

II

(Ανακοινώσεις)

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξελισσόμενης κατάστασης όσον αφορά τη νόσο Covid-19

(2020/C 89 I/01)

Οι επιβάτες και ο ευρωπαϊκός κλάδος των μεταφορών πλήττονται σοβαρά από την έξαρση της νόσου Covid-19. Τα ανασχετικά μέτρα των αρχών, όπως οι ταξιδιωτικοί περιορισμοί, οι αποκλεισμοί και οι ζώνες καραντίνας, συνεπάγονται ότι οι μεταφορές ενδέχεται να είναι ένας από τους τομείς που πλήττονται πιο σοβαρά από αυτήν την πανδημία. Η κατάσταση είναι αγχωτική για πολλούς επιβάτες, των οποίων το ταξίδι έχει ματαιωθεί και/ή οι οποίοι δεν επιθυμούν ή δεν τους επιτρέπεται να ταξιδέψουν πλέον.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) είναι η μόνη περιοχή στον κόσμο όπου οι πολίτες προστατεύονται με πλήρη δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών, ανεξαρτήτως του πώς ταξιδεύουν - αεροπορικά, σιδηροδρομικά, με λεωφορείο και με πούλμαν ή με πλοίο.

Δεδομένης της άνευ προηγουμένου κατάστασης που βιώνει η Ευρώπη λόγω της έξαρσης της νόσου Covid-19, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πιστεύει ότι θα ήταν χρήσιμο να αποσαφηνιστούν σε αυτό το πλαίσιο τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά, σιδηροδρομικά, με λεωφορείο και με πούλμαν ή με πλοίο, καθώς και οι αντίστοιχες υποχρεώσεις των μεταφορέων.

1. ΣΚΟΠΟΣ

Οι παρούσες ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές αποσκοπούν στη διασαφήνιση του τρόπου εφαρμογής ορισμένων διατάξεων της νομοθεσίας της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της έξαρσης της νόσου Covid-19, ιδίως όσον αφορά τις ματαιώσεις και τις καθυστερήσεις.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές συμπληρώνουν τις κατευθυντήριες γραμμές που έχουν δημοσιευτεί κατά το παρελθόν από την Επιτροπή ⁽¹⁾ και δεν προδικάζουν την ερμηνεία του Δικαστηρίου.

Οι κατευθυντήριες γραμμές καλύπτουν την ακόλουθη νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών:

- 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 ⁽²⁾
- κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών ⁽³⁾

⁽¹⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής — Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, και με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος, όπως τροποποιήθηκε από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ C 214 της 15.6.2016, σ. 5).

Ανακοίνωση της Επιτροπής — Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών (ΕΕ C 220 της 4.7.2015, σ. 1).

⁽²⁾ ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1.

⁽³⁾ ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14.

- κανονισμός (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 ⁽⁴⁾
- κανονισμός (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 ⁽⁵⁾.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν καλύπτουν την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς. ⁽⁶⁾

2. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

2.1. Δικαίωμα επιλογής μεταξύ της επιστροφής χρημάτων και της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο

Στους τέσσερις κανονισμούς περιέχονται συγκεκριμένες διατάξεις για αυτό το δικαίωμα στην περίπτωση ματαίωσης ή ορισμένων καθυστερήσεων.

Όσον αφορά τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο ⁽⁷⁾, οι περιστάσεις της έξαρσης της νόσου COVID-19 ενδέχεται να επηρεάζουν το δικαίωμα επιλογής της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο το «ταχύτερο δυνατόν» ⁽⁸⁾. Οι μεταφορείς ενδέχεται να αδυνατούν να μεταφέρουν τον επιβάτη με άλλο δρομολόγιο 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 άλλο δρομολόγιο. Για παράδειγμα, αυτή η κατάσταση μπορεί να προκύψει όταν ένα κράτος μέλος αναστέλλει τις πτήσεις ή σταματά τα τρένα, τα λεωφορεία, τα πούλμαν ή τα πλοία που έρχονται από ορισμένες χώρες. Κατά συνέπεια, ανάλογα με την περίπτωση, το «ταχύτερο δυνατόν» για τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο 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 άλλο δρομολόγιο σε μεταγενέστερο στάδιο «που να τον εξυπηρετεί». Παρακάτω παρατίθενται λεπτομέρειες για κάθε τρόπο μεταφοράς.

