα ζητήματα των δικαιωμάτων και της έννομης προστασίας των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών, στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης διέπονται από τα κατωτέρω βασικά νομοθετήματα.

Διεθνείς συμβάσεις

α. Η σύμβαση της Βαρσοβίας

Η από 19.1.1930 σύμβαση της Βαρσοβίας «περί ενοποίησης διατάξεων σχετικών προς τας διεθνείς μεταφοράς», κυρώθηκε με τον α.ν. 596/1937 (Α'209), όπως τροποποιήθηκε με το από 28.9.1955 πρωτόκολλο της Χάγης, που κυρώθηκε με το ν.δ.4395/1964 (Α'198) και συμπληρώθηκε με την από 18.9.1961 σύμβαση της Γουαδαλαχάρας, που κυρώθηκε με το ν.δ. 766/1971 (Α'83), το πρωτόκολλο της Γουατεμάλα του 1971 και τα τέσσερα πρωτόκολλα Μόντρεαλ του 1975, που κυρώθηκαν με το ν. 1778/1988 (Α'111), ταυτόχρονα με το πρωτόκολλο της Γουατεμάλα. Η σύμβαση αυτή εφαρμόζεται σε κάθε διεθνή μεταφορά προσώπων, αποσκευών και εμπορευμάτων με αεροσκάφος.

β. Η σύμβαση Μόντρεαλ

Η από 2.5.1999 διεθνής σύμβαση Μόντρεαλ, την οποία έχει κυρώσει και η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε., Απόφαση Συμβουλίου

Υπουργών της 5ης.4.2001, 2001/529 ΕΕΕΚ L 194/18.7.2001, σελ. 38) τέθηκε διεθνώς σε εφαρμογή στις 4.11.2003 και όσον αφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση από 28.6.2004.

Η σύμβαση αυτή κυρώθηκε και από τη χώρα μας με το ν. 3006/2002 (Α'84) και ρυθμίζει την αστική ευθύνη του αεροπορικού μεταφορέα στις αεροπορικές μεταφορές επιβατών, εμπορευμάτων και αποσκευών. Η σύμβαση αυτή είχε ως σκοπό, μεταξύ άλλων, τον εκσυγχρονισμό και την κωδικοποίηση της σύμβασης της Βαρσοβίας καθώς και την κατοχύρωση δίκαιης αποζημίωσης των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών.

Η θέση σε ισχύ της σύμβασης Μόντρεαλ δεν σημαίνει και την παύση εφαρμογής της διεθνούς σύμβασης της Βαρσοβίας, όπως έχει τροποποιηθεί. Συνεπώς, σήμερα στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές εφαρμόζεται τόσο η σύμβαση Μόντρεαλ όσο και η σύμβαση Βαρσοβίας, αναλόγως του ποια διεθνή σύμβαση έχουν κυρώσει τα κράτη μεταξύ των οποίων πραγματοποιείται η μεταφορά. Έτσι, αν οι χώρες στις οποίες αφορά η μεταφορά έχουν κυρώσει μόνο τη σύμβαση Μόντρεαλ ή τόσο τη σύμβαση της Βαρσοβίας όσο και τη σύμβαση Μόντρεαλ θα εφαρμόζεται η τελευταία¹, η εφαρμογή της οποίας υπερισχύει. Άλλωστε οι ρυθμίσεις της σύμβασης Μόντρεαλ δεν διαφέρουν κατά πολύ από τις ρυθμίσεις της σύμβασης της Βαρσοβίας.

Η σύμβαση Μόντρεαλ, σύμφωνα με το άρθρο 1 αυτής, εφαρμόζεται σε όλες τις επί πληρωμή διεθνείς αεροπορικές μεταφορές επιβατών, αποσκευών και φορτίου. Ο όρος «διεθνής μεταφορά», για τους σκοπούς της σύμβασης αυτής, αλλά και της σύμβασης της Βαρσοβίας σημαίνει οποιαδήποτε μεταφορά στην οποία, με βάση τη συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, ο τόπος αναχώρησης και ο τόπος προορισμού, ανεξαρτήτως αν υπάρχει ή όχι διακοπή της μεταφοράς ή

¹ Παπαχρονόπουλος Ν. Η αστική ευθύνη του Διεθνούς Αεροπορικού Μεταφορέα μετά τη Σύμβαση του Μόντρεαλ του 1999 2002, σελ.156-158

μεταφόρτωση, βρίσκονται είτε εντός των εδαφών δύο συμβαλλομένων κρατών, είτε εντός του εδάφους ενός και μόνο συμβαλλόμενου κράτους, εφόσον έχει συμφωνηθεί ο τόπος ενδιάμεσου σταθμού εντός του εδάφους άλλου κράτους, ακόμη και όταν το κράτος αυτό δεν είναι συμβαλλόμενο κράτος. Η μεταφορά που εκτελείται από διαδοχικούς αερομεταφορείς θεωρείται αδιαίρετη μεταφορά, εφόσον τα συμβαλλόμενα μέρη την εκλαμβάνουν ως μία και μόνη δραστηριότητα

2. Ενωσιακό Δίκαιο

Ο κανονισμός ΕΚ 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Μαΐου 2002, για την τροποποίηση του κανονισμού ΕΚ 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος.

Ειδικότερα, ο κανονισμός ΕΚ 2027/1997 ρυθμίζει την ευθύνη των κοινοτικών αερομεταφορέων που αφορά στις ζημίες που προκαλούνται σε περίπτωση αεροπορικού ατυχήματος από το θάνατο ή τον τραυματισμό επιβάτη, εφόσον το ατύχημα έλαβε χώρα επί του αεροσκάφους ή κατά τη διάρκεια της διαδικασίας επιβίβασης ή αποβίβασης από αυτό. Ο κανονισμός αυτός έχει εφαρμογή τόσο στις εσωτερικές όσο και στις διεθνείς αερομεταφορές επιβατών, εφόσον αυτές εκτελούνται από κοινοτικό αερομεταφορέα.

Επακολούθησε ο κανονισμός 889/2002, ο οποίος προβλέπει, ότι η ευθύνη ενός κοινοτικού αερομεταφορέα έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους διέπεται από όλες τις αντίστοιχες διατάξεις της διεθνούς σύμβασης Μόντρεαλ. Η εφαρμογή του επεκτείνεται και στους μη κοινοτικούς αερομεταφορείς, εφόσον η μεταφορά γίνει προς, από ή εντός της ΕΕ και τόπος αναχώρησης ή προορισμού είναι κάποιο κράτος-μέλος της ΕΕ. Ο κανονισμός αυτός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει για κάθε κράτος-μέλος προκειμένου περί μεταφοράς επιβατών και αποσκευών, καθώς και επί των εσωτερικών αεροπορικών

μεταφορών. Ο νεότερος αυτός κανονισμός ενίσχυσε τις υποχρεώσεις πληροφόρησης του αερομεταφορέα και, συγκεκριμένα θέσπισε ειδικό πληροφοριακό κείμενο που πρέπει να διαθέτουν οι αερομεταφορείς στα σημεία πώλησης και κατά το χρόνο πώλησης, με το οποίο να ενημερώνουν το κοινό για το νομικό καθεστώς που διέπει την αερομεταφορά ως προς την ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές.

Με τη θέσπιση των κανονισμών ΕΚ 2027/1997 και 889/2002 ο κοινοτικός νομοθέτης εισήγαγε ένα ομοιόμορφο σύστημα ευθύνης, τόσο για τις διεθνείς, όσο και για τις εθνικές αεροπορικές μεταφορές, στο οποίο ισχύουν οι διατάξεις της σύμβασης Μόντρεαλ. Ο σκοπός της καθιέρωσης του ήταν η διασφάλιση της ίσης μεταχείρισης των αερομεταφορέων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η απλοποίηση των διατάξεων για την ευθύνη του αερομεταφορέα και η πληρέστερη προστασία των επιβατών.

Ο κανονισμός ΕΚ 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης. Ο κανονισμός αυτός ισχύει για τους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο εσωτερικό κράτους μέλους της ΕΕ, ανεξάρτητα από την προέλευση του μεταφορέα, ή από αερολιμένα σε χώρα εκτός της ΕΕ για αερολιμένα κράτους μέλους, αλλά μόνο στην περίπτωση που ο μεταφορέας είναι κοινοτικός.

Ως ΕΕ νοούνται οι 27 χώρες της ΕΕ, στις οποίες περιλαμβάνονται και η Γουαδελούπη, η Γαλλική Γουιάνα, η Μαρτινίκα, η Ρεϊνιόν, η Μαγιότ, ο Άγιος Μαρτίνος (Γαλλικές Αντίλλες), οι Αζόρες, η Μαδέρα και οι Κανάριες Νήσοι (αλλά όχι οι Φερόες Νήσοι). Οι κανόνες της ΕΕ ισχύουν επίσης για τις πτήσεις από και προς την Ισλανδία, την Νορβηγία και την Ελβετία. Από 1/1/2021 οι κανόνες της ΕΕ δεν εφαρμόζονται σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστέρησης πτήσεων από το Ηνωμένο Βασίλειο προς την ΕΕ, αν η πτήση εκτελείται από

βρετανικό αερομεταφορέα ή άλλον αερομεταφορέα εκτός ΕΕ, ακόμη και αν η κράτηση για την πτήση έχει γίνει πριν από την ημερομηνία αυτή. Ωστόσο, οι κανόνες της ΕΕ εξακολουθούν να ισχύουν από την ανωτέρω ημερομηνία αν η πτήση από το Ηνωμένο Βασίλειο προς την ΕΕ εκτελείται από αερομεταφορέα της ΕΕ, εκτός αν ο επιβάτης έχει ήδη λάβει αποζημίωση ή παροχές βάσει της νομοθεσίας του Ηνωμένου Βασιλείου

Κατά το άρθρο 3 παρ. 3, του ανωτέρω κανονισμού, αυτός δεν εφαρμόζεται για τα δωρεάν ταξίδια ή τα ταξίδια με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται απευθείας ή έμμεσα στο κοινό. Οι ειδικές τιμές ναύλων που προσφέρουν οι αερομεταφορείς στο προσωπικό τους εμπίπτουν στην εν λόγω διάταξη. Αντιθέτως, σύμφωνα με την ίδια διάταξη ο κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες που ταξιδεύουν με εισιτήρια που εκδίδονται ως επιβράβευση στο πλαίσιο προγράμματος τακτικών επιβατών ή άλλων εμπορικών προγραμμάτων.

Ο ανωτέρω κανονισμός εφαρμόζεται, σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 6 και την αιτιολογική σκέψη 16 αυτού και στις πτήσεις που εκτελούνται στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού, εκτός από τις περιπτώσεις που το οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαίωση της πτήσης. Ορίζεται επίσης, ότι τα δικαιώματα που παρέχονται δυνάμει του κανονισμού αυτού δεν θίγουν τα δικαιώματα που έχουν οι επιβάτες με βάση την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια. Συνεπώς, οι ταξιδιώτες έχουν, καταρχήν, δικαιώματα τόσο έναντι του διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού με βάση την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια, όσο και του πραγματικού αερομεταφορέα δυνάμει του εν λόγω κανονισμού.

Το 2013, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε ² την τροποποίηση του κανονισμού ΕΚ 261/2004, η οποία είχε ως στόχο να ενισχύσει και να αποσαφηνίσει τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Η

² COM (2013) 130 final της 13ης Μαρτίου 2013

πρόταση αυτή εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σε πρώτη ανάγνωση τον Φεβρουάριο του 2014, ενώ, τον Οκτώβριο του 2019, οι βουλευτές ψήφισαν υπέρ της έναρξης διαπραγματεύσεων με το Συμβούλιο. Η διαδικασία είναι ακόμη σε εξέλιξη και οι τελικές λύσεις δεν έχουν ακόμη συμφωνηθεί μεταξύ Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της ΕΕ. Στο παράρτημα ΙΙΙ του προγράμματος εργασίας της για το 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρέθεσε την ανωτέρω τροποποίηση ως εκκρεμή πρόταση προτεραιότητας.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για τη σαφέστερη εξήγηση, ιδίως υπό το πρίσμα της νομολογίας του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ΔΕΚ και ήδη Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΔΕΕ), ορισμένων διατάξεων του κανονισμού αυτού και του κανονισμού ΕΚ 2027/97, όπως τροποποιήθηκε, εξέδωσε την από 15.6.2016 Ανακοίνωση³ με τίτλο «Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ... και με τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος, όπως τροποποιήθηκε από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (2016/ C 2014/04)...». Οι ερμηνευτικές αυτές κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν με την επιφύλαξη της ερμηνείας του δικαίου της ΕΕ από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο.

Ο κανονισμός ΕΚ 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006 για τα δικαιώματα των επιβατών των ατόμων με αναπηρία ή των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) που ταξιδεύουν αεροπορικώς. Άτομο με τις ιδιότητες αυτές είναι σύμφωνα με τον ανωτέρω κανονισμό οποιοδήποτε πρόσωπο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση των μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής ανικανότητας ή

³ ΟJ C 2014, 15.6.2016

αδυναμίας, ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή ηλικίας, και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του προσώπου αυτού.

Οι αερομεταφορείς, σύμφωνα με τον ίδιο κανονισμό, παρέχουν δωρεάν τη συνδρομή τους σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, τα οποία αναχωρούν, αφικνούνται ή διέρχονται από έναν αερολιμένα στον οποίο εφαρμόζεται ο κανονισμός αυτός, υπό την προϋπόθεση βέβαια ότι έχουν κοινοποιηθεί στον αντίστοιχο αερομεταφορέα, τον αντιπρόσωπό του ή ταξιδιωτικό πράκτορα, οι ιδιαίτερες ανάγκες για την παροχή συνδρομής στον ενδιαφερόμενο τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την ώρα αναχώρησης της πτήσης και ο ενδιαφερόμενος παρουσιασθεί στον έλεγχο εισιτηρίων την προκαθορισμένη ώρα που έχει οριστεί από τον αερομεταφορέα. Τέλος, η συνδρομή σκύλου συνοδείας εξασφαλίζεται, όταν απαιτείται, υπό την προϋπόθεση ότι η κοινοποίησή της έχει γίνει στα ίδια ανωτέρω πρόσωπα σύμφωνα με τις εφαρμοστέες εθνικές διατάξεις περί της μεταφοράς σκύλων συνοδείας επί του αεροσκάφους.

3. Εθνικό Δίκαιο

Ο κώδικας αεροπορικού δικαίου (ν. 1815/1988, Α'250)), στα άρθρα 94-116 και 118-119 περιλαμβάνει διατάξεις, που αφορούν στην αστική ευθύνη του αεροπορικού μεταφορέα για θάνατο, σωματικές βλάβες, ζημία, απώλεια ή καθυστέρηση κατά τη μεταφορά επιβατών, αποσκευών και εμπορευμάτων. Για τα ζητήματα που ανακύπτουν και δεν ρυθμίζονται από τον κώδικα αεροπορικού δικαίου, εφαρμόζονται συμπληρωματικά οι

διατάξεις του Αστικού Κώδικα (Α.Κ.) ή του Εμπορικού Νόμου (Ε.Ν.)⁴ Μετά την κύρωση όμως της διεθνούς σύμβασης Μόντρεαλ με το ν. 3006/2002 και τη θέση σε ισχύ του κανονισμού ΕΚ 889/2002, που υπερισχύουν του κώδικα αεροπορικού δικαίου, εφαρμόζεται και στις εσωτερικές μεταφορές, στη χώρα μας η διεθνής σύμβαση Μόντρεαλ, όσον αφορά στην ευθύνη του αεροπορικού μεταφορέα κατά τη μεταφορά επιβατών και αποσκευών. Τέλος, ο νεότερος κανονισμός ΕΚ 261/2004 ρυθμίζει ενιαία την άρνηση επιβίβασης, τη ματαίωση και την καθυστέρηση πτήσης στις εσωτερικές και διεθνείς μεταφορές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Εννοιολογικοί προσδιορισμοί

α. Καθυστέρηση πτήσης

Στο άρθρο 19 της σύμβασης της Βαρσοβίας, που κυρώθηκε με τον α.ν. 596/1937, όπως τροποποιήθηκε, ορίζεται ότι: «Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος δια την ζημίαν ήτις ήθελε προέλθει εκ καθυστερήσεως κατά την εναέριον μεταφοράν επιβατών, αποσκευών ή εμπορευμάτων» και στο άρθρο 19 της σύμβασης Μόντρεαλ που κυρώθηκε με το ν.3006/2002 ότι: «Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη ζημία που προκληθεί εξ αιτίας καθυστέρησης της αεροπορικής μεταφοράς επιβατών, αποσκευών ή φορτίου....». Στις ανωτέρω διεθνείς συμβάσεις, αλλά και στον κανονισμό ΕΚ 261/2004 δεν περιλαμβάνεται ορισμός της έννοιας της καθυστέρησης της πτήσης, αλλά στον κανονισμό προσδιορίζονται τρεις κατηγορίες καθυστέρησης, με κριτήριο την ώρα καθυστέρησης και τη χιλιομετρική απόσταση.

⁴ Παπαχρονόπουλος Ν. Η αστική ευθύνη του διεθνούς αεροπορικού μεταφορέα πραγμάτων κατά τις Συμβάσεις της Βαρσοβίας και Μόντρεαλ, 2002, σελ. 28

Ειδικότερα, κατά το άρθρο 6 του ανωτέρω κανονισμού υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση, όταν η πτήση δεν πραγματοποιείται εντός δύο ωρών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, προκειμένου για όλες τις πτήσεις ως 1.500 χιλιόμετρα, εντός τριών ωρών για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιόμετρα και εντός τεσσάρων ωρών για τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στις ανωτέρω περιπτώσεις. Σύμφωνα με τη σύμβαση της Βαρσοβίας και του Μόντρεαλ καθυστέρηση πτήσης συνιστά η εύλογη καθυστέρηση της άφιξης του επιβάτη ή των αποσκευών του στον τόπο προορισμού του, που έχει ως συνέπεια την εκτέλεση της μεταφοράς σε χρόνο διαφορετικό από αυτόν που προκύπτει, από τη σχετική σύμβαση, όπως αυτή αποτυπώνεται στο αεροπορικό εισιτήριο, ενώ σύμφωνα με τον κανονισμό ΕΚ 261/2004, χρόνος καθυστέρησης κάτω των δυο ωρών δεν συνιστά καθυστέρηση.

Εξάλλου, ως καθυστέρηση είναι δυνατόν να θεωρηθεί, κατά τις ανωτέρω διατάξεις των συμβάσεων Βαρσοβίας και Μόντρεαλ και η ματαίωση της πτήσης, για την οποία δεν προβλέπουν ρητά οι συμβάσεις αυτές, εφόσον η ματαίωση έχει ως συνέπεια τη διεξαγωγή της αεροπορικής μεταφοράς σε μεταγενέστερο χρόνο από τον συμφωνηθέντα, εκτός αν η ματαίωση συνιστά υπαίτια μη εκτέλεση της σύμβασης μεταφοράς, οπότε εφαρμογή στην περίπτωση αυτή έχει το εθνικό δίκαιο και όχι οι ανωτέρω διεθνείς συμβάσεις ⁵.

β. Ματαίωση πτήσης.

