



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

**Δικαιώματα επιβατών στις θαλάσσιες και
εσωτερικές πλωτές μεταφορές**

Κανονισμός (ΕΕ) 1177/2010

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ 2021-2022 ΤΟΥ
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΕΦΕ)

Πειραιάς, Ιούλιος 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή	3
2. Ο Ελληνικός Εθνικός Φορέας Εφαρμογής (ΕΦΕ)	3
3. Η Αγορά των Θαλάσσιων Μεταφορών στην Ελλάδα	4
4. Ο Τομέας της Κρουαζιέρας στην Ελλάδα	5
5. Εφαρμογή του Κανονισμού	5
6. Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων	7
7. Στοιχεία Διαχείρισης Παραπόνων	7
8. Δεδομένα Κυρώσεων-Ποινών	8
9. Πληροφόρηση και Διάδοση	9

Δικαιώματα επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές Κανονισμός (ΕΕ) 1177/2010

Έκθεση Δραστηριότητας έτους 2023 **του Ελληνικού Εθνικού Φορέα Εφαρμογής (ΕΦΕ)**

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 26 του Κανονισμού (ΕΕ) 1177/2010, οι Εθνικοί Φορείς Εφαρμογής (ΕΦΕ) κάθε Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι υποχρεωμένοι να δημοσιεύουν έκθεση των δραστηριοτήτων τους αναφορικά με την εφαρμογή του εν λόγω Κανονισμού κατά τα προηγούμενα δύο (02) ημερολογιακά έτη.

Με τον νόμο 3709/2008 (Α'213) «Δικαιώματα-Υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις θαλάσσιες μεταφορές και άλλες διατάξεις», θεσπίστηκε για πρώτη φορά το νομοθετικό πλαίσιο αναφορικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές, ορίζοντας παράλληλα ως Εθνικό Φορέα Εφαρμογής (ΕΦΕ) της εν λόγω νομοθεσίας το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής.

Με την εισαγωγή και την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 1177/2010, ο ελληνικός ΕΦΕ ήταν ήδη πλήρως λειτουργικός, προβαίνοντας σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες εναρμόνισης της υφιστάμενης εθνικής νομοθεσίας με τις σχετικές απαιτήσεις του Δικαίου της Ε.Ε.

Το 2022, στο πλαίσιο κωδικοποίησης της εθνικής νομοθεσίας θαλάσσιων ενδομεταφορών και δικαιωμάτων επιβατών οι διατάξεις του νόμου 3709/2008 (Α'213), ως πλήρως εναρμονισμένες με τον Κανονισμό (ΕΕ) 1177/2010, ενσωματώθηκαν σε ενοποιημένο κείμενο με τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις και δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο νόμος 4948/2022(Α'125) «Κύρωση Κώδικα νομοθεσίας θαλάσσιων ενδομεταφορών και δικαιωμάτων επιβατών».

Με την κωδικοποίηση, επιτυγχάνεται η συστηματοποίηση του συνόλου του ρυθμιστικού πλαισίου, που αφορά στις διατάξεις του ν. 3709/2008 (Α'213), ο οποίος εισήγαγε ρυθμίσεις περί δικαιωμάτων και υποχρεώσεων επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές.

2. Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το ΥΝΑΝΠ έχει ως κύριους σκοπούς μεταξύ άλλων, την προώθηση της ναυτιλιακής ανάπτυξης, τη διασφάλιση της ασφάλειας στη θάλασσα και την προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος. Οι κύριες δραστηριότητες του ΥΝΑΝΠ είναι:

- Η προώθηση και ανάπτυξη της ελληνικής Εμπορικής Ναυτιλίας.
- Η ναυτική απασχόληση, εκπαίδευση και κατάρτιση.
- Η αποτελεσματική λειτουργία των θαλάσσιων μεταφορών και συγκοινωνιών.
- Η ασφάλεια στη θάλασσα και οι έλεγχοι Κράτους λιμένα.
- Η πρόληψη και η καταστολή του διά θαλάσσης λαθρεμπορίου.
- Ο έλεγχος των συνόρων και η θαλάσσια επιτήρηση.
- Η προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος.
- Η έρευνα και διάσωση σε ναυτικά ατυχήματα συμπεριλαμβανομένης και της διερεύνησής τους.