2.2. Καταστάσεις κατά τις οποίες οι επιβάτες δεν μπορούν να ταξιδέψουν ή επιθυμούν να ματαιώσουν ένα ταξίδι

Οι κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών δεν καλύπτουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιβάτες δεν μπορούν να ταξιδέψουν ή επιθυμούν να ματαιώσουν ένα ταξίδι με δική τους πρωτοβουλία. Το κατά πόσον ένας επιβάτης λαμβάνει επιστροφή χρημάτων ή όχι στις εν λόγω περιπτώσεις εξαρτάται από τον τύπο του εισιτηρίου (με επιστρεφόμενο αντίτιμο, με δυνατότητα αλλαγής κράτησης), όπως καθορίζεται στους όρους και τις προϋποθέσεις του μεταφορέα.

Κατά τα φαινόμενα, διάφοροι μεταφορείς προσφέρουν κουπόνια στους επιβάτες που δεν επιθυμούν (ή δεν τους επιτρέπεται) πλέον να ταξιδέψουν, ως αποτέλεσμα της έξαρσης της νόσου Covid-19. Οι επιβάτες μπορούν να χρησιμοποιούν αυτά τα κουπόνια για κάποιο άλλο ταξίδι με τον ίδιο μεταφορέα, εντός χρονικού πλαισίου που καθορίζεται από τον μεταφορέα.

Η κατάσταση αυτή πρέπει να διακρίνεται από την κατάσταση κατά την οποία ο μεταφορέας ματαιώνει το ταξίδι και προσφέρει μόνο ένα κουπόνι αντί για την επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων και μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο. Αν ο μεταφορέας προτείνει κουπόνι, η προσφορά αυτή δεν μπορεί να θίγει το δικαίωμα του επιβάτη να επιλέξει την επιστροφή χρημάτων αντί αυτής.

2.3. Ειδικοί εθνικοί κανόνες στο πλαίσιο της έξαρσης της νόσου Covid-19

Σε ορισμένες περιπτώσεις έχουν θεσπιστεί ειδικοί εθνικοί κανόνες στο πλαίσιο της έξαρσης της νόσου Covid-19, οι οποίοι επιβάλλουν στους μεταφορείς την υποχρέωση να επιστρέφουν στους επιβάτες το αντίτιμο ή να χορηγούν στους επιβάτες κουπόνι σε περίπτωση που ο επιβάτης δεν μπόρεσε να επιβιβαστεί σε πτήση που έχει πραγματοποιηθεί.

Τέτοιου είδους εθνικά μέτρα δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των κανονισμών της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών. Τα μέτρα αυτά δεν εξετάζονται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες αφορούν μόνο την ερμηνεία των κανόνων για τα δικαιώματα των επιβατών που έχουν θεσπιστεί από την Ένωση.

⁽⁴⁾ ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1.

⁽⁵⁾ ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1.

⁽⁶⁾ 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).

⁽⁷⁾ Ορισμένες νομικές πράξεις παραπέμπουν επίσης παράλληλα σε «συνέχιση του ταξιδιού».

⁽⁸⁾ Άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχεία α) και β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004· άρθρο 16 στοιχεία α) και β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007· άρθρο 18 παράγραφος 1 στοιχεία α) και β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010· άρθρο 19 παράγραφος 1 στοιχεία α) και β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011.

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ (ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) Αριθ. 261/2004)

3.1. Ενημέρωση των επιβατών

Εκτός από τους κανόνες που αφορούν τις πληροφορίες σχετικά με τα ισχύοντα δικαιώματα, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν περιέχει ειδικές διατάξεις σχετικά με τις πληροφορίες για διαταραχές ταξιδιού. Ωστόσο, τα δικαιώματα αποζημίωσης σε περίπτωση ματαίωσης συνδέονται με την παράλειψη έγκαιρης ειδοποίησης εκ μέρους του αερομεταφορέα. Επομένως, η πτυχή αυτή καλύπτεται από τις κατωτέρω εκτιμήσεις σχετικά με τα δικαιώματα αποζημίωσης.

3.2. Δικαίωμα σε επιστροφή αντιτίμου ή μεταφορά με άλλη πτήση

Στην περίπτωση ματαίωσης πτήσης από τις αεροπορικές εταιρείες (ανεξαρτήτως αιτίας), το άρθρο 5 υποχρεώνει τον πραγματικό αερομεταφορέα να παρέχει στον επιβάτη τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ:

- α) επιστροφής χρημάτων
- β) μεταφοράς με την ενωρίτερη δυνατή πτήση, ή
- γ) μεταφοράς με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που εξυπηρετεί τον επιβάτη.

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

Ωστόσο, εάν η απερχόμενη πτήση 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 απερχόμενης πτήσης: αποζημίωση για το σύνολο του εισιτηρίου (δηλ. για αμφότερες τις πτήσεις) ή μεταφορά με άλλη πτήση για την απερχόμενη πτήση (Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές, σημείο 4.2).

