



## Ισχυρότερα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ: Συμφωνία-ορόσημο Συμβουλίου και Κοινοβουλίου

Οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση σύντομα θα απολαύουν απλούστερων, σαφέστερων και ισχυρότερων δικαιωμάτων. Η συμφωνία-ορόσημο που επιτεύχθηκε μεταξύ του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου επικαιροποιεί τους κανόνες της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και την ευθύνη των αεροπορικών εταιρειών. Το νέο πλαίσιο ενισχύει την προστασία των επιβατών και παράλληλα επιτυγχάνει εύλογη ισορροπία με την επιχειρησιακή πραγματικότητα των αεροπορικών εταιρειών. Συμβάλλει επίσης στη διαφύλαξη της συνδεσιμότητας σε ολόκληρη την ΕΕ και στη διατήρηση ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τις αεροπορικές εταιρείες.

Είμαι υπερήφανος για το γεγονός ότι, μετά από 13 χρόνια διαπραγματεύσεων, καταλήξαμε σε συμφωνία-ορόσημο για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ. Το εκσυγχρονισμένο αυτό πλαίσιο θα προσφέρει βεβαιότητα, δικαιοσύνη και ισχυρότερη προστασία σε εκατομμύρια Ευρωπαίους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών. Η συμφωνία επιτυγχάνει εύλογη ισορροπία για τις αεροπορικές εταιρείες μας, συμβάλλοντας στη διατήρηση της συνδεσιμότητας που είναι ζωικής σημασίας για την εσωτερική αγορά της ΕΕ και τους πολίτες της.

*Αλέξης Βαφεάδης, Υπουργός Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων της Κυπριακής Δημοκρατίας*

Τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ παρέχουν υψηλό επίπεδο προστασίας, ειδικότερα σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, καθυστερήσεων ή ματαίωσης. Η συμφωνία ενισχύει και αποσαφηνίζει τα δικαιώματα των επιβατών, ιδίως όσον αφορά την πρόσβαση σε βοήθεια και τη μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μέσο, το δικαίωμα έγκαιρης ενημέρωσης και το δικαίωμα αποζημίωσης σε περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης.

### Ευκολότερες και ομαλότερες αξιώσεις

Οι νέοι κανόνες θα διευκολύνουν τους επιβάτες να ασκούν τα δικαιώματά τους.

Σε περίπτωση καθυστέρησης που θα μπορούσε να αποτελέσει λόγο αποζημίωσης, οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται ηλεκτρονικά από την αεροπορική εταιρεία εντός 96 ωρών μετά την άφιξη. Η αεροπορική εταιρεία θα πρέπει να παρέχει στους επιβάτες πληροφορίες για τα δικαιώματά τους και σαφείς οδηγίες για το πώς να υποβάλουν αίτημα αποζημίωσης.

Οι αεροπορικές εταιρείες θα πρέπει να επιβεβαιώνουν αμέσως την παραλαβή της αξίωσης και στη συνέχεια να απαντούν, εντός 30 ημερών, είτε καταβάλλοντας αποζημίωση είτε παρέχοντας σαφή αιολόγηση για την απόρριψη της αξίωσης.

### Δικαίωμα αποζημίωσης σε περιπτώσεις ματαίωσης και καθυστέρησης

Οι επιβάτες μπορούν να αξιώνουν αποζημίωση όταν:

- μια πτήση φτάνει με καθυστέρηση άνω των τριών ωρών ή
- μια πτήση ματαιώνεται λιγότερο από 14 ημέρες πριν από την αναχώρηση

**Τα επίπεδα αποζημίωσης παραμένουν σε μεγάλο βαθμό παρόμοια με αυτά που ισχύουν σήμερα**, γεγονός που σημαίνει ότι από καθυστέρηση 3 ωρών και άνω, ο επιβάτης θα μπορεί να έχει δικαίωμα αποζημίωσης ύψους:

- 250 ευρώ για όλες τις πτήσεις έως και 1.500 χλμ.
- 400 ευρώ για όλες τις πτήσεις εντός ΕΕ ή τις πτήσεις μεταξύ 1.500 χλμ. και 3.500 χλμ.
- 600 ευρώ για όλες τις άλλες πτήσεις

## Δικαίωμα στην παροχή βοήθειας

Η συμφωνία αποσαφηνίζει το δικαίωμα των επιβατών σε **βοήθεια κατά τη διάρκεια διαταραχών**.

Αναφέρει ότι, σε περίπτωση διαταραχής, οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών δικαιούνται:

- ελαφρά φαγητά και ποτά κάθε δύο ώρες χρόνου αναμονής·
- ένα γεύμα μετά από τρεις ώρες και στη συνέχεια κάθε πέντε ώρες (έως τρία γεύματα την ημέρα)·
- πρόσβαση στο διαδίκτυο και δύο τηλεφωνικές κλήσεις.

