

ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: "Οι διαδικασίες check-in και οι υπηρεσίες σε πτήση (in flight services). Σύγκριση των μοντέλων αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους και τακτικών αερομεταφορών"

ΟΝΟΜΑ ΕΙΣΗΓΗΤΗ: ΑΒΡΑΜΟΠΟΥΛΟΣ ΑΒΡΑΑΜ

ΟΝΟΜΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ: ΣΚΑΝΔΑΛΗΣ ΘΕΟΔΟΣΙΟΣ



ΠΑΤΡΑ 2005

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	6062
----------------------	------

“Αφιερώνεται σε όλους αυτούς που
συνέβαλαν στην περάτωση των σπουδών μου”

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

- 1.1 Η μεταφορά ως μέσο επικοινωνίας
- 1.2 Εναέρια μέσα μεταφοράς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

- 2.1 Το ζήτημα της κυριαρχίας στον εναέριο χώρο
- 2.2 Το συνέδριο του Παρισιού- 1919
- 2.3 Η σύμβαση της Αβάνας-1928
- 2.4 Η σύμβαση της Βαρσοβίας 1929
- 2.5 Η διάσκεψη του Σικάγου 1944
- 2.6 Η δημιουργία του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO)
- 2.7 Η δημιουργία της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA)
- 2.8 Η συμφωνία των Βερμούδων-1946
- 2.9 Ο νόμος για το διεθνή ανταγωνισμό στις αερομεταφορές-1979
- 2.10 Διεθνής ανάπτυξη
- 2.11 Παγκοσμιότητα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

- 3.1 Τα επιχειρήματα υπέρ ή κατά της απελευθέρωσης
- 3.2 Οι πιέσεις πάνω στο σύστημα κανονισμών μετά το 1972
- 3.3 Μέτρα προς την απελευθέρωση
- 3.4 Οι σχέσεις με την IATA
- 3.5 Η εξάπλωση της απελευθέρωσης
- 3.6 Επιπτώσεις της απελευθέρωσης στο Βόρειο Ατλαντικό και Βόρειο Ειρηνικό
- 3.6.1 Νέες Εταιρείες και Επέκταση Χωρητικότητας
- 3.6.2 Καθοδικές Πιέσεις στους Ναύλους και στις Αποδόσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

- 4.1 Τυπολογία αεροπορικών εταιριών
- 4.1.1 Πτήσεις charters -Ναυλωμένες πτήσεις
- 4.2 Οι νέες ελληνικές ιδιωτικές αεροπορικές εταιρείες
- 4.2.1 Η Air Greece
- 4.2.2 Cronus Airlines
- 4.3 Αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους
- 4.3.1 Το φαινόμενο Easy Jet

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

- 5.1 Δομές και Οργάνωση αερομεταφορών
- 5.2 Το αεροπορικό προϊόν
- 5.3 Ανάγκες του επιβάτη κοντινών αποστάσεων
- 5.4 Τιμή
- 5.5 Προγράμματα συχνών επιβατών
- 5.6 Επιθυμίες του επιβάτη κοντινών αποστάσεων
- 5.7 Ο επιβάτης μακρινών αποστάσεων
- 5.8 Η αγορά του ταξιδιού αναψυχής

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

- 6.1 British Airways
- 6.2 Lufthansa
- 6.3 KLM- Royal Dutch Airlines
- 6.4 Jet 2 (Low-Cost Carrier)
- 6.5 Easy Jet(Low-Cost Carrier)
- 6.6 Aegean Airlines
- 6.7 Πτήσεις Charter- KLM Cityhopper

6.8 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΙΣΗΤΗΡΙΟ

6.9 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 Η ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΩΣ ΜΕΣΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η ανάγκη του ανθρώπου για επικοινωνία, μεταφορά προσώπων και εμπορευμάτων από το ένα σημείο της γης στο άλλο, ήταν πολύ έντονη από την αρχαιότητα.

Αρχικά η πειρατεία με τους γνωστούς ληστές των θαλασσών και ύστερα το εμπόριο, αποτέλεσαν τα πρώτα κίνητρα για την προσπάθεια που κατέβαλε ο άνθρωπος ώστε να κατάφερε να κατασκευάσει, να αναπτύξει και τελειοποιήσει τα μέσα μεταφοράς και συγκοινωνίας, τα οποία απολαμβάνουμε σήμερα στην πιο εξελιγμένη τους μορφή.

Οι πρώτοι άνθρωποι όταν ήθελαν να πάνε από τον ένα τόπο στον άλλο, διέθεταν μόνο τις μυϊκές τους δυνάμεις. Ως μόνο μέσο συγκοινωνίας και μεταφοράς τους είχαν το βράδισμα και το κολύμπι. Αρκετά χρόνια αργότερα άρχισαν να χρησιμοποιούν διάφορα ζώα και να κατασκευάζουν μέσα πλεύσης και υποτυπώδη αμάξια. Η γοργή όμως εξέλιξη του ανθρώπου, είχε ως συνέπεια να βελτιώνονται αδιάκοπα τα μέσα συγκοινωνίας και μεταφοράς. Και αφού αναφέραμε ως κίνητρο-το πιο βασικό- το εμπόριο, δεν πρέπει να ξεχνάμε και τους παλιούς θαλασσοπόρους οι οποίοι ξεκίνησαν για την αναζήτηση νέων τόπων που θα αποτελούσαν ταυτόχρονα οι νέες αγορές αγαθών.

"Το νερό είναι κάτι το θαυμάσιο" έγραφε ο ποιητής Πίνδαρος. Τα πελάγη λοιπόν και οι ωκεανοί, αποτέλεσαν σοβαρή πρόκληση για τον άνθρωπο από την εποχή που έπαψε να είναι τρωγλοδύτης, βγήκε έξω από το στενό περιβάλλον του και άρχισε να εξερευνά τον κόσμο. Οι άνθρωποι τότε ταξίδευαν με πολλή προσοχή από τη μία γνωστή ακτή στην άλλη. Λένε μάλιστα, πως οι Έλληνες για πρώτη φορά πραγματοποίησαν τον περίπλου της χώρας τους, ταξιδεύοντας από το ένα νησί στο πιο κοντινό του. Τα πλοία όμως μεγάλωσαν, οι ναυτικές γνώσεις διευρύνονταν και οι νέες περιόδοι της ιστορίας της θαλασσοπορίας δεν άργησαν να έρθουν. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε τις περιόδους που είναι των μεγάλων Ευρωπαϊκών εξερευνήσεων

και των μεγάλων ιστιοφόρων.

Ναι λοιπόν στη θάλασσα, αλλά γιατί όχι και στον αέρα;

Για να πραγματοποιήσουν το πανάρχαιο αυτό όνειρο, ορισμένοι γενναίοι αλλά και αφελείς παράλληλα άνθρωποι, έδεσαν στον ώμο τους και στα χέρια τους τεχνητά φτερά και ρίχτηκαν στο κενό από κάποιο επικίνδυνα ψηλό μέρος, όπως οι μυθικοί Έλληνες Δαίδαλος και Ίκαρος. Περισσότερο βέβαια να πούμε όλες αυτές οι προσπάθειες κατέληξαν σε καταγώδη αποτυχία και καταστροφή. Και ήταν τυχεροί όσοι επέζησαν από αυτές τις πολμηρές προσπάθειες.

Η απλή όμως μίμηση των πουλιών δεν ήταν αρκετή. Έπρεπε να μαθευτούν και τα μυστικά τους. Στην έρευνα αυτή, πολλοί επιστήμονες αφιέρωσαν την ζωή τους. Ο πιο διάσημος ήταν ο καλλιτέχνης Λεονάρντο Ντα Βίντσι, ο οποίος ανέλυσε την πτήση των πουλιών, σχεδίασε διάφορες ιπτάμενες μηχανές και πρώτος επινόησε την ιδέα του ελικοπτερου. Και όλα αυτά πριν από πεντακόσια (500) και πλέον χρόνια.

Ορισμένες βέβαια από τις ιδέες που είχαν οι άνθρωποι της εποχής εκείνης για το πως θα καταφέρουν στα στέκονται στον αέρα, ήταν στ' αλήθεια παράξενες και τρελές, όπως π.χ. το να προσδέσουν ένα σκάφος σε κοπάδι αγριόχηνες. Ωστόσο το πρόβλημα άρχισε να μελετάται σοβαρά και οι πρώτοι εκπρόσωποι των σχολών πτήσεων με σκάφη εμφανίστηκαν σταδιακά.

Φραντζέσκο ντε Λάνα, Τιμπέριο Καβάλλο, Ζοζέφ- Μισέλ και Ζακ Ετιέν Μονγκολφιέ, αδερφοί Ρομπέρ, οι φυσικοί Μπιότ και Ζοζέφ - Λουί Γκαίη Λουζάκ και πολλοί άλλοι.

Έτσι η προσπάθεια του ανθρώπου να πετάξει στα ύψη είχε πολλούς εκφραστές και πολλά θύματα, με την διαφορά όμως ότι η θυσία τους δεν ήταν ανώφελη. Γιατί, χάρη στους πρωτοπόρους εκείνους, ο άνθρωπος άρχισε να κατακτά και τους δρόμους του ουρανού.

Κάτι ανάλογο συνέβη με την ιστορία των σιδηροδρόμων, η οποία ήταν μακριά και εξίσου δύσκολη. Από τις πρώτες χειροκίνητες άμαξες πάνω σε ράγες και τις ατμομηχανές, μέχρι τα υπερσύγχρονα τρένα TGV της Γαλλίας.

Βλέπουμε λοιπόν ότι ο άνθρωπος κατέβαλε κυριολεκτικά μεγάλες προσπάθειες για να κάνει πραγματικότητα το όνειρο της μεταφοράς όχι μόνο των ανθρώπων αλλά και των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου, βοηθώντας έτσι και στη υλοποίηση της ανάγκης για επικοινωνία με τους συνανθρώπους του αλλά και στη γνωριμία με ξένους τόπους και λαούς. Όλη αυτή η προσπάθεια σε συνδυασμό με την ανακάλυψη του αγνώστου ως εκείνη την εποχή κόσμου, ώθησε τον άνθρωπο στην προσπάθεια βελτίωσης των μέσων, με τα οποία θα τον βοηθούσαν να φτάσει στους τόπους προορισμού του ταχύτερα και ασφαλέστερα.

Έτσι, με την πρόοδο της τεχνολογίας, δημιούργησε σύγχρονα και εξελιγμένα μέσα μεταφοράς και συγκοινωνίας, τα οποία τα διακρίνουμε σε τρεις κατηγορίες:

- α) χερσαία μέσα μεταφοράς,
- β) θαλάσσια μέσα μεταφοράς και
- γ) εναέρια μέσα μεταφοράς.

Στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζεται το πλαίσιο λειτουργίας των αερομεταφορών καθώς και μελέτες περιπτώσεων σχετικές με τις διαδικασίες ελέγχου (check in) καθώς και οι παρεχόμενες εν πτήση υπηρεσίες (in flight services) αντιπροσωπευτικών αεροπορικών εταιριών.

1.2 ΕΝΑΕΡΙΑ ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Τα εναέρια μέσα μεταφοράς είναι πολλά και ανάλογα με τις αποστάσεις, τον τόπο προορισμού και τις συνθήκες του ταξιδιού, διακρίνονται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες:

- α) Αεροπλάνα
- β) Ελικόπτερα
- γ) Ελικοφόρα Αεροπλάνα και
- δ) Αεροταξί

Από αυτά τα μέσα μεταφοράς (εναέρια), κυρίαρχη θέση έχει το αεροπλάνο λόγω των πλεονεκτημάτων που συγκεντρώνει, ιδιαίτερα όταν αναφερόμαστε σε μεγάλες αποστάσεις.

Η σύγχρονη εξέλιξη της τεχνολογίας, έχει επιτρέψει τη δυνατότητα κατασκευής μεγάλων επιβατικών αεροσκαφών που ταξιδεύουν με πολύ μεγάλες ταχύτητες, παρέχουν ανέσεις, ασφάλεια και χαμηλό ναύλο. Το γεγονός αυτό κάνει τη χρήση του πολύ διαδεδομένη στις μέρες μας.

Τα εναέρια μέσα μεταφοράς σήμερα, ανήκουν είτε σε κρατικές είτε σε ιδιωτικές εταιρίες που σκοπό έχουν την μεταφορά μέσω του αέρα προσώπων, εμπορευμάτων και ταχυδρομείου με πτητικές μηχανές, αλλά ταυτόχρονα φροντίζουν για την εξυπηρέτηση τόσο των επιβατών όσο και των αεροσκαφών στους αερολιμένες αποδοχής και αναχώρησης των χωρών όλου του κόσμου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ

Σήμερα, κάπου 90 χρόνια μετά το πρώτο ευπαθές σκάφος που ήταν φτιαγμένο από μέταλλο, ξύλο και ύφασμα και μαχόταν να διατηρηθεί στον αέρα μεταφέροντας ένα μοναδικό επιβάτη για 120 πόδια, η υδρογειο κάλυπτεται από ένα δίκτυο αεροπορικών διαδρομών. Οι τακτικές εταιρείες στον κόσμο μεταφέρουν περίπου 750.000 επιβάτες και καλύπτουν 6.000.000.000 μίλια το χρόνο. Ο αέρας έχει γίνει στην κυριολεξία μια λεωφόρος για το παγκόσμιο εμπόριο.

Αυτή η ανάπτυξη του αεροπλάνου σε σημαντικό μέσο μεταφοράς έχει προκαλέσει διεθνή προβλήματα- το συντονισμό λειτουργικών τεχνικών και νόμων, τη διάδοση τεχνικών και οικονομικών πληροφοριών- που είναι πέρα από τις δυνατότητες των ιδιαίτερων, μεμονωμένων κυβερνήσεων για να επιλυθούν. Η ανάγκη για ασφάλεια και αξιοπιστία στην αερομεταφορά περιλαμβάνει την ανέγερση αεροδρομίων, την τοποθέτηση αεροναυτιλιακών βοηθημάτων και την ίδρυση συστημάτων αναφοράς μετεωρολογικών στοιχείων.

Η προτυποποίηση των λειτουργικών πρακτικών για τις διεθνείς υπηρεσίες έχει ιδιαίτερη σημασία για να μην υπάρξει κανένα λάθος λόγω παρανόησης ή απειρίας. Η καθιέρωση τέτοιων προτύπων ή κανόνων για τον αέρα στον έλεγχο της εναέρια κυκλοφορίας ή την πιστοποίηση μεγάλης σημασίας που αφορούν στην ασφάλεια και στην οικονομική επιβίωση της διεθνούς πολιτική αεροπορίας απαιτούν περισσότερα από ότι μπορεί να προσφέρει η εθνική δραστηριότητα.

Με την επέκταση της εμπορικής αεροπορίας μετά τον πρώτο παγκόσμιο πόλεμο η ανάγκη για σχεδιασμό ενός διεθνούς κώδικα κανόνων που θα διέπει την εμπορική αεροπορία έγινε εμφανής. Η εμπορική αεροπορία, όπως και τα άλλα μέσα μεταφοράς συμπεριλαμβάνει δύσκολα νομικά προβλήματα όπως δικαιώματα και υποχρεώσεις των αποστολέων και

μεταφορέων και ζητήματα ευθυνών των μεταφορέων. Αυτά τα ζητήματα αρχικά χειρίζονταν από την εφαρμογή των νόμων διαφόρων χωρών, αλλά η έλλειψη ομοιομορφίας μεταξύ των εμπορικών νόμων διαφόρων χωρών, δημιούργησε ένα ανυπέρβλητο εμπόδιο στο διεθνές εμπόριο και την αερομεταφορά. Ως απάντηση σ' αυτή την ανάγκη, μερικοί σημαντικοί διεθνείς οργανισμοί προς την διεθνή κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την εμπορική αεροπορία.

Η πρώτη απαίτηση για την προώθηση μιας διεθνούς διάσκεψης για την κωδικοποίηση του ιδιωτικού-διεθνούς-αεροπορικού-νόμου έγινε από το διεθνές εμπορικό-επιμελητήριο. Στις διασκέψεις του 1923 και του 1925, αυτός ο οργανισμός υιοθέτησε μία πρόταση για την πληροφόρηση του κοινού, την ανάγκη καθιέρωσης ενός ενιαίου κώδικα για το διεθνή έλεγχο της ιδιωτικής εμπορική αεροναυτιλίας.

2.1 Το ζήτημα της κυριαρχίας στον εναέριο χώρο

Καθώς αναπτυσσόταν το αεροπλάνο κατά την διάρκεια της πρώτης δεκαετίας αυτού του αιώνα, τέθηκε το ζήτημα της κυριαρχία στον εναέριο χώρο πάνω από το κάθε κράτος. Θα έπρεπε ο εναέριος χώρος πάνω από το συγκεκριμένο κάθε φορά κράτος να θεωρηθεί κυριαρχία του ή θα έπρεπε ο εναέριος χώρος να θεωρηθεί διεθνής;

Θα έπρεπε το κάθε κράτος να κυριαρχεί στον εναέριο χώρο πάνω από αυτό έως μια περιορισμένη απόσταση από την επιφάνεια της γης και ο εναέριος χώρος πάνω από αυτό το όριο να θεωρηθεί ελεύθερος εναέριος χώρος; Θα έπρεπε να υπάρχει πλήρης ελευθερία στον εναέριο χώρο;

Δύο κυρίαρχες θεωρίες της εθνικής κυριαρχίας του εναέριου χώρου υποστηρίχθηκαν από τους διεθνείς δικαστές. Η πρώτη υποστήριζε πως ο εναέριος χώρος είναι ελεύθερος και συνεπώς τα κράτη δεν είχαν κυριαρχία είτε εν καιρώ ειρήνης, είτε εν καιρώ πολέμου, εκτός κι αν ήταν

αναγκαίο για την αυτοεπιβεβαίωση του κράτους. Η αντίθετη θέση υποστήριζε πως τα κράτη, πραγματικά έχουν δικαίωμα κυριαρχίας του εναέριου χώρου πάνω από το έδαφος τους. Υποστηρίζοντας ότι τα αεροσκάφη που πετούσαν μόνο λίγα μίλια πάνω από το έδαφος βρίσκονταν σε θέση να παρακολουθούν, να φωτογραφίζουν και να συγκεντρώνουν στοιχεία τα οποία θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν εναντίον του κράτους πάνω από το οποίο πετάνε αεροσκάφη.

Οι υποστηρικτές της ελευθερίας του εναέριου χώρου, θεωρούσαν πως οι θέσεις θα προωθήσουν το διεθνές αεροπορικό εμπόριο και την παγκόσμια ειρήνη. Οι, αντίθετοι στη θεωρία του ελεύθερου εναέριου χώρου πίστευαν πως η αρχή του ελεύθερου εναέριου χώρου πάνω από τα κράτη ερχόταν σε σύγκρουση με την εθνική κυριαρχία και θα απειλούσε τα εθνικά συμφέροντα και την ασφάλεια.

Στο τέλος του πρώτου παγκοσμίου πολέμου, τον Νοέμβριο του 1918, τα προβλήματα του διεθνούς ελέγχου του εναέριου χώρου αποτέλεσαν σημαντικά αντικείμενα για διαπραγματεύσεις στη διάσκεψη της ειρήνης. Ο γραμματέας της συμμαχικής επιτροπής αεροπορίας πρότεινε η επιτροπή θεμάτων να γίνει οργανισμός για τον διακανονισμό του διεθνούς εναέριου χώρου. Αυτή η ενέργεια εγκρίθηκε από τους αντιπροσώπους των συμμαχικών κρατών στη διάσκεψη της ειρήνης.

2.2 Το συνέδριο του Παρισιού- 1919

Οι αντιπρόσωποι από τις σύμμαχες χώρες συναντήθηκαν στο Παρίσι το 1919 και δημιούργησαν από την Διεθνή Επιτροπή για την Αεροναυτιλία και έθεσαν σε ισχύ το διεθνή Κώδικα Αεροναυτιλίας που συνήθως αναφέρεται ως η " Σύμβαση του Παρισιού του 1919". Το σχέδιο της σύμβασης συντάχθηκε αποκλειστικά από τις συμμαχικές δυνάμεις. Η εμπειρία του

πολέμου και η ενότητα των συμμαχικών δυνάμεων βοήθησε στην προώθηση της συμφωνίας μεταξύ τους και έκανε δυνατή την σύγκλιση διαφόρων θέσεων σχετικά με το ζήτημα της κυριαρχίας του εναέριου χώρου.

Η Διεθνής Επιτροπή Αεροναυτιλίας σχημάτισε τον κατάλογο αρχών του σχεδίου της σύμβασης που συμπεριλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Την αναγνώριση της αρχής της πλήρους και απόλυτης κυριαρχίας του κάθε κράτους στον εναέριο χώρο πάνω από τα εδάφη και τα χωρικά ύδατα που παρακολουθείται από ξένα αεροσκάφη όπως και το δικαίωμα κάθε κράτους να επιβάλλει την δικαιοδοσία του στον αέρα πάνω από τα εδάφη και τα χωρικά του ύδατα.
2. Η αναγνώριση της επιθυμίας για μεγαλύτερη δυνατή ελευθερία στη διεθνή αεροναυτιλία με την επιφύλαξη της αρχής της κυριαρχίας όσο αυτή η ελευθερία συμβαδίζει με την ασφάλεια του κράτους και την εφαρμογή λογικών κανονισμών σχετικά με την υποδοχή αεροσκαφών από τα συμβαλλόμενα κράτη και σύμφωνα με την εσωτερική νομοθεσία του κράτους.
3. Η αναγνώριση πως η αποδοχή και η μεταχείριση αεροσκαφών από συμβαλλόμενα κράτη θα διέπεται από την αναγνώριση της αρχής για απουσία διακρίσεων στη βάση της εθνικότητας.
4. Η αναγνώριση της αρχής πως το κάθε αεροσκάφος πρέπει να έχει την εθνικότητα μόνο του συμβαλλόμενου κράτους και πως κάθε αεροσκάφος πρέπει να είναι εγγεγραμμένο στα μητρώα του συμβαλλόμενου κράτους του οποίου έχει την εθνικότητα.