Όσον αφορά τη μεταφορά με άλλη πτήση, και όπως εξηγείται ανωτέρω, η «ενωρίτερη δυνατή πτήση» ενδέχεται, υπό τις περιστάσεις της έξαρσης της νόσου COVID-19 να συνεπάγεται σημαντική καθυστέρηση, και το ίδιο μπορεί να ισχύει και για τη διαθεσιμότητα συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με την εν λόγω «ενωρίτερη δυνατή πτήση», λόγω του υψηλού βαθμού αβεβαιότητας που επηρεάζει την εναέρια κυκλοφορία.

Κατά την εφαρμογή του άρθρου 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ενδέχεται να πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι εν λόγω περιστάσεις. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση:

Πρώτον, οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις καθυστερήσεις και/ή την αβεβαιότητα σε σχέση με την επιλογή μεταφοράς με άλλη πτήση αντί της επιστροφής χρημάτων.

Δεύτερον, σε περίπτωση που παρόλα αυτά ένας επιβάτης επιλέξει τη μεταφορά με την ενωρίτερη δυνατή πτήση, ο μεταφορέας θα πρέπει να θεωρηθεί ότι έχει εκπληρώσει την υποχρέωσή του έναντι του επιβάτη, εάν γνωστοποιήσει με δική του πρωτοβουλία, το συντομότερο δυνατόν και εγκαίρως, το αεροσκάφος που είναι διαθέσιμο για μεταφορά με άλλη πτήση.

3.3. Δικαίωμα φροντίδας

Σύμφωνα με το άρθρο 9 του κανονισμού, το οποίο παρέχει όλες τις σχετικές λεπτομέρειες, στους επιβάτες που θίγονται από ματαίωση πτήσης πρέπει επίσης να προσφέρεται δωρεάν φροντίδα από τον πραγματικό αερομεταφορέα. Η φροντίδα αυτή συνίσταται σε γεύματα και αναψυκτικά αναλόγως του χρόνου αναμονής τους, διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο, εφόσον είναι αναγκαίο, και μεταφορά στο κατάλυμα. Επιπλέον, οι αερολιμένες πρέπει να παρέχουν βοήθεια σε επιβάτες με αναπηρία και σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 (*).

Αξίζει να υπενθυμιστεί ότι, όταν ο επιβάτης επιλέξει την επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου, το δικαίωμα φροντίδας παύει να ισχύει. Το ίδιο ισχύει όταν ο επιβάτης επιλέξει να μεταφερθεί με άλλη πτήση σε μεταγενέστερη ημερομηνία που τον εξυπηρετεί [άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο β) σε συνδυασμό με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο γ)].

Το δικαίωμα φροντίδας υφίσταται μόνον για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οι επιβάτες πρέπει να αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση το ενωρίτερο δυνατόν [άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο β) σε συνδυασμό με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο β)].

Πρόθεση του κανονισμού είναι η ικανοποιητική κάλυψη των αναγκών των επιβατών κατά την αναμονή της πτήσης επιστροφής τους ή της μεταφοράς τους με άλλη πτήση. Ο βαθμός της επαρκούς φροντίδας θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των αναγκών των επιβατών στις εκάστοτε περιστάσεις και της αρχής της αναλογικότητας (δηλαδή εξαρτάται από τον χρόνο αναμονής). Το αντίτιμο του εισιτηρίου ή η διάρκεια της προκληθείσας ταλαιπωρίας δεν θα πρέπει να επηρεάζουν το δικαίωμα φροντίδας (Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές 4.3.2).

(*) 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 αεροπορικά (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1).

Σύμφωνα με τον κανονισμό, 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 δεν περιέχει καμία ένδειξη που να αναγνωρίζει πέραν των «έκτακτων περιστάσεων» που αναφέρονται στο άρθρο 5 παράγραφος 3 του κανονισμού, χωριστή κατηγορία «ιδιαίτερα έκτακτων» γεγονότων. Συνεπώς, ο αερομεταφορέας δεν απαλλάσσεται από όλες τις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προβλέπονται στο άρθρο 9 του κανονισμού, ακόμη και για μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι επιβάτες είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι στις εν λόγω περιστάσεις και γεγονότα. ⁽¹⁰⁾ Σε εξαιρετικά γεγονότα, πρόθεση του κανονισμού 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) του κανονισμού.

3.4. Δικαίωμα αποζημίωσης

Ο κανονισμός 261/2004 προβλέπει επίσης κατ' αποκοπή αποζημίωση σε ορισμένες περιστάσεις. Αυτό δεν ισχύει για ματαιώσεις που πραγματοποιούνται τουλάχιστον 14 ημέρες εκ των προτέρων ή όταν η ματαίωση έχει προκληθεί από «έκτακτες περιστάσεις» οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Για λεπτομέρειες, βλ. άρθρο 5 παράγραφος 1 και άρθρο 7 του κανονισμού.

