

Αθήνα, 31.3.2020

ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΠΤΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΤΟΥ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ COVID-19

**ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ, ΟΙ ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ
ΓΡΑΜΜΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕΝΕΣ
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**



*της Αγγελικής Σωτηροπούλου,
Δικηγόρου της Α.& Κ. Μεταξόπουλος & Συνεργάτες Δικηγορική Εταιρία*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- I. [Εισαγωγικές σκέψεις και παρατηρήσεις](#)
- II. [Το υπάρχον ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης και οι προκλήσεις που γεννώνται στον κλάδο των αερομεταφορών από την εξάπλωση της πανδημίας](#)
 - A. [Ο Κανονισμός 261/2004 \(ΕΚ\) και οι συζητήσεις για την τροποποίηση του](#)
 - B. [Τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ματαίωσης/ακύρωσης πτήσης και η πρακτική των χορηγούμενων vouchers](#)
 1. [Δικαίωμα ενημέρωσης](#)
 2. [Δικαίωμα επιστροφής αντιτίμου εισιτηρίου ή μεταφοράς με εναλλακτική πτήση](#)
 - Τι αλλάζει στις παρούσες συνθήκες εξάπλωσης του κορωνοϊού και ποια είναι η θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα χορηγούμενα από τους αερομεταφορείς vouchers
 3. [Δικαίωμα λήψης της προκαθορισμένης από τον Κανονισμό αποζημίωσης](#)
 - Αποτελεί η πανδημία του κορωνοϊού COVID-19 έκτακτη περίπτωση που απαλλάσσει τον αερομεταφορέα από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης; Ποια η θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής;
 4. [Δικαίωμα φροντίδας](#)
 - Γ. [Η περίπτωση που ο επιβάτης ακυρώνει με δική του πρωτοβουλία την κράτηση](#)
- III. [Τα αιτήματα των αεροπορικών εταιριών και η αντίδρασή τους στις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή](#)
- IV. [Βασικά σημεία και συμπεράσματα](#)
- V. [Επίλογος](#)

I. Εισαγωγικές σκέψεις και παρατηρήσεις

Ο κλάδος των αερομεταφορών αποτελεί έναν από τους κλάδους που πλήττονται σημαντικά σε παγκόσμια κλίμακα από το ξέσπασμα της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19. Λόγω των ταξιδιωτικών περιορισμών που έχουν τεθεί σε πληθώρα χωρών, με την λίστα των περιορισμών και των χωρών να αυξάνεται καθημερινά, όλο και περισσότερες πτήσεις ματαιώνονται ή αναπρογραμματίζονται.

Για τους επιβάτες που πραγματοποιούν πτήσεις εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και πτήσεις με προορισμό ή τόπο αναχώρησης κράτος μέλος της Ε.Ε., το ήδη υπάρχον ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο, όπως έχει ερμηνευτεί από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Δ.Ε.Ε.), έχει καταφέρει να δώσει μέχρι σήμερα απαντήσεις στα περισσότερα ερωτήματα που έχουν τεθεί ενώπιόν του και έχουν απασχολήσει εκτενώς επιβάτες, αερομεταφορείς καθώς και τα εθνικά Δικαστήρια και τους Εθνικούς Φορείς επιβολής κυρώσεων. Διερωτάται, όμως, εύλογα κανείς, εάν αρκούν τα διαθέσιμα ερμηνευτικά εργαλεία για να δώσουν σαφείς απαντήσεις σε όσα ζητήματα ανακύπτουν στη σημερινή άνευ προηγουμένου κατάσταση εξάπλωσης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19.

Προς αποφυγή παρερμηνειών και υπονόμησης των δικαιωμάτων των επιβατών αλλά και με γνώμονα την ασφάλεια δικαίου για τους επιβάτες και τις αεροπορικές εταιρίες, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε την 18^η-3-2020 Ανακοίνωση με Ερμηνευτικές Κατευθυντήριες Γραμμές για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της υφιστάμενης κατάστασης εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19¹. Σκοπός της Ανακοίνωσης είναι να διασαφηνιστεί πώς πρέπει να εφαρμόζονται οι ήδη υπάρχουσες νομοθετικές προβλέψεις σε σχέση με τις ακυρώσεις και τις καθυστερήσεις που λαμβάνουν χώρα και επηρεάζουν τους επιβάτες των αεροπορικών, θαλάσσιων, οδικών και σιδηροδρομικών μεταφορών χωρίς να πρόκειται για νέες ρυθμίσεις και τομές στο υπάρχον θεσμικό πλαίσιο. Παρόλα αυτά, αμφισβητείται εάν με τις εκδοθείσες Κατευθυντήριες Γραμμές και το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο μπορούν να δοθούν αποτελεσματικές λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι αερομεταφορείς υπό τις παρούσες συνθήκες, ένα από τα οποία είναι τα συνεχώς αυξανόμενα αιτήματα των επιβατών για επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων τους.

¹ C (2020) 1830 final, Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Αντικείμενο του παρόντος είναι η παρουσίαση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και των αντίστοιχων υποχρεώσεων των αερομεταφορέων υπό το πρίσμα του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και της υφιστάμενης κατάστασης εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19 με έμφαση στις περιπτώσεις ακυρώσεων πτήσεων που αποτελούν την καθημερινή πραγματικότητα για χιλιάδες επιβάτες.

II. Το υπάρχον ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης και οι προκλήσεις που γεννώνται στον κλάδο των αερομεταφορών από την εξάπλωση της πανδημίας

A. Ο Κανονισμός 261/2004 (ΕΚ) και οι συζητήσεις για την τροποποίησή του

Λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη θέσπισης κοινών ευρωπαϊκών ελαχίστων κανόνων για την διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του επιβατικού κοινού και την ταλαιπωρία που μπορεί να προκαλέσει στους επιβάτες η άρνηση επιβίβασής τους σε μία πτήση (συνήθως λόγω υπεράριθμων κρατήσεων) και η ματαίωση ή η μεγάλη καθυστέρηση μίας πτήσης, θεσπίστηκε και τέθηκε σε ισχύ ο υπ' αριθμ. 261/2004 Κανονισμός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου που κατήργησε τον Κανονισμό 295/91. Αντικείμενο του Κανονισμού 261/2004 είναι η θέσπιση κοινών ελαχίστων κανόνων αποζημίωσης και παροχής βοήθειας σε επιβάτες αεροπορικών μεταφορών σε περίπτωση που τους αρνήθηκαν την επιβίβαση σε πτήση παρά τη θέλησή τους και σε περίπτωση που η πτήση ματαιώθηκε ή καθυστέρησε σημαντικά. Οι εν λόγω κανόνες εφαρμόζονται τόσο σε πτήσεις που πραγματοποιούνται εξ ολοκλήρου εντός της ΕΕ (αεροδρόμια αναχώρησης και άφιξης σε κράτη μέλη της ΕΕ) όσο και σε πτήσεις με αναχώρηση από αεροδρόμιο σε έδαφος κράτους μέλους ή σε πτήσεις που έχουν αναχωρήσει από τρίτη χώρα αλλά έχουν προορισμό αεροδρόμιο που βρίσκεται σε έδαφος κράτους μέλους της ΕΕ υπό την προϋπόθεση ότι πραγματικός αερομεταφορέας είναι ενωσιακός.

