



Συνήγορος του Καταναλωτή
Ανεξάρτητη Αρχή

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Αποζημίωση επιβάτη
αεροπορικής εταιρείας λόγω πεντάωρης καθυστέρησης
στην άφιξη στον προορισμό του**

Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδική Επιστήμονας: Δήμητρα Χατζηγιαννάκη

Καταναλωτής: Καταναλωτής-επιβάτης αερομεταφοράς

Προμηθευτής: Αερομεταφορέας

Σύνοψη: Επιβάτης πτήσης από Αθήνα με προορισμό την Κοζάνη απευθύνθηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή", ζητώντας τη βοήθεια και την παρέμβασή της, με ειδικότερο αίτημα **την αποζημίωσή του σύμφωνα με τον Κανονισμό 261/2004 λόγω πεντάωρης καθυστέρησης άφιξης στον προορισμό του.**

Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής, ο οποίος ταξίδευε από το αεροδρόμιο Ελ. Βενιζέλος με προορισμό την Κοζάνη, για επαγγελματικούς λόγους, προσέφυγε στην Αρχή διαμαρτυρόμενος για το γεγονός ότι η εταιρεία αερομεταφοράς καθυστέρησε την πτήση εξαιτίας τεχνικού προβλήματος του αεροσκάφους, με αποτέλεσμα να φτάσει στην Κοζάνη μετά από πέντε ώρες. Συνεπεία αυτού του γεγονότος ο αερομεταφορέας προσέφερε σε όλους τους επιβάτες ένα δωρεάν εισιτήριο εσωτερικού. Ωστόσο, ο καταναλωτής ζήτησε ως αποζημίωση το ποσό των 250 ευρώ, σύμφωνα με τον Κανονισμό 261/2004, επικαλούμενος το ότι, λόγω της μεγάλης καθυστέρησης, ακυρώθηκαν όλες οι προγραμματισμένες συναντήσεις του.

Επισημαίνεται ότι, κατά τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι επιβάτες των καθυστερημένων πτήσεων μπορούν να επικαλεστούν το δικαίωμα αποζημίωσης των επιβατών των οποίων οι πτήσεις ματαιώνονται, όταν υφίστανται καθυστέρηση ίση ή μεγαλύτερη των τριών ωρών από την ώρα άφιξής τους. Αυτό δεν ισχύει αν ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι η μεγάλη καθυστέρηση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις, οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν, ακόμη κι αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα, δηλαδή περιστάσεις επί των οποίων δεν έχει, στην πράξη, ο αερομεταφορέας κανένα έλεγχο.

Τα τεχνικά προβλήματα που εμφανίζονται σε αεροσκάφος, κατά κανόνα, δεν αποτελούν έκτακτες περιστάσεις, διότι η συντήρηση και η ομαλή λειτουργία του αεροσκάφους εμπίπτει στη σφαίρα επιμέλειας και ευθύνης του αερομεταφορέα, *εκτός εάν πρόκειται για αιφνίδιο περιστατικό, το οποίο, δεν συνδέεται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση δραστηριότητας του αερομεταφορέα και εκφεύγει της δυνατότητας αποτελεσματικού ελέγχου του, λόγω της φύσεως ή των αιτιών του.*

Στην προκείμενη περίπτωση ο αερομεταφορέας δεν απέδειξε στην Αρχή μας τέτοια έκτακτη περίσταση και, **τελικώς, προχώρησε, κατά τα ανωτέρω, στην αποζημίωση του επιβάτη με το ποσό των 250 ευρώ** (το ποσό της αποζημίωσης καθορίζεται από τη χιλιομετρική απόσταση των πτήσεων και εν προκειμένω επρόκειτο για πτήση έως 1500 χιλιόμετρα, κατά συνέπεια, 250 ευρώ).