- Οι αλιευτικοί έλεγχοι.
- Η εποπτεία των οργανισμών διαχείρισης λιμένων.
- Η ανάπτυξη του θαλάσσιου τουρισμού και της κρουαζιέρας.
- Ο στρατηγικός σχεδιασμός της λιμενικής πολιτικής.

Το ΥΝΑΝΠ είναι επίσης ο εποπτεύων κρατικός φορέας του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής (Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ.), το οποίο είναι αρμόδιο για την εφαρμογή των κανόνων δικαίου στη θάλασσα, στα πλοία, στους λιμένες και τις παράκτιες περιοχές καθώς και για την επιτήρηση των θαλάσσιων συνόρων της χώρας.

3. Η ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η αγορά των θαλάσσιων μεταφορών στην Ελλάδα είναι πλήρως απελευθερωμένη και εναρμονισμένη με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΟΚ) 3577/1992. Διακρίνεται σε δύο επιμέρους τομείς, στην αγορά των θαλάσσιων ενδομεταφορών και στην αγορά των διεθνών γραμμών ακτοπλοΐας.

3.1 ΑΓΟΡΑ ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ ΕΝΔΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η αγορά των θαλάσσιων ενδομεταφορών περιλαμβάνει τις ακτοπλοϊκές συνδέσεις μεταξύ των ελληνικών λιμένων (ηπειρωτικής Ελλάδας και ελληνικών νησιών). Υπάρχουν δύο (02) κατηγορίες θαλάσσιων ενδομεταφορών:

- Ελεύθερες ακτοπλοϊκές υπηρεσίες, όπου δεν παρέχεται αντιστάθμισμα. Αυτές οι υπηρεσίες συνήθως λειτουργούν σε ετήσια βάση.
- Ακτοπλοϊκές υπηρεσίες επιδοτούμενες από τον κρατικό προϋπολογισμό, μέσω σύναψης Συμβάσεων Ανάθεσης Δημόσιας Υπηρεσίας.

Όλες οι παραπάνω ακτοπλοϊκές υπηρεσίες παρέχονται κυρίως από πλοία με ελληνική σημαία και σε λιγότερη έκταση, από πλοία σημαίας άλλου Κράτους-Μέλους της Ε.Ε.

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται στοιχεία αναφορικά με την αγορά των θαλάσσιων ενδομεταφορών κατά την περίοδο 2021-2022.

Πίνακας 1. Στοιχεία εγχώριων ακτοπλοϊκών υπηρεσιών (2021 - 2022)

Έτος	Αριθμός διακινηθέντων επιβατών
2021	24.665.917
2022	33.851.697

3.2 ΑΓΟΡΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΑΚΤΟΠΛΟΪΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

Η αγορά των διεθνών ακτοπλοϊκών γραμμών περιλαμβάνει κυρίως τις ακτοπλοϊκές συνδέσεις μεταξύ Ελλάδας και Ιταλίας. Οι διεθνείς ακτοπλοϊκές γραμμές που συνδέουν τα λιμάνια της Ηγουμενίτσας και της Πάτρας με τα ιταλικά λιμάνια του Μπρίντεζι, του Μπάρι, της Ανκόνα και της Βενετίας, λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και μεταφέρουν χιλιάδες επιβάτες, ιδιωτικά οχήματα και εμπορευματικά φορτηγά. Ο επόμενος πίνακας παρέχει στοιχεία αναφορικά με τον όγκο των διεθνών ακτοπλοϊκών συγκοινωνιών επικεντρώνοντας στα προαναφερθέντα ελληνικά λιμάνια για τα έτη 2021 και 2022.

