



Υ Π Ο Υ Ρ Γ Ε Ι Ο Α Ν Α Π Τ Υ Ξ Η Σ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
συμβουλεύει και προστατεύει
τα δικαιώματα του επιβάτη αεροπορικών μεταφορών







Εισαγωγή

Πόσες φορές δεν έχει τύχει να ξεκινάει ο καταναλωτής «ανυποψίαστος» για το αεροδρόμιο και να αναγκάζεται να παραμείνει για ώρες στο χώρο αναμονής, λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης του ή επειδή η αεροπορική εταιρεία αρνείται την επιβίβαση λόγω υπεράριθμης κράτησης; Άραγε γνωρίζουμε πόσο συχνό έχει γίνει το φαινόμενο της απώλειας των αποσκευών στα αεροπορικά ταξίδια και που πρέπει να απευθυνθούμε όταν συμβεί το κακό;

Το αεροπλάνο αποτελεί την πρώτη επιλογή μεταφοράς για τους περισσότερους Ευρωπαίους πολίτες τόσο εκτός όσο και εντός των συνόρων της χώρας τους. Η ανάπτυξη της Ενιαίας Αγοράς σε συνδυασμό με την ολοένα αυξανόμενη κινητικότητα των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει προκαλέσει θεαματική αύξηση των πτήσεων σε καθημερινό επίπεδο.

Η νέα πραγματικότητα οδήγησε στην ανάγκη δημιουργίας ενός θεσμοθετημένου πλαισίου προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών.

Η Ευρωπαϊκή Νομοθεσία

Έχοντας ως πρωταρχικό στόχο την προστασία και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών η Ευρωπαϊκή Ένωση προχώρησε στην κατάρτιση και την εφαρμογή του νέου κανονισμού **261/2004**, προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που προκύπτουν από καθυστερήσεις, ματαιώσεις αεροπορικών πτήσεων και άρνηση επιβίβασης.

Παράλληλα, τον Ιούνιο του 2004 η Σύμβαση του Μόντρεαλ αντικατέστησε την αντίστοιχη της Βαρσοβίας και εισήγαγε νέους κανόνες για την αποζημίωση των επιβατών σε περίπτωση ατυχήματος ή απώλειας, φθοράς και καθυστέρησης αποσκευών.

Παρότι ο Κανονισμός (261/04) έχει ήδη τεθεί σε ισχύ από τις **17 Φεβρουαρίου 2005**, εντούτοις έχουν παρατηρηθεί αρκετά προβλήματα λόγω της πλημμελούς εφαρμογής του από τα Κράτη-Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το έντυπο που κρατάτε στα χέρια σας επιδιώκει να σας ενημερώσει **για τα δικαιώματά σας κατά τις αεροπορικές σας μετακινήσεις σύμφωνα με τις κοινοτικές οδηγίες και τους κανονισμούς.**

Το δίκιο σου δεν έχει σύνορα...



Η Ευρώπη κοντά στον επιβάτη που ταξιδεύει με αεροπλάνο

Το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος** αποτελεί τμήμα ενός πανευρωπαϊκού δικτύου Κέντρων που δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και έχει ως στόχο την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στις συναλλαγές τους εκτός της χώρας τους αλλά εντός της επικράτειας της ΕΕ. Το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή** ενημερώνει τον καταναλωτή για τα δικαιώματά του κατά τις **διασυνοριακές του συναλλαγές** στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παράλληλα συμβάλλει **στη φιλική διευθέτηση (εξωδικαστική επίλυση)** των προβλημάτων που ενδέχεται να ανακύψουν με την αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών στο εξωτερικό ή μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η εξωδικαστική επίλυση των διασυνοριακών αυτών προβλημάτων βασίζεται κατά μείζονα λόγο στη συνεργασία των Κέντρων του Δικτύου.

Στη χώρα μας, το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή** λειτουργεί από την 1η Ιανουαρίου 2005, στο Υπουργείο Ανάπτυξης υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.



Μελέτη

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει αναγάγει σε πρωταρχικούς της στόχους την ενημέρωση των καταναλωτών, τους μηχανισμούς διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους και την εμπέδωση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης στο εσωτερικό της Ενιαίας Αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, το **δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή πραγματοποιεί μελέτες** στις οποίες συμμετέχουν όλα τα Κέντρα με την διάθεση στοιχείων.

Η αύξηση των παραπόνων σχετικά με τις εναέριες μεταφορές κινητοποίησε το δίκτυο ώστε να εκπονήσει πρόσφατα **μελέτη με θέμα τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών** – τον συντονισμό της οποίας ανέλαβαν τα Κέντρα της Βρετανίας και της Ιρλανδίας. Το πόνημα βασίστηκε στα στοιχεία που υπέβαλαν όλα τα Κέντρα του δικτύου με βάση τις υποθέσεις που είχαν λάβει και τα προβλήματα που είχαν καταγράψει στον τομέα των αερομεταφορών. Από τα στοιχεία αυτά προέκυψε ότι στα περισσότερα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ο κανονισμός δεν εφαρμόζεται ικανοποιητικά.