Η Επιτροπή θεωρεί ότι, σε περίπτωση που οι δημόσιες αρχές λαμβάνουν μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας Covid-19, τα μέτρα αυτά από τη φύση τους και την προέλευσή τους δεν είναι εγγενή στη συνήθη άσκηση της δραστηριότητας των αερομεταφορέων και είναι εκτός του πραγματικού τους ελέγχου.

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 σε περίπτωση που οι δημόσιες αρχές είτε απαγορεύουν ρητά ορισμένες πτήσεις είτε απαγορεύουν την κυκλοφορία προσώπων κατά τρόπο που αποκλείει, de facto, την εκτέλεση της εν λόγω πτήσης.

Η προϋπόθεση αυτή μπορεί επίσης να πληρούται, όταν 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).

Σε περίπτωση που κανένα από τα πρόσωπα αυτά δεν ταξιδεύει με τη συγκεκριμένη πτήση, το αεροσκάφος θα παραμείνει κενό εάν δεν ματαιωθεί η πτήση. Σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι ενδεχομένως θεμιτό να μην περιμένει ο μεταφορέας μέχρι την τελευταία στιγμή, αλλά να ματαιώσει εγκαίρως την πτήση (ακόμη και χωρίς να είναι βέβαιος αν υπάρχουν επιβάτες που έχουν δικαίωμα να ταξιδέψουν), προκειμένου να ληφθούν τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα, μεταξύ άλλων όσον αφορά την φροντίδα των επιβατών την οποία οφείλει να παρέχει ο μεταφορέας. Στις περιπτώσεις αυτές, και ανάλογα με τις περιστάσεις, μπορεί και πάλι να θεωρηθεί ότι η ματαίωση «έχει προκληθεί» από το μέτρο που έλαβαν οι δημόσιες αρχές. Επίσης, ανάλογα με τις περιστάσεις, αυτό μπορεί να ισχύει και για τις πτήσεις με κατεύθυνση αντίθετη από την κατεύθυνση των πτήσεων που επηρεάζονται άμεσα από την απαγόρευση κυκλοφορίας των προσώπων.

Όταν η αεροπορική εταιρεία αποφασίζει να ματαιώσει πτήση και αποδεικνύει ότι η απόφαση αυτή ήταν αιτιολογημένη για λόγους προστασίας της υγείας 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 διότι άλλες ειδικές περιστάσεις σε σχέση με τη νόσο Covid-19 ενδέχεται επίσης να εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 5 παράγραφος 3.

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ (ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) Αριθ. 1371/2007)

4.1. Δικαίωμα ενημέρωσης

Πριν από την πώληση εισιτηρίου, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι πωλητές εισιτηρίων πρέπει να παρέχουν στους επιβάτες, κατόπιν αιτήματος, πληροφορίες προ του ταξιδιού, μεταξύ των οποίων πληροφορίες για τυχόν δραστηριότητες που ενδέχεται να διακόψουν ή να καθυστερήσουν τις υπηρεσίες μεταφοράς. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει επίσης να παρέχουν στους επιβάτες πληροφορίες κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, μεταξύ των οποίων πληροφορίες για καθυστερήσεις, καθώς και για θέματα ασφάλειας και προστασίας. Επιπλέον, όταν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι αρμόδιες αρχές που είναι υπεύθυνες για τις συμβάσεις παροχής δημόσιας σιδηροδρομικής υπηρεσίας αποφασίζουν να διακόψουν την παροχή σιδηροδρομικής υπηρεσίας, πρέπει να δημοσιοποιούν τη σχετική απόφαση, πριν από την εφαρμογή της. Λεπτομέρειες για το δικαίωμα σε ταξιδιωτικές πληροφορίες παρατίθενται στο άρθρο 8 και στο παράρτημα II του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2011.

⁽¹⁰⁾ Υπόθεση C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, σκέψη 30 και σημείο 4.3.3. των Ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών.

4.2. Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή συνέχισης του ταξιδιού / μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο

Το άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 καθορίζει τα σχετικά δικαιώματα. Συνοπτικά, μπορούν να επισημανθούν τα ακόλουθα. Όταν εύλογα μπορεί να αναμένεται ότι η καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό θα υπερβεί τα 60 λεπτά, οι επιβάτες έχουν την επιλογή μεταξύ της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή της συνέχισης του ταξιδιού ή της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο. Συγκεκριμένα:

- α) το δικαίωμα επιστροφής αφορά το αντίτιμο του εισιτηρίου για το τμήμα ή τα τμήματα του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για τα τμήματα του ταξιδιού που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό για τον οποίο ο επιβάτης το σχεδίασε, καθώς και (κατά περίπτωση) την υπηρεσία επιστροφής στην αρχική αφετηρία
- β) η συνέχιση του ταξιδιού ή η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο πρέπει να πραγματοποιούνται υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς. Κατ' επιλογήν του επιβάτη, πρέπει να λαμβάνουν χώρα είτε με την πρώτη ευκαιρία είτε σε άλλη χρονική στιγμή που τον/την εξυπηρετεί.