Ο Κανονισμός 261/2004 έχει τύχει εκτεταμένης συζήτησης και ερμηνείας, έχει κατακριθεί ως έχων γκρίζες ζώνες που επιτρέπουν την ερμηνεία ορισμένων διατάξεων με ποικίλους τρόπους, γεγονός που έχει οδηγήσει πολλές φορές στην μη ομοιόμορφη ερμηνεία και εφαρμογή του. Ως αποτέλεσμα, η όλη προσπάθεια εναρμόνισης και ασφάλειας δικαίου για τους επιβάτες αλλά και για τους ίδιους τους αερομεταφορείς δεν έχει επιτευχθεί πλήρως, με συνέπεια να λαμβάνει χώρα συχνά συζήτηση για την τροποποίηση του Κανονισμού.

Μέχρι σήμερα, παρά τις προτάσεις που έχουν κατατεθεί για την τροποποίηση του Κανονισμού², αυτή δεν έχει επιτευχθεί/ ολοκληρωθεί. Παρόλα αυτά, στα περισσότερα ερμηνευτικά ζητήματα που έχουν ανακύψει μέχρι σήμερα, απαντήσεις έχουν δοθεί από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Δ.Ε.Ε.) και τις εκδοθείσες κατά το έτος 2016 Ερμηνευτικές Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής³. Ερωτηματικά γεννώνται για το εάν στις παρούσες συνθήκες οι προσφάτως (18.3.2020) ανακοινωθείσες Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής i) είναι εναρμονισμένες με την έως σήμερα νομολογία του Δ.Ε.Ε. και το γράμμα του Κανονισμού 261/2004 και ii) εάν προσφέρουν αποτελεσματικές λύσεις στα προβλήματα των αερομεταφορέων, όπως θα εξηγηθεί κατωτέρω.

Β. Τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ματαίωσης/ακύρωσης πτήσης και η πρακτική των χορηγούμενων vouchers

Ως «ματαίωση» ο Κανονισμός ορίζει την μη διενέργεια προηγουμένως προγραμματισθείσας πτήσης για την οποία υπήρχε μία τουλάχιστον θέση κράτησης. Έχει κριθεί ότι ακόμα και εάν η πτήση απογειωθεί αλλά για οποιονδήποτε λόγο επιστρέψει στο σημείο αναχώρησης, δεν μπορεί να θεωρηθεί εκτελεσθείσα.

Στις περιπτώσεις ματαίωσης/ ακύρωσης πτήσης ο επιβάτης απολαύει των δικαιωμάτων (1) ενημέρωσης, (2) επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή μεταφοράς του με άλλη πτήση (το συντομότερο δυνατόν ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία που ο ίδιος θα επιλέξει), (3) αποζημίωσης και (4) φροντίδας. Ειδικότερα:

² Ιδ. Την από 13-3-2013 Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής [COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)] «ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ περί τροποποίησης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 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, καθώς και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 για την ευθύνη του αερομεταφορέα όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους».

³ Η από 15.6.2016 Ανακοίνωση της Επιτροπής [OJ C 2014, 15.6.2016] με τίτλο «Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, και 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).

1. Δικαίωμα ενημέρωσης: ο αερομεταφορέας οφείλει να παρέχει στον επιβάτη γραπτή γνωστοποίηση με τους κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας (η ενημέρωση μέσω e-mail στο e-mail επικοινωνίας που έχει δοθεί από τον επιβάτη θεωρείται ότι ικανοποιεί το σχετικό δικαίωμα).

2. Δικαίωμα επιστροφής αντιτίμου εισιτηρίου ή μεταφοράς με εναλλακτική πτήση: Ο Κανονισμός 261/2004 προβλέπει ότι στους επιβάτες ακυρωθείσας πτήσης πρέπει να δίνεται επιλογή μεταξύ i) της εντός επτά ημερών επιστροφής του πλήρους αντιτίμου που ο επιβάτης κατέβαλε για την αγορά του εισιτηρίου⁴ ή ii) της μεταφοράς του στον τελικό του προορισμό υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς το συντομότερο δυνατόν ή iii) της μεταφοράς του στον τελικό του προορισμό υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς άλλη ημέρα που εξυπηρετεί τον ίδιο τον επιβάτη εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων. Η προσφορά των επιλογών πρέπει να είναι σαφής για τον επιβάτη και ταυτόχρονη. Είναι προφανές ότι η επιλογή από τον επιβάτη της μίας εναλλακτικής αποκλείει την άλλη. Μόνο εάν ο επιβάτης επιλέξει την μεταφορά με μεταγενέστερη πτήση (είτε την πρώτη διαθέσιμη είτε σε μεταγενέστερο χρόνο που τον εξυπηρετεί) και ο αερομεταφορέας δεν εκπληρώσει την υποχρέωσή του, έχει το δικαίωμα ο επιβάτης να ζητήσει εν τέλει την επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου. Επίσης, εάν ο αερομεταφορέας δεν προσφέρει στον επιβάτη την εναλλακτική άλλης πτήσης αλλά μονομερώς επιστρέψει το αντίτιμο στον επιβάτη, τότε ο επιβάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει να του επιστραφεί η διαφορά της τιμής ανάμεσα στο αρχικό του εισιτήριο και στο εισιτήριο που αναγκάστηκε να αγοράσει για να μεταφερθεί στον τελικό του προορισμό εφόσον πρόκειται για μεταφορά του υπό συγκρίσιμες συνθήκες.

Παρόλα αυτά, αξίζει να διευκρινιστεί ότι ο αερομεταφορέας έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να καταβάλει τη διαφορά μεταξύ των εισιτηρίων και το ποσό των επιπλέον δαπανών του επιβάτη εάν προσπάθησε να επικοινωνήσει μαζί του για να του παράσχει βοήθεια στα στοιχεία επικοινωνίας που είχε ο ίδιος ο επιβάτης δώσει αλλά τελικά ο επιβάτης προέβη στους δικούς του διακανονισμούς.

⁴ 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 κανέναν σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό σχέδιο του επιβάτη σε συνδυασμό με πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του εάν συντρέχει η περίπτωση (περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση).