Οι ακόλουθοι όροι αναγνωρίστηκαν ως επιθυμητοί από μία διεθνή σκοπιά για την ασφαλή διεξαγωγή της αεροναυτιλίας.

1. Η απαίτηση πιστοποιητικού πλοϊμότητας και άδειας ασύρματου εξοπλισμού τουλάχιστον για τα αεροσκάφη που χρησιμοποιούνται για εμπορικούς σκοπούς - αμοιβαία αναγνώριση αυτών των πιστοποιητικών και αδειών από τα συμβαλλόμενα κράτη.

2. Αναγνώριση των αδειών των χειριστών και των άλλων μελών του πληρώματος των αεροσκαφών - αμοιβαία αναγνώριση αυτών των αδειών από τα συμβαλλόμενα κράτη.

3. Διεθνείς αεροπορικοί κανονισμοί συμπεριλαμβανομένων διεθνών κανόνων σήματα, φώτα και πρόληψη συγκρούσεων, κανονισμών για προσγείωση και διαδικασιών εδάφους.

Ανάμεσα στις αρχές που υιοθετήθηκαν για την καθοδήγηση του Συνεδρίου ήταν οι ακόλουθες:

1. Ιδιαίτερη μεταχείριση για στρατιωτικά, ναυτικά και κρατικά αεροσκάφη όταν βρίσκονται σε κυβερνητική υπηρεσία.

2. Το δικαίωμα της διέλευσης χωρίς προσγείωση για την διεθνή κυκλοφορία μεταξύ δύο σημείων έξω από την περιοχή ενός συμβαλλόμενου κράτους με την επιφύλαξη του δικαιώματος του κράτους πάνω από το οποίο γίνεται η υπέρπτηση, να κρατήσει γι'αυτό τη δική του εσωτερική εμπορική κυκλοφορία και να ζητήσει την προσγείωση οποιουδήποτε αεροσκάφους υπερίπταται με την χρήση των κατάλληλων σημάτων.

3. Το δικαίωμα χρήσης από τα αεροσκάφη όλων των συμβαλλόμενων κρατών όλων των δημοσίων αεροδρομίων στη βάση πως η χρέωση για τις διευκολύνσεις στην προσγείωση θα γίνεται χωρίς σχετικές διακρίσεις με την εθνικότητα.

4. Η αρχή της αμοιβαίας ασυλίας μεταξύ κρατών μαλών για κάλυψη ζημιών.

5. Η ανάγκη για μια μόνιμη διεθνή αεροναυτική επιτροπή.

6. Η εποχή κάθε συμβαλλόμενου κράτους να εφαρμόσει τους όρους της Σύμβασης μέσω της εσωτερικής νομοθεσίας.

7. Η αρχή πως η Σύμβαση δεν επηρεάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις εμπόλεμων κρατών ή ουδέτερων κρατών εν καιρώ πολέμου.

Αυτές οι αρχές ετέθησαν ως οδηγοί σε τρεις υποεπιτροπές - μια για τεχνικά προβλήματα, άλλη για νομικά προβλήματα και μια τρίτη για στρατιωτικά ζητήματα- οι οποίες σχεδίασαν το

κείμενο της Σύμβασης των παραρτημάτων. Στις 13 Οκτωβρίου 1919, οι 32 συμμαχικές δυνάμεις που αντιπροσωπεύονταν στη διάσκεψη ειρήνης συμφώνησαν και υπέγραψαν τη σύμβαση με τα παραρτήματά της.

Οι νόμοι και οι κανονισμοί που ενσωματώθηκαν στη Διεθνή Σύμβαση για την Αεροναυτιλία υιοθετήθηκαν από τις ευρωπαϊκές χώρες. Τα 34 άρθρα κάλυπταν την κυριαρχία του εναέριου χώρου από τα συμβαλλόμενα κράτη, την εγγραφή των αεροσκαφών της κάθε χώρας σε μητρώα, την έκδοση πιστοποιητικών πλοϊμότητας, την πτήση αεροσκαφών πάνω από ξένες χώρες, διεθνούς αεροναυτιλιακούς κανόνες, την απαγόρευση μεταφοράς όπλων, εκρηκτικών υλικών και φωτογραφικού εξοπλισμού από τα αεροσκάφη και την ίδρυση και την διατήρηση μόνιμης επιτροπής για την αεροναυτιλία.

Τα συμπληρωματικά παραρτήματα κάλυπταν τεχνικά θέματα και άλλα ζητήματα που χρειαζόνταν περισσότερο συχνές αλλαγές λόγω των συνεχών αλλαγών στην αεροναυτιλία σε σχέση με τα άρθρα της Σύμβασης.

2.3 Η σύμβαση της Αβάνας-1928

Στην 5η Παναμερικανική διάσκεψη το 1923 δημιούργησε μια διαμερικανική επιτροπή αεροπορίας για να σχεδιάσει ένα κώδικα νόμων και κανονισμών, η υιοθέτηση του οποίου θα συνίστατο σε όλες τις αμερικανικές χώρες. Αυτοί οι κανόνες αφορούσαν την εμπορική αεροπορία, τον καθορισμό εναέριων διαδρομών, την καθιέρωση ειδικών τελωνιακών διαδικασιών για την αεροπορία, τον προσδιορισμό επαρκών πολιτικών για την προσγείωση και προτάσεις σχετικές με τις τοποθεσίες όπου θα ιδρύονταν εγκαταστάσεις προσγείωσης.

Η επιτροπή εμπορικής αεροπορίας συσκέφθηκε το Μάη του 1927 στην Παναμερικανική Ένωση στην Ουάσιγκτον και προετοίμασε ένα σχέδιο του κώδικα ο οποίος αναθεωρήθηκε από το γενικό διευθυντή της Ένωσης και παρουσιάστηκε στην 6η Παναμερικανική διάσκεψη που

έγινε στην Αβάνα το 1928. Η σύμβαση της Αβάνας συμπεριέλαβε τα περισσότερα βασικά σημεία της Σύμβασης του Παρισιού . Το σχέδιο υιοθετήθηκε με μερικές μετατροπές και υπεγράφη από τους αντιπροσώπους των 20 κρατών της Παναμερικανικής Ένωσης.

2.4 Η σύμβαση της Βαρσοβίας 1929

Η σύμβαση για την ενοποίηση συγκεκριμένων κανόνων σχετικά με τις διεθνείς αερομεταφορές ισχύει για τις διεθνείς μεταφορές ατόμων, αποσκευών ή εμπορευμάτων με αεροσκάφη για κάποιο αντίτιμο . Κοινώς αναφέρεται ως η Σύμβαση της Βαρσοβίας του 1929.

Οι Ηνωμένες Πολιτείες συμβλήθηκαν από το 1934.

Η σύμβαση όρισε τη διεθνή μεταφορά ως οποιαδήποτε μεταφορά μεταξύ δύο σημείων σε διαφορετικά συμβαλλόμενα κράτη άσχετα με τη διακοπή μιας μεταφοράς και επίσης ως οποιαδήποτε μεταφορά μεταξύ δύο σημείων σε ένα κράτος όταν γίνεται μια στάση σε άλλο κράτος ή κράτη στη διαδρομή.

Η σύμβαση της Βαρσοβίας προέβλεπε ότι ο αερομεταφορέας έφερε την ευθύνη για καταστροφές όπως (1) Θάνατος ή τραυματισμός στους επιβάτες, (2) καταστροφή ή απώλεια σε αποσκευές ή αγαθά (3) απώλεια που είναι αποτέλεσμα καθυστέρησης της μεταφοράς επιβατών αποσκευών ή εμπορευμάτων . Το όριο της ευθύνης σχετικά με τους επιβάτες σε διεθνείς πτήσεις ήταν 8.300 δολάρια . Το συνέδριο επίσης θέσπισε προδιαγραφές για τα εισιτήρια των επιβατών τη χρέωση για μεταφορά φορτίων και για άλλα έγγραφα αεροπορικής μεταφοράς. Η Σύμβαση της Βαρσοβίας υπογράφηκε στις 12 Οκτωβρίου 1929 και έχει γίνει ένα από τα πιο σημαντικά έγγραφα για τις διεθνείς εμπορικές αερομεταφορές. Η σύμβαση συμπληρώθηκε στις

28 Σεπτεμβρίου 1955 στη Χάγη της Ολλανδίας όπου η διπλωματική διάσκεψη έλαβε χώρα, κυρίως για την συζήτηση των ορίων ευθυνών.

Το πρωτόκολλο της Χάγης στη Σύμβαση της Βαρσοβίας όπως ονομάζεται διπλασίασε το χρηματικό όριο σε 16.600 δολάρια ως τη μέγιστη κάλυψη για το θάνατο και επέκτεινε στους πράκτορες του μεταφορέα το όριο ευθύνης που προβλέπεται για το μεταφορέα.

Μια διπλωματική διάσκεψη που έλαβε χώρα στην Πόλη της Γουατεμάλα του 1971 υιοθέτησε μεγάλες ανάθεωρήσεις στις προβλέψεις της Σύμβασης της Βαρσοβίας και του πρωτοκόλλου της Χάγης. Ανάμεσα στα άλλα, το πρωτόκολλο της Πόλης της Πόλης της Γουατεμάλας εισήγαγε την απόλυτη ευθύνη (χωρίς απόδειξη αμέλειας) από πλευράς του αερομεταφορέα. Έθεσε το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα στο μέγιστο ποσό των 100.000 δολαρίων ανά άτομο.

2.5 Η διάσκεψη του Σικάγου 1944

Ο δεύτερος παγκόσμιος πόλεμος επέδρασε σημαντικά στην τεχνολογική ανάπτυξη των αερομεταφορών. Ένα γιγάντιο δίκτυο μεταφορών επιβατών και φορτίων δημιουργήθηκε, αλλά υπήρχαν πολλά προβλήματα πολιτικά και τεχνικά που έπρεπε να επιλυθούν προς όφελος και υποστήριξη της παγκόσμιας ειρήνης. Υπήρχε το ζήτημα των εμπορικών δικαιωμάτων - τι διακανονισμοί έπρεπε να γίνουν από τις αερογραμμές μια χώρας που πετούσαν μέσω του κυρίαρχου χώρου μιας άλλης χώρας. Υπήρχαν και κάποια άλλα τμήματα ως προς τις νομικές και οικονομικές αντιθέσεις που επέρχονταν από τις πτήσεις πάνω από εθνικά σύνορα εν καιρώ ειρήνης όπως η διατήρηση υπαρχουσών αεροναυτικών εγκαταστάσεων, πολλές από τις οποίες βρίσκονται σε αραιοκατοικημένες περιοχές. Πριν το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, οι διαπραγματεύσεις για τις διεθνείς διαδρομές ήταν ευθύνη των αερομεταφορέων.

Η δυσκολία των ειδικών διαπραγματεύσεων για κάθε νέα διαδρομή ήταν μία από τις πολλές

αιτίες που οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής και μερικά άλλα κράτη πίεζαν για μετατροπή του διεθνούς νόμου για την πολιτική αεροπορία. Το 1944 η κυβέρνηση των Η.Π.Α συγκάλεσε την διεθνή διάσκεψη της πολιτικής αεροπορίας, που συχνά αναφέρεται ως η διάσκεψη του Σικάγο. Αντιπρόσωποι 52 χωρών συναντήθηκαν στο Σικάγο το Νοέμβριο του 1944. Εάν και είχε προσκληθεί η Σοβιετική Ένωση δεν απέστειλε αντιπροσώπους στη διάσκεψη.

Η αιτιολογική έκθεση αυτής της διάσκεψης ανέφερε πως ο στόχος ήταν η προώθηση της ανάπτυξης της-διεθνούς-πολιτικής αεροπορίας "με ένα ασφαλή και πειθαρχημένο τρόπο" και η ίδρυση υπηρεσιών διεθνών αερομεταφορών στη βάση της ισότητας των ευκαιριών και της οικονομικής λειτουργίας. Το πρώτο από τα 96 άρθρα της διάσκεψης αναφερόταν στην εθνική κυριαρχία του εναέριου χώρου πάνω από κάθε κράτος. Το δικαίωμα της υπέρπτησης πάνω από τα συμβαλλόμενα κράτη και της προσγείωσης σε ένα ξένο κράτος δίνεται στα αεροσκάφη που εκτελούν τις τακτικές πτήσεις, ενώ, τα αεροσκάφη που εκτελούν τακτικές πτήσεις πρέπει να εξασφαλίσουν προηγούμενη έγκριση. Το κάθε κράτος είχε το δικαίωμα διατήρησης μόνο των τοπικών εθνικών εταιρειών της αεροπορικής κυκλοφορίας μέσα στα δικά του σύνορα.

Η διάσκεψη καθιέρωσε την εφαρμογή τελωνειακών κανονισμών και κανόνων εθνικής κυκλοφορίας στα αεροσκάφη διεθνών πτήσεων, υποχρέωσε τα κράτη να λαμβάνουν μέτρα για την πρόληψη ασθενειών μέσω του αέρα και έδωσε το δικαίωμα σε κάθε κράτος για λογική έρευνα των αφινονούμενων και αναχωρούντων αεροσκαφών. Ανάμεσα στα άλλα μέτρα για την διευκόλυνση της αεροναυτιλίας ήταν και κανόνες για την αποφυγή των καθυστερήσεων σε θέματα μετανάστευσης, καραντίνας τελωνείου και άδειας.

Το αεροσκάφος που επρόκειτο να περάσει τράνζιτ και τα κανονικά του εφόδια καυσίμων και λαδιού εξααιρούντο από τους τοπικούς δασμούς και χρεώσεις. Το κάθε κράτος έπρεπε όσο μπορούσε να υιοθετήσει καθορισμένες διαδικασίες στον έλεγχο των αεροδρομίων, στις ραδιοφωνικές υπηρεσίες, αεροναυτικές διευκολύνσεις, χρήση σημάτων, δημοσίευση χαρτών και

παρόμοιων υπηρεσιών όπως θα προτεινόταν από τους όρους της διάσκεψης.

Η διάσκεψη καθόρισε ότι ένα αεροσκάφος σε διεθνή πτήση πρέπει να διαθέτει συγκεκριμένα επίσημα έγγραφα συμπεριλαμβανομένων πιστοποιητικών εγγραφής και πλοϊμότητας, αδειών για τα μέρη του πληρώματος, ημερολογίου αεροσκάφους και δηλωτικό για επιβάτες και φορτίο. Η μεταφορά όπλων απαγορευόταν και ένα κράτος μπορούσε να περιορίσει την μεταφορά άλλων αντικειμένων εάν αυτοί οι περιορισμοί εφαρμόζονταν ενιαία στα αεροσκάφη όλων των άλλων κρατών. Τα συμβαλλόμενα κράτη έπρεπε να διαθέτουν στον ύψιστο βαθμό ομοιομορφίας στην εφαρμογή των διεθνών κανόνων και πρακτικών ως προς τα ακόλουθα:

1. Σύστημα επικοινωνιών και αεροναυτικών βοηθημάτων συμπεριλαμβανομένων και των σημάτων εδάφους.
2. Χαρακτηριστικά αεροδρομίων και περιοχών προσγείωσης
3. Κανόνες για την αεροπορική κυκλοφορία και για τον έλεγχο της.
4. Χορήγηση αδειών σε προσωπικό πτήσεων και τεχνικούς.
5. Πλοϊμότητα αεροσκαφών
6. Εγγραφή και αναγνώριση αεροσκαφών.
7. Συλλογή και ανταλλαγή μετεωρολογικών πληροφοριών.
8. Ημερολόγιο αεροσκαφών
9. Αεροναυτικοί χάρτες και διαγράμματα.
10. Διαδικασίες τελωνείου και μεταναστεύσεις.
11. Αεροσκάφη σε κατάσταση ανάγκης ή για διερεύνηση ατυχημάτων και άλλα θέματα που αφορούν στην ασφάλεια κανονικότητα και αποδοτικότητα της αεροναυτικής κυκλοφορίας.

2.6 Η δημιουργία του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO)

Η διάσκεψη του Σικάγου ίδρυσε το διεθνή οργανισμό πολιτικής αεροπορίας (ICAO) για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των διεθνών αερομεταφορών σύμφωνα με συγκεκριμένες αρχές. Ο διεθνής οργανισμός πολιτικής αεροπορίας με έδρα το Κεμπέκ του Καναδά έχει χρεωθεί με τη διοίκηση της διάσκεψης.

Η Σύμβαση του Σικάγου το 1944 ιδιαίτερα ανέφερε πως αντικαθιστούσε τα συνέδρια της Αβάνας και του Παρισιού. Επίσης ανέφερε πως όλες οι υπάρχουσες αεροναυτικές συμφωνίες και αυτές που θα ακολουθούσαν θα έπρεπε να εγγράφονται στο Συμβούλιο του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας, και όσες δεν συμβάδιζαν με τους όρους της Σύμβασης θα έπρεπε να ακυρωθούν.

Οι οποιοσδήποτε διαφορές θα επιλυθούν στο Μόνιμο Δικαστήριο Διεθνούς Δίκαιουσύννης ή σε ειδικές δίκες. Η διάσκεψη έχει την ισχύ να σταματήσει τις διεθνείς λειτουργίες μιας εταιρείας ή να καταργήσει το δικαίωμα ψήφου ενός κράτους. Η διάσκεψη δεν στερεί την ελευθερία ενός κράτους να δράσει ανάλογα σε περίπτωση πολέμου.

Οι συμφωνίες των δύο και πέντε ελευθεριών. Η διάσκεψη του Σικάγου κατέληξε και σε άλλες δύο σημαντικές συμφωνίες. Τη συμφωνία διεθνών αεροπορικών υπηρεσιών διέλευσης, η οποία έγινε γνωστή ως η συμφωνία των δύο ελευθεριών και την διεθνή συμφωνία των αερομεταφορών ή την συμφωνία των πέντε ελευθεριών.

Η συμφωνία των δύο ελευθεριών προέβλεπε ότι το κάθε κράτος - μέλος παρείχε στα άλλα κράτη τις ακόλουθες ελευθερίες του εναέριου χώρου σχετικά με τις τακτικές διεθνείς αεροπορικές υπηρεσίες: (1) το δικαίωμα της υπέρπτησης χωρίς προσγείωση, (2) το δικαίωμα προσγείωσης για λόγους μη κυκλοφοριακούς. Οι πρόσθετες ελευθερίες που καθορίστηκαν με την διεθνή συμφωνία αερομεταφορών ήταν (3) το δικαίωμα επιβίβασης επιβατών, ταχυδρομείου και φορτίου που παρελήφθησαν στο κράτος του οποίου το αεροσκάφος έχει την

εθνικότητα, (4) το δικαίωμα επιβίβασης επιβατών, ταχυδρομείου και φορτίου με προορισμό το κράτος του οποίου το αεροσκάφος έχει την εθνικότητα, (5) το δικαίωμα της επιβίβασης επιβατών, ταχυδρομείου και φορτίου με προορισμό οποιοδήποτε άλλο κράτος και το δικαίωμα αποβίβασης επιβατών, ταχυδρομείου και φορτίου προερχόμενων από οποιοδήποτε άλλο κράτος.

Αυτές οι τελευταίες ελευθερίες θα καταργούσαν στην κυριολεξία την ανάγκη για εθνικές διαπραγματεύσεις στις διεθνείς αερομεταφορές. Δυστυχώς, η συμφωνία των πέντε ελευθεριών δεν υποστηρίχθηκε από τους αντιπροσώπου. Οι Ηνωμένες Πολιτείες ήταν από τους πρώτους που υπέγραψαν την συμφωνία των πέντε ελευθεριών, αλλά το Υπουργείο Εξωτερικών των ΗΠΑ αργότερα υπέβαλε σημείωμα απόσυρσης των Ηνωμένων Πολιτειών. Η συμφωνία των δύο ελευθεριών όμως υποστηρίχθηκε ευρέως από διαφορετικά κράτη.