Ο κανονισμός ΕΚ 261/2004 στο άρθρο 2 περ. ιβ ορίζει ότι: «Ματαίωση είναι η μη διενέργεια προηγουμένως προγραμματισμένης πτήσεως για την οποία υπήρχε τουλάχιστον μία κράτηση θέσεως».

⁵ Παπαχρονόπουλος Ν., ό.π., σελ.146-147.

Σύμφωνα με τον ανωτέρω ορισμό για να θεωρηθεί ματαιωθείσα μια πτήση θα πρέπει να συντρέχουν σωρευτικά δύο προϋποθέσεις: α) η πτήση να έχει προγραμματισθεί και β) μια τουλάχιστον από τις θέσεις που έχουν διατεθεί να έχει κρατηθεί.

Η ματαίωση μπορεί να είναι αντικειμενική, να οφείλεται δηλαδή σε έκτακτα περιστατικά, τα οποία δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν ο αερομεταφορέας είχε λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, όπως οι δυσμενείς καιρικές συνθήκες, η αιφνίδια έκρηξη ηφαιστείου κλπ. και υποκειμενική, να οφείλεται δηλαδή σε πράξη ή παράλειψη του συγκεκριμένου αεροπορικού μεταφορέα, όπως τα τεχνικά προβλήματα του αεροσκάφους λόγω ελλειπών συντήρησης του.

Στον ανωτέρω κανονισμό δεν περιλαμβάνονται προσδιοριστικά στοιχεία του διαχωρισμού της ματαίωσης από τη μεγάλη καθυστέρηση. Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) ερμηνεύοντας τα άρθρα 6 και 2 περ. ιβ του ανωτέρω κανονισμού έκρινε, ότι οι ματαιωθείσες πτήσεις και οι πτήσεις που πραγματοποιήθηκαν με καθυστέρηση αποτελούν δυο διακριτές κατηγορίες πτήσεων κατά τον κανονισμό και δεν μπορεί μία πτήση που πραγματοποιήθηκε με καθυστέρηση να χαρακτηριστεί ως «ματαιωθείσα πτήση», απλώς λόγω μίας παρατεταμένης καθυστέρησης, ακόμα και αν αυτή είναι σημαντική ⁶. Περαιτέρω, μια πτήση δεν θεωρείται ματαιωθείσα όταν ο πραγματικός αερομεταφορέας μεταθέτει την ώρα αναχώρησής της κατά χρόνο μικρότερο των τριών ωρών, χωρίς να επιφέρει περαιτέρω τροποποίησή της ⁷.

⁶ ΔΕΕ 19.11.2009, Sturgeon κατά Condor Flugdienst και Böck/Lepuschitz κατά Air France, SA κ.λπ., C-402/07 και C-432/07, σκέψη 33, ΝΟΜΟΣ

⁷ ΔΕΕ 21.12.2021, EP και GM κατά Corendon Airlines Turistik Hava Tasimacilik A.S., C-395/2020, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

Μια πτήση μπορεί να θεωρηθεί «ματαιωθείσα», όταν οι επιβάτες της μετεπιβιβάζονται σε πτήση της οποίας η ώρα αναχώρησης έχει καθυστέρηση σε σχέση με την αρχικώς προγραμματισθείσα ώρα αναχώρησης, μόνο αν ο αερομεταφορέας τους μεταφέρει με άλλη πτήση της οποίας ο αρχικός προγραμματισμός διαφέρει από αυτόν της αρχικώς προγραμματισθείσας πτήσης⁸. Αν η μετάθεση της ώρας αναχώρησης της πτήσης είχε ανακοινωθεί στους επιβάτες πολλές ημέρες πριν από τη συγκεκριμένη ημερομηνία δεν επηρεάζει από μόνη της τη διάκριση μεταξύ των εννοιών της καθυστέρησης και της ματαίωσης⁹.

Ματαίωση υπάρχει και όταν το αεροσκάφος μολονότι απογειώθηκε από το αεροδρόμιο αναχώρησής του, επέστρεψε σ' αυτό, χωρίς να αφιχθεί στον προορισμό του. Ματαιωθείσα θεωρείται και η πτήση που αναχωρεί κανονικά αλλά προσγειώνεται σε άλλο αεροδρόμιο από αυτό του τελικού προορισμού (εκτροπή) πλην α. της περίπτωσης που προταθεί στον επιβάτη μεταφορά με άλλη πτήση στον αρχικό αερολιμένα προορισμού ή σε προορισμό που θα συμφωνηθεί μεταξύ επιβάτη και αερομεταφορέα (υπό παρεμφερείς όρους μεταφοράς το ταχύτερο δυνατόν) και β. της περίπτωσης που το αεροδρόμιο άφιξης και το αρχικό αεροδρόμιο τελικού προορισμού εξυπηρετούν την ίδια πόλη ή περιφέρεια¹⁰. Στις περιπτώσεις αυτές οι πτήσεις θεωρούνται καθυστερημένες.

γ. Άρνηση επιβίβασης

⁸ ΔΕΕ συνεκδικασθείσες C-402/07 και C-431/07, Sturgeon κ.α, σκέψη 35.

⁹ ΔΕΕ Corendon Airlines, C-395/20, σκέψεις 18-21

¹⁰ ΔΕΕ 13.10.2011, Sousa Rodriguez κ.α., C-83/10, σκέψεις 28 ως 30, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ και συνεκδικασθείσες C-402/07 και C-431/07, Sturgeon κ.α, σκέψη 36

Ο κανονισμός EK 261/2004 στο άρθρο 2 περ. ι ορίζει ότι : «Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού νοείται ως 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».

Η άρνηση επιβίβασης σε πτήση δεν περιλαμβάνεται στο ρυθμιστικό πεδίο των συμβάσεων Βαρσοβίας και Μόντρεαλ, αλλά μπορεί να συνιστά υπαίτια μη εκπλήρωση της μεταφοράς από τον αερομεταφορέα, κατά το εθνικό δίκαιο.

Διακόσια πενήντα περίπου εκατομμύρια επιβάτες αντιμετωπίζουν κάθε χρόνο στα αεροδρόμια της Ε.Ε. άρνηση επιβίβασης σε πτήση, για την οποία έχουν αγοράσει εισιτήρια και έχουν κλείσει θέση, με την αιτιολογία, ότι στην πτήση τους υπάρχει υπερκράτηση (overbooking) και θα πρέπει να επιβιβαστούν σε επόμενη πτήση¹¹.

Για να συντρέχει άρνηση επιβίβασης κατά τον ανωτέρω κανονισμό θα πρέπει ο επιβάτης να έχει έγκυρη κράτηση (εισιτήριο) για τη συγκεκριμένη πτήση, επαρκή ταξιδιωτικά έγγραφα, να έχει προσέλθει για επιβίβαση εγκαίρως σύμφωνα με τις οδηγίες της αεροπορικής εταιρίας (να έχει δηλαδή ολοκληρώσει το check-in και να έχει παρουσιαστεί στην πύλη αναχώρησης εγκαίρως) και η άρνηση να μην οφείλεται σε λόγους υγείας του επιβάτη ή ασφάλειας της πτήσης. Συνεπώς, αν η άρνηση επιβίβασης οφείλεται σε ένα από τους ανωτέρω λόγους δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού EK 261/2004.

Η εμπορική πρακτική των υπεράριθμων θέσεων (overbooking) των αεροπορικών εταιριών συνίσταται στην πώληση εισιτηρίων για μια πτήση περισσότερων από τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων του

¹¹ Τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν με αεροπλάνο Νομική Εφημερίδα CURIA.GR της 22/12/2020

αεροσκάφους. Η πρακτική αυτή έχει σκοπό να αντιμετωπίσει το φαινόμενο της μη εμφάνισης ικανού αριθμού (περίπου 20%) επιβατών σε προγραμματισμένες πτήσεις.

Η άρνηση επιβίβασης οφείλεται επίσης συχνά σε λόγους που συνδέονται με τη λειτουργία της επιχείρησης του αερομεταφορέα¹², όπως στην περίπτωση αντικατάστασης από την αεροπορική εταιρία του αεροσκάφους, που είχε αρχικά προγραμματιστεί για την πτήση από ένα άλλο μικρότερο, λόγω τεχνικού προβλήματος του πρώτου, ή στην καθυστερημένη άφιξη πτήσης ανταπόκρισης ή στην ματαίωση προηγούμενης πτήσης ή στις λιγότερο συχνές περιπτώσεις της μείωσης του απαραίτητου προσωπικού της πτήσης (των αεροσυνοδών, των οποίων ο αριθμός προβλέπεται ανάλογος του αριθμού των επιβατών) λόγω π.χ. απεργίας αυτών ή στην επείγουσα μεταφορά ασθενή με αεροσκάφος, με το απαραίτητο ιατρικό προσωπικό και ιατρικό εξοπλισμό, που οδηγεί σε άρνηση επιβίβασης αρκετών επιβατών.

Άρνηση επιβίβασης συνιστά και η περίπτωση κατά την οποία επιβάτης που είχε πτήση με ανταπόκριση εμφανίστηκε προς επιβίβαση, αλλά η κράτησή του είχε ακυρωθεί, επειδή ο αερομεταφορέας εκτίμησε εσφαλμένα ότι ο επιβάτης δεν θα φτάσει εγκαίρως προς επιβίβαση στη δεύτερη πτήση, γιατί η πρώτη του πτήση είχε καθυστερήσει, με υπαιτιότητα του αερομεταφορέα¹³

δ. Εθελοντής επιβάτης

Ο εναέριος μεταφορέας οφείλει, σύμφωνα με το άρθρο 4 του κανονισμού, εφόσον εκτιμά εύλογα ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης,

¹² ΔΕΕ 4.10.2012, Finnair Oyj κατά Lassooy, C-22/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

¹³ ΔΕΕ 4.10.2012, Germán Rodríguez Cachafeiro κλπ κατά Iberia, C-321/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

να αναζητήσει επιβάτες διατεθειμένους να παραιτηθούν από τις κρατήσεις τους (εθελοντές), με αντάλλαγμα κάποιο όφελος, υπό όρους που θα συμφωνηθούν μεταξύ ενδιαφερόμενων επιβατών και πραγματικού αερομεταφορέα. Στους εθελοντές, συνήθως καταβάλλεται αποζημίωση ανάλογα με την απόσταση της πτήσης και τις καθυστερήσεις που υπέστησαν πριν από την αλλαγή δρομολογίου. Αν ο εθελοντής επιλέξει αλλαγή δρομολογίου, ο αερομεταφορέας οφείλει να του παρέχει φροντίδα, κατά το άρθρο 9 του εν λόγω κανονισμού, εφόσον χρειάζεται, όπως φαγητό, πρόσβαση σε τηλέφωνο, ξενοδοχειακό κατάλυμα για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις και μεταφορά μεταξύ αεροδρομίου και καταλύματος. Η φροντίδα αυτή είναι επιπρόσθετη των οφελών των εθελοντών που αναφέρονται ανωτέρω

Αν όμως δεν παρουσιασθεί αρκετός αριθμός εθελοντών έτσι ώστε να επιτραπεί στους εναπομένοντες επιβάτες με κρατήσεις να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος, τότε ο αερομεταφορέας αρνείται την επιβίβαση σε επιβάτες παρά τη θέλησή τους. Συνέπεια μιας τέτοιας ενέργειας αποτελεί τόσο η παροχή αποζημίωσης, όσο και βοήθειας και φροντίδας των άρθρων 8 και 9 του κανονισμού ΕΚ 261/2004. Ειδικότερα, στην αιτιολογική σκέψη 10 του εν λόγω κανονισμού αναφέρεται ότι οι επιβάτες αυτοί 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, ενώ πρέπει να έχουν την κατάλληλη φροντίδα κατά την αναμονή τους για επόμενη πτήση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Δικαιώματα των επιβατών – υποχρεώσεις των αερομεταφορέων

1. Γενικά

Στις περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης και άρνησης επιβίβασης σ' αυτήν παρέχονται στους επιβάτες των αεροπορικών εταιριών τα ακόλουθα δικαιώματα με θέσπιση αντίστοιχων υποχρεώσεων των αερομεταφορέων: α. της ενημέρωσης - πληροφόρησης, β. της παροχής φροντίδας, γ. της επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση (βοήθειας) και δ. της αποζημίωσης. Τα δικαιώματα αυτά των επιβατών είναι ιδιαίτερα σημαντικά για την ορθή λειτουργία των δικτύων των μεταφορών, καθώς προστατεύουν τους επιβάτες στις διάφορες φάσεις των ταξιδιών τους.

2. Το δικαίωμα της ενημέρωσης-πληροφόρησης.

Το δικαίωμα πληροφόρησης των επιβατών από τον αερομεταφορέα καθιερώθηκε για πρώτη φορά με το άρθρο 6 του κανονισμού ΕΚ 2027/1997 και περιελάμβανε κατάλληλη ενημέρωση των επιβατών, κατόπιν αιτήματος τους, σχετικά με τις υποχρεώσεις του αερομεταφορέα στην περίπτωση ζημίας που τυχόν υφίστανται λόγω θανάτου, τραυματισμού ή άλλης σωματικής βλάβης από ατύχημα, ενώ θεσπίστηκε και η αναγραφή στο εισιτήριο ή σε άλλο ισοδύναμο έγγραφο περιληπτικά των υποχρεώσεων του αερομεταφορέα σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

Την ίδια υποχρέωση του αεροπορικού μεταφορέα θέσπισε και ο κανονισμός ΕΚ 889/2002, που αντικατάστησε το ανωτέρω άρθρο και όρισε, ότι όλοι οι κοινοτικοί αερομεταφορείς και οι μη κοινοτικοί μόνο για τη μεταφορά προς, από ή εντός της Κοινότητας, όταν πωλούν αεροπορική μεταφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση, εξασφαλίζουν, με το σημείωμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα του ανωτέρω κανονισμού, ότι διατίθεται στους επιβάτες, σε όλα τα σημεία πώλησης καθώς και στις πωλήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου, περίληψη των κύριων διατάξεων που διέπουν την ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους, ιδίως των προθεσμιών για την άσκηση αγωγής

αποζημίωσης και της δυνατότητας υποβολής ειδικής δήλωσης για αποσκευές. Εκτός των ανωτέρω πληροφοριών, με τον τελευταίο αυτό κανονισμό ορίστηκε ότι όλοι οι ανωτέρω αερομεταφορείς παρέχουν γραπτώς σε κάθε επιβάτη για αεροπορική μεταφορά προς, από ή εντός της Κοινότητας, το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα, που ισχύει για τη συγκεκριμένη πτήση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού, σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας ή φθοράς της αποσκευής και ειδοποίηση ότι αποσκευές αξίας μεγαλύτερης του ορίου ευθύνης του κανονισμού αυτού θα πρέπει να υποδεικνύονται στον αερομεταφορέα κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων ή να ασφαρίζονται πλήρως από τον επιβάτη πριν από το ταξίδι και το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα για τη συγκεκριμένη πτήση σε περίπτωση ζημίας λόγω καθυστέρησης. Τα όρια ευθύνης των κοινοτικών αερομεταφορέων είναι αυτά που προβλέπονται στον εν λόγω κανονισμό ή μεγαλύτερα που εφαρμόζει εκούσια ο αερομεταφορέας.

Η προαναφερόμενη ρύθμιση του άρθρου 6 του κανονισμού ΕΚ 2027/1997 επαναλήφθηκε στη σύμβαση Μόντρεαλ, στο άρθρο 3 της οποίας ορίστηκε, ότι ο επιβάτης λαμβάνει γραπτό σημείωμα στο οποίο αναφέρεται ότι η σύμβαση Μόντρεαλ, στις περιπτώσεις εφαρμογής της, μπορεί να περιορίσει την ευθύνη των αερομεταφορέα σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού και καταστροφής ή απώλειας αποσκευής ή ζημίας λόγω καθυστέρησης, όρισε όμως ότι η μη συμμόρφωση στις ανωτέρω επιταγές της σύμβασης δεν θίγει την ύπαρξη ή την ισχύ του τίτλου μεταφοράς.

Στη συνέχεια, σχετική υποχρέωση πληροφόρησης προβλέφθηκε και στον κανονισμό ΕΚ 261/2004 για τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστέρησης της πτήσης τους. Ειδικότερα, στο άρθρο 14 του κανονισμού αυτού ορίζεται, ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας, αυτός δηλαδή που πραγματοποιεί την πτήση κατόπιν σύμβασης με επιβάτη ή για λογαριασμό άλλου προσώπου, φυσικού ή νομικού, που έχει σύμβαση με τον επιβάτη,

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».

Την ίδια γνωστοποίηση ο αερομεταφορέας υποχρεούται να χορηγήσει και σε κάθε επιβάτη που έχει υποστεί τουλάχιστον δώρη καθυστέρηση, ενώ στους επιβάτες αυτούς γνωστοποιούνται εγγράφως και τα στοιχεία του αρμόδιου για την εφαρμογή του ίδιου κανονισμού εθνικού φορέα (άρθρο 16). Επίσης, προβλέπεται ότι οι διατάξεις του ανωτέρω άρθρου (14) του κανονισμού ΕΚ 261/2004 εφαρμόζονται και έναντι των τυφλών και αμβλυώπων επιβατών με τη χρήση άλλων κατάλληλων μέσων. Συνεπώς, έντυπη ειδοποίηση που ενημερώνει για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ πρέπει να είναι τοποθετημένη ευδιάκριτα στη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων ή σε περίπτερα ελέγχου εισιτηρίων στο αεροδρόμιο και να διατίθεται ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου.

Στους επιβάτες των οποίων δεν επιτράπηκε η επιβίβαση, ή ακυρώθηκε η πτήση τους ή είχαν καθυστέρηση πάνω από 2 ώρες κατά την αναχώρηση ή αν έφθασαν με μεγάλη καθυστέρηση στον τελικό τους προορισμό, η αεροπορική εταιρία οφείλει να τους γνωστοποιήσει εγγράφως τους κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας (η ενημέρωση στο e-mail επικοινωνίας του επιβάτη θεωρείται ότι ικανοποιεί το σχετικό δικαίωμα). Ομοίως, στην περίπτωση της άρνησης επιβίβασης ο πραγματικός αερομεταφορέας υποχρεούται να παρέχει στους ενδιαφερόμενους επιβάτες πλήρη στοιχεία ως προς όλες τις δυνατότητες επιστροφής του εισιτηρίου τους ή μεταφοράς τους με άλλη πτήση, ενώ οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες δεν έχουν καμία υποχρέωση να συμβάλουν

ενεργά στην αναζήτηση των σχετικών πληροφοριών¹⁴. Στο άρθρο 5 παρ. 2 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 ορίζεται, ότι όταν γνωστοποιείται στους επιβάτες η ματαίωση, τους δίνονται εξηγήσεις σχετικά με δυνατή εναλλακτική μεταφορά.

Περαιτέρω, ο πραγματικός αερομεταφορέας υποχρεούται να ενημερώσει τον επιβάτη για την ακριβή επωνυμία και τη διεύθυνση της αεροπορικής εταιρίας από την οποία αυτός μπορεί να αξιώσει αποζημίωση, δυνάμει του άρθρου 7 του κανονισμού, καθώς και, κατά περίπτωση, να προσδιορίσει τα έγγραφα που πρέπει να επισυνάψει στην αίτηση του για αποζημίωση, χωρίς να υποχρεούται όμως και να τον ενημερώσει για το ακριβές ποσό της αποζημίωσης που ο τελευταίος μπορεί ενδεχομένως να λάβει¹⁵. Και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες οφείλουν να γνωστοποιούν αμέσως, εφόσον τους ζητηθεί, τους εν λόγω όρους ασφαλείας και περιορισμούς για πτήσεις που περιλαμβάνουν τα οργανωμένα ταξίδια και οι οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, τις οποίες οργανώνουν, πωλούν ή προσφέρουν προς πώληση.

