Επίσημη Εφημερίδα
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

EL
Σειρά C

C/2024/5687

25.9.2024

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

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

(C/2024/5687)

ΠΊΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΈΝΩΝ

Σελίδα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ... 3
2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) ΑΡΙΘ. 261/2004 ... 5
   - 2.1. Εδαφικό πεδίο εφαρμογής ... 5
     - 2.1.1. Γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής ... 5
     - 2.1.2. Έννοια της «πτήσης» σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α) ... 6
     - 2.1.3. Πτήσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ... 6
     - 2.1.4. Πτήσεις που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ... 7
     - 2.1.5. Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 όσον αφορά την αποζημίωση ή την παροχή βοήθειας σε τρίτη χώρα και οι επιπτώσεις στα δικαιώματα των δικαιούχων σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ... 7
   - 2.2. Καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής ... 8
     - 2.2.1. Μη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε επιβάτες που ταξιδεύουν με ελικόπτερο ... 8
     - 2.2.2. Μη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε επιβάτες που ταξιδεύουν δωρεάν ή με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται απευθείας ή έμμεσα στο κοινό ... 8
     - 2.2.3. Απαίτηση παρουσίας των επιβατών στον έλεγχο εισιτηρίων ... 8
     - 2.2.4. Εφαρμογή στους πραγματικούς αερομεταφορείς ... 9
     - 2.2.5. Περιπτώσεις στις οποίες εφαρμόζεται ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ... 9
     - 2.2.6. Μη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στα πολυτροπικά ταξίδια ... 9
     - 2.2.7. Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε συσχετισμό με την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 (οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια) ... 9
3. ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΠΟΥ ΓΕΝΝΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ... 10
   - 3.1. Άρνηση επιβίβασης ... 10
     - 3.1.1. Έννοια της «άρνησης επιβίβασης» ... 10
     - 3.1.2. Δικαιώματα που συνδέονται με την άρνηση επιβίβασης ... 11
   - 3.2. Ματαίωση ... 12
     - 3.2.1. Ορισμός της ματαίωσης ... 12
     - 3.2.2. Αλλαγή ώρας αναχώρησης ... 12
     - 3.2.3. Περίπτωση στην οποία αεροσκάφος επιστρέφει στο σημείο αναχώρησης ... 12
     - 3.2.4. Εκτροπή πτήσης ... 13
     - 3.2.5. Βάρος αποδείξεως σε περίπτωση ματαίωσης ... 13
     - 3.2.6. Δικαιώματα που συνδέονται με τη ματαίωση ... 13
   - 3.3. Καθυστέρηση ... 13
     - 3.3.1. Καθυστέρηση κατά την αναχώρηση ... 13
     - 3.3.2. «Μεγάλη καθυστέρηση» κατά την άφιξη ... 13

3.3.3. Η μέτρηση της καθυστέρησης κατά την άφιξη και έννοια της ώρας άφιξης 13
3.4. Αλλαγή θέσης 14
3.4.1. Ορισμός της αλλαγής θέσης 14
3.4.2. Δικαιώματα που συνδέονται με την αλλαγή θέσης 14
4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ 15
4.1. Δικαίωμα ενημέρωσης 15
4.1.1. Γενικό δικαίωμα ενημέρωσης 15
4.1.2. Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται σε περίπτωση καθυστέρησης, άρνησης επιβίβασης ή ματαίωσης 15
4.2. Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, μεταφοράς με άλλη πτήση ή νέας κράτησης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης ή ματαίωσης της πτήσης 16
4.3. Δικαίωμα φροντίδας σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης 18
4.3.1. Η έννοια του «δικαιώματος φροντίδας» 18
4.3.2. Παροχή γευμάτων, αναψυκτικών και καταλύματος 18
4.3.3. Φροντίδα σε έκτακτες περιστάσεις ή εξαιρετικά γεγονότα 20
4.4. Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης, καθυστερημένης άφιξης και μεταφοράς με άλλη πτήση, και δικαίωμα επιστροφής χρημάτων λόγω τοποθέτησης σε κατώτερη θέση 20
Α. *Γενικά* 20
Β. *Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης* 20
4.4.1. Αποζημίωση, άρνηση επιβίβασης και εξαιρετικές περιστάσεις 20
4.4.2. Αποζημίωση, άρνηση επιβίβασης και πτήσεις με ανταπόκριση 20
4.4.3. Ύψος αποζημίωσης 21
Γ. *Αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης* 21
4.4.4. Γενική περίπτωση 21
4.4.5. Ύψος αποζημίωσης 21
4.4.6. Υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών 21
Δ. *Αποζημίωση σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη* 22
4.4.7. «Μεγάλη καθυστέρηση» κατά την άφιξη 22
4.4.8. Αποζημίωση για μεγάλη καθυστέρηση κατά την άφιξη σε περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση ..22
4.4.9. Αποζημίωση για μακρά καθυστέρηση κατά την άφιξη όταν επιβάτης αποδέχεται πτήση προς αερολιμένα άλλον από εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση 22
4.4.10. Ύψος αποζημίωσης 23
4.4.11. Υπολογισμός της απόστασης βάσει του «ταξιδιού» για τον προσδιορισμό της αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στον τελικό προορισμό 23
Ε. *Αποζημίωση σε περίπτωση μεταφοράς με άλλη πτήση* 23
4.4.12. Απαίτηση έγκαιρης μεταφοράς των επιβατών με άλλη πτήση 23
4.4.13. Μεταφορά με άλλη πτήση και άφιξη περισσότερο από 2 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης, αλλά λιγότερο από 3 ώρες 24
ΣΤ. *Επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση τοποθέτησης σε κατώτερη θέση* 24
4.4.14. Υπολογισμός του ποσού 24
Ζ. *Περαιτέρω αποζημίωση* 24
5. ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ 24
5.1. Αρχή 24
5.2. «Εσωτερικά» και «εξωτερικά» γεγονότα 25
5.2.1. Έννοια 25

5.2.2. «Εσωτερικά» γεγονότα 25

5.2.3. «Εξωτερικά» γεγονότα 27

5.3. Εύλογα μέτρα που αναμένεται να λάβει ο αερομεταφορέας σε έκτακτες περιστάσεις 28

5.4. Έκτακτες περιστάσεις σε προηγούμενη πτήση με το ίδιο αεροσκάφος 29

6. ΔΙΚΑΙΏΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΕ ΠΕΡΊΠΤΩΣΗ ΜΑΖΙΚΏΝ ΔΙΑΤΑΡΆΞΕΩΝ ΤΑΞΙΔΙΏΝ 29

6.1. Γενικά 29

6.2. Δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση ή επιστροφής χρημάτων 29

6.3. Δικαίωμα φροντίδας 30

6.4. Δικαίωμα αποζημίωσης 30

7. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ, ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΠΤΗΣΗ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΛΥΤΡΟΠΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ 31

8. ΚΑΤΑΓΓΕΛΊΕΣ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟΎΣ ΦΟΡΕΊΣ ΕΠΙΒΟΛΉΣ, ΦΟΡΕΊΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΉΣ ΕΠΊΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΏΝ ΚΑΙ ΦΟΡΕΊΣ ΠΡΟΣΤΑΣΊΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΏΝ ΣΤΟ ΠΛΑΊΣΙΟ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΎ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΊΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΏΝ 31

8.1. Καταγγελίες στους εθνικούς φορείς επιβολής 31

8.2. Εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) 32

8.3. Περαιτέρω μέσα για την παροχή βοήθειας στα ενδιαφερόμενα μέρη κατά την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 32

9. ΑΣΚΗΣΗ ΑΓΩΓΗΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) αριθ. 261/2004 33

9.1. Δικαιοδοσία βάσει της οποίας μπορεί να ασκηθεί αγωγή δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 33

9.2. Προθεσμία άσκησης αγωγής δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 34

10. ΕΥΘΎΝΗ ΤΟΥ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΈΑ ΒΆΣΕΙ ΤΗΣ ΣΎΜΒΑΣΗΣ ΤΟΥ ΜΌΝΤΡΕΑΛ 34

1. **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([1]) τέθηκε σε ισχύ στις 17 Φεβρουαρίου 2005. Ο κανονισμός καθορίζει ελάχιστο επίπεδο προτύπων ποιότητας για την προστασία των επιβατών, προσθέτοντας στην ελευθέρωση της αγοράς αερομεταφορών μια σημαντική συνιστώσα, η οποία αφορά τους καταναλωτές.

Στη Λευκή Βίβλο για τις Μεταφορές, που εξέδωσε η Επιτροπή στις 28 Μαρτίου 2011 ([2]), μεταξύ των πρωτοβουλιών αναφερόταν η ανάγκη «ανάπτυξη[ς] ενιαίας ερμηνείας του δικαίου της ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών, καθώς και εναρμονισμένης και αποτελεσματικής επιβολής τους για να εξασφαλιστούν αφενός συνθήκες ισότιμου ανταγωνισμού στον κλάδο και αφετέρου ένα ευρωπαϊκό πρότυπο για την προστασία των πολιτών».

Όσον αφορά τις αερομεταφορές, η ανακοίνωση της Επιτροπής της 11ης Απριλίου 2011 ([3]) κατέδειξε ότι οι διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ερμηνεύονταν με ποικίλους τρόπους, λόγω γκρίζων ζωνών και κενών στο τρέχον κείμενο, και ότι η επιβολή διέφερε μεταξύ των κρατών μελών. Επιπλέον, έδειξε ότι είναι δύσκολο για τους επιβάτες να διεκδικήσουν τα ατομικά τους δικαιώματα.

([1]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([2]) Χάρτης πορείας για έναν Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Μεταφορών — Για ένα ανταγωνιστικό και ενεργειακά αποδοτικό σύστημα μεταφορών [COM(2011) 144 final], βλ. σ. 28. (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EL:PDF).

([3]) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού 261/2084 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης [COM(2011) 174 final] (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:EL:PDF).

Στις 29 Μαρτίου 2012, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα ([4]) σε απάντηση της ανακοίνωσης της Επιτροπής της 11ης Απριλίου 2011. Το Κοινοβούλιο υπογράμμισε τα μέτρα που θεωρούσε απαραίτητα για την ανάκτηση της εμπιστοσύνης των επιβατών, ιδίως την ορθή εφαρμογή των υφισταμένων κανόνων από τα κράτη μέλη και τους αερομεταφορείς, την επιβολή επαρκών και απλών μέσων αποζημίωσης και τη σωστή ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους.

Προκειμένου να αποσαφηνιστούν τα δικαιώματα, να διασφαλιστεί η καλύτερη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 από τους αερομεταφορείς και να διασφαλιστεί η επιβολή του κανονισμού από τους εθνικούς φορείς επιβολής, το 2013 η Επιτροπή υπέβαλε πρόταση τροποποίησης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 ([5]) ([6]). Η πρόταση εξετάζεται επί του παρόντος από τον νομοθέτη της Ένωσης ([7]).

Όπως αναγγέλθηκε στην ανακοίνωσή της, της 7ης Δεκεμβρίου 2015, σχετικά με μια στρατηγική για τις αερομεταφορές στην Ευρώπη ([8]), το 2016 η Επιτροπή εξέδωσε ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 ([9]) του Συμβουλίου.

Η νομολογία είχε σημαντική επίπτωση στην ερμηνεία του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Σε πολλές περιπτώσεις, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: Δικαστήριο) έχει κληθεί από τα εθνικά δικαστήρια να αποσαφηνίσει συγκεκριμένες διατάξεις, συμπεριλαμβανομένων καίριων πτυχών του κανονισμού. Οι ερμηνευτικές αποφάσεις του αντιστοιχούν στο τρέχον στάδιο εξέλιξης του δικαίου της Ένωσης, το οποίο πρέπει να εφαρμοστεί από τις εθνικές αρχές. Τόσο στην αξιολόγηση που πραγματοποιήθηκε το 2010 ([10]) όσο και στην εκτίμηση επιπτώσεων που διενεργήθηκε το 2012 ([11]) επισημάνθηκε η πληθώρα των αποφάσεων που έλαβε το Δικαστήριο. Ως εκ τούτου, είναι σαφές ότι πρέπει να ληφθούν μέτρα ώστε να εξασφαλιστεί η κοινή αντιμετώπιση και η ορθή εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε ολόκληρη την ΕΕ.

Οι παρούσες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές επικαιροποιούν τις προηγούμενες κατευθυντήριες γραμμές για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, ώστε να συμπεριληφθούν οι σχετικές αποφάσεις του Δικαστηρίου που εκδόθηκαν μεταξύ του 2016 και της δημοσίευσης των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών. Μεταξύ άλλων, αποσκοπούν στην παροχή μεγαλύτερης σαφήνειας σχετικά με ορισμένες διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ιδίως υπό το πρίσμα της νομολογίας του Δικαστηρίου ([12]). Αυτό αναμένεται να καταστήσει δυνατή την αποτελεσματικότερη και συνεκτικότερη επιβολή των ισχυόντων κανόνων. Προστέθηκε νέα ενότητα σχετικά με τις μαζικές διαταράξεις ταξιδιών (ενότητα 6).

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αποσκοπούν στην αντιμετώπιση των ζητημάτων που εγείρουν συχνότερα οι εθνικοί φορείς επιβολής, οι επιβάτες και οι ενώσεις τους, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και εκπρόσωποι του κλάδου. Δεν αποσκοπούν να καλύψουν με διεξοδικό τρόπο όλες τις διατάξεις, ούτε να δημιουργήσουν νέες νομικές διατάξεις. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές δεν επηρεάζουν την ερμηνεία του δικαίου της Ένωσης από το Δικαστήριο ([13]).

([4]) Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά (2011/2150(INI)) (http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EL&reference=P7-TA-2012-99).

([5]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου, της 9ης Οκτωβρίου 1997, για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος (ΕΕ L 285 της 17.10.1997, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([6]) Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 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 [COM(2013) 130 final της 13.3.2013].

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Στρατηγική για τις αερομεταφορές στην Ευρώπη» [COM(2015) 598 final της 7.12.2015].

([9]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος (ΕΕ L 285 της 17.10.1997, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([10]) Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, Φεβρουάριος 2010.

([11]) Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής για την εκτίμηση επιπτώσεων που συνοδεύει την πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 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, Βρυξέλλες, SWD(2013) 62 final της 13.3.2013 και πρόταση κανονισμού για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 [COM(2013) 130 final].

([12]) Στο κείμενο γίνονται συστηματικά σαφείς αναφορές στις σχετικές υποθέσεις του Δικαστηρίου· στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει τέτοια αναφορά, η απόφαση του Δικαστηρίου συμπίπτει με την ερμηνεία του κανονισμού από την Επιτροπή.

([13]) Βλ. άρθρο 19 παράγραφος 1 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αφορούν επίσης τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 και τη σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (στο εξής: σύμβαση του Μόντρεαλ) ([14]). Με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 εξυπηρετείται διττός σκοπός: πρώτον, ευθυγραμμίζεται η νομοθεσία της ΕΕ σχετικά με την ευθύνη των αερομεταφορέων έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους με τις διατάξεις της σύμβασης του Μόντρεαλ, στην οποία η ΕΕ είναι συμβαλλόμενο μέρος, και δεύτερον, επεκτείνεται η εφαρμογή των κανόνων της σύμβασης στις αεροπορικές μεταφορές που προσφέρονται εντός εδάφους κράτους μέλους.

Επιπλέον, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αφορούν ζητήματα δικαιοδοσίας σε σχέση με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([15]).

Όπως ανακοινώθηκε στη στρατηγική της για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα ([16]), η Επιτροπή επανεξέτασε το πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών και στις 29 Νοεμβρίου 2023 πρότεινε πρόσθετες τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([17]). Με τις παρούσες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές, η Επιτροπή δεν επιδιώκει να αντικαταστήσει ή να συμπληρώσει την εν λόγω πρόταση ούτε την πρόταση του 2013 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97, αλλά να διασφαλίσει την καλύτερη εφαρμογή και επιβολή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97.

2. **ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) ΑΡΙΘ. 261/2004**

2.1. **Εδαφικό πεδίο εφαρμογής**

2.1.1. *Γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής*

Το άρθρο 3 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 περιορίζει το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η Συνθήκη και στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα στο έδαφος τρίτης χώρας (δηλαδή, χώρας που δεν είναι κράτος μέλος) με προορισμό αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η Συνθήκη, σε περίπτωση που ο αερομεταφορέας έχει αδειοδοτηθεί σε κράτος μέλος (στο εξής: αερομεταφορέας της ΕΕ).

Σύμφωνα με το άρθρο 355 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), το δίκαιο της ΕΕ δεν εφαρμόζεται στις χώρες και τα εδάφη που απαριθμούνται στο παράρτημα ΙΙ της ΣΛΕΕ ([18]). Αντιθέτως, στις εν λόγω χώρες και εδάφη εφαρμόζονται ειδικές διατάξεις σύνδεσης που ορίζονται στο τέταρτο μέρος της ΣΛΕΕ. Επιπλέον, το δίκαιο της ΕΕ δεν εφαρμόζεται στις Νήσους Φερόε ([19]). Ως εκ τούτου, τα εν λόγω εδάφη θα πρέπει να θεωρούνται τρίτες χώρες κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([20]).

Αντιθέτως, σύμφωνα με το άρθρο 355 παράγραφος 1 της ΣΛΕΕ, οι διατάξεις των Συνθηκών εφαρμόζονται στη Γουαδελούπη, τη Γαλλική Γουιάνα, τη Μαρτινίκα, τη Μαγιότ, τη Ρεϋνιόν, τον Άγιο Βαρθολομαίο, τον Άγιο Μαρτίνο, τις Αζόρες, τη Μαδέρα και τις Κανάριες Νήσους. Ως εκ τούτου, τα εδάφη αυτά αποτελούν μέρος κρατών μελών στα οποία εφαρμόζεται η Συνθήκη κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([14]) Απόφαση 2001/539/ΕΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 2001, για την σύναψη από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα της σύμβασης για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (σύμβαση του Μόντρεαλ) (ΕΕ L 194 της 18.7.2001, σ. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj).

([15]) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 351, της 20.12.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([16]) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα — οι ευρωπαϊκές μεταφορές σε τροχιά μέλλοντος» [COM(2020) 789 final της 9.12.2020].

([17]) Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση [COM(2023) 753 final της 29.11.2023].

([18]) Βλ. παράρτημα ΙΙ της ΣΛΕΕ (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_el.htm).

([19]) Άρθρο 355 παράγραφος 5 στοιχείο α) της ΣΛΕΕ.

([20]) Ο κανονισμός εφαρμόζεται στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, σύμφωνα με τη συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, και στην Ελβετία, σύμφωνα με τη συμφωνία αεροπορικών μεταφορών μεταξύ της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας (1999).

2.1.2. *Έννοια της «πτήσης» σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α)*

Το Δικαστήριο έκρινε ότι ταξίδι που περιλαμβάνει πτήση μετάβασης και πτήση επιστροφής δεν μπορεί να θεωρείται μία και η αυτή πτήση. Ο όρος «πτήση» κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 πρέπει να ερμηνευθεί ως συνιστάμενος στην ουσία σε μία διενέργεια αερομεταφοράς, αποτελούσα, τρόπον τινά, μία «μονάδα» της μεταφοράς αυτής, εκτελούμενη από έναν αερομεταφορέα ο οποίος και ορίζει το δρομολόγιό της ([21]). Κατά συνέπεια, το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση ταξιδιού με πτήση μετάβασης και πτήση επιστροφής, στο οποίο οι επιβάτες που ανεχώρησαν αρχικά από αερολιμένα ευρισκόμενο στο έδαφος κράτους μέλους επιστρέφουν στον αερολιμένα αυτόν με πτήση που εκτελείται από αερομεταφορέα εκτός της ΕΕ και αναχωρεί από αερολιμένα ευρισκόμενο σε τρίτη χώρα. Το γεγονός ότι για την πτήση μετάβασης και την πτήση επιστροφής έχει γίνει ενιαία κράτηση δεν ασκεί επιρροή στην ερμηνεία της διατάξεως αυτής ([22]).

Εάν το ταξίδι του επιβάτη —από την πρώτη αναχώρηση του επιβάτη έως τον τελικό προορισμό του— αποτελείται από περισσότερες πτήσεις, οι πτήσεις αυτές θεωρείται ότι συνιστούν ένα σύνολο για τους σκοπούς του κανονισμού, εφόσον πραγματοποιήθηκε ενιαία κράτηση. Ως εκ τούτου, κατά τον καθορισμό του κατά πόσον εφαρμόζεται ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ο τόπος αρχικής αναχώρησης και ο τελικός προορισμός ολόκληρου του ταξιδιού, ανεξάρτητα από τυχόν ενδιάμεσες στάσεις ή αερολιμένες που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ([23]).

2.1.3. *Πτήσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004*

Σε αρκετές αποφάσεις του, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι ο κανονισμός μπορεί να εφαρμόζεται σε διαταράξεις ταξιδίου σε πτήσεις ανταπόκρισης που πραγματοποιήθηκαν εκτός της ΕΕ ή σε περιστατικά σε πτήσεις ανταπόκρισης που εκτελούνται από αερομεταφορέα εκτός ΕΕ.

Μια διατάραξη πτήσης μπορεί να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ακόμη και αν συνέβη εκτός της ΕΕ σε πτήση ανταπόκρισης από την ΕΕ προς τρίτη χώρα με ενδιάμεση στάση εκτός της ΕΕ και με αλλαγή αεροσκάφους. Το Δικαστήριο επιβεβαίωσε ότι το δικαίωμα αποζημίωσης για μεγάλες καθυστερήσεις πτήσεων ισχύει σε περίπτωση που δύο ή περισσότερες πτήσεις εμπίπτουν σε ενιαία κράτηση ([24]).

Όσον αφορά τον υπόχρεο αποζημίωσης του επιβάτη σε περίπτωση διατάραξης του ταξιδιού, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι κάθε πραγματικός αερομεταφορέας που συμμετείχε στην εκτέλεση τουλάχιστον μίας από τις πτήσεις με ανταπόκριση υποχρεούται να καταβάλει την εν λόγω αποζημίωση, ανεξάρτητα από το αν η πτήση που εκτελέστηκε από τον εν λόγω αερομεταφορέα ήταν ή όχι η αιτία της διατάραξης του ταξιδιού ([25]).

Ως εκ τούτου, σε περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση για τις οποίες έγινε ενιαία κράτηση και εκτελέστηκαν βάσει συμφωνίας πτήσης με κοινό κωδικό με αερομεταφορέα της ΕΕ που εκτελεί την πρώτη πτήση (σκέλος) και αερομεταφορέα τρίτης χώρας που εκτελεί το δεύτερο σκέλος, ο επιβάτης μπορεί να ασκήσει αγωγή αποζημίωσης κατά του αερομεταφορέα της Ένωσης, ακόμη και αν η αιτία της καθυστέρησης ανέκυψε κατά το δεύτερο σκέλος ([26]).

Ομοίως, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση, για τις οποίες έχει γίνει ενιαία κράτηση, από τρίτη χώρα προς την ΕΕ με ενδιάμεση στάση εντός της ΕΕ, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι, εάν η αιτία μεγάλης καθυστέρησης ανακύψει στην πρώτη πτήση που εκτελείται στο πλαίσιο συμφωνίας κοινής χρήσης πτήσεων από αερομεταφορέα εκτός ΕΕ, ο επιβάτης μπορεί να ασκήσει αγωγή αποζημίωσης κατά του αερομεταφορέα της Ένωσης που πραγματοποίησε τη δεύτερη πτήση ([27]).