- **Τι αλλάζει στις παρούσες συνθήκες εξάπλωσης του κορωνοϊού και ποια είναι η θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα χορηγούμενα από τους αερομεταφορείς vouchers**

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι στις παρούσες συνθήκες ταξιδιωτικών περιορισμών λόγω του κορωνοϊού COVID-19, η επιλογή από τον επιβάτη της μεταφοράς του στον τελικό του προορισμό με άλλη πτήση το συντομότερο δυνατόν μπορεί να σημαίνει σημαντική καθυστέρηση καθώς ο χρόνος άρσης των ταξιδιωτικών περιορισμών για κάποιες περιοχές είναι άγνωστος. Για το λόγο αυτό, δεν αποκλείεται ορισμένοι αερομεταφορείς να μην παρέχουν καν την επιλογή αυτή τη δεδομένη χρονική στιγμή στους επιβάτες. Επιπλέον, η ίδια η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην Ανακοίνωση που εξέδωσε στις 18 Μαρτίου 2020 αναφέρει πως ίσως είναι προτιμότερο για τους επιβάτες να μην κάνουν χρήση αυτής της εναλλακτικής εάν τους δοθεί αλλά να επιλέγουν μεταξύ των άλλων δύο επιλογών, ήτοι της επιστροφής του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου ή της μεταφοράς τους σε μεταγενέστερη ημερομηνία που τους εξυπηρετεί υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς. Επίσης, η Ανακοίνωση διευκρινίζει ότι οι αερομεταφορείς έχουν υποχρέωση να ενημερώσουν τον επιβάτη για όλες τις εναλλακτικές και για την αβεβαιότητα που συνοδεύει μία τέτοια επιλογή (μεταφορά με την πρώτη δυνατή πτήση). Εάν, μολαταύτα, ο επιβάτης κάνει χρήση αυτής της εναλλακτικής, ο αερομεταφορέας οφείλει να τον ενημερώσει το νωρίτερο δυνατό για την πρώτη διαθέσιμη πτήση προκειμένου ο επιβάτης να μπορέσει να κάνει χρήση της.

Και ενώ οι εναλλακτικές που προβλέπονται στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό είναι οι ως άνω περιοριστικά αναφερόμενες, η πρακτική των αεροπορικών εταιριών στις μέρες μας διαφέρει, γεγονός που γεννά ερωτηματικά για το εάν είναι σύμφωνη με τον Κανονισμό 261/2004. Θέση επί του θέματος αυτού έλαβε και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην Ανακοίνωσή της προκαλώντας τις αντιδράσεις των αερομεταφορέων.

Ειδικότερα, παρατηρείται ότι η πλειονότητα των αερομεταφορέων επιλέγει να **παρέχει στους επιβάτες των πτήσεων που ακυρώνονται κουπόνια (vouchers) ίσης αξίας με το αντίτιμο του εισιτηρίου τους** προκειμένου οι επιβάτες να κάνουν χρήση αυτών στο μέλλον εντός προκαθορισμένου από τον αερομεταφορέα χρονικού πλαισίου. Είναι χαρακτηριστικό πως πριν την έκδοση των Κατευθυντήριων Γραμμών από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 18-3-2020, η Airlines for Europe (A4E) και η European Regions Airline Association (ERAA) απέστειλαν κοινή ανοιχτή επιστολή στους Υπουργούς Μεταφορών των

κρατών μελών της ΕΕ ενόψει της επικείμενης διάσκεψής τους, ζητώντας ειδικά, μεταξύ άλλων, να θεωρηθεί ως αποδεκτή εναλλακτική από τα κράτη μέλη και τους εθνικούς φορείς επιβολής κυρώσεων η παροχή voucher στους επιβάτες ως έκτακτο μέτρο αντί της άμεσης και εντός 7 ημερών επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου που προβλέπει ο Κανονισμός, καταλήγοντας ότι οι αερομεταφορείς προτίθενται να επιστρέφουν το αντίτιμο του εισιτηρίου στους επιβάτες σε μεταγενέστερο χρόνο εφόσον οι επιβάτες δεν κάνουν χρήση των vouchers που τους έχουν δοθεί.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έλαβε ξεκάθαρη θέση στις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε αναφέροντας ότι: ενώ η παροχή voucher είναι θεμιτή στις περιπτώσεις που ο ίδιος ο επιβάτης ακυρώνει με δική του πρωτοβουλία την κράτησή του εφόσον δεν επιθυμεί και/ ή δεν μπορεί να ταξιδέψει λόγω των ταξιδιωτικών περιορισμών, η περίπτωση που η πτήση ακυρώθηκε με πρωτοβουλία του αερομεταφορέα (ακόμα και εάν οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις) δεν μπορεί να αντιμετωπίζεται με τον ίδιο τρόπο και ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να προσφέρει στους επιβάτες μόνο ένα κουπόνι (voucher) ίσης αξίας με το εισιτήριό τους και όχι τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ εναλλακτικής πτήσης ή επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου. Συνεπώς, καταλήγει η Επιτροπή, εάν ο αερομεταφορέας προτείνει την χορήγηση ενός voucher στον επιβάτη της ακυρωθείσας πτήσης, αυτή η προσφορά δεν μπορεί να περιορίσει και να αποκλείσει το δικαίωμα του επιβάτη να επιλέξει αντί του voucher την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του.

Με λίγα λόγια, η Επιτροπή εμμένει στις επιλογές που προβλέπονται στον Κανονισμό 261/2004 χωρίς να ευνοεί ή παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία στις αεροπορικές εταιρίες διευκολύνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την προσπάθειά τους να εξασφαλίσουν την βιωσιμότητά τους. Είναι δε γεγονός ότι ο ισχύων Κανονισμός 261/2004 δεν προβλέπει περιστάσεις στις οποίες οι αερομεταφορείς θα μπορούσαν να απαλλαχθούν από την υποχρέωση παροχής στους επιβάτες πτήσεων που ακυρώθηκαν της επιλογής μεταξύ επιστροφής αντιτίμου ή εναλλακτικής πτήσης μεταφοράς. Εντούτοις, οι αεροπορικές εταιρίες φαίνεται με τη σειρά τους να εμμένουν στην επιλογή τους αυτή σε μία προσπάθεια «αυτοπροστασίας» και «επιβίωσής» τους. Η πρακτική αυτή των αερομεταφορέων αναμένεται να κριθεί μετά το πέρας της κρίσης από τα αρμόδια Δικαστήρια, τα οποία θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους τις ιδιάζουσες περιστάσεις τις οποίες κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν οι αερομεταφορείς σε ένα περιβάλλον που οι έννοιες της

