



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΡΧΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ

ΠΡΟΣ: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
Γραφείο Νομικών &
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην ερώτηση βουλευτών υπ' αρ. 7733/22-07-2025.

ΣΧΕΤ: Έγγραφο ΥΠΟΜΕ υπ' αρ. 124544/24-07-2025.

Σε απάντηση ανωτέρω σχετικού εγγράφου σας και όσον αφορά τις αρμοδιότητες της Αρχής Πολιτικής Αεροπορίας σας ενημερώνουμε τα κάτωθι:

A. Αναφορικά με την ελευθερία τιμολόγησης, σύμφωνα με το άρθρο 22 του ΕΚ 1008/2008 σχετικά με κοινούς κανόνες εκμετάλλευσης των αεροπορικών γραμμών στην Κοινότητα, προβλέπονται τα εξής:

1. Υπό την επιφύλαξη του άρθρου 16 παράγραφος 1, οι κοινοτικοί αερομεταφορείς και, βάσει της αμοιβαιότητας, οι αερομεταφορείς τρίτων χωρών καθορίζουν ελεύθερα τους αεροπορικούς ναύλους και τα κόμιστρα για τις ενδοκοινοτικές αεροπορικές γραμμές.

2. Κατά παρέκκλιση από τις διατάξεις διμερών συμφωνιών μεταξύ κρατών μελών, τα κράτη μέλη δεν μπορούν να εισάγουν διακρίσεις για λόγους εθνικότητας ή ταυτότητας των αερομεταφορέων, όταν επιτρέπουν στους κοινοτικούς αερομεταφορείς να καθορίζουν τους ναύλους και τα κόμιστρα για αεροπορικές γραμμές μεταξύ της επικράτειάς τους και τρίτης χώρας. Καταργούνται τυχόν περιορισμοί στην τιμολόγηση, ακόμη και στις γραμμές προς τρίτες χώρες, οι οποίοι απορρέουν από διμερείς συμφωνίες μεταξύ κρατών μελών.

B. Αναφορικά με την πληροφόρηση και μη διακριτική μεταχείριση, σύμφωνα με το άρθρο 22 του ως άνω Κανονισμού, προβλέπονται τα εξής:

1. Οι αεροπορικοί ναύλοι και τα κόμιστρα που διατίθενται στο ευρύ κοινό περιλαμβάνουν τους εφαρμοστέους όρους όταν προσφέρονται ή δημοσιεύονται σε οιαδήποτε μορφή, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου για υπηρεσίες αεροπορικών μεταφορών, από αερολιμένα ευρισκόμενο στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη. Το καταβλητέο τελικό αντίτιμο σημειώνεται πάντοτε και περιλαμβάνει τον ισχύοντα αεροπορικό ναύλο ή κόμιστρο καθώς και όλους τους εφαρμοστέους φόρους, επιβαρύνσεις, προσαυξήσεις και τέλη που είναι αναπόφευκτα και προβλέψιμα κατά τη στιγμή της δημοσίευσης.

Πέραν του τελικού αντιτίμου επισημαίνονται τουλάχιστον:

- α) ο αεροπορικός ναύλος ή το κόμιστρο,
- β) οι φόροι,
- γ) τα τέλη αερολιμένος και

δ) λοιπές επιβαρύνσεις, προσαυξήσεις ή τέλη, όπως αυτά που αφορούν την προστασία από έκνομες ενέργειες ή τα καύσιμα,

όταν τα σημεία στα οποία αναφέρονται τα στοιχεία β), γ) και δ) έχουν προστεθεί στον αεροπορικό ναύλο ή το κόμιστρο.

Οι προαιρετικές επιπρόσθετες τιμολογήσεις γνωστοποιούνται σαφώς, διαφανώς και δίχως ασάφειες στην αρχή οιασδήποτε διαδικασίας κράτησης θέσεων και η αποδοχή τους από τον επιβάτη γίνεται με ενεργητική συναίνεση.

2. Υπό την επιφύλαξη του άρθρου 16 παράγραφος 1, η πρόσβαση στους αεροπορικούς ναύλους και τα κόμιστρα για διαθέσιμες στο ευρύ κοινό υπηρεσίες αερομεταφορών από αερολιμένα ευρισκόμενο στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη παρέχονται χωρίς διακρίσεις ως προς την εθνικότητα ή τον τόπο διαμονής του πελάτη ή ως προς τον τόπο εγκατάστασης του πράκτορα του αερομεταφορέα ή άλλου πωλητή εισιτηρίων μέσα στην Κοινότητα.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, οι αεροπορικές εταιρείες δημοσιεύουν στις περισσότερες περιπτώσεις την τιμολογιακή τους πολιτική επιπρόσθετων προαιρετικών επιβαρύνσεων (μεταξύ των οποίων και η πρόσθετη επιβάρυνση για check-in στο αεροδρόμιο) στις ιστοσελίδες τους, αλλά και γνωστοποιούν αυτές κατά το στάδιο της κράτησης καλύπτοντας κατά αυτόν τον τρόπο την απαίτηση του ΕΚ 1008/2008, άρθρο 23 για διαφάνεια και σαφήνεια καθώς και για ενεργητική συναίνεση του επιβάτη.