Εάν μια πτήση ανταπόκρισης από την ΕΕ προς τρίτη χώρα εκτελέστηκε στο σύνολό της από αερομεταφορέα εκτός ΕΕ και η κράτηση έγινε με αερομεταφορέα της ΕΕ, ο επιβάτης δικαιούται αποζημίωση από τον αερομεταφορέα εκτός ΕΕ που εκτέλεσε τις πτήσεις για λογαριασμό του εν λόγω αερομεταφορέα της ΕΕ, εάν ο επιβάτης αυτός φθάσει στον τελικό του προορισμό με καθυστέρηση άνω των 3 ωρών που προκλήθηκε στο δεύτερο σκέλος της εν λόγω πτήσης ([28]).

([21]) Υπόθεση C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, σκέψη 40.
([22]) Υπόθεση C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, σκέψη 53.
([23]) Υπόθεση C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, σκέψη 18· υπόθεση C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, σκέψη 26· υπόθεση C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, σκέψη 25· υπόθεση C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, σκέψη 20.
([24]) Υπόθεση C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, σκέψη 25.
([25]) Υπόθεση C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, σκέψεις 20 έως 26.
([26]) Υπόθεση C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, σκέψη 33.
([27]) Υπόθεση C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, σκέψη 33.
([28]) Υπόθεση C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, σκέψη 44.

Μολονότι τα προαναφερθέντα παραδείγματα αφορούσαν πτήσεις με ανταπόκριση που εκτελούνται από αερομεταφορείς στο πλαίσιο συμφωνιών πτήσεων με κοινό κωδικό, το Δικαστήριο έχει καταστήσει σαφές ότι καμία διάταξη του κανονισμού δεν εξαρτά τον χαρακτηρισμό ως πτήσης με ανταπόκριση από την ύπαρξη ειδικής έννομης σχέσης μεταξύ των αερομεταφορέων που εκτελούν τις πτήσεις που τη συναποτελούν ([29]).

Ως εκ τούτου, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 εφαρμόζεται επίσης σε επιβάτες πτήσης με ανταπόκριση αποτελούμενης από πλείονες πτήσεις που εκτελούνται από χωριστούς πραγματικούς αερομεταφορείς οι οποίοι δεν συνδέονται με ειδική νομική σχέση, σε περίπτωση που οι εν λόγω πτήσεις έχουν συνδυαστεί από ταξιδιωτικό γραφείο το οποίο χρέωσε συνολική τιμή και εξέδωσε ενιαίο εισιτήριο για την εν λόγω πράξη ([30]).

2.1.4. *Πτήσεις που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004*

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν έχει εφαρμογή σε επιβάτες πτήσεων με ανταπόκριση που εκτελούνται από αερομεταφορέα της ΕΕ για τις οποίες έγινε ενιαία κράτηση εάν τόσο ο αερολιμένας αναχώρησης του πρώτου σκέλους του ταξιδιού όσο και ο αερολιμένας άφιξης του δεύτερου σκέλους του ταξιδιού βρίσκονται σε χώρα εκτός ΕΕ και μόνο ο αερολιμένας στον οποίο πραγματοποιείται η ενδιάμεση στάση βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους ([31]). Ως εκ τούτου, το Δικαστήριο διευκρίνισε ότι η δυνατότητα εφαρμογής του κανονισμού σε περίπτωση πτήσης με ανταπόκριση θα πρέπει να καθορίζεται αποκλειστικά βάσει των γεωγραφικών τόπων του πρώτου αερολιμένα αναχώρησης και του αερολιμένα τελικού προορισμού του επιβάτη. Εάν και οι δύο βρίσκονται εκτός του εδάφους της ΕΕ, οι επιβάτες των εν λόγω πτήσεων δεν καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ακόμη και αν εκτελούσαν έναν ή περισσότερους ενδιάμεσους σταθμούς στην ΕΕ.

2.1.5. *Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 όσον αφορά την αποζημίωση ή την παροχή βοήθειας σε τρίτη χώρα και οι επιπτώσεις στα δικαιώματα των δικαιούχων σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004*

Το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ορίζει ότι ο κανονισμός εφαρμόζεται σε επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα σε χώρα εκτός της ΕΕ (δηλ. σε τρίτη χώρα) με προορισμό την ΕΕ, εφόσον η πτήση εκτελείται από αερομεταφορέα που έχει αδειοδοτηθεί σε κράτος μέλος της ΕΕ (ενωσιακός αερομεταφορέας), εκτός αν λάβουν ανταλλάγματα ή αποζημίωση και τους παρασχεθεί βοήθεια στην εν λόγω τρίτη χώρα.

Ερώτημα τίθεται ενδεχομένως κατά πόσον επιβάτες που ταξιδεύουν προς την ΕΕ από αερολιμένα τρίτης χώρας έχουν τα δικαιώματα βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 εφόσον τους έχουν ήδη χορηγηθεί τα ακόλουθα δικαιώματα σύμφωνα με τη νομοθεσία τρίτης χώρας για τα δικαιώματα των επιβατών:

1) ανταλλάγματα (για παράδειγμα, ταξιδιωτικό κουπόνι) ή αποζημίωση [το ύψος της οποίας μπορεί να διαφέρει από το ύψος που προβλέπει ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004] και

2) βοήθεια (όπως επιστροφή χρημάτων ή μεταφορά με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 8, καθώς και γεύματα, αναψυκτικά, διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο και διευκολύνσεις επικοινωνίας, όπως ορίζεται στο άρθρο 9 του κανονισμού).

Εδώ, ιδιαίτερα σημαντική είναι η λέξη «και». Για παράδειγμα, αν στους επιβάτες έχει χορηγηθεί μόνο το ένα από αυτά τα δύο δικαιώματα (π.χ., ανταλλάγματα και αποζημίωση σύμφωνα με το σημείο 1), εξακολουθούν να μπορούν να διεκδικήσουν το άλλο (εν προκειμένω βοήθεια, σύμφωνα με το σημείο 2).

Εφόσον αμφότερα τα εν λόγω δικαιώματα είχαν χορηγηθεί στο σημείο αναχώρησης, είτε σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία είτε σε εθελοντική βάση, οι επιβάτες δεν μπορούν να αξιώσουν περαιτέρω δικαιώματα δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, καθώς ο κανονισμός δεν θα είχε εφαρμογή ([32]).

Ωστόσο, το Δικαστήριο ([33]) έχει κρίνει ότι δεν είναι δυνατόν να γίνει δεκτό ότι ένας επιβάτης μπορεί να στερείται την προστασία που παρέχει ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στην περίπτωση και μόνον που ενδέχεται να λάβει *ορισμένη* αποζημίωση στην τρίτη χώρα. Εν προκειμένω, ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να αποδεικνύει ότι η αποζημίωση που χορηγήθηκε στην τρίτη χώρα ανταποκρίνεται στον σκοπό της αποζημίωσης που εγγυάται ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ή ότι οι προϋποθέσεις από τις οποίες εξαρτάται η χορήγηση της αποζημίωσης και της βοήθειας, καθώς και οι διάφορες λεπτομέρειες λήψης τους, είναι ισοδύναμες προς εκείνες που προβλέπει ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([29]) Υπόθεση C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, σκέψη 28.
([30]) Υπόθεση C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, σκέψη 31.
([31]) Υπόθεση C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, σκέψη 41.
([32]) Υπόθεση C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, σκέψεις 18 και 25.
([33]) Υπόθεση C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, σκέψη 28.

2.2. **Καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής**

2.2.1. *Μη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε επιβάτες που ταξιδεύουν με ελικόπτερο*

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο κανονισμός εφαρμόζεται μόνο σε αεροσκάφη με σταθερές πτέρυγες που λειτουργούν από αδειοδοτημένο αερομεταφορέα. Ως εκ τούτου, δεν εφαρμόζεται σε αερομεταφορές με ελικόπτερο.

2.2.2. *Μη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε επιβάτες που ταξιδεύουν δωρεάν ή με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται απευθείας ή έμμεσα στο κοινό*

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο κανονισμός δεν εφαρμόζεται για τα δωρεάν ταξίδια ή τα ταξίδια με μειωμένο ναύλο που δεν διατίθεται άμεσα ή έμμεσα στο κοινό.

«Δωρεάν ταξίδι» σημαίνει ότι ο επιβάτης μεταφέρεται από τον αερομεταφορέα χωρίς καμία χρηματική υποχρέωση εκ μέρους του επιβάτη. Οι περιπτώσεις στις οποίες ο αεροπορικός ναύλος μηδενίζεται, αλλά οι επιβάτες εξακολουθούν να υποχρεούνται να καταβάλουν φόρους και άλλες επιβαρύνσεις προκειμένου να λάβουν τα εισιτήριά τους, δεν εμπίπτουν στον συγκεκριμένο όρο.

Εάν το εισιτήριο αποκτήθηκε σε μειωμένη τιμή, το καθοριστικό στοιχείο είναι αν η μείωση αυτή επιφυλάσσεται σε συγκεκριμένη ομάδα προσώπων ή αν είναι ανοικτή σε οποιονδήποτε επιθυμεί να πραγματοποιήσει κράτηση, ακόμη και αν πρέπει να πληροί ορισμένες προϋποθέσεις ή απαιτήσεις. Τα εν λόγω εισιτήρια θα εξακολουθούν να θεωρούνται «διαθέσιμα στο κοινό» και οι κάτοχοί τους θα καλύπτονται από τον κανονισμό.

Ωστόσο, οι ειδικές τιμές ναύλων που προσφέρουν οι αερομεταφορείς στο προσωπικό τους εμπίπτουν στην εν λόγω διάταξη. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν εφαρμόζεται επίσης σε επιβάτη ο οποίος ταξιδεύει με εισιτήριο ειδικής τιμής που έχει εκδοθεί από αερομεταφορέα στο πλαίσιο χορηγίας για εκδήλωση, το ευεργέτημα του οποίου περιορίζεται σε συγκεκριμένα πρόσωπα και για την έκδοση του οποίου απαιτείται προηγούμενη και ατομική άδεια από τον εν λόγω αερομεταφορέα ([34]).

Αντιθέτως, το άρθρο 3 παράγραφος 3 ορίζει ότι ο κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες που ταξιδεύουν με εισιτήρια που εκδίδονται βάσει προγράμματος τακτικών επιβατών ή άλλων εμπορικών προγραμμάτων ενός αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικού πράκτορα.

Όσον αφορά τα βρέφη, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι οι επιβάτες που ταξιδεύουν δωρεάν λόγω του νεαρού της ηλικίας τους, αλλά δεν διαθέτουν καθορισμένη θέση ή κάρτα επιβίβασης και των οποίων τα ονόματα δεν εμφανίζονται στην κράτηση των γονέων τους, εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([35]).

2.2.3. *Απαίτηση παρουσίας των επιβατών στον έλεγχο εισιτηρίων*

Από το άρθρο 3 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προκύπτει ότι, για να καλύπτονται από τον κανονισμό, οι επιβάτες: i) πρέπει να έχουν επιβεβαιωμένη κράτηση· και ii) πρέπει να παρουσιάζονται εγκαίρως στον έλεγχο εισιτηρίων. Η δεύτερη απαίτηση δεν ισχύει σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης.

Οι δύο αυτές προϋποθέσεις είναι σωρευτικές: η παρουσία του επιβάτη στον έλεγχο εισιτηρίων δεν μπορεί να τεκμαίρεται από το γεγονός ότι ο επιβάτης έχει επιβεβαιωμένη κράτηση για την οικεία πτήση ([36]). Η διασφάλιση της πρακτικής αποτελεσματικότητας του άρθρου 3 παράγραφος 2 επιτάσσει οι επιβάτες να παρουσιάζονται εγκαίρως στον αερολιμένα, ειδικότερα δε σε εκπρόσωπο του πραγματικού αερομεταφορέα, προκειμένου να μεταφερθούν στον προβλεπόμενο προορισμό, ακόμη και αν έχουν πραγματοποιήσει τον ηλεκτρονικό έλεγχο του εισιτηρίου τους πριν μεταβούν στον αερολιμένα ([37]).

Προκειμένου να αποδειχθεί ότι οι επιβάτες είχαν πράγματι παρουσιαστεί στον έλεγχο εισιτηρίων, το Δικαστήριο επιβεβαίωσε ότι επιβάτες οι οποίοι έχουν επιβεβαιωμένη κράτηση για πτήση την οποία πραγματοποίησαν πρέπει να θεωρηθεί ότι έχουν συμμορφωθεί προσηκόντως προς την απαίτηση παρουσίας στον έλεγχο εισιτηρίων πριν από την πτήση, χωρίς να χρειάζεται να προσκομίσουν προς τον σκοπό αυτό την κάρτα επιβίβασης ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο που να πιστοποιεί την εμπρόθεσμη παρουσία τους στον έλεγχο εισιτηρίων της πτήσης που σημείωσε καθυστέρηση. Εναπόκειται στον αερομεταφορέα να αποδείξει ότι οι επιβάτες αυτοί δεν μεταφέρθηκαν με τη συγκεκριμένη πτήση ([38]).

([34]) Υπόθεση C-316/20, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, σκέψη 19.
([35]) Υπόθεση C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, σκέψη 31.
([36]) Υπόθεση C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, σκέψη 25.
([37]) Υπόθεση C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, σκέψη 21.
([38]) Υπόθεση C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, σκέψεις 28, 29, 30 και 33.

Το Δικαστήριο έχει επιβεβαιώσει ότι η απαίτηση παρουσίας στον έλεγχο εισιτηρίων είναι απαραίτητη στις περιπτώσεις που οι επιβάτες επιθυμούν να ζητήσουν αποζημίωση για μεγάλες καθυστερήσεις πτήσεων κατά την άφιξη ([39]). Αυτό είναι σημαντικό να σημειωθεί σε περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιβάτες ενημερώνονται εκ των προτέρων ότι η πτήση τους θα καθυστερήσει και αποφασίζουν να μην παρουσιαστούν στον αερολιμένα, είτε επειδή αποφάσισαν να μην ταξιδέψουν τελικά είτε επειδή προέβησαν σε δικούς τους διακανονισμούς για εναλλακτική μεταφορά.

2.2.4. *Εφαρμογή στους πραγματικούς αερομεταφορείς*

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, υπεύθυνος για τις υποχρεώσεις δυνάμει του εν λόγω κανονισμού είναι πάντοτε ο πραγματικός αερομεταφορέας και όχι, για παράδειγμα, άλλος αερομεταφορέας ο οποίος μπορεί να έχει πωλήσει το εισιτήριο. Η έννοια του πραγματικού αερομεταφορέα περιγράφεται στην αιτιολογική σκέψη 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ως ο αερομεταφορέας «που εκτελεί ή σκοπεύει να εκτελέσει πτήση, είτε με δικά του αεροσκάφη είτε με αεροσκάφη ναυλωμένα με ή χωρίς πλήρωμα είτε με οποιαδήποτε άλλη μορφή» ([40]).

Το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι στην περίπτωση ναύλωσης αεροσκάφους με πλήρωμα (wet-lease) —όπου μια αεροπορική εταιρεία (εκναυλωτής) εκναυλώνει αεροσκάφος και πλήρωμα σε άλλη αεροπορική εταιρεία (ναυλωτής)— ο εκναυλωτής δεν μπορεί να θεωρηθεί πραγματικός αερομεταφορέας για τους σκοπούς του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Αυτό οφείλεται στο ότι την ευθύνη διεξαγωγής της πτήσης φέρει ο ναυλωτής και όχι ο αερομεταφορέας που εκναύλωσε το αεροσκάφος και το πλήρωμά του ([41]).

Όσον αφορά την άδεια εκμετάλλευσης αερομεταφορέα, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι επιχείρηση, η οποία έχει ζητήσει άδεια εκμετάλλευσης που ωστόσο δεν της είχε ακόμη χορηγηθεί κατά την προγραμματισμένη για την πραγματοποίηση της σχεδιαζόμενης πτήσης ημερομηνία, δεν μπορεί να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Ως εκ τούτου, προκειμένου οι επιβάτες να έχουν δικαίωμα αποζημίωσης βάσει του άρθρου 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) και του άρθρου 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο αερομεταφορέας πρέπει να διαθέτει *έγκυρη* άδεια εκμετάλλευσης ([42]).

2.2.5. *Περιπτώσεις στις οποίες εφαρμόζεται ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004*

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προστατεύει τους επιβάτες σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης, καθυστέρησης, τοποθέτησης σε θέση ανώτερη και κατώτερη. Οι εν λόγω περιπτώσεις, καθώς και τα δικαιώματα που παρέχονται στους επιβάτες εφόσον αυτές σημειωθούν πράγματι περιγράφονται στα κατωτέρω τμήματα.

2.2.6. *Μη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στα πολυτροπικά ταξίδια*

Τα πολυτροπικά ταξίδια που περιλαμβάνουν περισσότερα από ένα μέσα μεταφοράς βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς δεν καλύπτονται καθεαυτά από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το θέμα αυτό παρέχονται στην ενότητα 6.

2.2.7. *Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε συσχετισμό με την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 (οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια)*

Το άρθρο 3 παράγραφος 6 και η αιτιολογική σκέψη 16 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ορίζουν ότι ο εν λόγω κανονισμός εφαρμόζεται επίσης σε πτήσεις που εκτελούνται στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού, εκτός από τις περιπτώσεις που οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαίωση της πτήσης (για παράδειγμα, σε περίπτωση ακύρωσης σε ξενοδοχείο). Αναφέρεται επίσης ότι τα δικαιώματα που χορηγούνται δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν θίγουν τα δικαιώματα που χορηγούνται στους ταξιδιώτες βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([43]). Συνεπώς, οι ταξιδιώτες έχουν, καταρχήν, δικαιώματα τόσο έναντι του διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 όσο και του πραγματικού αερομεταφορέα δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Στο άρθρο 14 παράγραφος 5 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 προβλέπεται επίσης ότι τυχόν δικαίωμα αποζημίωσης ή μείωσης της τιμής βάσει της εν λόγω οδηγίας δεν θίγει τα δικαιώματα των ταξιδιωτών βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, αλλά διευκρινίζεται ότι η αποζημίωση ή η μείωση της τιμής που προβλέπουν οι κανονισμοί για τα δικαιώματα των επιβατών και η αποζημίωση ή η μείωση της τιμής που προβλέπει η εν λόγω οδηγία συμψηφίζονται, προκειμένου να αποφευχθεί η υπέρ το δέον αποζημίωση.

([39]) Υπόθεση C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, σκέψη 34.
([40]) Βλ. επίσης τον ορισμό του «πραγματικού αερομεταφορέα» στο άρθρο 2 στοιχείο β).
([41]) Υπόθεση C-532/17, Wirth, ECLI:EU:C:2018:527, σκέψη 26.
([42]) Υπόθεση C-292/18, Breyer, ECLI:EU:C:2018:99, σκέψη 28.
([43]) Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj). Σύμφωνα με το άρθρο 29 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, οι παραπομπές του κανονισμού στην οδηγία 90/314/ΕΟΚ νοούνται ως παραπομπές στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.

Ωστόσο, ούτε ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ούτε η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 πραγματεύονται το ζήτημα αν ο διοργανωτής του οργανωμένου ταξιδιού ή ο πραγματικός αερομεταφορέας είναι αυτός που εν τέλει πρέπει να αναλάβει το κόστος των επικαλυπτόμενων υποχρεώσεών τους ([44]). Η επίλυση του θέματος θα εξαρτηθεί από τις συμβατικές διατάξεις που ισχύουν μεταξύ των διοργανωτών και των αερομεταφορέων και από το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο. Τυχόν ρυθμίσεις που έχουν γίνει εν προκειμένω (συμπεριλαμβανομένων πρακτικών ρυθμίσεων για την αποφυγή της υπέρ το δέον αποζημίωσης) δεν πρέπει να επηρεάζουν αρνητικά την ικανότητα των επιβατών να απευθύνουν τις αξιώσεις τους είτε στον διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού είτε στον αερομεταφορέα και να λάβει τα δικαιώματα που του αναλογούν βάσει των δικαιωμάτων που δεν απορρέουν από την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.

Στο πλαίσιο αυτό, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, οι επιβάτες που έχουν το δικαίωμα να αξιώσουν από τον διοργανωτή ταξιδίων την επιστροφή του αντιτίμου του αεροπορικού εισιτηρίου τους βάσει της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια δεν μπορούν πλέον να ζητήσουν την επιστροφή του αντιτίμου του εν λόγω εισιτηρίου από τον αερομεταφορέα δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ακόμη και αν ο διοργανωτής ταξιδίων δεν είναι οικονομικά σε θέση να επιστρέψει το αντίτιμο του εισιτηρίου και δεν έχει λάβει μέτρα για να εγγυηθεί την επιστροφή αυτή ([45]). Με άλλα λόγια, οι επιβάτες που δικαιούνται να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων από τον διοργανωτή του ταξιδιού τους βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 δεν μπορούν να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων από τον αερομεταφορέα βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Ωστόσο, ο ταξιδιώτης μπορεί να ζητήσει αποζημίωση απευθείας από τον αερομεταφορέα για πτήσεις με καθυστέρηση 3 ωρών ή μεγαλύτερη ή ματαίωση, ακόμη και αν δεν υπάρχει σύμβαση μεταξύ του εν λόγω ταξιδιώτη και του αντίστοιχου αερομεταφορέα και η πτήση αποτελεί μέρος οργανωμένου ταξιδιού ([46]).

3. **ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΠΟΥ ΓΕΝΝΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) αριθ. 261/2004**

3.1. **Άρνηση επιβίβασης**

3.1.1. *Έννοια της «άρνησης επιβίβασης»*

Ωστόσο, η έννοια της «άρνησης επιβίβασης» δεν σχετίζεται μόνον με περιπτώσεις υπεράριθμων κρατήσεων αλλά και με την άρνηση επιβίβασης για άλλους λόγους, όπως είναι οι λόγοι που συνδέονται με τη λειτουργία της επιχείρησης του αερομεταφορέα ([47]). Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η «άρνηση επιβίβασης» δεν καλύπτει την περίπτωση στην οποία υπάρχουν σοβαροί λόγοι για την άρνηση μεταφοράς επιβατών σε πτήση παρότι αυτοί προσήλθαν εγκαίρως για την πτήση, όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας της πτήσης ή αεροπορικής ασφάλειας ή έλλειψης επαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων.

Η περίπτωση καθυστέρησης της αρχικής πτήσης επιβάτη που έχει επιβεβαιωμένη κράτηση και μεταφοράς του επιβάτη με άλλη πτήση δεν αποτελεί άρνηση επιβίβασης κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Εάν δεν επιτραπεί σε επιβάτη η επιβίβαση στην πτήση επιστροφής επειδή ο πραγματικός αερομεταφορέας έχει ματαιώσει την πτήση μετάβασης και μεταφέρει τον επιβάτη με άλλη πτήση, πρόκειται για άρνηση επιβίβασης και εγείρεται δικαίωμα πρόσθετης αποζημίωσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα.

Το Δικαστήριο έχει επιβεβαιώσει ότι η έννοια της «άρνησης επιβίβασης» καταλαμβάνει επίσης την προληπτική άρνηση επιβίβασης, η οποία αναφέρεται σε περιπτώσεις στις οποίες ο πραγματικός αερομεταφορέας ενημερώνει εκ των προτέρων τους επιβάτες ότι πρόκειται να τους αρνηθεί την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους σε πτήση για την οποία είχαν επιβεβαιωμένη κράτηση ([48]).

Το Δικαστήριο έχει επίσης διευκρινίσει ότι, σε περίπτωση πρόωρης άρνησης επιβίβασης, ο αερομεταφορέας οφείλει αποζημίωση στους επιβάτες σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ακόμη και αν οι επιβάτες δεν εμφανίστηκαν για επιβίβαση υπό τους όρους του άρθρου 3 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([49]).

([44]) Ωστόσο, όσον αφορά το «δικαίωμα αποζημίωσης», βλ. το άρθρο 13 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και το άρθρο 22 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.
([45]) Υπόθεση C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, σκέψη 44.
([46]) Υπόθεση C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, σκέψη 38.
([47]) Υπόθεση C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, σκέψη 26.
([48]) Υπόθεση C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, σκέψη 28.
([49]) Υπόθεση C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, σκέψη 39.