ανωτέρας βίας, της απρόοπτης μεταβολής των συνθηκών, της εκπλήρωσης παροχής και της αναπροσαρμογής με γνώμονα την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (έννοιες κοινές στις περισσότερες ευρωπαϊκές έννομες τάξεις) θα μας απασχολήσουν ιδιαίτερα. Δεν αποκλείεται, μάλιστα, να δούμε στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα ρηξικέλευθες προτάσεις και νομοθετικές παρεμβάσεις από τα αρμόδια ευρωπαϊκά όργανα και τις εθνικές κυβερνήσεις ενδεχομένως, ώστε να αντιμετωπιστεί η κρίση των αεροπορικών μεταφορών με πιο αποτελεσματικό τρόπο. Το γεγονός των πρόσθετων παρεμβάσεων δεν απέκλεισε και η Επίτροπος Μεταφορών κ. Αντίνα Βαλεάν, η οποία σε ανακοίνωσή της σχετικά με τις Κατευθυντήριες Γραμμές δήλωσε ότι εάν χρειαστεί θα ληφθούν περισσότερα μέτρα. **Παρόλα αυτά, μέχρι στιγμής, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξακολουθεί να εμμένει στο ότι η μη επιστροφή του αντιτίμου στους επιβάτες των πτήσεων που ακυρώθηκαν, εφόσον αυτοί το ζητήσουν, αντιβαίνει ευθέως στον Κανονισμό 261/2004.**

3. Δικαίωμα λήψης της προκαθορισμένης από τον Κανονισμό αποζημίωσης: Επιπλέον των ανωτέρω, ο Κανονισμός 261/2004 προβλέπει δικαίωμα αποζημίωσης των επιβατών με εκ των προτέρων καθορισμένο ποσό που κυμαίνεται από 250€ έως 600€ ανάλογα με την χιλιομετρική απόσταση του τόπου αναχώρησης και του τόπου άφιξης. **Η αποζημίωση αυτή δεν οφείλεται**, κατά τα ρητώς οριζόμενα στον Κανονισμό, στις εξής περιπτώσεις: **α) όταν ο αερομεταφορέας έχει ενημερώσει για την ακύρωση τους επιβάτες 14 ημέρες (2 εβδομάδες) πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης, β) όταν οι επιβάτες έχουν ενημερωθεί 1 έως 2 εβδομάδες πριν την πτήση και τους προσφέρεται εναλλακτική πτήση που αναχωρεί όχι περισσότερο από δύο ώρες νωρίτερα και φθάνει στον τελικό προορισμό όχι αργότερα από τέσσερις ώρες από τον προγραμματισμένο χρόνο άφιξης, γ) όταν οι επιβάτες έχουν ενημερωθεί για την ματαίωση λιγότερο από επτά ημέρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση αλλά τους προσφέρεται εναλλακτική πτήση που αναχωρεί όχι περισσότερο από μία ώρα νωρίτερα από το προγραμματισμένο και φθάνει στον τελικό προορισμό το αργότερο με καθυστέρηση δύο ωρών από το προγραμματισμένο και δ) όταν η ματαίωση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και εάν είχαν ληφθεί από τον αερομεταφορέα όλα τα εύλογα μέτρα.**

Οι ανωτέρω εξαιρέσεις (α-δ) δεν απαιτείται να συντρέχουν σωρευτικά αλλά αρκεί η συνδρομή μίας εξ αυτών για να αποκλείσει την υποχρέωση του αερομεταφορέα να καταβάλει αποζημίωση στον επιβάτη.

Ο Κανονισμός δεν περιέχει ορισμό της έννοιας των “έκτακτων περιστάσεων”. Η 14η αιτιολογική σκέψη αυτού, όμως, προβλέπει ότι «όπως και δυνάμει της σύμβασης του Μόντρεαλ, οι υποχρεώσεις των πραγματικών αερομεταφορέων θα πρέπει να περιορίζονται ή και να μην ισχύουν όταν ένα συμβάν έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμα και εάν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Τέτοιες περιστάσεις μπορούν ειδικότερα να προκύψουν σε περιπτώσεις πολιτικής αστάθειας, καιρικών συνθηκών που δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης πτήσης, κινδύνων για την ασφάλεια των επιβατών, απροσδόκητων ελλείψεων στην ασφάλεια της πτήσης και απεργιών που επηρεάζουν τη λειτουργία του πραγματικού αερομεταφορέα». Αλλά και η 15η αιτιολογική σκέψη του Κανονισμού 261/2004 προβλέπει την ύπαρξη έκτακτων περιστάσεων στην ακόλουθη περίπτωση: «θα πρέπει να θεωρείται ότι υπάρχουν έκτακτες περιστάσεις εάν μία απόφαση διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας σε σχέση με συγκεκριμένο σκάφος σε συγκεκριμένη ημέρα έχει ως αποτέλεσμα μακρά καθυστέρηση, ολονύκτια καθυστέρηση ή ματαιώση μίας ή περισσότερων πτήσεων του εν λόγω αεροσκάφους ακόμα και αν ο συγκεκριμένος αερομεταφορέας είχε λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφύγει τις καθυστερήσεις ή τις ματαιώσεις».

Η απαρίθμηση των ανωτέρω περιστάσεων δεν είναι περιοριστική αλλά ενδεικτική. Λόγω της μη εξαντλητικής λίστας των έκτακτων περιστάσεων, το εάν και πότε αυτές υφίστανται αποτελεί το ζήτημα που έχει γεννήσει τις περισσότερες ερμηνευτικές δυσκολίες στα χρόνια εφαρμογής του Κανονισμού 261/2004 και έχει προκαλέσει ανασφάλεια δικαίου και δικαστικές διενέξεις.⁵ Με το ζήτημα αυτό έχει ασχοληθεί εκτενώς το Δ.Ε.Ε. και έχει αποφανθεί με πληθώρα δικαστικών αποφάσεων του για το ποιες περιστάσεις θα πρέπει να κρίνονται έκτακτες και ποιες όχι και υπό ποιες προϋποθέσεις. Χρήσιμο εργαλείο αποτελεί και η εκδοθείσα το έτος 2013 Λίστα Έκτακτων Περιστατικών από τους Εθνικούς Φορείς Επιβολής Κυρώσεων (για την Ελλάδα Εθνικός Φορέας Επιβολής Κυρώσεων είναι η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας). Η Λίστα

⁵ Είναι χαρακτηριστικό πως στην Πρόταση της Επιτροπής για την τροποποίηση του Κανονισμού 261/2004 περιέχεται ενδεικτικός κατάλογος με περιστάσεις που θα πρέπει να κρίνονται έκτακτες και με περιστάσεις που θα πρέπει να κρίνονται ως μη έκτακτες σε μία προσπάθεια άρσης των αμφιβολιών.

αυτή δεν είναι δεσμευτική ούτε αποτελεί νομικό κείμενο αλλά περιέχει χρήσιμες και συνοπτικές πληροφορίες και παραδείγματα.