Πίνακας 2. Στοιχεία διεθνών ακτοπλοϊκών γραμμών ανά λιμένα (2021 - 2022)

Λιμένες	Έτος	Αριθμός δρομολογίων	Επιβιβασθέντες επιβάτες	Αποβιβασθέντες επιβάτες
Ηγουμενίτσα	2021	3.566	299.537	328.598
	2022	3.124	382.742	413.548
Πάτρα	2021	987	155.566	141.035
	2022	1117	201.845	177.480

4. Ο ΤΟΜΕΑΣ ΤΗΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Κατά τον τρέχοντα χρόνο, η βιομηχανία της κρουαζιέρας βρίσκεται σε μία περίοδο ταχείας ανάπτυξης από τη στιγμή που πλήθος ελληνικών νησιών περιλαμβάνονται ανάμεσα στους πιο δημοφιλείς προορισμούς παγκοσμίως. Πολλά ελληνικά λιμάνια χρησιμοποιούνται από τις μεγαλύτερες εταιρείες κρουαζιέρας ως ενδιάμεσοι σταθμοί. Ωστόσο, τα κυριότερα λιμάνια που συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο μερίδιο αφίξεων κρουαζιερόπλοιων είναι αυτά του Πειραιά, της Σαντορίνης, της Μυκόνου, της Ρόδου, της Κέρκυρας και του Ηρακλείου. Το λιμάνι του Πειραιά είναι επίσης σημαντικός κομβικός λιμένας (hub port) προγραμμάτων κρουαζιέρας. Ο παρακάτω πίνακας παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τομέα της κρουαζιέρας στην Ελλάδα.

Πίνακας 3. Ο κλάδος της κρουαζιέρας σε αριθμούς (2021 - 2022)

Έτος	Αφίξεις κρουαζιερόπλοιων	Επιβάτες κρουαζιέρας
2021	1.972	1.271.775
2022	4.597	4.161.065

5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΕ) 1177/2010

Καθώς το εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές προϋπήρχε του Κανονισμού (ΕΕ) 1177/2010, η εναρμόνιση των διατάξεων της ενωσιακής νομοθεσίας επετεύχθη με την κωδικοποίηση του ν. 3709/2008 ενσωματώνοντας σε ενοποιημένο κείμενο τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις αυτού.

Επιπρόσθετα, ο ελληνικός ΕΦΕ εξέδωσε την Αριθμ.: 3332.12/05/13/14-06-2013 υπουργική απόφαση (Β'1453) και την Αριθμ.: 3332.12/10/13/27-09-2013 εγκύκλιο, οι οποίες καθόρισαν το πλαίσιο του μηχανισμού διαχείρισης των παραπόνων και τις αρμοδιότητες και ενέργειες όλων των εμπλεκόμενων αρχών εποπτείας.

Η Ελλάδα δεν έχει αιτηθεί καμία εξαίρεση από την εφαρμογή του Κανονισμού για υπηρεσίες θαλάσσιας επιβατικής μεταφοράς οι οποίες διέπονται από υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας, συμβάσεις δημόσιας υπηρεσίας ή ολοκληρωμένες υπηρεσίες (Άρθρο 2 παρ. 4 του Κανονισμού (ΕΕ) 1177/2010).

5.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ Η' (ΔΙΑΖ) ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΘΑΛΑΣΣΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Σε καθημερινή βάση, ο ελληνικός ΕΦΕ επιβλέπει και ελέγχει, μέσω των περιφερειακών Λιμενικών Αρχών, τους πίνακες των ανακοινωθέντων αναχωρήσεων και αφίξεων των δρομολογίων των πλοίων, έχοντας ανά πάσα στιγμή τη δυνατότητα επιβολής της

νομοθεσίας. Υπάρχουν περισσότεροι από διακόσιοι (200) ελληνικοί λιμένες όπου βρίσκονται τοπικά Λιμεναρχεία. Οι περιφερειακές αυτές Λιμενικές Αρχές έχουν άμεσες αρμοδιότητες εποπτείας και διερεύνησης περιπτώσεων παραβίασης της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών, ακόμα κι όταν δεν έχει υπάρξει παράπονο επιβάτη.

5.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Το ΥΝΑΝΠ έχει εκδώσει μία σειρά νομοθετικών διατάξεων, οι οποίες διασφαλίζουν την παροχή συνθηκών πρόσβασης σε όλους τους επιβάτες, χωρίς καμία διάκριση. Στο Ετήσιο Σχέδιο Δράσης του ΥΝΑΝΠ έχει ενταχθεί Στόχος εξασφάλισης Προσβασιμότητας στις Μεταφορές. Μερικές από τις δράσεις αφορούν στην εξασφάλιση προσβασιμότητας σε πλοία και λιμένες, στην εξασφάλιση των απαιτούμενων χρηματοδοτικών κινήτρων προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι απαιτούμενες παρεμβάσεις και στην δημοσιοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης προσβασιμότητας πλοίων και λιμένων.