Εάν σε επιβάτες που έχουν κάνει κράτηση η οποία περιλαμβάνει πτήση μετάβασης και πτήση επιστροφής δεν επιτρέπεται η επιβίβαση στην πτήση επιστροφής επειδή δεν επιβιβάστηκαν στην πτήση μετάβασης [«μη εμφάνιση» (no-show)], αυτό θα μπορούσε να θεωρηθεί παραβίαση των όρων και προϋποθέσεων του αερομεταφορέα. Το ίδιο ισχύει όταν σε επιβάτες που έχουν κάνει κράτηση η οποία περιλαμβάνει διαδοχικές πτήσεις δεν επιτρέπεται η επιβίβαση σε πτήση επειδή δεν είχαν επιβιβαστεί στην/στις προηγούμενη/-ες πτήση/-εις. Οι όροι και οι προϋποθέσεις των αερομεταφορέων πρέπει να συμμορφώνονται με την εθνική νομοθεσία για τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο των διατάξεων του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, όπως αυτές της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές ([50]). Το Δικαστήριο δεν έχει ακόμη αποφανθεί σχετικά με το κατά πόσον αυτό συνιστά άρνηση επιβίβασης κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Επιπλέον, η εν λόγω πρακτική ενδέχεται να απαγορεύεται από το εθνικό δίκαιο.

Εάν σε επιβάτες που ταξιδεύουν με ζώο συντροφιάς δεν επιτρέπεται η επιβίβαση επειδή δεν διαθέτουν τα σχετικά έγγραφα ή η μεταφορά του ζώου δεν συμμορφώνεται με τους όρους και τις προϋποθέσεις του αερομεταφορέα, αυτό δεν συνιστά άρνηση επιβίβασης.

Ωστόσο, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης λόγω σφάλματος του προσωπικού εδάφους κατά τον έλεγχο των ταξιδιωτικών εγγράφων (συμπεριλαμβανομένων των θεωρήσεων), αυτό συνιστά άρνηση επιβίβασης κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Εν προκειμένω, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν παρέχει στον ενδιαφερόμενο αερομεταφορέα την εξουσία να εκτιμά και να αποφασίζει μονομερώς και οριστικά κατά πόσον η άρνηση επιβίβασης δικαιολογείται από σοβαρό λόγο και, κατά συνέπεια, να αποστερεί από τους εν λόγω επιβάτες από την προστασία της οποίας θα έπρεπε να απολαύουν δυνάμει του εν λόγω κανονισμού ([51]).

Οι τυποποιημένοι όροι μεταφοράς δεν μπορούν να περιέχουν ρήτρα που περιορίζει ή απαλλάσσει τον αερομεταφορέα από τις υποχρεώσεις αποζημίωσης του επιβάτη βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης λόγω προβαλλόμενης ανεπάρκειας των ταξιδιωτικών εγγράφων ([52]).

Η κατάσταση είναι διαφορετική εάν ο αερομεταφορέας και το πλήρωμά του αρνηθούν σε επιβάτη την επιβίβαση λόγω ανησυχιών σχετικά με την ασφάλεια που στηρίζονται σε σοβαρούς λόγους σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ι). Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να αξιοποιούν πλήρως τη βάση δεδομένων Timatic της IATA και να συμβουλεύονται τις δημόσιες αρχές (πρεσβείες και υπουργεία εξωτερικών) των εμπλεκόμενων χωρών για να ελέγχουν τα ταξιδιωτικά έγγραφα και τις θεωρήσεις (εισόδου) για τις χώρες προορισμού καθώς και να τηρούν κατάλληλα αρχεία ώστε να αποτρέπεται η εσφαλμένη άρνηση επιβίβασης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν την παροχή πλήρων και επικαιροποιημένων πληροφοριών στη βάση δεδομένων Timatic της IATA όσον αφορά τα ταξιδιωτικά έγγραφα, ιδίως όσον αφορά την υποχρέωση θεώρησης ή την απαλλαγή από την εν λόγω υποχρέωση.

Όσον αφορά τα ταξίδια από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, αναφορά γίνεται στο άρθρο 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([53]) και τις σχετικές ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές ([54]).

3.1.2. *Δικαιώματα που συνδέονται με την άρνηση επιβίβασης*

Η άρνηση επιβίβασης παρά τη θέληση του επιβάτη παρέχει: i) δικαίωμα «αποζημίωσης» όπως ορίζεται στο άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004· ii) δικαίωμα του επιβάτη να επιλέξει μεταξύ επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, μεταφοράς με άλλη πτήση ή νέας κράτησης σε μεταγενέστερο στάδιο, όπως προβλέπεται στο άρθρο 8· και iii) δικαίωμα «φροντίδας» σύμφωνα με το άρθρο 9.

([50]) ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29 (ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj);
βλ. επίσης υπόθεση C-290/16, Air Berlin κατά VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, σκέψεις 46 έως 49.

([51]) Υπόθεση C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, σκέψεις 92 και 94.

([52]) Υπόθεση C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, σκέψη 103.

([53]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([54]) Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς [SWD(2012) 171 final της 11.6.2012] [θα επικαιροποιηθεί μετά την έκδοση των αναθεωρημένων κατευθυντηρίων γραμμών].

3.2. **Ματαίωση**

3.2.1. *Ορισμός της ματαίωσης*

Το άρθρο 2 στοιχείο ιβ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ορίζει ως «ματαίωση» τη μη διενέργεια προηγουμένως προγραμματισθείσας πτήσης για την οποία υπήρχε τουλάχιστον μία κράτηση θέσης.

Ματαίωση πραγματοποιείται, καταρχήν, όταν ο προγραμματισμός της αρχικής πτήσης εγκαταλείπεται και οι επιβάτες της εν λόγω πτήσης μεταφέρονται μαζί με επιβάτες πτήσης που είχε επίσης προγραμματιστεί, αλλά ανεξάρτητα από την αρχική πτήση. Το άρθρο 2 στοιχείο ιβ) δεν απαιτεί ρητή απόφαση ματαίωσης από τον αερομεταφορέα ([55]).

Πτήση στην οποία οι τόποι αναχωρήσεως και αφίξεως ήταν αυτοί που προγραμματίσθηκαν, αλλά μεσολάβησε μη προγραμματισμένη στάση, δεν μπορεί να θεωρηθεί ματαιωθείσα ([56]).

Αντιθέτως, το Δικαστήριο ([57]) είναι της άποψης ότι, δεν μπορεί, καταρχήν, να συναχθεί καθυστέρηση ή ματαίωση της πτήσης με βάση την ένδειξη «καθυστέρηση» ή «ματαίωση» που εμφανίζεται στον πίνακα ανακοινώσεων του αερολιμένα ή ανακοινώνεται από το προσωπικό του αερομεταφορέα. Ομοίως, για να βεβαιωθεί η ματαίωση πτήσης δεν έχει, κατ' αρχήν, καθοριστική σημασία το γεγονός ότι επιστρέφονται οι αποσκευές στους επιβάτες ή ότι οι επιβάτες λαμβάνουν νέες κάρτες επιβίβασης. Οι εν λόγω περιστάσεις δεν συνδέονται με τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της πτήσης καθ' εαυτής και μπορεί να προκύπτουν από διάφορους παράγοντες. Ειδικότερα, το Δικαστήριο επισήμανε ότι αυτές οι περιστάσεις (δηλ. η αναγγελία της «καθυστέρησης» ή της «ματαίωσης» πτήσης) ενδέχεται «να οφείλονται σε εσφαλμένη αξιολόγηση ή σε παράγοντες που υφίστανται στο συγκεκριμένο αεροδρόμιο, ή ακόμα ενδέχεται να καθίστανται αναπόφευκτες στο πλαίσιο του χρόνου αναμονής και της ανάγκης να διανυκτερεύσουν σε ξενοδοχείο οι συγκεκριμένοι επιβάτες».

3.2.2. *Αλλαγή ώρας αναχώρησης*

Με την επιφύλαξη του σημείου 3.3.1 και προκειμένου να αποφεύγεται η περίπτωση οι αερομεταφορείς να παρουσιάζουν μια πτήση ως συνεχώς «καθυστερημένη» αντί «ματαιωμένη», κρίθηκε χρήσιμο να επισημανθεί η διάκριση μεταξύ «ματαίωσης» και «καθυστέρησης». Παρότι μια πτήση μπορεί εν γένει να θεωρηθεί ματαιωθείσα όταν αλλάξει ο αριθμός της, στην πράξη αυτό ενδέχεται να μην είναι πάντα καθοριστικό κριτήριο. Πράγματι, μια πτήση ενδέχεται να καθυστερήσει τόσο πολύ ώστε να αναχωρήσει την επομένη ημέρα της προγραμματισμένης και, ως εκ τούτου, λαμβάνει αριθμό πτήσης με ειδικό δείκτη (π.χ. XX 1234a αντί για XX 1234) για να διακρίνεται από την πτήση με τον ίδιο αριθμό της επόμενης ημέρας. Ωστόσο, στην εν λόγω περίπτωση, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι η πτήση καθυστέρησε και δεν ματαιώθηκε. Αυτό θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση.

Για παράδειγμα, μια πτήση δεν θεωρείται ότι έχει «ματαιωθεί» εάν ο πραγματικός αερομεταφορέας αναβάλλει την ώρα αναχώρησης της πτήσης κατά λιγότερο από 3 ώρες, χωρίς να επιφέρει άλλες αλλαγές στην πτήση αυτή ([58]).

Ωστόσο, μια πτήση πρέπει να θεωρείται ότι έχει «ματαιωθεί» σε περίπτωση κατά την οποία ο πραγματικός αερομεταφορέας επισπεύδει την αναχώρηση της πτήσης κατά διάστημα που υπερβαίνει τη μία ώρα ([59]).

3.2.3. *Περίπτωση στην οποία αεροσκάφος επιστρέφει στο σημείο αναχώρησης*

Η έννοια της «ματαίωσης», όπως ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο ιβ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, καλύπτει επίσης την περίπτωση στην οποία αεροσκάφος απογειώνεται αλλά, για οποιονδήποτε λόγο, αναγκάζεται στη συνέχεια να επιστρέψει στον αερολιμένα αναχώρησης, όπου οι επιβάτες του εν λόγω αεροσκάφους μεταφέρονται σε άλλες πτήσεις. Πράγματι, το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκε η απογείωση, αλλά το αεροσκάφος επέστρεψε στη συνέχεια στον αερολιμένα προελεύσεως χωρίς να αφιχθεί στον προβλεπόμενο κατά το δρομολόγιο προορισμό, έχει ως αποτέλεσμα η πτήση, όπως προβλεπόταν αρχικώς, να μην μπορεί να θεωρηθεί εκτελεσθείσα ([60]).

([55]) Υπόθεση C-83/10, Sousa Rodríguez κ.λπ., ECLI:EU:C:2011:652, σκέψη 29.
([56]) Υπόθεση C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, σκέψη 27.
([57]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ, ECLI:EU:2009:716, σκέψεις 37 και 38.
([58]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Azurair κ.λπ., ECLI:EU:C:2021:1038, σκέψη 87.
([59]) Υπόθεση C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, σκέψη 35· υπόθεση C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, σκέψη 23.
([60]) Υπόθεση C-83/10, Sousa Rodríguez κ.λπ., ECLI:EU:C:2011:652, σκέψη 28.

3.2.4. *Εκτροπή πτήσης*

Εάν μια πτήση ανακατευθυνθεί σε αερολιμένα που δεν αντιστοιχεί στον αερολιμένα που έχει δηλωθεί ως τελικός προορισμός σύμφωνα με το αρχικό σχέδιο ταξιδίου, πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ματαίωση, εκτός εάν ο αερολιμένας άφιξης και ο αερολιμένας του αρχικού τελικού προορισμού εξυπηρετούν την ίδια πόλη ή περιοχή, οπότε μπορεί να αντιμετωπιστεί ως καθυστέρηση ([61]). Επομένως, εάν μια ανακατευθυνθείσα πτήση προσγειωθεί σε αερολιμένα διαφορετικό από τον αρχικώς προγραμματισθέντα αερολιμένα ο οποίος δεν εξυπηρετεί την ίδια πόλη ή περιοχή, οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση για ματαίωση της πτήσης ([62]).

3.2.5. *Βάρος αποδείξεως σε περίπτωση ματαίωσης*

Το άρθρο 5 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 επιβάλλει στον πραγματικό αερομεταφορέα το βάρος αποδείξεως για το αν και πότε οι επιβάτες ενημερώθηκαν προσωπικά για τη ματαίωση της πτήσης τους.

Σχετικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών σε περίπτωση ματαίωσης, βλ. επίσης σημείο 4.4.6.

3.2.6. *Δικαιώματα που συνδέονται με τη ματαίωση*

Η ματαίωση πτήσης παρέχει: i) δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, μεταφοράς με άλλη πτήση ή επιστροφής όπως ορίζονται στο άρθρο 8 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004· ii) δικαίωμα «φροντίδας» σύμφωνα με το άρθρο 9· και iii) βάσει του άρθρου 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ), δικαίωμα «αποζημίωσης» όπως ορίζεται στο άρθρο 7. Η βασική αρχή του άρθρου 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) είναι ότι αποζημίωση πρέπει να καταβάλλεται όταν ο επιβάτης δεν ενημερωθεί για τη ματαίωση αρκετά εκ των προτέρων.

Ωστόσο, ο αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση αν μπορεί να αποδείξει, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3, ότι η ματαίωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα ([63]).

3.3. **Καθυστέρηση**

3.3.1. *Καθυστέρηση κατά την αναχώρηση*

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, εάν η πτήση καθυστερήσει να αναχωρήσει, οι επιβάτες που θίγονται από την εν λόγω καθυστέρηση έχουν δικαίωμα «φροντίδας» βάσει του άρθρου 9, καθώς και επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου και πτήσης επιστροφής, βάσει του άρθρου 8 παράγραφος 1 στοιχείο α). Η βασική αρχή του άρθρου 6 παράγραφος 1 είναι ότι τα δικαιώματα εξαρτώνται από τη διάρκεια της καθυστέρησης και την απόσταση της πτήσης. Εν προκειμένω, πρέπει να σημειωθεί ότι το δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση, όπως ορίζεται στο άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β), δεν εμπίπτει στο πλαίσιο του άρθρου 6 παράγραφος 1, διότι μπορεί να θεωρηθεί ότι ο αερομεταφορέας προσπαθεί καταρχάς να αντιμετωπίσει την αιτία της καθυστέρησης, ώστε να ελαχιστοποιήσει την ταλαιπωρία των επιβατών.

3.3.2. *«Μεγάλη καθυστέρηση» κατά την άφιξη*

Το Δικαστήριο έκρινε ότι καθυστέρηση κατά την άφιξη, διάρκειας ίσης ή ανώτερης των 3 ωρών, παρέχει, όσον αφορά την εφαρμογή του δικαιώματος αποζημίωσης, τα ίδια δικαιώματα με τη ματαίωση ([64]) (για περισσότερες λεπτομέρειες, βλ. σημείο 4.4.5 για την αποζημίωση).

3.3.3. *Η μέτρηση της καθυστέρησης κατά την άφιξη και έννοια της ώρας άφιξης*

Το Δικαστήριο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η έννοια της «ώρας άφιξης», όπως αυτή χρησιμοποιείται προς προσδιορισμό της καθυστέρησης των επιβατών μιας πτήσης, αναφέρεται στη χρονική στιγμή κατά την οποία ανοίγει μία τουλάχιστον θύρα του αεροσκάφους, οπότε επιτρέπεται στους επιβάτες να αποβιβαστούν ([65]). Η Επιτροπή θεωρεί ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να καταγράφει την ώρα άφιξης επί τη βάσει, για παράδειγμα, δήλωσης υπογεγραμμένης από το πλήρωμα της πτήσης ή την επιχείρηση επίγειας εξυπηρέτησης. Η ώρα άφιξης θα πρέπει να παρέχεται δωρεάν κατόπιν αιτήματος στον εθνικό φορέα επιβολής και στους επιβάτες ως απόδειξη της συμμόρφωσης με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([61]) Υπόθεση C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, σκέψη 44.
([62]) Υπόθεση C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, σκέψη 27.
([63]) Βλ. ενότητα 5 σχετικά με τις έκτακτες περιστάσεις.
([64]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 69. Βλ. επίσης συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-581/10 και C-629/10, Nelson κ.λπ., ECLI:EU:C:2012:657, σκέψη 40, και υπόθεση C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, σκέψη 19.
([65]) Υπόθεση C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, σκέψη 27.

Η «προγραμματισμένη ώρα άφιξης» που χρησιμοποιείται ως αφετηρία για τον υπολογισμό της καθυστέρησης είναι η ώρα που ορίζεται στο πρόγραμμα της πτήσης και αναγράφεται στην κράτηση (εισιτήριο ή άλλο στοιχείο ([66])) που έχει στην κατοχή του ο οικείος επιβάτης ([67]).

Για τον καθορισμό της διάρκειας της καθυστέρησης που υπέστη κατά την άφιξη επιβάτης πτήσης η οποία ανακατευθύνθηκε και προσγειώθηκε σε άλλον αερολιμένα από εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση, ο οποίος όμως εξυπηρετεί την ίδια πόλη ή περιοχή, πρέπει να λαμβάνεται ως βάση η ώρα κατά την οποία ο επιβάτης φθάνει πράγματι, κατόπιν της μεταφοράς του, στον αερολιμένα για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση ή, ενδεχομένως, σε άλλον κοντινό προορισμό που συμφωνείται με τον πραγματικό αερομεταφορέα ([68])

Σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης ίσης ή μεγαλύτερης των 3 ωρών κατά την άφιξη που έχει ως αιτία εν μέρει κάποια έκτακτη περίσταση και εν μέρει άλλη αιτία, η καθυστέρηση που οφείλεται στην έκτακτη περίσταση πρέπει να αφαιρείται από τον συνολικό χρόνο της καθυστέρησης της οικείας πτήσης, προκειμένου να εκτιμηθεί εάν για την καθυστέρηση κατά την άφιξη της πτήσης αυτής πρέπει να καταβληθεί αποζημίωση ([69]).

3.4. **Αλλαγή θέσης**

3.4.1. *Ορισμός της αλλαγής θέσης*

Η αλλαγή θέσης με τοποθέτηση σε ανώτερη ή κατώτερη θέση καλύπτονται από το άρθρο 10 παράγραφοι 1 και 2, αντίστοιχα, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Το αντίστοιχο δικαίωμα του επιβάτη συνδέεται με αλλαγή της κατηγορίας θέσης ή της κατηγορίας υπηρεσιών, δηλαδή οικονομική, διακεκριμένη και πρώτη. Δεν εφαρμόζεται σε πλεονεκτήματα που προσφέρονται μέσω υψηλότερου ναύλου εντός της ίδιας κατηγορίας (π.χ. όσον αφορά συγκεκριμένο κάθισμα ή υπηρεσίες εστίασης). Ως εκ τούτου, η αγορά διαφορετικού ναύλου εντός της ίδιας κατηγορίας επιβατών δεν θεωρείται αλλαγή θέσης για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου. Ομοίως, οι επιβάτες που δεν λαμβάνουν μεταχείριση θέσης ανάλογη με την κράτησή τους (π.χ. όσον αφορά το κάθισμα ή τις υπηρεσίες εστίασης), αλλά εξακολουθούν να ταξιδεύουν στην ίδια θέση, δεν θεωρείται ότι τοποθετούνται σε χαμηλότερη θέση. Ωστόσο, ενδέχεται να είναι επιλέξιμοι για επιστροφή του ποσού που καταβλήθηκε για μια υπηρεσία αλλά δεν εισπράχθηκε βάσει των όρων και προϋποθέσεων του αερομεταφορέα και/ή βάσει του εθνικού δικαίου.

Ο ορισμός της αλλαγής θέσης (της τοποθέτησης σε θέση κατώτερη ή ανώτερη) ισχύει για την κατηγορία θέσης για την οποία αγοράστηκε το εισιτήριο και όχι για τυχόν πλεονεκτήματα που προσφέρονται μέσω προγράμματος τακτικών επιβατών (Frequent Flyer) ή άλλου εμπορικού προγράμματος που παρέχεται από αερομεταφορέα ή ταξιδιωτικό πράκτορα.

3.4.2. *Δικαιώματα που συνδέονται με την αλλαγή θέσης*

Σε περίπτωση τοποθέτησης σε θέση ανώτερη, ο αερομεταφορέας δεν μπορεί να απαιτήσει καμία συμπληρωματική πληρωμή. Σε περίπτωση τοποθέτησης σε θέση κατώτερη, προβλέπεται αποζημίωση υπό μορφή επιστροφής ποσοστού του αντιτίμου του εισιτηρίου, σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 2 στοιχεία α), β) και γ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Η τιμή που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τον προσδιορισμό της επιστροφής χρημάτων για τους θιγόμενους επιβάτες είναι η τιμή της πτήσης στην οποία τοποθετήθηκαν σε κατώτερη θέση, εκτός εάν η τιμή αυτή δεν αναγράφεται στο εισιτήριο που παρέχει στον επιβάτη το δικαίωμα μεταφοράς με την εν λόγω πτήση. Στην περίπτωση αυτή, ως βάση πρέπει να θεωρείται το τμήμα της τιμής του εισιτηρίου που αντιστοιχεί στο πηλίκο της απόστασης της εν λόγω πτήσης διά της συνολικής απόστασης της μεταφοράς την οποία δικαιούται ο επιβάτης. Η τιμή αυτή δεν περιλαμβάνει τους φόρους και τα τέλη που αναγράφονται στο εισιτήριο, υπό τον όρον ότι ούτε η χρέωση αυτών των φόρων και τελών ούτε το ύψος τους εξαρτώνται από τη θέση για την οποία αγοράστηκε το εισιτήριο ([70]).

([66]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Azurair κ.λπ., ECLI:EU:C:2021:1038, σκέψη 68.
([67]) Υπόθεση C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, σκέψη 25.
([68]) Υπόθεση C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, σκέψη 49.
([69]) Υπόθεση C-315/15, Pešková και Peška, ECLI:EU:C:2017:342, σκέψη 54.
([70]) Υπόθεση C-255/15, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, σκέψεις 32 και 43.

4. **ΔΙΚΑΙΏΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΏΝ**

4.1. **Δικαίωμα ενημέρωσης**

4.1.1. *Γενικό δικαίωμα ενημέρωσης*

Στο άρθρο 14 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προβλέπεται το κείμενο της ειδοποίησης που πρέπει να αναρτάται κατά τον έλεγχο εισιτηρίων με ευδιάκριτο για τους επιβάτες τρόπο. Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να αναρτάται σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή σε όσο το δυνατόν περισσότερες σχετικές γλώσσες. Αυτό πρέπει να γίνεται όχι μόνο στο γραφείο ελέγχου εισιτηρίων του αερολιμένα, αλλά και στα περίπτερα του αερολιμένα, στο διαδίκτυο και, ιδανικά, και στην πύλη επιβίβασης.

Επιπλέον, όποτε αερομεταφορέας παρέχει ελλιπείς, παραπλανητικές ή λανθασμένες πληροφορίες στους επιβάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους, είτε μεμονωμένα είτε συνολικά, μέσω διαφημίσεων στα μέσα μαζικής ενημέρωσης ή δημοσιεύσεων στον ιστότοπό του, αυτό πρέπει να θεωρείται παραβίαση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 2 σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 20 και μπορεί επίσης να συνιστά αθέμιτη και παραπλανητική εμπορική πρακτική της επιχείρησης προς τους καταναλωτές σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([71]).