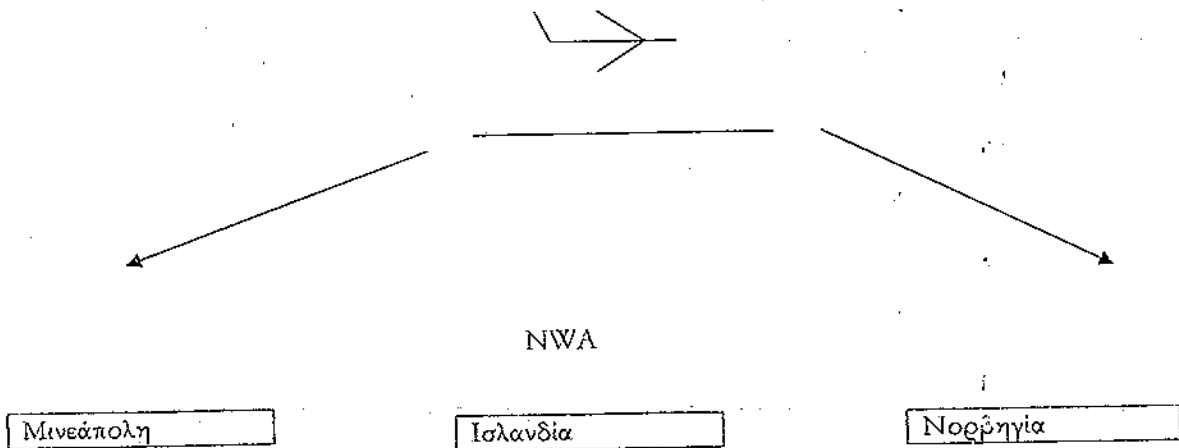
Μία σημαντική επιτυχία της διάσκεψης του Σικάγου ήταν η υιοθέτηση μιας πρωτότυπης μορφής συμφωνίας για της αερομεταφορές που έχει επηρεάσει όλες τις διμερείς διαπραγματεύσεις που έχουν υπογραφεί από τότε. Από τη διάσκεψη του Σικάγου, οι Ηνωμένες Πολιτείες είχαν συμφωνήσει με έναν αριθμό κρατών για διεθνείς πτήσεις αμερικανικών εταιρειών. Οι περισσότερες από αυτές τις συμφωνίες είναι διμερείς, μερικές βασιζόμενες στην πρότυπη μορφή συμφωνίας της διάσκεψης του Σικάγο και άλλες στις ονομαζόμενες αρχές των Βερμούδων (θα συζητηθεί σύντομα παρακάτω).

Στις 15 Οκτωβρίου 1943 το υπουργείο Εξωτερικών των ΗΠΑ και το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτιλίας εξέδωσαν μια κοινή ανακοίνωση σχετικά με την ανάπτυξη των υπηρεσιών αεροσκαφών με αμερικανική σημαία στο διεθνή τομέα. Αυτή ανέφερε ότι το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροπορίας θα πιστοποιούσε νέες αμερικανικές αεροπορικές υπηρεσίες σε ξένες χώρες και πως τα σχετιζόμενα αεροπορικά δικαιώματα θα διαπραγματεύονταν από το

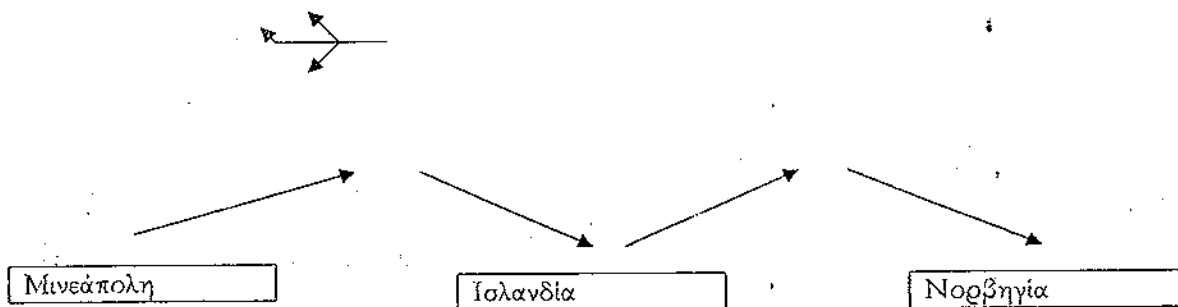
υπουργείο Εξωτερικών σε άμεση σχέση με το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτιλίας και οι εταιρείες θα πιστοποιούνταν από το συμβούλιο

Διμερείς συμφωνίες. Η διάσκεψη του Σικάγου είχε ως αποτέλεσμα διάφορες συμφωνίες και προτάσεις για την διευκόλυνση της επέκτασης των παγκόσμιων αεροπορικών διαδρομών (δρομολογίων) μέσω διακρατικών συμφωνιών. Ανάμεσα στα ντοκουμέντα ήταν και το πρότυπο συμφωνίας του Σικάγου που υιοθετήθηκε από τις Ηνωμένες Πολιτείες και πολλές άλλες χώρες ως βάση για τους διακανονισμούς. Επιπλέον, με βάση τη διεθνή συμφωνία για τις αερομεταφορικές υπηρεσίες διέλευσης και τεχνικής προσγείωσης σε ορισμένες χώρες με τις οποίες δεν υπογράφηκαν διμερείς συμφωνίες.

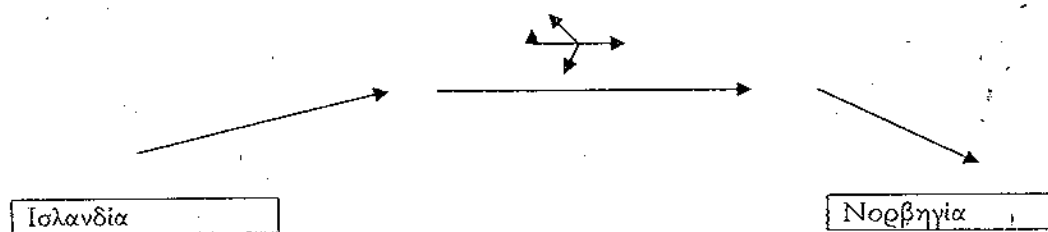
Οι διμερείς συμφωνίες που διαπραγματεύεται η Αμερική επιτυγχάνουν τον κύριο στόχο για ικανοποιητικά λειτουργικά και κυκλοφοριακά δικαιώματα για τις πιστοποιημένες αμερικανικές εταιρείες στις διεθνείς διαδρομές. Απ' αυτές τις συμφωνίες καμία δεν είναι ίδια με μία άλλη, αλλά οι βασικές τους ομοιότητες συνοφίζονται στις προβλέψεις των τύπων συμφωνιών του Σικάγου ή των Βερμούδων



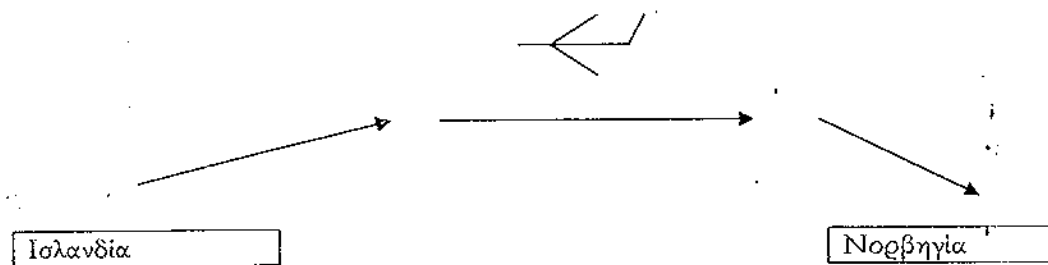
Πρώτη ελευθερία: Ένας μεταφορέας μπορεί να πετάξει πάνω από το έδαφος μίας άλλης χώρας χωρίς προσγείωση. Παράδειγμα: Η Northwest πετά από τη Μινεάπολη, Η. Π. Α., στη Νορβηγία περνώντας πάνω από την Ισλανδία.



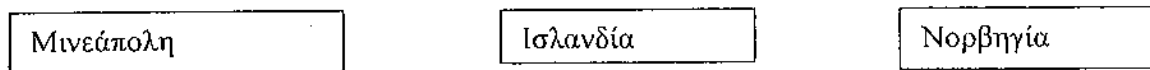
Δεύτερη ελευθερία: Ένας αερομεταφορέας μπορεί να προσγειωθεί σε άλλη χώρα για μη σχετικούς με την κυκλοφορία λόγους: π.χ., μόνο για αλλαγή πληρώματος ή για ανεφοδιασμό καυσίμων. Παράδειγμα: Η NWA πετά από την Μινεάπολη Η.Π.Α. στην Ισλανδία για καύσιμα.



Τρίτη ελευθερία: Ένας αερομεταφορέας μπορεί να αποβιβάσει επιβάτες της δικής του χώρας σε άλλη χώρα. Παράδειγμα: Η NWA μεταφέρει επιβάτες από τη Μινεάπολη, Η.Π.Α. στη Νορβηγία.



Τέταρτη ελευθερία: Ένας μεταφορέας μπορεί να πάρει επιβάτες από άλλη χώρα και να τους μεταφέρει στη χώρα του. Παράδειγμα: Η NWA μεταφέρει επιβάτες από τη Νορβηγία στη Μινεάπολη.



Πέμπτη ελευθερία: Ένας μεταφορέας μπορεί να επιβιβάσει επιβάτες από άλλη χώρα και να τους αποβιβάσει σε τρίτη χώρα. Παράδειγμα: Η NWA επιβιβάζει επιβάτες στην Ισλανδία και τους αποβιβάζει στη Νορβηγία.

Οι συμφωνίες που έχουν ισχύσει με βάση το πρότυπο έντυπο συμφωνίας του Σικάγου έχουν τους ακόλουθους όρους.

1. Διακριτική ανταλλαγή αεροπορικών δικαιωμάτων που ασκούνται από καθορισμένες εταιρείες των σχετικών κρατών.
2. Ισότιμη μεταχείριση και μη διακριτικές πρακτικές ως προς τις χρεώσεις στα αεροδρόμια.
3. Επιβολή τελωνιακών δασμών και τελών επιθεώρησης.
4. Εξαιρέση από δασμούς και χρεώσεις σε συγκεκριμένες περιπτώσεις.
5. Αμοιβαία αναγνώριση πιστοποιητικών πλοιμότητας και αδειών του προσωπικού.
6. Συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς που αφορούν στην είσοδο, στον εκτελωνισμό, στην μετανάστευση στα διαβατήρια στους δασμούς και στην καραντίνα.
7. Κανονισμοί που αφορούν στην ιδιοκτησία και τον έλεγχο των αεροπορικών υπηρεσιών του κάθε κράτους.
8. Εγγραφή των συμφωνιών στο Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας.
9. Τερματισμός συμφωνίας με προειδοποίηση ενός έτους.
10. Διαδικασίες τροποποίησης των παραρτημάτων συμφωνίας. Να υποστηρίξουν το αεροπορικό εμπόριο και να μελετήσουν τα προβλήματα που σχετίζονται μ'αυτό και συνεργαστούν με το διεθνή οργανισμό πολιτικής αεροπορίας και άλλους διεθνείς οργανισμούς".

2.7 Η δημιουργία της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA)

Την άνοιξη του 1945 αντιπρόσωποι από 31 τακτικούς αερομεταφορείς πολλοί από τους οποίους είχαν παρακολουθήσει τη διάσκεψη του Σικάγο, συγκεντρώθηκαν στην Αβάνα να οργανώσουν το Διεθνή Σύνδεσμο Αερομεταφορών (IATA). Οι στόχοι του ήταν να παρέχουν τρόπους για συνεργασία μεταξύ των αεροπορικών επιχειρήσεων που προσφέρουν άμεσα ή έμμεσα διεθνείς αερομεταφορικές υπηρεσίες, να προωθήσουν ασφαλείς τακτικές και οικονομικές αερομεταφορές προς όφελος του διεθνούς κοινού, να υποστηρίξουν το αεροπορικό εμπόριο και να μελετήσουν τα προβλήματα που σχετίζονται μ' αυτό και να συνεργαστούν με το διεθνή οργανισμό πολιτικής αεροπορίας και άλλους διεθνείς οργανισμούς”.

Βασικά, ο κυρίαρχος στόχος ήταν να επιλύσει ένα από τα προβλήματα που η διάσκεψη του Σικάγο απέτυχε να αντιμετωπίσει- αυτό των τιμών, των εισιτηρίων και της δομής των διαδρομών. Η IATA έχει γενικό διευθυντή και μια εκτελεστική επιτροπή που αποτελείται από στελέχη των εταιριών και ένα πρόεδρο που είναι επικεφαλής στις ετήσιες συναντήσεις. Υπάρχουν δύο κατηγορίες αερομεταφορικών επιχειρήσεων στο σύνδεσμο. Η πρώτη περιλαμβάνει αυτούς που δραστηριοποιούνται στις διεθνείς πτήσεις. Αυτοί είναι και τα μέλη με δικαίωμα ψήφου. Η δεύτερη ομάδα μελών χωρίς δικαίωμα ψήφου περιλαμβάνει αυτές που δε δραστηριοποιούνται σε διεθνείς υπηρεσίες. Όταν τα μέλη χωρίς δικαίωμα ψήφου δραστηριοποιούνται στις διεθνείς διαδρομές, τότε αποκτούν δικαίωμα ψήφου.

Υπάρχουν τέσσερις μόνιμες επιτροπές της IATA: η συμβουλευτική επιτροπή κυκλοφορίας, που έχει δικαιοδοσία στον καθορισμό των πλανών, τιμών, προγραμμάτων και άλλων σχετικών ζητημάτων η τεχνική επιτροπή που είναι υπεύθυνη για τις λειτουργίες, την ασφάλεια και την αποδοτικότητα των πτήσεων, την προτυποποίηση του εξοπλισμού και σχετικά θέματα, η οικονομική επιτροπή που είναι υπεύθυνη για ασφάλεια διεθνή οικονομικά έγγραφα και άλλα παρόμοια ζητήματα και η νομική επιτροπή έχει την ευθύνη για διεθνή συνέδρια, για την

αεροπορική νομοθεσία, δημόσιου και ιδιωτικού δικαίου, διαίτησία και άλλα παρόμοια ζητήματα.

Τόσο η ΙΑΤΑ όπως και ICAO έχουν την έδρα τους στο Μόντρεαλ, αλλά η ΙΑΤΑ επιμερίζει τις αρμοδιότητες σε τρεις περιφερειακές κυκλοφορίες : (1) Δυτικό ημισφαίριο, Γροιλανδία και όσα νησιά της Χαβάης, (2) Ευρώπη , Αφρική και Μέση Ανατολή συμπεριλαμβανομένου και του Ιράν και (3) Λαία, Αυστραλία και νησιά του Ειρηνικού. Η ΙΑΤΑ συνεργάζεται στενά με τον ICAO και της επιτρέπεται να στέλνει αντιπροσώπους στις συναντήσεις του ICAO και των επιτροπών του.

2.8 Η συμφωνία των Βερμούδων-1946

Αν και ένας σημαντικός κρατών επιθυμούσαν να συνάψουν διμερείς συμφωνίες με τις Ηνωμένες Πολιτείες με βάση την διάσκεψη του Σικάγου, υπήρχαν σημαντικές διαφορές γνώμης μεταξύ μερικών κρατών που αντιπροσωπεύονταν στη διάσκεψη του Σικάγου ως προς τον τρόπο με τον οποίο θα έπρεπε να αναπτυχθούν οι διεθνείς αερομεταφορές. Οι ΗΠΑ και μερικές άλλες χώρες προτιμούσαν μια σχετικά ελεύθερη προσέγγιση στο πρόβλημα χωρίς αυθαίρετους περιορισμούς ή προκαθορισμένες εξισώσεις για την χωρητικότητα των αεροσκαφών, τον αριθμό συχνοτήτων , την διενέργεια της ονομαζόμενης κυκλοφορίας της " πέμπτης ελευθερίας" και καθορισμό των τιμών. Μια άλλη ομάδα κρατών των οποίων ηγείτο η Μεγάλη Βρετανία , δεν ήθελαν να επεκταθούν τόσο πολύ και προτιμούσαν αυτά τα ζητήματα να είναι ρυθμισμένα σε τέτοιο σημείο που κατά τη γνώμη των Ηνωμένων Πολιτειών και άλλων κρατών, η ολοκληρωμένη ανάπτυξη των αερομεταφορών θα εμποδιζόταν.

Όμως, καθώς οι εταιρείες των Η.Π.Α, της Βρετανίας και των άλλων κρατών βελτιώθηκαν στην προσφορά υπηρεσιών από το ένα κράτος προς το άλλο έγινε εμφανές ότι αυτές οι θεμελιώδεις διαφορές στην αεροπορική πολιτική θα έπρεπε να γεφυρωθούν. Αντιπρόσωποι των

Ηνωμένων Πολιτειών και της Μεγάλης Βρετανίας συναντήθηκαν στις Βερμούδες το 1946 και διαπραγματεύτηκαν μια διμερή σχέση που είναι γνωστή σαν η συμφωνία των Βερμούδων. Επιπρόσθετα της ενσωμάτωσης των καθορισμένων όρων της διάσκεψης τρύ Σικάγου η συμφωνία των Βερμούδων προέβλεπε τις όποιες διαφωνίες δεν μπορούσαν να επιλυθούν μέσω διμερών διαβουλεύσεων, θα στέλνονταν στον ICAO για συμβουλευτική γνώμοδοτηση και επίσης πως οι συμφωνίες θα έπρεπε να αναθεωρούνται για να συμβαδίζουν με οποιοδήποτε πολυμερές αεροπορικό σύμφωνο στο οποίο θα συμμετείχαν και οι δύο χώρες.

Σε αντίθεση με τις συμφωνίες των ΗΠΑ, πριν την διάσκεψη των Βερμούδων, η συμφωνία όχι μόνο περιέγραφε τις εκτενείς διαδρομές και τα σημεία κυκλοφορίας, αλλά επίσης έθετε μια πολύπλοκη διαδικασία για τον καθορισμό τιμών που θα χρεώνονταν από τις εταιρείες που εξυπηρετούσαν σημεία μεταξύ των δύο χωρών. Οι διαδικασίες για τον καθορισμό τιμών και των κανονισμών κυκλοφορίας ήταν αντικείμενα της IATA. Αυτές οι τιμές υπόκειντο προς αναθεώρηση από τις κυβερνήσεις. Υπήρχαν επίσης όροι στην συμφωνία για τον τρόπο με τον οποίον θα γίνονταν οι αλλαγές στις διαδρομές. Ακόμη ένα τμήμα ασχολείται με την περαιτέρω κυκλοφορία από αεροσκάφος διαφορετικού μεγέθους σε σχέση με το αεροσκάφος που διενεργούσε το αρχικό σκέλος της ίδια διαδρομής και των συνδέσεων.

Η συμφωνία των Βερμούδων, επίσης περιλαμβάνει ένα σημαντικό αριθμό διμερών όρων για τις διαφορές που υπήρχαν στη διεθνή αεροπορική πολιτική μεταξύ των Ηνωμένων Πολιτειών και της Μεγάλης Βρετανίας μετά την Διάσκεψη του Σικάγου. Σε μία κοινή ανακοίνωση και οι δύο κυβερνήσεις συμφώνησαν πως οι αρχές της συμφωνίας των Βερμούδων ήταν σωστές και πως κατά την άποψή τους προσέφεραν μια αξιόπιστη βάση για την πειθαρχημένη ανάπτυξη και επέκταση των διεθνών αερομεταφορών. Συμφωνήθηκε επίσης πως ο τύπος συμφωνίας των Βερμούδων αντιπροσώπευε τον καλύτερο τύπο συμφωνίας για την προσέγγιση του προβλήματος των διμερών συμφωνιών έως την υιοθέτηση πολυμερών συμφωνιών. Οι συμφωνίες που έχουν

συνάφει οι Ηνωμένες Πολιτείες με άλλες χώρες μετά την διάσχιση των Βερμούδων περιλαμβάνουν όλους τους βασικούς όρους διάσχισης του Σικάγου και των Βερμούδων. Αυτές οι συμφωνίες ανέρχονται σήμερα στις 60.

Από τις Βερμούδες στην Απελευθέρωση

Εάν κάποιος εξέταζε την συμφωνία των Βερμούδων, ως πούμε το 1963, θα ήταν ικανοποιημένος σε γενικές γραμμές. Οι ευρωπαϊκές και άλλες εταιρείες μπόρεσαν να "πιάσουν" τις αερογραμμές των Ηνωμένων Πολιτειών, αλλά όχι εις βάρος τους. Η απουσία ελέγχου χωρητικότητας επέτρεψε την αισιόδοξη άποψη των αμερικανικών αερομεταφορέων και της κυβέρνησης να επικρατήσει επί του σκεπτικισμού των Ευρωπαίων. Μεγαλύτερα και καλύτερα αεροσκάφη συνεχώς αναπτύσσονταν και υπήρχε μια γενική καθοδική πίεση στις τιμές των εισιτηρίων (συγκρινόμενες με άλλες τιμές), καθώς οι αγοραστές των νέων αεροπλάνων προσπαθούσαν να τα γεμίσουν. Κατά το 1975, με φόντο το οικονομικό άγχος, ο "συμβιβασμός" της συμφωνίας των Βερμούδων φαινόταν πολύ διαφορετικός. Η πρώτη θέση που δοκιμάστηκε ήταν ότι οι αερομεταφορείς στην ΙΑΤΑ μπορούσαν να ελέγχουν τις τιμές επ'άδριστο.

Την άνοιξη του 1963 υπήρχε μια προστριβή μεταξύ της ΙΑΤΑ και της κυβέρνησης των Ηνωμένων Πολιτειών, όταν η ΙΑΤΑ υποστηριζόμενη από τις ευρωπαϊκές κυβερνήσεις αύξησε τις τιμές (ή μάλλον μείωσε την έκπτωση των ταξιδιών με επιστροφή) την περίοδο που το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτιλίας πίστευε πως οι τιμές έπρεπε να παραμείνουν στα ίδια επίπεδα. Η ΙΑΤΑ παρέμεινε σταθερή και κέρδισε εκείνη την μάχη, αλλά με μεγάλο κόστος. Η αντίδραση του Συμβουλίου Πολιτικής Αεροναυτιλίας ήταν να δώσει μια μεγάλη ώθηση σε έναν νέο τύπο εταιρειών που δεν είχε υπολογιστεί στις αρχικές συμφωνίες, δηλαδή στις μη τακτικές συμπληρωματικές εταιρείες.

