



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

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

Κανονισμός (ΕΕ) 1177/2010

**ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΥΣ 2017 ΤΟΥ
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Πειραιάς, Μάιος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ο Ελληνικός Εθνικός Φορέας Εφαρμογής.....	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. Στατιστικά Διαχείρισης Παραπόνων.....	7
8. Στατιστικά Κυρώσεων-Ποινών.....	9
9. Πληροφόρηση και Διάδοση.....	10

Δικαιώματα επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές

Κανονισμός (ΕΕ) 1177/2010

Έκθεση Δραστηριότητας έτους 2017 του Ελληνικού Εθνικού Φορέα Εφαρμογής

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.

Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής (ΥΝΑΝΠ) έχει ορισθεί από την Ελληνική Πολιτεία ως ο Εθνικός Φορέας Εφαρμογής (ΕΦΕ) της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές. Από το 2008 η Ελλάδα έχει καθιερώσει, με το νόμο 3709/2008 (ΦΕΚ Α' 213/14-10-2008), ένα ολοκληρωμένο εθνικό νομοθετικό πλαίσιο αναφορικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές, ορίζοντας παράλληλα ως Εθνικό Φορέα Εφαρμογής (ΕΦΕ) της εν λόγω νομοθεσίας το πρώην Υπουργείο Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής (σήμερα μετονομάζομενο σε 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.

2. Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το ΥΝΑΝΠ έχει ως κύριους σκοπούς 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 (ΛΣ-ΕΛΑΚΤ), το οποίο είναι αρμόδιο για την εφαρμογή των κανόνων δικαίου στη θάλασσα, στα πλοία, στους λιμένες και τις παράκτιες περιοχές 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 στις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΟΚ) 3577/1992. Διακρίνεται σε δύο επιμέρους τομείς, στην αγορά των θαλάσσιων ενδομεταφορών και στην αγορά των διεθνών γραμμών ακτοπλοΐας.

ΑΓΟΡΑ ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ ΕΝΔΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

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

- Ελεύθερες ακτοπλοϊκές υπηρεσίες όπου δεν παρέχεται επιδότηση (μίσθωμα). 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 2015-2016.

Πίνακας 1. Στοιχεία εγχώριων ακτοπλοϊκών υπηρεσιών

Έτος	Αριθμός διακινηθέντων επιβατών	Αριθμός δραστηριοποιούμενων μεταφορέων
2015	31.170.029	150
2016	31.430.421	164

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, της Βενετίας και της Τεργέστης, 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 επικεντρωμένη στα προαναφερθέντα ελληνικά λιμάνια για τα έτη 2015 και 2016.

Πίνακας 2. Στοιχεία διεθνών ακτοπλοϊκών γραμμών ανά λιμένα

Λιμένες	Έτος	Αριθμός δρομολογίων	Επιβιβασθέντες επιβάτες	Αποβιβασθέντες επιβάτες	Αριθμός μεταφορέων
Ηγουμενίτσα	2015	3.299	389.646	404.636	6
	2016	3.716	399.625	422.265	6
Πάτρα	2015	1.492	245.922	235.540	6
	2016	1.412	230.194	228.135	6

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 το 2015 και το 2016 σε αριθμούς

Έτος	Αφίξεις κρουαζιερόπλοιων	Επιβάτες κρουαζιέρας	Δραστηριοποιούμενες εταιρείες κρουαζιέρας
2015	4.247	4.814.845	53
2016	4.289	5.029.309	54

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 τις απαραίτητες τροποποιήσεις του ν. 3709/2008. Επιπρόσθετα, ο ελληνικός ΕΦΕ εξέδωσε την Αριθ.Πρωτ. 3332.12/05/13/14-06-2013 υπουργική απόφαση (ΦΕΚ Β' 1453) και την Αριθ.Πρωτ. 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(4) του Κανονισμού (ΕΕ) 1177/2010).

ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ Ή 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.

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. Το ΥΝΑΝΠ έχει εκδώσει μία σειρά νομοθετικών διατάξεων (προεδρικά διατάγματα 66/2005 και 44/2011, υπ' Αριθ.Πρωτ. 4338.35/01/06/16-05-2006 εγκύκλιος), τα οποία διασφαλίζουν την παροχή συνθηκών πρόσβασης για όλους τους επιβάτες, χωρίς καμία διάκριση για εκείνους με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα. Επιπλέον, ο ελληνικός ΕΦΕ έχει πρόσφατα εκδώσει την Αριθ.Πρωτ. 2311.8/34058/16/18-04-2016 υπουργική απόφαση, με την οποία συστήνεται ένα συμβουλευτικό όργανο εμπειρογνομόνων για την εξέταση όλων των πρακτικών θεμάτων που σχετίζονται με την προσβασιμότητα των επιβατών με αναπηρία στα επιβατικά ακτοπλοϊκά πλοία.