Όσον αφορά τη συνέχιση του ταξιδιού / τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, και όπως εξηγείται ανωτέρω, η «πρώτη ευκαιρία» ενδέχεται, υπό τις περιστάσεις της έξαρσης της νόσου COVID-19, να συνεπάγεται σημαντική καθυστέρηση, και το ίδιο μπορεί να ισχύει και για τη διαθεσιμότητα συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με την εν λόγω «πρώτη ευκαιρία», δεδομένου του υψηλού επιπέδου αβεβαιότητας που επηρεάζει τη σιδηροδρομική κυκλοφορία.

Πρώτον, οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις καθυστερήσεις και/ή την αβεβαιότητα που επικρατεί, όταν τους παρέχεται επιλογή μεταξύ των δύο δυνατοτήτων.

Δεύτερον, εάν ο επιβάτης επιλέξει, παρά ταύτα, τη συνέχιση του ταξιδιού ή τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο με την πρώτη ευκαιρία, ο μεταφορέας θα πρέπει να θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει την υποχρέωση ενημέρωσης του επιβάτη, εάν γνωστοποιήσει με δική του πρωτοβουλία, το συντομότερο δυνατόν και εγκαίρως, την αμαξοστοιχία που είναι διαθέσιμη για τη συνέχιση του ταξιδιού ή τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο.

4.3. Δικαίωμα στην παροχή συνδρομής

Σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης ή καθυστέρησης αναχώρησης, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση και την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης, μόλις καταστούν διαθέσιμες οι πληροφορίες αυτές. Σε περίπτωση καθυστέρησης μεγαλύτερης των 60 λεπτών, οι επιβάτες έχουν επίσης το δικαίωμα να λαμβάνουν γεύματα και αναψυκτικά εντός εύλογων ορίων· κατάλυμα σε περίπτωση που καθίσταται αναγκαία η παραμονή για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό· μεταφορά στον σιδηροδρομικό σταθμό ή στο εναλλακτικό σημείο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό, εάν η αμαξοστοιχία ακινητοποιηθεί εκτός σταθμού. Λεπτομέρειες παρατίθενται στο άρθρο 18 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007.

Σύμφωνα με τον κανονισμό, η σιδηροδρομική επιχείρηση υποχρεούται να εκπληρώσει τις ανωτέρω υποχρεώσεις, ακόμη και όταν η ματαίωση δρομολογίου οφείλεται σε περιστάσεις όπως αυτές που συνδέονται με τη νόσο Covid-19. Ο κανονισμός δεν περιέχει καμία ένδειξη από την οποία μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι, υπό ιδιαίτερες περιστάσεις, η σιδηροδρομική επιχείρηση απαλλάσσεται από την υποχρέωση παροχής συνδρομής σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ), συνδρομή η οποία μπορεί, κατά περίπτωση, να απαιτείται ακόμη και για μεγάλο χρονικό διάστημα. Πρόθεση του κανονισμού είναι να διασφαλιστεί η παροχή επαρκούς συνδρομής, ιδίως στους επιβάτες που αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλο δρομολόγιο, με την πρώτη ευκαιρία, σύμφωνα με το άρθρο 16. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 προβλέπει ότι η παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να προσαρμόζεται στις ανάγκες των εν λόγω επιβατών, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις πληροφορίες που αναφέρονται ανωτέρω.

4.4. Δικαίωμα αποζημίωσης

Όταν οι επιβάτες δεν επιλέγουν την επιστροφή των χρημάτων τους, αλλά ζητούν τη συνέχιση του ταξιδιού ή τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, έχουν επίσης δικαίωμα αποζημίωσης. Για καθυστερήσεις 60 έως 119 λεπτών, η αποζημίωση ανέρχεται στο 25 % του αντιτίμου του εισιτηρίου, ενώ για τις καθυστερήσεις 120 λεπτών και άνω η αποζημίωση ανέρχεται στο 50 % του αντιτίμου του εισιτηρίου. Λεπτομέρειες παρατίθενται στο άρθρο 17 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007.