Για θέματα τεχνικών δυσλειτουργιών σε πλατφόρμες πωλήσεων δεν επιλαμβάνεται η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας.

Γ. Αναφορικά με την παροχή οδηγιών ασφαλείας και στην ελληνική γλώσσα, η υποχρέωση των αερομεταφορέων σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 965/2012 συνοψίζεται στα παρακάτω:

(α) ο αερομεταφορέας διασφαλίζει ότι οι επιβάτες λαμβάνουν ενημερώσεις και επιδείξεις σχετικά με την ασφάλεια σε μορφή που διευκολύνει την εφαρμογή των διαδικασιών που ισχύουν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, και

(β) ο αερομεταφορέας διασφαλίζει ότι παρέχεται στους επιβάτες κάρτα ενημέρωσης ασφαλείας, στην οποία οι οδηγίες με εικόνες σύμφωνα με τον τύπο του αεροσκάφους, υποδεικνύουν τη λειτουργία του εξοπλισμού ασφαλείας και έκτακτης ανάγκης και των εξόδων που είναι πιθανό να χρησιμοποιηθούν από τους επιβάτες.

Στο πλαίσιο αυτό η Α.Π.Α. διενεργεί ελέγχους διαρκούς εποπτείας των αερομεταφορέων που πιστοποιούνται από την ίδια, καθώς και επιθεωρήσεις αεροσκαφών αερομεταφορέων τρίτων χωρών (SAFA) ή αεροσκαφών που χρησιμοποιούνται από αερομεταφορείς υπό την κανονιστική εποπτεία άλλου μέλους της ΕΕ (SACA).

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, είναι ευθύνη του αερομεταφορέα να επιλέξει τις γλώσσες που θα χρησιμοποιηθούν στις πτήσεις του, οι οποίες μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τον προορισμό ή το γνωστό προφίλ ενός επιβάτη.

Το αεροσκάφος δύναται επίσης να έχει την επιλογή ενός πολυγλωσσικού προηχογραφημένου συνόλου δημόσιων ανακοινώσεων. Ο αερομεταφορέας δύναται να επιλέξει αυτή τη λειτουργία κατά την τροποποίηση των συστημάτων καμπίνας στη διαμόρφωση του αεροσκάφους του.

Το Doc 10086 του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO) συνιστά οι πληροφορίες που παρέχονται στους επιβάτες μέσω ενημερώσεων ασφαλείας, ανακοινώσεων και επιδείξεων ασφαλείας να διαβιβάζονται στη γλώσσα του φορέα εκμετάλλευσης και στα αγγλικά, ώστε να προωθείται η κατάλληλη επικοινωνία με τους επιβάτες.

Στο ανωτέρω πλαίσιο, για να καλύψει το μεγαλύτερο ποσοστό επιβατών σε διεθνείς πτήσεις, ο αερομεταφορέας συνιστάται να λάβει υπόψη τη χρήση της αγγλικής γλώσσας και τη χρήση της επίσημης γλώσσας του κράτους αναχώρησης και προορισμού. Επιπλέον συνιστάται ο αερομεταφορέας να λάβει υπόψη της γλώσσα/τις γλώσσες των επιβατών και να ορίσει μέλη πληρώματος καμπίνας ή διερμηνείς με γλωσσικά προσόντα στο αεροσκάφος, σε συγκεκριμένες διαδρομές, καθώς και να επαληθεύσει ότι οι επιβάτες της σειράς εξόδου κινδύνου κατανοούν τη γλώσσα που ομιλείται από το πλήρωμα.

Δ. Αναφορικά με τις δυσμενείς καιρικές συνθήκες, το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο αφορά μόνο σε μέτρα ασφάλειας κατά τη διάρκεια καταιγίδας σύμφωνα με τις ειδικότερες προβλέψεις του α. 9 παρ. 43 του Βασικού Κανονισμού Επίγειας Εξυπηρέτησης (Β' 1138/2011): «43. Σε περίπτωση που υπάρχει καταιγίδα (Lightning conditions) σε απόσταση μικρότερη των 5 Km από το αεροδρόμιο, πρέπει να διακόπτεται κάθε εργασία στην πίστα από το προσωπικό. Επίσης πρέπει να σταματά αμέσως η αποβίβαση – επιβίβαση των επιβατών, να σταματά αμέσως ο ανεφοδιασμός των α/φών και όλο το προσωπικό να απομακρύνεται από την πίστα και να βρίσκει καταφύγιο μέσα στα κτίρια ή σε οχήματα».

Ε. Αναφορικά με τις καταγγελίες, με την επιφύλαξη διατάξεων δυνάμει των οποίων απονέμεται στην Α.Π.Α. αρμοδιότητα εξέτασης καταγγελιών επί ειδικών ζητημάτων, καταγγελίες περί ζητημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Α.Π.Α. υποβάλλονται ενώπιον της Αρχής σύμφωνα με το α. 30 του ν. 4757/2020.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε επιπλέον πληροφορία/διευκρίνιση.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ Α.Π.Α.

Εσωτερική Διανομή

- Γραφείο Διοικητή Α.Π.Α.
- ΓΔΑΔ
- ΓΔΟΕΔΥ
- Α1
- Α2
- Α4
- Α5
- Α5/Η

Δρ. ΧΡΗΣΤΟΣ ΤΣΙΤΟΥΡΑΣ