Όσον αφορά στα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα ο αερομεταφορέας ή ο πράκτορας του γνωστοποιεί, με προσιτό τρόπο και τουλάχιστον στις ίδιες γλώσσες που είναι διαθέσιμες στους άλλους επιβάτες, τους όρους ασφαλείας που ισχύουν για τη μεταφορά τους, καθώς και τους τυχόν περιορισμούς μεταφοράς τους ή εξοπλισμού μετακίνησής τους λόγω του μεγέθους του αεροσκάφους. Ειδικότερα, οι αερομεταφορείς ή οι πράκτορες τους ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες δεν μπορούν να αρνηθούν, κατά το άρθρο 3 του κανονισμού ΕΚ 1107/2006, λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας του επιβάτη ούτε την κράτηση για πτήση που αναχωρεί από ή φτάνει σε αερολιμένα όπου

¹⁴ ΔΕΕ 29.7.2019, R.-L. R., O.-M. R. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL, C-354/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

¹⁵ ΔΕΕ 21.12.2021, Azurair κ.λπ κατά Corendon Airlines κ.λπ, C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ισχύει ο κανονισμός αυτός, ούτε και την επιβίβαση ατόμου με αναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα σε πτήση, υπό την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης έχει έγκυρο εισιτήριο και κράτηση. Κατά παρέκκλιση των διατάξεων αυτών ο αερομεταφορέας μπορεί να αρνηθεί την επιβίβαση σε άτομο με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, προκειμένου να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, κοινοτικό ή εθνικό δίκαιο, ή τις απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει η αρχή, η οποία εξέδωσε το πιστοποιητικό του αερομεταφορέα, καθώς και αν το μέγεθος του αεροσκάφους ή των θυρών του καθιστά φυσικώς αδύνατη την επιβίβαση ή την μεταφορά του επιβάτη. Οφείλει όμως ο αερομεταφορέας σε τέτοια περίπτωση άρνησης αποδοχής κράτησης ή και επιβίβασης να καταβάλει εύλογες προσπάθειες να προσφέρει αποδεκτή εναλλακτική λύση στο εν λόγω άτομο. Ο αερομεταφορέας οφείλει να ενημερώσει γραπτώς τον επιβάτη με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα για τους σχετικούς λόγους άρνησης κράτησης ή επιβίβασης του, κατόπιν αίτησης του, εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος.

3. Το δικαίωμα παροχής φροντίδας

α. Περιεχόμενο του δικαιώματος

Στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης και καθυστέρησης ή ακύρωσης της πτήσης προβλέφθηκε για πρώτη φορά στον κανονισμό ΕΚ 261/2004 στις διατάξεις του άρθρου 9, το δικαίωμα φροντίδας των επιβατών από τους αερομεταφορείς.

Σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές ο πραγματικός αερομεταφορέας υποχρεούται κατά τη διάρκεια της αναμονής των επιβατών, στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης και στις περιπτώσεις καθυστέρησης αναχώρησης της πτήσης, όταν εκτιμά, ότι αυτή θα καθυστερήσει α) δύο ώρες ή περισσότερο, προκειμένου για όλες τις πτήσεις ως 1500

χιλιόμετρα, 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 στις περιπτώσεις α) ή β) και μέσα στα χρονικά όρια που ορίζονται για κάθε κατηγορία απόστασης, να προσφέρει: 1. επαρκή γεύματα και αναψυκτικά δωρεάν ανάλογα με τον χρόνο αναμονής, ακόμη και υπό μορφή κουπονιών (vouchers) για τα καταστήματα του αεροδρομίου, ενώ αν η χορήγηση γευμάτων είναι αδύνατη, γιατί δεν υπάρχουν υπηρεσίες τροφοδοσίας στο αεροδρόμιο, ο αερομεταφορέας οφείλει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να εξασφαλίσει γεύματα από αλλού, 2. κατάλυμα σε ξενοδοχείο με δαπάνη του αερομεταφορέα, όταν ο ευλόγως αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης είναι τουλάχιστον η επόμενη μέρα από τον χρόνο αναχώρησης που είχε ανακοινωθεί προηγουμένως καθώς και τις τυχόν δαπάνες για τη μεταφορά στο κατάλυμα και επιστροφή στο αεροδρόμιο και 3. τις δαπάνες δύο τηλεφωνημάτων, τέλεξ ή φαξ ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ομοίως στις περιπτώσεις ματαίωσης της πτήσης οι επιβάτες δικαιούνται κατά τη διάρκεια της αναμονής της νέας πτήσης γεύματα και αναψυκτικά δωρεάν, κατά τα ανωτέρω, καθώς και τις δαπάνες δύο τηλεφωνημάτων, τέλεξ ή φαξ ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ σε περίπτωση μεταφοράς τους με άλλη πτήση, όταν ο αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης της νέας πτήσης είναι τουλάχιστον η επόμενη μέρα από τον χρόνο αναχώρησης, που είχε ορισθεί για τη ματαιωθείσα πτήση, δικαιούνται και δωρεάν κατάλυμα καθώς και τις δαπάνες μεταφοράς στο ξενοδοχείο και επιστροφής στο αεροδρόμιο. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις το αντίτιμο του εισιτηρίου ή η διάρκεια της ταλαιπωρίας που προκλήθηκε στον επιβάτη δεν ασκούν επιρροή στο δικαίωμα φροντίδας.

Ο πραγματικός αερομεταφορέας, ακόμη και όταν συντρέχουν έκτακτες περιστάσεις ακύρωσης ή καθυστέρησης της πτήσης υποχρεούται να παρέχει στους επιβάτες την ανωτέρω φροντίδα του

άρθρου 9 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 ¹⁶. Ο ίδιος αερομεταφορέας δεν απαλλάσσεται από την ανωτέρω φροντίδα των επιβατών, ακόμη και όταν συντρέχουν ιδιαίτερες έκτακτες περιστάσεις, όπως η πανδημία COVID-19, ακόμη και για μεγάλο χρονικό διάστημα. Σε εξαιρετικές όμως περιπτώσεις, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 18 του ανωτέρω κανονισμού ο αερομεταφορέας μπορεί να περιορίσει ή και να αρνηθεί τη βοήθεια, εφόσον αυτή θα δημιουργούσε περαιτέρω καθυστέρηση σε επιβάτες που περιμένουν μια εναλλακτική ή καθυστερημένη πτήση.

Περαιτέρω, ιδιαίτερης φροντίδας και προσοχής χρήζουν από τον αεροπορικό μεταφορέα, σύμφωνα με την διάταξη του άρθρου 9 παρ. 3 και την αιτιολογική σκέψη 19 του ανωτέρω κανονισμού, τα άτομα μειωμένης κινητικότητας, οι τυχόν συνοδοί τους και τα ασυνόδευτα παιδιά. Ειδικότερα, με το άρθρο 11 του κανονισμού επιβάλλεται στον αεροπορικό μεταφορέα όχι μόνο η υποχρέωση να τους μεταφέρει κατά προτεραιότητα, αλλά και να τους παρέχει τη βοήθεια που δικαιούνται το ταχύτερο δυνατό.

β. Δαπάνες φροντίδας.

Ο επιβάτης πτήσης που ακυρώθηκε ή καθυστέρησε πέραν των 2 ωρών ή που δεν επιβιβάστηκε σ' αυτήν λόγω άρνησης του αερομεταφορέα, δικαιούται, κατά τις διατάξεις της σύμβασης Μόντρεαλ και του εθνικού δικαίου, χωρίς την επίκληση των διατάξεων του άρθρου 9 του κανονισμού ΕΚ 261/2004, να απαιτήσει την αξία των ανωτέρω δαπανών, αν πλήρωσε ο ίδιος τα γεύματα, τα αναψυκτικά και το κατάλυμα, με βάση τις σχετικές αποδείξεις που κατέχει και υποβάλει

¹⁶ ΔΕΕ 31.12.2013, Denise McDonagh κατά Ryanair Ltd, C-12/11 παρ. 24, ΔΕΕ Aurora Sousa Rodríguez κλπ. κατά Air France SA, C-83/10, παρ. 20-23, ΔΕΕ 12.5.2011, Andrejs Eglītis and Edvards Ratnieks κατά Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, C-294/10, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

στην αεροπορική εταιρία, υπό τον όρο, ότι οι δαπάνες αυτές ήταν αναγκαίες, εύλογες και ανάλογες με την περίπτωση.

γ. Πρόστιμο για άρνηση παροχής φροντίδας

Στην Ελλάδα, για τις περιπτώσεις άρνησης παροχής φροντίδας του αερομεταφορέα στον επιβάτη στις περιπτώσεις ακύρωσης ή καθυστέρησης της πτήσης και άρνησης επιβίβασης σ' αυτήν καθορίζεται, κατ' εφαρμογή του άρθρου 16 παρ. 3 του κανονισμού ΕΚ 261/2004, με την αριθ. ΥΠΑ/Δ1/Δ/13770/980/14/4/2005 υπουργική απόφαση (Β' 529), όπως τροποποιήθηκε με την ΥΠΑ/Δ1/Δ/1333/ 148/16/1/2007 (Β' 157) όμοια, κατώτατο και ανώτατο όριο χρηματικού προστίμου (500 - 2000 ευρώ) ανά επιβάτη. Σε περίπτωση παράβασης συντάσσεται σχετική έκθεση με συμπλήρωση ειδικού εντύπου από το αερολιμενικό όργανο που είτε διαπίστωσε την παράβαση αυτοπροσώπως είτε του γνωστοποιήθηκε η παράβαση με την υποβολή έγγραφης αναφοράς ή καταγγελίας, ενώ αρμόδιος για την επιβολή του προστίμου αυτού, για τις παραβάσεις των άρθρων 4-9 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 είναι ο Διοικητής του Αερολιμένα (Αερολιμενάρχης) εφόσον πρόκειται για Κρατικό Αερολιμένα, όπου σημειώνεται η παράβαση και ο εκάστοτε επικεφαλής της Κρατικής Αεροπορικής Αρχής, εφόσον πρόκειται για ιδιωτικό Αερολιμένα.

4. Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση (βοήθειας)

α. Περιεχόμενο του δικαιώματος

Με το άρθρο 8 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 προβλέφθηκε το δικαίωμα επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, ή μεταφοράς με άλλη

πτήση ή νέας κράτησης, στις περιπτώσεις ακύρωσης της πτήσης και άρνησης επιβίβασης σ' αυτήν, εφόσον στην τελευταία αυτή περίπτωση ο επιβάτης δεν παραχώρησε οικειοθελώς τη θέση του καθώς και στις περιπτώσεις καθυστέρησης αναχώρησης της πτήσης τουλάχιστον πέντε ωρών (μόνο επιστροφή αντιτίμου εισιτηρίου, κατ' άρθρο 6 παρ. 1 περ.ιιι του εν λόγω κανονισμού).

Ειδικότερα, σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές ο πραγματικός αερομεταφορέας οφείλει να προτείνει στον επιβάτη να επιλέξει α. την εντός επτά ημερών επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου του, στην τιμή που το αγόρασε, στην οποία συμπεριλαμβάνεται και η προμήθεια που κατέβαλε ο επιβάτης σε διαμεσολαβητή, εκτός αν η προμήθεια αυτή έχει καθοριστεί εν αγνοία του αερομεταφορέα¹⁷, 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 και της πτήσης επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του το νωρίτερο δυνατό, β. τη μεταφορά στον τελικό προορισμό του, με τη νωρίτερα δυνατή πτήση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς και συνεπώς και με πτήση άλλης αεροπορικής εταιρίας, ή και με άλλο μεταφορικό μέσο, κυρίως για τις κοντινές αποστάσεις¹⁸ και γ. τη μεταφορά του, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό άλλη ημέρα που τον εξυπηρετεί, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων. 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

¹⁷ ΔΕΕ 12.9.2018, D. H. κλπ. κατά Vueling Airlines SA, C-601/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

¹⁸ ΔΕΕ 29.7.2019, R.-L. R., O.-M. R. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL, C-354/18, ΝΟΜΟΣ

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. Ο επιβάτης έχει το δικαίωμα να επιλέξει μία από τις τρεις αυτές εναλλακτικές λύσεις, με αποκλεισμό των υπόλοιπων δύο. Ωστόσο, μπορεί να διατηρηθεί η υποχρέωση της αεροπορικής εταιρίας να καταβάλει αποζημίωση στον επιβάτη ανάλογα με την απόσταση και την καθυστέρηση σε σχέση με τον αρχικά προγραμματισμένο χρόνο άφιξης. Στην περίπτωση που ο αερομεταφορέας δεν συμμορφωθεί με την υποχρέωσή του να προσφέρει μεταφορά με άλλη πτήση ή επιστροφή υπό παρεμφερείς όρους μεταφοράς το ταχύτερο δυνατό, οφείλει να επιστρέψει το εισιτήριο στην τιμή που καταβλήθηκε, κατά τα ανωτέρω.

Όταν ο αερομεταφορέας δεν προσφέρει τη δυνατότητα ο επιβάτης να επιλέξει ανάμεσα στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και στη μεταφορά με άλλη πτήση, αλλά αποφασίσει μονομερώς να επιστρέψει το αντίτιμο του αρχικού εισιτηρίου, ο επιβάτης δικαιούται σε επιπλέον επιστροφή της διαφοράς του εισιτηρίου σε σχέση με το νέο εισιτήριο (υπό παρεμφερείς όρους μεταφοράς). Στην τελευταία αυτή περίπτωση όμως ο αερομεταφορέας έχει δικαίωμα να αρνηθεί να καταβάλει τη διαφορά μεταξύ των εισιτηρίων του επιβάτη, αν προσπάθησε να επικοινωνήσει μαζί του για να του παράσχει βοήθεια στα στοιχεία επικοινωνίας που ο ίδιος ο επιβάτης είχε δώσει, αλλά αυτός προχώρησε στους δικούς του διακανονισμούς.

Εξάλλου, αν το εισιτήριο για την πτήση αναχώρησης και το εισιτήριο για την πτήση επιστροφής έχουν αγοραστεί από διαφορετικές αεροπορικές εταιρίες και η πτήση αναχώρησης ακυρωθεί, αποζημίωση οφείλεται μόνο για την πτήση που ακυρώθηκε. Ωστόσο, αν η πτήση αναχώρησης και η πτήση επιστροφής εκτελούνται από διαφορετικούς αερομεταφορείς, αλλά αποτελούσαν μέρος ενιαίας κράτησης σε περίπτωση που ακυρωθεί η πτήση αναχώρησης, ο επιβάτης δικαιούται να επιλέξει ανάμεσα στην επιστροφή ολόκληρου του αντιτίμου

του εισιτηρίου (πτήση μετάβασης και πτήση επιστροφής)¹⁹. Αν ο επιβάτης επιλέξει να του επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου του, η αποζημίωση θα εξαρτηθεί από τον τύπο της πτήσης, ενώ αν επιλέξει μεταφορά με άλλη πτήση, η αποζημίωση θα εξαρτηθεί από τον τύπο της πτήσης και την καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό, σε σχέση με την αρχικά προγραμματισμένη ώρα άφιξης.

Τέλος, ο επιβάτης που δεν έγινε δεκτός για επιβίβαση λόγω της αναπηρίας του ή της μειωμένης κινητικότητας του, καθώς και το άτομο που το συνοδεύει, έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων ή μεταφορά με άλλη πτήση, κατά το άρθρο 8 του κανονισμού ΕΚ 261/2004. Το δικαίωμα της επιλογής πτήσης επιστροφής ή μεταφοράς με άλλη πτήση εξαρτάται από την τήρηση των απαιτήσεων ασφαλείας.

β. Αλλαγή αρχικής θέσης επιβάτη

Στο άρθρο 10 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 προβλέπεται, ότι όταν ο πραγματικός αερομεταφορέας στις περιπτώσεις καθυστέρησης ή ακύρωσης της πτήσης και άρνησης επιβίβασης, προβεί σε αλλαγή της (αρχικής) θέσης του επιβάτη, αν μεν τον τοποθετήσει σε θέση ανώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, δεν μπορεί να απαιτήσει επιπλέον πληρωμή, αν τον τοποθετήσει όμως σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, επιστρέφει εντός επτά ημερών, α) το 30% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις πτήσεις ως 1500 χλμ, ή β) το 50 % της τιμής του εισιτηρίου προκειμένου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χλμ., πλην των πτήσεων μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ και των γαλλικών

¹⁹ ΔΕΕ 6.10. 2022, flightright GmbH κατά American Airlines Inc, C-436/21, ΔΕΕ 31.5.2018 Wegener, C-537/17 και ΔΕΕ 11.7.2019, České aerolinie, C-502/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

υπερπόντιων διαμερισμάτων, και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χλμ, ή γ) το 75 % της τιμής του εισιτηρίου προκειμένου για όλες τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία α) ή β), συμπεριλαμβανομένων των πτήσεων μεταξύ της ευρωπαϊκής επικράτειας των κρατών μελών και των γαλλικών υπερπόντιων διαμερισμάτων. Τέλος, το ΔΕΕ έκρινε, ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας φέρει το βάρος της απόδειξης, ότι η μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μεταφορικό μέσο πραγματοποιήθηκε το νωρίτερο δυνατό²⁰.

γ. Πρόστιμο για άρνηση παροχής βοήθειας

Στην Ελλάδα στις περιπτώσεις άρνησης της προβλεπόμενης στο άρθρο 8 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 παροχής βοήθειας, με την μορφή της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, μεταφοράς με άλλη πτήση ή νέας κράτησης του αερομεταφορέα στον επιβάτη σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης του ή καθυστέρησης ή ακύρωσης της πτήσης του, καθορίζεται, με την ίδια ανωτέρω υπουργική απόφαση (αριθμ.ΥΠΑ/Δ1/Δ/13770/980/ 14/ 4/ 2005) κατώτατο και ανώτατο όριο χρηματικού προστίμου (1000 -3000 ευρώ) ανά επιβάτη, υπό τις ίδιες ανωτέρω προϋποθέσεις επιβολής (βλ. σελ. 27), κατόπιν έγγραφης αναφοράς ή καταγγελίας ενδιαφερόμενου επιβάτη.

5. Πανδημία λόγω κορωνοϊού COVID-19 και επιστροφή αεροπορικού εισιτηρίου με κουπόνια (vouchers).