Σε περίπτωση καθυστέρησης, άρνησης επιβίβασης ή ματαίωσης, ο πραγματικός αερομεταφορέας οφείλει να ενημερώσει τους επιβάτες αεροπορικής μεταφοράς για την ακριβή επωνυμία και τη διεύθυνση της επιχείρησης από την οποία αυτοί μπορούν να αξιώσουν αποζημίωση και, κατά περίπτωση, να προσδιορίσει τα έγγραφα που πρέπει να επισυνάψουν στην αίτησή τους για αποζημίωση. Αντιθέτως, ο πραγματικός αερομεταφορέας δεν οφείλει να ενημερώσει τους επιβάτες αεροπορικής μεταφοράς για το ακριβές ποσό της αποζημίωσης που οι τελευταίοι μπορεί ενδεχομένως να λάβουν ([72]).

4.1.2. *Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται σε περίπτωση καθυστέρησης, άρνησης επιβίβασης ή ματαίωσης*

Το άρθρο 14 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προβλέπει ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας που αρνείται την επιβίβαση ή ματαιώνει πτήση παρέχει σε κάθε θιγόμενο επιβάτη γραπτή γνωστοποίηση με τους κανόνες αποζημίωσης και παροχής βοήθειας. Επιπλέον, ορίζει ότι «την ίδια γνωστοποίηση παρέχει επίσης σε κάθε επιβάτη που έχει υποστεί τουλάχιστον δίωρη καθυστέρηση». Η απαίτηση να παρέχεται στους θιγόμενους επιβάτες αναλυτική γραπτή εξήγηση των δικαιωμάτων τους εφαρμόζεται ως εκ τούτου ρητά σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστέρησης πτήσης. Ωστόσο, με βάση το γεγονός ότι η καθυστέρηση μπορεί να σημειωθεί κατά την αναχώρηση αλλά μπορεί επίσης να σημειωθεί στον τελικό προορισμό, ο πραγματικός αερομεταφορέας θα πρέπει επίσης να μεριμνά για την ενημέρωση των επιβατών που υφίστανται καθυστέρηση 3 ή περισσότερων ωρών στον τελικό προορισμό τους. Μόνο με αυτόν τον τρόπο μπορούν όλοι οι επιβάτες να ενημερώνονται δεόντως σύμφωνα με τις ρητές προβλέψεις του άρθρου 14 παράγραφος 2 ([73]). Η προσέγγιση αυτή είναι απολύτως σύμφωνη με την απόφαση του Δικαστηρίου στην υπόθεση Sturgeon ([74]), η οποία ορίζει ότι οι επιβάτες που υφίστανται καθυστέρηση ίση ή ανώτερη των 3 ωρών πρέπει να αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζονται οι επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώθηκε, σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του δικαιώματος αποζημιώσεως βάσει του άρθρου 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Η απαίτηση παροχής πληροφοριών σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν επηρεάζει τις απαιτήσεις ενημέρωσης άλλων διατάξεων του δικαίου της ΕΕ, ιδίως του άρθρου 8 παράγραφος 2 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([75]) και του άρθρου 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ. Η παράλειψη ουσιωδών πληροφοριών και η παροχή παραπλανητικών πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών ενδέχεται επίσης να συνιστούν αθέμιτη εμπορική πρακτική έναντι των καταναλωτών σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/ΕΚ.

([71]) Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([72]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Azurair κ.λπ., ECLI:EU:C:2021:1038, σκέψη 108.

([73]) Η ενημέρωση που παρέχεται στους επιβάτες όσον αφορά τον κατάλογο των εθνικών φορέων επιβολής στην ΕΕ μπορεί να παραπέμπει στον ιστότοπο της Επιτροπής, ο οποίος περιέχει όλα τα στοιχεία επικοινωνίας των εθνικών φορέων επιβολής.

([74]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 69.

([75]) Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

4.2. **Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, μεταφοράς με άλλη πτήση ή νέας κράτησης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης ή ματαίωσης της πτήσης**

Το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 επιβάλλει στους αερομεταφορείς την υποχρέωση να προσφέρουν στους επιβάτες τριπλή επιλογή, μεταξύ των ακόλουθων:

— επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου ([76]) ([77]) και, σε περίπτωση ανταποκρίσεων, πτήση επιστροφής στον αερολιμένα αναχώρησης το νωρίτερο δυνατόν·

— μεταφορά με άλλη πτήση στον τελικό προορισμό το νωρίτερο δυνατόν· ή

— μεταφορά με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που εξυπηρετεί τον επιβάτη υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας θέσεων.

Εάν ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να προσφέρει την επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων και μεταφοράς με άλλη πτήση, ο αερομεταφορέας πρέπει να παρέχει στους ενδιαφερόμενους επιβάτες πλήρεις πληροφορίες σχετικά με όλες τις επιλογές που αφορούν την επιστροφή χρημάτων και τη μεταφορά με άλλη πτήση. Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, οι επιβάτες πρέπει να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τη μεταφορά με άλλη πτήση από τον πραγματικό αερομεταφορέα όταν ενημερωθούν για τη ματαίωση. Οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες δεν έχουν καμία υποχρέωση να συμβάλουν ενεργά στην αναζήτηση των σχετικών πληροφοριών ([78]).

Ως γενική αρχή, εάν υπάρξει άρνηση επιβίβασης επιβάτη ή ο επιβάτης πληροφορηθεί τη ματαίωση της πτήσης και ενημερωθεί ορθά για τις διαθέσιμες επιλογές, η προσφορά επιλογής στους επιβάτες σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 γίνεται μόνο μία φορά. Σε αυτές τις περιπτώσεις, μόλις ο επιβάτης επιλέξει μία από τις τρεις επιλογές που προβλέπονται στο άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχεία α), β) και γ), ο αερομεταφορέας δεν έχει πλέον καμία υποχρέωση όσον αφορά τις άλλες δύο επιλογές. Ωστόσο, μπορεί να εξακολουθεί να ισχύει η υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 7.

Ο αερομεταφορέας πρέπει ταυτόχρονα να προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ της επιστροφής χρημάτων ή της μεταφοράς με άλλη πτήση. Όταν πρόκειται για πτήσεις με ανταπόκριση, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να προσφέρει ταυτόχρονα την επιλογή μεταξύ επιστροφής του αντιτίμου και πτήσης επιστροφής στον αερολιμένα αναχώρησης και της μεταφοράς με άλλη πτήση. Ο αερομεταφορέας βαρύνεται με τα έξοδα μεταφοράς με άλλη πτήση ή πτήσης επιστροφής. Εάν ο αερομεταφορέας δεν συμμορφωθεί με την υποχρέωσή του να προσφέρει μεταφορά με άλλη πτήση ή επιστροφή υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς το νωρίτερο δυνατόν, οφείλει να επιστρέψει τα έξοδα εναλλακτικής πτήσης στον τελικό προορισμό του επιβάτη ή πτήσης επιστροφής που πραγματοποίησε ο επιβάτης. Ο πραγματικός αερομεταφορέας φέρει το βάρος της απόδειξης ότι η μεταφορά με άλλη πτήση πραγματοποιήθηκε το νωρίτερο δυνατόν ([79]). Το ίδιο ισχύει και για την πτήση επιστροφής προς το πρώτο σημείο αναχωρήσεως. Εφόσον αερομεταφορέας δεν προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση και, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση, της επιστροφής χρημάτων και πτήσης επιστροφής στον αερολιμένα αναχώρησης ή μεταφοράς με άλλη πτήση, αλλά αποφασίζει μονομερώς να επιστρέψει χρήματα στον επιβάτη, ο επιβάτης δικαιούται να λάβει επιπλέον επιστροφή, ίση με τη διαφορά του αντιτίμου από το νέο εισιτήριο υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς.

Εάν η κράτηση πραγματοποιήθηκε μέσω τρίτου, όπως πλατφόρμα κρατήσεων, ο αερομεταφορέας οφείλει, σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης, να παράσχει βοήθεια στους ενδιαφερόμενους επιβάτες, όπως την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου στην τιμή που το αγόρασαν, και, κατά περίπτωση, πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης ([80]).

Ωστόσο, σε περίπτωση που ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι επικοινώνησε με επιβάτες που δέχθηκαν να παράσχουν προσωπικά στοιχεία επικοινωνίας και ότι επιχείρησε να παράσχει τη βοήθεια που απαιτεί το άρθρο 8, αλλά οι επιβάτες παρ' όλα αυτά είχαν κάνει τους δικούς τους διακανονισμούς για την παροχή βοήθειας και τη μεταφορά με άλλη πτήση, τότε ο αερομεταφορέας μπορεί να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι δεν ευθύνεται για τυχόν επιπλέον δαπάνες που επιβάρυναν τους επιβάτες και μπορεί να αποφασίσει να μην επιστρέψει τη χρηματική διαφορά.

([76]) Το αντίτιμο του εισιτηρίου επιστρέφεται για το σκέλος ή τα σκέλη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν, καθώς και για το σκέλος που έχει ήδη πραγματοποιηθεί εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού προγράμματος του επιβάτη. Καταρχήν, εάν ο επιβάτης επιλέξει να επιστρέψει στον αερολιμένα αναχώρησης, το σκέλος ή τα σκέλη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν δεν εξυπηρετούν πλέον κανέναν σκοπό ως προς το αρχικό ταξιδιωτικό πρόγραμμα.

([77]) Η τιμή του εισιτηρίου που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τον καθορισμό του ποσού που πρέπει να επιστραφεί από τον αερομεταφορέα σε έναν επιβάτη σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης περιλαμβάνει τη διαφορά μεταξύ του ποσού που κατέβαλε ο επιβάτης αυτός και του ποσού που έλαβε ο εν λόγω αερομεταφορέας, η οποία αντιστοιχεί σε προμήθεια την οποία εισέπραξε το πρόσωπο το οποίο ενήργησε ως διαμεσολαβητής μεταξύ επιβάτη και αερομεταφορέα, εκτός αν η προμήθεια αυτή έχει καθοριστεί εν αγνοία του εν λόγω αερομεταφορέα (υπόθεση C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, σκέψη 20).

([78]) Υπόθεση C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, σκέψη 56.

([79]) Υπόθεση C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, σκέψη 62.

([80]) Υπόθεση C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, σκέψη 12.

Όσον αφορά τη μορφή υπό την οποία πρέπει να γίνει η επιστροφή χρημάτων, από τη δομή του άρθρου 7 παράγραφος 3, προκύπτει ότι η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται, κατά πρώτο λόγο, με την καταβολή χρηματικού ποσού. Αντιθέτως, η επιστροφή εξόδων σε ταξιδιωτικά κουπόνια και/ή άλλες υπηρεσίες εμφανίζεται ως επικουρικός τρόπος επιστροφής, δεδομένου ότι υπόκειται στην πρόσθετη προϋπόθεση να «συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης» ([81]).

Συναφώς, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι η «συμφωνία» πρέπει να νοείται, σύμφωνα με το σύνηθες νόημά της, ως ελεύθερη και εν επιγνώσει συναίνεση. Ως εκ τούτου, στο πλαίσιο του άρθρου 7 παράγραφος 3, η έννοια αυτή επιτάσσει ο επιβάτης να συγκατατίθεται ελευθέρα και εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του με ταξιδιωτικό κουπόνι ([82]).

Όσον αφορά τον όρο «συμφωνήσει ενυπογράφως», το Δικαστήριο έχει επίσης διευκρινίσει ότι δεν απαιτείται κατ' ανάγκη φυσική ή ψηφιακή υπογραφή του επιβάτη, εάν οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες έχουν λάβει σαφείς και πλήρεις πληροφορίες που τους επιτρέπουν να προβούν αποτελεσματικά και έχοντας πλήρη ενημέρωση σε επιλογή, και να συγκατατεθούν ελεύθερα και εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου τους με ταξιδιωτικό κουπόνι και όχι με την καταβολή χρηματικού ποσού. Εάν πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, ο όρος «συμφωνήσει ενυπογράφως» μπορεί να θεωρηθεί ότι ικανοποιείται εάν ο επιβάτης έχει συμπληρώσει το σχετικό τμήμα του ηλεκτρονικού εντύπου στον ιστότοπο του αερομεταφορέα ([83]).

Εάν προσφέρεται στους επιβάτες η δυνατότητα συνέχισης του ταξιδιού ή μεταφοράς με άλλη πτήση, το ταξίδι πρέπει να πραγματοποιείται «υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς». Το θέμα εάν οι συνθήκες μεταφοράς είναι συγκρίσιμες μπορεί να εξαρτάται από σειρά παραγόντων και πρέπει να αποφασίζεται κατά περίπτωση. Ανάλογα με τις περιστάσεις, συνιστώνται οι ακόλουθες ορθές πρακτικές:

α) εάν είναι δυνατόν, οι επιβάτες θα πρέπει να μην υποβαθμίζονται σε υπηρεσίες μεταφοράς που αντιστοιχούν σε θέση χαμηλότερη από τη θέση της κράτησής τους (σε περίπτωση τοποθέτησης σε κατώτερη θέση, εφαρμόζεται η αποζημίωση που προβλέπεται στο άρθρο 10)·

β) η μεταφορά με άλλη πτήση θα πρέπει να παρέχεται χωρίς επιπλέον κόστος για τον επιβάτη, ακόμη κι αν οι επιβάτες μεταφέρονται με πτήση άλλου αερομεταφορέα ή με άλλο τρόπο μεταφοράς ή σε ανώτερη θέση ή με υψηλότερο ναύλο από εκείνο που κατέβαλαν για το αρχικό δρομολόγιο·

γ) πρέπει να καταβάλλονται εύλογες προσπάθειες για να αποφεύγονται πρόσθετες ανταποκρίσεις·

δ) όταν για το σκέλος του ταξιδιού που δεν ολοκληρώθηκε σύμφωνα με τον προγραμματισμό χρησιμοποιείται άλλος αερομεταφορέας ή εναλλακτικός τρόπος μεταφοράς, ο συνολικός χρόνος του ταξιδιού θα πρέπει να αποκλίνει όσο είναι ευλόγως δυνατόν λιγότερο από τον προγραμματισμένο χρόνο του αρχικού ταξιδιού, στην ίδια ή σε ανώτερη θέση μεταφοράς εάν χρειαστεί·

ε) εάν υπάρχουν πολλές πτήσεις με παρεμφερή χρονοδιαγράμματα, οι επιβάτες που έχουν δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση θα πρέπει να αποδεχθούν την προσφορά μεταφοράς με άλλη πτήση που τους προτείνει ο αερομεταφορέας, συμπεριλαμβανομένων των πτήσεων που πραγματοποιούνται από τους αερομεταφορείς με τους οποίους συνεργάζεται ο αερομεταφορέας· και

στ) εάν για το αρχικό ταξίδι είχε γίνει κράτηση για παροχή βοήθειας σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, η βοήθεια πρέπει να είναι διαθέσιμη και για την εναλλακτική διαδρομή.

Για να απαλλαγεί ο πραγματικός αερομεταφορέας από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 7, πρέπει να επιστρατεύσει κάθε μέσο που έχει στη διάθεσή του προκειμένου να εξασφαλίσει μια εύλογη, ικανοποιητική και όσο το δυνατόν πιο σύντομη μεταφορά με άλλη πτήση, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται η αναζήτηση άλλων απευθείας πτήσεων ή πτήσεων με ανταπόκριση που εκτελούνται ενδεχομένως από άλλους αερομεταφορείς, είτε αυτοί ανήκουν στην ίδια αεροπορική συμμαχία είτε όχι, και οι οποίες φθάνουν στον τελικό προορισμό με μικρότερη καθυστέρηση από ό,τι η επόμενη πτήση του συγκεκριμένου αερομεταφορέα ([84]). Ένας αερομεταφορέας μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει χρησιμοποιήσει όλα τα μέσα που έχει στη διάθεσή του, μεταφέροντας τον συγκεκριμένο επιβάτη στην επόμενη πτήση που εκτελεί, μόνον εάν δεν υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις σε άλλη άμεση ή έμμεση πτήση που να επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους επιβάτες να φθάσουν στον τελικό τους προορισμό σε χρόνο που δεν είναι τόσο αργός όσο η επόμενη πτήση του οικείου αερομεταφορέα ή εάν η εκτέλεση της μεταφοράς με άλλη πτήση συνιστά αφόρητη θυσία για τον ενδιαφερόμενο αερομεταφορέα, λαμβανομένων υπόψη των δυνατοτήτων της επιχείρησής του κατά τον κρίσιμο χρόνο ([85]).

Εάν η άλλη πτήση που έγινε δεκτή σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β) ή γ) ματαιωθεί ή καθυστερήσει κατά την άφιξη κατά τουλάχιστον 3 ώρες, γεννάται νέο δικαίωμα αποζημίωσης δυνάμει του άρθρου 7 ([86]). Η Επιτροπή συνιστά οι επιλογές να παρουσιάζονται με σαφήνεια στους επιβάτες όταν πρέπει να τους χορηγηθεί βοήθεια.

([81]) Υπόθεση C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, σκέψη 20.
([82]) Υπόθεση C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, σκέψη 22.
([83]) Υπόθεση C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, σκέψεις 29, 34 και 37.
([84]) Υπόθεση C-74/19, Transportes Aéros Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, σκέψη 59.
([85]) Υπόθεση C-74/19, Transportes Aéros Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, σκέψη 61.
([86]) Υπόθεση C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, σκέψεις 31 και 33.

Εάν επιβάτης έχει κάνει κράτηση σε πτήση μετάβασης και σε πτήση επιστροφής χωριστά με διαφορετικούς αερομεταφορείς και η πτήση μετάβασης ματαιωθεί, αποζημίωση οφείλεται μόνο για αυτήν την πτήση. Ωστόσο, στην περίπτωση που δύο πτήσεις αποτελούν μέρος της ίδιας σύμβασης αλλά πραγματοποιούνται από διαφορετικούς αερομεταφορείς, εκτός από το δικαίωμα αποζημίωσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα, οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν δύο επιλογές σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης μετάβασης:

α) επιστροφή εξόδων για ολόκληρο το εισιτήριο (δηλαδή και για τις δύο πτήσεις)· ή

b) μεταφορά σε άλλη πτήση για την πτήση μετάβασης.

Τέλος, στο πολύ συγκεκριμένο πλαίσιο του επαναπατρισμού των καθηλωμένων επιβατών κατά τη διάρκεια της έξαρσης της πανδημίας COVID-19, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι πτήση επαναπατρισμού η οποία έχει οργανωθεί από κράτος μέλος στο πλαίσιο μέτρου προξενικής συνδρομής, κατόπιν ματαίωσης πτήσης, δεν συνιστά «μεταφορά [με άλλη πτήση], υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό», κατά την έννοια του άρθρου 8 παράγραφος 1 στοιχείο β του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, την οποία ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να προσφέρει στον επιβάτη του οποίου η πτήση ματαιώθηκε. Ως εκ τούτου, επιβάτης ο οποίος υποχρεούται να καταβάλει υποχρεωτική συμμετοχή στις δαπάνες στις οποίες υποβλήθηκε το οικείο κράτος μέλος δεν έχει δικαίωμα επιστροφής της εν λόγω συμμετοχής με έξοδα του πραγματικού αερομεταφορέα βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([87]).

Αντιθέτως, προκειμένου να λάβει αποζημίωση από τον συγκεκριμένο πραγματικό αερομεταφορέα, ο επιβάτης αυτός μπορεί να υποστηρίξει, ενώπιον εθνικού δικαστηρίου, ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας δεν εκπλήρωσε, πρώτον, την υποχρέωσή του να επιστρέψει το αντίτιμο του εισιτηρίου στην τιμή αγοράς του, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν ή τα οποία δεν εξυπηρετούν πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό σχέδιο ταξιδιού, και, δεύτερον, την υποχρέωσή του να παράσχει βοήθεια, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσής του για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Ωστόσο, η αποζημίωση αυτή θα πρέπει να περιορίζεται μόνο στο ποσό το οποίο, λαμβανομένων υπόψη των συγκεκριμένων περιστάσεων κάθε περίπτωσης, αποδεικνύεται απαραίτητο, κατάλληλο και εύλογο προκειμένου να καλυφθεί η παράλειψη του πραγματικού αερομεταφορέα ([88]).

4.3. **Δικαίωμα φροντίδας σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης**

4.3.1. *Η έννοια του «δικαιώματος φροντίδας»*

Εάν οι επιβάτες, σε περίπτωση συμβάντος άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, συμφωνήσουν με τον αερομεταφορέα να μεταφερθούν με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που τους εξυπηρετεί [άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο γ)], παύει το δικαίωμα φροντίδας. Στην πραγματικότητα, το δικαίωμα φροντίδας υφίσταται μόνο για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οι επιβάτες πρέπει να αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό τους και το νωρίτερο δυνατόν [άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β)] ή την πτήση επιστροφής [άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α), δεύτερη περίπτωση].

4.3.2. *Παροχή γευμάτων, αναψυκτικών και καταλύματος*

Σκοπός του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 είναι να διασφαλιστεί η κατάλληλη φροντίδα των αναγκών των επιβατών κατά την αναμονή της πτήσης επιστροφής τους ή της μεταφοράς τους με άλλη πτήση. Ο βαθμός της κατάλληλης φροντίδας θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση, λαμβανομένων δεόντως υπόψη των αναγκών των επιβατών στις συγκεκριμένες περιστάσεις και της αρχής της αναλογικότητας (δηλαδή εξαρτάται από τον χρόνο αναμονής). Το αντίτιμο του εισιτηρίου ή η προσωρινή φύση της προκληθείσας ταλαιπωρίας δεν θα πρέπει να επηρεάζουν το δικαίωμα φροντίδας.

Όσον αφορά το άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχείο από), σχετικά με τα γεύματα και τα αναψυκτικά, η Επιτροπή θεωρεί ότι η έκφραση «ανάλογα του χρόνου αναμονής» σημαίνει ότι οι πραγματικοί αερομεταφορείς θα πρέπει να παρέχουν στους επιβάτες κατάλληλη φροντίδα, η οποία να αντιστοιχεί στην αναμενόμενη διάρκεια της καθυστέρησης και στη χρονική στιγμή της ημέρας (ή της νύκτας) που αυτή σημειώνεται, μεταξύ άλλων και στον αερολιμένα ανταπόκρισης, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση, ώστε να μειώνεται όσο το δυνατόν περισσότερο η ταλαιπωρία των επιβατών, τηρουμένης πάντοτε της αρχής της αναλογικότητας. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα και στις ανάγκες των ασυνόδευτων παιδιών.

([87]) Υπόθεση C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, σκέψη 33.
([88]) Υπόθεση C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, σκέψη 50.

Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχεται στους επιβάτες δωρεάν φροντίδα με σαφή και προσβάσιμο τρόπο, μεταξύ άλλων, όπου είναι δυνατόν, με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας. Αυτό σημαίνει ότι οι επιβάτες δεν θα πρέπει να αφεθούν να πραγματοποιήσουν οι ίδιοι διακανονισμούς π.χ. για την εύρεση και την πληρωμή καταλύματος ή φαγητού. Αντίθετα, οι πραγματικοί αερομεταφορείς υποχρεούνται να προσφέρουν ενεργώς φροντίδα. Οι πραγματικοί αερομεταφορείς πρέπει επίσης να εξασφαλίζουν, κατά περίπτωση, προσβάσιμο κατάλυμα για τα άτομα με αναπηρία και τους εκπαιδευμένους σκύλους τους.

Εάν στους επιβάτες δεν έχει παρασχεθεί φροντίδα παρότι θα έπρεπε να παρασχεθεί, οι επιβάτες που υποχρεώθηκαν να πληρώσουν για γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο και μεταφορά μεταξύ του αερολιμένα και του καταλύματος και/ή για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μπορούν να λάβουν από τον αερομεταφορέα αποζημίωση για τα έξοδά τους, εφόσον ήταν απαραίτητα, κατάλληλα και εύλογα ([89]).