Με αφετηρία τις υποθέσεις που διαχειρίστηκαν τα Κέντρα του δικτύου κατά τους πρώτους μήνες της εφαρμογής του Κανονισμού, το 2005, η μελέτη αποσκοπεί να καταγράψει και να αναδείξει τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στις μέρες μας οι επιβάτες αεροπορικών πτήσεων. Παράλληλα στοχεύει στην άντληση χρησιμων συμπερασμάτων και σχολίων σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών στις αερομεταφορές.

Η μελέτη παρουσιάζει με αναλυτικό τρόπο τα στατιστικά στοιχεία κάθε χώρας, με βάση τον αριθμό των υποθέσεων του εν λόγω τομέα αλλά και των προβλημάτων που προκύπτουν κατά την επίλυση των αιτημάτων των καταναλωτών.

Η μελέτη διατίθεται μεταφρασμένη στην ελληνική γλώσσα, από τα γραφεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, στο Υπουργείο Ανάπτυξης καθώς και μέσα από την ιστοσελίδα του Κέντρου www.eccefpolis.gr

Ταξίδι στο παρελθόν.....

Η πρώτη προσπάθεια επιβολής κοινών κανόνων για την ευθύνη του αερομεταφορέα έγινε το 1929 με τη **«Σύμβαση της Βαρσοβίας»**. Με τη συμφωνία αυτή θεσπίστηκαν οι πρώτοι κανόνες και τα όρια αποζημίωσης που θα λάμβαναν οι επιβάτες (περίπου \$8.300) από τις αεροπορικές εταιρείες σε περίπτωση τραυματισμού ή θανάτου.

Το 1955, μετά από πρωτοβουλία των Η.Π.Α, έγινε απόπειρα να διπλασιαστούν τα όρια αποζημίωσης των επιβατών σε περίπτωση ατυχήματος. Η προσπάθεια αυτή αποτυπώθηκε στο **«Πρωτόκολλο της Χάγης»**, το οποίο όριζε ως μέγιστη αποζημίωση το ποσό των \$16.600, ενώ παράλληλα τροποποιούσε και το ύψος των καταβλητέων αποζημιώσεων ανάλογα με το είδος του τραυματισμού. Ωστόσο, η Αμερικανική Γερουσία απέρριψε τις εν λόγω αυξήσεις λόγω «ανεπάρκειας των προτεινόμενων ορίων ευθύνης».



Στη περίοδο που ακολούθησε έγιναν προσπάθειες να θεσπιστούν κοινοί κανόνες αποζημίωσης των επιβατών με κυριότερες τη **Συνθήκη της Γκουαδαλαχάρα** (1961), το **πρωτόκολλο της Πόλης της Γουατεμάλα** (1971), και τη συμφωνία μεταξύ της **Παγκόσμιας Ομοσπονδίας Αερομεταφορών (ΙΑΤΑ)** και της **Αμερικανικής Ομοσπονδίας Αερομεταφορών** (1997).

Το 1991 η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε τον πρώτο Κανονισμό για τη **‘θέσπιση κοινών κανόνων αντιμετώπισης περιπτώσεων άρνησης επιβίβασης’ (ΕΟΚ 295/91)** και προχώρησε με την εφαρμογή του Κανονισμού **(ΕΚ) 2027/97 ‘για την ευθύνη αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος’**.



Σύμβαση του Μόντρεαλ και Κανονισμός (ΕΚ) 889/02

Τον Μάιο του 1999 πραγματοποιήθηκε διεθνής διάσκεψη στο Μόντρεαλ του Καναδά με στόχο τη θέσπιση κοινών κανόνων προστασίας των επιβατών. Αρχικά ο αριθμός των κρατών που υπέγραψαν τη συμφωνία δεν υπερέβαινε τα 50. Εντούτοις έως σήμερα ο αριθμός αυτός έχει ανέλθει σε 76.

Η **Σύμβαση του Μόντρεαλ** αντικατέστησε τη Σύμβαση της Βαρσοβίας και εφαρμόζεται σε **«όλες τις επ’ αμοιβή διεθνείς αεροπορικές μεταφορές επιβατών, αποσκευών και φορτίου»**.

Το 2002, η Ευρωπαϊκή Ένωση λαμβάνοντας υπόψη τη Σύμβαση του Μόντρεαλ εξέδωσε τον **Κανονισμό (ΕΚ) 889/2002**, ο οποίος κατ’ ουσίαν επαναλάμβανε τις διατάξεις της **Σύμβασης, σχετικά με τους καταναλωτές και καθόριζε τα ανώτατα ποσά που θα μπορούσαν εκείνοι να διεκδικήσουν ως αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού, φθοράς, καταστροφής ή απώλειας αποσκευών**.

Ο Κανονισμός 889/02 συμπλήρωσε τον έως τότε ισχύοντα Κανονισμό 2027/97 και εξασφάλισε σαφή όρια αποζημιώσεων.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό:

Σε περιπτώσεις **τραυματισμού ή θανάτου** δεν υπάρχει όριο στο ύψος της αποζημίωσης που μπορεί να απαιτήσει ο επιβάτης ή οι συγγενείς του. Για ποσά έως 100 000 ΕΤΔ¹ ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να αμφισβητήσει καμία απαίτηση για αποζημίωση. Πέραν του ποσού αυτού η εταιρεία μπορεί να αντικρούσει την απαίτηση, εάν αποδείξει ότι δεν ήταν υπαίτια για τη βλάβη.

1. Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα: Διεθνές αποθεματικό στοιχείο του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (ΔΝΤ). Τα ΕΤΔ αποτιμώνται βάσει «καλαθιού» το οποίο αποτελείται από Δολάριο ΗΠΑ, Ευρώ, Ιαπωνικό Γιεν, Λίρα Αγγλίας και η ισοτιμία τους δημοσιεύεται καθημερινά από το ΔΝΤ.



Σε περιπτώσεις **καθυστερήσης, καταστροφής, φθοράς ή απώλειας αποσκευών** ο Κανονισμός περιορίζει την ευθύνη στα 1000 ΕΤΔ, εάν οι αποσκευές έχουν παραδοθεί στον έλεγχο αποσκευών, ενώ ο επιβάτης οφείλει να υποβάλει γραπτή καταγγελία στον αερομεταφορέα το ταχύτερο δυνατό. Ειδικότερα, εάν υπάρξει **φθορά αποσκευής** ο επιβάτης μπορεί να υποβάλει γραπτή καταγγελία εντός **επτά (7) ημερών**, ενώ αν υπάρξει **καθυστερήση αποσκευών** ο επιβάτης μπορεί να υποβάλει γραπτή καταγγελία εντός **είκοσι μίας (21) ημερών**. Και στις δύο περιπτώσεις τα όρια αυτά ισχύουν από την ημέρα που οι αποσκευές θα βρίσκονται στα χέρια του επιβάτη.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Οι αεροπορικές εταιρείες **δεν** αποζημιώνουν τους επιβάτες για τα αντικείμενα αξίας που τυχόν περιέχουν οι αποσκευές τους, όπως τιμαλφή, αξεσουάρ κοσμημάτων, και ηλεκτρονικές συσκευές (βίντεο κάμερες, φωτογραφικές μηχανές, κινητά κ.α.).

Σε περίπτωση που ο επιβάτης δεν μπορεί να αποφύγει τη μεταφορά τέτοιων αντικειμένων, μπορεί να διασφαλίσει υψηλότερο όριο ευθύνης με τη συμπλήρωση **ειδικής δήλωσης** για το περιεχόμενο της αποσκευής, το **αργότερο κατά την παράδοσή της στον έλεγχο εισιτηρίων**.

Και μια συμβουλή!

Πριν ταξιδέψετε επικοινωνήστε με την αεροπορική σας εταιρεία για περισσότερες διευκρινίσεις!



Ο ισχύων Κανονισμός (ΕΚ) 261/04

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη για τη θέσπιση κοινού πλαισίου προστασίας και διασφάλισης των δικαιωμάτων των επιβατών, η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε **τον Κανονισμό 261/04** 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.**»

Ο Κανονισμός ισχύει για **όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις**, ή για **επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα τρίτης χώρας (εκτός ΕΕ) με προορισμό κοινοτικό αερολιμένα (κράτους μέλους της ΕΕ) και ο πραγματικός αερομεταφορέας της συγκεκριμένης πτήσης είναι κοινοτικός.**

Σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) 261/04 προβλέπεται:

Σε περιπτώσεις **ΑΡΝΗΣΗΣ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ** σε πτήση ο αερομεταφορέας οφείλει να αναζητήσει επιβάτες - εθελοντές οι οποίοι να παραιτηθούν από τις κρατήσεις τους με αντάλλαγμα κάποιο όφελος που θα συμφωνηθεί μεταξύ αυτών και του αερομεταφορέα.

Εάν υπάρξει **άρνηση επιβίβασης παρά τη θέληση του επιβάτη** ο αερομεταφορέας πρέπει να προσφέρει γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με τον χρόνο παραμονής του στο αεροδρόμιο και διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο, εάν αυτό είναι απαραίτητο.





Ο αερομεταφορέας έχει την υποχρέωση να μεριμνήσει για τη μεταφορά του επιβάτη στον τελικό του προορισμό με την **νωρίτερη δυνατή πτήση** την ίδια ή άλλη ημέρα υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς.

Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση ο καταναλωτής πρέπει να λάβει αποζημίωση η οποία σύμφωνα με τον Κανονισμό ανέρχεται σε α) **€250** για όλες τις πτήσεις έως και 1500χλμ, β) **€400** για ενδοκοινοτικές και άλλες πτήσεις από 1500 έως 3000χλμ, και γ) **€600** για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις.

Σε περιπτώσεις **ΜΑΤΑΙΩΣΗΣ** πτήσης, ο καταναλωτής δικαιούται **εναλλακτική πτήση, επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του ή αποζημίωση.**

Εάν ο αερομεταφορέας **έχει ειδοποιήσει** για τη ματαίωση τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση ή έχει ενημερώσει τουλάχιστον **1 ή 2 εβδομάδες πριν** από την προγραμματισμένη αναχώρηση δίνοντας παράλληλα τη δυνατότητα μεταφοράς με άλλη πτήση, η οποία δε θα αναχωρεί νωρίτερα των δύο ωρών πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και δεν θα φτάνει πέραν



των τεσσάρων ωρών από την προγραμματισμένη ώρα άφιξης, τότε ο επιβάτης **δεν έχει δικαίωμα απαίτησης αποζημίωσης.** Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που ο επιβάτης έχει ενημερωθεί για τη ματαίωση της πτήσης σε χρονικό διάστημα **μικρότερο των επτά ημερών** πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση και του δοθεί η δυνατότητα μεταφοράς με άλλη πτήση, η οποία θα αναχωρεί το πολύ μία ώρα νωρίτερα από την προγραμματισμένη πτήση του και θα φτάνει στον τελικό προορισμό το πολύ δύο ώρες μετά την ώρα άφιξης της προγραμματισμένης πτήσης του.

