



**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.
Παγκύπριος αριθμός: 22516112 φαξ: 22516118
info@katalanotis.org.cy, www.katalanotis.org.cy

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Συλλογική παρέμβαση των οργανώσεων καταναλωτών για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών

Οι οργανώσεις καταναλωτών¹, μεταξύ των οποίων και ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών, απευθύνουν κοινή έκκληση προς τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις Αρμόδιες Αρχές των Κρατών Μελών, ζητώντας να διασφαλιστεί ότι η αναθεώρηση του Κανονισμού για τα Δικαιώματα των Επιβατών (Κανονισμός 261/2004) θα ενισχύσει και δεν θα αποδυναμώσει την προστασία των Ευρωπαίων ταξιδιωτών. Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές δικαιούνται σαφή, εφαρμόσιμα και αποτελεσματικά δικαιώματα, και οποιαδήποτε οπισθοχώρηση θα στερούσε από εκατομμύρια πολίτες ουσιαστικές εγγυήσεις και διασφαλίσεις.

Σε μια περίοδο όπου οι επιβάτες εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν συχνές καθυστερήσεις, ακυρώσεις και περίπλοκες διαδικασίες υποβολής παραπόνων, οι τρέχουσες συζητήσεις για την αναθεώρηση του Κανονισμού κινούνται προς μια κατεύθυνση που εγκυμονεί σοβαρούς κινδύνους. Η αύξηση του ορίου καθυστέρησης της πτήσης και αποζημίωσης σε 4 και 6 ώρες θα στερούσε από πάνω από το 60% των επιβατών το δικαίωμα αποζημίωσης, ενώ η μείωση των ποσών έως και κατά 67% θα επιφορτίσει τους επιβάτες/καταναλωτές.

Παράλληλα, η προτεινόμενη διεύρυνση του καταλόγου των «έκτακτων περιστάσεων» θα απέκλειε ακόμη περισσότερους επιβάτες από την οποιαδήποτε αποζημίωση. Οι απεργίες προσωπικού δεν πρέπει να θεωρούνται έκτακτες περιστάσεις, καθώς συνδέονται άμεσα με τη διαχείριση

¹ The Association for Consumer Rights (ACR) Malta, Associazione Europea Consumatori Indipendenti, Österreich – Bundesarbeitskammer, ANEC – The European Consumer Voice in Standardisation, ASUFIN – Asociación de Usuarios Financieros, BEUC – The European Consumer Organisation, BNAAC - Bulgarian National Association ACTIVE CONSUMERS, CAI Ireland, CASA DEL CONSUMATORE, CECU – Federación de Consumidores y Usuarios, CODICI – Centro per I Diritti del Cittadino, Consumatori Italiani per l'Europa, Consumentenbond – NL, Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών, DECO – Portuguese Consumer Association, Bianca Schulz & Reinhold Schranz, co-leader of the policy paper group of the European Consumer Centres (ECC) Network (10), European Disability Forum – EDF, EKPIZO - Association for the Quality of Life – GR, European Large Families Confederation – ELFAC, European Passenger Federation – EPF, Federacja Konsumentów – PL, Forbrugerrådet Tænk - Danish Consumer Council, Forbrukerrådet – Norwegian Consumer Council, KEPKA - Consumers' Protection Center – GR, Kuluttajaliitto ry - The Consumers' Union of Finland, Neytendasamtökin – NS Iceland, Organizacija na potrosuvacite na Makedonija – OPM, Que Choisir Ensemble – FR, Save your rights, save your flights – European Citizens Initiative, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) – SK, Sveriges Konsumenter - Swedish Consumers' Association, Union Luxembourgeoise des Consommateurs nouvelle a.s.b.l. – ULC, Vartotojų Aljansas - Lithuanian Consumers Alliance, Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv - Federation of German Consumer Organisations.

των ίδιων των αεροπορικών εταιρειών. Οι αερομεταφορείς οφείλουν να παρέχουν στους επιβάτες γραπτή αιτιολόγηση για κάθε περιστατικό εντός 14 ημερών, χωρίς να απαιτείται σχετικό αίτημα.

Η μη επαρκής ενημέρωση των επιβατών για τον τρόπο υποβολής παραπόνων και αποζημίωσης τους έχει ως αποτέλεσμα μόνο το 38% των δικαιούχων να λαμβάνουν αποζημίωση, ενώ η πλειονότητα δεν υποβάλλει καν αίτημα. Για τον λόγο αυτό, οι οργανώσεις ζητούν την υποχρεωτική αποστολή προ-συμπληρωμένων εντύπων αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων για κάθε περιστατικό, ώστε οι επιβάτες να ενημερώνονται άμεσα για τα δικαιώματά τους και να μπορούν να υποβάλουν αίτημα χωρίς γραφειοκρατικά εμπόδια.

Την ίδια στιγμή, οι αεροπορικές εταιρείες επιβάλλουν ολοένα και περισσότερες πρόσθετες χρεώσεις για βασικές υπηρεσίες, όπως χειραποσκευές έως €75, επιλογή θέσης για οικογένειες έως €300 ή ακόμη και εκτύπωση κάρτας επιβίβασης. Αυτές οι πρακτικές υπονομεύουν τη διαφάνεια τιμών και πρέπει να απαγορευτούν σε επίπεδο ΕΕ. Η νομολογία της Ένωσης έχει ήδη κρίνει ότι η χειραποσκευή εύλογου μεγέθους δεν μπορεί να υπόκειται σε πρόσθετη χρέωση, ενώ η ευρεία χρήση των ρητρών «no-show» αναγκάζει τους επιβάτες να ξανακλείσουν εισιτήρια και να επωμιστούν κατά μέσο όρο €770 ανά κράτηση.

Οι πρόσφατες γεωπολιτικές κρίσεις ανέδειξαν επίσης ότι οι επιβάτες που ταξιδεύουν προς την ΕΕ με μη ευρωπαϊκές εταιρείες συχνά μένουν χωρίς βοήθεια ή δυνατότητα επαναδρομολόγησης. Η επέκταση του Κανονισμού σε όλες τις πτήσεις προς την ΕΕ θα εξασφάλιζε ίση προστασία για όλους τους ταξιδιώτες, θα ενίσχυε τον ανταγωνισμό και θα απαιτούσε από όλες τις εταιρείες να διαθέτουν νομικό εκπρόσωπο εντός της Ένωσης.

Τέλος, οι οργανώσεις καταναλωτών τονίζουν την ανάγκη ενίσχυσης των δικαιωμάτων των επιβατών με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, καθώς και των μικρών παιδιών. Η μεταρρύθμιση πρέπει να διασφαλίσει πλήρη αποζημίωση για κατεστραμμένο κινητικό εξοπλισμό, αποζημίωση για καθυστέρηση ή έλλειψη βοήθειας, δωρεάν διπλανές θέσεις για συνοδούς και προτεραιότητα επιβίβασης, όπως έχουν προτείνει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.

Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών

26 Μαΐου 2026