Συνεπώς, κάθε περίπτωση θα πρέπει να κρίνεται ad hoc από τον εκάστοτε Εθνικό Φορέα Επιβολής Κυρώσεων και από το εκάστοτε αρμόδιο Δικαστήριο που καλείται να αξιολογήσει τον έκτακτο ή μη χαρακτήρα μίας περίπτωσης που οδήγησε σε ματαίωση πτήσης προκειμένου να αποφανθεί εάν ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται τελικά ή όχι από την υποχρέωση καταβολής της αποζημίωσης του Κανονισμού.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που κριθεί ότι η συγκεκριμένη περίπτωση που οδήγησε στην ματαίωση της πτήσης δεν είναι έκτακτη, τότε το δικαίωμα αποζημίωσης συντρέχει παράλληλα και σωρευτικά με τα λοιπά δικαιώματα του επιβάτη για α) ενημέρωση, β) φροντίδα και γ) τοποθέτηση σε εναλλακτική πτήση ή επιστροφή αντιτίμου εισιτηρίου. Ακόμα, όμως, και εάν κριθεί ότι η ματαίωση της πτήσης οφείλεται σε έκτακτη περίπτωση και άρα ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής της αποζημίωσης, ο επιβάτης εξακολουθεί να δικαιούται και ο αερομεταφορέας εξακολουθεί να φέρει την υποχρέωση ενημέρωσης, φροντίδας και τοποθέτησης του επιβάτη σε εναλλακτική πτήση ή επιστροφής αντιτίμου. Δεν χάνει δηλαδή ο επιβάτης τα άλλα του δικαιώματα εξαιτίας των έκτακτων περιστάσεων που οδήγησαν στην ακύρωση της πτήσης.

- ***Αποτελεί η πανδημία του κορωνοϊού COVID-19 έκτακτη περίπτωση που απαλλάσσει τον αερομεταφορέα από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης; Ποια η θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής;***

Ελλείψει νομοθετικά καθορισμένης λίστας έκτακτων περιστάσεων, αμφιβολίες γεννήθηκαν για το ποιες περιστάσεις και υπό ποιες συνθήκες μπορούν να θεωρηθούν έκτακτες κατά την έννοια του Κανονισμού 261/2004 και να οδηγήσουν στην απαλλαγή του αερομεταφορέα από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης. Για παράδειγμα, αποτελεί έκτακτη περίπτωση η ακύρωση μίας πτήσης επειδή το πλήρωμα ασθένησε όλως αιφνιδίως ή για την ασφάλεια της υγείας του πληρώματος; Αποτελούν έκτακτες περιστάσεις εκτός ελέγχου του αερομεταφορέα οι ταξιδιωτικοί περιορισμοί, οι απαγορεύσεις μετακίνησης πολιτών που επιβάλλουν διάφορα κράτη- μέλη και οι τυχόν συνακόλουθοι περιορισμοί στην εναέρια κυκλοφορία και στα αεροδρόμια; Και τι ισχύει για τις πτήσεις που ακυρώνει με δική του πρωτοβουλία ο αερομεταφορέας λόγω μειωμένης ζήτησης;

Τις υπάρχουσες αμφιβολίες προσπάθησε να άρει με τις εκδοθείσες Κατευθυντήριες Γραμμές η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στην Ανακοίνωσή της «*Η Επιτροπή θεωρεί ότι, όπου οι εθνικές αρχές λαμβάνουν μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας του COVID-19, τα μέτρα αυτά είναι από τη φύση τους και το σκοπό τους εκτός της συνήθους δραστηριότητας των αερομεταφορέων και εκτός του πραγματικού ελέγχου τους. Το άρθρο 5 (3) αποκλείει το δικαίωμα αποζημίωσης υπό την προϋπόθεση ότι η υπό κρίση ακύρωση «προκαλείται» από έκτακτες συνθήκες που δεν μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμα και εάν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Αυτή η προϋπόθεση θα πρέπει να κριθεί ότι πληρούται όταν οι δημόσιες αρχές είτε έχουν παντελώς απαγορεύσει κάποιες πτήσεις είτε έχουν απαγορεύσει την κυκλοφορία των πολιτών με τέτοιο τρόπο που εν τοις πράγμασι αποκλείει την πτήση από το να εκτελεσθεί*». Η Επιτροπή στην Ανακοίνωσή της συνεχίζει ότι η προϋπόθεση μπορεί να πληρούται ακόμα και όταν η κυκλοφορία δεν έχει απαγορευθεί εντελώς αλλά εξακολουθεί να επιτρέπεται σε ορισμένες κατηγορίες ατόμων που έχουν εξαιρεθεί από τους περιορισμούς κυκλοφορίας.

Από την άλλη, εύλογα διερωτάται κανείς τι γίνεται με τις περιπτώσεις που ο αερομεταφορέας επιλέγει από μόνος του να προβεί στην ακύρωση μίας πτήσης λόγω μειωμένης ζήτησης του καταναλωτικού κοινού ή κατόπιν ακυρώσεων των κρατήσεων από έναν αριθμό επιβατών με αποτέλεσμα να έχουν μείνει πολύ λίγοι επιβάτες για να εξυπηρετηθούν από αυτήν. Εκ πρώτης όψεως και υπό το πρίσμα του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και της νομολογίας του Δ.Ε.Ε., η απάντηση θα ήταν ότι η ακύρωση της πτήσης με πρωτοβουλία του αερομεταφορέα λόγω μειωμένης ζήτησης ή μικρού αριθμού επιβατών αποτελεί μία επιχειρηματική απόφαση του αερομεταφορέα και συνεπώς, δεν μπορεί να θεωρηθεί έκτακτη περίπτωση εκτός της δραστηριότητάς του και του ελέγχου του με αποτέλεσμα να μην απαλλάσσεται αυτός από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης (εκτός εάν έχει ακυρώσει την πτήση και έχει ενημερώσει τους δικαιούμενους επιβάτες 14 ημέρες πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο πραγματοποίησης της πτήσης). **Παρόλα αυτά, μία τέτοια θέση ίσως ήταν ανεπιεικής για τους αερομεταφορείς στις παρούσες συνθήκες.**

Για το ζήτημα αυτό πήρε θέση η Επιτροπή με τις από 18-3-2020 Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε, οι οποίες προβλέπουν ότι **θα ήταν εύλογο για έναν αερομεταφορέα να μην περιμένει μέχρι πολύ αργά** (για να δει εάν κάποιοι επιβάτες στους οποίους επιτρέπεται η μετακίνηση βάσει των

κρατικών διαταγμάτων θα κρατήσουν ενεργή την κράτησή τους) **αλλά να ακυρώσει την πτήση εκ των προτέρων** ακόμα και εάν εν τέλει κάποιοι από τους επιβάτες θα επιθυμούσαν και θα επιτρεπόταν να πετάξουν (π.χ. για να επιστρέψουν στην πατρίδα τους ή στον τόπο μόνιμης κατοικίας τους ή γιατί δικαιούνται να μετακινηθούν και να πετάξουν για επαγγελματικούς λόγους), **ώστε να ληφθούν από τον αερομεταφορέα έγκαιρα τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα**, περιλαμβανομένων των μέτρων για την φροντίδα των επιβατών. **Σε τέτοιες περιπτώσεις, η ακύρωση μπορεί να θεωρηθεί, ανάλογα με τις περιστάσεις, ως προκληθείσα από τα μέτρα που πήραν οι εθνικές αρχές λόγω περιορισμού της εξάπλωσης του κορωνοϊού.** Τέλος, η Επιτροπή ξεκαθαρίζει ότι το ίδιο μπορεί να ισχύει, και πάλι ανάλογα με τις περιστάσεις, σε σχέση με τις πτήσεις αντίθετης κατεύθυνσης από αυτή της πτήσης που πλήττεται ευθέως από τους περιορισμούς στην μετακίνηση των προσώπων. Η επιλογή των λέξεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής φαίνεται να είναι ιδιαιτέρως προσεκτική και να μην κατατάσσει το σύνολο των περιστάσεων αυτής της κατηγορίας συλλήβδην στις έκτακτες περιστάσεις (χρήση των λέξεων «μπορεί», «ανάλογα με τις περιστάσεις») αλλά να αφήνει περιθώρια στα αρμόδια Δικαστήρια να εξετάσουν τις περιπτώσεις αυτές ad hoc, γεγονός που εντείνει την υφιστάμενη ανασφάλεια τόσο στους επιβάτες όσο και στους αερομεταφορείς.