Σε περιπτώσεις **ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ή ΜΑΤΑΙΩΣΗΣ** πτήσης ο αερομεταφορέας οφείλει να παρέχει στους καταναλωτές δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά για όσο χρόνο εκείνοι περιμένουν, καθώς και δύο δωρεάν τηλεφωνήματα ή φαξ/τέλεξ ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e mail). Εάν ο χρόνος αναχώρησης μετατεθεί για την επόμενη ημέρα, ο καταναλωτής δικαιούται δωρεάν διαμονή και δωρεάν μεταφορά στον χώρο διανυκτέρευσης.

Οι παραπάνω παροχές ισχύουν για περιπτώσεις καθυστέρησης:

- πάνω από δύο (2) ώρες για όλες τις πτήσεις **έως 1500 χλμ.**
- τρεις (3) ή περισσότερο ώρες για πτήσεις εντός ΕΕ **άνω των 1500 χλμ.** και για άλλους προορισμούς **1500 - 3500 χλμ.**
- τέσσερις (4) ή περισσότερο ώρες για **όλες** τις άλλες πτήσεις.

Στις περιπτώσεις που η καθυστέρηση **υπερβεί τις 5 ώρες**, ο καταναλωτής μπορεί να απαιτήσει από τον αερομεταφορέα την **εντός 7 ημερών** επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν.

Αν ο επιβάτης ταξίδεψε, τότε δικαιούται επιστροφή χρημάτων, όταν η πτήση δεν



εξυπηρέτησε κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό του σχέδιο και μπορεί να τεκμηριώσει και να αποδείξει στην εταιρεία το γεγονός αυτό.

Σημαντική Παρατήρηση:

Εάν ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι η ματαίωση οφείλεται σε **έκτακτες περιστάσεις ή καταστάσεις ανωτέρας βίας** (π.χ. πολιτική αστάθεια, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απεργία εργαζομένων, τρομοκρατική απειλή κ.α.), οι οποίες δεν ήταν δυνατόν να αποφευχθούν παρότι είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα, τότε **δεν υποχρεούται να καταβάλει τις χρηματικές αποζημιώσεις που προβλέπει ο Κανονισμός.**



Ο Κανονισμός 2111/2005

Τον Δεκέμβριο του 2005, η Ευρωπαϊκή Ένωση, αντιλαμβανόμενη την ανάγκη εξασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας του επιβατικού κοινού από κινδύνους για την ασφάλειά τους, εξέδωσε το Κανονισμό (ΕΚ) 2111/2005 στον οποίο αναφέρεται η **υποχρέωση ενημέρωσης του επιβάτη σχετικά με την ταυτότητα του αερομεταφορέα ο οποίος εκτελεί την πτήση** στην οποία επιβαίνει.

Ο Κανονισμός τέθηκε σε ισχύ από τις 16 Ιουλίου 2006 και **υποχρεώνει** την αεροπορική εταιρεία να ενημερώνει τον επιβάτη κατά τη διαδικασία της κράτησης σχετικά με την ταυτότητα του πραγματικού αερομεταφορέα. Πιο απλά, η εταιρεία **οφείλει να ενημερώσει τον επιβάτη εάν το αεροπλάνο το οποίο θα τον μεταφέρει στον προορισμό του είναι της ίδιας ή άλλης αεροπορικής εταιρείας.** Σε περίπτωση που ο πραγματικός αερομεταφορέας δεν είναι γνωστός τότε η αεροπορική εταιρεία έχει την υποχρέωση να ενημερώσει τον επιβάτη **αμέσως** μόλις η ταυτότητα του γνωστοποιηθεί ή τουλάχιστον κατά τον έλεγχο των αποσκευών ή κατά τη διαδικασία της επιβίβασης όταν σε πτήση ανταπόκρισης δεν απαιτείται έλεγχος αποσκευών.

Αξίζει να σημειωθεί πως ο παρών Κανονισμός δεν επηρεάζει το δικαίωμα του καταναλωτή για επιστροφή του αντιτίμου ή για μεταφορά του με άλλη πτήση, όπως ορίζει ο Κανονισμός (ΕΚ) 261/04, με τη προϋπόθεση ότι αυτή έχει δεν έχει ακυρωθεί και ο επιβάτης έχει επιλέξει να μην πετάξει.

Ο Κανονισμός προβλέπει άμεσες, **«αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές»** κυρώσεις από το κράτος μέλος προς την εταιρεία που δεν συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Κανονισμού.

Κανόνες ασφαλείας για τη μεταφορά υγρών κατά τη διάρκεια της πτήσης

Από τις 6 Νοεμβρίου 2006 ισχύουν **κανόνες σχετικά με τα υγρά που επιτρέπεται να φέρουν οι επιβάτες μέσα στο αεροπλάνο.** Γενικότερα, υπάρχουν περιορισμοί για **όλα τα υγρά** καθώς τα σημερινά μηχανήματα ελέγχου δεν μπορούν να διακρίνουν αρκετά γρήγορα τα διάφορα είδη υγρών.