²⁰ ΔΕΕ 29.7. 2019, R.-L. R., O.-M. R. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL,C-354/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

Στις 30.1.2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας κήρυξε την έξαρση της νόσου COVID-19 ως «κατάσταση έκτακτης ανάγκης για τη δημόσια υγεία σε διεθνές επίπεδο» και στις 11 .3.2020 τη χαρακτήρισε πανδημία. Μετά την ημερομηνία αυτή οι εσωτερικές και οι διεθνείς μετακινήσεις, για επαγγελματικούς λόγους, αλλά και για αναψυχή, επηρεάστηκαν σε ολόκληρο τον κόσμο. Η πανδημία COVID-19 οδήγησε σε εθνικές απαγορεύσεις μετακινήσεων, καθώς και σε προειδοποιήσεις ή σε περιορισμούς στα σύνορα, με συνέπεια μεγάλο αριθμό ακυρώσεων πτήσεων, ενώ πολλοί άνθρωποι αδυνατούσαν να ταξιδέψουν. Οι περιορισμοί αυτοί είχαν ως αποτέλεσμα να σταματήσουν σχεδόν τελείως τα αεροπορικά ταξίδια στην Ευρώπη και σε πολλά άλλα μέρη του κόσμου, με σοβαρές επιπτώσεις στους μεταφορείς, στους διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών και σε όλους όσους παρείχαν υπηρεσίες τουρισμού.

Ο κανονισμός ΕΚ 261/2004, αλλά και η διεθνής σύμβαση Μόντρεαλ δεν προβλέπουν περιστάσεις, όπως η εν λόγω πανδημία, εξ αιτίας των οποίων οι αερομεταφορείς θα μπορούσαν να απαλλαγούν από την υποχρέωση παροχής στους επιβάτες πτήσεων που ακυρώθηκαν επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, ή μεταφοράς με τη νωρίτερα δυνατή πτήση, ή μεταφοράς με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που εξυπηρετεί τον επιβάτη.

Για το λόγο αυτό στις 18 .3.2020 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε ανακοίνωση με ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19. Με την ανακοίνωσή της αυτή συνέστησε καταρχήν στους επιβάτες των αερομεταφορών να μην χρησιμοποιούν την επιλογή της μεταφοράς με τη νωρίτερα δυνατή πτήση, στις περιπτώσεις ματαίωσης της πτήσης λόγω της πανδημίας, γιατί αυτή μπορούσε υπό τις περιστάσεις της πανδημίας να συνεπάγεται σημαντική καθυστέρηση και τους προέτρεψε να επιλέγουν μια από τις άλλες δυο επιλογές, δηλαδή είτε την επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου ή τη μεταφορά τους σε

μεταγενέστερη ημερομηνία που τους εξυπηρετεί υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς. Σύμφωνα με την ίδια ανακοίνωση οι αερομεταφορείς είχαν υποχρέωση να ενημερώνουν τους επιβάτες όχι μόνο για όλες τις ανωτέρω επιλογές, αλλά και για την αβεβαιότητα που συνοδεύει την επιλογή της μεταφοράς με τη νωρίτερα δυνατή πτήση. Αν παρόλα αυτά ο επιβάτης έκανε χρήση αυτής της εναλλακτικής επιλογής, ο αερομεταφορέας όφειλε να τον ενημερώσει το νωρίτερο δυνατό για την πρώτη διαθέσιμη πτήση προκειμένου ο επιβάτης να μπορέσει να κάνει χρήση της.

Η πρακτική όμως των αεροπορικών εταιριών κατά το χρόνο της πανδημίας ήταν πολύ διαφορετική από τα ανωτέρω προβλεπόμενα στον κανονισμό και στις ανωτέρω κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ειδικότερα, οι περισσότερες αεροπορικές εταιρίες, λόγω του κινδύνου της οικονομικής κατάρρευσης τους, επέλεξαν να παρέχουν στους επιβάτες των πτήσεων που ακυρώνονταν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, αντί της άμεσης και εντός 7 ημερών επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, που προβλέπει ο κανονισμός EK 261/2004 σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης, κουπόνια (vouchers) ίσης αξίας με το αντίτιμο του εισιτηρίου τους, για μελλοντική χρήση τους, εντός προκαθορισμένου χρονικού πλαισίου. Για το θέμα αυτό η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις ανωτέρω από 18.3.2020 κατευθυντήριες γραμμές, σημείωσε ότι η παροχή vouchers είναι θεμιτή στις περιπτώσεις που ο επιβάτης ακυρώνει με δική του πρωτοβουλία την κράτησή του, εφόσον δεν επιθυμεί ή δεν μπορεί να ταξιδέψει λόγω των ταξιδιωτικών περιορισμών. Και αυτό γιατί οι κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών δεν καλύπτουν περιπτώσεις, κατά τις οποίες οι επιβάτες δεν μπορούν να ταξιδέψουν ή επιθυμούν να ματαιώσουν ένα ταξίδι με δική τους πρωτοβουλία. Το κατά πόσο ένας επιβάτης λαμβάνει επιστροφή χρημάτων ή όχι στις εν λόγω περιπτώσεις εξαρτάται από τον τύπο του εισιτηρίου (με επιστρεφόμενο αντίτιμο, με δυνατότητα αλλαγής

κράτησης), όπως καθορίζεται στους όρους και τις προϋποθέσεις του μεταφορέα.

Στις περιπτώσεις όμως που η πτήση ακυρώθηκε με πρωτοβουλία του αερομεταφορέα (ακόμα και αν οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις) δεν μπορεί ο αερομεταφορέας να προσφέρει στους επιβάτες μόνο κουπόνι (voucher) ίσης αξίας με το εισιτήριο, αν ο επιβάτης δεν συμφωνεί με τη λύση αυτή και επιθυμεί την επιστροφή της τιμής του εισιτηρίου του. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το ότι οι αεροπορικές εταιρίες δεν προσέφεραν στους επιβάτες όλες τις ανωτέρω επιλογές και ιδίως την επιλογή επιστροφής του αντιτίμου, αλλά προσέφεραν voucher ίσης αξίας για πτήση σε μεταγενέστερο χρόνο, αντιβαίνει στον Κανονισμό ΕΚ 261/2004.

Στην Ελλάδα, μάλιστα, με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (Π.Ν.Π.) 134/20 (Α'84) ορίστηκε αντίθετα με τον ανωτέρω κανονισμό, ότι για το χρονικό διάστημα από 25.2.2020 ως 30.9.2020, οι απαιτήσεις επιστροφής του αντιτίμου αεροπορικών εισιτηρίων προς επιβάτες, λόγω ματαιώσεων πτήσεων, εφόσον προβλέπονται από την ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία, ικανοποιούνται με την παροχή προς τους δικαιούχους πιστωτικού σημειώματος (voucher), ίσης αξίας με το αντίτιμο του εισιτηρίου της ματαιωθείσας πτήσης, χωρίς το δικαίωμα επιλογής της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου.

Στη συνέχεια, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε τη σύσταση 2020/648 της 13ης Μαΐου 2020 σχετικά με τα ανωτέρω κουπόνια (vouchers) που προσφέρονταν από τους μεταφορείς και τους διοργανωτές σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής χρημάτων, με την επιφύλαξη όμως πάντα της οικειοθελούς αποδοχής εκ μέρους του επιβάτη ή του ταξιδιώτη στις περιπτώσεις ματαίωσης της πτήσης από τον μεταφορέα που πραγματοποιήθηκε από την 1/3/2020 και μετά για λόγους που συνδέονται με την πανδημία COVID-19 καθώς και σε περίπτωση τροποποίησης ή καταγγελίας της σύμβασης που πραγματοποιήθηκε μετά την ίδια

ημερομηνία, για λόγους που συνδέονται με την πανδημία COVID. Σύμφωνα με τη σύσταση αυτή τα κουπόνια θα πρέπει να έχουν ελάχιστη περίοδο ισχύος 12 μηνών και οι μεταφορείς και οι διοργανωτές θα πρέπει να επιστρέφουν αυτόματα το συνολικό ή μέρος του ποσού του σχετικού κουπονιού που δεν έχει χρησιμοποιηθεί στον επιβάτη ή τον ταξιδιώτη μέσα σε 14 ημέρες από τη λήξη της ισχύος του, αν το κουπόνι δεν έχει ολόκληρο ή μέρος αυτού χρησιμοποιηθεί. Αν η περίοδος ισχύος των κουπονιών υπερβαίνει τους 12 μήνες, οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων το αργότερο 12 μήνες μετά την έκδοση του σχετικού κουπονιού και εν συνεχεία, θα πρέπει να έχουν το ίδιο δικαίωμα ανά πάσα στιγμή, με την επιφύλαξη των νομικών διατάξεων περί παραγραφής. Τα κουπόνια αυτά θα πρέπει να είναι μεταβιβάσιμα σε άλλον επιβάτη χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Τέλος τα κουπόνια αυτά θα πρέπει να αναφέρουν την περίοδο ισχύος τους και να προσδιορίζουν όλα τα δικαιώματα που συνδέονται με αυτά, ενώ θα πρέπει να εκδίδονται με σταθερό μέσο, όπως μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή χαρτί.

6. Το δικαίωμα αποζημίωσης.

α. Κατά τη σύμβαση της Βαρσοβίας.

Με τη σύμβαση της Βαρσοβίας, που κυρώθηκε με τον α.ν. 596/1937, όπως τροποποιήθηκε, θεσπίστηκε, ότι ο επιβάτης που αξιώνει αποζημίωση από αερομεταφορέα μεταξύ άλλων και για ζημία από την καθυστέρηση της πτήσης (άρθρο 19) δεν είναι υποχρεωμένος να επικαλεστεί για τη θεμελίωση της σχετικής αγωγής του και πταίσμα του εναέριου μεταφορέα, το οποίο τεκμαίρεται (νόθος αντικειμενική ευθύνη). Ο αερομεταφορέας, όμως, μπορεί, κατά τα άρθρα 20 και 21 της σύμβασης να απαλλαγεί από την ευθύνη και την συνακόλουθη

υποχρέωση αποζημίωσης επιβάτη, αν αποδείξει ότι πήρε τα αναγκαία μέτρα για την αποφυγή της ζημίας ή ότι ήταν αδύνατο να πάρει τα μέτρα αυτά, ενώ καθίσταται απεριόριστα υπεύθυνος, κατά το άρθρο 27 της σύμβασης αν αποδειχθεί ότι η ζημία του επιβάτη οφείλεται σε δόλιες ενέργειες ή σφάλματα από βαριά αμέλεια του ίδιου ή των προσηθέντων από αυτόν προσώπων..

Περαιτέρω, ορίστηκε ανώτατο όριο αποζημίωσης κατά τη μεταφορά προσώπων στο ποσό των 250.000 χρυσών φράγκων και για τις αποσκευές σε 250 φράγκα ανά κιλό, εκτός αν ο επιβάτης έχει υποβάλει ειδική δήλωση για μεγαλύτερη αξία αυτών και έχει καταβάλει και το συμπληρωματικό τέλος. Ως τέτοιο φράγκο νοείται νομισματική μονάδα βάρους 65,5 χιλιοστογράμμων χρυσού, καθαρότητας 900/1000, που μετατρέπεται σε εθνικό νόμισμα, σύμφωνα με την σε χρυσό αξία του νομίσματος αυτού στο Χρηματιστήριο Αθηνών, κατά την ημέρα έκδοσης της απόφασης²¹.

β. Κατά τη σύμβαση Μόντρεαλ

Στη συνέχεια με τη σύμβαση Μόντρεαλ, που όπως προαναφέρθηκε έχει κυρώσει και η Ευρωπαϊκή Ένωση, ορίστηκε στο άρθρο 19, ότι ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη ζημία που προκαλείται εξ αιτίας καθυστέρησης της αεροπορικής μεταφοράς επιβατών, αποσκευών ή φορτίου, και ότι μπορεί να απαλλαγεί αν αυτός και οι υπάλληλοι και πράκτορες του είχαν λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για αποτροπή της ζημίας ή δε μπορούσαν να τα λάβουν, ενώ κατά το άρθρο 20 της σύμβασης αυτής αν ο μεταφορέας αποδείξει ότι η ζημία προκλήθηκε ή συνετέλεσε σ' αυτήν η αμέλεια ή άλλη εσφαλμένη πράξη ή παράλειψη του προσώπου που ζητά αποζημίωση, ή του προσώπου από το οποίο απορρέουν τα δικαιώματα του, ο μεταφορέας απαλλάσσεται

²¹ ΟΛΑΠ 102/1975 ΝοΒ 23. 652, ΟΛΑΠ 1142/1974 ΝοΒ 23. 641

πλήρως ή εν μέρει από την ευθύνη του έναντι του αιτούντος την αποζημίωση, εφόσον η αμέλεια ή η εσφαλμένη πράξη ή η παράλειψη προκάλεσαν τη ζημία ή συνετέλεσαν σ' αυτήν.

Σε περίπτωση ζημίας από την καθυστέρηση των αποσκευών του επιβάτη αερομεταφοράς, το άρθρο 26 παρ. 2 εδ. β της σύμβασης Βαρσοβίας, 31 παρ. 2 εδ. β της σύμβασης Μόντρεαλ και ο κανονισμός ΕΚ 2027/1997 (παράρτημα παρ. 8) ορίζουν, ότι πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά πριν στον αερομεταφορέα διαμαρτυρία, εντός 21 ημερών από την ημερομηνία που οι αποσκευές τέθηκαν στη διάθεση του επιβάτη.

Κατά το άρθρο 22 της σύμβασης Μόντρεαλ σε περίπτωση ζημίας που προκληθεί λόγω καθυστέρησης κατά τη μεταφορά προσώπων, κατά το άρθρο 19 η ευθύνη του μεταφορέα για κάθε επιβάτη περιορίζεται στα 4.150 Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα.

Όσον αφορά στη μεταφορά αποσκευών, η ευθύνη του μεταφορέα από τη ζημία λόγω καθυστέρησης τους περιορίζεται στα 1000 Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα για κάθε επιβάτη, εκτός εάν ο επιβάτης, κατά την παράδοση των ελεγμένων αποσκευών στο μεταφορέα, υποβάλει ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού και εφόσον έχει καταβάλει και συμπληρωματικό ποσό, όπως το απαιτεί η περίπτωση. Τότε, ο μεταφορέας ευθύνεται για την καταβολή ποσού, το οποίο δεν υπερβαίνει το δηλωθέν, εκτός αν αποδείξει ότι το ποσό είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό ασφαλιστικό συμφέρον του επιβάτη για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού.

Το Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα (ΕΤΔ) αποτελεί διεθνή μονάδα υπολογισμού της αποζημίωσης του αεροπορικού μεταφορέα, όπως αυτό υπολογίζεται από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και τα της μετατροπής του προβλέπονται στο άρθρο 23 της Σύμβασης του Μόντρεαλ. Η μετατροπή του ΕΤΔ σε εθνικό νόμισμα πραγματοποιείται σε περίπτωση δικαστικών διαδικασιών σύμφωνα με την αξία αυτών των νομισμάτων σε Ε.Τ.Δ. κατά την ημερομηνία της δίκης. Η αξία του εθνικού νομίσματος

ενός συμβαλλόμενου κράτους, το οποίο είναι μέλος του Δ.Ν.Τ., όπως η Ελλάδα, σε Ε.Τ.Δ. υπολογίζεται σύμφωνα με τη μέθοδο αποτίμησης που εφαρμόζει το Δ.Ν.Τ. κατά την ημερομηνία εκδίκασης για τις δικές του εργασίες και συναλλαγές. Η μετατροπή των αποζημιώσεων σε εθνικό νόμισμα γίνεται σύμφωνα με την αξία του εθνικού νομίσματος σε σχέση με τη νομισματική μονάδα Τ.Δ. Στα κράτη μέλη της Ε.Ε., όπου ισχύει το ευρώ, η αντιστοιχία είναι περίπου 1 Ε.Τ.Δ.= 1,20 Ε ²².

Στο άρθρο 12 του κανονισμού ΕΚ 1107/2006 προβλέπεται ότι σε περιπτώσεις που κατά τη μεταφορά στο αεροσκάφος χάνονται ή υφίστανται ζημία αναπηρικά αμαξίδια, λοιπός κινητικός εξοπλισμός και εξοπλισμός που συμβάλλει στη διευκόλυνση της κινητικότητας επιβάτη, στον επιβάτη αυτό χορηγείται αποζημίωση, σύμφωνα με το διεθνές, το κοινοτικό και εθνικό δίκαιο.

γ. Κατά τον κανονισμό ΕΚ 261/2004

γα. Γενικά

Με το άρθρο 7 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 ρυθμίστηκε το δικαίωμα αποζημίωσης επιβάτη αερομεταφοράς από τον εναέριο μεταφορέα με βάση τη χιλιομετρική απόσταση και τον ενδοκοινοτικό ή μη χαρακτήρα της πτήσης. Η αποζημίωση αυτή, ορίζεται κατ' αποκοπή, είναι τυποποιημένη και άμεση ²³ και μπορεί να την ζητήσει ο επιβάτης από τον μεταφορέα απλώς και μόνο επειδή πληρούνται οι προϋποθέσεις

²² Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Αεροπορική μεταφορά επιβατών, Γ' έκδοση 2015, σελ. 135-137, ΠΠρ. ΑΘ 1555/2016, ΝΟΜΟΣ

²³ ΔΕΕ 29.7.2019, Radu Lucian Rusu κλπ. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL, C-354/18, ΝΟΜΟΣ

του κανονισμού²⁴. Ειδικότερα, ο επιβάτης δικαιούται να λάβει αποζημίωση ύψους: α) διακοσίων πενήντα (250) ευρώ για όλες τις πτήσεις ως και 1.500 χλμ., β) τετρακοσίων (400) ευρώ για όλες τις πτήσεις εντός ΕΕ άνω των 1.500 χλμ. και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1.500 και 3.500 χλμ., γ) εξακοσίων (600) ευρώ για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις. Η αποζημίωση αυτή μπορεί να μειωθεί κατά 50%, όταν ο αερομεταφορέας προσφέρει στον επιβάτη μεταφορά στον τελικό προορισμό του με άλλη πτήση, 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 ως 1500 χλ. ή β) τρεις ώρες προκειμένου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χλμ. και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χλμ., ή γ) τέσσερις ώρες προκειμένου για όλες τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία α) ή β). Η αποζημίωση καταβάλλεται σε εύλογο χρόνο (εκτός από την περίπτωση της άρνησης επιβίβασης που καταβάλλεται άμεσα) με μετρητά ή με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, ή με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή εφόσον συμφωνήσει ενυπόγραφα ο επιβάτης ακόμα και με ταξιδιωτικά κουπόνια (vouchers) ή και με άλλες υπηρεσίες (π.χ. αεροπορικά μίλια).

Ο δικαιούχος επιβάτης της αποζημίωσης του άρθρου 7 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 μπορεί να αξιώσει την καταβολή της στο εθνικό νόμισμα, που αποτελεί νόμιμο χρήμα στον τόπο της κατοικίας του²⁵.

γβ. Αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης.

²⁴ ΔΕΕ 29.9.2022, Polskie Linie Lotnicze «LOT» S.A. κατά Budapest Főváros Kormányhivatala, C-597/20, σκέψεις 30-32, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

²⁵ ΔΕΕ 3.12.2020, Delfly sp. zo.o. κατά Smartwings Poland sp. z o.o., πρώην Travel Service Polska sp. z o.o., C-356/19, σκέψη 46, ΝΟΜΟΣ

Ο πραγματικός αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την καταβολή της ανωτέρω αποζημίωσης του άρθρου 7 του εν λόγω κανονισμού, που προβλέπεται για την περίπτωση ματαίωσης της πτήσης στο άρθρο 5 παρ. 1γ. αυτού, αν ο επιβάτης πληροφορήθηκε α. τη ματαίωση 14 ημέρες πριν, β. δυο εβδομάδες ως επτά ημέρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση και στον επιβάτη προσφέρεται μεταφορά με άλλη πτήση, ώστε να αναχωρήσει το αργότερο δυο ώρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φθάσει στον τελικό του προορισμό σε λιγότερο από 4 ώρες μετά την αρχική ώρα άφιξης και γ. επτά ημέρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση και του προσφερθεί μεταφορά με άλλη πτήση, ώστε να αναχωρήσει το αργότερο μία ώρα πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φθάσει στον τελικό του προορισμό σε λιγότερο από δυο ώρες μετά την αρχική ώρα άφιξης.

Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης κατά τα ανωτέρω ενημέρωσης προσωπικά του επιβάτη για τη ματαίωση της πτήσης το φέρει ο πραγματικός αερομεταφορέας, ενώ δεν αρκεί η έγκαιρη ενημέρωση μόνο του μεσάζοντα, μέσω του οποίου συνάφθηκε η σύμβαση αεροπορικής μεταφοράς με τον επιβάτη, ο οποίος δεν ενημέρωσε τον επιβάτη για τη ματαίωση, εντός της νόμιμης προθεσμίας και ο επιβάτης δεν είχε εξουσιοδοτήσει ρητώς τον μεσάζοντα να λαμβάνει τις πληροφορίες που διαβιβάζει ο πραγματικός αερομεταφορέας.²⁶

Ο επιβάτης αεροπορικής μεταφοράς ο οποίος έλαβε αποζημίωση λόγω ματαίωσης της πτήσης και αποδέχθηκε την προσφερθείσα σε αυτόν μεταφορά με εναλλακτική πτήση μπορεί και αυτός να αξιώσει αποζημίωση κατά το άρθρο 7 του εν λόγω κανονισμού λόγω της

²⁶ ΔΕΕ 21.12.2021, Airhelp Limited κατά Laudamotion GmbH, C-263/20, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

καθυστερήσης της εναλλακτικής πτήσης, σε περίπτωση κατά την οποία η καθυστέρηση αυτή ανέρχεται σε τέτοιο αριθμό ωρών, ώστε να θεμελιώνεται δικαίωμα αποζημίωσης και ο αερομεταφορέας της εναλλακτικής πτήσης είναι ο ίδιος με εκείνον της ματαιωθείσας ²⁷.

γγ. Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης.

Στην περίπτωση άρνησης επιβίβασης, στον επιβάτη καταβάλλεται, όπως προαναφέρθηκε, αμέσως, κατ' άρθρο 4 παρ. 3 του εν λόγω κανονισμού, η ανωτέρω αποζημίωση του άρθρου 7 αυτού, ενώ ο επιβάτης πέραν της ανωτέρω αποζημίωσης έχει το δικαίωμα να επιδιώξει δικαστικά και αποζημίωση κατά τις διατάξεις του εθνικού δικαίου προκειμένου να ζητήσει επανόρθωση και της θετικής ζημίας και της ηθικής του βλάβης, που τυχόν υπέστη από την υπαίτια αδυναμία παροχής. Αν όμως ο επιβάτης παρέδωσε εθελοντικά τη θέση του με αντάλλαγμα ένα ταξιδιωτικό κουπόνι, αεροπορικά μίλια ή άλλο είδος αποζημίωσης, δεν έχει πλέον δικαίωμα αποζημίωσης δυνάμει του ανωτέρω κανονισμού (άρθρο 12 παρ 2).

γδ. Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης.

Η ανωτέρω αποζημίωση, του άρθρου 7 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 οφείλεται, όπως προαναφέρθηκε και στις περιπτώσεις καθυστέρησης της πτήσης, μολονότι στις σχετικές διατάξεις του άρθρου 6 του κανονισμού δεν προβλέπεται αποζημίωση στις περιπτώσεις

²⁷ ΔΕΕ 12.3.2020, Α κ.λπ. κατά Finnair Oyj, C-832/18

αυτές. Ειδικότερα το ΔΕΕ έκρινε αρχικά στις 19.1.2009, στις ανωτέρω συνεκδικασθείσες υποθέσεις Sturgeon κατά Condor και Flugdienst και Böck/Lepuschitz κατά Air France,S.A, ότι τα άρθρα 5, 6 και 7 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 έχουν την έννοια, όσον αφορά στην εφαρμογή του δικαιώματος αποζημίωσης, ότι οι επιβάτες πτήσεων με καθυστέρηση μπορούν να εξομοιώνονται με τους επιβάτες πτήσεων που ματαιώθηκαν και μπορούν επομένως να επικαλούνται το προβλεπόμενο στο άρθρο 7 του εν λόγω κανονισμού δικαίωμα αποζημίωσης, όταν εξαιτίας της καθυστέρησης πτήσης φθάνουν στον τελικό τους προορισμό τρεις και πλέον ώρες αργότερα από την ώρα άφιξης, που είχε αρχικά προγραμματίσει ο αερομεταφορέας, έχοντας υποστεί ανάλογη απώλεια χρόνου. Στην ίδια απόφαση (σκέψη 63) το Δικαστήριο επεσήμανε ότι οι αερομεταφορείς δικαιούνται να επικαλεστούν μείωση της αποζημίωσης κατά 50 %, όπως προβλέπεται στο άρθρο 7 παρ. 2 γ του εν λόγω κανονισμού, στις περιπτώσεις επιβατών με καθυστέρηση, εφόσον η καθυστέρηση δεν ξεπερνά τις 4 ώρες. Η νομολογία αυτή για την αποζημίωση της καθυστέρησης της πτήσης επιβεβαιώθηκε και με νεώτερες αποφάσεις του ΔΕΕ²⁸. Και στον επιβάτη πτήσης με ανταπόκριση οφείλεται αποζημίωση βάσει του άρθρου 7 του εν λόγω κανονισμού, όταν η πτήση αναχώρησε με καθυστέρηση μικρότερη των χρονικών ορίων, που προβλέπει το άρθρο 6 του κανονισμού αυτού, αλλά έφτασε στον τελικό προορισμό με καθυστέρηση ίση ή μικρότερη των τριών ωρών σε σχέση με την προγραμματισμένη ώρα άφιξης²⁹.

²⁸ ΔΕΕ 7.7.2022, ΚΥ κ.λπ. κατά SATA International – Azores Airlines SA., C-308/21, σκέψη 19, ΝΟΜΟΣ, ΔΕΕ 23.10.2012 συνεκδικαζόμενες υποθέσεις Nelson κλπ κατά Deutsche Lufthansa AG και TUI Travel κλπ κατά Civil Aviation Authority, C581/10 και C- 629/10, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

²⁹ ΔΕΕ 26.2.2013, Air France κατά Folkerts,C-11/11,Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

7. Συμπληρωματική (περαιτέρω) αποζημίωση

Η άρνηση επιβίβασης και η ματαίωση ή η μεγάλη καθυστέρηση πτήσης ενδέχεται να επιφέρει δύο είδη ζημιών στους επιβάτες: α. ζημιές κοινές για όλους τους επιβάτες, που συνίστανται στην ταλαιπωρία τους από την άρνηση επιβίβασης, τη ματαίωση ή την καθυστέρηση της πτήσης, οι οποίες μπορούν να αποκατασταθούν από τον αερομεταφορέα με την παροχή, της κατ' αποκοπή αποζημίωσης του άρθρου 7 του κανονισμού ΕΚ 261/2004, αμέσως στην περίπτωση άρνησης επιβίβασης και εντός ευλόγου χρόνου στις άλλες δυο περιπτώσεις, χωρίς να χρειάζεται άσκηση αγωγής και β. ζημιές προσωπικές, που έχουν σχέση με το λόγο πραγματοποίησης του ταξιδιού κάθε επιβάτη, των οποίων η αποκατάσταση προϋποθέτει την κατά περίπτωση εκτίμηση της έκτασης τους και επομένως, μπορεί, να γίνει μόνο εκ των υστέρων με την παροχή εξατομικευμένης αποζημίωσης, μετά την άσκηση σχετικής αγωγής του εκάστοτε επιβάτη κατά του αερομεταφορέα³⁰.

Ειδικότερα, ο επιβάτης πτήσης που ακυρώθηκε ή καθυστέρησε πέραν των 2 ωρών ή που δεν επιβιβάστηκε σ' αυτήν λόγω άρνησης του αερομεταφορέα δικαιούται, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 1 του κανονισμού ΕΚ 261/2004, να ζητήσει, κατά τις διατάξεις της σύμβασης Μόντρεαλ και του εθνικού δικαίου και "περαιτέρω" αποζημίωση για την τυχόν υλική ζημία που τυχόν υπέστη, αλλά και την ηθική του βλάβη. Στην περίπτωση όμως της άρνησης επιβίβασης δεν δικαιούται την αποζημίωση αυτή ο εθελοντής επιβάτης που παραιτήθηκε από την κράτησή του, με την επιφύλαξη όμως των οικείων αρχών και κανόνων του εθνικού δικαίου και της νομολογίας (παρ. 2 άρθρου 12).

³⁰ΔΕΕ 10.1.2006, International Air Transport Association και European Law Fares Airline Association, C-344/2004, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

Η "περαιτέρω αποζημίωση" του άρθρου 12 θεσπίστηκε για να συμπληρώνει τα μέτρα που προβλέπει ο εν λόγω κανονισμός, ώστε οι επιβάτες να αποζημιώνονται για όλη τη ζημία την οποία υπέστησαν λόγω του ότι ο αερομεταφορέας δεν εκπλήρωσε τις συμβατικές υποχρεώσεις του. Επομένως, η διάταξη αυτή του άρθρου 12 του κανονισμού ΕΚ 261/2004 παρέχει στον εθνικό δικαστή τη δυνατότητα να υποχρεώσει τον αερομεταφορέα να καταβάλει, με άλλη νομική βάση και όχι με βάση τον κανονισμό ΕΚ 261/2004, δηλαδή κυρίως υπό τις προϋποθέσεις της σύμβασης Μόντρεαλ ή του εθνικού δικαίου, αποζημίωση για τη ζημία που υπέστησαν οι επιβάτες από τη μη εκτέλεση ή τη μη προσήκουσα εκτέλεση της σύμβασης εναέριας μεταφοράς.

Η "περαιτέρω" αποζημίωση του άρθρου 12 του εν λόγω κανονισμού δεν μπορεί να αποτελέσει νομική βάση για αξίωση, προκειμένου ο εθνικός δικαστής να υποχρεώσει τον αερομεταφορέα να καταβάλει στους επιβάτες, των οποίων η πτήση καθυστέρησε ή ματαιώθηκε, τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν, γιατί ο αερομεταφορέας δεν συμμορφώθηκε με τις υποχρεώσεις φροντίδας και βοήθειας των άρθρων 8 και 9 του κανονισμού. Από την "περαιτέρω" αποζημίωση ο εθνικός δικαστής μπορεί να εκπέσει την αποζημίωση που ο επιβάτης έλαβε δυνάμει του ανωτέρω κανονισμού, αλλά ο κανονισμός δεν τον υποχρεώνει να προβεί στην έκπτωση αυτή, ούτε τάσσει στο αρμόδιο εθνικό δικαστήριο προϋποθέσεις βάσει των οποίων μπορεί να προβεί στην ως άνω έκπτωση³¹.

8. Έκτακτες περιστάσεις, ως λόγος απαλλαγής του αερομεταφορέα από την υποχρέωση αποζημίωσης .

³¹ ΔΕΕ 29.7.2019, Radu Lucian Rusu κλπ. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL, C-354/18, ΝΟΜΟΣ.

α. Έννοια και περιπτώσεις.

Σύμφωνα με τις αιτιολογικές σκέψεις 14 και 15 και το άρθρο 5 παρ. 3, του κανονισμού ΕΚ 261/2004, όπως έχουν ερμηνευθεί από το ΔΕΕ, ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την υποχρέωση αποζημίωσης των επιβατών, κατά το άρθρο 7 του κανονισμού αυτού, αν μπορεί να αποδείξει α. ότι η ματαίωση της πτήσης ή η καθυστέρηση διάρκειας ίσης ή μεγαλύτερης από τρεις ώρες κατά την άφιξη οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις, τις οποίες δεν θα μπορούσε να έχει αποφύγει ακόμη και αν είχε λάβει τα κατάλληλα μέτρα ³² και β. ότι κατά τις έκτακτες αυτές περιστάσεις πράγματι έλαβε τα κατάλληλα μέτρα, χρησιμοποιώντας όλες τις δυνατότητες του σε ανθρώπινο δυναμικό και υλικά μέσα, καθώς και τις χρηματοοικονομικές του δυνατότητες, προκειμένου να αποτρέψει τη ματαίωση ή τη σημαντική καθυστέρηση της συγκεκριμένης πτήσης³³. Δεν μπορεί όμως να απαιτηθεί από τον αερομεταφορέα να υποβληθεί σε θυσίες που υπερβαίνουν τις δυνατότητες της επιχείρησης του στη συγκεκριμένη χρονική στιγμή ³⁴ Οι δύο παραπάνω προϋποθέσεις πρέπει να συντρέχουν σωρευτικά³⁵.

³² ΔΕΕ 4.4.2019, Germanwings GmbH vs. Wolfgang Pauels, C-501/17, ΔΕΕ 4.5.2017, Pešková και Peška, C-315/15, σκέψη 20 όσον αφορά στη ματαίωση, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ, ΔΕΕ19.11.2009, Chr. Sturgeon κλπ. κατά Air France SA (συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07) όσον αφορά στην καθυστέρηση

³³ ΔΕΕ 22.12.2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, σκέψεις 40 και 41, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

³⁴ πρβλ. ΔΕΕ 4.5. 2017, Pešková και Peška, C-315/15, σκέψεις 29 και 34.

Οι έκτακτες περιστάσεις αφορούν πάντα συγκεκριμένο αεροσκάφος σε συγκεκριμένη ώρα³⁶, ενώ ο αερομεταφορέας οφείλει να λαμβάνει υπόψη του τον κίνδυνο καθυστέρησης που οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις ³⁷.

Κατά πάγια νομολογία του ΔΕΕ, έκτακτες περιστάσεις, κατά την έννοια του άρθρου 5 παρ. 3, του ανωτέρω κανονισμού, το οποίο ερμηνεύεται στενά από το ΔΕΕ, γιατί αποτελεί παρέκκλιση από την αρχή του δικαιώματος αποζημίωσης των επιβατών, μπορούν να χαρακτηρισθούν, τα γεγονότα τα οποία, από τη φύση τους και τα αίτια τους, δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του πραγματικού αερομεταφορέα και επί των οποίων ο μεταφορέας αυτός δεν έχει πραγματικό έλεγχο ³⁸.

Τέτοια γεγονότα αποτελούν η βλάβη αεροσκάφους που προκαλείται από την πρόσκρουση πτηνού³⁹, η βλάβη ελαστικού του αεροσκάφους εξαιτίας ξένου αντικειμένου, όπως ένα εγκαταλελειμμένο θραύσμα στο διάδρομο αποπροσγείωσης, η ύπαρξη καυσίμων σε διάδρομο προσγείωσης/απογείωσης, όταν τα εν λόγω καύσιμα δεν προέρχονται από αεροσκάφος του αερομεταφορέα, που εκτέλεσε την εν λόγω πτήση

³⁵ ΔΕΕ 17.4.2018 Krüsemann κ.λπ., C195/17, C197/17 ως C203/17, C226/17, C228/17, C254/17, C274/17, C275/17, C278/17 ως C286/17 και C290/17 ως C292/17, σκέψη 34, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

³⁶ ΔΕΕ 4.10.2012, Finnair, C- 22/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

³⁷ ΔΕΕ 12.5.2011, Andrejs Eglītis, Edvards Ratnieks κατά Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, C- 294/10, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ.

³⁸ πρβλ. ΔΕΕ 22.12.2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, σκέψη 23, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

³⁹ ΔΕΕ 4.5. 2017, Pešková και Peška, C-315/15

και η παρουσία τους επέφερε τη διακοπή λειτουργίας του αεροδιαδρόμου και, κατά συνέπεια, τη μεγάλη καθυστέρηση πτήσης από ή προς το αεροδρόμιο αυτό⁴⁰ και η αδυναμία εφοδιασμού με καύσιμα του αεροσκάφους από τον αερολιμένα προέλευσης σε περίπτωση γενικευμένης αδυναμίας εφοδιασμού, όταν ο αερολιμένας έχει την ευθύνη διαχείρισης του συστήματος εφοδιασμού ⁴¹.

Έκτακτες περιστάσεις συνιστούν επίσης (κατά την αιτιολογική σκέψη 14 του εν λόγω κανονισμού) και οι περιπτώσεις πολιτικής αστάθειας, τρομοκρατικών επιθέσεων, 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, όπως η απαγόρευση της εναέριας κυκλοφορίας σε τμήμα του ευρωπαϊκού εναέριου χώρου λόγω της έκρηξης ηφαιστείου⁴² και η ενοχλητική συμπεριφορά επιβάτη με συνέπεια την αλλαγή πορείας του αεροσκάφους ⁴³.

⁴⁰ ΔΕΕ 26.6. 2019, „André Moens κατά Ryanair Ltd., C-159/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

⁴¹ ΔΕΕ 7.7.2022, ΚΥ κ.λπ. κατά SATA International – Azores Airlines SA., C-308/21, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

⁴² ΔΕΕ 31.1.2013, Mc Donagh, C-12/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

⁴³ ΔΕΕ 11.6.2020, Transportes Aéreos Portugueses, C-74/2019, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

Δεν συνιστά έκτακτη περίπτωση η αυθόρμητη απουσία ενός σημαντικού μέρους του ιπτάμενου προσωπικού («αδέσποτη απεργία») του πραγματικού αερομεταφορέα, η οποία οφείλεται στην αιφνιδιαστική αναγγελία από αυτόν της αναδιάρθρωσης της επιχείρησης, κατόπιν πρόσκλησης, που δεν προήλθε από τους εκπροσώπους των εργαζομένων της επιχείρησης, αλλά αυθόρμητα από τους ίδιους τους εργαζομένους οι οποίοι έλαβαν άδεια ασθενείας⁴⁴.

Έκτακτες περιστάσεις, όπως προαναφέρθηκε συνιστούν και οι μετεωρολογικές συνθήκες, όπως η κακοκαιρία, που καθιστούν αδύνατη τη διασφάλιση της ασφάλειας της πτήσης αεροσκάφους. Για να χαρακτηριστεί όμως μία κακοκαιρία ως έκτακτη περίπτωση θα πρέπει να συντρέχουν πολύ ιδιαίτερες και αδύνατο να προβλεφθούν καιρικές συνθήκες και μόνο αν είναι αδύνατο για οποιαδήποτε αερομεταφορέα να πετάξει λόγω της κακοκαιρίας αυτής, δεν οφείλεται αποζημίωση⁴⁵. Το βάρος απόδειξης για την αδυναμία εκτέλεσης της συγκεκριμένης πτήσης έχει ο αερομεταφορέας, ο οποίος οφείλει να αποδείξει ότι η πραγματοποίηση της πτήσης υπό τις συγκεκριμένες καιρικές συνθήκες θα ήταν αδύνατη ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα κατάλληλα για μέτρα.

β. Τεχνικά προβλήματα αεροσκάφους .