Συνεπώς, όσοι έσπευσαν να ανακοινώσουν ότι η Επιτροπή ενέταξε το σύνολο των περιπτώσεων ματαιώσης πτήσεων λόγω μειωμένης ζήτησης, όπως έκανε για τις περιπτώσεις ταξιδιωτικών περιορισμών, στις έκτακτες περιστάσεις θα πρέπει να αναμείνουν διευκρινίσεις επί του θέματος ή την αντιμετώπισή του από τα Δικαστήρια καθώς μία τέτοια ανάγνωση και ερμηνεία δεν προκύπτει ευθέως από την μέχρι σήμερα ερμηνεία του Κανονισμού από το Δ.Ε.Ε και τη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Επιτροπή, μάλιστα, φαίνεται ρητώς να δηλώνει ότι δυνητικά μόνο μπορούν να κριθούν οι ματαιώσεις πτήσεων λόγω μειωμένης ζήτησης ως οφειλόμενες σε έκτακτες περιστάσεις με αποτέλεσμα να πρέπει να κρίνονται κατά περίπτωση.

Τέλος, ξεκάθαρη θέση λαμβάνει η Επιτροπή ως προς το ότι η ματαιώση πτήσης για λόγους προστασίας της υγείας του πληρώματος, εφόσον δικαιολογείται και αποδεικνύεται από τους αερομεταφορείς, εντάσσεται στις περιπτώσεις ματαιώσεων που προκλήθηκαν από έκτακτες περιστάσεις⁶.

⁶ Είναι χαρακτηριστικό πως στην Πρόταση Τροποποίησης του Κανονισμού 261/2004 στον κατάλογο του Παραρτήματος Ι με τις ενδεικτικές έκτακτες περιστάσεις περιλαμβάνονται οι υγειονομικοί

Συμπερασματικά, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή φαίνεται ότι προς το παρόν τουλάχιστον έχει διαμορφώσει την ακόλουθη θέση:

Οι ακυρώσεις πτήσεων i) που θα ελάμβαναν χώρα από ή προς προορισμό με ταξιδιωτικούς περιορισμούς σε ισχύ, ii) λόγω περιορισμών στη μετακίνηση πολιτών με τρόπο που καθιστά ανέφικτη εκ των πραγμάτων την εκτέλεση μίας πτήσης και iii) για λόγους προστασίας της υγείας του πληρώματος θα πρέπει να θεωρούνται προκληθείσες από έκτακτες περιστάσεις εκτός ελέγχου του αερομεταφορέα, με αποτέλεσμα ο τελευταίος να απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης. Από την άλλη, στις περιπτώσεις που η απαγόρευση μετακινήσεων δεν έχει απαγορευτεί καθολικά αλλά υφίστανται εξαιρέσεις που επιτρέπουν τις μετακινήσεις (π.χ. εντός χώρας για επαγγελματικούς λόγους ή από μέρη που δεν υπάρχουν ταξιδιωτικοί περιορισμοί) και οι πτήσεις ακυρώνονται από τους μεταφορείς λόγω της εν τοις πράγμασι μειωμένης ζήτησης, θα πρέπει οι περιπτώσεις αυτές να εξετάζονται ως δυνητικά πληρούσες τις προϋποθέσεις να χαρακτηριστούν ως προκληθείσες από έκτακτες περιστάσεις κατά την έννοια του Κανονισμού 261/2004.

Προς αποφυγή των ανωτέρω αμφιβολιών για το εάν οι ακυρώσεις πτήσεων εμπíπτουν στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων, παρατηρείται ότι η πλειονότητα των αερομεταφορέων επιλέγει να λάβει εκ των προτέρων μέτρα, ακυρώνοντας πτήσεις και ενημερώνοντας τους επιβάτες **14 ημέρες πριν** από την ημερομηνία που η πτήση ήταν προγραμματισμένο να πραγματοποιηθεί. Με αυτόν τον τρόπο, οι αερομεταφορείς κάνουν χρήση της δυνατότητας που προβλέπεται στον Κανονισμό 261/2004, περί της προ 14ημέρου ενημέρωσης των επιβατών για την ακύρωση της πτήσης, έτσι ώστε να απαλλάσσονται άνευ ετέρου και άνευ άλλων προϋποθέσεων και διατυπώσεων από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης.

4. Δικαίωμα φροντίδας

Το δικαίωμα φροντίδας ίσως είναι ένα από τα σπουδαιότερα δικαιώματα που προβλέπεται στον Κανονισμό 261/2004. Η σημασία του είναι εντονότερη για τους επιβάτες που βρίσκονται μακριά από την οικία και τη χώρα τους και δεν διαθέτουν πόρους βιοπορισμού εωσότου φθάσουν στον τελικό τους προορισμό.

κίνδυνοι που απειλούν ζωές ή ιατρικές έκτακτες ανάγκες που απαιτούν την διακοπή ή εκτροπή της σχετικής πτήσης.

Το δικαίωμα φροντίδας περιλαμβάνει τις κάτωθι παροχές:

- i) γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με τον χρόνο της αναμονής του επιβάτη,
- ii) διανυκτέρευση σε κατάλυμα όταν η παραμονή είναι αναγκαία για μία ή περισσότερες νύχτες,
- iii) μεταφορά μεταξύ αερολιμένα και καταλύματος όταν είναι αναγκαίο και iv) δωρεάν δύο τηλεφωνήματα, τέλεξ, φαξ ή emails.

Ο βαθμός της φροντίδας θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση ανάλογα με τις ανάγκες των επιβατών στις συγκεκριμένες περιστάσεις και την αρχή της αναλογικότητας και είναι ανεξάρτητος από την διάρκεια αναμονής του επιβάτη και την τιμή του εισιτηρίου. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίδεται σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα, αναπηρία και σε ασυνόδευτα παιδιά.