1. Το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτιλίας με την υποστήριξη του Κοινοβίου χορήγησε μόνιμα πιστοποιητικά σε πολλές συμπληρωματικές εταιρείες, επιτρέποντας τους να δεχτούν χρηματοδότηση για αγορά αεροσκαφών τζετ.

2. Επέτρεψε τις μεικτές πτήσεις τσάρτερ όπου ομάδες από 40 άτομα και πάνω μπορούσαν να ναυλώσουν τμήμα του αεροπλάνου και.

3. Από το 1996 και μετά το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτιλίας επέτρεψε τις πτήσεις τσάρτερ με τις οποίες οι οργανωτές ταξιδιών μπορούσαν να προσφέρουν στην αγορά ταξίδια διακοπών στο κοινό σε χαμηλές τιμές χωρίς την προϋπόθεση οι επιβάτες να ανήκουν σε οποιαδήποτε οργάνωση ή ομάδα. Η συμπληρωματική προσφορά προσέλκυσε εκατομμύρια ταξιδιωτών στην Ευρώπη από τις Ηνωμένες Πολιτείες, ιδιαίτερα από την Δυτική ακτή. Όσο η αγορά συνέχιζε την ανοδική της πορεία υπήρχε μόνο σποραδική εφαρμογή των περιορισμών. Όταν η ανάπτυξη άρχισε να οριζοντιοποιείται την εποχή που κατέφθαναν τα μεγάλα αεριωθούμενα, η αγορά είχε αλλάξει, πιθανώς ανεπιστρεπτή. Υπήρξε μια παρενέργεια, δηλαδή ενώ το μερίδιο της διεθνούς κυκλοφορίας των αμερικανικών εταιρειών άρχισε να αυξάνεται πάλι λόγω των συμπληρωματικών εταιρειών που ήταν ως επί το πλείστον αμερικανικές.

Μερικές ευρωπαϊκές χώρες σκέφτονταν τον περιορισμό ή τον έλεγχο των τσάρτερ που δεν αποτελούσαν μέρος των μεταπολεμικών συμφωνιών αλλά όσο οι ευρωπαϊκές χώρες δεν ήταν ενωμένες μόνο οι χώρες που είχαν μία ξεχωριστή και ιδιαίτερη αγορά, όπως το Ισραήλ, μπορούσαν να αποφύγουν το πρόβλημα των τσάρτερ. Άλλη μια βασική προϋπόθεση του διεθνούς συστήματος αερομεταφορών είχε κλονιστεί: Ένα μέρος της τουριστικής αγοράς έδειξε πως δεν ήταν καθόλου μία αγορά από σημείο σε σημείο, αλλά μάλλον από περιοχή σε περιοχή. Εάν κάποιος ήθελε να ταξιδέψει στην Ευρώπη με ενοικιαζόμενο αυτοκίνητο για παράδειγμα ή με τρένο ή με ότο στοπ, δεν τον ενδιέφερε ιδιαίτερα, αν θα προσγειωνόταν στο Παρίσι ή στις Βρυξέλες ή στο Άμστερνταμ.

Και με κάποια όρια δεν είχε ιδιαίτερη σημασία αν θα πετούσε την Παρασκευή την 31η του μήνα ή την Πέμπτη την 30η του μήνα ή επέστρεφε από το αεροδρόμιο στο οποίο αρχικά προσγειώθηκε ή από κάποιο άλλο.

Η αντίδραση των μεγάλων εταιρειών είχε ενδιαφέρον. Μετά τις διαφωνίες με το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτιλίας πως το αεροπορικό ταξίδι ήταν όλο μια μεγάλη αγορά και για αυτό το λόγο η κυριαρχία των τσάρτερ θα επέφερε διαφοροποίηση, οι τακτικές διεθνείς εταιρείες ακολούθησαν την αντίθετη προσέγγιση στην τιμολογιακή τους πολιτική. Από μια δομή δύο τύπων τιμών εισιτηρίων ανέπτυξαν κατά τα τέλη της δεκαετίας του 1970 ανά διάγραμμα τιμών τόσο περίπλοκο που δύσκολα μπορούσε ο οποιοσδήποτε αερομεταφορέας ή ταξιδιωτικά γραφεία ή οι κυβερνητικές επιτροπές να παρακολουθήσουν.

Εκδρομικές τιμές, τιμές αιχμής τιμές κατεύθυνσης και κλειστού κύκλου περιήγησης και διάφορες τιμές σε σχέση με προκαταβολικές κρατήσεις, έτσι ενώ υπήρχε εξαπάτηση ως προς τους καθιερωμένους κανόνες δεν γινόταν αντιληπτή ως λανθασμένη και δεν υπήρχε σχεδόν καμία σχέση μεταξύ των τιμών που πληρώνονταν και του κόστους υπηρεσιών που προυφόνταν. Ο στόχος ήταν η διαφορετική μεταχείριση διαφόρων παραμέτρων ζήτησης βάσει της θεωρίας πως ένας επιχειρηματίας ταξιδιώτης σε διακοπές με καθορισμένο χρονοδιάγραμμα διακοπών που μπορεί να δεσμευτεί αρκετό χρόνο προ της πτήσης. Το αποτέλεσμα συχνά ήταν η μείωση απόδοσης ανά επιβάτη ώστε να μην εξισορροπείται από την ανάλογη αύξηση του αριθμού των επιβατών.

Κατά τον κάποιον τρόπο ο ανταγωνισμός των τιμών επήλθε στη διεθνή πολιτική αεροπορία και συγκεκριμένες χώρες και εταιρείες έγιναν όλο και περισσότερο ευαίσθητες στις δυνατότητες έλξης δυνητικών τουριστών ως αποτέλεσμα νέων τιμολογιακών προτάσεων. Αλλά σύμφωνα με τους κανονισμούς της IATA δεν ήταν δυνατό για ένα μοναδικό αερομεταφορέα ή ομάδα αερομεταφορέων να πειραματιστούν με προσφορές εισιτηρίων για να αποδείξουν εάν

δημιούργησαν νέα κυκλοφορία ή εάν απλώς αραιώσαν την απόδοση από τον ίδιο επιβάτη, ο οποίος θα ταξίδευε ούτως ή άλλως. Οι κανονισμοί της ΙΑΤΑ ανέφεραν πως εάν ένας αερομεταφορέας μπορούσε να κάνει προσφορά σε ένα εισιτήριο, όλοι οι αερομεταφορείς θα μπορούσαν να κάνουν το ίδιο, εκτός εάν όλοι οι αερομεταφορείς το έκαναν δε θα μπορούσε να το κάνει κανείς. Στις αρχές τις δεκαετίας του 1970 μόνο το 20% των ταξιδιωτών που διέσχιζαν τον Ατλαντικό πλήρωσαν τη βασική οικονομική τιμή του εισιτηρίου.

Η ειρωνεία είναι, είναι πως ενώ τελικά η ΙΑΤΑ αποφάσισε να προσκαλέσει τους συμπληρωματικούς αερομεταφορείς, η Pan-American έγινε η μεγαλύτερη διεθνής εταιρεία τσάρτερ, η TWA ακολούθησε σε μικρή απόσταση και πολλές από τις μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρείες υιοθέτησαν το θεσμό των τσάρτερ. Καθώς οι συντελεστές πλήρωσης μειώνονταν, στις τακτικές πτήσεις των τσάρτερ και τα κέρδη στη συνέχεια εξαφανίστηκαν.

Η άφιξη των μεγάλων αεριωθούμενων αύξησε τη χωρητικότητα, ενώ η κυκλοφορία δεν αυξήθηκε με τους αριθμούς που είχαν προβλεφθεί από την βιομηχανία τον καιρό που είχε ληφθεί η απόφαση για την εισαγωγή της νέας γενιάς των μεγαλύτερων αεροσκαφών.

Αντιμετωπίζοντας αυτές τις τάσεις από το 1970 και μετά, κάποιος θα υπέθετε πως οι εταιρείες θα μείωναν δραστικά τις υπηρεσίες τους. Αλλά καμία μεγάλη εταιρεία δεν ήταν έτοιμη να το κάνει από μόνη της εκτός και αν οι ανταγωνιστές κέρδιζαν ένα μεγαλύτερο μερίδιο της κυκλοφορίας.

Από τον Οκτώβρη του 1973, η βασική δομή της συμφωνίας των Βερμούδων βρισκόταν υπό πίεση και η διεθνής πολιτική αεροπορία ήταν μια "ασθενούσα" βιομηχανία. Η αύξηση των τιμών του πετρελαίου στα τέλη του 1973 δραματοποιούσε την κατάσταση. Η Panam, μία πρωτοπόρος εταιρεία, έχασε πάνω από 80.000.000 δολάρια το 1974 το έβδομο συνεχές έτος μαζικής οικονομικής υποχώρησης. Από την πλευρά του ταξιδιώτη, οι τιμές οι οποίες είχαν μειωθεί συνολικά μεταξύ του 1960 και 1970 αυξήθηκαν στις αρχές τις δεκαετίας του 1970

σχεδόν με τον ίδιο ρυθμό του πληθωρισμού - το 1974 έως και 30% σε κάποιες διαδρομές (δρομολόγια).

Οι Αμερικανοί ταξιδιώτες είδαν με έκπληξη πως η Rapam, αποσύρθηκε από το Παρίσι και από ένα μεγάλο μέρος της Μεσογείου. Η TWA από την Φρανκφούρτη και τον Ειρηνικό. Οι ξένες εταιρείες έκαναν παρόμοιες κινήσεις, παραδίδοντας για παράδειγμα σκληρά κερδισμένες διαδρομές στην αμερικανική δυτική ακτή. Καθώς όχι μόνο οι Ηνωμένες Πολιτείες, αλλά και σχεδόν όλος ο δυτικός κόσμος, για πρώτη φορά αντιμετώπισε το συνδυασμό πληθωρισμού και ύφεσης, ελλειμμάτων και ανεργίας, μία βιομηχανία προσανατολισμένη κυρίως προς το διακριτικό καταναλωτή φαινόταν να αντιμετωπίζει μία κατάσταση πολύ διαφορετική απ'ότι είχαν υπ'όψιν τους οι ιδρυτές της στην δεκαετία του 1940.

Τα κύρια στοιχεία της συμφωνία των Βερμούδων όπως είδαμε ήταν πως οι τιμές των εισιτηρίων θα ελεγχόταν, αλλά η χωρητικότητα θα ήταν ουσιαστικά απεριόριστη. Τρεις δεκαετίες αργότερα φάνηκε πως η αντίθετη λύση θα μπορούσε να ήταν η πιο κατάλληλη.

Τα τέλη της δεκαετίας του 1970

Το 1975 ο πρόεδρος Φορντ ζήτησε τη μεταρρύθμιση της διεθνούς πολιτικής αεροπορίας. Ενώ επανεξετάζονταν οι αναγκαίες αλλαγές στην αμερικανική αεροπορική πολιτική, οι Βρετανοί ανακοίνωσαν τα σχέδια τους να τερματίσουν τη συμφωνία των Βερμούδων με τις Ηνωμένες Πολιτείες τον Ιούνιο του 1977. Το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετώπιζαν οι Βρετανοί ήταν η υπερβολική χωρητικότητα που προσφερόταν από τους αμερικανικούς αερομεταφορείς στη Βορειοατλαντική διαδρομή. Μία συμβιβαστική συμφωνία υπογράφηκε μεταξύ των δύο χωρών στις 23 Ιουλίου 1977 με όρους για τα παρακάτω:

1. Μερικοί νέοι αερομεταφορείς να εισέλθουν στην αγορά με την αντίληψη πως τα

προγράμματα τους θα εξεταστούν από τις κυβερνήσεις τους και,

2. Κυβερνητική έγκριση των προτεινόμενων τιμών και διαδρομών μετά από εξέταση από την IATA . Αυτή η συμφωνία επέτρεψε στην Laker Airways να εισέλθει στην αγορά και έδωσε ώθηση για εντατικό ανταγωνισμό στα επόμενα χρόνια στον Βόρειο Ατλαντικό.

Το 1978, ο πρόεδρος Κάρτερ άρχισε να εξετάζει τη συμφωνία των Βερμούδων II όπως αναφερόταν κοινώς , η οποία θεωρούνταν ως υπέρμετρα προστατευτική και παρείχε πλεονεκτήματα για τους βρετανικούς αερομεταφορείς. Ενθαρρυνόμενοι από την απελευθέρωση του Συμβουλίου Πολιτικής Αεροναυτιλίας για την τοπική βιομηχανία εταιρειών και την αρχική επιτυχία της Laker Sky Train στην αγορά Λονδίνου- Νέας Υόρκης, η κυβέρνηση Κάρτερ πίεσε για μια αμερικανική πολιτική βασισμένη στον ανταγωνισμό της ελεύθερης αγοράς στη διεθνή αρένα.

2.9 Ο νόμος για το διεθνή ανταγωνισμό στις αερομεταφορές-1979

Ο νόμος για τον διεθνή ανταγωνισμό στις αερομεταφορές του 1979 συμπληρώνει τον ομοσπονδιακό νόμο για την πολιτική αεροπορία του 1958, εξασφαλίζει τον ανταγωνισμό στη διεθνή αγορά . Οι κύριοι στόχοι του νόμου είναι οι παρακάτω:

1. Να ενισχύσει την ανταγωνιστική θέση των αμερικανικών αερομεταφορέων για την εξασφάλιση τουλάχιστον ισότητας με τους ξένους αερομεταφορείς συμπεριλαμβανομένων των ευκαιριών για τις αμερικανικές αερογραμμές να διατηρήσουν και να αυξήσουν την κερδοφορία τους στις εξωτερικές αερομεταφορές.
2. Ελευθερία των αερομεταφορών (αμερικανικών και ξένων) να προσφέρουν τιμές και διαδρομές που να προσανατολίζονται προς το συμφέρον των καταναλωτών.
3. Όσο το δυνατό λιγότεροι περιορισμοί στις αερομεταφορές τσάρτερ.

4. Μέγιστο βαθμό πολλαπλής και επιτρεπτής διεθνούς δικαιοδοσίας για τους αμερικανικούς αερομεταφορείς ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται γρήγορα στις αλλαγές ζήτησης της αγοράς.
5. Εξάλειψη των λειτουργικών περιορισμών και περιορισμών μάρκετινγκ στο μέγιστο βαθμό.
6. Ενοποίηση των εσωτερικών και διεθνών αερομεταφορών.
7. Μία αύξηση στον αριθμό των αμερικανικών πόλεων εισόδων χωρίς στάση.
8. Ευκαιρίες για τους ξένους αερομεταφορείς να αυξήσουν την πρόσβαση τους σε αμερικανικά σημεία, εάν υπάρχει ανταλλαγή με παρόμοια οφέλη για τους αμερικανικούς αερομεταφορείς ή επιβάτες ή αποστολείς.
9. Εξάλειψη της διάκρισης και των άδικων ανταγωνιστικών πρακτικών που αντιμετωπίζουν οι αερομεταφορείς των Η.Π.Α στις εξωτερικές αερομεταφορές, συμπεριλαμβανομένων των υπερβολικών αντίτιμων προσγείωσης, των παράλογων προϋποθέσεων για λειτουργίες εδάφους, τον περιορισμό λειτουργιών χωρίς λόγο.
10. Η προώθηση, ενθάρρυνση και ανάπτυξη της πολιτικής αεροναυτιλίας και μία ζωντανή ιδιωτική αμερικανική βιομηχανία αερομεταφορών.

2.10 Διεθνής ανάπτυξη

Σε αντίθεση με τον αναβρασμό στις Ηνωμένες Πολιτείες που ακολούθησε την απελευθέρωση της αγοράς, οι διεθνείς αεροναυτικές σχέσεις της χώρας έως το τέλος της δεκαετίας του 1990, φαίνονταν σχετικά σταθερές. Αυτό ίσχυε λόγω των πολύπλοκων διμερών διακανονισμών που διαπραγματεύτηκαν οι Ηνωμένες Πολιτείες με άλλες χώρες.

Από το 1979, πολλές διμερείς συμφωνίες έχουν συμπληρωθεί για να συμπεριλάβουν περισσότερους αερομεταφορείς και περισσότερες πόλεις εισόδου. Επίσης κάποιος

περιορισμένος ανταγωνισμός τιμών έχει επιτευχθεί. Πάραυτα, ενώ το δόγμα Κάρτερ είχε κάποια επιτυχία στην προώθηση του διεθνούς ανταγωνισμού, οι διμερείς συμφωνίες συνεχίζουν να κυριαρχούν στις διεθνείς αεροναυτικές σχέσεις.

Πρόσφατα, το διεθνές σύστημα πολιτικής αεροπύρρας έχει αρχίσει να αλλάζει δραματικά. Πριν της απελευθέρωσης, το 1977, η Panam, η TWA, η Northwest και η Flying Tiger κυριαρχούσαν στη διεθνή σκηνή. Σήμερα η United, η Delta και η American είναι οι κύριες αμερικανικές εταιρείες με σημαντικά διεθνή συστήματα τα οποία θα επιθυμούσαν να επεκτείνουν.

Η παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 έδωσε μια ώθηση για αλλαγές στον κόσμο, συμπεριλαμβανομένης και της οικονομικής κατάρρευσης πολλών κομμουνιστικών κρατών. Ο ανταγωνισμός για μακροπρόθεσμους πόρους θα αυξηθεί ανά τον κόσμο κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990. Οι επικοινωνίες υψηλής τεχνολογίας όπως οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι συνδιαλέξεις σε βίντεο, τα φαξ, θα αντικαταστήσουν μερικά ταξίδια επιχειρηματιών. Το προσωπικό ταξίδι επίσης θα μειωθεί σημαντικά καθώς αυξάνεται το εισόδημα.

2.11 Παγκοσμιότητα

Η απελευθέρωση των αμερικανικών εταιρειών ήταν η απαρχή της παγκοσμιοποίησης το 1978. Σταδιακά άλλες χώρες όπως η Αυστραλία, ο Καναδός, η Ιαπωνία, Μαλαισία, η Ολλανδία και η Μεγάλη Βρετανία, διερεύνησαν την αμερικανική ιδέα για τις εταιρείες με διάφορες μορφές ιδιωτικοποίησης και απελευθέρωση. Το 1968, η Ευρωπαϊκή Κοινή Αγορά που θεμελιώθηκε στη δεκαετία του 1950, επιτάχυνε αυτή τη διαδικασία με την υπόθεση Nouvelles Frontiers,

σύμφωνα με την οποία οι κανόνες για ανταγωνισμό και τιμολόγηση που υπάρχουν στη συμφωνία της Ρώμης πρέπει να εφαρμοστούν και στην πολιτική αεροπορία. Αυτό ξεκίνησε από μια σειρά κινήσεων προς μια συνολική οικονομική ενοποίηση των ευρωπαϊκών εταιρειών και επέφερε μια αλυσιδωτή αντίδραση σε όλο τον κόσμο.

Έτσι η Βόρεια Αμερική και Ευρώπη, δύο από τις τρεις μεγάλες ανεπτυγμένες περιοχές του κόσμου, επιτυγχάνουν ραγδαία τις δομικές αλλαγές τις βιομηχανίας των αερομεταφορών προς τον ανοιχτό ανταγωνισμό. Ο υπόλοιπος κόσμος που περιλαμβάνει τις λιγότερο αναπτυγμένες περιοχές παρασύρεται άσχετα με το αν αυτές οι περιοχές είναι έτοιμες ή όχι και εάν τους αρέσει ή όχι. Οι εταιρείες σε όλα τα μέρη της υδρογείου αναζητούν συνεταιίρους. Αυτές οι κινήσεις παίρνουν πολλές μορφές όπως συγχωνεύσεις και εξαγορές, συμμαχίες μάρκετινγκ, ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων, συμφωνίες συχνών πτήσεων και ιδιότητα μέλους σε εμπορικές συμμαχίες όπως η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα.

Το μάθημα της αμερικανικής απελευθέρωσης- η σημασία της δημιουργίας μεγάλου μεγέθους- έχει εισαχθεί από τις Ηνωμένες Πολιτείες και αυτοί που τώρα δραστηριοποιούνται πάνω σε αυτή τη βάση έχουν τις καλύτερες πιθανότητες για μακροπρόθεσμη επιβίωση και κερδοφορία. Τα πλεονεκτήματα μάρκετινγκ του μεγάλου μεγέθους περιλαμβάνουν τα ακόλουθα :

Την έλξη ενός μεγάλου και πολύπλοκου νέου δικτύου διαδρομών.

Δυνατότητα κυριαρχίας σε μεγάλου κόμβους.

Έλεγχο της κατανομής, ιδιαίτερα μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων.

Δεσπόζουσα θέση στο καθορισμό των τιμών.

Αξία των μεγεθών δικτύων σε σχήματα μάρκετινγκ αφοσίωσης όπως τα προγράμματα συχνών πτήσεων.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες μόνο τρεις μεταφορείς κατέχουν τα περισσότερα από αυτά τα τρία

χαρακτηριστικά - η American η Delta και η United.

Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων, τεράστιους κόμβους, κατάλληλο εξοπλισμό, αυξανόμενες διεθνείς διαδρομές (δρομολόγια) και ευνοϊκούς ισολογισμούς. Η Continental, η Northwest, η TWA και η US Air έχουν κάποια, αλλά λιγότερα χαρακτηριστικά.