5.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΑ ΠΛΟΙΑ

Αναφορικά με τις διευκολύνσεις για τους επιβάτες με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα στα πλοία, η εφαρμογή του Κανονισμού ελέγχεται μέσω των ετήσιων τακτικών επιθεωρήσεων για την έκδοση του Πιστοποιητικού Ασφαλείας του πλοίου, καθώς και από έκτακτους πρόσθετους ελέγχους.

5.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΟΥΣ ΛΙΜΕΝΕΣ

Όσον αφορά στις διευκολύνσεις προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα στους χώρους των λιμένων, το ΥΝΑΝΠ εποπτεύει τις λιμενικές υποδομές έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του Κανονισμού. Οι οργανισμοί και φορείς εκμετάλλευσης λιμένων είναι υποχρεωμένοι να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα συνεχούς βελτίωσης των συνθηκών πρόσβασης των επιβατών με αναπηρία στις λιμενικές εγκαταστάσεις. Στο πλαίσιο αυτό, ο ελληνικός ΕΦΕ έχει αποστείλει σε όλους τους οργανισμούς και φορείς εκμετάλλευσης λιμένων, έγγραφες απαιτήσεις και οδηγίες. Οι απαιτήσεις και οδηγίες αυτές έχουν συνταχθεί σε συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.ΑμεΑ.).

Το 2022, το ΥΝΑΝΠ πραγματοποίησε την καταγραφή των υφιστάμενων υποδομών προσβασιμότητας ΑμεΑ στους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς των Φορέων Διαχείρισης Λιμένων (συνθήκες πρόσβασης ΑμεΑ, δυνατότητα παροχής δωρεάν συνδρομής σε ΑμεΑ, ύπαρξη σημείου εντός ή εκτός των λιμενικών τερματικών σταθμών, κλπ.). Σημειώνεται ότι τέθηκε σε λειτουργία ενότητα με Τίτλο «Προσβασιμότητα Λιμένων από Άτομα με Αναπηρία & Μειωμένη Κινητικότητα (ΑμεΑ)» στις ιστοσελίδες του Υπουργείου Ναυτιλίας & Νησιωτικής Πολιτικής (ΥΝΑΝΠ)¹ και του Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής² όπου οι επιβάτες μπορούν να βρουν πληροφορίες σχετικές με την προσβασιμότητα στους ελληνικούς λιμένες. Σε σύντομο χρονικό διάστημα οι σελίδες αυτές θα είναι και στην αγγλική γλώσσα.

Επιπλέον, σε συνεργασία με την Ένωση Λιμένων Ελλάδος (Ε.ΛΙΜ.Ε.) και με σωματεία Α.μεΑ., διοργανώνονται σε τακτική βάση κοινά εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης των

¹ <https://www.ynanp.gr/el/gia-ton-polith/xrhsimes-plhrofories/>

² <https://www.hcg.gr/el/gia-ton-polith/koinwniko-ergo-drasesis/prosbasimothta-limenwn-apo-atoma-me-anaphria-meiwmenh-kinhtikothta-amea/>

εργαζομένων στα λιμάνια, ως εργαλείο βελτίωσης του επιπέδου της συνδρομής στους επιβάτες με αναπηρία.

5.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΥΡΩΣΕΩΝ

Το ΥΝΑΝΠ διερευνά και διαχειρίζεται κάθε παράπονο επιβάτη. Σε περιπτώσεις παραβίασης των διατάξεων του Κανονισμού και του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο σύστημα κανόνων κυρώσεων. Οι κυρώσεις μπορούν να είναι υπό την μορφή απλών συστάσεων έως την επιβολή διοικητικών προστίμων. Τα διοικητικά πρόστιμα κυμαίνονται από πενήντα ευρώ (50,00€) έως εξήντα χιλιάδες ευρώ (60.000,00€). Τα επιβληθέντα πρόστιμα είναι ανεξάρτητα από τυχόν άλλες ποινικές ή διοικητικές κυρώσεις που μπορούν να επιβληθούν από διατάξεις άλλης σχετικής νομοθεσίας.