Όταν γίνεται αναγκαία η διαμονή για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, οι επιβάτες θα πρέπει να φιλοξενοούνται δωρεάν σε ξενοδοχείο και να μεταφέρονται δωρεάν από το αεροδρόμιο στο κατάλυμα και πίσω.

Εάν μια αεροπορική εταιρεία δεν παράσχει την απαιτούμενη βοήθεια, οι επιβάτες μπορούν να βρουν λύσεις μόνοι τους και να ζητήσουν να τους επιστραφούν τα χρήματά τους.

## Νέα δικαιώματα που θεσπίζονται

Η συμφωνία θεσπίζει επίσης διάφορα νέα δικαιώματα, όπως την απαγόρευση της άρνησης επιβίβασης επειδή ένας επιβάτης δεν πήρε την πτήση άφιξης («**μη εμφάνιση**»).

Για λόγους διαφάνειας των τιμών, οι αεροπορικοί ναύλοι που περιλαμβάνουν **μία επιπλέον χρεώση** θα πρέπει να εμφανίζονται κατά κανόνα πριν από την έναρξη οποιασδήποτε διαδικασίας κράτησης, ώστε να διευκολύνονται οι συγκρίσεις ναύλων μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών.

Ο κανονισμός περιλαμβάνει επίσης **ειδικά και ενισχυμένα δικαιώματα για άτομα με συγκεκριμένες ανάγκες**, όπως τα άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, τα παιδιά, οι ασυνόδευτοι ανήλικοι και οι έγκυες επιβάτιδες. Τα δικαιώματά τους θα χαιρούν ισχυρότερης και εκτεταμένης προστασίας. Οι οικογένειες, οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και τα άτομα που τους συνοδεύουν θα μπορούν, για παράδειγμα, να κάθονται μαζί χωρίς πρόσθετο κόστος. Ακόμη, η άρνηση επιβίβασης λόγω μη εμφάνισης θα απαγορεύεται πλήρως όσον αφορά επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, εγκύους ταξιδιώτισσες και ασυνόδευτους ανηλίκους.

Επιπλέον, οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα:

- θα έχουν νέα δικαιώματα αποζημίωσης σε περίπτωση που τα αεροδρόμια δεν παρέχουν επαρκή συνδρομή
- θα έχουν δικαιώματα προτεραιότητας σε περίπτωση παροχής βοήθειας και μεταφοράς με άλλη πτήση ή άλλο μέσο
- θα μπορούν να ταξιδεύουν με τον εξοπλισμό κινητικότητας και τους σκύλους συνοδείας τους χωρίς να χρειάζεται να πληρώνουν πρόσθετη ασφάλιση
- θα αντικαθίσταται χωρίς κόστος ο εξοπλισμός κινητικότητάς τους σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς

## Δικαίωμα ενημέρωσης και ευκολότερη επικοινωνία με τις αεροπορικές εταιρείες

Οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται με περισσότερο σαφή και κατανοητό τρόπο για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση διαταραχής. Πρέπει επίσης να ενημερώνονται για την αιτία της διαταραχής αμέσως μόλις η πληροφορία αυτή καθίσταται διαθέσιμη.

Όταν μια αεροπορική εταιρεία αναμένει ότι μια πτήση θα έχει καθυστέρηση, οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται αμέσως, όταν είναι δυνατόν, και το αργότερο έως την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης που αναγράφεται στο εισιτήριο. Οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να προσφέρουν στους επιβάτες τουλάχιστον έναν δωρεάν και αποτελεσματικό τρόπο επικοινωνίας μαζί τους.

## Δικαίωμα μεταφοράς με άλλη πτήση ή άλλο μέσο

Στους επιβάτες που επιλέγουν μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μέσο το συντομότερο δυνατόν μετά από ματαίωση ή άρνηση επιβίβασης (εκτός εάν η άρνηση δικαιολογείται ευλόγως) πρέπει να προσφέρεται εναλλακτική διαδρομή εντός τριών ωρών.

Αυτή μπορεί να περιλαμβάνει τη μετακίνηση, αναλόγως, σε εναλλακτικό αεροδρόμιο, με διαφορετικό δρομολόγιο, με υπηρεσίες άλλης αεροπορικής εταιρείας ή με άλλους τρόπους μεταφοράς.

Η μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μέσο πρέπει να παρέχεται με έξοδα της αεροπορικής εταιρείας και υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς. Οι επιβάτες δεν θα πρέπει, για παράδειγμα, να αναγκάζονται να επιβιβάζονται σε πολλαπλές πτήσεις ανταπόκρισης εάν έχουν κάνει κράτηση για απευθείας μετακίνηση.

Η μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μέσο μπορεί επίσης να συνεπάγεται μεταφορά σε ανώτερη κατηγορία χωρίς πρόσθετο κόστος

για τους επιβάτες. Οι αεροπορικές εταιρείες παραμένουν υπεύθυνες για παροχή αποζημίωσης για καθυστερήσεις κατά την άφιξη.