Βραχυπρόθεσμα, πολλές νέες μορφές συμμαχιών αναπτύσσονται για την επίτευξη των πλεονεκτημάτων μεγάλου μεγέθους στους τομείς του μάρκετινγκ, της προώθησης και των πωλήσεων. Μακροπρόθεσμα υπερεθνικές επενδύσεις, συγχωνεύσεις και πολυεθνική ιδιοκτησία θα δημιουργήσουν ακόμη μεγαλύτερους αερομεταφορείς.

Η KLM διαθέτει το 49% του μετοχικού κεφαλαίου της Northwest Airlines. Η συμμαχία αυτή είναι σχεδιασμένη για τη δημιουργία μιας σχέσης που θα επιτρέψει στους δύο αερομεταφορείς να λειτουργούν σα να ήταν μία εταιρεία. Η πρόσφατη υπογραφή της διμερούς συμφωνίας για ανοιχτούς ουρανοί μεταξύ της Ολλανδίας και των Ηνωμένων Πολιτειών βοηθούν τη συμμαχία της KLM με την Northwest. Η συμφωνία επιτρέπει στους αερομεταφορείς να λειτουργούν χωρίς περιορισμό μεταξύ οποιονδήποτε σημείων και στις δύο χώρες και εγγυάται ανοιχτή είσοδο και απεριόριστη χωρητικότητα, όπως και απεριόριστη συχνότητα σε όλες τις διαδρομές (δρομολόγια). Οι πρόσφατες τάσεις στην ιδιοκτησία των εταιρειών δίνουν μία ένδειξη του τρόπου που θα αναπτυχθούν οι παγκόσμιες υπηρεσίες των εταιρειών στο μέλλον. Αυτό σημαίνει όχι μόνο ιδιοκτησία των εταιρειών ή άλλων εταιρειών, αλλά ιδιοκτησία των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων των κόμβων και νέων εξοπλισμών. Μια εταιρεία διαθέτει μεγαλύτερο έλεγχο με την προοπτική της ιδιοκτησίας παρά με την προοπτική της συμμαχίας. Ένας από τους εναλλακτικούς τρόπους εξασφάλισης ιδιοκτησίας ολικής ή μέρους μιας εταιρείας είναι οι ανταλλαγές μετοχικού κεφαλαίου.

Οι μικρότεροι αερομεταφορείς πρέπει να στηρίζονται στην αύξηση της διεθνούς κυκλοφορίας και είναι έτσι πολύ δημιουργικοί στην επέκταση ιδιοκτησίας και συμμαχιών.

Η εξελικτική αλλαγή από τις διμερείς σχέσεις στις πολυμερείς υφίσταται σε όλο τον κόσμο . Είναι ενδιαφέρον να σημειώσουμε ότι η αποδοχή του δόγματος του Κάρτερ για "ανοιχτούς ουρανούς" ήταν διαφορετική στις τρεις κύριες διηπειρωτικές αγορές: Η.Π.Α-Ευρώπη, Η.Π.Α-Νότια Αμερική, και Η.Π.Α- Απω Ανατολή.

Οι φιλελεύθερες διμερείς και πολυμερείς συμφωνίες έχουν γίνει ευρέως αποδεκτές στην Ευρώπη, όπου υπήρχε κιόλας μεγάλος ανταγωνισμός στις τιμές και στις υπηρεσίες . Μερικές ευρωπαϊκές κυβερνήσεις πίστευαν πως οι εταιρείες που θα κέρδιζαν περισσότερο από μια αυξημένη πρόσβαση στην αμερικανική αγορά από ότι θα έχαναν από λίγο μεγαλύτερο ανταγωνισμό. Επιπλέον, η Δυτική Ευρώπη είναι μια σχετικά συμπαγής γεωγραφική περιοχή και η αποδοχή του αυξημένου ανταγωνισμού από τη Γερμανία , την Ολλανδία , και το Βέλγιο ανάγκασε όλη την ήπειρο στον ανταγωνισμό για τους περισσότερους επιβάτες που έχουν τουριστικό προσανατολισμό..

Οι κυβερνήσεις της Νότια Αμερικής βρίσκονται στο αντίθετο άκρο του φάσματος . Πάντα ήταν και συνεχίζουν να είναι πολύ περιοριστικές και αρνήθηκαν σθεναρά την απόφαση του Κάρτερ. Μια πιθανή αιτία γι' αυτό, πέρα και πάνω από την βασική φιλοσοφία, είναι η ανησυχία πως οι εθνικοί τους αερομεταφορείς θα χάσουν από τον ελεύθερο ανταγωνισμό από τις αμερικανικές εταιρείες.

Η αγορά Η.Π.Α -Ανω Ανατολής αντιπροσωπεύει μία ενδιάμεση κατάσταση . Ενώ φιλελεύθερες συμμαχίες έχουν υπογραφεί με τις Φιλιππίνες, τη Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας, την Σιγκαπούρη και τη Νότια Κορέα, η πρόσβαση στην Ιαπωνία , είναι το κλειδί στο μεγαλύτερο ποσοστό αυτής της αγοράς. Δεν είναι μόνο πως η Ιαπωνία είναι πολύ σημαντική δύναμη, αλλά περισσότεροι επισκέπτες στην περιοχή δε θα 'θελαν να την προσπεράσουν. Επιπλέον, η Ιαπωνία είναι στρατηγικά τοποθετημένη και οι αποστάσεις στην Απω Ανατολή είναι τεράστιες για να επιτρέψουν τυχαία ταξίδια στην Ιαπωνία. Η ιαπωνική κυβέρνηση πάντα ήταν

συντηρητική ως προς την πολιτική της για την πολιτική αεροπορία, αλλά σταδιακά πείθεται να δεχτεί περισσότερη μεγαλύτερο μέρος εξυπηρέτησης προς και από τις Ηνωμένες Πολιτείες.

Ποια είναι τα αποτελέσματα της τοποθέτησης των κυβερνήσεων και των εταιρειών για παγκοσμιοποίηση και που θα οδηγήσει; Η συγκέντρωση είναι αναπόφευκτη. Α κόμη και οι μεγάλες εταιρείες πρέπει να συνδυαστούν με κάποιες άλλες αερογραμμές γιατί από μόνες τους δε διαθέτουν αρκετή παγκόσμια επέκταση. Η πιο λογική στρατηγική είναι για μια εταιρεία να βρει ένα συνέταιρο του οποίου το σύστημα διαδρομών θα είναι συμπληρωματικό και θα εξασφαλίζει και στους δύο αερομεταφορείς ένα μεγαλύτερο μερίδιο της συνολικής παγκόσμιας αγοράς. Σαν αποτέλεσμα, οι κοινές σχέσεις μάρκετινγκ αναπτύσσονται ως αμυντικό μέτρο από τις μικρότερες εταιρείες και ως επιθετική στρατηγική από τις μεγαλύτερες αερογραμμές

Η εμπειρία των αμερικανικών εταιρειών την τελευταία δεκαετία μας διδάξε την αναγκαιότητα του μεγάλου μεγέθους η οποία πιθανώς είναι το κλειδί για την επιβίωση. Το μεγάλο μέγεθος αποτελείται από την δύναμη των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων, τον κατάλληλο εξοπλισμό, τους υγιείς ισολογισμούς και τα συστήματα διαδρομών σε μεγάλους κόμβους.

Πρώτα είναι η ισχύς των κόμβων. Η επιρροή και η οικονομία τω ισχυρών κόμβων είναι τεράστιες. Οι ευκαιρίες της αγοράς επεκτείνονται δραματικά όπως φαίνεται από ένα παράδειγμα: Όταν η United απόκτησε τις διαδρομές (δρομολόγια) του Ειρηνικού από την Panam το 1986 η Panam χωρίς αμερικανικούς κόμβους μετέφερε 750.000 επιβάτες στον Ειρηνικό. Το 1987 η United με έξι κόμβους μετέφερε 2.500.000 επιβάτες και το 1992 πάνω από 4.000.000 και αυτό λόγω της δύναμης των αμερικανικών κόμβων. Παγκοσμίως, οι κόμβοι αναπτύσσονται ραγδαία σε πόλεις όπως η Ατλάντα, το Ντάλας, το Λονδίνο, το Λος Άντζελες,

το Μαϊάμι, το Παρίσι, η Σιγκαπούρη και το Τόκιο. Πρέπει να αναμενούμε πως οι Βρυξέλες, η πρωτεύουσα της Νέας Ενωμένης Ευρώπης θα γίνει ένας ισχυρός κόμβος.

Τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων είναι ένας άλλος παράγοντας που οδηγεί στην κυριαρχία των μεγαερομεταφορέων. Συνδεδεμένες με τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων, οι εταιρείες μπορούν να παγκοσμιοποιήσουν τα συστήματά τους χωρίς να επενδύσουν και να κατανέμουν το υλικό τους σε παγκόσμια βάση. Αυτού οι συνασπισμοί των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων είναι ο ακρογωνιαίος λίθος των σχεδίων για μάρκετινγκ και έχουν ως αποτέλεσμα το θάμπωμα των ορίων μεταξύ ανταγωνιστή και συνεταίρου.

Οι εταιρείες θα χρειαστούν νέο εξοπλισμό, αλλά τα αεροσκάφη του μέλλοντος όπως το εμπορικό μεταφορικό αεροσκάφος υψηλής ταχύτητας πιθανότατα θα κοστίζει μισό εκατομμύριο δολάρια το καθένα. Η παγκοσμιοποίηση θα επιταχυνθεί ακόμη περισσότερο, καθώς οι εταιρείες σχηματίζουν ενώσεις για τη λειτουργία αυτών των αεροσκαφών. Κανένας αερομεταφορέας δε θα μπορεί από μόνος του να χρησιμοποιεί αυτά τα αεροσκάφη εκτός εάν διαθέτει παγκόσμια δίκτυα διαδρομών και είναι υπέρμετρου μεγέθους.

Η ευρωπαϊκή αγορά είναι η πρώτη μεγάλη γεωγραφική και οικονομική συμμαχία που σχηματίστηκε από την εποχή της απελευθέρωσης της αγοράς στην Αμερική. Μερικοί αναλυτές προβλέπουν ότι η ευρωπαϊκή οικονομική κοινότητα θα αρχίσει να διαπραγματεύεται αεροπορικές υπηρεσίες ως η ομάδα. Εάν αυτό συμβεί, θα υπάρξει σοβαρή τροποποίηση της φύσης αυτών των συμφωνιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η «ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ» ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Στο κεφάλαιο αυτό θα ασχοληθούμε με την ανάλυση των διαδικασιών που οδήγησαν στην απελευθέρωση των αερομεταφορών σε παγκόσμιο επίπεδο. Κύριο αντικείμενο της ανάλυσης μας θα είναι οι εξελίξεις των προηγούμενων δεκαετιών στις ΗΠΑ. Εκεί ήταν που πρωτοεμφανίστηκε η ιδέα της απελευθέρωσης των αερομεταφορών, σαν αποτέλεσμα των πιέσεων της βιομηχανίας αερομεταφορών προς την κυβέρνηση των ΗΠΑ για περισσότερη ελευθερία δράσης.

3.1 ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΑ ΥΠΕΡ Ή ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ

Παραδοσιακά οι οικονομολόγοι έχουν δικαιολογήσει την ύπαρξη κανόνων τόσο στις διεθνείς όσο και στις εσωτερικές πτήσεις για ένα ή περισσότερους λόγους. Στις ΗΠΑ, ο Νόμος περί Πολιτικής Αεροναυτικής του 1938, εφαρμόσθηκε για να θεσπίσει κανόνες και να ελέγξει τον ανταγωνισμό μεταξύ των εταιριών εσωτερικών γραμμών των ΗΠΑ, γιατί ο ανεξέλεγκτος ανταγωνισμός που επικρατούσε είχε οδηγήσει σε χαοτικές οικονομικές συνθήκες, ελάχιστη ασφάλεια επενδύσεων και χαμηλά επίπεδα ασφάλειας πτήσεων. Για πολλά χρόνια, η κυρίαρχη Αμερικάνικη άποψη ήταν ότι οι αερομεταφορές δεν αποτελούν φυσικά μονοπώλια. ότι οι κανονισμοί απαιτούνται γιατί <<ανεξέλεγκτες>> ανταγωνιστικές αγορές μπορεί να έχουν αρνητικές επιδράσεις στο κοινωνικό σύνολο. Η ίδια φιλοσοφία υιοθετήθηκε για τη δικαιολόγηση των κανονισμών και για τις διεθνείς αερομεταφορές. Έχει συζητηθεί ότι, ενώ στις αερομεταφορές κυριαρχούν δυνατές συγκεντρωτικές τάσεις, η απουσία κανονισμών θα οδηγούσε

σε αντιπαραγωγικό ανταγωνισμό . Αυτό γίνεται γιατί η βιομηχανία παρέχει ένα μη διαφοροποιούμενο προϊόν καθώς και μία σχετική άνετη πρόσβαση στην αγορά. Την ίδια στιγμή, δεν χρησιμοποιούνται ξεκάθαρα συστήματα οικονομίας κλίμακας. Οι νέοεισερχόμενοι στην αγορά προσπαθούν να καθιερωθούν μέσω περικοπών των ναύλων και ενός γενικότερου πολέμου τιμών που σαν αποτέλεσμα έχει αρνητικές επιδράσεις για όλους τους συμμετέχοντες στην αγορά αερομεταφορών.

Το δεύτερο επιχείρημα οικονομικής φύσεως υπέρ της επιβολής κανονισμών έχει βασιστεί στην ιδέα ότι οι αερομεταφορές αποτελούν ολοκληρωτικά ή τουλάχιστον σε ένα βαθμό δημόσιο αγαθό. Έχει συζητηθεί ότι οι θετικές επιδράσεις της πολιτικής αεροπορίας είναι τέτοιες που η βιομηχανία αερομεταφορών χρειάζεται κανονισμούς προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι όλες αυτές οι θετικές επιδράσεις θα εξακολουθούν να ισχύουν. Αυτά τα οφέλη θεωρούνται όχι μόνο σαν οικονομικά αλλά και στρατηγικά, κοινωνικά και πολιτικά. Η φύση των αερομεταφορών σαν δημόσιο αγαθό έχει, σωστά ή λάθος, θεωρηθεί τόσο σημαντική που οι περισσότερες χώρες έχουν επικεντρώσει τις προσπάθειες τους για τη δημιουργία μιας μεγάλης δρομολογημένης εταιρείας, συνήθως με απευθείας κρατική συμμετοχή. Η ίδια εταιρεία συνήθως εξυπηρετεί και τις εσωτερικές γραμμές αλλά και λειτουργεί σαν προσδιορισμένη εταιρεία διεθνών πτήσεων. Αυτές οι χώρες προσπάθησαν να αποφύγουν συγκρούσεις μεταξύ των ιδιωτικών εμπορικών αναγκών και των εθνικών συμφερόντων με το να δημιουργήσουν ένα μονοπωλιακό μηχανισμό αερομεταφορών με σημαντική άμεση ή έμμεση κυβερνητική επιρροή. Σαν συνέχεια αυτής της άποψης είναι η θεώρηση ότι ο απελευθερωμένος ανταγωνισμός στις διεθνείς διαδρομές, θα έβαζε σε κίνδυνο τα εθνικά συμφέροντα σαν αποτέλεσμα των επιδράσεων στον εθνικό αερομεταφορέα.

Το τρίτο επιχείρημα υπέρ των κανόνων στις διεθνείς αερομεταφορές συνδέεται με την γοργή ανάπτυξη των μη-δρομολογημένων υπηρεσιών αερομεταφοράς. Η Επιτροπή Έρευνών που

εξέτασε τις Βρετανικές αερομεταφορές και ολοκλήρωσε τις εργασίες της τον Ιούνιο του 1969 κατέληξε στο ότι θα έπρεπε να προστατευθούν οι δρομολογημένες υπηρεσίες στις περισσότερες διαδρομές γιατί έχουν στοιχεία << δημόσιας υπηρεσίας >> που εμπεριείχεται υποχρεώσεις υψηλού κόστους που τις έκανε ευάλωτες στον ανταγωνισμό τιμών. Όταν μια αεροπορική εταιρεία αναλαμβάνει να λειτουργεί μια σειρά από δρομολογημένες υπηρεσίες, τα οριακά έξοδα για κάθε άδεια θέση είναι στην ουσία 0 αφού οι υπηρεσίες δεν μπορούν να ακυρωθούν εύκολα. Ένας πόλεμος τιμών θα οδηγούσε επομένως σε καταστροφικά χαμηλούς ναύλους και σε μια φανερή οικονομική αστάθεια μεταξύ των δρομολογημένων εταιρειών. Η Επιτροπή ανέφερε επίσης ότι μακροχρόνια οι δρομολογημένες υπηρεσίες δεν θα μπορούν να ανταγωνίζονται τις μη-δρομολογημένες γιατί οι πρώτες ικανοποιούν μια << συλλογική >> απαίτηση που προϋποθέτει διαθεσιμότητα ελεύθερων θέσεων με ελάχιστη ειδοποίηση σε συγκεκριμένες διαδρομές. Προκειμένου να ικανοποιηθεί αυτή η απαίτηση οι δρομολογημένες εταιρείες αναγκάζονται να λειτουργούν με χαμηλότερους λόγους φορτίου απ' ό,τι οι μη δρομολογημένες εταιρείες. Έτοιμη διαθεσιμότητα είναι εξάλλου ένας από τους μη βασικούς όρους της << δημόσιας υπηρεσίας >>. Χαμηλότεροι λόγοι φορτίου με την σειρά τους σημαίνουν υψηλότερο κόστος για κάθε επιβατικό χιλιόμετρο απ' ό,τι οι μη-δρομολογημένες υπηρεσίες. Όπου τα κράτη επιθυμούν να διαθέτουν δρομολογημένες υπηρεσίες που θα παρέχουν ταχτική και άμεσα διαθέσιμη χωρητικότητα με τις ελάχιστες επιπλέον παροχές προς το κοινό, θα πρέπει να υπάρχει ένα είδος προστασίας κατά της εισβολής των μη δρομολογημένων υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει εντονότερα εκεί όπου η δρομολογημένη κίνηση είναι αραιή, όπου και η μικρότερη απώλεια διαδρομών θα έθετε την συνέχιση δρομολογημένων πτήσεων σε κίνδυνο. Αυτό το επιχείρημα διευρύνθηκε από την ΙΑΤΑ και άλλους φορείς. Ισχυρίστηκαν ότι ακόμα μεγαλύτερος τιμολογιακός ανταγωνισμός μεταξύ των δρομολογημένων εταιρειών θα οδηγούσε σε κατάρρευση των ορίων κέρδους. Αυτό με την σειρά του θα οδηγούσε

στην εγκατάλειψη των γραμμών με αραιή κίνηση και την μείωση της συχνότητας σε άλλες γραμμές καθώς οι εταιρείες θα προσπαθούν να αντισταθμίσουν τους χαμηλούς ναύλους με υψηλότερους λόγους φορτίου. Τελικό αποτέλεσμα είναι το επιβατικό κοινό να βρεθεί σε πολύ δύσκολη κατάσταση.

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '60, οικονομολόγοι στις ΗΠΑ και αλλού, άρχισαν αμφισβητούν τα οφέλη των κανονισμών και συζητούσαν τα προτερήματα του ελεύθερου ανταγωνισμού στις αερομεταφορές. Οι ήδη υπάρχοντες διεθνείς κανονισμοί που εξασφάλιζαν μειωμένη ελεύθερη τιμολόγηση και διαφοροποίησης προϊόντος περιόριζαν την ανάπτυξη χωρητικότητας και την είσοδο νέων εταιριών. Εάν αυτοί οι κανονισμοί γίνονταν ελαστικοί, θα δημιουργούνταν ένα ακόμα περισσότερο ανταγωνιστικό περιβάλλον που θα παρείχε σημαντικά οφέλη στον καταναλωτή όπως χαμηλότεροι ναύλοι, πολλές προσφορές και μεγαλύτερη διαφοροποίηση προϊόντος. Οι χαμηλότεροι ναύλοι θα ωθούσαν τις εταιρείες στην επανεξέταση των εξόδων τους και παράλληλα θα τις ανάγκαζε να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητά τους. Χαμηλότερο κόστος θα διευκόλυνε τη μεγαλύτερη μείωση των ναύλων. Ορισμένες αναποτελεσματικές αεροπορικές εταιρείες θα αναγκάζονταν να εγκαταλείψουν την αγορά.

Συζητήθηκε ότι, η οικονομική λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας δεν δικαιολογούσε το φόβο ότι ο ελεύθερος ανταγωνισμός θα οδηγούσε σε οικονομική αστάθεια. Η δυνατότητα ορισμένων μεγάλων αεροπορικών εταιρειών να διεξάγουν πολέμους τιμών σε ένα περιορισμένο αριθμό διαδρομών κάθε φορά, σε συνδυασμό με το ένστικτο της αυτοσυντήρησης καθώς ο κίνδυνος να <<εγκλωβιστούν >> σ' αυτό τον πόλεμο τιμών, εμποδίζουν τις αναγνωρισμένες εταιρείες να προβούν σε υπερβολές. Με άλλα λόγια θα απέφυγαν διαδοχικές μειώσεις ναύλων που το μόνο αποτέλεσμα που έχουν, είναι όλες οι εταιρείες να έχουν πάνω-κάτω το ίδιο ποσοστό αγοράς και πιθανόν επίπεδα ναύλων χωρίς προοπτική κερδών. Ο φόβος των νέων

εταιριών σίγουρα οδηγεί σε μείωση των ναύλων, αλλά σε επίπεδο που εξασφαλίζει τα λογικά τουλάχιστον ποσοστά κέρδους. Όταν μια νέα εταιρεία εισέρχεται σε μια νέα αγορά, θα πρέπει να είναι εφευρετική σε ότι αφορά το ύψος των ναύλων και το προϊόν της. Οι ήδη υπάρχοντες εταιρείες, που προστατεύονται από ελεγχόμενο περιβάλλον των κανονισμών, θα πρέπει να αντιδράσουν και να δραστηριοποιηθούν. Αυτή η κατάσταση μόνο θετικά αποτελέσματα μπορεί να έχει για τους καταναλωτές.