Σύμφωνα με τους νέους κανόνες επιτρέπεται η μεταφορά υγρών στην χειραποσκευή με την προϋπόθεση να μεταφέρονται σε συσκευασία ΜΙΚΡΟΤΕΡΗ των 100ml το κάθε ένα. Επίσης η μεταφορά τους θα πρέπει να γίνεται μέσα σε ΔΙΑΦΑΝΗ πλαστική σακούλα χωρητικότητας όχι μεγαλύτερης του ενός (1) λίτρου.

Οι επιβάτες επιτρέπεται να μεταφέρουν στο αεροπλάνο υγρά (αρώματα, ποτά, κ.α.) τα οποία αγοράστηκαν από τα καταστήματα του αεροδρομίου, πέραν του σημείου ελέγχου χειραποσκευών. Ωστόσο, θα πρέπει να φροντίζουν ώστε τα προϊόντα να συσκευαστούν σε σφραγισμένη διάφανη πλαστική σακούλα με την απόδειξη αγοράς σε εμφανές σημείο εντός της συσκευασίας.

Ως υγρά εκλαμβάνονται: νερό και άλλα ποτά, σούπες, σιρόπια, καλλυντικά (κρέμες, λοσιόν, έλαια), αρώματα, σπρέι, ζελ μαλλιών και πλυσίματος, περιεχόμενα δοχείων υπό πίεση (αφρός ξυρίσματος, αποσμητικά σώματος και χώρου), οδοντόπαστες, μάσκαρτα ματιών και οποιοδήποτε άλλο προϊόν παρόμοιας σύνθεσης.

ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Η ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΥΓΡΩΝ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΑΔΙΔΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ.

ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Η ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΥΓΡΩΝ Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΠΟΔΕΙΧΤΕΙ ΜΕ ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΗ.

ΕΠΙΤΡΕΠΟΝΤΑΙ ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΤΡΟΦΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΝΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΟΥΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΤΗΣΗΣ.



Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή συστήνει στους καταναλωτές να απευθύνονται στην αεροπορική εταιρεία πριν από το ταξίδι τους.



Τι δεν μπορούμε να έχουμε μαζί μας κατά τη διάρκεια της πτήσης

Εκτός από τις απαγορεύσεις που έχει επιβάλει η Ευρωπαϊκή Ένωση, ισχύουν και οι απαγορεύσεις του Εθνικού Κανονισμού Ασφαλείας Πολιτικής Αεροπορίας (ΕΚΑΠΑ), σύμφωνα με τον οποίο οι επιβάτες **δεν** επιτρέπεται να μεταφέρουν στην ελεγχόμενη **περιοχή ασφαλείας και στον θάλαμο επιβατών** του αεροσκάφους τα ακόλουθα αντικείμενα:

- Πυροβόλα και λοιπά όπλα –όπως όπλα για αρχαίους, βιομηχανικά πιστόλια κοκλίωσης και κάρφωσης, σφεντόνες, ψαροτούφεκα, όπλα αναισθητοποίησης ή ηλεκτροσόκ, αναπήρες σε σχήμα πυροβόλου όπλου

- Αιχμηρά/κοφτερά όπλα και αντικείμενα – βέλη και βελάκια, γάντζοι, παγοκόφτες, καρτοκόφτες, σύριγγες, βελόνες πλεξίματος, σουγιάδες ή στιλέτα με κάθε μήκους λάμα, μαχαίρια και ψαλίδια από μέταλλο ή άλλο υλικό που τα καθιστά επικίνδυνα με λάμα μήκους **μέχρι 6εκ.**, επαγγελματικά εργαλεία που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν ως όπλα, όπως τρυπάνια, μαχαίρια κουζίνας, κατσαβίδια, πένσες, σφυριά, κλειδιά κλπ.

- Εκρηκτικές και εύφλεκτες ύλες – όπως σπύρτα που δεν είναι ασφαλείας, αλκοολούχα ποτά με περιεκτικότητα σε αλκοόλη άνω 70% κατ' όγκο, αέρια και δοχεία αερίων

- Χημικές και τοξικές ουσίες – όπως οξέα και αλκάλια, διαβρωτικές ή λευκαντικές ουσίες, σπρέι εξουδετέρωσης ή ακινητοποίησης, δηλητήρια και γενικά υλικά που μπορούν να αυτοφλεγούν ή να υποστούν καύση.

Τέλος στις **παραδιδόμενες αποσκευές** δεν μπορούν να συμπεριληφθούν τα ακόλουθα αντικείμενα:

- Εκρηκτικές ύλες
- Αέρια
- Εύφλεκτα υγρά και δραστικές ουσίες
- Εύφλεκτα υγρά στα οποία περιλαμβάνεται βενζίνη ή μεθανόλη
- Οξειδωτικές ουσίες
- Τοξικά ή μολυσματικά υλικά
- Ραδιενεργά υλικά στα οποία συμπεριλαμβάνονται ισότοπα για ιατρική χρήση
- Διαβρωτικές ουσίες, όπως υδράργυρος και μπαταρίες αυτοκινήτου
- Κατασκευαστικά στοιχεία από το σύστημα τροφοδοσίας καυσίμου των οχημάτων που περιείχαν καύσιμο

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΕΙ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΥΤΙΜΗ
ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΗΣ ΣΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Ειδικά Θέματα

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή στα 2,5 χρόνια της λειτουργίας του έχει κληθεί να ενημερώσει τους καταναλωτές για θέματα που μολονότι απαντώνται συχνά, εντούτοις δεν τυγχάνουν κοινής και ενιαίας αντιμετώπισης.