Ο ελληνικός ΕΦΕ έχει μία συνεχή και στενή συνεργασία με τις ενώσεις και τους οργανισμούς που εκπροσωπούν μεταφορείς, πλοιοκτήτες, καταναλωτές και άτομα με αναπηρία. Εκπρόσωποι όλων των παραπάνω φορέων συμμετέχουν στο Συμβούλιο Ακτοπλοϊκών Συγκοινωνιών (Σ.Α.Σ.), ένα γνωμοδοτικό όργανο, υπό την αιγίδα του ΥΝΑΝΠ, το οποίο εξετάζει θέματα που αφορούν τη λειτουργία και το επίπεδο των παρεχόμενων ακτοπλοϊκών υπηρεσιών.

6. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο ελληνικός ΕΦΕ ενεργεί ως όργανο εξέτασης προσφυγών. Οι επιβάτες πρέπει πρώτα να απευθυνθούν στον μεταφορέα ή στον φορέα διαχείρισης λιμένα. Εφόσον, δεν λάβουν απάντηση ή η απάντηση δεν τους ικανοποιεί, τότε υποβάλλουν το παράπονό τους στο ΥΝΑΝΠ. Ο ελληνικός ΕΦΕ αποφασίζει εάν το παράπονο είναι βάσιμο και σε αυτή την περίπτωση διενεργεί πλήρη έρευνα της υπόθεσης. Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν το παράπονό τους είτε σε έγγραφη μορφή, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου, μία μονοσέλιδη φόρμα με στοιχεία και οδηγίες τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα, το οποίο έχει σχεδιαστεί από το ΥΝΑΝΠ για λόγους ευκολίας. Έντυπα Υποβολής Παραπόνων πρέπει να διαθέτουν όλα τα πλοία, καθώς επίσης και τα τουριστικά πρακτορεία και οι κατά τόπους Λιμενικές Αρχές. Κατ'εφαρμογή του Άρθρου 27 του Κανονισμού, ο ελληνικός ΕΦΕ είναι σε συνεχή επαφή και συνεργασία με όλους τους άλλους ΕΦΕ των υπολοίπων Κρατών-Μελών της Ε.Ε.

7. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Κατά την περίοδο 2021-2022, ο ελληνικός ΕΦΕ έλαβε συνολικά **διακόσια τριάντα οκτώ (238)** παράπονα επιβατών. Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει στοιχεία αναφορικά με τα υποβληθέντα παράπονα (αριθμός, τύπος και λόγος παραπόνου, αποτέλεσμα της υπόθεσης).

Πίνακας 4. Δεδομένα των υποβληθέντων παραπόνων στον ελληνικό ΕΦΕ(2021 - 2022)			
Έτος	Αριθμός ληφθέντων παραπόνων από τον ελληνικό ΕΦΕ	Λόγος παραπόνου	Παρατηρήσεις
2021	88 64 παράπονα διαβιβάστηκαν στον μεταφορέα σε πρώτο βαθμό διαχείρισης 03 παράπονα διαβιβάστηκαν σε οικείες λιμενικές αρχές 01 παράπονο διαβιβάστηκε σε φορέα εταίρου κράτους 21 παράπονα διαβιβάστηκαν από οικείες Λιμενικές Αρχές	35 (καθυστέρηση), 18 (μη ενημέρωση για καθυστέρηση), 12 (ακύρωση δρομολογίου), 02 (μη ενημέρωση για ακύρωση), 01 (ο μεταφορέας δεν παρείχε τροφή ή κατάλυμα), 05 (μη επιστροφή ναύλου), 02 (μη αποζημίωση ή λάθος αποζημίωση), 01 (μη δυνατότητα πρόσβασης & δωρεάν παροχή συνδρομής σε ΑμεΑ), 02 (αποζημίωση επιβάτη από μεταφορέα για απώλεια-φθορά αποσκευών) 03 (για λόγους ενδιαίτησης και ανωτέρας βίας), 03 (ακύρωση εισιτηρίων-επιστροφή χρημάτων), 01 (καθυστερημένη αποζημίωση), 02 (αλλαγή εισιτηρίων), 01 (αδυναμία χρησιμοποίησης εισιτηρίων λόγω πανδημίας),	79 παράπονα επιλύθηκαν, 03 παράπονα κρίθηκαν ως αβάσιμα, 06 παράπονα δεν αποζημιώθηκαν από τον μεταφορέα,
2022	118 83 παράπονα διαβιβάστηκαν στον μεταφορέα σε πρώτο βαθμό διαχείρισης 35 παράπονα διαβιβάστηκαν από οικείες Λιμενικές Αρχές	53 (καθυστέρηση), 11 (μη ενημέρωση για καθυστέρηση), 17 (ακύρωση δρομολογίου), 03 (μη ενημέρωση για ακύρωση), 01 (ο μεταφορέας δεν παρείχε τροφή ή κατάλυμα), 01 (μη προώθηση επιβάτη στον προορισμό του), 01 (ο μεταφορέας δεν απάντησε εντός δύο μηνών), 09 (για λόγους ενδιαίτησης και ανωτέρας βίας), 13 (ακύρωση εισιτηρίων-επιστροφή χρημάτων), 01 (καθυστερημένη αποζημίωση), 01 (αλλαγή εισιτηρίων), 01 (αποζημίωση διαφοράς ναύλου),	86 παράπονα επιλύθηκαν, 32 παράπονα δεν αποζημιώθηκαν από τον μεταφορέα