Εάν οι επιβάτες απορρίψουν την εύλογη φροντίδα του αερομεταφορέα που πρέπει να τους προσφερθεί βάσει του άρθρου 9 και προβούν σε δικές τους ρυθμίσεις, ο αερομεταφορέας δεν υποχρεούται να επιστρέψει τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκε ο επιβάτης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά από την εθνική νομοθεσία ή έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων από τον αερομεταφορέα. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ίση μεταχείριση των επιβατών, η επιστροφή αυτή δεν μπορεί ποτέ να υπερβαίνει την αξία της προαναφερθείσας «εύλογης προσφοράς» του αερομεταφορέα. Επίσης, οι επιβάτες θα πρέπει να διατηρούν όλες τις αποδείξεις για τις δαπάνες που πραγματοποίησαν.

Σε κάθε περίπτωση, οι επιβάτες που ισχυρίζονται ότι έχουν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων για περισσότερες δαπάνες τους ή αποζημίωσης για ζημία που υπέστησαν λόγω καθυστέρησης, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών, διατηρούν το δικαίωμα να στηρίξουν τις αξιώσεις τους στις διατάξεις της σύμβασης του Μόντρεαλ, καθώς και στο άρθρο 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 και να προσφύγουν κατά του αερομεταφορέα σε εθνικό δικαστήριο ή να απευθυνθούν στην αρμόδια εθνική αρχή επιβολής. Σε ορισμένα κράτη μέλη, οι επιβάτες ενδέχεται να πρέπει να απευθυνθούν σε φορείς που παρέχουν εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (βλ. σημείο 7.3).

Όσον αφορά την υποχρέωση δωρεάν παροχής καταλύματος σε ξενοδοχείο, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι η φράση «προσφέρ[εται] δωρεάν […] διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο» ανταποκρίνεται στη βούληση του νομοθέτη της Ένωσης να αποτρέψει το ενδεχόμενο οι επιβάτες, οι οποίοι αναγκάζονται λόγω της ματαίωσης της πτήσης τους να διανυκτερεύσουν σε ξενοδοχείο εν αναμονή της αναχώρησης νέας πτήσης, να πρέπει να φροντίσουν οι ίδιοι για την αναζήτηση δωματίου ξενοδοχείου και να καταβάλουν τα σχετικά έξοδα, δεδομένου ότι τη φροντίδα των επιβατών αυτών πρέπει να αναλάβει ο αερομεταφορέας ο οποίος οφείλει να λάβει τα αναγκαία προς τούτο μέτρα. Ωστόσο, από το γράμμα της ανωτέρω διάταξης δεν προκύπτει ρητώς ότι ο νομοθέτης της Ένωσης θέλησε να επιβάλει στους αερομεταφορείς, πέραν της φροντίδας προς τους επιβάτες, την υποχρέωση να φροντίζουν επίσης για τις λεπτομέρειες της διαμονής αυτής καθεαυτήν ([90]), για παράδειγμα με την κράτηση συγκεκριμένου δωματίου στο όνομα του επιβάτη.

Στο ίδιο πνεύμα, το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι, σε περίπτωση περιστατικού στο ξενοδοχείο, ο αερομεταφορέας δεν είναι δυνατόν να υποχρεωθεί, βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και μόνον, να αποζημιώσει τον επιβάτη αυτόν για βλάβες προκληθείσες από πταίσμα του προσωπικού του ξενοδοχείου στο οποίο παρέχεται η διαμονή ([91]).

Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 18 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η φροντίδα των επιβατών που αναμένουν εναλλακτική ή καθυστερημένη πτήση μπορεί να περιορίζεται ή και να μην παρέχεται καθόλου αν η παροχή της θα προξενούσε ακόμη μεγαλύτερη καθυστέρηση. Εάν μια πτήση καθυστερήσει αργά το βράδυ, αλλά αναμένεται να αναχωρήσει εντός λίγων ωρών και εάν η μεταφορά επιβατών σε ξενοδοχεία και η επιστροφή τους στο αεροδρόμιο μέσα στη νύχτα θα μπορούσε να οδηγήσει σε πολύ μεγαλύτερη καθυστέρηση, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να μπορεί να αρνηθεί την παροχή διαμονής σε ξενοδοχείο και των αντίστοιχων μεταφορών. Ομοίως, εάν αερομεταφορέας πρόκειται να διαθέσει κουπόνια για τρόφιμα και ποτά, αλλά πληροφορείται ότι η πτήση είναι έτοιμη για επιβίβαση, θα πρέπει να του επιτρέπεται η άρνηση της παροχής φροντίδας. Εξαιρουμένων αυτών των περιπτώσεων, η Επιτροπή είναι της γνώμης ότι ο εν λόγω περιορισμός πρέπει να εφαρμόζεται μόνο κατ' εξαίρεση, διότι πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη μείωση της ταλαιπωρίας που υφίστανται οι επιβάτες.

Το δικαίωμα φροντίδας βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν επηρεάζει τις υποχρεώσεις των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

([89]) Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 66.
([90]) Υπόθεση C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, σκέψη 24.
([91]) Υπόθεση C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, σκέψη 40.

4.3.3. *Φροντίδα σε έκτακτες περιστάσεις ή εξαιρετικά γεγονότα*

Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο αερομεταφορέας οφείλει να εκπληρώσει την υποχρέωση φροντίδας ακόμη και αν η ματαίωση της πτήσης οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις, δηλαδή περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν περιέχει καμία ένδειξη από την οποία μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι αναγνωρίζει, πέραν των «έκτακτων περιστάσεων» που αναφέρονται στο άρθρο 5 παράγραφος 3, χωριστή κατηγορία «ιδιαίτερα έκτακτων» γεγονότων, η επέλευση των οποίων θα είχε ως συνέπεια την απαλλαγή του αερομεταφορέα από όλες τις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που υπέχει δυνάμει του άρθρου 9 του εν λόγω κανονισμού, ακόμη και στην περίπτωση έκτακτων περιστάσεων που διαρκούν για μακρά περίοδο, ιδίως ενόψει του ότι, στην περίπτωση τέτοιων περιστάσεων και γεγονότων, οι επιβάτες είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι ([92]).

Σε εξαιρετικά γεγονότα, πρόθεση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 είναι να διασφαλιστεί η παροχή επαρκούς φροντίδας, ιδίως στους επιβάτες που αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β). Ωστόσο, δεν θα πρέπει να επιβάλλονται κυρώσεις στις αεροπορικές εταιρείες εφόσον μπορούν να αποδείξουν ότι κατέβαλαν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, με βάση τις ιδιαίτερες περιστάσεις που συνδέονται με τα γεγονότα και την αρχή της αναλογικότητας.

4.4. **Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης, καθυστερημένης άφιξης και μεταφοράς με άλλη πτήση, και δικαίωμα επιστροφής χρημάτων λόγω τοποθέτησης σε κατώτερη θέση**

A. ***Γενικά***

Ο πραγματικός αερομεταφορέας οφείλει να ενημερώσει τους επιβάτες για την ακριβή επωνυμία και τη διεύθυνση της επιχείρησης από την οποία αυτοί μπορούν να αξιώσουν αποζημίωση και, κατά περίπτωση, να προσδιορίσει τα έγγραφα που πρέπει να επισυνάψουν στην αίτησή τους για αποζημίωση. Ωστόσο, ο πραγματικός αερομεταφορέας δεν οφείλει να ενημερώσει τους επιβάτες για το ακριβές ποσό της αποζημίωσης που οι τελευταίοι μπορεί ενδεχομένως να λάβουν ([93]).

Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης παρά τη θέληση του επιβάτη, το άρθρο 4 παράγραφος 3 ορίζει ρητώς ότι ο επιβάτης πρέπει να αποζημιώνεται «αμέσως». Αυτό θα σήμαινε ότι, εάν η αποζημίωση δεν καταβληθεί επί τόπου, πρέπει να αναληφθεί τουλάχιστον δέσμευση πληρωμής πριν από την αναχώρηση του επιβάτη από τον αερολιμένα.

Οι επιβάτες των οποίων οι πτήσεις ματαιώθηκαν ή καθυστέρησαν σημαντικά μπορούν να αξιώσουν την καταβολή του ποσού της αποζημίωσης στο εθνικό νόμισμα του τόπου κατοικίας τους. Τούτο αντιτίθεται σε εθνική ρύθμιση ή νομολογιακή πρακτική κράτους μέλους η οποία προβλέπει ότι η σχετική ασκηθείσα αγωγή θα απορριφθεί για τον λόγο και μόνον ότι το αγωγικό αίτημα εκφράστηκε στο εθνικό νόμισμα του τόπου κατοικίας του επιβάτη ([94]).

B. ***Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης***

4.4.1. *Αποζημίωση, άρνηση επιβίβασης και εξαιρετικές περιστάσεις*

Το άρθρο 2 στοιχείο ι) και το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 πρέπει να ερμηνεύονται υπό την έννοια ότι η αποζημίωση οφείλεται οπωσδήποτε σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και οι αερομεταφορείς δεν μπορούν να δικαιολογούν περίπτωση άρνησης επιβίβασης ούτε να απαλλάσσονται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σε επιβάτες επικαλούμενοι έκτακτες περιστάσεις ([95]).

4.4.2. *Αποζημίωση, άρνηση επιβίβασης και πτήσεις με ανταπόκριση*

Οι επιβάτες πτήσεων με ανταπόκριση πρέπει να αποζημιώνονται εφόσον, στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς περιλαμβάνουσας αμέσως διαδοχικές πτήσεις [πτήσεις με άμεση ανταπόκριση] για τις οποίες ο έλεγχος εισιτηρίων πραγματοποιείται ταυτόχρονα, ο αερομεταφορέας αρνείται στους εν λόγω επιβάτες την επιβίβαση με την αιτιολογία ότι η κατά την κράτησή τους πρώτη πτήση παρουσιάζει καθυστέρηση για την οποία ευθύνεται ο αερομεταφορέας και αυτός εκτιμά εσφαλμένως ότι οι εν λόγω επιβάτες δεν θα φθάσουν εγκαίρως για επιβίβαση στη δεύτερη πτήση ([96]). Αντιθέτως, εάν οι επιβάτες έχουν δύο χωριστά εισιτήρια για δύο διαδοχικές πτήσεις και η καθυστέρηση της πρώτης πτήσης συνεπάγεται ότι δεν είναι σε θέση να παρουσιαστούν εγκαίρως στον έλεγχο εισιτηρίων για την επόμενη πτήση, οι αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται να καταβάλουν αποζημίωση. Ωστόσο, αν η καθυστέρηση της πρώτης πτήσης είναι πάνω από 3 ώρες, ο επιβάτης μπορεί να δικαιούται αποζημίωση από τον αερομεταφορέα που πραγματοποίησε αυτή την πτήση.

([92]) Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 30.
([93]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Azurair κ.λπ., ECLI:EU:C:2021:1038, σκέψη 108.
([94]) Υπόθεση C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, σκέψη 34.
([95]) Υπόθεση C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, σκέψη 40.
([96]) Υπόθεση C-321/11, Rodríguez Cachafeiro και Martínez-Reboredo Varela-Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, σκέψη 36.

4.4.3. *Ύψος αποζημίωσης*

Η αποζημίωση υπολογίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Μπορεί να μειωθεί κατά 50 % εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 7 παράγραφος 2.

Γ. ***Αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης***

4.4.4. *Γενική περίπτωση*

Σε περίπτωση ματαίωσης οφείλεται αποζημίωση:

— εάν οι επιβάτες δεν έχουν ενημερωθεί αρκετά νωρίτερα, δηλαδή τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση, και

— εάν δεν μεταφερθούν με άλλη πτήση εντός των προθεσμιών που ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 (βλ. ενότητα Ε),

— εκτός εάν η ματαίωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 (βλ. ενότητα 5 σχετικά με τις έκτακτες περιστάσεις).

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η αποζημίωση αυτή πρέπει να διακρίνεται από την αποζημίωση για μεγάλη καθυστέρηση κατά την άφιξη.

4.4.5. *Ύψος αποζημίωσης*

Η αποζημίωση υπολογίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Μπορεί να μειωθεί κατά 50 % εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 7 παράγραφος 2, δηλαδή εάν οι επιβάτες μεταφέρονται με άλλο δρομολόγιο στον τελικό τους προορισμό μετά τη ματαίωση της αρχικής πτήσης τους και φθάνουν εκεί με καθυστέρηση που δεν υπερβαίνει τις 2, 3 ή 4 ώρες ανάλογα με την απόσταση.

4.4.6. *Υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών*

Ο πραγματικός αερομεταφορέας εξακολουθεί να υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση εάν ο επιβάτης δεν ενημερώθηκε για τη ματαίωση τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, διότι ο μεσάζων (π.χ. ταξιδιωτικός πράκτορας, διαδικτυακό ταξιδιωτικό γραφείο) με τον οποίο ο επιβάτης συνήψε τη σύμβαση μεταφοράς δεν διαβίβασε εγκαίρως τις πληροφορίες αυτές από τον αερομεταφορέα στον επιβάτη και ο επιβάτης δεν εξουσιοδότησε ρητώς τον μεσάζοντα να λαμβάνει τις πληροφορίες που διαβιβάζει ο πραγματικός αερομεταφορέας ([97]).

Ομοίως, ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να καταβάλει την αποζημίωση που προβλέπεται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) και στο άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης για την οποία ο επιβάτης δεν ενημερώθηκε τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, εάν ο εν λόγω αερομεταφορέας διαβίβασε εγκαίρως την ενημέρωση μόνο στην ηλεκτρονική διεύθυνση που του είχε γνωστοποιηθεί κατά την κράτηση, χωρίς ωστόσο να γνωρίζει, αφενός, ότι η διεύθυνση αυτή καθιστούσε δυνατή την επικοινωνία μόνο με τον ταξιδιωτικό πράκτορα μέσω του οποίου είχε πραγματοποιηθεί η κράτηση και όχι την άμεση επικοινωνία με τον επιβάτη και, αφετέρου, ότι ο εν λόγω ταξιδιωτικός πράκτορας δεν διαβίβασε εγκαίρως τη σχετική ενημέρωση στον επιβάτη ([98]), δηλαδή τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.

([97]) Υπόθεση C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, σκέψη 31· υπόθεση C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, σκέψη 56.
([98]) Υπόθεση C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, σκέψη 30.

Δ. ***Αποζημίωση σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη***

4.4.7. *«Μεγάλη καθυστέρηση» κατά την άφιξη*

Όσον αφορά τον όρο «μεγάλη καθυστέρηση», το Δικαστήριο αποφάνθηκε ότι οι επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώθηκε και οι επιβάτες που αντιμετωπίζουν καθυστέρηση πτήσης υφίστανται ανάλογη ζημία, συνιστάμενη σε απώλεια χρόνου ([99]). Βάσει της αρχής της ίσης μεταχείρισης, οι επιβάτες που φθάνουν στον τελικό προορισμό τους με καθυστέρηση ίση ή ανώτερη των 3 ωρών δικαιούνται την ίδια αποζημίωση (άρθρο 7) με τους επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώνεται. Το Δικαστήριο στήριξε την απόφασή του κυρίως στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ) σημείο iii) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, με το οποίο ο νομοθέτης της Ένωσης θεσπίζει έννομες συνέπειες, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αποζημίωσης, σε περιπτώσεις στις οποίες σε επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώνεται δεν προσφέρεται δυνατότητα μεταφοράς με άλλη πτήση που να τους επιτρέπει να αναχωρήσουν σε διάστημα όχι μεγαλύτερο της 1 ώρας νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό σε λιγότερο από 2 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης. Το Δικαστήριο συνήγαγε εξ αυτού ότι το δικαίωμα αποζημίωσης που προβλέπεται στο άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 αποσκοπεί στην αποκατάσταση απώλειας χρόνου τουλάχιστον 3 ωρών. Ωστόσο, τέτοια καθυστέρηση δεν παρέχει δικαίωμα αποζημίωσης στους επιβάτες αν ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι η σημαντική καθυστέρηση προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα ([100]) (βλ. ενότητα 5 σχετικά με τις έκτακτες περιστάσεις).

4.4.8. *Αποζημίωση για μεγάλη καθυστέρηση κατά την άφιξη σε περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση*

Το Δικαστήριο ([101]) είναι της άποψης ότι για τον σκοπό της αποζημίωσης που προβλέπεται στο άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η καθυστέρηση πρέπει να αξιολογείται με γνώμονα την προγραμματισμένη ώρα άφιξης στον τελικό προορισμό του επιβάτη, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο η) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο οποίος, σε περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, πρέπει να νοείται ως ο προορισμός της τελευταίας πτήσης στην οποία επιβιβάζεται ο επιβάτης.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, επιβάτες που έχασαν ανταπόκριση εντός της ΕΕ, ή εκτός της ΕΕ με πτήση από αερολιμένα στο έδαφος κράτους μέλους, δικαιούνται αποζημίωση αν έφθασαν στον τελικό προορισμό τους με καθυστέρηση μεγαλύτερη των 3 ωρών. Δεν έχει σημασία αν ο αερομεταφορέας που εκτελεί τις πτήσεις ανταπόκρισης είναι αερομεταφορέας της ΕΕ ή αερομεταφορέας τρίτης χώρας.

Απώλεια πτήσεων με ανταπόκριση λόγω σημαντικών καθυστερήσεων στους ελέγχους ασφαλείας ή αδυναμίας των επιβατών να τηρήσουν την ώρα επιβίβασης στην πτήση τους στον αερολιμένα ανταπόκρισης δεν δίνει δικαίωμα αποζημίωσης.

Στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση που υπόκεινται σε ενιαία κράτηση, δεν οφείλεται αποζημίωση εάν ο αερομεταφορέας μεταφέρει τους επιβάτες σε μεταγενέστερη πτήση για το πρώτο σκέλος, ενώ τους επιτρέπει να επιβιβαστούν εγκαίρως στη δεύτερη από τις πτήσεις για τις οποίες έχουν πραγματοποιήσει κράτηση ([102]).

4.4.9. *Αποζημίωση για μακρά καθυστέρηση κατά την άφιξη όταν επιβάτης αποδέχεται πτήση προς αερολιμένα άλλον από εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση*

Εάν επιβάτης αποδεχθεί πτήση προς αερολιμένα άλλον από εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση οφείλεται αποζημίωση για μακρά καθυστέρηση κατά την άφιξη. Η ώρα άφιξης που πρέπει να χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της καθυστέρησης είναι η πραγματική ώρα άφιξης στον αερολιμένα για τον οποίο είχε γίνει αρχικά η κράτηση ή σε άλλο κοντινό προορισμό που έχει συμφωνηθεί με τον επιβάτη σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([103]). Το κόστος μεταφοράς μεταξύ του εναλλακτικού αερολιμένα και του αερολιμένα για τον οποίο είχε γίνει αρχικά η κράτηση ή άλλου κοντινού προορισμού που έχει συμφωνηθεί με τον επιβάτη θα πρέπει να βαρύνει τον πραγματικό αερομεταφορέα με δική του πρωτοβουλία ([104]). Εάν ο αερομεταφορέας δεν παρέχει ή δεν προσφέρει τη μεταφορά αυτή και οι επιβάτες πρέπει να προβούν σε δικούς τους διακανονισμούς, οι επιβάτες έχουν δικαίωμα επιστροφής των ποσών που δαπάνησαν και τα οποία, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών περιστάσεων κάθε περίπτωσης, παραμένουν εντός των ορίων του αναγκαίου, κατάλληλου και εύλογου ([105]).

([99]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 54.
([100]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 69.
([101]) Υπόθεση C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, σκέψη 47.
([102]) Υπόθεση C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, σκέψη 34.
([103]) Υπόθεση C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, σκέψη 49.
([104]) Υπόθεση C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, σκέψη 66.
([105]) Υπόθεση C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, σκέψη 73.

4.4.10. *Ύψος αποζημίωσης*

Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι το ύψος της αποζημίωσης που οφείλεται σε επιβάτη δυνάμει του άρθρου 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 μπορεί να μειωθεί κατά 50 % εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 του εν λόγω κανονισμού. Μολονότι το άρθρο 7 παράγραφος 2, αναφέρεται μόνο στη μεταφορά επιβατών με άλλη πτήση, το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι η μείωση της αποζημίωσης θα πρέπει να εφαρμόζεται, mutatis mutandis, σε επιβάτες που υφίστανται μεγάλη καθυστέρηση κατά την άφιξη, η οποία ανέρχεται σε 3 και πλέον ώρες ([106]).

Επομένως, η αποζημίωση που καταβάλλεται σε επιβάτη του οποίου η πτήση έχει καθυστέρηση 3 και πλέον ωρών, ο οποίος φθάνει στον τελικό προορισμό του 3 και πλέον ώρες αργότερα από την αρχικώς προγραμματισμένη ώρα άφιξης, μπορεί να μειωθεί κατά 50 %, εάν η καθυστέρηση είναι κατώτερη των 4 ωρών ([107]).

Με άλλα λόγια, εάν η καθυστέρηση κατά την άφιξη είναι μεγαλύτερη των 3 και μικρότερη των 4 ωρών για ταξίδι άνω των 3 500 χιλιομέτρων, η αποζημίωση μπορεί να μειωθεί κατά 50 % και, ως εκ τούτου, ανέρχεται σε 300 EUR σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Ωστόσο, εάν μια πτήση έχει μεταφερθεί σε χρόνο προγενέστερο του προγραμματισμένου ο οποίος γεννά δικαίωμα αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο 7, ο πραγματικός αερομεταφορέας εξακολουθεί να υποχρεούται να καταβάλει το πλήρες ποσό. Δεν έχει τη δυνατότητα να μειώσει την καταβλητέα αποζημίωση κατά 50 % για τον λόγο ότι πρόσφερε στους επιβάτες μεταφορά με άλλη πτήση, επιτρέποντάς τους να φθάσουν χωρίς καθυστέρηση στον τελικό τους προορισμό ([108]).

4.4.11. *Υπολογισμός της απόστασης βάσει του «ταξιδιού» για τον προσδιορισμό της αποζημίωσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στον τελικό προορισμό*

Στην υπόθεση Folkerts ([109]) γίνεται ρητή αναφορά στην έννοια του «ταξιδιού» που συνίσταται σε πολλές πτήσεις με ανταπόκριση. Το άρθρο 2 στοιχείο η) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ορίζει ως «τελικό προορισμό» τον προορισμό ο οποίος αναγράφεται στο εισιτήριο που προσκομίζεται στον έλεγχο εισιτηρίων ή, στην περίπτωση πτήσεων με άμεση ανταπόκριση, τον προορισμό της τελευταίας πτήσης. Σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η απόσταση που καθορίζει την αποζημίωση που πρέπει να καταβληθεί σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στον τελικό προορισμό πρέπει να βασίζεται στη μέτρηση της απόστασης με τη μέθοδο της μεγιστοκύκλιας διαδρομής μεταξύ του τόπου αναχώρησης και του τελικού προορισμού, δηλαδή του «ταξιδιού», και όχι με την άθροιση των αποστάσεων «μεγιστοκύκλιας διαδρομής» των διαφόρων σχετικών πτήσεων ανταπόκρισης από τις οποίες συντίθεται το «ταξίδι» ([110]).

Ο κανόνας αυτός για τον υπολογισμό της απόστασης ισχύει ακόμη και αν υπήρξε καθυστέρηση μόνο στο δεύτερο σκέλος ή εάν η μεγάλη καθυστέρηση κατά την άφιξη προκλήθηκε από ματαίωση του δεύτερου σκέλους, την οποία θα εκτελούσε αερομεταφορέας διαφορετικός από εκείνον με τον οποίο ο ενδιαφερόμενος επιβάτης συνήψε τη σύμβαση μεταφοράς ([111]). Το ίδιο σκεπτικό ισχύει και για τις πτήσεις που αποτελούνται από περισσότερα από δύο σκέλη.