Ο λόγος είναι ότι τα ζητήματα αυτά δεν προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία που διέπει τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, αλλά αποτελούν μέρος του εσωτερικού κανονισμού της εκάστοτε αεροπορικής εταιρείας όπως αυτός έχει καταρτισθεί με βάση τις συστάσεις της Ένωσης Διεθνών Αερομεταφορών (IATA).

Με δεδομένο ότι δεν είναι δυνατή μία συνολική αναφορά για όλες τις αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος επικοινωνήσε με τις δύο μεγάλες αεροπορικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, την Ολυμπιακή Αεροπορία και την Aegean Airlines, οι οποίες προθυμοποιήθηκαν να παράσχουν στοιχεία για την καλύτερη ενημέρωση του Έλληνα καταναλωτή-επιβάτη.

ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ:

Αποσκευή επιβάτη για μεταφορά θεωρείται η συσκευασία που περιέχει τα απαραίτητα είδη ένδυσης, χρήσης και άνεσης σε σχέση με το ταξίδι του.

1. Επιτρεπόμενο βάρος για τις διαδρομές εντός Ελλάδος είναι :

- 20kg για επιβάτες Διακεκριμένης Θέσης
- 15kg για επιβάτες Οικονομικής Θέσης

2. Επιτρεπόμενες αποσκευές για τις διαδρομές από/προς ΗΠΑ και Καναδά είναι:

- 2 αποσκευές μέχρι 35kg συνολικά, για τους επιβάτες της Διακεκριμένης Θέσης.
- Οι διαστάσεις των αποσκευών δεν πρέπει να υπερβαίνουν τα 158cm έκαστη
- 2 αποσκευές μέχρι 35kg συνολικά, για τους επιβάτες της Οικονομικής Θέσης.
- Οι διαστάσεις των αποσκευών δεν πρέπει να υπερβαίνουν τα 158cm έκαστη

3. Επιτρεπόμενο βάρος από/προς Γαλλία και Αγγλία:

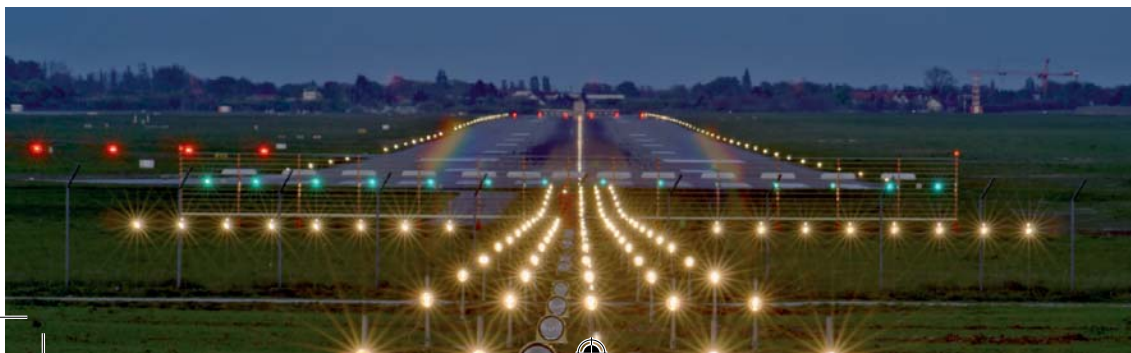
- 30kg για επιβάτες Διακεκριμένης Θέσεις.
- 23kg για επιβάτες Οικονομικής Θέσεις.

4. Επιτρεπόμενο βάρος για τις λοιπές διαδρομές :

- 30kg για επιβάτες Διακεκριμένης Θέσεις
- 20kg για επιβάτες Οικονομικής Θέσεις

Η μεταφορά ελαιολάδου γίνεται **μόνο** ως εμπόρευμα και όχι ως αποσκευή.

Τα αλκοολούχα ποτά επιτρέπονται στις παραδιδόμενες αποσκευές σε ποσότητα έως και 5 λίτρα κατ' άτομο, με περιεκτικότητα σε αλκοόλ από 24% έως 70%.





ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ:

Επιτρέπεται μία (1) χειραποσκευή ανά επιβάτη, με μέγιστο βάρος 8 κιλά και μέγιστη διάσταση 55x40x20εκ.. Ο έλεγχος των διαστάσεων γίνεται στον έλεγχο εισιτηρίων και στις πύλες εξόδου προς τα αεροσκάφη. Σε περίπτωση που εντοπισθεί κάποια υπερμεγέθους χειραποσκευή, ο επιβάτης ενημερώνεται πως δεν μπορεί να τη μεταφέρει στην καμπίνα. Στη συνέχεια η 'χειραποσκευή' σημαίνεται με ειδικό καρτελάκι και μεταφέρεται στις αποθήκες του αεροσκάφους.

ΑΕΓΕΑΝ:

Στη Διακεκριμένη θέση επιτρέπεται η μεταφορά δύο (2) χειραποσκευών διαστάσεων 55x40x20εκ. και 45x35x20εκ.. Το μέγιστο βάρος και για τις δύο χειραποσκευές δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 13kg.