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 διενεργεί τακτική εποπτεία των λιμενικών υποδομών έτσι ώστε να αναταποκρίνονται 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 για τις λιμενικές υποδομές. Οι απαιτήσεις και οδηγίες αυτές έχουν συνταχθεί σε συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.ΑμεΑ.). Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια των τελευταίων δύο ετών, οι οργανισμοί διαχείρισης των σημαντικών ελληνικών λιμανιών του Πειραιά, της Θεσσαλονίκης, της Πάτρας, του Βόλου, της Ραφήνας και του Λαυρίου, έχουν προβεί στην υλοποίηση πολλών έργων υποδομής που διασφαλίζουν την απρόσκοπτη προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία στις λιμενικές εγκαταστάσεις. 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 εργαζομένων στα λιμάνια, ως εργαλείο βελτίωσης του επιπέδου της συνδρομής στους επιβάτες με αναπηρία.

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 τριάντα ευρώ (30,00€) έως πενήντα χιλιάδες ευρώ (50.000,00€). 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 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 τον 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 25(3) του Κανονισμού, ο ελληνικός ΕΦΕ είναι σε συνεχή επαφή και συνεργασία με όλους τους άλλους ΕΦΕ των υπολοίπων Κρατών-Μελών της Ε.Ε. Κατά λόγο αρμοδιότητας, κατά την περίοδο 2015-2016, το ΥΝΑΝΠ έλαβε τρία (03) παράπονα από τον αυστριακό ΕΦΕ και ένα (01) από τον γερμανικό ΕΦΕ, ενώ αντίστοιχα διαβίβασε ένα (01) παράπονο στον αρμόδιο ιταλικό ΕΦΕ.

7. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Κατά την περίοδο 2015-2016, ο ελληνικός ΕΦΕ έλαβε συνολικά εκατόν είκοσι οκτώ (128) παράπονα επιβατών. Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει στοιχεία αναφορικά με τα υποβληθέντα παράπονα (αριθμός, τύπος και λόγος παραπόνου, αποτέλεσμα της υπόθεσης).

Πίνακας 4. Στατιστικά δεδομένα των υποβληθέντων παραπόνων στον ελληνικό ΕΦΕ

Έτος	Αριθμός ληφθέντων παραπόνων από τον ελληνικό ΕΦΕ	Λόγος παραπόνου	Παρατηρήσεις
2015	41 (25 παράπονα διαβιβάστηκαν στον μεταφορέα σε πρώτο βαθμό διαχείρισης / 16 παράπονα εξετάστηκαν σε επίπεδο προσφυγής)	20 (καθυστέρηση), 17 (μη ενημέρωση για καθυστέρηση), 12 (ακύρωση), 05 (μη ενημέρωση για ακύρωση), 04 (ο μεταφορέας δεν παρείχε τροφή ή κατάλυμα), 04	28 παράπονα επιλύθηκαν, 12 παράπονα κρίθηκαν ως αβάσιμα και 01 παράπονο διαβιβάστηκε στον ιταλικό ΕΦΕ

		(χαμηλότερη αποζημίωση από την προβλεπόμενη), 02 (μη πρόσβαση σε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων από τον μεταφορέα), 01 (ο μεταφορέας δεν απάντησε εντός δύο μηνών).	
2016	87 (56 παράπονα διαβιβάστηκαν στον μεταφορέα σε πρώτο βαθμό διαχείρισης / 31 παράπονα εξετάστηκαν σε επίπεδο προσφυγής)	49 (καθυστέρηση), 30 (ακύρωση), 14 (μη ενημέρωση για καθυστέρηση), 13 (μη ενημέρωση για ακύρωση), 08 (απώλεια ανταπόκρισης), 07 (ο μεταφορέας δεν παρείχε τροφή ή κατάλυμα), 05 (χαμηλότερη αποζημίωση από την προβλεπόμενη), 03 (μη πρόσβαση σε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων από τον μεταφορέα), 01 (ο μεταφορέας δεν απάντησε εντός δύο μηνών).	68 παράπονα επιλύθηκαν ενώ 19 παράπονα κρίθηκαν ως αβάσιμα

Αναφορικά με τα παραπάνω στατιστικά στοιχεία, πρέπει να σημειωθεί ότι μία υπόθεση παραπόνου συχνά περιλαμβάνει περισσότερους από έναν λόγους. Αναλύοντας 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 2015-2016, δεν υποβλήθηκε παράπονο αναφορικά με έλλειψη προσβασιμότητας ή συνδρομής σε επιβάτες με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα τόσο σε πλοία όσο και σε λιμενικές εγκαταστάσεις. Συνεπώς, κανένα παράπονο δεν υποβλήθηκε σε φορείς διαχείρισης λιμένων.