Σε αντίθεση με άλλους τρόπους μεταφοράς, η τυχόν ύπαρξη έκτακτων περιστάσεων δεν θίγει το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστερήσεων (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που οφείλονται σε ματαιώσεις). ⁽¹¹⁾

⁽¹¹⁾ Βλ. υπόθεση C-509/11, ÖBB Personenverkehr, ECLI:EU:C:2013:613.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΛΕΩΦΟΡΕΙΩΝ (ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) Αριθ. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Δικαίωμα ενημέρωσης

Σύμφωνα με το άρθρο 24 του κανονισμού, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών οφείλουν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, να παρέχουν στους επιβάτες επαρκείς πληροφορίες καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Το άρθρο 20 του κανονισμού περιέχει λεπτομερείς διατάξεις όσον αφορά τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης της αναχώρησης.

5.2. Δικαίωμα συνέχισης του ταξιδιού/μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής χρημάτων

Σε περίπτωση τακτικών γραμμών λεωφορείων με προγραμματισμένη απόσταση τουλάχιστον 250 χιλιόμετρα, ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 προβλέπει τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο ή την επιστροφή χρημάτων σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως ορίζεται στο άρθρο 19. Επομένως, ιδίως όταν ο μεταφορέας αναμένει ευλόγως ότι η αναχώρηση τακτικής γραμμής από τερματικό σταθμό θα ματαιωθεί ή θα καθυστερήσει για περισσότερο από 120 λεπτά, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν μεταξύ της συνέχισης του ταξιδιού ή της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο στον τελικό προορισμό χωρίς πρόσθετες δαπάνες, το ταχύτερο δυνατόν και υπό συγκρίσιμες συνθήκες, ή της επιστροφής του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου. Η επιλογή αυτή μπορεί να συνδυαστεί, κατά περίπτωση, με δωρεάν υπηρεσία επιστροφής, το ταχύτερο δυνατόν, στο αρχικό σημείο αναχώρησης που ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς. Η ίδια επιλογή προσφέρεται στον επιβάτη όταν η αναχώρηση ματαιώνεται ή καθυστερεί από στάση λεωφορείου.

Όσον αφορά τη συνέχιση του ταξιδιού / τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, και όπως εξηγείται ανωτέρω, το «ταχύτερο δυνατόν» ενδέχεται, υπό τις περιστάσεις της έξαρσης της νόσου COVID-19, να συνεπάγεται σημαντική καθυστέρηση, και το ίδιο μπορεί να ισχύει και για τη διαθεσιμότητα συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με το «ταχύτερο δυνατόν», δεδομένου του υψηλού επιπέδου αβεβαιότητας που επηρεάζει την κυκλοφορία των λεωφορείων και των πούλμαν.

Πρώτον, οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις καθυστερήσεις και/ή την αβεβαιότητα που επικρατεί, όταν τους παρέχεται επιλογή μεταξύ της συνέχισης του ταξιδιού / της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο και της επιστροφής των χρημάτων τους.

Δεύτερον, εάν ο επιβάτης επιλέξει, παρά ταύτα, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο το ταχύτερο δυνατόν, ο μεταφορέας θα πρέπει να θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει την υποχρέωση ενημέρωσης του επιβάτη, εάν γνωστοποιήσει με δική του πρωτοβουλία, το συντομότερο δυνατόν και εγκαίρως, τη γραμμή που είναι διαθέσιμη για τη συνέχιση του ταξιδιού ή τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο.

5.3. Δικαίωμα στην παροχή συνδρομής

Τα δικαιώματα συνδρομής καθορίζονται στο άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011, και τα ακόλουθα μπορούν να ληφθούν υπόψη συνοπτικά. Όταν η αναχώρηση σύνδεσης μεγάλης απόστασης με προγραμματισμένη διάρκεια άνω των 3 ωρών ματαιώνεται ή καθυστερεί να αναχωρήσει για διάστημα μεγαλύτερο των 90 λεπτών, οι επιβάτες δικαιούνται ελαφρά γεύματα, γεύματα ή αναψυκτικά, σε εύλογη σχέση με τον χρόνο αναμονής, εάν είναι διαθέσιμα επί του λεωφορείου ή στον τερματικό σταθμό ή μπορούν ευλόγως να εξασφαλισθούν. Εάν οι επιβάτες πρέπει να διανυκτερεύσουν, πρέπει να παρέχεται κατάλυμα — κατ' ανώτατο όριο δύο διανυκτερεύσεις και κόστος 80 EUR ανά διανυκτέρευση— καθώς και συνδρομή για την εξασφάλιση μεταφοράς μεταξύ του τερματικού σταθμού και του καταλύματος.

Ο παρών κανονισμός δεν περιλαμβάνει καμία ένδειξη από την οποία μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι ο μεταφορέας μπορεί να απαλλαγεί από όλες τις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν την παροχή συνδρομής. Πρόθεση του κανονισμού είναι να διασφαλιστεί η παροχή επαρκούς φροντίδας, ιδίως στους επιβάτες που αναμένουν τη μεταφορά τους με άλλη πτήση σύμφωνα με το άρθρο 21.