Ε. ***Αποζημίωση σε περίπτωση μεταφοράς με άλλη πτήση***

4.4.12. *Απαίτηση έγκαιρης μεταφοράς των επιβατών με άλλη πτήση*

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ), οι πραγματικοί αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται να καταβάλουν αποζημίωση δυνάμει του άρθρου 7 εάν μεταφέρουν τους επιβάτες με άλλη πτήση ως εξής:

— εάν οι επιβάτες ενημερωθούν μεταξύ 2 εβδομάδων και 7 ημερών πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση, η μεταφορά με άλλη πτήση πρέπει να τους επιτρέπει να αναχωρήσουν όχι περισσότερο από 2 ώρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό λιγότερο από 4 ώρες μετά την αρχικώς προγραμματισμένη ώρα άφιξης·

— εάν οι επιβάτες ενημερωθούν λιγότερο από 7 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση, η μεταφορά με άλλη πτήση πρέπει να τους επιτρέπει να αναχωρήσουν όχι περισσότερο από 1 ώρα νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό λιγότερο από 2 ώρες μετά την αρχικώς προγραμματισμένη ώρα άφιξης ([112]).

([106]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 63.
([107]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 63.
([108]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-146/20, C-188/20, C-196/20 και C-270/20, Azurair κ.λπ., ECLI:EU:C:2021:1038, σκέψη 94.
([109]) Υπόθεση C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, σκέψη 18.
([110]) Υπόθεση C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, σκέψη 33.
([111]) Υπόθεση C-939/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:316, σκέψη 22· υπόθεση C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, σκέψη 36.
([112]) Υπόθεση C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, σκέψη 23.

4.4.13. *Μεταφορά με άλλη πτήση και άφιξη περισσότερο από 2 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης, αλλά λιγότερο από 3 ώρες*

Το Δικαστήριο επιβεβαίωσε ότι οι επιβάτες που έχουν ενημερωθεί για τη ματαίωση της πτήσης τους λιγότερο από 7 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης δικαιούνται την αποζημίωση που προβλέπεται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο γ), εάν η μεταφορά με άλλη πτήση που προσφέρει ο αερομεταφορέας τούς επέτρεψε να φτάσουν στον τελικό προορισμό περισσότερο από 2 ώρες, αλλά λιγότερο από 3 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης της ματαιωθείσας πτήσης ([113]).

Ωστόσο, εάν οι επιβάτες προβούν από μόνοι τους στη μεταφορά τους με άλλη πτήση, επειδή έχουν ενημερωθεί ή διαθέτουν επαρκείς ενδείξεις ότι η πτήση τους θα φθάσει στον προορισμό της με μεγάλη καθυστέρηση, δεν δικαιούνται αποζημίωση εάν φθάσουν στον τελικό τους προορισμό (με τη νέα πτήση) με καθυστέρηση μικρότερη των 3 ωρών μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης της πτήσης για την οποία είχαν αρχικά κάνει κράτηση ([114]).

ΣΤ. ***Επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση τοποθέτησης σε κατώτερη θέση***

4.4.14. *Υπολογισμός του ποσού*

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η επιστροφή χρημάτων γίνεται μόνο για την πτήση στην οποία ο επιβάτης τοποθετήθηκε σε κατώτερη θέση και όχι για το σύνολο της διαδρομής που περιλαμβάνεται σε ενιαίο εισιτήριο, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει δύο ή περισσότερες πτήσεις με ανταπόκριση. Η προαναφερόμενη επιστροφή χρημάτων θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός 7 ημερών.

Ζ. ***Περαιτέρω αποζημίωση***

Το άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προβλέπει τυπική κατ' αποκοπή αποζημίωση. Το άρθρο 12 επισημαίνει ότι οι διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν αποκλείουν το δικαίωμα του επιβάτη σε περαιτέρω αποζημίωση. Το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι η έννοια της «περαιτέρω αποζημίωσης» παρέχει στον εθνικό δικαστή τη δυνατότητα να επιδικάζει αποζημίωση, υπό τις προϋποθέσεις της σύμβασης του Μόντρεαλ ή του εθνικού δικαίου, για τη ζημία, περιλαμβανομένης της ικανοποίησης της ηθικής βλάβης, η οποία προκύπτει από τη μη εκτέλεση της σύμβασης της εναέριας μεταφοράς ([115]). Το εθνικό δικαστήριο μπορεί να εκπέσει την αποζημίωση που χορηγείται δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 από την περαιτέρω αποζημίωση, αλλά δεν υποχρεούται να το πράξει ([116]).

Η «περαιτέρω αποζημίωση», όπως αναφέρεται στο άρθρο 12 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, μπορεί επίσης να περιλαμβάνει αποζημίωση από ταξιδιωτικό πράκτορα βάσει δικαιώματος μείωσης της τιμής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο ([117]).

5. **ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ**

5.1. **Αρχή**

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο αερομεταφορέας απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης λόγω ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη αν μπορεί να αποδείξει ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Προκειμένου να απαλλαγεί από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, ο αερομεταφορέας πρέπει ως εκ τούτου να αποδείξει ταυτόχρονα:

α) την ύπαρξη έκτακτων περιστάσεων και τη σχέση μεταξύ των περιστάσεων αυτών και της καθυστέρησης ή της ματαίωσης· και

β) το γεγονός ότι η εν λόγω καθυστέρηση ή ματαίωση δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί ακόμα κι αν ο αερομεταφορέας είχε λάβει όλα τα εύλογα μέτρα (βλ. σημείο 5.3).

Δεδομένη έκτακτη περίσταση μπορεί να προκαλέσει περισσότερες από μία ματαιώσεις ή καθυστερήσεις στον τελικό προορισμό, όπως στην περίπτωση απόφασης διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας, όπως αναφέρεται στην αιτιολογική σκέψη 15 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([113]) Υπόθεση C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, σκέψη 23.
([114]) Υπόθεση C-54/23, WY κατά Laudamotion GmbH και Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, σκέψη 24.
([115]) Υπόθεση C-83/10, Sousa Rodríguez κ.λπ., ECLI:EU:C:2011:652, σκέψη 46.
([116]) Υπόθεση C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, σκέψη 47.
([117]) Υπόθεση C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, σκέψη 36.

Ως παρέκκλιση από τον βασικό κανόνα —δηλαδή την καταβολή αποζημίωσης, που αντικατοπτρίζει τον στόχο της προστασίας των καταναλωτών— η εξαίρεση του άρθρου 5 παράγραφος 3 πρέπει να ερμηνεύεται συσταλτικά ([118]). Ως εκ τούτου, όλες οι έκτακτες περιστάσεις που συνδέονται με γεγονότα όπως αυτά που παρατίθενται στην αιτιολογική σκέψη 14 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 —δηλαδή πολιτική αστάθεια, καιρικές συνθήκες που δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης πτήσης, κίνδυνοι για την ασφάλεια, απροσδόκητες ελλείψεις στην ασφάλεια της πτήσης και απεργίες που επηρεάζουν τη λειτουργία πραγματικού αερομεταφορέα— δεν αποτελούν οπωσδήποτε αιτίες απαλλαγής από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, αλλά απαιτούν αξιολόγηση κατά περίπτωση ([119]).

Το Δικαστήριο έχει αναπτύξει δύο σωρευτικές προϋποθέσεις για τον χαρακτηρισμό των γεγονότων ως έκτακτων περιστάσεων, οι οποίες εφαρμόζονται με συνέπεια σε ολόκληρη τη νομολογία του:

α) λόγω της φύσης ή των αιτιών του, το γεγονός δεν πρέπει να συνδέεται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα· και

β) λόγω της φύσης ή των αιτιών του, το γεγονός πρέπει να εκφεύγει του αποτελεσματικού ελέγχου του αερομεταφορέα ([120]).

Οι αερομεταφορείς μπορούν να υποβάλλουν ως αποδεικτικά στοιχεία αποσπάσματα από ημερολόγια αεροσκαφών ή αναφορές συμβάντων και/ή εξωτερικά έγγραφα και δηλώσεις. Εάν ένας αερομεταφορέας αναφέρει τέτοιου είδους αποδεικτικά στοιχεία στην απάντησή του σε αίτημα επιβάτη ή στον εθνικό φορέα επιβολής της νομοθεσίας, θα πρέπει να συμπεριλάβει αυτά τα αποδεικτικά στοιχεία στην απάντησή του. Σε περίπτωση που ο αερομεταφορέας επιθυμεί να επικαλεστεί εξαιρετικές περιστάσεις, τα εν λόγω αποδεικτικά στοιχεία πρέπει να παρέχονται δωρεάν από τον αερομεταφορέα στον εθνικό φορέα επιβολής και στους επιβάτες σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα.

5.2. «**Εσωτερικά» και «εξωτερικά» γεγονότα**

5.2.1. *Έννοια*

Κατά την πάγια νομολογία του Δικαστηρίου όσον αφορά την έννοια των έκτακτων περιστάσεων όπως μνημονεύεται στο άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, τα γεγονότα των οποίων η αιτία είναι «εσωτερική» πρέπει να διακρίνονται από εκείνα που οφείλονται σε αιτία «εξωτερική» προς τον πραγματικό αερομεταφορέα ([121]).

Τα «εξωτερικά» γεγονότα προκύπτουν από εξωτερικές περιστάσεις κατά το μάλλον ή ήττον συχνές στην πράξη, επί των οποίων ο αερομεταφορέας δεν έχει έλεγχο, διότι οφείλονται σε φυσικό γεγονός ή σε ενέργεια τρίτου, όπως άλλου αερομεταφορέα ή δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα που παρεμβαίνει στην αεροπορική δραστηριότητα ή στη δραστηριότητα εντός του αεροδρομίου ([122]). Τα «εξωτερικά» γεγονότα θεωρούνται γενικά έκτακτες περιστάσεις.

Γεγονότα που δεν είναι «εξωτερικά» θα πρέπει να χαρακτηρίζονται ως «εσωτερικά» για τον πραγματικό αερομεταφορέα και, ως εκ τούτου, δεν συνιστούν έκτακτες περιστάσεις.

5.2.2. *«Εσωτερικά» γεγονότα*

– Τεχνικά ελαττώματα του αεροσκάφους

Το Δικαστήριο ([123]) διευκρίνισε επίσης ότι τεχνικό πρόβλημα που αποκαλύπτεται κατά τη διάρκεια συντήρησης αεροσκάφους ή οφείλεται σε έλλειψη συντήρησης δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί «έκτακτη περίσταση». Το Δικαστήριο είναι της άποψης ότι ακόμη και τεχνικό πρόβλημα το οποίο ανέκυψε αιφνιδίως αλλά δεν οφείλεται σε πλημμελή συντήρηση ούτε διαπιστώθηκε κατά την τακτική συντήρηση δεν εμπίπτει στην έννοια των «εκτάκτων περιστάσεων», όταν συνδέεται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα.

([118]) Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 17 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία.
([119]) Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 22.
([120]) Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 23· υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 29· υπόθεση C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, σκέψη 36· και μεταγενέστερες υποθέσεις.
([121]) Το Δικαστήριο προέβη για πρώτη φορά στη διάκριση αυτή στην υπόθεση C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, σκέψη 39.
([122]) Υπόθεση C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, σκέψη 41.
([123]) Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 25.

Για παράδειγμα, βλάβη που προκλήθηκε από την πρόωρη δυσλειτουργία ορισμένων εξαρτημάτων του αεροσκάφους μπορεί να αποτελεί αιφνίδιο γεγονός. Ωστόσο, μια τέτοια βλάβη δεν παύει να συνδέεται αναπόσπαστα με το λίαν περίπλοκο σύστημα λειτουργίας του αεροσκάφους, το οποίο εκμεταλλεύεται ο αερομεταφορέας υπό συνθήκες, κυρίως μετεωρολογικές, συχνά δύσκολες, ακόμα και ακραίες, εξυπακουομένου, πάντως, ότι κανένα εξάρτημα του αεροσκάφους δεν είναι μη αντικαταστάσιμο. Πρέπει, ως εκ τούτου, να γίνει δεκτό ότι το αιφνίδιο αυτό γεγονός συνδέεται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα ([124]).

Το ίδιο ισχύει, καταρχήν, για τη βλάβη εξαρτήματος το οποίο αντικαθίσταται από νέο μόνον όταν καθίσταται ελαττωματικό (εξάρτημα «on condition») ([125]).

Ωστόσο, αφανές κατασκευαστικό ελάττωμα που αποκαλύπτεται από τον κατασκευαστή του αεροσκάφους είτε από αρμόδια αρχή, ή ζημιά του αεροσκάφους που προκάλεσαν πράξεις δολιοφθοράς ή τρομοκρατίας θα μπορούσαν να θεωρηθούν έκτακτες περιστάσεις. Τούτο ισχύει ακόμη και αν ο κατασκευαστής έχει ενημερώσει τον αερομεταφορέα για την ύπαρξη του ελαττώματος αρκετούς μήνες πριν από την πτήση ([126]).

– Κινητή σκάλα επιβίβασης

Το Δικαστήριο ([127]) έχει διευκρινίσει ότι η πρόσκρουση κινητής σκάλας επιβίβασης με αεροσκάφος δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί «έκτακτη περίσταση» που απαλλάσσει τον αερομεταφορέα από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004. Οι κινητές σκάλες ή οι γέφυρες μπορούν να θεωρούνται απαραίτητες για την αεροπορική μεταφορά επιβατών, με συνέπεια οι αερομεταφορείς να έρχονται σε τακτική βάση αντιμέτωποι με καταστάσεις που προκύπτουν από τη χρήση του εν λόγω εξοπλισμού. Η πρόσκρουση αεροσκάφους με κινητή σκάλα επιβίβασης είναι, ως εκ τούτου, εσωτερικό γεγονός σύμφυτο με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα. Έκτακτες περιστάσεις συντρέχουν, για παράδειγμα, αν η βλάβη αεροσκάφους οφείλεται σε πράξη που δεν εμπίπτει στις συνήθεις υπηρεσίες που παρέχουν οι αερολιμένες, όπως πράξη τρομοκρατίας ή δολιοφθοράς.

– Απροσδόκητη απουσία μελών του πληρώματος

Εάν μέλος του πληρώματος του οποίου η παρουσία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της πτήσης απουσιάσει αιφνιδιαστικά λίγο πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση της πτήσης λόγω ασθένειας ή ακόμη και αιφνίδιου θανάτου, αυτό δεν εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων κατά την έννοια του άρθρου 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([128]).

– Απεργίες του προσωπικού των αεροπορικών εταιρειών

Το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι η απεργία του προσωπικού πραγματικού αερομεταφορέα δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως έκτακτη περίσταση εάν αυτή συνδέεται με διεκδικήσεις οι οποίες αφορούν τις εργασιακές σχέσεις μεταξύ του αερομεταφορέα και του προσωπικού του, όπως στην περίπτωση των διαπραγματεύσεων που αφορούν τους μισθούς ([129]).

Η διαπίστωση αυτή ισχύει και για τις απεργίες που διοργανώνονται από συνδικαλιστικές οργανώσεις ([130]) και τις «αδέσποτες απεργίες» τις οποίες κηρύσσει το προσωπικό αεροπορικών εταιρειών μετά την αιφνιδιαστική αναγγελία αναδιάρθρωσης αερομεταφορέα ([131]). Επίσης, η απεργία του προσωπικού πραγματικού αερομεταφορέα σε ένδειξη αλληλεγγύης σε απεργία κατά της μητρικής εταιρείας του εν λόγω αερομεταφορέα δεν εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων ([132]).

Τα μέτρα απεργίας που λαμβάνονται για την ικανοποίηση των διεκδικήσεων των εν λόγω εργαζομένων στη μητρική εταιρεία δεν εμπίπτουν στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων κατά την έννοια του άρθρου 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004· δεν ασκεί εν προκειμένω επιρροή το αν είχαν προηγηθεί διαπραγματεύσεις με τους εκπροσώπους των εργαζομένων ([133]).

([124]) Υπόθεση C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, σκέψεις 40, 41 και 42.
([125]) Υπόθεση C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, σκέψη 43.
([126]) Υπόθεση C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, σκέψη 42· βλ. επίσης υπόθεση C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, σκέψεις 37 και 39.
([127]) Υπόθεση C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, σκέψεις 19 και 20.
([128]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-156/22, C-157/22 και C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, σκέψη 26.
([129]) Υπόθεση C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, σκέψη 37.
([130]) Υπόθεση C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, σκέψη 44.
([131]) Υπόθεση C-195/17, Krüsemann κ.λπ., ECLI:EU:C:2018:258, σκέψη 48.
([132]) Υπόθεση C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, σκέψη 34.
([133]) Υπόθεση C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, σκέψη 33.

Αν, ωστόσο, η απεργία αυτή οφείλεται σε διεκδικήσεις τις οποίες μόνον οι δημόσιες αρχές μπορούν να ικανοποιήσουν και οι οποίες, συνεπώς, εκφεύγουν του αποτελεσματικού ελέγχου του οικείου αερομεταφορέα, μπορεί να αποτελέσει έκτακτη περίσταση ([134]).

5.2.3. *«Εξωτερικά» γεγονότα*

Σε διάφορες περιπτώσεις, το Δικαστήριο έχει αξιολογήσει καταστάσεις που προκύπτουν από φυσικά γεγονότα ή από πράξεις τρίτων. Τα γεγονότα αυτά μπορούν γενικά να χαρακτηριστούν ως έκτακτες περιστάσεις.

Ως παράδειγμα, μπορούν να αναφερθούν οι ακόλουθες:

α) Πρόσκρουση πτηνού σε αεροσκάφος

Η πρόσκρουση πτηνού σε αεροσκάφος, καθώς και η ενδεχόμενη ζημία που προκαλείται από την πρόσκρουση αυτή, δεν συνδέονται αναπόσπαστα με τη λειτουργία του αεροσκάφους. Δεν είναι, ως εκ της φύσεως και των αιτίων τους, αναπόσπαστα συνδεδεμένες με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του οικείου αερομεταφορέα, ο οποίος δεν έχει πραγματικό έλεγχο επ' αυτών. Ως εκ τούτου, η εν λόγω πρόσκρουση μπορεί να χαρακτηριστεί ως έκτακτη περίσταση ([135]).

Το Δικαστήριο έχει επίσης διευκρινίσει ότι είναι αδιάφορο αν η πρόσκρουση αυτή προκάλεσε πράγματι ζημίες στο οικείο αεροσκάφος. Ο σκοπός της διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας στους επιβάτες αεροπορικών πτήσεων τον οποίο επιδιώκει ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004, όπως διευκρινίζεται στην αιτιολογική του σκέψη 1, προϋποθέτει να μην ενθαρρύνονται οι αερομεταφορείς να απέχουν από τη λήψη των μέτρων που απαιτεί ένα τέτοιο συμβάν, δίνοντας προτεραιότητα στη διατήρηση και την ακριβόχρονη εκτέλεση των πτήσεών τους έναντι του σκοπού της ασφάλειάς τους ([136]).

Σε άλλη υπόθεση, το Δικαστήριο έκρινε ότι η διακοπή της φάσης απογείωσης αεροσκάφους που προκλήθηκε από πρόσκρουση πτηνού και είχε ως αποτέλεσμα ελιγμό πέδησης έκτακτης ανάγκης που βλάπτει τα ελαστικά του αεροσκάφους εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων κατά την έννοια του άρθρου 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([137]).

β) Σύγκρουση με άλλα αεροσκάφη ή οχήματα αερολιμένων

Η σύγκρουση αεροσκάφους σε θέση στάθμευσης με αεροσκάφος άλλης αεροπορικής εταιρείας λόγω της κίνησης του αεροσκάφους της άλλης αεροπορικής εταιρείας εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων ([138]).

Η τεχνική βλάβη αεροσκάφους σταθμευμένου στον αερολιμένα λόγω σύγκρουσης με το αεροσκάφος οχήματος τροφοδοσίας που ανήκει σε τρίτο μπορεί επίσης να εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων ([139]).

γ) Ζημίες στο αεροσκάφος που προκαλούνται από ξένο αντικείμενο

Οι ζημίες που προκαλούνται σε αεροσκάφος από ξένα αντικείμενα, όπως εγκαταλελειμμένα θραύσματα, που βρίσκονται στον διάδρομο προσγείωσης/απογείωσης, εμπίπτουν στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων ([140]).

δ) Βενζίνη στον διάδρομο

Η παρουσία καυσίμων σε διάδρομο προσγείωσης/απογείωσης η οποία επιφέρει τη διακοπή λειτουργίας του αερολιμένα και, κατά συνέπεια, τη σημαντική καθυστέρηση πτήσης από ή προς τον εν λόγω αερολιμένα εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων, εφόσον τα εν λόγω καύσιμα δεν προέρχονται από αεροσκάφος του αερομεταφορέα που εκτελεί την πτήση ([141]).

([134]) Υπόθεση C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, σκέψη 45.
([135]) Υπόθεση C-315/15, Pešková και Peška, ECLI:EU:C:2017:342, σκέψη 24.
([136]) Υπόθεση C-315/15, Pešková και Peška, ECLI:EU:C:2017:342, σκέψη 25.
([137]) Υπόθεση C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd., ECLI:EU:C:2022:748, σκέψη 23.
([138]) Υπόθεση C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, σκέψη 26.
([139]) Υπόθεση C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, σκέψη 27.
([140]) Υπόθεση C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, σκέψη 34.
([141]) Υπόθεση C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, σκέψη 22.

ε) Ανάλυση του συστήματος ανεφοδιασμού αεροσκαφών

Εάν ο αερολιμένας προέλευσης της πτήσης ή του αεροσκάφους έχει την ευθύνη για τη διαχείριση του συστήματος εφοδιασμού των αεροσκαφών με καύσιμα, μια γενικευμένη αδυναμία του εφοδιασμού με καύσιμα μπορεί να θεωρηθεί ως έκτακτη περίσταση ([142]).

στ) Απείθαρχοι επιβάτες, επείγοντα ιατρικά περιστατικά

Εάν η ενοχλητική συμπεριφορά επιβάτη οδηγεί στην εκ μέρους του κυβερνήτη του αεροσκάφους αλλαγή πορείας της οικείας πτήσης προς αερολιμένα διαφορετικό από εκείνον της άφιξης προκειμένου να αποβιβασθεί ο εν λόγω επιβάτης ή οι εν λόγω επιβάτες μετά των αποσκευών του(ς) εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων, εκτός αν ο πραγματικός αερομεταφορέας συνέτεινε στην εκδήλωση της συμπεριφοράς αυτής ή παρέλειψε να λάβει τα κατάλληλα μέτρα λαμβανομένων υπόψη των ενδείξεων που προμήνυαν τέτοια συμπεριφορά ([143]).

Επιπλέον, η απομάκρυνση επιβάτη από το αεροσκάφος λόγω επείγοντος ιατρικού περιστατικού εμπίπτει στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων.

ζ) Έκρηξη ηφαιστείου

Περιστάσεις όπως η απαγόρευση της εναέριας κυκλοφορίας σε τμήμα του ευρωπαϊκού εναέριου χώρου λόγω της έκρηξης του ηφαιστείου Eyjafjallajökull συνιστούν έκτακτες περιστάσεις κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([144]).

η) Συμφόρηση στους αερολιμένες λόγω κακών καιρικών συνθηκών

Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 14 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, η περίπτωση κατά την οποία πραγματικός αερομεταφορέας υποχρεώνεται να αναβάλει ή να ματαιώσει πτήση σε αερολιμένα όπου επικρατεί συμφόρηση, λόγω κακών καιρικών συνθηκών, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης οι εν λόγω συνθήκες να έχουν ως αποτέλεσμα ελλείψεις χωρητικότητας, θεωρείται ότι προκύπτει από έκτακτες περιστάσεις.