Πίνακας 5. Στατιστικά στοιχεία παραπόνων που υπεβλήθησαν σε φορείς λιμένων

Έτος	Αριθμός παραπόνων που υπεβλήθησαν σε φορείς λιμένων	Λόγος παραπόνου	Παρατηρήσεις
2015	0	---	---
2016	0	---	---

8. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΚΥΡΩΣΕΩΝ-ΠΟΙΝΩΝ

Κατά την περίοδο 2015-2016, το ΥΝΑΝΠ επέβαλε κυρώσεις σε έξι (06) υποθέσεις παραπόνων. Οι εν λόγω κυρώσεις αποτελούσαν διοικητικά πρόστιμα συνολικής αξίας δύο χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα ευρώ (2.450,00€).

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει στοιχεία για τον αριθμό των ποινών που υπεβλήθησαν, καθώς και την αιτιολογία της ποινής και τη διάταξη του Κανονισμού που παραβιάστηκε.

Πίνακας 6. Στατιστικά δεδομένα κυρώσεων-ποινών

Έτος	Αριθμός και τύπος κυρώσεων	Σε περίπτωση διοικητικών προστίμων, επιβληθέν ποσό	Λόγος επιβολής ποινής
2015	4 διοικητικά πρόστιμα	Δύο χιλιάδες εκατόν πενήντα ευρώ (2.150,00€)	2 πρόστιμα (2×1.000,00€) για μη προώθηση και μη καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση ακύρωσης ταξιδιού (Άρθρα 18(1) και 19(1) του Κανονισμού / Άρθρο 10(3) του νόμου 3709/2008), ----- 1 πρόστιμο (100,00€) για μη απάντηση του μεταφορέα εντός δύο μηνών (Άρθρο 24(2) του Κανονισμού / Άρθρο 4(1) της Αριθ.Πρωτ. 3332.12/05/13/14-06-2013 υπουργικής απόφασης), ----- 1 πρόστιμο (50,00€) για μη έγκαιρη καταβολή επιστροφής

			ναύλου (Άρθρο 18(3) του Κανονισμού / Άρθρο 13(2) του νόμου 3709/2008)
2016	3 διοικητικά πρόστιμα	Τριακόσια ευρώ (300,00€)	<p>1 πρόστιμο (100,00€) για μη απάντηση του μεταφορέα εντός δύο μηνών (Άρθρο 24(2) του Κανονισμού / Άρθρο 4(1) της Αριθ.Πρωτ. 3332.12/05/13/14-06-2013 υπουργικής απόφασης),</p> <p>-----</p> <p>1 πρόστιμο (100,00€) για μη παροχή τροφής ή καταλύματος στον επιβάτη σε περίπτωση καθυστέρησης αναχώρησης (Άρθρο 17(1) του Κανονισμού / Άρθρο 6(2α) του νόμου 3709/2008)</p> <p>-----</p> <p>1 πρόστιμο (100,00€) για μη παροχή καταλύματος σε περίπτωση καθυστέρησης αναχώρησης (Άρθρο 17(2) του Κανονισμού / Άρθρο 6(2β) του νόμου 3709/2008)</p>

9. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΟΣΗ

Ο επίσημος ιστότοπος του ελληνικού ΕΦΕ (www.yen.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 Μπράιγ (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. Στις 22 Ιουλίου 2016, στο λιμάνι της Ραφήνας, στελέχη του ΥΝΑΝΠ και του Συνηγού του Καταναλωτή διένειμαν πληροφοριακό υλικό για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές και πληροφόρησαν εκατοντάδες επιβάτες για τους τρόπους διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους.

ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

- <https://www.yen.gr/web/guest/dikaiomata-epivaton-stis-thalassies-metafores>
- <https://www.yen.gr/web/guest/dromologia>
- <https://www.yen.gr/web/guest/nomoi-pd-dikaiomata-epibaton-stis-thalassies-metaphores>
- <https://www.yen.gr/web/guest/ypapofaseis-dikaiomata-epibaton-stis-thalassies-metaphores>
- <http://www.hcg.gr/node/5151>