Αναφορικά με τα παραπάνω στοιχεία, πρέπει να σημειωθεί ότι μία υπόθεση παραπόνου συχνά περιλαμβάνει περισσότερους από έναν λόγους. Σε σχέση με τα παράπονα που υπεβλήθησαν στο ΥΝΑΝΠ, προκύπτουν τα παρακάτω συμπεράσματα:

α) Όλα τα υποβληθέντα παράπονα σχετίζονταν με υπηρεσίες ακτοπλοϊκής συγκοινωνίας και δεν υπήρχε παράπονο για υπηρεσία κρουαζιέρας.

β) Στις περισσότερες περιπτώσεις παραπόνων που σχετίζονταν με απαιτήσεις αποζημίωσης, οι μεταφορείς συχνά προσέφεραν αποζημίωση ή αντισταθμιστική παροχή μεγαλύτερης αξίας από αυτή που προβλέπεται από τη νομοθεσία.

Για την περίοδο 2021-2022, υποβλήθηκαν έξι (06) παράπονα αναφορικά με έλλειψη προσβασιμότητας ή συνδρομής σε επιβάτες με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα σε πλοίο.

Πίνακας 5. Δεδομένα παραπόνων που υπεβλήθησαν σε φορείς λιμένων (2021 - 2022)

Έτος	Αριθμός παραπόνων που υπεβλήθησαν σε φορείς λιμένων	Λόγος παραπόνου	Παρατηρήσεις
2021	0	---	---
2022	0	---	---

8. ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΥΡΩΣΕΩΝ-ΠΟΙΝΩΝ

Κατά την περίοδο 2021-2022, το ΥΝΑΝΠ επέβαλε κυρώσεις σε δέκα (10) υποθέσεις για το 2021 συνολικής αξίας (1250,00 €) και δεκατρείς (13) κυρώσεις για το έτος 2022 συνολικής

αξίας (2455,00 €). Ο παρακάτω πίνακας παρέχει στοιχεία για τον αριθμό των ποινών που υπεβλήθησαν, καθώς και την αιτιολογία της ποινής που παραβιάστηκε.

Πίνακας 6. Δεδομένα κυρώσεων-ποινών (2021 - 2022)