Στην Οικονομική θέση επιτρέπεται η μεταφορά μίας (1) χειραποσκευής με μέγιστες διαστάσεις 55x40x20εκ.. Το μέγιστο βάρος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 8kg.

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΩΝ (διαστάσεις σε εκατοστά, μήκος X ύψος X πλάτος)

ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ:

Η μεταφορά κατοικιδίων ζώων επιτρέπεται εντός της καμπίνας – με κύριο όμως γνώμονα την ασφάλεια της πτήσης, την άνεση των επιβατών αλλά και το μέγεθος της καμπίνας του αεροσκάφους. Με εξαίρεση τα σκυλιά που συνοδεύουν τυφλούς επιβάτες στην καμπίνα επιτρέπονται μόνο γάτες και σκύλοι που ζυγίζουν έως 5 κιλά, μικρά πουλιά (εκτός από παπαγάλους), χελώνες και 'χάμστερ'.

Για να δοθεί άδεια μεταφοράς του κατοικιδίου θα πρέπει ο ιδιοκτήτης του να φέρει μαζί του καταρχάς όλα τα έγγραφα που πιθανότατα να χρειαστούν στην άφιξη καθώς επίσης και ένα ειδικό κλουβί (ή τσάντα) στο οποίο θα παραμείνει το κατοικίδιο καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Το κλουβί θα πρέπει να έχει διαστάσεις 45x35x20εκ, να μην επιτρέπει την διαρροή υγρών και να βρίσκεται συνέχεια στο πάτωμα της καμπίνας.

Σημειώνεται ότι χώρες όπως η Βρετανία και η Δημοκρατία της Νοτίου Αφρικής δεν δέχονται τη μεταφορά κατοικιδίων στην καμπίνα των αεροσκαφών στις πτήσεις προς και από αυτές.

ΑΕΓΕΑΝ:

Προκειμένου να επιτραπούν τα κατοικίδια ζώα στην πτήση οι επιβάτες πρέπει να συμπληρώσουν ειδική αίτηση προς την αερογραμμή κατά την αγορά του αρχικού εισιτηρίου. Εάν το αίτημα υποβληθεί μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας οι επιβάτες οφείλουν να τηλεφωνήσουν στο 8001120000 (χωρίς χρέωση) ή στο 2106261000 (με χρέωση), εάν καλούν από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό. Ανά άτομο επιτρέπεται η μεταφορά ενός (1) μόνο κατοικιδίου, γάτας ή σκύλου, τοποθετημένο σε ειδικό κλουβί με μέγιστες διαστάσεις 45x23x35εκ. και μέγιστο βάρος 8kg.

Ο ιδιοκτήτης υποχρεούται επίσης να φέρει μαζί του το βιβλιάριο υγείας του κατοικιδίου του. Όλοι οι άλλοι τύποι κατοικιδίων, συμπεριλαμβανομένων των γάτων και των σκύλων άνω των 8kg, τοποθετούνται στο αεροπλάνο στον χώρο των αποσκευών.

Στις εσωτερικές πτήσεις, η μεταφορά του κατοικιδίου χρεώνεται με €4 εάν το ζώο



ταξιδεύει στην καμπίνα των επιβατών. Εάν το κατοικίδιο πρόκειται να ταξιδέψει στον χώρο αποσκευών η επιβάρυνση ανέρχεται σε €4 συν €2 για κάθε πρόσθετο κιλό πέραν των 8kg. Δεν υπάρχει καμία πρόσθετη επιβάρυνση για τα σκυλιά-οδηγούς, το οποία όμως θα πρέπει να δηλωθούν κατά τη διαδικασία κράτησης.

ΥΠΕΡΒΑΡΑ

ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ:

Εάν το βάρος των αποσκευών υπερβεί το προαναφερθέν επιτρεπόμενο βάρος, η επιβάρυνση του επιβάτη για το υπερβάλλον βάρος κυμαίνεται ανάλογα με την διαδρομή. Οι επιβάτες μπορούν να αποταθούν στα κατά τόπους γραφεία των Ολυμπιακών Αερογραμμών για σχετικές πληροφορίες ανάλογα με τον προορισμό τους.

ΑΕΓΕΑΝ:

Για τις εσωτερικές πτήσεις η χρέωση του υπερβάλλοντος βάρους καθορίζεται σε €2 για κάθε επιπλέον κιλό. Για τις διεθνείς πτήσεις η χρέωση αντιστοιχεί στην προσαύξηση κατά 1,5% επί του δημοσιευμένου ναύλου που έχει ορίσει η Ένωση Διεθνών Αερομεταφορών (IATA).

ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΟΙ ΑΝΗΛΙΚΟΙ και ΝΕΑΡΟΙ ΕΠΙΒΑΤΕΣ

ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ:

Ασυνόδευτοι ανήλικοι επιβάτες (UM) ορίζονται τα παιδιά 5-12 ετών, τα οποία ταξιδεύουν μόνα τους, χωρίς συνοδεία ενήλικα αλλά με την γραπτή συναίνεση των κηδεμόνων τους. Η μετακίνησή τους πραγματοποιείται κατόπιν συνεννοήσεως με το τμήμα κρατήσεων εισιτηρίων, ενώ είναι υποχρεωτική η συνοδεία τους από και προς το αεροδρόμιο από ενήλικα. Συνοδοί εδάφους φροντίζουν για την παραλαβή τους στο αεροδρόμιο αναχώρησης και την παράδοση τους στο αεροδρόμιο άφιξης ενώ κατά την διάρκεια της πτήσης το πλήρωμα φροντίζει για την ασφάλεια και την άνεση τους.