Παρόμοια επιχειρήματα τέθηκαν υπέρ της απελευθέρωσης των αερομεταφορών των εσωτερικών αεροπορικών υπηρεσιών στις ΗΠΑ. Το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτικής (Civil Aeronautics Board CAB) είχε θέσει αυστηρούς όρους και κανόνες σε ότι αφορά την πρόσβαση αγοράς, καθορισμό ναύλων καθώς και σε άλλο θέματα σχετικά με τις λειτουργίες των αεροπορικών εταιρειών. Καμία νέα κύρια αεροπορική εταιρεία δεν είχε πάρει άδεια λειτουργίας από τότε που ιδρύθηκε το Συμβούλιο το 1938. Ο αριθμός των αεροπορικών εταιρειών σε κάθε μονή διαδρομή ελεγχόταν αυστηρά. Οι εταιρείες δεν ήταν ελεύθερες ακόμα και να αποσυρθούν από ορισμένες διαδρομές, όταν έκριναν ασύμφορη την συνέχιση της λειτουργίας της διαδρομής, σε περίπτωση που ήταν η μοναδική στη διαδρομή αυτή. Το CAB ενέκρινε επίσης όλους τους ναύλους. Συνήθως δεν ενέκρινε εκπτώσιμους ναύλους γιατί τους θεωρούσε διακρίσεις. Αφού λοιπόν ήταν τόσο πολύ δύσκολο για τις εταιρείες να αποκτήσουν άδεια για κάποια νέα διαδρομή, προσπάθησαν να επεκταθούν μέσω εξαγορών και συγχωνεύσεων, αλλά ακόμα και αυτές υπόκειντο σε έλεγχο από το CAB. Τα επιχειρήματα της απελευθέρωσης των αερομεταφορών θα μπορούσαν να εφαρμοστούν άμεσα στην Αμερικάνικη αγορά εσωτερικών διαδρομών, ενώ παράλληλα έγιναν αποδεκτά και από το Αμερικανικό επιβατικό κοινό.

3.2 ΟΙ ΠΙΕΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΜΕΤΑ ΤΟ 1972

Στα μέσα τις δεκαετίας του '70 οι Ευρωπαϊκές δρομολογημένες εθνικές αεροπορικές εταιρίες, πολλές από τις οποίες ανήκαν μερικά ή συνολικά στις κυβερνήσεις των κρατών άρχισαν να διαμαρτύρονται για την εισβολή που πραγματοποιούσαν οι φθηνές και εκτός κανονισμών εταιρίες τσάρτερ στην Ευρωπαϊκή αγορά όπου μέχρι τότε τόσο η επιβατική κίνηση όσο και τα κέρδη ανήκαν στους εθνικούς αερομεταφορείς, ζητώντας άμεσο έλεγχο. Όμως το κοινό, αρκετές οργανώσεις καταναλωτών καθώς και η τουριστική βιομηχανία πιέζαν για μερική απελευθέρωση του δρομολογημένου τομέα αερομεταφορών και την πλήρη απελευθέρωση του μη δρομολογημένου, έτσι ώστε όλοι οι ταξιδιώτες να μπορούν να χρησιμοποιούν φθηνούς ναύλους. Μετά την πετρελαϊκή κρίση του 1973-4, όπου τα οικονομικά και των δύο τομέων ήταν σε κακή κατάσταση, οι πιέσεις πάνω στο σύστημα κανονισμών αυξήθηκαν. Μια εκδήλωση αυτή της πίεσης ήταν και οι συνεχείς άκαρπες συνεδριάσεις των Συμβουλίων Κίνησης των ΙΑΤΑ που σπάνια κατέληγαν σε ομόφωνη απόφαση. Άλλη εκδήλωση ήταν η εξάπλωση του φαινομένου παράνομων εκπτώσεων σε δρομολογημένες διαδρομές προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτή η κατάσταση οι κυβερνήσεις των χωρών πήραν μια σειρά από αποφάσεις (μη συνδεδεμένες) που συλλογικά έθεταν κάποιες αλλαγές στο σύστημα κανονισμών. Αυτές οι αποφάσεις ήταν αρκετές φορές αντιφατικές, αλλά μπορούμε να διακρίνουμε ορισμένα κοινά βασικά στοιχεία στις αποφάσεις μεταξύ 1973 και 1977.

Πρώτα, ο διαχωρισμός μεταξύ δρομολογημένων και μη εταιριών γίνεται όλο και πιο ασαφής καθώς οι έλεγχοι και οι κανονισμοί για τις πρώτες μειώθηκαν και εισήχθησαν νέα μοντέλα λειτουργίας. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η κρατική ΥΠΑ (Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας) κατήργησε τον έλεγχο τιμών για καλοκαιρινές ναυλωμένες τουριστικές πτήσεις τον Νοέμβριο του 1972. Τον Απρίλη του 1973, εμφανίσθηκαν στις γραμμές του Βόρειου Ατλαντικού οι πρώτες εταιρείες ABC (Advanced Booking Charters) δηλαδή εταιρείες τσάρτερς με

σύστημα πωλήσεως μέσο κρατήσεως. Σκοπός αυτής της ενέργειας ήταν το <<σπάσιμο>>της κλειστής αγοράς των υπερατλαντικών πτήσεων που μέχρι εκείνη την στιγμή ήταν προνόμιο μιας συγκεκριμένης ομάδας συγγενών εταιρειών και το άνοιγμά της σε εταιρείες που αποκλειστική τους λειτουργία δεν ήταν μόνο η παροχή φθηνών εισιτηρίων.

Προκειμένου να εμποδιστεί ή να μειωθεί η απόσταση μεριδίου από τις δρομολογημένες εταιρείες, η λειτουργία των ABC περιορίστηκε σε επιβάτες που είχαν κρατήσεις τουλάχιστον τριών μηνών. Οι ABC εταιρείες μετά από λίγο καιρό αντικατέστησαν όλες τις άλλες εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων πάνω από το Βόρειο Ατλαντικό ενώ παράλληλα η απαιτούμενη περίοδος κράτησης των τριών μηνών μειώθηκε. Το ίδιο σύστημα εταιρειών εφαρμόστηκε και σε άλλες γραμμές μεγάλων αποστάσεων- μεγάλη κίνησης.

Την ίδια στιγμή, οι ευρωπαϊκές δρομολογημένες εταιρείες είχαν να αντιμετωπίσουν το φαινόμενο των περιοδικών ναυλώσεων. Σύμφωνα με τους κανονισμούς, οι δρομολογημένες εταιρείες μπορούσαν να πωλούν αριθμούς θέσεων σε τουριστικούς πράκτορες που με την σειρά τους τις ενσωμάτωναν σε οργανωμένα πακέτα ταξιδιών. Αυτού του είδους οι λειτουργίες χρησιμοποιήθηκαν για πρώτη φορά στις πτήσεις μεταξύ Βρετανίας και Ισπανίας το 1971, αλλά τα επόμενα χρόνια εισήχθησαν και σε άλλες τουριστικές γραμμές της Δυτικής Ευρώπης. Οι περιοδικές ναυλώσεις εισήχθησαν όχι μόνο σε μια απάντηση στις καθαρά τσάρτερ εταιρείες αλλά επειδή προσέφεραν και ένα αριθμό από οικονομικά οφέλη στις δρομολογημένες εταιρείες. Με την ανάμειξη κανονικής και ναυλωμένης κίνησης, οι δρομολογημένες αεροπορικές εταιρείες μπορούν να αυξήσουν τους λόγους φορτίου μέσω υψηλότερης πληρότητας. Με αυτό τον τρόπο οι αεροπορικές εταιρείες μπορούσαν να διατηρούν δρομολογημένες διαδρομές όπου η κίνηση σε κανονικές συνθήκες θα ήταν ανεπαρκής για την διατήρηση μιας σχετικής συχνότητας πτήσεων και λογικών λόγων φορτίου.

Η ελάφρυνση των κανονισμών στις ναυλωμένες υπηρεσίες, καθώς και η εμφάνιση των ABC σε

πολλές από τις μεγάλες διαδρομές και της περιοδικής ναύλωσης θέσεων στην Ευρώπη έθεσαν σε αμφισβήτηση τη διαχωριστική γραμμή μεταξύ δρομολογημένων και μη υπηρεσιών.

Η δεύτερη εξέλιξη εκείνη την περίοδο ήταν η τάση προς την εφαρμογή ευρύτερων κανονισμών πάνω στις διεθνείς μη δρομολογημένες πτήσεις τόσο με την ένταξη τους στα πλαίσια πάνω στις διεθνείς-μη-δρομολογημένες πτήσεις τόσο με την ένταξή τους στα πλαίσια των διμερών συμφωνιών όσο και με τον έλεγχο των ναύλων τους. Γινόταν ολοένα και πιο φανερό ότι δεν μπορούσε μόνο ο τομέας των δρομολογημένων υπηρεσιών να υπόκειται σε κανονισμούς και αφήνεται ο πιο γοργά αναπτυσσόμενος τομέας, αυτός των εταιριών τσάρτερ, εκτός του πλαισίου των κανονισμών. Το γεγονός ότι σιγά σιγά ο διαχωρισμός μεταξύ των δύο τομέων της βιομηχανίας, γινόταν ολοένα και πιο ασαφής, ενίσχυσε το επιχείρημα της εφαρμογής κανονισμών στο σύνολο της βιομηχανίας. Δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στη σύναψη διμερών συμφωνιών για τους κανονισμούς των μη δρομολογημένων υπηρεσιών.

Τον Μάρτη του 1972, το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροναυτικής ανέφερε ότι μια πολλαπλή προσέγγιση των κανονισμών για τις μη δρομολογημένες υπηρεσίες ήταν ανέφικτη και ότι οι διμερείς συμφωνίες ήταν ο μόνος τρόπος ελέγχου των εταιριών τσάρτερ. Σαν συνέπεια ένας αριθμός διμερών συμφωνιών αερομεταφορών που ήταν υπό διαπραγμάτευση συμπεριλάμβαναν και ξεχωριστές συμφωνίες που κάλυπταν και τις μη δρομολογημένες υπηρεσίες. Για παράδειγμα η Συμφωνία ΜΗ-Δρομολογημένων Υπηρεσιών μεταξύ ΗΠΑ και Καναδά που υπογράφηκε τον Μάιο του 1974. Εντωμεταξύ, η εισαγωγή νέων υπηρεσιών τσάρτερ όπως η ABC, απαιτήσαν διμερείς διαπραγματεύσεις μεταξύ των κυβερνήσεων. Αυτές κατέληξαν σε ένα μεγάλο αριθμό διμερών συμφωνιών, κυρίως μεταξύ των ΗΠΑ, Καναδά και αρκετών μελών της Δυτικής Ευρώπης, που εφαρμόστηκαν μέσω ανταλλαγής μνημονίων αλληλοκατανόησης. Αυτές οι συμφωνίες, ενώ κάλυπταν μόνο ένα είδος υπηρεσιών τσάρτερ, δεν περιελάμβαναν την αποδοχή από τις κυβερνήσεις της αρχής των διμερών διαπραγματεύσεων σαν μια μέθοδο ελέγχου των

υπηρεσιών τσάρτερ.

Καθώς οι απώλειες των δρομολογημένων εταιρειών αυξήθηκαν μετά την πετρελαϊκή κρίση του 1973-74, πολλές κυβερνήσεις άρχισαν να δημιουργούν μηχανισμούς προστασίας των εθνικών αερομεταφορών. Ο αυξανόμενος προστατευτισμός ήταν μία από τις κυρίαρχες τάσεις στην περίοδο μετά το 1972 και υπήρξαν πολλές εκδηλώσεις αυτής της τάσης. Αριθμός κυβερνήσεων προσπάθησαν να αποκτήσουν ένα μεγαλύτερο κομμάτι της συνολικής επιβατικής κίνησης, σε συγκεκριμένες αγορές, προς όφελος των δικών τους αερομεταφορών. Το 1974, το CAB, ενώ παλιότερα ήταν πρόμαχος της απελευθέρωσης, άρχισε να πιέζει ορισμένες κυβερνήσεις για μείωση της ελευθερίας κίνησης, με το επιχείρημα ότι οι αεροπορικές τους εταιρείες απόσπασαν πάνω άνω του 50% της κίνησης στις διαδρομές προς τις ΗΠΑ, παρόλο που ο μεγαλύτερος αριθμός επιβατών προέρχονταν από τους πολίτες των ΗΠΑ. Στόχος των CAB ήταν να βοηθήσει στην προσπάθεια της Pan Am και της TWA να επανέλθουν στην κερδοφορία. Όμως σε ορισμένες αγορές το CAB βρέθηκε αυτό να δέχεται πιέσεις. Τον Ιούνιο του 1976 η Βρετανική κυβέρνηση έδωσε προθεσμία 12 μηνών για την κατάργηση της Συνθήκης της Βερμούδας με τις ΗΠΑ, πράξη που είχε άμεσα σκοπό την απόσπαση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς στον Βόρειο Ατλαντικό για την British Airways καθώς και στον περιορισμό των δικαιωμάτων κίνησης και κερδών των Αμερικανικών εταιριών σε άλλες βασικές διαδρομές που περνούν μέσα από τις Βρετανικές περιοχές. Οι Βρετανοί υποστήριξαν ότι η ισχύουσα συμφωνία τους εμπόδιζε να πετύχουν καλύτερα αποτελέσματα.

Την ίδια περίπου χρονική περίοδο οι Ιάπωνες θεωρούσαν ότι, στις διαδρομές μεταξύ Ιαπωνίας και ΗΠΑ, ενώ τα δύο τρίτα των επιβατών ήταν Ιάπωνες η Japan Air Lines (JAL) εκτελούσε μόνο το ένα τρίτο των πτήσεων. Και εκείνοι ήθελαν μία πιο περιοριστική διμερής συμφωνία με τις ΗΠΑ. Μετά από μία δική της αναφορά πάνω στην πολιτική της διεθνής πολιτικής

αεροπορίας το 1979, η αυστραλιανή κυβέρνηση προσπάθησε να περιορίσει τις Ασιατικές δρομολογημένες εταιρείες προσφέροντας υπηρεσίες της ελευθερίας μεταξύ Ευρώπης και Αυστραλίας προκειμένου να προστατεύει την Quantas.

3.3 ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ

Οι διάφορες και συχνά χωρίς συνέχεια εξελίξεις που αναφέραμε πιο πάνω σημάδεψαν περισσότερο την πορεία επέκτασης παρά του περιορισμού του διεθνούς συστήματος κανονισμών. Όμως μέσα σε αυτή την πορεία υπήρξαν αρκετές φορές πιέσεις προς την αντίθετη κατεύθυνση. Κατά την διάρκεια της δεκαετίας του '70, επικράτησαν ξεκάθαρες πιέσεις προς την απελευθέρωση.

Στις ΗΠΑ, οι πιέσεις για απελευθέρωση των εσωτερικών διαδρομών, έγιναν πολύ έντονες στα τέλη του 1974, κατά η διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας της Υποεπιτροπής Δικαιοσύνης της Γερουσίας για το ζήτημα της Διοικητική Πρακτική και Διαδικασίες. Σε αυτές τις ακροάσεις δόθηκε σημασία στην ανάγκη για αναδιοργάνωση του τρόπου λειτουργίας και ελέγχου του CAB. Λίγους μήνες αργότερα η Αναφορά Ειδικού Προσωπικού CAB Σχετικά με την Αναδιοργάνωση Λειτουργίας Κανονισμών τοποθετήθηκε ευνοϊκά στο θέμα της απελευθέρωσης των εσωτερικών αεροπορικών διαδρομών των ΗΠΑ. Αναφερόταν στα ανεπιθύμητα προβλήματα του ήδη υπάρχοντος συστήματος που περιελάμβαναν: 1) de facto αποκλεισμός νέων αεροπορικών εταιρειών από τις διαδρομές μεγάλης εμβέλειας, 2) προστασία των σχετικά αναποτελεσματικών εταιρειών, 3) αδικαιολόγητα υψηλά εργατικά έξοδα και παράλληλα υψηλό κόστος υπηρεσιών και 4) έλλειψη ανταγωνιστικότητας τιμών και διαφοροποίησης προϊόντος σε τιμή/ ποιότητα, σε απάντηση των απαιτήσεων των πελατών (CAB, 1975). Σαν αποτέλεσμα αυτής της αναφοράς και των συζητήσεων που δημιούργησε, η κυβέρνηση των ΗΠΑ εισήγαγε ένα νομοσχέδιο απελευθέρωσης την άνοιξη του 1976, παρά το γεγονός ότι τελικά δεν

ψηφισθηκε.

Το Φεβρουάριο του 1977, τότε η κυβέρνηση των ΗΠΑ δήλωσε ότι κατάθετε ένα καινούργιο νομοσχέδιο στο Κογκρέσο που θα παρείχε μεγαλύτερη ελευθερία ανταγωνισμού μεταξύ των εταιρειών εσωτερικού των ΗΠΑ. Δεδομένης της ψήφισης του νέου αυτού νομοσχεδίου το CAB άρχισε να χαλαρώνει τους ελέγχους του. Στις αρχές του 1977 άρχισε να ενθαρρύνει τον ανταγωνισμό τιμών μέσω της έγκρισης των προγραμμάτων ναύλων "Peanuts" και "Super Saver" των εταιρειών Texas International και American Airlines αντίστοιχα. Την ίδια στιγμή, οι έλεγχοι για την είσοδο των νέων εταιρειών σε ήδη υπάρχοντες αγορές έγιναν περισσότερο ελαστικές διαρρυθμίζοντας τα προβλήματα με συνεδριάσεις για κάθε διαδρομή ξεχωριστά. Τον Οκτώβριο του 1978 η Διακήρυξη περί Απελευθέρωσης Αεροπορικών Εταιρειών έγινε νόμος των ΗΠΑ.

Η Διακήρυξη προέβλεπε την πλήρη εξάλειψη του Συμβουλίου Πολιτικής Αεροναυτικής (CAB) μέχρι το 1985, βάζοντας τέλος στους ελέγχους πάνω στις διαδρομές και στους ναύλους. Ορισμένες από τις αρμοδιότητες του Συμβουλίου θα μεταβιβάζονταν σε ομοσπονδιακές υπηρεσίες της κυβέρνησης. Ο νόμος εισήγαγε μια σταδιακή απελευθέρωση μεταξύ του 1978 και 1985, με βασική μέθοδο την ευκολότερη ανάληψη των διαδρομών και εγκατάλειψη εκείνων που δεν είχαν κερδοφορία.

Το Συμβούλιο θα διατηρούσε τις εξουσίες του πάνω στον καθορισμό των ορίων τιμής του κάθε ναύλου μέχρι το 1982, οπότε οι ναύλοι θα απελευθερώνονταν πλήρως. Οι κανόνες που αφορούσαν τις ναυλωμένες πτήσεις έγιναν πιο χαλαροί, όπως και οι περισσότεροι στο δικαίωμα των δρομολογημένων εταιριών να πραγματοποιούν ναυλωμένες πτήσεις. Στην πράξη, το Συμβούλιο μείωσε τις αρμοδιότητες του πολύ πιο σύντομα απ' ό τι προέβλεπε ο νόμος. Η σημασία της απελευθέρωσης των εσωτερικών γραμμών στις ΗΠΑ, είναι ότι οι διαδικασίες που έβαλε σε λειτουργία, σύντομα εξαπλώθηκαν και διεθνή σκληρή αερομεταφορών.

Στην Ευρώπη, υπήρξαν παρόμοιες τάσεις για αλλαγή. Η Υπηρεσία Πολιτική Αεροπορίας του Ηνωμένου Βασιλείου έγινε ολοένα και πιο φιλελεύθερη πάνω στην χορήγηση αδειών από το 1975 και μετά. Για παράδειγμα, η απόφαση της ΥΠΑ για την απελευθέρωση των διεθνών αερομεταφορών φορτίου το 1976. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στο Στρασβούργο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις Βρυξέλλες άρχισαν να συζητούν διάφορα σενάρια εφαρμογής της απελευθέρωσης στα πλαίσια της Ευρώπης.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προχώρησε ακόμα περισσότερο με την κατάθεση ενός προσχεδίου πρότασης τον Οκτώβριο του 1975, που σκόπευε στην δημιουργία μίας ενιαίας και αρκετά φιλελεύθερης αρχής που θα ασκούσε έλεγχο σε όλες τις υπηρεσίες αερομεταφορών μεταξύ των εννέα κρατών μελών. Αυτή αποτέλεσε την πρώτη από μια σειρά από προτάσεις ή προσχέδια οδηγιών πάνω στην απελευθέρωση των αερομεταφορών που στάλθηκαν από την Επιτροπή στο Συμβούλιο Υπουργών, παρά το γεγονός ότι καμία δεν εγκρίθηκε. Ήταν το 1983 όταν εγκρίθηκε η πρώτη οδηγία, σχετικά με την απελευθέρωση των ενδοπεριφερειακών αερομεταφορών μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η συγκεκριμένη οδηγία, που στην ουσία ήταν μια επεξεργασμένη περίληψη παλαιότερων προτάσεων, είχε μικρή επίδραση, αν και σημάδεψε το πρώτο στάδιο προς την απελευθέρωση σε Κοινοτικό επίπεδο.