Οι αερομεταφορείς έρχονται συχνά αντιμέτωποι με τεχνικά προβλήματα των αεροσκαφών, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών συνθηκών υπό τις οποίες πραγματοποιείται η αεροπορική μεταφορά και της περίπλοκης τεχνολογίας των αεροσκαφών. Οι τεχνικές βλάβες των

⁴⁴ ΔΕΕ 17.4.2018, Krüsemann κ.λπ. συνεκδικαζόμενες υποθέσεις C-195/17, C-197/17 ως C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 ως C-286/17 και C-290/17 ως C-292/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

⁴⁵ πρβλ. Ειρ. Θεσ. διαδικασία μικροδιαφορών 1842/2020, ΝΟΜΟΣ

αεροσκαφών που συχνά έχουν ως αποτέλεσμα τη ματαίωση ή την καθυστέρηση πτήσεων δεν αποτελούν κατ' αρχήν, αυτές καθαυτές, έκτακτες περιστάσεις. Αποτελούν τέτοιες μόνο αν δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα και διαφεύγουν τον αποτελεσματικό έλεγχο του τελευταίου λόγω της φύσης ή των αιτιών τους. Τεχνικά προβλήματα που διαπιστώνονται κατά τη συντήρηση των αεροσκαφών ή λόγω έλλειψης τέτοιας συντήρησης δεν αποτελούν «έκτακτες περιστάσεις» του άρθρου 5 παρ. 3, του κανονισμού ΕΚ 261/2004 ⁴⁶. Συνεπώς, δεν συνιστά έκτακτη περίσταση η πρόωρη ή ακόμη και η αιφνίδια βλάβη ορισμένων εξαρτημάτων του αεροσκάφους, δεδομένου ότι, κατ' αρχήν, συνδέεται αναπόσπαστα με το σύστημα λειτουργίας του αεροσκάφους ⁴⁷. Ειδικότερα, δεν αποτελεί έκτακτη περίσταση η βλάβη στα ελαστικά ενός αεροσκάφους, γιατί η πρόωρη ή ακόμη και η αιφνιδιαστική αστοχία τους αποτελεί, κατ' αρχήν, γεγονός που συνδέεται αναπόσπαστα με το σύστημα λειτουργίας του αεροσκάφους ⁴⁸.

Ορισμένα όμως τεχνικά προβλήματα ενδέχεται να αποτελούν έκτακτες περιστάσεις. Τέτοιο γεγονός θα μπορούσε, μεταξύ άλλων, να αποτελέσει η περίπτωση του αφανούς κατασκευαστικού ελαττώματος που θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των πτήσεων, που διαπιστώθηκε ετεροχρονισμένα από τον κατασκευαστή των αεροσκαφών του συγκεκριμένου αερομεταφορέα, ή από την αρμόδια αρχή ⁴⁹. Το ίδιο ισχύει στις περιπτώσεις ζημιάς των αεροσκαφών από πράξεις δολιοφθοράς ή τρομοκρατίας⁵⁰.

⁴⁶ ΔΕΕ απόφαση Wallentin-Hermann, C-549/07, σκέψεις 23-25.

⁴⁷ πρβλ. ΔΕΕ 4.4. 2019, Germanwings, C-501/17, σκέψη 21

⁴⁸ πρβλ. ΔΕΕ 17.9.2015, van der Lans, C-257/14, σκέψεις 41, 42, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ και ΔΕΕ 4.5. 2017, Pešková και Peška, C-315/15, σκέψη 23

⁴⁹ ΔΕΕ 22.12. 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07.

9. Πανδημία λόγω κορωνοϊού COVID-19

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την ανωτέρω από 18./3/2020 ανακοίνωσή της θεώρησε ότι, τα μέτρα που λαμβάνουν οι δημόσιες αρχές για τον περιορισμό της πανδημίας Covid-19 δεν αφορούσαν τη συνήθη άσκηση της δραστηριότητας των αερομεταφορέων και ευρίσκονταν εκτός του πραγματικού τους ελέγχου και συνεπώς αποτελούσαν έκτακτες περιστάσεις, που δεν δικαιολογούσαν αποζημίωση του αερομεταφορέα προς τους επιβάτες, με βάση το άρθρο 5 παρ. 3 του κανονισμού ΕΚ 261/2004. Έκτακτες περιστάσεις, δηλαδή συνιστούσαν, σύμφωνα με την ανακοίνωση αυτή, οι ακυρώσεις πτήσεων εξ αιτίας ταξιδιωτικών περιορισμών από ή προς συγκεκριμένους προορισμούς καθώς και η απαγόρευση της κυκλοφορίας προσώπων που απέκλειε στην πράξη την εκτέλεση πτήσεων. Ομοίως και οι ακυρώσεις πτήσεων, όταν η κυκλοφορία προσώπων δεν απαγορευόταν πλήρως, αλλά περιοριζόταν μόνο στους επιβάτες που πληρούσαν παρεκκλίσεις (για παράδειγμα υπηκόους ή κατοίκους του οικείου κράτους). Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο μεταφορέας μπορούσε να ματαιώσει εγκαίρως την πτήση (ακόμη και χωρίς να είναι βέβαιος αν υπάρχουν επιβάτες που έχουν δικαίωμα να ταξιδέψουν. Επίσης, ανάλογα με τις περιστάσεις, αυτό μπορούσε να ισχύει και για τις πτήσεις με κατεύθυνση αντίθετη από την κατεύθυνση των πτήσεων που επηρεάζονταν άμεσα από την απαγόρευση κυκλοφορίας των προσώπων. Ομοίως, όταν η αεροπορική εταιρία ματαιώνει πτήση και αποδεικνύει, ότι η ματαίωση αυτή ήταν αιτιολογημένη για λόγους προστασίας της υγείας του πληρώματος λόγω της πανδημίας COVID-19, η ματαίωση αυτή

⁵⁰ ΔΕΕ 17.9.2015, C. van der Lans κατά Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, C- 257/14, και ΔΕΕ 22.12.2008, Wallentin-Hermann, C-549/07.

μπορούσε να θεωρηθεί ότι είχε προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις. Οι ανωτέρω εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δεν ήταν εξαντλητικές, αφού και άλλες ειδικές περιστάσεις σε σχέση με τη νόσο COVID -19 μπορούσαν να εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 5 παρ. 3 του κανονισμού ΕΚ 261/2004.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Έννομη προστασία των επιβατών (στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και καθυστέρησης της πτήσης).

I. Δικαστική επίλυση των διαφορών.

1. Αγωγή αποζημίωσης.

Η αγωγή αποζημίωσης του επιβάτη αεροπορικής μεταφοράς στις περιπτώσεις ακύρωσης της πτήσης, καθυστέρησης και άρνησης επιβίβασης μπορεί, όπως προαναφέρθηκε να έχει ως βάση τόσο τη σύμβαση μεταφοράς, όσο και την αδικοπραξία, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την ενδοσυμβατική ή αδικοπρακτική ευθύνη του αερομεταφορέα.

Η εν λόγω αγωγή, σύμφωνα με το 30 παρ. 2 της σύμβασης Βαρσοβίας και 36 παρ. 2 της σύμβασης Μόντρεαλ στρέφεται κατά του πραγματικού μεταφορέα, ο οποίος διενήργησε τη μεταφορά κατά τη διάρκεια της οποίας συνέβη η καθυστέρηση, εκτός της περίπτωσης, που κατόπιν ειδικής συμφωνίας ο συμβατικός μεταφορέας αναλάβει την ευθύνη ολόκληρης της διαδρομής, σύμφωνα με το 30 παρ. 2 της σύμβασης Βαρσοβίας και 36 παρ. 2 της σύμβασης Μόντρεαλ. Ο συμβατικός και ο πραγματικός μεταφορέας ευθύνονται εις ολόκληρο έναντι του επιβάτη, ο οποίος έχει δικαίωμα να ασκήσει αγωγή κατά του

ενός από τους δυο ή και κατά των δύο (άρθρο 45 Σύμβασης Μόντρεαλ και Παράρτημα κανονισμού ΕΚ 889/2002). Εναγόμενοι μπορεί να είναι, σύμφωνα με το άρθρο 30 της σύμβασης Μόντρεαλ και οι προστηθέντες και οι πράκτορες του αερομεταφορέα, εφόσον ενήργησαν στα πλαίσια της μεταξύ τους σχέσης εργασίας.

Κατά το άρθρο 29 της σύμβασης Μόντρεαλ, όσον αφορά τη μεταφορά επιβατών, αποσκευών και φορτίου, όπως προαναφέρθηκε, κάθε δικαστική αγωγή αποζημίωσης, η οποία θεμελιώνεται στη σύμβαση Μόντρεαλ ή σε άλλη σύμβαση ή σε αδικοπραξία ή σε άλλη οιασδήποτε αιτία, μπορεί να ασκηθεί μόνον υπό τους όρους και τα ανωτέρω όρια ευθύνης που προβλέπονται στη σύμβαση αυτή. Άλλωστε η παραπάνω σύμβαση έχει αποκλείσει, την εφαρμογή του δικαίου των συμβαλλομένων χωρών στα θέματα που ρυθμίζει ειδικά ⁵¹:

Επειδή, όμως το είδος της ζημίας του άρθρου 19 της σύμβασης Μόντρεαλ για τη ζημία που προκλήθηκε εξ αιτίας της καθυστέρησης της αεροπορικής μεταφοράς επιβατών και αποσκευών δεν προσδιορίζεται, γι' αυτό το ζήτημα αν αποζημιώνεται μόνο η περιουσιακή ζημία ή εάν αποζημιώνεται και η ηθική βλάβη αφήνεται κατά την κρατούσα άποψη στα ουσιαστικά δίκαια των συμβαλλόμενων κρατών. Έτσι, κατά το ελληνικό δίκαιο, εκτός από την περιουσιακή ζημία του επιβάτη μπορεί να οφείλεται και χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης, εφόσον συντρέχει και αδικοπραξία, κατά το άρθρο 932 ΑΚ.⁵² Στους όρους όμως και τα όρια ευθύνης της σύμβασης του Μόντρεαλ θα υπαχθεί ο προσδιορισμός τόσο της περιουσιακής (σε περίπτωση ενδοσυμβατικής ευθύνης), όσο και της μη περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης (σε περίπτωση αδικοπρακτικής ευθύνης).

Περαιτέρω, οι διατάξεις των συμβάσεων Βαρσοβίας και Μόντρεαλ δεν αποκλείουν την ευθύνη του Δημοσίου (ή και άλλων προσώπων), που

⁵¹ ΑΠ 1470/80, ΝοΒ 29, σελ.849

⁵² ΑΠ 1369/2007, ΑΠ 39/2006, ΝΟΜΟΣ

με πράξεις ή παραλείψεις τους εμπλέκονται στη διενέργεια των πτήσεων, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 105 του Εισ.Ν.Α.Κ.⁵³, η οποία είναι συμβατή προς τις διατάξεις των συμβάσεων αυτών⁵⁴. Στην περίπτωση αυτή, το Δημόσιο υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε θετική ή αποθετική ζημία, ενώ, ανεξάρτητα από την αποζημίωση για περιουσιακή ζημία, τα δικαστήρια της ουσίας μπορούν, κατ' εφαρμογή του άρθρου 932 του Αστικού Κώδικα (Α.Κ., π.δ. 456/1984, Α' 164), να επιδικάσουν σε βάρος του Δημοσίου εύλογη κατά την κρίση τους χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης⁵⁵.

Ο νεότερος κανονισμός ΕΚ 261/2004 δεν συμπεριέλαβε ειδικούς κανόνες για την άσκηση της εν λόγω αγωγής και συνεπώς για την άσκησή της με βάση τον κανονισμό αυτό εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου. Στην Ελλάδα κατά τον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας ενάγων είναι ο ζημιωθείς επιβάτης που συμβλήθηκε με τον αερομεταφορέα και οι δικαιοδόχοι του, ενώ εναγόμενος είναι ο αερομεταφορέας που προξένησε τη ζημιά και τα πρόσωπα που βρίσκονται στην υπηρεσία του αερομεταφορέα, όπως οι προστηθέντες και οι πράκτορες του.

α. Αρμόδιο Δικαστήριο

Όπως προαναφέρθηκε, ο κανονισμός ΕΚ 889/2002, σύμφωνα με το άρθρο ένα αυτού, έθεσε σε εφαρμογή τις σχετικές διατάξεις της σύμβασης Μόντρεαλ όσον αφορά στην αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους και επέκτεινε την εφαρμογή των διατάξεων

⁵³πρβλ. Σ.τ.Ε. 21/2015,ΝΟΜΟΣ

⁵⁴ πρβλ. ΣτΕ 3314/2012,ΝΟΜΟΣ

⁵⁵ πρβλ. Σ.τ.Ε. 1405/2013,ΝΟΜΟΣ

αυτών στην αεροπορική μεταφορά εντός των κρατών μελών. Περαιτέρω, η σύμβαση Μόντρεαλ, η οποία υπερέχει του κανονισμού ΕΚ 44/2001 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, σύμφωνα με το άρθρο 71 αυτού (το οποίο προβλέπει ότι δε θίγονται από την ισχύ του οι συμβάσεις που ρυθμίζουν διεθνή δικαιοδοσία σε ειδικότερα θέματα και στις οποίες είναι συμβαλλόμενα τα κράτη μέλη, όπως δηλαδή η διεθνής σύμβαση Μόντρεαλ) συμπεριέλαβε και διατάξεις σχετικά με τη δικαιοδοσία των δικαστηρίων, ενώπιον των οποίων, φέρεται προς εκδίκαση η αγωγή αποζημίωσης στις ανωτέρω περιπτώσεις ευθύνης των αεροπορικών μεταφορέων. Ειδικότερα η αγωγή αποζημίωσης ασκείται, κατά τα άρθρα 28 της σύμβασης Βαρσοβίας και 33 και 46 της σύμβασης Μόντρεαλ, κατ' επιλογήν του ενάγοντος, στην επικράτεια ενός των συμβαλλομένων κρατών είτε ενώπιον δικαστηρίου του τόπου διαμονής του μεταφορέα είτε του τόπου όπου έχει την έδρα του ή σε δικαστήριο του τόπου δραστηριότητας του μεταφορέα όπου έχει συναφθεί η σύμβαση μεταφοράς ή ενώπιον δικαστηρίου στον τόπο προορισμού. Η διαδικασία ενώπιον των δικαστηρίων αυτών διέπεται, κατά τα άρθρα 28 παρ. 3 και 33 παρ. 4 της σύμβασης Μόντρεαλ, από το δίκαιο του δικαστηρίου ενώπιον του οποίου έχει εισαχθεί η υπόθεση.

β. Χρονικά όρια άσκησης της αγωγής.

Η αγωγή αποζημίωσης, μπορεί να ασκηθεί, κατά τα άρθρα 29 της σύμβασης Βαρσοβίας, 35 της σύμβασης Μόντρεαλ και παρ. 9 του παραρτήματος του κανονισμού ΕΚ 889/2002, είτε έχει ως βάση τις ανωτέρω συμβάσεις είτε την αδικοπραξία ⁵⁶, εντός δύο (2) ετών από την ημερομηνία άφιξης του αεροπλάνου στον προορισμό του ή από την

⁵⁶ Παπαχρονόπουλος Ν.,ό.π. 2002,. σελ. 89 επ., πρβλ. ΑΠ 1470/1980, Εφ. Θεσ. 1065/2000,ΝΟΜΟΣ

ημερομηνία κατά την οποία αναμένονταν να φτάσει στον προορισμό του ή από την ημερομηνία διακοπής της μεταφοράς. Η αποσβεστική αυτή προθεσμία δεν διακόπτεται ούτε αναστέλλεται, η μέθοδος όμως υπολογισμού της καθορίζεται από το δίκαιο του δικαστηρίου στο οποίο έχει υποβληθεί η υπόθεση⁵⁷.

Η προθεσμία άσκησης της αγωγής αποζημίωσης, με βάση τον κανονισμό ΕΚ 261/2004 και η παραγραφή των αξιώσεων των επιβατών από τον κανονισμό αυτό, καθορίζεται σύμφωνα με τους κανόνες κάθε κράτους μέλους για την παραγραφή των αξιώσεων⁵⁸. Συνεπώς κατά το ελληνικό δίκαιο, αν η αγωγή αποζημίωσης έχει ως βάση τη μη εκπλήρωση της σύμβασης, όπως στην περίπτωση της ματαίωσης, ή την υπερημερία του οφειλέτη, όπως στην περίπτωση της καθυστέρησης πτήσης, εφαρμογή θα έχει η γενική εικοσαετής παραγραφή του άρθρου 249 ΑΚ, ενώ αν έχει ως βάση και αδικοπραξία ισχύει η πενταετής παραγραφή του άρθρου 937 ΑΚ.

2. Διαδικασία Μικροδιαφορών

α. Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών

Η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών θεσπίστηκε με τον κανονισμό ΕΚ 861/2007 και τροποποιήθηκε με τον κανονισμό 517/2013 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, της 13ης Μαΐου 2013, με σκοπό να απλουστεύσει και να επιταχύνει την εκδίκαση διασυνοριακών μικροδιαφορών (υποθέσεων δηλαδή, σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 3 του κανονισμού ΕΚ 861/2007, όπου ο ένας τουλάχιστον από τους διαδίκους έχει την κατοικία ή τη συνήθη διαμονή του σε κράτος μέλος άλλο από το

⁵⁷ Παπαχρονόπουλος Ν.,ό.π. 2002, σελ. 246-248, Π.Πρ.Αθ. 5605/2003,ΝΟΜΟΣ

⁵⁸ ΔΕΕ 22.11.2012, Moré κατά KLM, C-139/11, σκέψη 25, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

κράτος μέλος του δικάζοντος δικαστηρίου ⁵⁹), αλλά και να μειώσει τα έξοδα, προσφέροντας έτσι ένα επιπλέον προαιρετικό εργαλείο στις ήδη υπάρχουσες δυνατότητες που προσέφεραν οι νομοθεσίες των κρατών μελών, οι οποίες και δεν θίγονται.

Στη συνέχεια, με τον κανονισμό 2015/2421 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Δεκεμβρίου 2015, τροποποιήθηκαν διατάξεις του Κανονισμού 861/2007. Η τροποποιημένη αυτή απόδοση του κανονισμού 861/2007 άρχισε να ισχύει από 14 Ιουλίου 2017. Η πιο σημαντική τροποποίηση αφορά στην αύξηση του χρηματικού ορίου της διαδικασίας από 2.000 σε 5.000 ευρώ (άρθρο 2). Οι άλλες τροποποιήσεις αποσκοπούν στην ενίσχυση της χρήσης της τεχνολογίας από απόσταση, συμπεριλαμβανομένης της διεξαγωγής προφορικών ακροάσεων (άρθρο 8) και της συγκέντρωσης αποδεικτικών στοιχείων (άρθρο 9), καθώς και της ηλεκτρονικής επίδοσης εγγράφων (άρθρο 13) και των μέσων για την πληρωμή από απόσταση δικαστικών εξόδων (άρθρο 15α).

Η Ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών παρέχεται στους διαδίκους ως εναλλακτική των διαδικασιών που ισχύουν βάσει του δικαίου των κρατών μελών. Διάδικοι είναι μόνο ο ενάγων και ο εναγόμενος, όχι και ο προσθέτως παρεμβαίνων ⁶⁰.