Εάν μία παροχή μπορεί να καθυστερήσει ακόμα περισσότερο την μεταφορά των επιβατών στον προορισμό τους, γίνεται δεκτό ότι ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την σχετική υποχρέωση φροντίδας. Επίσης, εάν επιβάτες, κατόπιν συνεννόησης με τον αερομεταφορέα, προβούν μόνοι τους σε διακανονισμούς (αγορά γευμάτων και αναψυκτικών, πληρωμή καταλύματος και τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών) μπορούν να ζητήσουν εκ των υστέρων αποζημίωση για τα έξοδά τους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά ήταν απαραίτητα, κατάλληλα και εύλογα.

Επιπροσθέτως, πρέπει να τονιστεί ότι **στις περιπτώσεις ακύρωσης πτήσεων το δικαίωμα φροντίδας παύει όταν ο επιβάτης συμφωνήσει με τον αερομεταφορέα να του επιστραφεί το πλήρες αντίτιμο που κατέβαλε ή να μεταφερθεί με άλλη πτήση στον προορισμό του σε ημερομηνία μεταγενέστερη που εξυπηρετεί τον ίδιο**. Αντιθέτως, στην περίπτωση που ο επιβάτης επιλέξει την μεταφορά του με την ενωρίτερη δυνατή πτήση το δικαίωμα φροντίδας εξακολουθεί καθ' όσο διάστημα ο επιβάτης περιμένει την μεταφορά του στον τελικό του προορισμό ή την επιστροφή του στο αρχικό σημείο αναχώρησης εάν η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κανέναν σκοπό.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η παροχή φροντίδας είναι ανεξάρτητη από το εάν η ακύρωση έλαβε χώρα λόγω έκτακτων περιστάσεων, οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμα και εάν ελήφθησαν από τον αερομεταφορέα όλα τα εύλογα μέτρα. Όπως έχει κριθεί από τη νομολογία του Δ.Ε.Ε. και επιβεβαιώνει και η Επιτροπή με την Ανακοίνωσή της, δεν υφίσταται κατηγορία ιδιαιτέρως έκτακτων περιστάσεων που θα μπορούσε να απαλλάξει τον αερομεταφορέα από τις σχετικές υποχρεώσεις φροντίδας ακόμα και εάν

απαιτηθεί παροχή φροντίδας για ιδιαιτέρως μεγάλο χρονικό διάστημα, εωσότου δηλαδή καταστεί εφικτή η πρώτη δυνατή πτήση για τους επιβάτες. Όπως όμως προαναφέρθηκε, οι περισσότερες αεροπορικές εταιρίες σε χώρες που υφίστανται ταξιδιωτικοί περιορισμοί δεν παρέχουν πλέον στους επιβάτες δυνατότητα επιλογής να πετάξουν μετά την ακύρωση της πτήσης τους με την πρώτη δυνατή πτήση. Όπως γίνεται αντιληπτό, η μη παροχή αυτής της εναλλακτικής στους επιβάτες επηρεάζει και το δικαίωμα φροντίδας που εντέλει αυτοί στερούνται καθώς, επιλέγοντας αντί της πρώτης εναλλακτικής πτήσης, κάποια μεταγενέστερη πτήση ή επιστροφή αντιτίμου (ή voucher όπως εξηγήθηκε ανωτέρω), παύουν οι υποχρεώσεις φροντίδας του αερομεταφορέα.

Γ. Η περίπτωση που ο επιβάτης ακυρώνει με δική του πρωτοβουλία την κράτηση

Όπως ορθώς αναφέρει η από 18-3-2020 Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ευρωπαϊκή νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών δεν προβλέπει ρυθμίσεις για τις περιπτώσεις επιβατών που δεν μπορούν να ταξιδέψουν ή που επιθυμούν να ακυρώσουν την κράτησή τους με δική τους πρωτοβουλία. Έτσι, σε περίπτωση που ένας επιβάτης επιθυμεί από μόνος του, χωρίς να έχει ακυρωθεί η πτήση του από τον αερομεταφορέα, να ακυρώσει την κράτησή του, το εάν θα λάβει κάποια επιστροφή αντιτίμου ή ανέξοδη αλλαγή εισιτηρίου εξαρτάται αποκλειστικά και μόνο από την Πολιτική του αερομεταφορέα και τον τύπο του εισιτηρίου του (refundable or non-refundable ticket).

III. Τα αιτήματα των αεροπορικών εταιριών και η αντίδρασή τους στις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Στις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επικριτική ήταν η στάση και η απάντηση της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA) και της Airlines for Europe (A4E). Από τη μία, οι ανωτέρω ενώσεις επικροτούν το γεγονός ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναγνωρίζει ευθέως ως έκτακτες περιστάσεις εκτός ελέγχου των αερομεταφορέων τους περιορισμούς που έχουν επιβληθεί (π.χ. ταξιδιωτικοί περιορισμοί από κράτη μέλη) και τις ακυρώσεις πτήσεων λόγω χαμηλής ζήτησης (καίτοι αμφισβητείται εάν περιλαμβάνει όλες τις περιπτώσεις πτήσεων που ακυρώνονται λόγω μειωμένης ζήτησης), με συνέπεια να απαλλάσσονται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης. Από την άλλη, κατακρίνουν τις εκδοθείσες κατευθυντήριες γραμμές με έμφαση σε τρία (3) σημεία:

1. Δεν προβλέπεται γενική αναγνώριση μη οφειλής αποζημίωσης σε όλες τις περιπτώσεις ακύρωσης πτήσεων λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού,

2. Δεν προβλέπεται περιορισμός στα εκτεταμένα δικαιώματα φροντίδας επιβατών στις ακυρώσεις που λαμβάνουν χώρα λόγω κορωνοϊού, με συνέπεια να καλούνται οι αεροπορικές εταιρίες να καλύψουν παροχές σε επιβάτες για άγνωστο χρονικό διάστημα και συγκεκριμένα έως την άρση των περιορισμών που έχουν τεθεί από τα κράτη μέλη και

3. Δεν αναγνωρίζεται το δικαίωμα των αεροπορικών εταιριών, στις περιπτώσεις ακυρώσεων πτήσεων λόγω της πανδημίας, να προσφέρουν voucher στους επιβάτες αντί να επιστρέφουν το αντίτιμο του εισιτηρίου, γεγονός που θα τις βοηθούσε να διατηρήσουν ρευστότητα και να μην καταστραφούν οικονομικά ενδεχομένως δε και ανεπανόρθωτα. Τουναντίον, όπως προαναφέρθηκε, η σχετική πρακτική χαρακτηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τους σχετικούς φορείς ως αντιβαίνουσα ευθέως στον Κανονισμό 261/2004.

Τέλος, οι αεροπορικές εταιρίες καλούν σε Τροποποίηση του Κανονισμού 261/2004.