θ) Εξωτερικές απεργίες

Απεργίες που δεν σχετίζονται με τη δραστηριότητα ενός αερομεταφορέα, όπως οι απεργίες των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας ή του προσωπικού του αερολιμένα, μπορεί να αποτελούν έκτακτες περιστάσεις, δεδομένου ότι οι εν λόγω απεργιακές κινητοποιήσεις δεν εμπίπτουν στην άσκηση της δραστηριότητας του αερομεταφορέα και, ως εκ τούτου, εκφεύγουν του πραγματικού του ελέγχου ([145]).

ι) Έλλειψη προσωπικού που παρέχει υπηρεσίες φόρτωσης αποσκευών

Η κατάσταση κατά την οποία το προσωπικό του φορέα εκμετάλλευσης του αερολιμένα που είναι υπεύθυνο για τη φόρτωση των αποσκευών στα αεροσκάφη είναι ανεπαρκές μπορεί να συνιστά έκτακτη περίσταση ([146]).

5.3. **Εύλογα μέτρα που αναμένεται να λάβει ο αερομεταφορέας σε έκτακτες περιστάσεις**

Όταν ανακύπτουν έκτακτες περιστάσεις, προκειμένου να απαλλαγεί ο αερομεταφορέας από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, πρέπει να αποδείξει ότι δεν θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα προς τον σκοπό αυτό.

Με άλλα λόγια, αν συντρέχουν τέτοιες περιστάσεις, εναπόκειται στον πραγματικό αερομεταφορέα να αποδείξει ότι έλαβε τα κατάλληλα για την περίσταση μέτρα, χρησιμοποιώντας όλες τις δυνατότητες που διέθετε σε προσωπικό ή υλικά μέσα, καθώς και τις χρηματοοικονομικές του δυνατότητες, προκειμένου να αποτρέψει την καθυστέρηση ή τη ματαίωση της συγκεκριμένης πτήσης. Ωστόσο, δεν μπορεί να απαιτηθεί από αυτόν να υποβληθεί σε θυσίες υπερβαίνουσες τις δυνατότητές του στο δεδομένο χρονικό σημείο ([147]).

([142]) Υπόθεση C-308/21, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, σκέψη 28.
([143]) Υπόθεση C-74/19, Transport Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, σκέψη 48.
([144]) Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 34.
([145]) Υπόθεση C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, σκέψεις 42 και 43.
([146]) Υπόθεση C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, σκέψη 30.
([147]) Υπόθεση C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, σκέψη 36 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία.

Επιπλέον, το Δικαστήριο ([148]) έκρινε ότι, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ο αερομεταφορέας οφείλει να οργανώνει εγκαίρως τα μέσα που έχει στη διάθεσή του κατά τρόπον ώστε να διαθέτει ορισμένο χρονικό περιθώριο, προκειμένου να πραγματοποιήσει την πτήση, εφόσον τούτο είναι δυνατόν, μετά την άρση των εκτάκτων περιστάσεων. Συγκεκριμένα, ο αερομεταφορέας θα πρέπει να προβλέπει ορισμένο χρονικό περιθώριο που θα του επιτρέπει, εφόσον είναι δυνατόν, να πραγματοποιήσει την πτήση εξ ολοκλήρου, μετά την άρση των εκτάκτων περιστάσεων. Το εν λόγω χρονικό περιθώριο αξιολογείται κατά περίπτωση.

Ωστόσο, το άρθρο 5 παράγραφος 3 δεν μπορεί να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι επιβάλλει, ως «εύλογο μέτρο», τον καθορισμό, γενικώς και αδιακρίτως, ελάχιστου χρονικού περιθωρίου που ισχύει για όλους τους αερομεταφορείς με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις περιπτώσεις επέλευσης εκτάκτων περιστάσεων. Εν προκειμένω, οι αερομεταφορείς θα έχουν εν γένει περισσότερους διαθέσιμους πόρους στην έδρα βάσης από τους εξωτερικούς προορισμούς, οι οποίοι θα τους παρέχουν περισσότερες δυνατότητες μετριασμού των επιπτώσεων από τις έκτακτες περιστάσεις. Η αξιολόγηση της ικανότητας του αερομεταφορέα να πραγματοποιήσει το σύνολο της προγραμματισμένης πτήσης υπό τις νέες συνθήκες που προκύπτουν από την επέλευση των έκτακτων περιστάσεων πρέπει να πραγματοποιείται κατά τρόπον ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διάρκεια του απαιτούμενου χρονικού περιθωρίου δεν έχει ως αποτέλεσμα να υποβάλλεται ο αερομεταφορέας σε θυσίες πέραν των δυνατοτήτων της επιχειρήσεώς του στο δεδομένο χρονικό σημείο ([149]).

Όσον αφορά τα τεχνικά προβλήματα, το γεγονός ότι αερομεταφορέας έχει τηρήσει τους κανόνες περί κατώτατων ορίων συντήρησης αεροσκάφους δεν αρκεί, από μόνο του, για να αποδείξει ότι ο εν λόγω αερομεταφορέας έλαβε «όλα τα εύλογα μέτρα» για να απαλλαγεί από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης ([150]).

5.4. **Έκτακτες περιστάσεις σε προηγούμενη πτήση με το ίδιο αεροσκάφος**

Προκειμένου να απαλλαγεί από την υποχρέωση αποζημίωσης των επιβατών σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης, ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορεί να επικαλεστεί «έκτακτη περίσταση» η οποία επηρέασε προηγούμενη πτήση που εκτελέσθηκε από τον ίδιο με το ίδιο αεροσκάφος, υπό την προϋπόθεση ότι υφίσταται άμεση αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της επέλευσης της περίστασης αυτής και της καθυστέρησης ή της ματαίωσης της μεταγενέστερης πτήσης ([151]).

Σε άλλη υπόθεση, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι, σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης κατά την άφιξη, ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορεί να επικαλεστεί έκτακτη περίσταση η οποία δεν επηρέασε τη συγκεκριμένη πτήση που καθυστέρησε, αλλά προηγούμενη πτήση την οποία εκτέλεσε ο ίδιος με το ίδιο αεροσκάφος στο πλαίσιο του δρομολογίου που προηγήθηκε του προτελευταίου δρομολογίου του αεροσκάφους, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει άμεση αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της επέλευσης της περίστασης αυτής και της μεγάλης καθυστέρησης κατά την άφιξη της μεταγενέστερης πτήσης ([152]).

6. **ΔΙΚΑΙΏΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΏΝ ΣΕ ΠΕΡΊΠΤΩΣΗ ΜΑΖΙΚΏΝ ΔΙΑΤΑΡΑΞΕΩΝ ΤΑΞΙΔΙΏΝ**

6.1. **Γενικά**

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν περιέχει ειδικές διατάξεις σε περίπτωση διαταράξεων ταξιδιών μεγάλης κλίμακας, όπως η έκρηξη ηφαιστείου στην Ισλανδία το 2010 ή η έξαρση της πανδημίας COVID-19 το 2020. Ωστόσο, το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση ματαίωσης συνδέεται με το γεγονός ότι ο αερομεταφορέας δεν ενημερώνει εγκαίρως τον επιβάτη σχετικά με τη ματαίωση. Επομένως, η πτυχή αυτή καλύπτεται από τις εκτιμήσεις του σημείου 4.4. σχετικά με το δικαίωμα αποζημίωσης.

6.2. **Δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση ή επιστροφής χρημάτων**

Όσον αφορά τη μεταφορά με άλλη πτήση, οι περιστάσεις της μαζικής διατάραξης ταξιδιών ενδέχεται να επηρεάζουν το δικαίωμα επιλογής της μεταφοράς με άλλη πτήση το «νωρίτερο δυνατόν». Οι αερομεταφορείς ενδέχεται να αδυνατούν να μεταφέρουν τον επιβάτη με άλλη πτήση στον προορισμό που επιθυμεί εντός σύντομου χρονικού διαστήματος. Επιπλέον, ενδέχεται να μην είναι σαφές, για ορισμένο χρονικό διάστημα, το πότε θα καταστεί δυνατή η μεταφορά με άλλη πτήση. Η κατάσταση αυτή μπορεί, για παράδειγμα, να προκύψει εάν ένα κράτος μέλος αναστείλει τις πτήσεις που αναχωρούν ή φθάνουν από ορισμένες χώρες. Κατά συνέπεια, ανάλογα με την περίπτωση, το «νωρίτερο δυνατόν» για τη μεταφορά με άλλη πτήση ενδέχεται να καθυστερήσει σημαντικά και/ή να υπόκειται σε σημαντική αβεβαιότητα. Συνεπώς, ο επιβάτης ενδεχομένως να προτιμά την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου ή τη μεταφορά με άλλη πτήση σε μεταγενέστερο στάδιο «που να τον εξυπηρετεί».

([148]) Υπόθεση C-294/10, Eglītis και Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, σκέψη 37.
([149]) Υπόθεση C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, σκέψη 33.
([150]) Υπόθεση C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, σκέψη 43.
([151]) Υπόθεση C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, σκέψη 55.
([152]) Υπόθεση C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, σκέψη 57.

Όσον αφορά την επιστροφή χρημάτων, σε περιπτώσεις στις οποίες ο επιβάτης κάνει κράτηση θέσης στην πτήση μετάβασης και στην πτήση επιστροφής χωριστά και η πτήση μετάβασης ματαιώνεται, ο επιβάτης δικαιούται επιστροφή χρημάτων μόνο για τη ματαιωθείσα πτήση, δηλαδή στην προκειμένη περίπτωση για την πτήση μετάβασης.

Ωστόσο, εάν η πτήση μετάβασης και η πτήση επιστροφής αποτελούν μέρος της ίδιας κράτησης, ακόμη και αν εκτελούνται από διαφορετικούς αερομεταφορείς, θα πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες δύο επιλογές σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης μετάβασης: αποζημίωση για το σύνολο του εισιτηρίου (δηλ. για αμφότερες τις πτήσεις) ή μεταφορά με άλλη πτήση για την πτήση μετάβασης.

6.3. **Δικαίωμα φροντίδας**

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν περιέχει διατάξεις που να αναγνωρίζουν χωριστή κατηγορία «ιδιαίτερα έκτακτων» γεγονότων πέραν των έκτακτων περιστάσεων που αναφέρονται στο άρθρο 5 παράγραφος 3. Ως εκ τούτου, ο αερομεταφορέας υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων που απορρέουν από το άρθρο 9 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ακόμη και αν η κατάσταση από την οποία απορρέουν οι εν λόγω υποχρεώσεις διαρκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα. Σε τέτοιες περιστάσεις και γεγονότα, οι επιβάτες είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι ([153]). Εάν προκύψουν εξαιρετικά γεγονότα, πρόθεση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 είναι να διασφαλιστεί η παροχή κατάλληλης φροντίδας, ιδίως στους επιβάτες που αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

6.4. **Δικαίωμα αποζημίωσης**

Το δικαίωμα αποζημίωσης για ματαίωση σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 και το άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν ισχύει σε περίπτωση ματαίωσης που έχει πραγματοποιηθεί πάνω από 14 ημέρες νωρίτερα ή εάν η ματαίωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν ο αερομεταφορέας είχε λάβει όλα τα εύλογα μέτρα.

Η Επιτροπή θεωρεί ότι, εάν οι δημόσιες αρχές λάβουν μέτρα που αποσκοπούν στον περιορισμό των επιπτώσεων μιας κατάστασης κρίσης που οδηγεί σε μαζικές διαταράξεις ταξιδιών, τα μέτρα αυτά δεν είναι, ως εκ της φύσεως και των αιτιών τους, αναπόσπαστα συνδεδεμένα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας των αερομεταφορέων και εκφεύγουν του αποτελεσματικού ελέγχου τους.

Βάσει του άρθρου 5 παράγραφος 3 δεν υφίσταται δικαίωμα αποζημίωσης, υπό την προϋπόθεση ότι η εν λόγω ματαίωση «προκαλείται» από έκτακτες περιστάσεις, οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Η προϋπόθεση αυτή θα πρέπει να θεωρείται ότι πληρούται εάν οι δημόσιες αρχές είτε απαγορεύουν ορισμένες πτήσεις είτε περιορίζουν την κυκλοφορία προσώπων κατά τρόπο που να αποκλείει de facto την εκτέλεση της συγκεκριμένης πτήσης.

Η προϋπόθεση αυτή μπορεί επίσης να πληρούται εάν η πτήση ματαιώνεται σε περιστάσεις κατά τις οποίες η αντίστοιχη κυκλοφορία προσώπων δεν απαγορεύεται πλήρως, αλλά περιορίζεται στα πρόσωπα που τυγχάνουν παρεκκλίσεων (για παράδειγμα υπηκόους ή κατοίκους του οικείου κράτους).

Εάν κανένα από τα άτομα αυτά δεν επιβιβαστεί σε μια συγκεκριμένη πτήση, η πτήση θα παραμείνει κενή ή θα ματαιωθεί. Σε τέτοιες περιπτώσεις, μπορεί να είναι θεμιτό ο αερομεταφορέας να μην περιμένει την τελευταία στιγμή, αλλά να ματαιώσει την πτήση εγκαίρως, προκειμένου να ληφθούν τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη φροντίδα που πρέπει να παρέχουν οι αερομεταφορείς στους επιβάτες τους. Σε τέτοιες περιπτώσεις, και ανάλογα με τις περιστάσεις, μπορεί και πάλι να θεωρηθεί ότι η ματαίωση «έχει προκληθεί» από το μέτρο που έλαβαν οι δημόσιες αρχές. Και πάλι, ανάλογα με τις περιστάσεις, αυτό μπορεί να ισχύει και για τις πτήσεις προς την αντίθετη κατεύθυνση από τις πτήσεις τις οποίες αφορούν άμεσα οι ταξιδιωτικοί περιορισμοί που επιβάλλουν οι δημόσιες αρχές.

Εάν η αεροπορική εταιρεία αποφασίζει να ματαιώσει πτήση και αποδεικνύει ότι η απόφαση αυτή ήταν αιτιολογημένη για λόγους προστασίας ή ασφάλειας του πληρώματος, η ματαίωση αυτή θα πρέπει επίσης να θεωρείται ότι «έχει προκληθεί» από έκτακτες περιστάσεις.

Οι ανωτέρω εκτιμήσεις δεν είναι και δεν μπορούν να είναι εξαντλητικές, δεδομένου ότι άλλες ειδικές περιστάσεις που προκύπτουν σε συγκεκριμένη κατάσταση κρίσης ενδέχεται επίσης να εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 5 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([153]) Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 30 και σημείο 4.3.3. των Ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών.

7. **ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ, ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΠΤΗΣΗ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΛΥΤΡΟΠΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ**

Πολυτροπικά ταξίδια που περιλαμβάνουν περισσότερα από ένα μέσα μεταφοράς βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς (π.χ. ταξίδι με σιδηροδρομική και αεροπορική μεταφορά πωλούμενο ως ενιαίο ταξίδι) δεν καλύπτονται αυτά καθαυτά από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, ούτε καλύπτονται από άλλη νομοθεσία της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφοράς ([154]). Εάν επιβάτης χάσει την πτήση του λόγω καθυστέρησης αμαξοστοιχίας, δύναται να επωφεληθεί μόνο από τη συνδρομή που χορηγείται βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([155]) όσον αφορά το σιδηροδρομικό ταξίδι και μόνον εφόσον ο επιβάτης καθυστερήσει στον προορισμό περισσότερο από 60 λεπτά ([156]). Με την ίδια λογική, άλλες διατάξεις θα εφαρμόζονται σε περίπτωση απολεσθείσας πτήσης μετά από καθυστέρηση ταξιδιού με πλοίο ή πούλμαν στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς ([157]). Ωστόσο, εάν η πολυτροπική διαδρομή αποτελεί μέρος συνδυασμού με άλλες ταξιδιωτικές υπηρεσίες (π.χ. κατάλυμα), ο οικείος διοργανωτής οργανωμένου ταξιδιού μπορεί να είναι υπεύθυνος βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 και για τις ματαιωθείσες πτήσεις και τον αντίκτυπο στο πακέτο στο σύνολό του.

8. **ΚΑΤΑΓΓΕΛΊΕΣ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟΎΣ ΦΟΡΕΊΣ ΕΠΙΒΟΛΉΣ, ΦΟΡΕΊΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΉΣ ΕΠΊΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΏΝ ΚΑΙ ΦΟΡΕΊΣ ΠΡΟΣΤΑΣΊΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΏΝ ΣΤΟ ΠΛΑΊΣΙΟ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΎ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΊΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΏΝ**

8.1. **Καταγγελίες στους εθνικούς φορείς επιβολής**

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία σε οποιονδήποτε εθνικό φορέα επιβολής που έχει οριστεί από κράτος μέλος σχετικά με τυχόν παράβαση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε οποιοδήποτε αερολιμένα της ΕΕ ή για οποιαδήποτε πτήση από χώρα εκτός ΕΕ προς τέτοιο αερολιμένα ([158]).

Για να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική διεκπεραίωση των διαδικασιών υποβολής καταγγελιών και να παρέχεται ασφαλές νομικό περιβάλλον στους αερομεταφορείς και άλλες δυνητικά εμπλεκόμενες επιχειρήσεις, η Επιτροπή συνιστά να συνιστάται στους επιβάτες να υποβάλλουν καταγγελίες:

— στον εθνικό φορέα επιβολής της χώρας αναχώρησης στην περίπτωση πτήσεων εντός ΕΕ και πτήσεων από την ΕΕ προς τρίτη χώρα· και

— στον εθνικό φορέα επιβολής της χώρας άφιξης στην περίπτωση πτήσεων από χώρες εκτός της ΕΕ.

Επιβάτες που θεωρούν ότι ένας αερομεταφορέας έχει παραβιάσει τα δικαιώματά τους θα πρέπει να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και σύμφωνα με τις προθεσμίες που ορίζει η εθνική νομοθεσία ([159]).

Οι επιβάτες θα πρέπει πρώτα να υποβάλλουν καταγγελία στον αερομεταφορέα. Μόνον εάν διαφωνούν με την απάντηση του αερομεταφορέα ή ελλείψει ικανοποιητικής απάντησης από τον αερομεταφορέα, θα πρέπει οι επιβάτες να υποβάλλουν καταγγελία σε εθνικό φορέα επιβολής. Η Επιτροπή συνιστά ο αερομεταφορέας να απαντά εντός 2 μηνών και να μην επιβάλλονται περιορισμοί όσον αφορά τη χρήση μιας από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το Δικαστήριο ([160]) έχει κρίνει ότι, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, οι εθνικοί φορείς επιβολής δεν υποχρεούνται να ενεργούν επί των καταγγελιών αυτών προκειμένου να διασφαλίζονται τα ατομικά δικαιώματα των επιβατών σε κάθε περίπτωση. Ως εκ τούτου, ο εθνικός φορέας επιβολής δεν είναι υποχρεωμένος να λάβει μέτρα επιβολής εις βάρος αερομεταφορέων με σκοπό να τους υποχρεώσει να καταβάλουν την αποζημίωση που προβλέπει ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σε ατομικές περιπτώσεις, καθώς ο ρόλος του όσον αφορά την επιβολή κυρώσεων, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, συνίσταται σε μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την αντιμετώπιση των παραβιάσεων που εντοπίζει ο φορέας στο πλαίσιο των γενικών δραστηριοτήτων παρακολούθησης που προβλέπονται στο άρθρο 16 παράγραφος 1.

([154]) Τέτοιοι κανόνες προτείνονται, βλ. πρόταση COM(2013) 130 final και πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των επιβατών σε πολυτροπικό πλαίσιο [COM(2023) XXX της 29.11.2023].

([155]) Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([156]) Άρθρο 20 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.

([157]) Βλ. εν προκειμένω τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj) και κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

([158]) Άρθρο 16 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([159]) Υπόθεση C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, σκέψη 33.

([160]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-145/15 και C-146/15, Ruijssenaars κ.λπ., ECLI:EU:C:2016:187, σκέψεις 32, 36 και 38.

Ωστόσο, σύμφωνα με το Δικαστήριο, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίζουν νομοθεσία που υποχρεώνει τον εθνικό φορέα επιβολής να λαμβάνει μέτρα κατόπιν ατομικών καταγγελιών ([161]). Τα κράτη μέλη διαθέτουν διακριτική ευχέρεια ως προς τις εξουσίες που επιθυμούν να αναθέσουν στους εθνικούς τους φορείς με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών.

Οι αποφάσεις αυτές δεν επηρεάζουν την υποχρέωση των εθνικών φορέων επιβολής να παρέχουν στους καταγγέλλοντες —σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης— τεκμηριωμένη απάντηση στις καταγγελίες τους. Η Επιτροπή θεωρεί ορθή πρακτική την επιπλέον απαίτηση να ενημερώνονται οι επιβάτες σχετικά με τις δυνατότητες προσφυγής ή άλλα ένδικα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν εάν δεν συμφωνούν με την αξιολόγηση της περίπτωσής τους. Κάθε επιβάτης πρέπει να έχει το δικαίωμα να αποφασίζει εάν επιθυμεί να εκπροσωπηθεί από άλλο πρόσωπο ή οντότητα.

8.2. **Εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ)**

Το νομικό πλαίσιο της ΕΕ για την ΕΕΔ έχει ως στόχο να δώσει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να διεκδικούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους σε διαφορές με εμπόρους σχετικά με την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ενώ η επένδυση από άποψη κόστους και χρόνου προσφυγής στο δικαστήριο μπορεί να είναι αποθαρρυντική και τα άτυπα εργαλεία μπορεί να είναι ανεπαρκή, οι πιστοποιημένοι ως προς την ποιότητα φορείς ΕΕΔ βάσει της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([162]) θα πρέπει να επιλύουν μια διαφορά εντός 90 ημερών, με μηδενικό ή μόνο ονομαστικό κόστος για τον καταναλωτή.

Οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πιστοποιημένους ως προς την ποιότητα φορείς ΕΕΔ εάν είναι κάτοικοι της ΕΕ και ο έμπορος είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ. Σε περίπτωση που οι αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται βάσει του εθνικού δικαίου να συμμετάσχουν στις διαδικασίες ενώπιον φορέων ΕΕΔ, είναι επιθυμητό να δεσμεύονται εθελοντικά να συμμετάσχουν στις σχετικές διαδικασίες και να ενημερώσουν σχετικά τους πελάτες τους.

Η πρόσβαση των καταναλωτών στους φορείς ΕΕΔ προστίθεται στη δυνατότητα των επιβατών να υποβάλλουν καταγγελίες στους εθνικούς φορείς επιβολής δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

8.3. **Περαιτέρω μέσα για την παροχή βοήθειας στα ενδιαφερόμενα μέρη κατά την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004**

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι παροχής βοήθειας στα ενδιαφερόμενα μέρη κατά την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Ο πρώτος αφορά τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([163]), ο οποίος θεσπίζει μηχανισμό συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των εθνικών αρχών επιβολής του νόμου για τους καταναλωτές. Η συνεργασία μεταξύ των εν λόγω αρχών έχει ουσιαστική σημασία για να εξασφαλιστεί ότι η νομοθεσία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών εφαρμόζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλη την ενιαία αγορά και δημιουργεί ισότιμους όρους ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις. Ο κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 καλύπτει περιπτώσεις στις οποίες διακυβεύονται τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών και αναθέτει πρόσθετες εξουσίες έρευνας και επιβολής στις εθνικές αρχές για τον τερματισμό των παραβιάσεων των κανόνων προστασίας των καταναλωτών σε διασυνοριακές υποθέσεις.

Ο κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 παραθέτει τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών ως μία από τις νομικές πράξεις για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι τα δικαιώματα των επιβατών που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 μπορούν να επιβληθούν στο πλαίσιο του μηχανισμού συντονισμού και συνεργασίας που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 εάν διακυβεύονται τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών σε διασυνοριακό πλαίσιο.