5.4. Δικαίωμα αποζημίωσης

Στην περίπτωση μεταφοράς με λεωφορείο, ο επιβάτης έχει δικαίωμα αποζημίωσης υπό τους όρους που προβλέπονται στο άρθρο 19 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 181/2011. Η αποζημίωση ανέρχεται στο 50 % του αντιτίμου του εισιτηρίου σε περίπτωση που η υπηρεσία ακυρωθεί, αλλά διατίθεται μόνον εάν ο μεταφορέας δεν προσφέρει στον επιβάτη την επιλογή μεταξύ επιστροφής χρημάτων και μεταφοράς με άλλη πτήση.

⁽¹²⁾ Τα δικαιώματα μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής χρημάτων (σημείο 4.2), το δικαίωμα φροντίδας (σημείο 4.3) και το δικαίωμα αποζημίωσης (σημείο 4.4) δεν ισχύουν για τις γραμμές εσωτερικού στην Κροατία, την Εσθονία, την Ουγγαρία, τη Λετονία, την Πορτογαλία, τη Σλοβακία, τη Σλοβενία, ούτε για τις γραμμές των οποίων σημαντικό μέρος (συμπεριλαμβανομένης τουλάχιστον μίας προγραμματισμένης στάσης) πραγματοποιείται εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην περίπτωση της Κροατίας, της Εσθονίας, της Ελλάδας, της Φινλανδίας, της Ουγγαρίας, της Λετονίας, της Σλοβακίας και της Σλοβενίας.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΛΩΤΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ (ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) Αριθ. 1177/2010)

6.1. Δικαίωμα ενημέρωσης

Όπως καθορίζεται περαιτέρω λεπτομερώς στο άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται για την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, όσον αφορά δε την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης αμέσως μόλις ο μεταφορέας έχει στη διάθεσή του τις σχετικές πληροφορίες.

6.2. Δικαίωμα μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής χρημάτων

Σε περίπτωση που ο μεταφορέας αναμένει ευλόγως ότι μια υπηρεσία μεταφοράς επιβατών θα ματαιωθεί ή θα καθυστερήσει να αναχωρήσει από λιμενικό τερματικό σταθμό για διάστημα μεγαλύτερο των 90 λεπτών, πρέπει να προσφέρει στους επιβάτες επιλογή μεταξύ δύο δυνατοτήτων:

- μεταφορά με άλλο δρομολόγιο προς τον τελικό προορισμό, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν και χωρίς επιπλέον κόστος ή
- επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και, εάν συντρέχει περίπτωση, δωρεάν υπηρεσίας επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν.

Λεπτομέρειες παρατίθενται στο άρθρο 18 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1177/2010.

Όσον αφορά τη συνέχιση του ταξιδιού/την αλλαγή του δρομολογίου και όπως εξηγείται ανωτέρω, το «ταχύτερο δυνατόν» ενδέχεται, υπό τις περιστάσεις της έξαρσης της νόσου COVID-19, να συνεπάγεται σημαντική καθυστέρηση, και το ίδιο μπορεί να ισχύει και για τη διαθεσιμότητα συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με το «ταχύτερο δυνατόν», λόγω του υψηλού επιπέδου αβεβαιότητας που επηρεάζει τις θαλάσσιες και τις εσωτερικές πλωτές μεταφορές.

Πρώτον, οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις καθυστερήσεις και/ή την αβεβαιότητα κατά την προσφορά επιλογής μεταξύ της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο και της επιστροφής χρημάτων.

Δεύτερον, εφόσον ο επιβάτης επιλέξει, παρόλα αυτά, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο το ταχύτερο δυνατόν, ο μεταφορέας θα πρέπει να θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει την υποχρέωση ενημέρωσης του επιβάτη εάν γνωστοποιήσει με δική του πρωτοβουλία, το συντομότερο δυνατόν και εγκαίρως, το πλοίο που είναι διαθέσιμο για αλλαγή δρομολογίου.

Οι διατάξεις σχετικά με τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την επιστροφή των χρημάτων, καθώς και σχετικά με την αποζημίωση, δεν ισχύουν για τα κρουαζιερόπλοια [άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο γ)].

