



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 23 Απριλίου 2010

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Δικαιώματα επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές.

Με αφορμή την ταλαιπωρία που προκαλεί σε χιλιάδες επιβάτες καθημερινά η διακοπή των πτήσεων εξαιτίας της τέφρας από την έκρηξη του ηφαιστείου στην Ισλανδία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιθυμεί να ενημερώσει το επιβατικό κοινό για τα δικαιώματά του στις αεροπορικές μεταφορές, όπως περιγράφονται στον Κανονισμό 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 11^{ης} Φεβρουαρίου 2004: Τα δικαιώματα αυτά είναι υποχρεωμένοι οι αερομεταφορείς να τα γνωστοποιούν εγγράφως σε κάθε επιβάτη που θίγεται από τη ματαίωση μιας πτήσης.

Σε περίπτωση ματαίωσης μιας πτήσης, **για την οποία δεν έχει υπάρξει προηγούμενη ενημέρωση από τον αερομεταφορέα**, οι επιβάτες δικαιούνται κατ' επιλογή τους:

- ο την εντός επτά ημερών επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου τους στην τιμή που το αγόρασαν
- ο τη μεταφορά με τη νωρίτερη δυνατή πτήση στον τελικό προορισμό τους
- ο τη μεταφορά στον τελικό προορισμό τους σε άλλη ημέρα που τους εξυπηρετεί, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων

Κατά την παραμονή τους στο αεροδρόμιο, οι επιβάτες δικαιούνται δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου παραμονής τους, καθώς επίσης δύο (2) τηλεφωνήματα, τέλεξ, φαξ ή e-mail.

Επιπλέον, όταν ο ευλόγως αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης της νέας πτήσης είναι τουλάχιστον η επόμενη ημέρα από τον χρόνο αναχώρησης που είχε ορισθεί για τη ματαιωθείσα πτήση, οι επιβάτες δικαιούνται διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο. Ο αριθμός των δικαιούμενων διανυκτερεύσεων συναρτάται με τον χρόνο που οι επιβάτες είναι αναγκασμένοι να περιμένουν την αναχώρηση της νέας πτήσης τους.

Οι επιβάτες πτήσεων που ματαιώθηκαν δικαιούνται και χρηματική αποζημίωση, **εκτός εάν η ματαίωση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις** (π.χ. καιρικές συνθήκες, κινδύνους για την ασφάλεια των επιβατών, απεργίες που επηρεάζουν τη λειτουργία του αερομεταφορέα) **που δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν, ακόμα κι αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.**