([161]) Υπόθεση C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, σκέψη 26.

([162]) Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([163]) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).

Η οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 ([164]) παρέχει ένα ακόμη μέσο για την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών σε μεγαλύτερη κλίμακα. Από την εν λόγω οδηγία προκύπτει ότι οι αντιπροσωπευτικές αγωγές είναι αγωγές που ασκούνται από νομιμοποιούμενους φορείς ενώπιον εθνικών δικαστηρίων ή διοικητικών αρχών για λογαριασμό ομάδων καταναλωτών με σκοπό τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων (δηλαδή την παύση των παράνομων πρακτικών των εμπόρων), μέτρων επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης (όπως επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση) ή τόσο ασφαλιστικών μέτρων όσο και μέτρων επανόρθωσης. Η οδηγία αποσκοπεί στην προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών σε πολλούς τομείς, ιδίως στον τομέα των ταξιδιών και του τουρισμού. Εφαρμόζεται στις αγωγές που ασκούνται κατά παραβάσεων του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, τον οποίο παραθέτει μεταξύ των πράξεων του δικαίου της Ένωσης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του. Επιπλέον, οι επιβάτες που αντιμετώπισαν προβλήματα σε διασυνοριακές καταστάσεις μπορούν να απευθυνθούν στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) ([165]). Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) ενημερώνει τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους βάσει της ενωσιακής και της εθνικής νομοθεσίας στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, παρέχει δωρεάν άμεσες συμβουλές σχετικά με πιθανούς τρόπους χειρισμού καταγγελιών των καταναλωτών, παρέχει άμεση συνδρομή για την επίλυση διαφορών με τους συναλλασσόμενους με φιλικό τρόπο και παραπέμπει τους καταναλωτές σε κατάλληλο φορέα εάν το ίδιο δεν μπορεί να βοηθήσει. Οι επιβάτες μπορούν επίσης να απευθύνονται σε εθνικές οργανώσεις καταναλωτών για ενημέρωση και άμεση βοήθεια κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

9. **ΑΣΚΗΣΗ ΑΓΩΓΗΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) αριθ. 261/2004**

9.1. **Δικαιοδοσία βάσει της οποίας μπορεί να ασκηθεί αγωγή δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004**

Προκαταρκτικά, επισημαίνεται ότι ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν περιέχει κανόνες σχετικά με τη διεθνή δικαιοδοσία των δικαστηρίων των κρατών μελών, οπότε το ζήτημα της δικαιοδοσίας πρέπει να εξεταστεί με γνώμονα τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 ([166]).

Για πτήσεις από κράτος μέλος σε άλλο κράτος μέλος που πραγματοποιούνται με βάση σύμβαση με έναν μόνο πραγματικό αερομεταφορέα, αξίωση αποζημίωσης βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 μπορεί να υποβληθεί, κατ' επιλογή του ενάγοντος, ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου στη δικαιοδοσία του οποίου υπάγεται είτε ο τόπος αναχώρησης είτε ο τόπος άφιξης, όπως αναφέρεται στη σύμβαση μεταφοράς ([167]), κατ' εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012. Κατά το άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012, οι επιβάτες δύνανται να ασκήσουν προσφυγή ενώπιον δικαστηρίου στο κράτος του εναγομένου (δηλ. του αερομεταφορέα).

Σε αρκετές αποφάσεις του, το Δικαστήριο επιβεβαίωσε ότι και στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση που συνίστανται σε επιβεβαιωμένη ενιαία κράτηση για ολόκληρο το ταξίδι και χωρίζονται σε περισσότερα σκέλη, οι επιβάτες μπορούν να ασκήσουν αγωγή είτε στον τόπο αναχώρησης είτε στον τόπο άφιξης. Συγκεκριμένα, το Δικαστήριο έχει αποφανθεί ότι, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1215/2012, μπορεί να ασκηθεί αγωγή ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου του τόπου άφιξης της δεύτερης πτήσης, εάν η μεταφορά και στις δύο πτήσεις πραγματοποιήθηκε από δύο διαφορετικούς αερομεταφορείς και η αγωγή αποζημίωσης στηρίζεται σε παρατυπία που διαπράχθηκε κατά την πρώτη από τις πτήσεις αυτές, η οποία πραγματοποιήθηκε από τον αερομεταφορέα που δεν είναι ο αντισυμβαλλόμενος των ενδιαφερόμενων επιβατών ([168]).

Ομοίως, αγωγή μπορεί να ασκηθεί ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου του τόπου αναχώρησης της πρώτης πτήσης, αν η αξίωση αποζημίωσης απορρέει από τη ματαίωση του τελευταίου σκέλους του ταξιδιού και στρέφεται κατά του αερομεταφορέα που είναι υπεύθυνος για το τελευταίο αυτό σκέλος ([169]).

Ωστόσο, στην περίπτωση πτήσεων με ανταπόκριση που συνίστανται σε δύο ή περισσότερα σκέλη για τα οποία η μεταφορά πραγματοποιείται από διαφορετικούς αερομεταφορείς, δεν μπορεί να ασκηθεί αγωγή ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου του τόπου άφιξης της πρώτης πτήσης, αν η αξίωση αποζημίωσης απορρέει αποκλειστικά από καθυστέρηση του πρώτου σκέλους που προκλήθηκε από καθυστερημένη αναχώρηση και στρέφεται κατά του αερομεταφορέα που πραγματοποίησε το πρώτο αυτό σκέλος ([170]).

([164]) Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 409 της 4.12.2020, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).
([165]) https://www.eccnet.eu.
([166]) Υπόθεση C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, σκέψη 28.
([167]) Υπόθεση C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, σκέψη 47.
([168]) Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-274/16, C-447/16 και C-448/16, flightright, ECLI:EU:C:2018:160, σκέψη 78.
([169]) Υπόθεση C-606/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:101, σκέψη 36.
([170]) Υπόθεση C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, σκέψη 27.

Όσον αφορά το ζήτημα του ορθού αποδέκτη της ένδικης διαδικασίας, το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι δικαστήριο κράτους μέλους δεν έχει διεθνή δικαιοδοσία να εκδικάσει διαφορά σχετική με αγωγή αποζημίωσης η οποία στρέφεται κατά αεροπορικής εταιρείας εδρεύουσας εντός άλλου κράτους μέλους, για τον λόγο ότι η εταιρεία αυτή διαθέτει εντός της περιφέρειας του επιληφθέντος δικαστηρίου υποκατάστημα, εφόσον αυτό δεν αποτελούσε μέρος της έννομης σχέσης μεταξύ της εταιρείας και του συγκεκριμένου επιβάτη ([171]).

Όσον αφορά το ζήτημα αν ένας αερομεταφορέας μπορεί στους όρους και τις προϋποθέσεις του να απαγορεύσει στους επιβάτες να αναθέσουν σε τρίτο να προβάλει αξιώσεις εξ ονόματός τους, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει ότι το άρθρο 15 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 απαγορεύει τη συμπερίληψη, σε σύμβαση μεταφοράς, ρήτρας η οποία απαγορεύει τη μεταβίβαση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών έναντι του πραγματικού αερομεταφορέα δυνάμει των διατάξεων του κανονισμού ([172]).

Εάν μια πτήση αποτελούσε μέρος σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1215/2012, ο επιβάτης μπορεί να ασκήσει αγωγή αποζημίωσης κατά πραγματικού αερομεταφορέα, ακόμη και αν δεν έχει συναφθεί σύμβαση μεταξύ του επιβάτη και του αερομεταφορέα ([173]).

Όσον αφορά τη διεθνή δικαιοδοσία για αξιώσεις βάσει της σύμβασης του Μόντρεαλ, το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει τα εξής: ενώ η κατά τόπον αρμοδιότητα για αγωγή αποζημίωσης βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 θα πρέπει να αξιολογείται βάσει του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012, η δικαιοδοσία για συμπληρωματική αγωγή για περαιτέρω ζημία που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της σύμβασης του Μόντρεαλ θα πρέπει να αξιολογείται βάσει της εν λόγω σύμβασης ([174]).

9.2. **Προθεσμία άσκησης αγωγής δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004**

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν ορίζει προθεσμίες για την άσκηση αγωγής ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων. Το εν λόγω ζήτημα υπόκειται στην εθνική νομοθεσία κάθε κράτους μέλους επί θεμάτων παραγραφής των αξιώσεων. Ο περιορισμός των 2 ετών για την άσκηση αγωγής που προβλέπει η σύμβαση του Μόντρεαλ δεν αφορά αξιώσεις που εγείρονται δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και δεν θίγει τις εθνικές νομοθεσίες των κρατών μελών, διότι τα αντισταθμιστικά μέτρα που προβλέπονται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 εκφεύγουν του πεδίου εφαρμογής της σύμβασης, δεδομένου ότι αποσκοπούν να αντιμετωπίσουν την ταλαιπωρία που υφίστανται οι επιβάτες, λειτουργώντας συμπληρωματικά προς το σύστημα αξιώσεων αποζημίωσης που προβλέπεται στη σύμβαση. Ως εκ τούτου, οι προθεσμίες ενδέχεται να διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών ([175]).

10. **ΕΥΘΎΝΗ ΤΟΥ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΈΑ ΒΆΣΕΙ ΤΗΣ ΣΎΜΒΑΣΗΣ ΤΟΥ Μ'ΟΝΤΡΕΑΛ**

Η σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές, που είναι κοινώς γνωστή ως «σύμβαση του Μόντρεαλ», συμφωνήθηκε στο Μόντρεαλ στις 28 Μαΐου 1999. Η ΕΕ είναι συμβαλλόμενο μέρος της εν λόγω σύμβασης και ορισμένες από τις διατάξεις της έχουν ενσωματωθεί στο δίκαιο της ΕΕ με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97, ο οποίος αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ μαζί με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

α) Συμβατότητα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 με τη σύμβαση του Μόντρεαλ:

Το Δικαστήριο ([176]) έχει επιβεβαιώσει ότι οι προϋποθέσεις για την καταβολή αποζημίωσης για καθυστέρηση κατά την άφιξη και παροχής βοήθειας σε περίπτωση καθυστέρησης κατά την αναχώρηση είναι συμβατές με τη σύμβαση του Μόντρεαλ. Εν προκειμένω, το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι η απώλεια χρόνου που συνεπάγεται η καθυστέρηση πτήσης αποτελεί «ταλαιπωρία» και όχι «ζημία» σαν αυτή που στοχεύει να αντιμετωπίσει η σύμβαση του Μόντρεαλ. Η συλλογιστική αυτή στηρίχθηκε στη διαπίστωση ότι η υπερβολική καθυστέρηση προκαλεί αρχικά ταλαιπωρία που είναι σχεδόν πανομοιότυπη για όλους τους επιβάτες και ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 προβλέπει τυποποιημένη και άμεση αποζημίωση, ενώ η σύμβαση του Μόντρεαλ προβλέπει αποκατάσταση της ζημίας, που προϋποθέτει την κατά περίπτωση εκτίμηση της έκτασης της προκληθείσας ζημίας και, ως εκ τούτου, μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο μόνον αποζημίωσης που χορηγείται στη συνέχεια σε ατομική βάση. Ως εκ τούτου, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 εφαρμόζεται σε προγενέστερο στάδιο από τη σύμβαση του Μόντρεαλ. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση αποζημίωσης των επιβατών των πτήσεων που σημείωσαν καθυστέρηση σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, εκφεύγει του πεδίου εφαρμογής της σύμβασης του Μόντρεαλ, αλλά παραμένει συμπληρωματική του συστήματος αποκατάστασης της ζημίας που προβλέπει αυτή.

([171]) Υπόθεση C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, σκέψη 36.
([172]) Υπόθεση C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, σκέψη 26.
([173]) Υπόθεση C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, σκέψη 38.
([174]) Υπόθεση C-213/18, Guaitoli κ.λπ., ECLI:EU:C:2019:927, σκέψη 44.
([175]) Υπόθεση C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, σκέψη 33.
([176]) Υπόθεση C-344/04, IATA και ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, σκέψεις 43, 45, 46 και 47· συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-402/07 και C-432/07, Sturgeon κ.λπ., ECLI:EU:C:2009:716, σκέψη 51.

β) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 εφαρμόζεται μόνο για επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς με «αερομεταφορέα», δηλαδή επιχείρηση αερομεταφορών με έγκυρη άδεια λειτουργίας ([177]) κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 1 στοιχείο β) του εν λόγω κανονισμού.

γ) Βάσει του άρθρου 17 της σύμβασης του Μόντρεαλ, επιβάτης είναι άτομο το οποίο μεταφέρεται δυνάμει «συμβάσεως μεταφοράς» υπό την έννοια του άρθρου 3 της εν λόγω σύμβασης, ακόμη και αν δεν έχει εκδοθεί ατομικό ή συλλογικό έγγραφο μεταφοράς ([178]).

δ) Ο όρος «δυστύχημα» [ατύχημα]κατά την έννοια του άρθρου 17 παράγραφος 1 της σύμβασης του Μόντρεαλ, το οποίο καθιερώνει την ευθύνη του αερομεταφορέα για ζημίες που προκαλούνται σε περίπτωση θανάτου ή σωματικού τραυματισμού επιβάτη, έχει ερμηνευθεί από το Δικαστήριο σε διάφορες αποφάσεις, για παράδειγμα στις ακόλουθες υποθέσεις:

(i) Περιπτώσεις **χυσίματος καφέ** που συμβαίνουν σε αεροσκάφος, κατά τις οποίες ένα αντικείμενο που χρησιμοποιείται για την εξυπηρέτηση επιβατών προκαλεί σωματικό τραυματισμό επιβάτη, όπως το χύσιμο ζεστού καφέ, χωρίς να είναι αναγκαίο να ερευνάται αν οι καταστάσεις αυτές οφείλονται σε κίνδυνο των αεροπορικών μεταφορών ([179]), μπορούν να συνιστούν «δυστύχημα».

(ii) Περίπτωση **πτώσης στη σκάλα** στην οποία, για απροσδιόριστο λόγο, ένας επιβάτης πέφτει σε κινητή σκάλα που τοποθετείται για την αποβίβαση των επιβατών ενός αεροσκάφους και τραυματίζεται εμπίπτει στην έννοια του «δυστυχήματος» κατά την έννοια του άρθρου 17 παράγραφος 1 ακόμη και όταν ο συγκεκριμένος αερομεταφορέας δεν έχει παραβεί τις υποχρεώσεις επιμέλειας και ασφάλειας τις οποίες υπέχει συναφώς ([180]).

(iii) Περίπτωση **ανώμαλης προσγείωσης** όπου ο όρος «δυστύχημα» δεν καλύπτει προσγείωση η οποία πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους περιορισμούς πτητικής λειτουργίας που εφαρμόζονται στο επίμαχο αεροσκάφος, περιλαμβανομένων των οικείων προβλέψεων ή περιθωρίων όσον αφορά τους παράγοντες που σχετίζονται με τις επιδόσεις και επηρεάζουν σημαντικά την προσγείωση, λαμβανομένων υπόψη και των κανόνων της επιστήμης και των βέλτιστων πρακτικών που εφαρμόζονται στον τομέα της λειτουργίας αεροσκαφών, ακόμη και αν κατά την αντίληψη του οικείου επιβάτη πρόκειται για απρόβλεπτο συμβάν ([181]).

(iv) Για **ψυχικό τραύμα** που προκαλείται σε επιβάτη από «δυστύχημα», κατά την έννοια του άρθρου 17 παράγραφος 1 της σύμβασης του Μόντρεαλ, το οποίο δεν συνδέεται με «σωματικό τραυματισμό», κατά την έννοια της ίδιας διάταξης, οφείλεται αποζημίωση όπως και για τον σωματικό τραυματισμό, εφόσον ο επιβάτης που υπέστη τραύμα αποδεικνύει την ύπαρξη βλάβης της ψυχικής του ακεραιότητας τέτοιας σοβαρότητας και έντασης που επηρεάζει τη γενική κατάσταση της υγείας του και η οποία δεν μπορεί να αποκατασταθεί χωρίς ιατρική θεραπεία ([182]).

(v) Η επί του αεροσκάφους παροχή **ανεπαρκών πρώτων βοηθειών** σε επιβάτη, εξαιτίας της οποίας επιδεινώθηκαν οι σωματικοί τραυματισμοί που προκλήθηκαν από «δυστύχημα» κατά την έννοια του άρθρου 17 παράγραφος 1 της σύμβασης του Μόντρεαλ, πρέπει να θεωρείται ως ενιαίο συμβάν με το δυστύχημα ([183]).

ε) Το άρθρο 22 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ πρέπει να νοείται σε συνδυασμό με το άρθρο 3 παράγραφος 3 της ίδιας σύμβασης και να ερμηνεύεται υπό την έννοια ότι το δικαίωμα αποζημίωσης και τα όρια της ευθύνης του μεταφορέα, που περιορίζονται σε 1 288 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα (ΕΤΔ) σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης των αποσκευών, εφαρμόζονται και σε επιβάτη που αξιώνει αποζημίωση λόγω της απώλειας, καταστροφής, φθοράς ή καθυστέρησης των αποσκευών που έχουν παραδοθεί στον έλεγχο εισιτηρίων στο όνομα άλλου επιβάτη, εφόσον η αποσκευή περιείχε όντως προσωπικά αντικείμενα του πρώτου επιβάτη. Ως εκ τούτου, κάθε επιβάτης που επλήγη από την καταστροφή, απώλεια, φθορά ή καθυστέρηση αποσκευών που έχουν καταχωριστεί στο όνομα κάποιου άλλου πρέπει να δικαιούται αποζημίωση έως του ποσού των 1 288 ΕΤΔ εάν οι επιβάτες είναι σε θέση να αποδείξουν ότι οι καταγραμμένες αποσκευές περιείχαν πράγματι δικά τους αντικείμενα. Εναπόκειται σε κάθε ενδιαφερόμενο να αποδείξει τον εν λόγω ισχυρισμό ικανοποιητικά ενώπιον εθνικού δικαστή, ο οποίος μπορεί να συνυπολογίσει ότι οι επιβάτες αποτελούν μέλη της ίδιας οικογένειας, είχαν αγοράσει τα εισιτήριά τους από κοινού ή είχαν ταξιδέψει μαζί ([184]).

([177]) Υπόθεση C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, σκέψη 29.
([178]) Υπόθεση C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, σκέψεις 36, 37 και 38.
([179]) Υπόθεση C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, σκέψη 43.
([180]) Υπόθεση C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, σκέψη 24.
([181]) Υπόθεση C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, σκέψη 43.
([182]) Υπόθεση C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, σκέψη 33.
([183]) Υπόθεση C-510/21, DB κατά Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, σκέψη 28.
([184]) Υπόθεση C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, σκέψη 35.

στ) Το ποσό που προβλέπεται στο άρθρο 22 παράγραφος 2 της Σύμβασης του Μόντρεαλ —το οποίο αποτελεί το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, καθυστέρησης ή φθοράς αποσκευών που πέρασαν από έλεγχο χωρίς να έχει υποβληθεί ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοσή τους— συνιστά ανώτατο ποσό αποζημίωσης. Δεν αποτελεί κατ' αποκοπή ποσό και ο επιβάτης δεν το δικαιούται αυτοδικαίως ([185]).

ζ) Το άρθρο 22 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ, με το οποίο θεσπίζεται όριο ευθύνης του αερομεταφορέα για τη ζημία που προκύπτει, μεταξύ άλλων, από την απώλεια αποσκευών, περιλαμβάνει τόσο υλική ζημία όσο και ηθική βλάβη ([186]). Το άρθρο αυτό εφαρμόζεται επίσης σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης κατά τη μεταφορά των αναπηρικών αμαξιδίων ή άλλου εξοπλισμού κινητικότητας ή συσκευών υποβοήθησης που έχουν παραδοθεί στον έλεγχο εισιτηρίων, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Στην περίπτωση αυτή, η ευθύνη του μεταφορέα περιορίζεται στο ποσό που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο, εκτός εάν ο επιβάτης έχει υποβάλει, τη στιγμή που η αποσκευή παραδόθηκε στον αερομεταφορέα, ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού και έχει καταβάλει συμπληρωματικό ποσό, εάν απαιτείται στη συγκεκριμένη περίπτωση.

η) Ως προς την ερμηνεία των άρθρων 19, 22 και 29 της σύμβασης του Μόντρεαλ, το Δικαστήριο ([187]) έχει κρίνει ότι αερομεταφορέας μπορεί βάσει της σύμβασης να ευθύνεται έναντι εργοδότη, σε περίπτωση ζημίας που προκαλείται από καθυστέρηση πτήσης στην οποία επιβάτες ήταν υπάλληλοι του εν λόγω εργοδότη. Ως εκ τούτου, η σύμβαση πρέπει να ερμηνεύεται υπό την έννοια ότι έχει εφαρμογή όχι μόνο για ζημίες που προκλήθηκαν στους ίδιους τους επιβάτες, αλλά επίσης σε σχέση με ζημία που υφίσταται ο εργοδότης των επιβατών, δηλαδή το νομικό πρόσωπο που είναι συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβαση διεθνούς μεταφοράς των επιβατών. Στην απόφασή του, το Δικαστήριο πρόσθεσε ότι η ευθύνη των αερομεταφορέων δεν μπορεί ωστόσο να υπερβαίνει το όριο που ισχύει για κάθε επιβάτη, όπως θεσπίζεται με τη σύμβαση, πολλαπλασιασμένο επί τον αριθμό των υπαλλήλων/επιβατών.

θ) Η διαμαρτυρία πρέπει να υποβάλλεται γραπτώς εντός των προθεσμιών που τάσσει το άρθρο 31 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ, επί ποινή απαραδέκτου κάθε αγωγής κατά του αερομεταφορέα. Η απαίτηση αυτή πληρούται εάν η διαμαρτυρία έχει καταχωριστεί στο σύστημα πληροφορικής του αερομεταφορέα από τον εκπρόσωπό του, εάν ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να επαληθεύσει την ακρίβεια του κειμένου της διαμαρτυρίας, όπως αυτή συντάχθηκε γραπτώς και καταχωρίστηκε στο εν λόγω σύστημα, και, κατά περίπτωση, να την τροποποιήσει ή να τη συμπληρώσει, ή ακόμη και να την αντικαταστήσει, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας που τάσσει το άρθρο 31 παράγραφος 2 της σύμβασης. Τέλος, η υποβολή διαμαρτυρίας δεν εξαρτάται από άλλες ουσιαστικές προϋποθέσεις πέραν της προϋπόθεσης να λάβει ο αερομεταφορέας γνώση της προκληθείσας ζημίας ([188]).

ι) Στην περίπτωση αξίωσης για αποζημίωση για ζημίες η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 19 της σύμβασης του Μόντρεαλ, ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ διαφόρων δικαστηρίων που προσδιορίζονται στη σύμβαση, σύμφωνα με το άρθρο 33 αυτής: δικαστήριο του τόπου κατοικίας του μεταφορέα, δικαστήριο του κύριου τόπου δραστηριοτήτων του μεταφορέα, δικαστήριο του τόπου όπου ο αερομεταφορέας έχει εγκατάσταση, μέσω των οποίων συνάφθηκε η σύμβαση, είτε δικαστήριο του τόπου προορισμού. Στην περίπτωση αυτή, δεν έχει σημασία εάν ο τόπος βρίσκεται εντός της ΕΕ, διότι η δικαιοδοσία βασίζεται στη σύμβαση, της οποίας συμβαλλόμενο μέρος είναι η ΕΕ.

([185]) Υπόθεση C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, σκέψη 35.
([186]) Υπόθεση C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, σκέψη 39.
([187]) Υπόθεση C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, σκέψεις 29 και 49.
([188]) Υπόθεση C-258/16, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, σκέψεις 31, 37, 47 και 54.