Έτος	Αριθμός και τύπος κυρώσεων	Σε περίπτωση διοικητικών προστίμων, επιβληθέν ποσό	Λόγος επιβολής ποινής
2021	10 διοικητικά πρόστιμα	Χίλια διακόσια πενήντα ευρώ (1250,00 €)	Α) ΜΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΙΒΑΤΗ ΓΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ. Β) ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ. Γ) ΜΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙ ΤΟΥ ΝΑΥΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ ΣΕ ΕΜΦΑΝΗ ΣΗΜΕΙΟ ΠΙΝΑΚΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ Δ) ΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η' ΜΗ ΕΓΚΑΙΡΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ- ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΕΠΙΒΑΤΗ
2022	13 διοικητικά πρόστιμα	Δύο χιλιάδες τετρακόσια πενήντα πέντε ευρώ (2455,00 €)	Α) ΜΗ ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ ΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΟΥ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ Β) ΔΕΝ ΤΗΡΟΥΣΕ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ Η ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΣΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ Γ) ΜΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΟΛΟΚΛΗΡΟΥ ΝΑΥΛΟΥ Δ) ΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΣΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΠΙΒΑΤΗ ΕΝΤΟΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ Ε) ΑΡΝΗΣΗ ΝΑΥΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΜΕΙΩΜΕΝΟΥ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ ΣΕ ΑΤΟΜΟ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΤ) ΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ- ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΕΠΙΒΑΤΗ

9. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΟΣΗ

Ο επίσημος ιστότοπος του ελληνικού ΕΦΕ (www.ynanp.gr) παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και κατευθύνσεις στους επιβάτες (νομοθεσία, πληροφοριακό έντυπο, Έντυπο Υποβολής Παραπόνων). Το ίδιο πληροφοριακό υλικό είναι διαθέσιμο και στον επίσημο ιστότοπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής (www.hcg.gr).

Με την ισχύουσα νομοθεσία έχουν καθοριστεί πρότυπα καλής συμπεριφοράς για τους μεταφορείς, τους εκδότες εισιτηρίων και τους φορείς διαχείρισης λιμένων. Αυτά τα πρότυπα σχετίζονται με την υποχρεωτική τοποθέτηση περιληπτικών πινάκων πληροφόρησης για τα δικαιώματα των επιβατών τόσο στα πλοία όσο και στα τουριστικά γραφεία και στους χώρους των λιμένων. Επιπλέον, οι εν λόγω πίνακες πρέπει να είναι διαθέσιμοι και στους χώρους υποδοχής των πλοίων σε γραφή Μπράιλ (Braille), κατόπιν αιτήματος του επιβάτη, για τυφλά άτομα ή άτομα με προβλήματα όρασης.

Το ΥΝΑΝΠ, σε συνεργασία με την Ένωση Καταναλωτών Ελλάδος, έχει σχεδιάσει ένα έξυπνο φυλλάδιο πληροφόρησης. Μέσα από είκοσι μία (21) απλές ερωτήσεις και απαντήσεις, οι επιβάτες μπορούν να ενημερωθούν για τα δικαιώματά τους στις θαλάσσιες μεταφορές. Έντυπα φυλλάδια διανέμονται από τις Λιμενικές Αρχές σε τακτική βάση σε περιόδους

υψηλής επιβατικής κίνησης (περίοδος Χριστουγέννων και Πάσχα, Σαββατοκύριακα, θερινή περίοδος κ.λπ.).

Ο ελληνικός ΕΦΕ συνεργάζεται στενά με την Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγού του Καταναλωτή, μέλους του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, τόσο στην επίλυση υποθέσεων παραπόνων όσο και στη διοργάνωση ενημερωτικών εκστρατειών.

ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ:

- <https://www.ynanp.gr/el/gia-ton-polith/nomo8esia/nomothesia-dieuthynse-thalassion-synkointhalassion-synkoinonion/dths-nomoi-pd/nomoi-pd-dikaiomata-epibatwn-stis-thalasthalassies-metaphores/>
- <https://www.hcg.gr/el/gia-ton-polith/nomo8esia/nomothesia-dieuthynse-thalassion-synkointhalassion-synkoinonion-222/dths-nomoi-pd-223/nomoi-pd-dikaiomata-epibatwn-stis-thalasthalassies-metaphores-225/>
- <https://www.hcg.gr/el/gia-ton-polith/sas-endiaferi/enhmerwtika-entypa-epibatwn/xarta-dikaiomatwn-epibatwn/>
- <https://www.ynanp.gr/el/gia-ton-polith/xrhsimes-plhrofories/>) και του Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής
- <https://www.hcg.gr/el/gia-ton-polith/koinwniko-ergo-draseis/prosbasimothta-limenwn-apo-atoma-me-anaphria-meiwmenh-kinhtikothta-amea/>)
- <https://www.synigoroskatanaloti.gr/en/submit-complaint>