Τυποποιημένο έντυπο αγωγής για τη διαδικασία αυτή είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο, στην ευρωπαϊκή διαδικτυακή πύλη της ΕΕ, σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ. Τα σχετικά δικαιολογητικά, όπως αποδείξεις, τιμολόγια κ.λπ., επισυνάπτονται σ' αυτό. Το έντυπο της αγωγής, με τα σχετικά δικαιολογητικά αποστέλλεται στο δικαστήριο της ΕΕ. Μέσα σε 14 ημέρες από την παραλαβή του εντύπου αγωγής, το δικαστήριο επιδίδει αντίγραφο του στον εναγόμενο. Ο εναγόμενος έχει προθεσμία 30

⁵⁹ ΔΕΕ 22.11 2018, ZSE Energia a.s. v RG, C-627/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

⁶⁰ ΔΕΕ 22.11 2018, ZSE Energia a.s. κατά RG, C-627/17

ημέρες για να απαντήσει και αντίγραφο της απάντησης αυτής αποστέλλει το δικαστήριο στον ενάγοντα μέσα σε 14 ημέρες. Μέσα σε 30 ημέρες από την παραλαβή της απάντησης του εναγομένου (αν υποβληθεί τέτοια), το δικαστήριο πρέπει είτε να εκδώσει απόφαση σχετικά με τη μικροδιαφορά, είτε να ζητήσει εγγράφως περαιτέρω στοιχεία από οποιονδήποτε διάδικο, είτε να καλέσει τους διαδίκους σε προφορική ακρόαση. Στην περίπτωση της διεξαγωγής προφορικής ακρόασης, δεν είναι αναγκαία η εκπροσώπηση από δικηγόρο, ενώ, αν το δικαστήριο διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό, η ακρόαση διεξάγεται μέσω εικονοδιάσκεψης ή τηλεδιάσκεψης. Απόφαση που εκδίδεται με την ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών αναγνωρίζεται και εκτελείται σε άλλο κράτος μέλος χωρίς κήρυξη της εκτελεστότητας και χωρίς καμία δυνατότητα προσβολής της αναγνώρισης της εν λόγω απόφασης. Κατά της απόφασης αυτής δεν προβλέπεται έφεση. Η εκτέλεση διεξάγεται σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και διαδικασίες του κράτους μέλους στο οποίο εκτελείται η απόφαση.

β. Διαδικασία Μικροδιαφορών κατά το Ελληνικό Δίκαιο

Στην Ελλάδα προβλέπεται διαδικασία επίλυσης μικροδιαφορών στις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας στο Κεφάλαιο ΙΓ και στα άρθρα 466-472. Οι ειδικές διατάξεις για τις μικροδιαφορές εφαρμόζονται: 1) Αν το αντικείμενο της διαφοράς υπάγεται στο ειρηνοδικείο και αφορά απαιτήσεις, καθώς και δικαιώματα επάνω σε κινητά πράγματα ή τη νομή τους και η αξία του δεν είναι μεγαλύτερη από πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ και 2) Όταν η αξία του αντικειμένου της διαφοράς είναι μεγαλύτερη από πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ, αν ο ενάγων δηλώσει ότι δέχεται προς ικανοποίησή του, αντί για το αντικείμενο που ζητά με την αγωγή, χρηματικό ποσό όχι μεγαλύτερο από πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ. Στην περίπτωση αυτή ο εναγόμενος

καταδικάζεται διαζευκτικά να καταβάλει είτε το αντικείμενο που ζητείται με την αγωγή είτε την αποτίμησή του σύμφωνα με την απόφαση που θα εκδώσει ο ειρηνοδίκης. Η διαδικασία είναι υποχρεωτική, το δικαστήριο δηλαδή ή τα αντίδικα μέρη δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν την κανονική διαδικασία αντί για την διαδικασία των μικροδιαφορών .

Ο διάδικος μπορεί να παρασταθεί ο ίδιος στο Δικαστήριο.. Επίσης μπορεί να εκπροσωπηθεί από τον ή την σύζυγό του, τους ανιόντες και τους κατιόντες, τους συγγενείς του μέχρι δευτέρου βαθμού εξ' αίματος ή εξ αγχιστείας καθώς και από τους έμμισθους υπαλλήλους του. Ο ειρηνοδίκης που δικάζει κατά την ειδική διαδικασία των μικροδιαφορών μπορεί να αποκλίνει από τις δικονομικές διατάξεις, να λαμβάνει υπόψη και αποδεικτικά στοιχεία που δεν πληρούν τους όρους του νόμου και να ακολουθεί κάθε φορά κατά τη ελεύθερη κρίση του τη μέθοδο εκείνη που ασφαλέστερα, γρηγορότερα και με λιγότερες δαπάνες μπορεί να οδηγήσει στην ανεύρεση της αλήθειας. Η αγωγή κατατίθεται στη γραμματεία του ειρηνοδικείου ή μπορεί να ασκηθεί και προφορικά ενώπιον του ειρηνοδίκη και να συνταχθεί έκθεση. Οι αποφάσεις δημοσιεύονται προφορικά σε δημόσια συνεδρίαση κατά κανόνα άμεσα μετά τη συζήτηση και ενώ διαρκεί η συνεδρίαση, πριν ο ειρηνοδίκης ασχοληθεί με την εξέταση άλλης υπόθεσης. Οι αποφάσεις δεν επιδίδονται αν βεβαιώνεται από τα πρακτικά ότι δημοσιεύθηκαν, ενώ ήταν παρόντες οι διάδικοι ή οι νόμιμοι αντιπρόσωποί τους που διεξάγουν τη δίκη ή οι δικαστικοί τους πληρεξούσιοι. Κατά των αποφάσεων αυτών δεν προβλέπεται έφεση.

II. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Γενικά

Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, μεταξύ των οποίων και των διαφορών από την παροχή υπηρεσιών αερομεταφοράς,

συγκαταλέγεται στους κύριους άξονες της εφαρμοζόμενης πολιτικής της ΕΕ για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και για την υποστήριξή τους στο σύγχρονο περίπλοκο συναλλακτικό περιβάλλον, ώστε να αξιοποιούν στο έπακρο τις δυνατότητες που προσφέρει η Ενιαία Αγορά μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για το σύνολο της ευρωπαϊκής οικονομικής δραστηριότητας.

Η πρόσβαση σε αξιόπιστους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διευκολύνει τη διευθέτηση των διαφορών και συμβάλλει στην αποφυγή της ταλαιπωρίας, της απώλειας χρόνου και του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η προσφυγή στα δικαστήρια, βοηθώντας ταυτόχρονα τους πολίτες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν να διαφυλάξουν με έναν γρήγορο, καινοτόμο και αποτελεσματικό τρόπο τα δικαιώματά τους. Μια τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμη επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη και σε διαφορετικά κράτη-μέλη. Γι' αυτό και στους ευρωπαϊκούς μηχανισμούς εξωδικαστικής προστασίας των καταναλωτών συμπεριλαμβάνονται, επιπλέον, η Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (Κανονισμός ΕΕ 524/2013) και το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (Κανονισμός ΕΕ 2021/690), που παρέχουν εξειδικευμένη προστασία σε αυτού του τύπου τις (εξ αποστάσεως και ηλεκτρονικές) συναλλαγές.

2. Φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) .

Οι επιβάτες, κάτοικοι της ΕΕ των οποίων η πτήση ματαιώθηκε ή είχε καθυστέρηση μεγαλύτερη των δυο ωρών ή στους οποίους ο αερομεταφορέας αρνήθηκε την επιβίβαση μπορούν να ζητήσουν να επιλυθεί η διαφορά τους εξωδικαστικά μέσω της διαδικασίας

εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Η εναλλακτική επίλυση διαφορών είναι συνήθως μια οικονομικά προσιτή και απλή διαδικασία με τη βοήθεια αμερόληπτου φορέα επίλυσης διαφορών, που μπορεί να βοηθήσει ώστε να μη χρειαστεί ο επιβάτης να προσφύγει στη δικαιοσύνη.

Στην Ελλάδα, οι διαδικασίες για την εναλλακτική επίλυση διαφορών ρυθμίζονται με την ΚΥΑ 70330οικ/30.6.2015 (Β´ 1421), με την οποία ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία οι διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution, ADR) καθώς και η λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του κανονισμού ΕΕ 524/2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Online Dispute Resolution - ODR). Στην Ελλάδα οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που επιλύουν διαφορές σχετικά με την παροχή υπηρεσιών από τους αερομεταφορείς, οι οποίοι απαριθμούνται και στην πλατφόρμα της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της ΕΕ και έχουν πιστοποιηθεί με βάση τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις και απαιτήσεις ποιότητας της Ευρωπαϊκής Οδηγίας και έχουν εγγραφεί στο Ειδικό Μητρώο Φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών του άρθρου 18 της ανωτέρω ΚΥΑ (το οποίο τηρείται σε ηλεκτρονική μορφή στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων) είναι : α. ο Συνήγορος του Καταναλωτή, β. το ADR POINT IKE - Κέντρο εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ADR POINT) και γ. το Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών – start ADR.

α. Συνήγορος του Καταναλωτή.

Με το ν. 3297/2004 συστάθηκε στην Ελλάδα ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή» που εποπτεύεται από τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και κατά την άσκηση των

καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με έδρα την Αθήνα (Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144) είναι δημόσιος φορέας αρμόδιος για την εξωδικαστική (φιλική-συμβιβαστική) επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους και υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες. Στο συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος ενεργεί και αυτεπαγγέλτως, μπορεί να προσφύγει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή και ειδικότερα αερομεταφορέα που εδρεύει (ο ίδιος ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, μεταπωλητής κ.λπ.) εντός της ελληνικής επικράτειας (Συνήγορος του Καταναλωτή ετήσια έκθεση έτους 2020) με ενυπόγραφη δήλωση σε διάστημα μέχρι ένα έτος, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά, και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διακόπηκαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης (άρθρο 4 παρ. 2 του ν. 3297/2004). Επίσης επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών [και των προμηθευτών], που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους φορείς εξώδικης ρύθμισης, όπως οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.

Η πρόσβαση στο Συνήγορο του Καταναλωτή είναι δωρεάν, δεν απαιτεί τη συμπάρασταση από νομικό εκπρόσωπο μπορεί όμως ο καταναλωτής να εκπροσωπείται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο της

επιλογής του (πχ δικηγόρο). Ο Συνήγορος πάντως δεν αναλαμβάνει υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάσουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συντάσσεται σχετικό πρακτικό, ακριβές αντίγραφο του οποίου μπορεί να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Από την κατάθεση αυτή, εφόσον το ανωτέρω πρακτικό συμβιβασμού πιστοποιεί συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελεί τίτλο εκτελεστό, σύμφωνα με το άρθρο 904 παράγραφος 2 εδάφιο γ' Κ.Πολ.Δ.. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατά την κρίση του, είτε συντάσσει πρακτικό αποτυχίας είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του ή και αποστέλλοντάς το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες. Ο Συνήγορος του καταναλωτή αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται μετά από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη δικαιοσύνη, ή αν η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως να την παραπέμψει ό ίδιος [ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 38 του ν. 4620/2019 (Α'96, Κώδικας Ποινικής Δικονομίας)].

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται και με άλλες αρμόδιες αρχές και υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας

καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή. Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει την εποπτεία και την ευθύνη υποστήριξης της λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, μέλους του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για την εξωδικαστική επίλυση των διασυννοριακών καταναλωτικών διαφορών, ενώ εποπτεύει και τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.

β. Κέντρο εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ADR POINT) και Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (start ADR).

Οι ιδιωτικοί αυτοί φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, έχουν την έδρα τους στη Θεσσαλονίκη και είναι πιστοποιημένοι από την ΕΕ και εγγεγραμμένοι στο Ειδικό Μητρώο Φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Είναι αρμόδιοι για διαφορές με τους αερομεταφορείς, που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα. Οι χρεώσεις, για την έγγραφη ή προφορική προσφυγή στους φορείς αυτούς στις περισσότερες διαφορές χαμηλής χρηματικής αξίας που επιλύονται ηλεκτρονικά έχουν συμβολικό κόστος από 35-60 ευρώ ανά υπόθεση. Υπάρχουν όμως και αμοιβές που κλιμακώνονται ανάλογα με την πολυπλοκότητα και τη χρηματική αξία της διαφοράς. Η μέση διάρκεια της διαδικασίας είναι 30 ημέρες και η διαδικασία είναι μη δεσμευτική.

3. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή.

Όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η Ισλανδία, η Νορβηγία διαθέτουν Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και όλα μαζί σχηματίζουν το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net), το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές

κυβερνήσεις. Το ECC-Net ενημερώνει τους καταναλωτές στην Ευρώπη στις διασυνοριακές συναλλαγές τους, μεταξύ των οποίων και ο τομέας παροχής υπηρεσιών αερομεταφοράς για τα δικαιώματά τους και παρέχει δωρεάν βοήθεια σε τυχόν προβλήματα στις διασυνοριακές συναλλαγές τους και ειδικότερα για την υποβολή καταγγελίας, σε περίπτωση διαφοράς με αερομεταφορέα εγκατεστημένο σε κράτος μέλος διαφορετικό από αυτό της κατοικίας του επιβάτη.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή(ΕΚΚ) Ελλάδας είναι μέλος του Δικτύου από το 2005. Σκοπός του δικτύου είναι η προώθηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην ενιαία εσωτερική αγορά, καθώς και η διασφάλιση της ομοιόμορφης εφαρμογής των κανόνων λειτουργίας της αγοράς σε όλη την επικράτεια της ΕΕ. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας εξυπηρετεί τους καταναλωτές, οι οποίοι έχουν ως μόνιμο τόπο διαμονής τους την Ελλάδα και αντιμετωπίζουν δυσκολίες ή προβλήματα με αγορές αγαθών ή και υπηρεσιών που έχουν πραγματοποιήσει σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ, την Ισλανδία ή τη Νορβηγία. Το ΕΚΚ Ελλάδας συνεργάζεται με τα αντίστοιχα ΕΚΚ που λειτουργούν στα υπόλοιπα κράτη-μέλη, τη Νορβηγία και την Ισλανδία. Ο τρόπος λειτουργίας τους βασίζεται στη συνεργασία των δικτύων μέσω ενός αξιόπιστου συστήματος, με καθορισμένο χρονοδιάγραμμα στη διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων που καταχωρούνται σ' αυτό. Το ΕΚΚ Ελλάδας παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες του προς τους καταναλωτές.

Τέλος το ΕΚΚ Ελλάδας λειτουργεί από το 2012 υπό την εποπτεία και με την υποστήριξη του Συνήγορου του Καταναλωτή.

4. Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΗΕΔ).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει προωθήσει στις περιπτώσεις αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών [On-line Dispute Resolution (ODR)] μεταξύ καταναλωτών και

επιχειρήσεων, που έχουν την κατοικία τους ή την έδρα τους αντίστοιχα σε χώρες της ΕΕ καθώς και στη Νορβηγία, την Ισλανδία και το Λιχτενστάιν, μέσω της ειδικής διαδικτυακής πλατφόρμας, για την επίλυση διαφορών σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό κανονισμό 524/2013. Ο κανονισμός αυτός αφορά ειδικά τις διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου και προβλέπει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης ολόκληρης της εξωδικαστικής διαδικασίας. Η εναλλακτική αυτή επίλυση διαφορών εκμεταλλεύεται το πλεονέκτημα της ταχύτητας και της ευκολίας του διαδικτύου αλλά και των συστημάτων πληροφορικής (περιλαμβάνει διαιτησίες, διαμεσολαβήσεις και άλλες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών). Η δικαστική επίλυση τέτοιων διαφορών, που στις περισσότερες περιπτώσεις αφορούν μικρά ποσά, όπως π.χ. στις αερομεταφορές, είναι διαδικασία δυσανάλογη και δαπανηρή, αφού περιλαμβάνει μεταξύ άλλων δικαστικά έξοδα και έξοδα μετάβασης σε άλλη χώρα κτλ. Η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών βασίζεται στη συγκατάθεση των μερών και η διαδικασία δεν επιβάλλεται από το νόμο.

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης η οποία διατίθεται δωρεάν, σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον επιβάτη αερομεταφοράς για να επικοινωνήσει με τον αερομεταφορέα για την απευθείας επίλυση της διαφοράς από την αγορά του ταξιδιού του διαδικτυακά, μέσα σε προθεσμία 90 ημερών. Επίσης, τα δυο μέρη μπορούν να επιλέξουν από κοινού μέσα σε τριάντα ημέρες έναν φορέα επίλυσης διαφορών για να επιλύσει τη διαφορά για λογαριασμό τους. Ο ανωτέρω αερομεταφορέας μπορεί να χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών για να υποβάλει τη διαδικτυακή καταναλωτική διαφορά σε εγκεκριμένο φορέα επίλυσης διαφορών. Ο αερομεταφορέας όμως μπορεί να υποβάλει καταγγελία μόνο κατά καταναλωτών που έχουν την κατοικία τους στο Βέλγιο, τη Γερμανία, το Λουξεμβούργο ή την Πολωνία, το νομικό καθεστώς των οποίων προβλέπει καταγγελία προμηθευτή κατά καταναλωτή

5. Καταγγελία στον αερομεταφορέα

Οι επιβάτες, οι οποίοι επιθυμούν να καταγγείλουν μια αεροπορική εταιρία για άρνηση επιβίβασης, ματαίωση ή μεγάλη καθυστέρηση της πτήσης τους πρέπει πρώτα να υποβάλουν την καταγγελία τους στην αεροπορική εταιρία που εκτέλεσε τη συγκεκριμένη πτήση. Για την καταγγελία στις περιπτώσεις αυτές ο επιβάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει είτε το έντυπο της καταγγελίας της ίδιας της αεροπορικής εταιρίας είτε το ειδικό έντυπο της ΕΕ που είναι διαθέσιμο στον επίσημο ιστότοπό της. Αν η αεροπορική εταιρία δεν απαντήσει εντός 6 εβδομάδων από την παραλαβή του εντύπου ή αν ο επιβάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση, μπορεί να στείλει την καταγγελία του στον αρμόδιο εθνικό φορέα του κράτους μέλους, όπου συνέβη το περιστατικό. Αν το περιστατικό συνέβη σε αερολιμένα αναχώρησης εκτός της ΕΕ, μπορεί να απευθυνθεί στον αρμόδιο εθνικό φορέα στο κράτος μέλος του προορισμού της πτήσης.