6.3. Δικαίωμα στην παροχή συνδρομής

Σύμφωνα με τους όρους που καθορίζονται στο άρθρο 17 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, οι επιβάτες δικαιούνται 1) συνδρομή υπό μορφή ελαφρών γευμάτων, γευμάτων ή αναψυκτικών, ανάλογα με τον χρόνο αναμονής, εφόσον είναι διαθέσιμα ή μπορούν ευλόγως να εξασφαλισθούν και 2) κατάλυμα, εφόσον είναι αναγκαία η διανυκτέρευση επί μία ή περισσότερες νύκτες ή η παραμονή επί διάστημα μεγαλύτερο από εκείνο που σχεδίαζε ο επιβάτης — κατ' ανώτατο όριο 3 διανυκτερεύσεις και κόστος 80 EUR ανά διανυκτέρευση — και 3) μεταφορά στο κατάλυμα και επιστροφή στον τερματικό σταθμό.

6.4. Δικαίωμα αποζημίωσης

Χωρίς απώλεια του δικαιώματος μεταφοράς, οι επιβάτες μπορούν να ζητήσουν αποζημίωση από τον μεταφορέα, εάν αντιμετωπίζουν καθυστέρηση κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς. Το ελάχιστο επίπεδο αποζημίωσης πρέπει να ανέρχεται στο 25 % του αντιτίμου του εισιτηρίου για τις διάφορες καθυστερήσεις, σε συνάρτηση με την προγραμματισμένη διάρκεια του ταξιδιού. Εάν η καθυστέρηση είναι διπλάσια αυτής της διάρκειας, η αποζημίωση πρέπει να ανέρχεται στο 50 % του αντιτίμου του εισιτηρίου. Λεπτομέρειες παρατίθενται στο άρθρο 19 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010.

Το άρθρο 20 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 προβλέπει ορισμένες εξαιρέσεις από το δικαίωμα αποζημίωσης, μεταξύ άλλων, λόγω έκτακτων περιστάσεων.

Η Επιτροπή θεωρεί ότι όταν δημόσιες αρχές λαμβάνουν μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας Covid-19, τα μέτρα αυτά από τη φύση τους και την προέλευσή τους δεν είναι εγγενή στη συνήθη άσκηση της δραστηριότητας των αερομεταφορέων και δεν τελούν πράγματι υπό τον έλεγχό τους.

Το άρθρο 20 παράγραφος 4 απαλλάσσει από την καταβολή αποζημίωσης, υπό τον όρο ότι η ματαίωση «προκαλείται» από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες παρεμποδίζουν την εκτέλεση της υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών, και οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Η προϋπόθεση αυτή θα πρέπει να θεωρείται ότι πληροίται σε περίπτωση που οι δημόσιες αρχές είτε απαγορεύουν ρητά ορισμένες υπηρεσίες μεταφορών είτε απαγορεύουν την κυκλοφορία προσώπων κατά τρόπο που αποκλείει, de facto, την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας μεταφοράς.

Η προϋπόθεση αυτή μπορεί επίσης να πληρούται σε περίπτωση ματαίωσης σε περιστάσεις κατά τις οποίες η αντίστοιχη κυκλοφορία προσώπων δεν απαγορεύεται πλήρως, αλλά περιορίζεται σε πρόσωπα που τυγχάνουν παρεκκλίσεων (π.χ. υπηκόους ή κατοίκους του οικείου κράτους).

Σε περίπτωση που κανένα από τα πρόσωπα αυτά δεν ταξιδέψει, και εφόσον το δρομολόγιο δεν ματαιωθεί, το πλοίο/σκάφος θα παραμείνει κενό. Σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι ενδεχομένως θεμιτό να μην περιμένει ο μεταφορέας μέχρι την τελευταία στιγμή, αλλά να ματαιώσει εγκαίρως την υπηρεσία μεταφοράς (ακόμη και χωρίς να είναι βέβαιος αν υπάρχουν επιβάτες που έχουν δικαίωμα να ταξιδέψουν), ούτως ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα, μεταξύ άλλων και όσον αφορά τη φροντίδα των επιβατών που οφείλει να παρέχει ο μεταφορέας. Στις περιπτώσεις αυτές, και ανάλογα με τις περιστάσεις, μπορεί και πάλι να θεωρηθεί ότι η ματαίωση «έχει προκληθεί» από το μέτρο που έλαβαν οι δημόσιες αρχές. Επίσης, ανάλογα με τις περιστάσεις, αυτό μπορεί να ισχύει και για τα δρομολόγια με κατεύθυνση αντίθετη από την κατεύθυνση των δρομολογίων που επηρεάζονται άμεσα από την απαγόρευση της κυκλοφορίας των προσώπων.

Όταν ο μεταφορέας αποφασίσει να ματαιώσει υπηρεσία μεταφοράς και αποδείξει ότι η απόφαση αυτή είναι αιτιολογημένη για λόγους προστασίας της υγείας 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 διότι άλλες ειδικές περιστάσεις σε σχέση με τη νόσο Covid-19 μπορούν επίσης να εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 20 παράγραφος 4.