3.4 ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΙΑΤΑ

Οι κατευθυντήριες γραμμές της πολιτικής των ΗΠΑ, όπως αναφέρονται στην Προεδρική η Δήλωση του Αυγούστου του 1978, ακολουθήθηκαν όχι μόνο κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων για τις διμερείς συμφωνίες, αλλά και κατά τη διάρκεια μιας απευθείας επίθεσης κατά του συστήματος καθορισμού ναύλων της ΙΑΤΑ. Τον Ιούνιο του 1978 το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροπορίας των ΗΠΑ έκδωσε μια οδηγία προς την ΙΑΤΑ αλλά και οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο να αποδείξει γιατί το Συμβούλιο δεν θα έπρεπε να αποσύρει

την έγκριση του, και κατά συνέπεια και την εξαίρεση από την νομοθεσία αντιτράστ που απολάμβανε η ΙΑΤΑ, προς τα Συμβούλια Κίνησης της ΙΑΤΑ και τις υπόλοιπες συνδεδεμένες διαδικασίες. Εάν αποσυρόταν η εξαίρεση από την νομοθεσία αντιτράστ, τότε καμία αεροπορική εταιρεία που πετούσε πάνω από τις ΗΠΑ δεν μπορούσε να είναι μέλος της ΙΑΤΑ, μια και αυτό θα σήμαινε αυτόματα την παραπομπή τους στα δικαστήρια των ΗΠΑ. Πάνω από το 40% του διεθνούς δρομολογίου των μελών της ΙΑΤΑ ήταν και ακόμα είναι προς και από τις ΗΠΑ, έτσι η συγκεκριμένη απειλή ήταν αρκετά σοβαρή για την ΙΑΤΑ. Η οδηγία του Συμβουλίου ξεσήκωσε θύελλα αντιδράσεων από την πλευρά της ΙΑΤΑ, αρκετών ξένων κυβερνήσεων καθώς και από περιφερειακούς οργανισμούς όπως το Αραβικό Συμβούλιο Πολιτικής Αεροπορίας. Ακόμα και το υπουργείο Εξωτερικών των ΗΠΑ, αναφερόμενο στα παράπονα των ξένων κυβερνήσεων, πρότεινε περισσότερη προσοχή.

Τον Απρίλιο του 1980 το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροπορίας των ΗΠΑ εξέδωσε μια νέα οδηγία στην οποία ανέφερε ότι οι συμφωνίες των ναύλων της ΙΑΤΑ μακροπρόθεσμα μείωναν τον ανταγωνισμό. Παρόλα αυτά αυτές οι συμφωνίες θα πρέπει να εγκριθούν από την κυβέρνηση των ΗΠΑ για μια περίοδο 2 ετών για διπλωματικούς λόγους, ενώ παράλληλα για να διευκολύνει τους ενδεχόμενους πειραματισμούς πάνω στους ναύλους. Αυτή η οδηγία όμως, εξαιρούσε τις αεροπορικές εταιρείες από το σύστημα ναύλων της ΙΑΤΑ για τις διαδρομές του Βόρειου Ατλαντικού. Τον Μάιο του 1981 μια νέα απόφαση του Συμβουλίου επιβεβαίωσε σε γενικές γραμμές τα όσα είχαν τεθεί από την προηγούμενη απόφαση.

Όλες αυτές οι διαδικασίες που προαναφέραμε υποβίβασαν την επιρροή της ΙΑΤΑ. Τα βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα ήταν η αποχώρηση όλων των αεροπορικών εταιρειών των ΗΠΑ από την ΙΑΤΑ. Όταν το 1979 η ΙΑΤΑ άλλαξε το καταστατικό της προκειμένου να επιτρέψει στις αεροπορικές εταιρείες να συμμετέχουν στις εμπορικές διαβουλεύσεις χωρίς όμως να συμμετέχουν στις συμφωνίες ναύλων, αρκετές εταιρείες διατήρησαν μόνο την ιδιότητα

εμπορικού μέλους. Μετά την ανάκληση της οδηγίας του Απριλίου 1980, μερικές αεροπορικές εταιρείες των ΗΠΑ, άρχισαν να συμμετέχουν ξανά στις διαδικασίες καθορισμού ναύλων. Αλλά μέχρι τον Ιούνιο του 1990 μόνο οι Flying Tiger, American, Pan American, TWA και United είχαν γίνει ξανά μέλη της ΙΑΤΑ, με άλλες 6 εταιρείες ήταν μόνο εμπορικά μέλη και αρκετές από τις υπόλοιπες να παραμένουν εκτός ΙΑΤΑ.

Τον Απρίλιο του 1980 το Συμβούλιο Πολιτικής Αεροπορίας των ΗΠΑ είχε ζητήσει να πραγματοποιηθεί μια δοκιμή στην αγορά του Βόρειου Ατλαντικού ενός συστήματος ναύλων διαφορετικού από αυτό της ΙΑΤΑ. Αυτό στην πράξη σήμαινε είτε διμερές συμφωνίες ναύλων είτε ένα τελείως ανοικτό σύστημα τιμολόγησης σε όλους. Τον Μάιο του 1982 επιτεύχθηκε συμφωνία μεταξύ των ΗΠΑ και άλλων 10 βασικών μελών του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πολιτικής Αεροπορίας (ΕΣΠΑ) η οποία αφορούσε την δημιουργία ζωνών ναύλων στις περισσότερες Βόρειες Ατλαντικές διαδρομές. Η συμφωνία αυτή για τις ζώνες ναύλων μεταξύ των ΗΠΑ και του ΕΣΠΑ είχε διπλή σημασία. Εισήγαγε μια νέα μορφή σκέψης στο σύστημα τιμολόγησης των διεθνών αεροπορικών εταιρειών, ενώ παράλληλα αποτελούσε μία πολυμερές συμφωνία καθορισμού ναύλων μεταξύ κυβερνήσεων, εκτός της αρμοδιότητας της ΙΑΤΑ (υποβαθμίζοντας ακόμα περισσότερο το ρόλο της ΙΑΤΑ στον καθορισμό των ναύλων). Το τελικό αποτέλεσμα ήταν η προσαρμογή των ναύλων της ΙΑΤΑ με αυτούς των καθορισμένων ζωνών.

Αυτή η τάση υποβάθμισης του ρόλου της ΙΑΤΑ μπορεί να εντοπιστεί και στις μετέπειτα διμερείς συμφωνίες. Εκεί δηλαδή που παλαιότερες συμφωνίες όριζαν την υιοθέτηση των διαδικασιών της ΙΑΤΑ για τον καθορισμό των ναύλων, τώρα οι αναφορές στην ΙΑΤΑ ολοένα και σπανίζουν. Ακόμα και ICAO σε ένα έγγραφο του 1978, προτείνοντας τον καθορισμό συγκεκριμένων τρόπων καθορισμού ναύλων, δεν αναφέρει ότι οι συμφωνίες ναύλων << θα, όταν είναι δυνατόν, πραγματοποιούνται με την χρήση του κατάλληλου διεθνούς μηχανισμού

καθορισμού τιμών>>.

Συμπλωματικά αναφέρουμε ότι, το 1990 από τα 157 εμπορικά μέλη της ΙΑΤΑ μόνο τα 83 συμμετείχαν στο σύστημα καθορισμού ναύλων. Άσχετα όμως με τις διάφορες εξελίξεις γεγονός είναι ότι, στις περισσότερες περιπτώσεις διεθνών αεροπορικών υπηρεσιών, η ΙΑΤΑ παρέχει το βασικό σύστημα αεροπορικών ναύλων, που γίνεται αποδεκτό από τις κυβερνήσεις, άσχετα αν μετά ορισμένοι ναύλοι απορριφθούν από τις αεροπορικές εταιρείες.

3.5 Η ΕΞΑΠΛΩΣΗ ΤΗΣ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ

Μέσο της διαδικασίας επαναδιαπραγμάτευσης των διμερών συμφωνιών κατά τη περίοδο 1978-85, οι ΗΠΑ κατάφεραν να εισάγουν μια μορφή απελευθέρωσης στις διαδρομές προς και από της ΗΠΑ. Οι διεθνείς και διμερείς έλεγχοι στην είσοδο νέων αεροπορικών εταιρειών, στην χωρητικότητα, στους ναύλους και στις ναυλωμένες υπηρεσίες μειώθηκαν ή ακόμα εξαλείφθηκαν τελείως. Αυτό πραγματοποιήθηκε κατά κύριο λόγο στις διαδρομές του Βόρειου Ατλαντικού και Ειρηνικού και μέχρι ενός σημείου στις διαδρομές μεταξύ Νοτίου και Βορείου Αμερικής.

Οι πιέσεις των ΗΠΑ για απελευθέρωση είχαν επίδραση και σε άλλα κράτη όπως ο Καναδάς και το Ηνωμένο Βασίλειο, δημιουργώντας σε αυτά μια τάση για μεγαλύτερη ελευθερία στους κανονισμούς τους για την Πολιτική Αεροπορία. Για παράδειγμα, μια νέα διμερής συμφωνία μεταξύ Καναδά και Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, που υπογράφηκε στις αρχές του 1982, αφαιρούσε τους περιορισμούς συχνότητας και χωρητικότητας από τις αεροπορικές εταιρείες που λειτουργούσαν στις διαδρομές μεταξύ των δύο κρατών.

Ακόμα πιο φιλελεύθερη ήταν η συμφωνία αεροπορικών υπηρεσιών μεταξύ Ηνωμένου Βασιλείου και Καναδά το 1987. Σύμφωνα με αυτή τη συμφωνία δεν θα υπήρχε κανένας έλεγχος πάνω στη χωρητικότητα και η πρόσβαση στην αγορά θα ήταν ελεύθερη. Αυτό σημαίνει ότι δεν θα υπήρχε κανένας περιορισμός στον αριθμό των εταιρειών που θα λειτουργούσαν ανά

διαδρομή ή στον αριθμό των διαδρομών και σημείων που θα εξυπηρετούσαν. Δόθηκαν επίσης αυξημένα δικαιώματα 5ης ελευθερίας στις αεροπορικές εταιρείες και των δύο κρατών. Παράλληλη υιοθετήθηκε το σύστημα των ζωνών για τον καθορισμό των ναύλων, και όχι το υπάρχον σύστημα διπλής απόρριψης, που έδωσε στις αεροπορικές εταιρείες μεγαλύτερη ευελιξία στην τιμολόγηση.

Τέτοιου είδους όμως συμφωνίες ήταν ελάχιστες, αφού ήταν λίγες οι χώρες που ακολούθησαν το παράδειγμα των ΗΠΑ και προχώρησαν σε αναθεώρηση των διμερών συμφωνιών τους. Ακόμα και χώρες με αρκετά φιλελεύθερες πολιτικές αερομεταφορών απέφυγαν την εφαρμογή του μοντέλου των ΗΠΑ σε όλες τις επιμέρους συμφωνίες τους. Για παράδειγμα το Ηνωμένο Βασίλειο, αν και πρωταγωνιστής της απελευθέρωσης στην Ευρώπη, αρνήθηκε στις αεροπορικές εταιρείες της Νοτιοανατολικής Ασίας αύξηση της συχνότητας πτήσεων στις διαδρομές προς Λονδίνο. Μόνο μετά τον Ιούλιο του 1989, όταν υπογράφηκε η νέα διμερής συμφωνία, επέτρεψαν οι Βρετανοί στη Singapore Airlines βαθμιαία να αυξήσει την συχνότητα πτήσεων προς το Λονδίνο από μια φορά την μέρα σε δύο. Με τη σειρά τους οι αεροπορικές εταιρείες της Νοτιοανατολικής Ασίας ενώ διαμαρτύρονταν για τον Βρετανικό προστατευτισμό, ασκούσαν αυστηρό έλεγχο στα δικαιώματα χωρητικότητας και συχνότητας 3ης και 4ης ελευθερίας για την δική τους περιοχή ευθύνης.

Στο δεύτερο μισό της δεκαετίας του '80, το επίκεντρο της απελευθέρωσης μεταφέρθηκε στην Ευρώπη. Το πρώτο μεγάλο επίτευγμα προς την απελευθέρωση πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 1984 με την υπογραφή της νέας διμερούς συμφωνίας μεταξύ Ηνωμένου Βασιλείου και Ολλανδίας, που στην ουσία απελευθέρωσε τις αναμεσαξύ τους υπηρεσίες αερομεταφοράς. Αυτό ήταν το πρώτο από μία σειρά μέτρων προς την ολοκλήρωση της απελευθέρωσης των αερομεταφορών στην Ευρώπη.

Εκτός της Ευρώπης και βορείου Αμερικής, ένας σημαντικός αριθμός κρατών άρχισε να

προχωρά με σημαντικά βήματα προς την μείωση των ελέγχων στις υπηρεσίες αερομεταφορών. Στην Ιαπωνία, το μονοπώλιο της JAL στις διεθνείς υπηρεσίες αερομεταφοράς έληξε το 1986 όταν η εταιρεία που μέχρι πρότινος ασχολούνταν με το εσωτερικό δίκτυο, All Nippon Airways ή Japan Air System προσδιορίστηκαν από την κυβέρνηση σαν την δεύτερη Ιαπωνική εταιρεία σε ένα σημαντικό αριθμό κύριων διεθνών διαδρομών.

Σε αρκετές χώρες της Νοτιοανατολικής Ασίας, νέες αεροπορικές εταιρείες πήραν άδεια λειτουργίας τόσο στο εσωτερικό όσο και στο διεθνές αεροπορικό δίκτυο, συχνά σε ανταγωνισμό με τον καθιερωμένο εθνικό αερομεταφορέα. Στη Νότια Κορέα, για παράδειγμα, η εταιρεία Asian Airlines ιδρύθηκε τον Φεβρουάριο του 1988 και ξεκίνησε εσωτερικές πτήσεις στο τέλος του ίδιου χρόνου, ενώ περιφερειακές υπηρεσίες προς το Τόκιο Μπανγκόκ και Χονγκ Κονγκ άρχισαν το 1990. Οι εταιρείες Aerolift και Evergreen Airways στις Φιλιππίνες και Ταϊβάν αντίστοιχα, είναι και αυτές παραδείγματα για το ίδιο θέμα. Στην Αυστραλία το 1987, μια νέα κυβερνητική πολιτική στο ίδιο θέμα των αερομεταφορών επιβεβαίωσε τον κυρίαρχο ρόλο της Qantas ως εθνικού διεθνούς στο θέμα του αερομεταφορέα αλλά παράλληλα ανακοίνωσε την πλήρη απελευθέρωση του εσωτερικού δικτύου από τον Οκτώβρη του 1990. Αυτό σήμαινε ότι η κυβέρνηση θα έπαυε να ελέγχει τους ναύλους και την χωριτικότητα στο εσωτερικό. Η προηγούμενη πολιτική που ίσχυε περιόριζε την εξυπηρέτηση των εσωτερικών γραμμών σε δύο μόνο εταιρείες, την Ansett και την Australian, τελικά καταργήθηκε, αποκλείοντας παράλληλα την Qantas από την εκτέλεση καθαρά εσωτερικών δρομολογίων.

Τέτοιου είδους προσπάθειες απελευθέρωσης ήταν συνήθως περιορισμένες, ριψοκίνδυνες και χωρίς οργάνωση μεταξύ των γειτονικών κρατών. Σε όλες τις περιοχές εκτός από της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής κυριαρχεί το σύστημα του μονού προσδιορισμού εταιρείας (εκτός της Ιαπωνίας), ενώ τα δικαιώματα χωριτικότητας και συχνότητας 3ης και 4ης ελευθερίας

συντονίζονται από κοινές συμφωνίες περιοχής. Όσο αναφορά τους ναύλους υπάρχει μεγαλύτερη ελαστικότητα. Σε πολλές χώρες, οι κυβερνήσεις, οι υπηρεσίες πολιτικής αεροπορίας και οι αεροπορικές εταιρείες κάνουν τα στραβά μάτια απέναντι σε περιπτώσεις παράβασης των εγκεκριμένων από την κυβέρνηση ναύλων της ΙΑΤΑ.

Με αυτό τον τρόπο έχει αρχίσει να εφαρμόζεται μία μορφή έμμεσης απελευθέρωσης των ναύλων σε πολλές διεθνείς διαδρομές. Μέχρι το 1990, οι απελευθερωμένες αγορές αερομεταφορών ήταν αυτές προς και από της ΗΠΑ και τον Καναδά. Στις διαδρομές του Βόρειου Ατλαντικού, για παράδειγμα, οι περιορισμοί χωρητικότητας και συχνότητας είχαν εξαφανισθεί και η είσοδος νέων εταιρειών ήταν σχετικά εύκολη μέσω του συστήματος πολλαπλού προσδιορισμού. Ο αριθμός των σημείων εισόδου στις ΗΠΑ μπορούσαν να προσθέτουν νέες εισόδους ανάλογα με τις ανάγκες τους χωρίς κανέναν περιορισμό, παρόλο που οι Ευρωπαϊκές εταιρείες δεν είχαν αυτό το δικαίωμα. Οι αυστηρά ελεγχόμενα ναύλοι που καθορίζονταν από την ΙΑΤΑ αντικαταστάθηκαν από ένα πιο ευέλικτο σύστημα ζωνών. Προσπάθειες για τον έλεγχο και των καθορισμών προτύπων των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της πτήσης δεν απέδωσαν. Στις διαδρομές πάνω από τον Ειρηνικό, η κατάσταση ήταν παρόμοια σε αρκετά σημεία αν και γενικότερα ήταν λιγότερο φιλελεύθερη. Η πρόσβαση στις διαδρομές ήταν σχετικά άνετη για τις εταιρείες των ΗΠΑ, λιγότερο όμως για τις Ασιατικές εταιρείες. Όμως ενώ είχαν επιβληθεί έλεγχοι πάνω στην χωρητικότητα και τη συχνότητα, σε ορισμένες διαδρομές, η τιμολογιακή πολιτική ήταν πιο ελεύθερη απ' ό,τι στις διαδρομές του Ατλαντικού, μιας και οι εγκεκριμένοι ναύλοι προσφέρονταν με σημαντικές εκπτώσεις.

Μέσα στην αγορά της Ευρώπης η κατάσταση ήταν ελάχιστα ομοιόμορφη. Οι πιο φιλελεύθερες αγορές ήταν αυτές μεταξύ του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ολλανδίας και μεταξύ Ηνωμένου Βασιλείου και Ιρλανδίας. Στο άλλο άκρο η αγορά δρομολογημένων πτήσεων μεταξύ Αυστραλίας και Ελλάδας καθώς και υπηρεσίες αερομεταφορών προς την Ανατολική

Ευρώπη χαρακτηριζόταν από ελέγχους χωρητικότητας, κοινές συμφωνίες περιοχής και επιβολή των ναύλων της ΙΑΤΑ.

Στον υπόλοιπο κόσμο, η ουσιαστική απελευθέρωση των αερομεταφορών δεν είχε προχωρήσει αρκετά μέχρι το 1990. Στις διαδρομές μακρών αποστάσεων μεταξύ Ευρώπης και Κεντρικής-Νότιας Ασίας και Ωκεανίας, υπήρχε κάποια ελευθερία τιμολόγησης μέσω της περαβίασης των εγκεκριμένων ναύλων της ΙΑΤΑ. Το ίδιο ίσχυε και για τις υπηρεσίες αερομεταφοράς στο χώρο της Νοτιοανατολικής Ασίας και του Ειρηνικού. Από την άλλη μεριά δικαιώματα επιβατικής κίνησης και χωρητικότητας υπόκειντο σε αυστηρό έλεγχο, ενώ οι συμφωνίες διαμοιρασμού εσόδων ήταν ένα κοινό φαινόμενο. Στην Αφρική, Νότια Αμερική και Δυτική Ασία η απελευθέρωση είχε ακόμα πιο μικρότερη επίδραση και το παραδοσιακό σύστημα κανονισμών παρέμεινε ανέπαφο.

Τελικά, προκειμένου να αποτιμήσουμε την επίδραση των τάσεων απελευθέρωσης κατά την περίοδο μέχρι το 1990, θα πρέπει να επικεντρώσουμε την προσοχή μας στις διαδρομές του Βόρειου Ατλαντικού και του Ειρηνικού όπου η διεθνής απελευθέρωση έχει μια προϊστορία άνω των 10 ετών.

3.6 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ ΣΤΟ ΒΟΡΕΙΟ ΑΤΛΑΝΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΙΡΗΝΙΚΟ

3.6.1 Νέες Εταιρείες και Επέκταση Χωρητικότητας

Η πιο άμεση επίδραση της επαναδιαπραγμάτευσης των διμερών συμφωνιών των ΗΠΑ ήταν η δραματική επέκταση του αριθμού αεροπορικών εταιρειών που λειτουργούσαν στις απελευθερωμένες αγορές και της συνολικής δρομολογημένης χωρητικότητας που προσφερόταν σε αυτές τις αγορές. Αυτή η επέκταση ήρθε σαν αποτέλεσμα του συστήματος πολλαπλού προσδιορισμού που εφαρμόσθηκε από τις αεροπορικές εταιρείες των ΗΠΑ και του

ανοίγματος” διαδρομών προς νέα σημεία εισόδου στις ΗΠΑ. Επιπροσθέτως, αρκετές εταιρείες της Νοτιοανατολικής Ασίας ξεκίνησαν υπηρεσίες αερομεταφορών προς τις ΗΠΑ για πρώτη φορά.