6. Καταγγελία του στον αρμόδιο εθνικό φορέα

Στο άρθρο 16 του κανονισμού ΕΚ 261/2004, θεσπίζονται οι κανόνες που εφαρμόζονται σε περίπτωση παραβίασης των διατάξεων του κανονισμού αυτού. Ειδικότερα, το άρθρο 16 (παρ. 1) απαιτεί κάθε κράτος μέλος να ορίσει το φορέα που είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του κανονισμού αυτού, όσον αφορά τις πτήσεις που αναχωρούν από αερολιμένες που βρίσκονται στο έδαφός του, καθώς και για τις πτήσεις από τρίτες χώρες προς αερολιμένες στο έδαφός του. Ο φορέας αυτός λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα σεβασμού των δικαιωμάτων των επιβατών, ενώ κατά την παρ. 2 κάθε επιβάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία σε οποιοδήποτε φορέα έχει ορισθεί κατ' εφαρμογή της παραγράφου 1, ή σε οποιοδήποτε αρμόδιο φορέα έχει ορίσει ένα κράτος μέλος, σχετικά με τυχόν

παράβαση του εν λόγω κανονισμού σε οποιοδήποτε αεροδρόμιο του εδάφους κράτους μέλους ή σχετικά με οποιαδήποτε πτήση από τρίτη χώρα προς αεροδρόμιο του εδάφους κράτους μέλους. Στα πλαίσια αυτά τα κράτη μέλη μπορούν να παρέχουν στον εθνικό φορέα που ορίστηκε ως αρμόδιος για την εφαρμογή του κανονισμού αυτού την εξουσία να διατάσσει έναν αερομεταφορέα να καταβάλει την αποζημίωση που οφείλεται σε επιβάτη λόγω ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης του, η οποία προβλέπεται στο άρθρο 7 του εν λόγω κανονισμού, υπό την προϋπόθεση ότι η ρύθμιση αυτή δεν στερεί ούτε από τον εν λόγω επιβάτη ούτε από τον εν λόγω μεταφορέα τη δυνατότητα να προσφύγουν ενώπιον του αρμόδιου εθνικού δικαστηρίου, ο πρώτος για να αξιώσει την εν λόγω αποζημίωση και ο δεύτερος για να αμφισβητήσει το βάσιμο της αξίωσης του.⁶¹ Ωστόσο η καταγγελία αυτή, με την οποία ο επιβάτης αναφέρει την ανωτέρω παράβαση υποχρέωσης του αερομεταφορέα, δεν απαιτεί και οποιαδήποτε ενέργεια του εθνικού φορέα ώστε να διασφαλιστεί το δικαίωμα αποζημίωσης κάθε επιβάτη χωριστά, αλλά ο μεταφορέας διαθέτει ένα περιθώριο διακριτικής ευχέρειας ως προς τη συνέχεια που θα δώσει στην εν λόγω καταγγελία⁶².

7. Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας

Στην Ελλάδα, η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας (ΑΠΑ) που διοικείται από τον Διοικητή και πενταμελές Εκτελεστικό Συμβούλιο, έχει οριστεί

⁶¹ ΔΕΕ 29.9.2022, *Polskie Linie Lotnicze «LOT» S.A. κατά Budapest Főváros Kormányhivatala*, C-597/20, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

⁶² ΔΕΕ *Polskie Linie Lotnicze «LOT» S.A.*, C-597/20, σκέψη 26, ΔΕΕ 2.9. 2021 *Irish Ferries Ltd κατά National Transport Authority*, C-570/19, σκέψη 118, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

από 7 Ιανουαρίου του 2022 ως αρμόδιος φορέας για την εφαρμογή του κανονισμού ΕΚ 261/2004 για τα δικαιώματα επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς και δέχεται καταγγελίες παραβίασης των δικαιωμάτων που προβλέπονται σε αυτόν, για πτήσεις που είτε αναχωρούν από ελληνικό αερολιμένα, ανεξαρτήτως εθνικότητας της αεροπορικής εταιρίας, είτε αναχωρούν από αερολιμένες χωρών εκτός ΕΕ με προορισμό ελληνικό αερολιμένα με αεροπορική εταιρία χώρας της ΕΕ.

Η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας, η οποία υποστηρίζεται από το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, συστήθηκε με το ν.4757/2020 ως Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, με αντικείμενο την κανονιστική ρύθμιση και την εποπτεία των αερομεταφορών και της αεροναυτιλίας . Η ΑΠΑ απολαμβάνει λειτουργικής ανεξαρτησίας και διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας.

Σκοπός της είναι η εκτέλεση των καθηκόντων πιστοποίησης, εποπτείας και επιβολής κυρώσεων στον τομέα των αερομεταφορών, της αεροναυτιλίας και των αερολιμένων και η εφαρμογή της διεθνούς, ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας σχετικά με θέματα ασφάλειας πτήσεων, ασφάλειας από έκνομες ενέργειες, προστασίας περιβάλλοντος, καθώς και ρύθμισης της οικονομικής δραστηριότητας στο χώρο των αερομεταφορών, της αεροναυτιλίας και των αεροδρομίων. Η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας έχει οριστεί επίσης ως εθνική αρμόδια αρχή και για τους σκοπούς του άρθρου 14 του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (άρθρο 7). Η Αρχή αυτή επεξεργάζεται (Τμήμα Δικαιωμάτων Επιβατών) τις καταγγελίες των επιβατών των αερομεταφορών με σειρά προτεραιότητας βασισμένη στην ημερομηνία παραλαβής τους. Ειδικότερα, μελετάει τα δικαιολογητικά, έρχεται σε επαφή με το αεροδρόμιο του περιστατικού αν χρειαστεί και με την αεροπορική εταιρία προκειμένου να εξακριβώσει αν έχει υπάρξει παραβίαση του Κανονισμού ΕΚ 261/2004.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Οι διεθνείς συμβάσεις της Βαρσοβίας και του Μόντρεαλ, όπως προαναφέρθηκε, δεν ρυθμίζουν τις περιπτώσεις της άρνησης επιβίβασης και της ματαίωσης της πτήσης, με συνέπεια αυτές να αντιμετωπίζονται κατά περίπτωση, είτε ως υπαίτια μη εκπλήρωση της παροχής, κατά το εθνικό δίκαιο, είτε ως καθυστέρηση της πτήσης κατά τις διατάξεις των ανωτέρω συμβάσεων. Αυτό είχε ως συνέπεια τη μη ομοιόμορφη αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών από τα εθνικά δικαστήρια, με αποτέλεσμα την έλλειψη ασφάλειας των συναλλαγών μεταξύ επιβατών και αερομεταφορέων. Περαιτέρω, όσον αφορά στη καθυστέρηση της πτήσης, που ρυθμίζεται από τις ανωτέρω διεθνείς συμβάσεις, τα όρια ευθύνης του αερομεταφορέα, σύμφωνα με τις συμβάσεις αυτές είναι μικρά σε σχέση με τα οικονομικά και κοινωνικά δεδομένα της εποχής.

Ο κοινοτικός νομοθέτης, για να παράσχει καλύτερη και ομοιόμορφη προστασία στους επιβάτες και στους αερομεταφορείς στα ζητήματα αυτά θέσπισε τον κανονισμό ΕΚ 261/2004. Ο κανονισμός αυτός, όπως οι σχετικές διατάξεις του έχουν ερμηνευτεί από τη νομολογία του Δικαστηρίου της ΕΕ, συνιστούσε μαζί με τη διεθνή σύμβαση Μόντρεαλ μέχρι την πανδημία COVID-19 ένα σχετικά επαρκές οπλοστάσιο στα χέρια του επιβάτη των αερομεταφορών, αλλά και του εναέριου μεταφορέα, στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή καθυστέρησης της πτήσης, παρά τις γκρίζες ζώνες του (όπως π.χ. η ασάφεια των εννοιών της «καθυστέρησης» των «έκτακτων περιστάσεων», των «τεχνικών προβλημάτων», του «χρόνου άφιξης», των συγκρίσιμων συνθηκών για μεταφορά με άλλη πτήση, την ενδεικτική απαρίθμηση των έκτακτων περιστάσεων και το πότε αυτές συντρέχουν κ.λπ.) που είχαν επιτρέψει τη μη ομοιόμορφη ερμηνεία του σε αρκετές περιπτώσεις. Η πανδημία όμως του COVID-19 ανέδειξε, ότι αυτό το

νομικό οπλοστάσιο δεν είναι πλέον επαρκές ούτε για τους επιβάτες, ούτε και για τις αεροπορικές εταιρίες.

Ειδικότερα, εμφανίστηκε εντονότερο το πρόβλημα της ελλιπούς ενημέρωσης των επιβατών για τα δικαιώματά τους στις περιπτώσεις ιδίως της ματαίωσης και της καθυστέρησης της πτήσης, όπως πχ. το ακριβές περιεχόμενο του δικαιώματος φροντίδας και του δικαιώματος αποζημίωσης τους. Οι επιβάτες της ΕΕ με τον ανωτέρω κανονισμό έχουν στις περιπτώσεις της άρνησης επιβίβασης και της ματαίωσης ή της καθυστέρησης της πτήσης σημαντικά μὲν δικαιώματα που τους εξασφαλίζουν επαρκή προστασία δημιουργούνται όμως προβλήματα από την έλλειψη ενημέρωσης τους και από τη μη ομοιόμορφη εφαρμογή των σχετικών διατάξεων του κανονισμού . Συνεπώς πρέπει να γίνουν περισσότερες ενέργειες από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΕ, αλλά και από τους αρμόδιους εθνικούς φορείς για την εφαρμογή του κανονισμού ΕΚ 261/2004, με σκοπό την πληρέστερη ενημέρωση των επιβατών για τα νόμιμα δικαιώματά τους στις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης και καθυστέρησης της πτήσης.

Περαιτέρω, οι μαζικές ματαιώσεις κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 ανέδειξε τη σημασία και τη σπουδαιότητα της ομοιόμορφης εφαρμογής και επιβολής των κανόνων δικαίου του ανωτέρω κανονισμού. Συνεπώς για την πλήρη εναρμόνιση και την ασφάλεια δικαίου για τους επιβάτες αλλά και για τους αερομεταφορείς επιβάλλεται , είτε η έκδοση ενός νέου κανονισμού, είτε η σύντομη τροποποίηση του κανονισμού ΕΚ 261/2004, δεδομένου ότι γεννώνται και ζητήματα ως προς το αν οι ανωτέρω από 18/3/2020 Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ήταν εναρμονισμένες με τον κανονισμό αυτό και τη σχετική νομολογία του Δ.Ε.Ε., αλλά και αν προσέφεραν αποτελεσματικά στην εξισορρόπηση των αντιτιθέμενων συμφερόντων μεταξύ επιβατών και αερομεταφορέων και στην δημιουργία ασφάλειας δικαίου κατά την επίλυση των προβλημάτων των αερομεταφορέων.

Τέλος δεδομένης της αλματώδους ανάπτυξης στην εποχή μας των υπηρεσιών του διαδικτύου πρέπει να αναπτυχθεί ακόμη περισσότερο η οικονομικότερη και ταχύτερη εναλλακτική επίλυση των διαφορών μεταξύ επιβατών και αερομεταφορέων, με επίφαση στο ζήτημα της σχετικής ενημέρωσης των επιβατών για την ύπαρξή της, αλλά και της δεσμευτικότητας των αποφάσεων των ADR και τη δυνατότητα εκτέλεσής τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αθανασίου Λ. Ζητήματα προστασίας του επιβάτη αεροπορικών μεταφορών ως καταναλωτή: Σύγχρονες τάσεις και προβληματισμοί, Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου 2002, σελ. 33.

Αλικάκος Π. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο κατά την εθνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, Αρμενόπουλος, 2005, σελ. 1681.

Αλεξανδρίδου Ελ. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Ελληνικό Ενωσιακό, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη 2018.

Άνθιμος Α. Ζητήματα από την εφαρμογή του Κανονισμού 261/2004. Αρμενόπουλος 2010, σελ. 1114.

Γεωργιάδης Απ. Ενοχικό Δίκαιο- Γενικό Μέρος, εκδόσεις . Π.Ν Σάκκουλα, 1999

Γεωργιάδης Απ. Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου', Αθήνα- Κομοτηνή, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα, 2007

Γεωργιάδης Στρ. Ο Κανονισμός (ΕΚ) 261/2004 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, ΝοΒ 2006, σελ. 641

Δελούκα – Ιγγλέση Κ. Δίκαιο του καταναλωτή: ενωσιακό και ελληνικό, εκδόσεις Σάκκουλας 2014

Ζέκος Γ. Συμβάσεις μεταφοράς και η ευθύνη του μεταφορέα κατά το ελληνικό δίκαιο», εκδόσεις. Σάκκουλα, 2002

Θεοχαροπούλου Ζ. Λ. Η διαμεσολάβηση του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» στις ιδιωτικές διαφορές ως νέα μορφή δράσης της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης, Διοικητική Δίκη 2010, σελ. 1057 επ.

Καλαντζής Αλ. Το δίκαιο των μεταφορών, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 1994

Κορνηλάκης Π.-Δεληγιάννης Ι. Ειδικό ενοχικό δίκαιο, τόμος III, εκδόσεις Σάκκουλας 1992

Λέντζης Δ. Δικαιώματα Επιβατών Αεροπορικών Μεταφορών, εκδόσεις Σάκκουλας 2009.

Παπαϊωάννου Γ. Η εθνική και ευρωπαϊκή Διάσταση του ζητήματος της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, Digesta 2003, (<http://www.digestaonline.gr/index.php/21-2003/90-2003-4>)

Πανταζή Σουλ. Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του επιβάτη στην αεροπορική μεταφορά επιβατών, Διδακτορική Διατριβή, εκδόσεις Αρναούτη, 2016.

Παπαχρονόπουλος Ν. Η αστική ευθύνη του διεθνούς αεροπορικού μεταφορέα πραγμάτων κατά τις Συμβάσεις της Βαρσοβίας και Μόντρεαλ, εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 2002

Παπαχρονόπουλος Ν. Η αστική ευθύνη του Διεθνούς Αεροπορικού Μεταφορέα μετά τη Σύμβαση του Μόντρεαλ του 1999, ΕΕμπ.Δ 2005, σελ. 154

Παπαχρονόπουλος Ν. Κώδικας Αεροπορικού Δικαίου, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2009

ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ-ΜΑΡΟΥΔΗ Α. Εμπορικό Δίκαιο Γενικό μέρος, 2000, εκδόσεις Αντ.Ν.Σάκουλα

Σταθόπουλος Π. Μιχ. Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 3η έκδοση, εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκουλα 1998

Τζίβα, Ε. Η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου 2003,σελ. 729-739.

Τσαντή Βασιλική. Αεροπορική μεταφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Ευθύνη του αεροπορικού μεταφορέα και προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών (Διπλωματική εργασία) Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης 2014

Χατζηνικολάου – Αγγελίδου, Ρ. Αεροπορική μεταφορά επιβατών σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις, το εθνικό και το ενωσιακό δίκαιο αεροπορικών μεταφορών, εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα – Θεσσαλονίκη 2015

Χατζηνικολάου – Αγγελίδου Ρ. Αεροπορικό Δίκαιο Βασική Νομοθεσία, εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα – Θεσσαλονίκη 2020

Χαμηλοθώρης Ι. Εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών, Αθήνα, εκδ. Αντ. Ν. Σάκουλα 2000

Ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για τα πεπραγμένα του 2021 (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/StK-Annual-Report-2021.pdf>)

Απαντήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην ειδική έκθεση του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου: «Δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών κατά την πανδημία COVID-19» (https://www.eca.europa.eu/Lists/ECARepplies/COM-Replies-SR-21-15/COM-Replies-SR21_15_EL.pdf)

Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο: Ειδική έκθεση (2018) Τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ είναι πλήρη, όμως οι επιβάτες εξακολουθούν να πρέπει να αγωνίζονται για αυτά (https://www.metaforespess.gr/wp-content/uploads/2018/11/SR-PASSENGER RIGHTS_EL.p)

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ ΔΕΕ

ΔΕΕ 6.10. 2022, flightright GmbH κατά American Airlines Inc, C-436/21, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://eur-lex.europa.eu/legal-content>

ΔΕΕ 29.9.2022, Polskie Linie Lotnicze «LOT» S.A. κατά Budapest Főváros Kormányhivatala, C597/20, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 7.7.2022, KU κ.λπ. κατά SATA International – Azores Airlines SA., C-308/21, ΝΟΜΟΣ

ΔΕΕ 21.12.2021, Azurair κ.λπ κατά Corendon Airlines κ.λπ, C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 2.9.2021 Irish Ferries Ltd κατά National Transport Authority. C-570/19 , Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 21.12.2021, EP και GM κατά Corendon Airlines Turistik Hava Tasimacilik A.S., C-395/2020, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 21.12.2021, Airhelp Limited κατά Laudamotion GmbH, C-263/20, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 29.7.2019, Radu Lucian Rusu κλπ. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL, C-354/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 3.12.2020, Delfly sp. zo.o. κατά Smartwings Poland sp. z o.o., πρώην Travel Service Polska sp. z o.o., C-356/19, ΝΟΜΟΣ

ΔΕΕ 11.6.2020, Transportes Aéreos Portugueses, C- 74/2019, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 12.3.2020, A κ.λπ. κατά Finnair Oyj, C-832/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 11.7.2019, České aerolinie, C-502/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 29.7.2019, Radu Lucian Rusu κλπ. κατά SC Blue Air-Air Management Solutions SRL, C-354/18, ΝΟΜΟΣ

ΔΕΕ 26.6. 2019, André Moens κατά Ryanair Ltd., C-159/18, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 4.4.2019, Germanwings GmbH vs. Wolfgang Pauels, C-501/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 22.11 2018, ZSE Energia a.s. v RG C-627/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 12.9.2018, D. H. κλπ. κατά Vueling Airlines SA, C-601/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 31.5.2018, Wegener, C-537/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 17.4.2018, Krüsemann κ.λπ., C-195/17, C-197/17 ως C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 ως C-286/17 και C-290/17 ως C-292/17, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 17.9.2015, C. van der Lans κατά Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, C- 257/14, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 31.1.2013, Denise McDonagh κατά Ryanair Ltd, C-12/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 26.2.2013, Air France κατά Folkerts Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 22.11.2012 ,Moré κατά KLM, C-139/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 23.10.2012, συνεκδικαζόμενες υποθέσεις Nelson κλπ κατά Deutsche Lufthansa AG και TUI Travel κλπ κατά Civil Aviation Authority, C581/10 και C- 629/10, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 4.10.2012, Finnair Oyj κατά Lassooy, C-22/11, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 13.10.2011, Sousa Rodriguez κ.α., C-83/10, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 12.5.2011, Andrejs Eglītis, Edvards Ratnieks κατά Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, C- 294/10, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΔΕΕ 19.11.2009, Sturgeon κατά Condor Flugdienst και Böck/Lepuschitz κατά Air France,SA κ.λπ., C-402/07 και C-432/07, ΝΟΜΟΣ.

ΔΕΕ 22.12.2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ.

ΔΕΕ 10.1.2006, International Air Transport Association και European Law Fares Airline Association, C-344/2004, Ευρετήριο Νομολογίας ΔΕΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

Σ.τ.Ε. 21/2015, ΝΟΜΟΣ

Σ.τ.Ε. 1405/2013, ΝΟΜΟΣ

ΣτΕ 3314/2012, ΝΟΜΟΣ

ΑΠ.ΟΛ. 102/1975, ΝοΒ 23. 652

ΑΠ.ΟΛ. 1142/1974 ΝοΒ 23. 641

1369/2007, ΝΟΜΟΣ

ΑΠ 39/2006, ΝΟΜΟΣ

ΑΠ 1470/80, ΝοΒ 29, σελ.849

Εφ Θεσ. 1065/2000,ΝΟΜΟΣ

Π.Πρ.Αθ. 5605/2003, ΝΟΜΟΣ

Ειρ. Θεσ. (διαδικασία μικροδιαφορών) 1842/2020, ΝΟΜΟΣ