Εάν μια αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να παράσχει μεταφορά με άλλη πτήση ή άλλο μέσο εντός τριών ωρών, οι επιβάτες μπορούν να κανονίσουν μόνοι τους τη μεταφορά αυτή και να ζητήσουν επιστροφή έως και 400% του αρχικού ανπίμου του εισιτηρίου.

## Μεγαλύτερη σαφήνεια για τους επιβάτες και τις αεροπορικές εταιρείες σε έκτακτες περιστάσεις

Η συμφωνία αποσαφηνίζει περαιτέρω την έννοια των **έκτακτων περιστάσεων**, των γεγονότων που εκφεύγουν του ελέγχου της αεροπορικής εταιρείας και δεν σχετίζονται με την κανονική λειτουργία των δραστηριοτήτων της. Στο κείμενο περιλαμβάνεται μη εξαντλητικός κατάλογος των περιστάσεων αυτών. Σε περίπτωση έκτακτων περιστάσεων, οι αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να μην υποχρεώνονται να καταβάλλουν χρηματική αποζημίωση.

Εάν μια αεροπορική εταιρεία επικαλεστεί έκτακτες περιστάσεις για να απορρίψει αξίωση αποζημίωσης, πρέπει να παράσχει στους επιβάτες σαφείς, τεκμηριωμένες και εύληπτες εξηγήσεις.

Επίκληση έκτακτων περιστάσεων είναι δυνατή μόνον εφόσον επηρεάζουν την εν λόγω πτήση ή, το πολύ, μία από τις τρεις προηγούμενες πτήσεις στη σειρά πτήσεων του αεροσκάφους και όταν υπάρχει άμεση απώδης συνάφεια μεταξύ της έκτακτης περίπτωσης και της διαταραχής.

Η αεροπορική εταιρεία φέρει το βάρος της απόδειξης, συμπεριλαμβανομένης της απόδειξης ότι ελήφθησαν όλα τα εύλογα μέτρα για την αποφυγή της διαταραχής.

## Πεδίο εφαρμογής των κανόνων

Οι κανόνες ισχύουν για τους επιβάτες:

- που πετούν εντός της ΕΕ, σε πτήσεις που εκτελούνται από αεροπορική εταιρεία είτε της ΕΕ είτε χώρας εκτός ΕΕ·
- που φτάνουν στην ΕΕ από χώρα εκτός ΕΕ με αεροπορική εταιρεία της ΕΕ· και
- που αναχωρούν από την ΕΕ προς χώρα εκτός ΕΕ με αεροπορική εταιρεία είτε της ΕΕ είτε χώρας εκτός ΕΕ.

Στο πλαίσιο της συμφωνίας, η Επιτροπή θα αξιολογήσει εντός τριών ετών αν το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού θα μπορούσε να αναθεωρηθεί και ενδεχομένως να επεκταθεί πλήρως στους φορείς εκμετάλλευσης τρίτων χωρών. Για την καλύτερη ενημέρωση των επιβατών σχετικά με το ποιες αεροπορικές εταιρείες καλύπτονται από τους κανόνες της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, θα θεσπιστεί ένα εθελοντικό σήμα για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ, το οποίο θα εμφανίζεται κατά τη διαδικασία της κράτησης. Η Επιτροπή θα αναπτύξει περαιτέρω το σήμα αυτό.

## Επόμενα βήματα

Η σημερινή συμφωνία πρέπει τώρα να εκδοθεί τυπικά τόσο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο όσο και από το Συμβούλιο μετά την οριστική της διατύπωση από τους γλωσσολογικούς νομικούς.

## Γενικές πληροφορίες

Οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών στην ΕΕ απολαύουν προστασίας σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, καθυστερήσεων και μετακινήσεων μετά τη θέσπιση των κανόνων της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών το 2004.

Με την πάροδο του χρόνου, ωστόσο, οι νομικές ασάφειες και η εξελισσόμενη νομολογία προκάλεσαν αβεβαιότητα τόσο στους επιβάτες όσο και στις αεροπορικές εταιρείες όσον αφορά την ερμηνεία και την εφαρμογή των κανόνων. Ως απάντηση, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε την αναθεώρηση του πλαισίου το 2013.

- [Το Συμβούλιο καθόρισε τη θέση του για σαφέστερους και καλύτερους κανόνες για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών \(δελτίο τύπου, 5 Ιουνίου 2025\)](#)
- [Προστασία των καταναλωτών: ταξιδιωτικά δικαιώματα \(γενικές πληροφορίες\)](#)
- [Επιτροπή συνδιαλλαγής](#)

**Press office - General Secretariat of the Council of the EU**

Rue de la Loi 175 - B-1048 BRUSSELS - Tel.: +32 (0)2 281 6319

[press@consilium.europa.eu](mailto:press@consilium.europa.eu) - [www.consilium.europa.eu/press](http://www.consilium.europa.eu/press)