Παιδιά 2-5 ετών μπορούν να ταξιδέψουν αποκλειστικά και μόνο με συνοδεία υπαλλήλου της εταιρείας του οποίου το εισιτήριο πληρώνεται κανονικά. Η ζήτηση για την κράτηση του συνοδού πρέπει να γίνεται 5 ημέρες πριν την αναχώρηση.

Νεαροί επιβάτες (Young Persons) ορίζονται τα παιδιά μεταξύ 12-17 ετών που ταξιδεύουν μόνοι τους. Συνήθως δεν τους παρέχονται ιδιαίτερες υπηρεσίες από και προς το αεροσκάφος, εκτός και εάν ζητηθεί από τους κηδεμόνες τους, οπότε απολαμβάνουν τις ίδιες υπηρεσίες με αυτές των Ασυνόδευτων.

Τα Παιδιά 5-12 ετών πληρώνουν εκπτώτικό εισιτήριο (συνήθως το 67% του κανονικού ναύλου) και κρατούν κανονικά θέση.

Τα Νήπια 0-24 μηνών πληρώνουν το 10% του εισιτηρίου και δεν κρατούν θέση. Ταξιδεύουν πάντα με συνοδεία ενήλικου.

Από τις παραπάνω εκπτώσεις εξαιρούνται συνήθως οι ειδικοί ναύλοι προσφοράς .

ΑΕΓΕΑΝ:

Οι ανήλικοι από 5 - 12 ετών μπορούν να ταξιδέψουν ακίνδυνα. Κατά τη διάρκεια της κράτησης, οι γονείς οφείλουν να επιβεβαιώσουν τις λεπτομέρειες σχετικά με τα πρόσωπα που είναι αρμόδια για τη παράδοση/παραλαβή των ανηλίκων τέκνων τους

παρέχοντας τα πλήρη στοιχεία τους. Το παιδί θα συνοδευτεί από το επίγειο προσωπικό μέχρι την παράδοση του στον τελικό προορισμό. Η προσκόμιση της ταυτότητας του συνοδού είναι απαραίτητη τόσο κατά την παράδοση όσο και κατά την παραλαβή του παιδιού.

Οι χρεώσεις είναι €10 για τις απευθείας εσωτερικές πτήσεις και €20 για τις εσωτερικές πτήσεις με ανταπόκριση. Για τις απευθείας διεθνείς πτήσεις η επιβάρυνση είναι €40 και €60 για τις διεθνείς πτήσεις με ανταπόκριση. Για τις πτήσεις που εκτελούνται σε συνεργασία με τη Lufthansa η χρέωση ανέρχεται σε €80 για κάθε διαδρομή. Για την Κύπρο η εταιρεία χρεώνει €17,50 για τις απευθείας πτήσεις και €27,50 για τις πτήσεις με ανταπόκριση.



ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ (ΑΜΕΑ)

ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ:

Η εταιρεία προβλέπει εξειδικευμένες υπηρεσίες για τα ΑΜΕΑ με:

1. παροχή αναπηρικής καρέκλας από & προς το αεροσκάφος – υπηρεσία που πρέπει να ζητηθεί κατά την διαδικασία της κράτησης
2. ειδικά οχήματα μεταφοράς και επιβίβασης στο αεροσκάφος
3. κατάλληλα εξοπλισμένες τουαλέτες στα αεροσκάφη για μεγαλύτερη άνεση
4. ειδική αναπηρική καρέκλα για μετακίνηση εντός του αεροσκάφους στις πτήσεις με αεροσκάφη τύπου Jet και κατόπιν συνεννόησης κατά την κράτηση.

ΑEGEAN:

Τα αναπηρικά καροτσάκια μεταφέρονται χωρίς χρέωση. Ειδική μέριμνα μπορεί να υπάρξει για ηλικιωμένους επιβάτες κατά το check-in και την επιβίβαση στο αεροσκάφος. Για περισσότερες πληροφορίες οι επιβάτες μπορούν να επικοινωνούν στο 800 11 20000 ή στο 210 626 1000 εάν καλούν από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό.

**ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΕΙ ΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
«ΟΛΥΜΠΙΑΚΕΣ ΑΕΡΟΓΡΑΜΜΕΣ» ΚΑΙ «ΑEGEAN AIRLINES» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΥΤΙΜΗ
ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ: 801 11 4444, +30 210 966 6666

ΑEGEAN: 800 11 20000, +30 210 626 1000



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Υπουργείο Ανάπτυξης
Πλατεία Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα
Γραφείο 114Α

Ώρες Λειτουργίας:
8.00-20.00
εκτός Σαββάτου και Κυριακής

Τηλέφωνα εξυπηρέτησης κοινού:
210 384 7253, 210 389 3104
Fax: 210 384 7106

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:
infoecc@efpolis.gr

Διαδικτυακός τόπος:
www.eccefpolis.gr

Το παρόν συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Υπουργείο Ανάπτυξης.
Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο δεν αποτελούν επίσημη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
Το περιεχόμενο των κειμένων αποτελεί ενημερωτικό υλικό και σε καμία περίπτωση δεν είναι ακριβής απόδοση νομοθεσίας.