IV. Βασικά σημεία και συμπεράσματα

α. Οι επιβάτες των οποίων η πτήση ακυρώνεται απολαύουν των δικαιωμάτων i) ενημέρωσης, ii) φροντίδας, iii) επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή μεταφοράς τους με εναλλακτική πτήση (το συντομότερο δυνατόν ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία που επιλέγουν οι ίδιοι) και iv) αποζημίωσης ποσού 250€ έως 600€. Κατ' εξαίρεση, οι επιβάτες δεν δικαιούνται αποζημίωση εάν ενημερώθηκαν για την ακύρωση της πτήσης 14 ημέρες πριν από το χρόνο που η πτήση ήταν προγραμματισμένο να αναχωρήσει ή εάν η ακύρωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις εκτός ελέγχου του αερομεταφορέα. Τα δικαιώματα των επιβατών πηγάζουν από τον Κανονισμό 261/2004, τον οποίο οι επιβάτες μπορούν να επικαλεστούν ευθέως, χωρίς δηλαδή να απαιτούνται σχετικές εθνικές διατάξεις.

β. Στις 18-3-2020 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε Ερμηνευτικές Κατευθυντήριες Γραμμές για τα δικαιώματα των επιβατών εν μέσω της πανδημίας του κορωνοϊού με τις οποίες διευκρινίζει ότι:

i. Οι επιβάτες που ακυρώνουν την κράτησή τους με δική τους πρωτοβουλία (ήτοι χωρίς η πτήση να έχει ακυρωθεί) δεν εμπίπτουν στο θεσμικό πλαίσιο

που αναφέρθηκε ανωτέρω. Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή αλλαγής εισιτηρίου εξαρτάται από την πολιτική του αερομεταφορέα και τον τύπο του εισιτηρίου (refundable or non-refundable ticket).

ii. Για κάθε πτήση που ακυρώνεται από τις αεροπορικές εταιρίες ο επιβάτης έχει το δικαίωμα, όπως προαναφέρθηκε, να ζητήσει την επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου, την μεταφορά του σε μεταγενέστερο χρόνο που ο ίδιος επιθυμεί ή την μεταφορά του με την πρώτη δυνατή πτήση το συντομότερο δυνατόν (πρακτικά ίσως είναι αδύνατο να εξυπηρετηθεί ο επιβάτης άμεσα πριν την άρση τυχόν περιορισμών και για το λόγο αυτό η επιλογή αυτή ίσως να μην είναι πάντα ή άμεσα διαθέσιμη). Κατά την Επιτροπή, το γεγονός ότι οι αεροπορικές εταιρίες δεν προσφέρουν στους επιβάτες όλες τις ανωτέρω επιλογές και ιδίως την επιλογή επιστροφής του αντιτίμου αλλά προσφέρουν voucher ίσης αξίας για πτήση σε μεταγενέστερο χρόνο, αντιβαίνει στον Κανονισμό 261/2004. Στη θέση αυτή αντιδρούν σθεναρά οι αεροπορικές εταιρίες και ζητούν επανεξέταση του ζητήματος. Φαίνεται μάλιστα να προτείνουν -και ήδη κάποιες εταιρίες έχουν δεσμευθεί- ότι η επιστροφή του αντιτίμου στους επιβάτες θα είναι εφικτή σε μεταγενέστερο χρόνο εφόσον οι επιβάτες δεν κάνουν χρήση των vouchers.

iii. Οι πτήσεις που ακυρώνονται λόγω ταξιδιωτικών περιορισμών που επιβάλλουν τα κράτη- μέλη, περιορισμών στην κυκλοφορία των πολιτών με τρόπο που καθίσταται ανέφικτη εκ των πραγμάτων η εκτέλεση μίας πτήσης και για λόγους προστασίας της υγείας του πληρώματος οφείλονται σε έκτακτες περιστάσεις εκτός ελέγχου του αερομεταφορέα με συνέπεια ο τελευταίος να μην οφείλει αποζημίωση στους επιβάτες. Αντίθετα, η ακύρωση πτήσεων λόγω μειωμένης ζήτησης θα πρέπει να κρίνεται κατά περίπτωση εάν μπορεί να χαρακτηριστεί ως προκληθείσα από τα μέτρα που έλαβαν οι εθνικές αρχές για τον περιορισμό εξάπλωσης του κορωνοϊού και άρα ως προκληθείσα από έκτακτες περιστάσεις κατά την έννοια του Κανονισμού 261/2004. Ακόμα και εάν κριθεί ότι μία πτήση ακυρώθηκε λόγω έκτακτων περιστάσεων εκτός ελέγχου του αερομεταφορέα και ο αερομεταφορέας απαλλαχθεί από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, ο επιβάτης εξακολουθεί να δικαιούται και ο αερομεταφορέας εξακολουθεί να φέρει την υποχρέωση ενημέρωσης, φροντίδας και επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή τοποθέτησης του επιβάτη σε εναλλακτική πτήση.

iv. Το δικαίωμα φροντίδας (γεύματα, φαγητά, διανυκτέρευση κ.λπ.) προς τους επιβάτες ακυρωθείσας πτήσης δεν παύει να ισχύει λόγω των ιδιαίτερων έκτακτων περιστάσεων που υφίστανται. Η σχετική, όμως, υποχρέωση του αερομεταφορέα παύει μόλις ο επιβάτης επιλέξει είτε την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου ή την μεταφορά του με άλλη πτήση της επιλογής του.

V. Επίλογος

Ανέκαθεν η ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών είχε ως στόχο την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του επιβατικού κοινού, την εξισορρόπηση των αντιτιθέμενων συμφερόντων μεταξύ επιβατών και αερομεταφορέων και την δημιουργία ασφάλειας δικαίου. Αμφισβητείται εάν μέχρι σήμερα έχει καταφέρει να ικανοποιήσει αποτελεσματικά τα συμφέροντα και των δύο πλευρών και εάν το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις αναφυόμενες προκλήσεις στον τομέα των αερομεταφορών. Στην περίοδο της παρούσας και άνευ προηγούμενου κατάστασης που διανύουμε είναι σαφές ότι η ανασφάλεια δικαίου εντείνεται. Είναι δε γεγονός πως με την έκδοση Ερμηνευτικών Κατευθυντήριων Γραμμών οι υπάρχουσες γκρίζες ζώνες και τα κενά δεν μπορούν να καλυφθούν αποτελεσματικά. Για το λόγο αυτό, δεν αποκλείεται να βρισκόμαστε πιο κοντά από ποτέ στην πολυσυζητημένη τροποποίηση του Κανονισμού 261/2004 ή στην έκδοση ειδικών νομικά δεσμευτικών κειμένων για την αντιμετώπιση της παρούσας κρίσης στον τομέα των αερομεταφορών λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19.

Αγγελική Σωτηροπούλου
Δικηγόρος
Α.& Κ. Μεταξόπουλος & Συνεργάτες Δικηγορική Εταιρία
Λ. Βασιλίσσης Σοφίας 54
11528 Αθήνα
Τηλ.: 2107257614, 2107257611
Web: www.metaxopouloslaw.gr
email: a.sotiropoulou@metaxopouloslaw.gr