Πριν τη συμφωνία Βερμούδα 2 του 1977, υπήρχαν μόνο τρεις εταιρείες των ΗΠΑ στο Βόρειο Ατλαντικό, η Pan American, η TWA και η National ανά και η τελευταία λειτουργούσε με βάση το Μαϊάμι. Κατά τη διάρκεια των 2 επόμενων ετών, οι εταιρείες αυτές συμπληρώθηκαν από άλλες καθιερωμένες δρομολογημένες αεροπορικές εταιρείες όπως η Delta, η Barniff και η Northwest καθώς και από πρώην εταιρείες τσάρτερ που μεταπήδησαν στην δρομολογημένη αγορά, όπως η World Airways. Οι αριθμοί των εταιρειών διογκώθηκαν τόσο πολύ που σε μια περίοδο υπήρχαν σχεδόν 12 εταιρείες των ΗΠΑ που δραστηριοποιούνταν στο Βόρειο Ατλαντικό. Ο αριθμός τελικά μειώθηκε στις 10 σαν αποτέλεσμα συγχωνεύσεων και πτώχευσεων εταιρειών όπως η People Express. Οι υπόλοιπες όμως που περιελάμβαναν και νεοεισερχόμενες εταιρείες όπως η American, η Delta και η Northwest, παράλληλα λειτουργούσαν και ένα ευρύ εσωτερικό δίκτυο μέσα στις ΗΠΑ, με αποτέλεσμα να μπορούν να υποστηρίξουν τις υπερατλαντικές τους υπηρεσίες.

Όμως από την Ευρωπαϊκή μεριά υπήρχαν ελάχιστα νέες αεροπορικές εταιρείες, αφού περισσότερες χώρες είχαν μία μόνο δρομολογημένη εταιρεία που μπορούσε να υποστηρίξει υπηρεσίες αερομεταφοράς προς την Βόρεια Αμερική. Η εταιρεία Laker Airways άρχισε να λειτουργεί τις υπηρεσίες Skytrain το 1978, μέχρι το 1982 οπότε και πτώχευσε. Αντίθετα η Virgin Atlantic μια άλλη εταιρεία χαμηλών ναύλων του Ηνωμένου Βασιλείου, εδραιώθηκε τελικά στην αγορά και διατηρεί μέχρι και σήμερα τα ποσοστά αγοράς. Τελικό αποτέλεσμα του συστήματος εθνικών κανονισμών που ίσχυαν στις Ευρωπαϊκές χώρες, ήταν η αδυναμία νέων αεροπορικών εταιρειών να εκμεταλλευτούν το άνοιγμα της Βορειοατλαντικής αγοράς.

Στις διεθνείς διαδρομές του Βόρειου Ειρηνικού η αύξηση του αριθμού των αεροπορικών

εταιρειών και της χωρητικότητας ήταν εξίσου αξιοσημείωτη. Πριν το 1978 υπήρχαν μόνο 7 εταιρείες που δραστηριοποιούνταν σε αυτές τις διαδρομές οι Canadian Pacific, Pan American και Northwest Orient από τη Βόρεια Αμερική, μαζί με την China Airlines, Kōtean, JAL και Philippine Airlines από την Ασιατική μεριά. Μέχρι το 1981 2 τελείως καινούριες Ασιατικές αεροπορικές εταιρείες είχαν μπει στην αγορά - η Singapore Airlines και η Thai International. Αυτές στη συνέχεια συνοδεύτηκαν από την Κινεζική CAAC και τον Απρίλιο του 1983 από την Cathay Pacific που άρχισε τις πτήσεις στην διαδρομή Χονγκ Κονγκ- Βανκούβερ. Τελικά, στην ομάδα εταιρειών προστέθηκαν και οι Malaysia Airlines η Garuda και η All Nippon που ξεκίνησαν υπηρεσίες αερομεταφοράς προς τις ΗΠΑ. Ίσως αυτή η ευρεία είσοδος ασιατικών εταιρειών ήταν που προξένησε την καθυστέρηση των εταιρειών των ΗΠΑ από την είσοδο τους στην αγορά. Ενώ αρκετές αεροπορικές εταιρείες έδειξαν μεγάλο ενδιαφέρον, ειδικά όταν καθιερώθηκε ο πολλαπλός προορισμός, μόνο η Barniff μπήκε το 1979 στην αγορά, με τελικό όμως αποτέλεσμα να κηρύξει πτώχευση. Άλλες αεροπορικές εταιρείες των ΗΠΑ είχαν μια μικρή επαφή με την αγορά του Ειρηνικού προτού αποχωρήσουν. Στο τέλος του 1983 η United Airlines ήταν η μόνη εταιρεία των ΗΠΑ που εισερχόταν σε αυτή την αγορά. Μέσα σε 5 χρόνια είχε αναλάβει όλο το δίκτυο της Pan American αλλά και παράλληλα άρχισαν να δραστηριοποιούνται η American και η Delta στις διαδρομές του Ειρηνικού.

Αποτέλεσμα αυτής της επέκτασης ήταν η δραματική αύξηση των σημείων εισόδου στις ΗΠΑ με απευθείας συνδέσεις με προορισμό στην Ευρώπη ή την Ασία. Οι πόλεις των ΗΠΑ με απευθείας αεροπορικές συνδέσεις με την Ευρώπη υπερδιπλασιάστηκαν κάτω από την επίδραση των νέων διμερών συμφωνιών. Αλλά, ενώ το 1990 οι αεροπορικές εταιρείες των ΗΠΑ συνέδεαν 40 σημεία των ΗΠΑ απευθείας με κύριους Ευρωπαϊκούς προορισμούς, οι Ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες ήταν πολύ περιορισμένες βάση των νέων συμφωνιών συνδέοντας σχεδόν το μισό αριθμό πόλεων στις ΗΠΑ. Αυτή η ανισότητα ήταν πιο έντονη στον Ειρηνικό. Οι

Ασιατικές εταιρείες εξυπηρετούσαν μόνο 8 με πόλεις 9 ενώ οι εταιρείες των ΗΠΑ πραγματοποιούσαν πτήσεις από σχεδόν 20 πόλεις των ΗΠΑ.

3.6.2 Καθοδικές Πιέσεις στους Ναύλους και στις Αποδόσεις

Δύο ήταν οι βασικοί παράγοντες που δημιούργησαν αυτές τις καθοδικές πιέσεις στους ναύλους. Πρώτον, οι βραχυπρόθεσμη κατάργηση των ναύλων της ΙΑΤΑ μετά τις εξελίξεις που αμφισβήτησαν την εξουσία της ΙΑΤΑ αλλά και από την εφαρμογή των συστημάτων καθορισμού ναύλων << χώρας προέλευσης >> και << διπλής απόρριψης >> σε πολλές από τις διμερείς συμφωνίες, έδωσε την δυνατότητα στις αεροπορικές εταιρείες σημαντική ελευθερία τιμολόγησης. Στο Βόρειο Ατλαντικό, οι ζώνες ναύλων που καθιερώθηκαν από τις κυβερνήσεις το 1982 και μετέπειτα υιοθετήθηκαν από την ΙΑΤΑ, έδωσαν και αυτές στις εταιρείες δυνατότητες τιμολογιακής διαφοροποίησης. Δεύτερον, οι νέες αεροπορικές εταιρείες που έμπαιναν τώρα στην αγορά αερομεταφορών, είχαν ισχυρά κίνητρα να ανταγωνιστούν τις ήδη υπάρχουσες εταιρείες, προκειμένου να εξασφαλίσουν ένα ικανοποιητικό κομμάτι της αγοράς.

Η επίδραση των νεοεισερχόμενων εταιρειών στους ναύλους και ειδικότερα στις αποδόσεις μπορεί να μελετηθεί στον Πίνακα 1 που εμφανίζει τις μέσες αποδόσεις ανά επιβατικό χιλιόμετρο των εταιρειών των ΗΠΑ στις αγορές αερομεταφορών για το 1978 ή το 1979. Αντίθετα, οι κυρίαρχες εταιρείες έχουν σημαντικά μεγαλύτερες αποδόσεις. Η περίπτωση της Barniff είναι αντιπροσωπευτική αυτού που αναφέραμε. Στις διαδρομές των ΗΠΑ ή της Λατινικής Αμερικής η Barniff ήταν μια κυρίαρχη εταιρεία με πολύ υψηλές αποδόσεις της τάξης των 9,30 σέντς ανά επιβατικό χιλιόμετρο. Με την απελευθέρωση η Barniff επεκτάθηκε με ίσως υπερβολικό τρόπο στον Ειρηνικό και στον Ατλαντικό. Προκειμένου να αποσπάσει ένα ικανοποιητικό μερίδιο αγοράς, μπήκε και στις δύο αγορές ταυτόχρονα προσφέροντας πολύ

χαμηλούς ναύλους. Τόσο χαμηλούς, που στην ουσία η Barniff είχε και στις δύο αγορές τις χαμηλότερες αποδόσεις από όλες τις εταιρείες των ΗΠΑ. Ακόμα πιο χαρακτηριστικό ότι οι αποδόσεις τις εταιρείας ήταν κάτω από τις μισές από τις αντίστοιχες στις διαδρομές της Λατινικής Αμερικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Η λειτουργική διάρθρωση της βιομηχανίας των αερομεταφορών, όπως αυτή αποτυπώνεται στην διεθνή βιβλιογραφία (Starr, 1993. Gee, Makens, και Dexter Ch, 1997. Pender 2001), διαχωρίζει τις αεροπορικές εταιρίες, με βάση τον τύπο λειτουργίας τους ή το μέγεθός τους.

Ο διαχωρισμός που υιοθετούσε μέχρι το 1980 το Civil Aviation Board των Η.Π.Α. ταξινομεί τις αεροπορικές εταιρίες σε αυτές των *προγραμματισμένων πτήσεων* και στις έκτακτες (*πτήσεις charter*).

Από το 1981 και στα χρόνια που ακολούθησαν την άρση των περιοριστικών ρυθμίσεων οι τροποποιήσεις στις λειτουργίες των αεροπορικών εταιριών κατέδειξαν την αναγκαιότητα επαναξιολόγησης και αναδιάρθρωσης του διαχωρισμού των αεροπορικών εταιριών για την καλύτερη αποτύπωση και μελέτη των οικονομικών και στατιστικών δεδομένων. Σε αυτή την ταξινόμηση οι αερομεταφορείς κατηγοριοποιούνταν με βάση τα μεικτά ετήσια έσοδά τους σε κύριους, εθνικούς και μεγάλους, μεσαίους και μικρούς περιφερειακούς (Gee, Makens, και Dexter Ch, 1997).

Ως *αεροπορικές εταιρίες προγραμματισμένων πτήσεων* αναφέρονται οι αερομεταφορείς πιστοποιημένων δρομολογίων, εξουσιοδοτημένοι να προσφέρουν υπηρεσίες μεταξύ καθορισμένων σημείων σε προγραμματισμένη βάση.

Ως *αεροπορικές εταιρίες πτήσεων charter* αναφέρονται οι επικουρικές – βοηθητικές αεροπορικές εταιρίες οι οποίες δεν προσφέρουν προγραμματισμένες πτήσεις αλλά ναυλώνουν τα αεροσκάφη τους (κυρίως σε *tour operators*) για να πραγματοποιήσουν πτήσεις μεταξύ ενός ζεύγους αεροδρομίων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο (συνήθως Peak ή High Season).

Η άρση των περιοριστικών ρυθμίσεων επέφερε σημαντικές αλλαγές στον αριθμό των αερομεταφορέων των ΗΠΑ και την Ευρώπη ενώ παράλληλα συνετέλεσε στην δημιουργία ενός νέου τύπου αεροπορικών εταιριών, αυτού των αεροπορικών εταιριών χαμηλού κόστους (*low cost carriers* ή *no-frill carriers*).

Το απλοποιημένο επιχειρησιακό μοντέλο των αεροπορικών εταιριών χαμηλού κόστους προσέφερε αναγκαστικά την εναλλακτική πρόταση, σε μια περίοδο κατά την οποία οι επιβάτες

αναζητούσαν διεξόδους ώστε να αποφύγουν την πληρωμή των υψηλών ναύλων που ζητούσαν οι αεροπορικές εταιρίες με τα διευρυμένα δίκτυα πτήσεων (Network Carriers- NCs) προκειμένου να διατηρήσουν τα σύνθετα συστήματα των πτήσεών τους, τα αποκαλούμενα ως Hub&Spoke. Σε επίπεδο ηπειρωτικών πτήσεων οι αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους δύνανται να προσφέρουν το 80% των ποιοτικών υπηρεσιών με κόστος κατά 50% μικρότερο από αυτό των Network Carriers- NCs (Franke, 2004) .

Μετά την «εισβολή» του επιχειρησιακού μοντέλου «χαμηλού κόστους» από την Southwest στις αρχές τις δεκαετίας του '70, χρειάστηκαν περισσότερα από 15 χρόνια στις ΗΠΑ και 20 χρόνια στην Ευρώπη πριν αρχίσουν οι αεροπορικές εταιρίες δικτύων (Network Carriers –NCs) να λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τους αυτό το νέο επιχειρησιακό μοντέλο(Franke, 2004).

Μετά την κρίση στις αερομεταφορές από το τρομοκρατικό χτύπημα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου 2001 στην Νέα Υόρκη, έγιναν πλέον ορατά τα σοβαρά προβλήματα που προϋπήρχαν στις αεροπορικές εταιρίες με αποτέλεσμα ορισμένες να αναστείλουν την λειτουργία τους, να περικόψουν θέσεις εργασίας και να περιορίσουν δραστικά τις πτήσεις τους όπως οι αεροπορικές εταιρίες UNITED AIRLINES, DELTA AIRLINES, AMERICAN AIRLINES, SABENA και SWISSAIR.

Σχεδόν αλώβητες από αυτήν την παγκόσμια και πρωτοφανή κρίση, στην ιστορία των αερομεταφορών, βγήκαν οι αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους όπως η Easyjet, η Ryanair και η βελγική DAT και σε αντίθεση με τις παραδοσιακές αεροπορικές εταιρίες, οι εταιρίες χαμηλού κόστους επιτάχυναν την ανάπτυξη τους.

4.1.1 ΠΤΗΣΕΙΣ charters -ΝΑΥΛΩΜΕΝΕΣ ΠΤΗΣΕΙΣ

-Πτήσεις chartersονομάζονται οι έκτατες πτήσεις που είναι ναυλωμένες και είναι κλειστού κύκλου περιήγησης.

Οι πτήσεις αυτές έχουν ιδιαίτερη σημασία για τον Ελληνικό τουρισμό και αυτό γιατί όλα τα στατιστικά στοιχεία, δείχνουν πως ο κύριος όγκος του τουριστικού ρεύματος προς την χώρα μας, φτάνει με αυτού του είδους τις πτήσεις.

Για την εκτέλεση των πτήσεων charters απαιτείται άδεια την οποία παρέχει η Υπηρεσία

Πολιτικής Αεροπορίας ΥΠΑ. Για τη χορήγηση της σχετικής άδειας, πρέπει να υποβληθεί ανάλογη αίτηση από την αεροπορική εταιρεία μέσω του εκπροσώπου της στη χώρα μας, μέσα σε χρονικές προθεσμίες από τουλάχιστον (3) ημέρες έως (20) ημέρες ανάλογα με την συχνότητα και των αριθμό των πτήσεων.

Στους όρους συμμετοχής των επιβατών μέχρι σήμερα, περιλαμβάνονται η κατοχή εισιτηρίου διπλής διαδρομής και η κατοχή εισιτηρίου διπλής διαδρομής και η κατοχή αντίστοιχου VOUCHER που να αποδεικνύει τη διαμονή τους σε κατάλυμα παραμονής τους στην Ελλάδα

Η κατοχή VOUCHER είναι σημαντική από την άποψη του ότι ο τουρίστας που φτάνει στην χώρα μας με αυτές τις πτήσεις, μένει αποδεδειγμένα σε κάποιου είδους τουριστικό καταλύματος και ανήκει στην κατηγορία των τουριστών εκείνων που έρχονται στα πλαίσια οργανωμένου τουρισμού και υπόσχεται μεγαλύτερο ύψος τουριστικής δαπάνης στην Ελλάδα.

Οι επιβάτες για την επιστροφή τους πρέπει να χρησιμοποιούν το σκέλος επιστροφής της ίδιας σειράς πτήσεων που αντιστοιχεί με την πτήση της άφιξής τους. Μπορούν να επιστρέψουν με διαφορετική πτήση μόνο με την προϋπόθεση ότι τόσο η πτήση άφιξης όσο και η πτήση αναχώρησης θα είναι ναυλωμένη μερικώς ή στο σύνολο της από τον ίδιο ναυλωτή.

Κατ'εξαιρέση, με στόχο την διευκόλυνση του τουρισμού επιτρέπεται:

- α) Δωρεάν μεταφορά με οποιαδήποτε πτήση, για το προσωπικό των αεροπορικών εταιρειών, των ναυλωτών, των νομίμων εκπροσώπων τους, για τους ιδιοκτήτες και τους διευθυντές μονάδων που προσφέρουν αναγνωρισμένα καταλύματα, για τους ιδιοκτήτες και τους διευθυντές ταξιδιωτικών γραφείων και για τα μέλη των οικογενειών τους (συζύγους και παιδιά μόνο)
- β) Μεταφορά επιβατών που είναι ανάγκη να επιστρέψουν επειγόντως στη χώρα τους, πριν από την καθορισμένη ημερομηνία, λόγω προσωπικών προβλημάτων ανεξάρτητα από την έκτακτη ναυλωμένη πτήση άφιξής τους.
- γ) Επιβάτες, που δεν επιστρέφουν την ημερομηνία που αναγράφεται στο εισιτήριο τους λόγω

παράτασης παραμονής τους στην Ελλάδα, μπορούν να επιστρέψουν με πτήση του ίδιου ναυλωτή αλλά σε προθεσμία έξι (6) εβδομάδων.

Οι πτήσεις charters μεταφέρουν τους τουρίστες με χαμηλό εισιτήριο και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να τις προτιμούν αρκετοί από τους τουριστικά μετακινούμενους προς την χώρα μας. Έτσι δικαιολογείται και ο μεγάλος αριθμός αφίξεων τουριστών στην Ελλάδα με αυτές τις ειδικά ναυλωμένες πτήσεις.

Πολλές ξένες αεροπορικές εταιρείες εκτελούν πτήσεις charters προς την χώρα μας, άλλες τις εκτελούσε συνεργασία με "TOUR OPERATORS". Μεταφέρουν επιβάτες από κάθε μέρος της Ευρώπης, Σκανδιναβία, Μ.Βρετανία, Γαλλία, Ισπανία, Γερμανία κάτω χώρες κλπ. Οι συνεργασίες αυτές γίνονται συνήθως μεταξύ των μεγάλων αεροπορικών εταιρειών και των θυγατρικών τους όπως για παράδειγμα της LUFTHANSA, και της CONDOR, της ALITALIA και της ATI κλπ.

Τα πλεονεκτήματα από τις πτήσεις charter είναι πολλά . Πρώτα απ' όλα τα έσοδα για τις εταιρείες που εκτελούν τέτοιου είδους δρομολόγια είναι μετρητοίς και προκαταβάλλονται πέντε (5) ημέρες πριν από το δρομολόγιο, σε αντίθεση με τις τακτικές πτήσεις.

Δεύτερον οι πτήσεις αυτές μπορούν να εξυπηρετούν σειρές πτήσεων ιδιαίτερα το καλοκαίρι, σε σύντομο χρονικό διάστημα και έτσι τα αεροσκάφη να φτάνουν στα σημεία προορισμού τους αφού έρχονται από προηγούμενα δρομολόγια έχοντας έτσι μεγαλύτερα κέρδιση μικρό χρόνο.

Τρίτον , πτήσεις τέτοιας κατηγορίας, χρησιμοποιούν τα αεροδρόμια κυρίως την νύχτα και έτσι οι εταιρείες πληρώνουν χαμηλότερα τέλη χρήσεως αεροδρομίου και προσγείωσης. Ακόμη, οι πτήσεις charters πραγματοποιούνται εφόσον οι διάφοροι ναυλωτές έχουν ναυλώσει το σύνολο των παρεχόμενων θέσεων, γεγονός που αποφέρει σίγουρο κέρδος.

Πολλές εταιρείες αναγνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα αυτά, θεώρησαν ότι η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των αεροσκαφών τους, θα έφερνε σημαντικά έσοδα αν γινόταν προς την

κατεύθυνση της εκτέλεσης πτήσεων charters. Έτσι έβαλαν σε εφαρμογή τα σχέδιά τους και από τους πρωτοπόρους προς την κατεύθυνση αυτή ήταν η εταιρεία AUSTRIAN AIRLINES που επί εικοσιεπτά συναπτά έτη είναι κερδοφόρα.

Η έλλειψη έως σήμερα μια θυγατρικής εταιρείας charters από τον εθνικό μας αερομεταφορέα, δεν συνέβαλε στην αύξηση του τουριστικού ρεύματος προς την χώρα μας, ούτε στην αξιοποίηση των απομακρυσμένων και προβληματικών περιοχών, που παρουσιάζουν δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης, αλλά ούτε και στην επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου με συνέπεια την μείωση της τιμής του τουριστικού ταξιδιού στην Ελλάδα.

4.2 ΟΙ ΝΕΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Από το 1922, δειλά άρχισαν να εμφανίζονται μικρές ιδιωτικές εταιρείες υπηρεσιών. Οι πρώτες εταιρείες που σχηματίστηκαν απείχαν πολύ από το τυπικό μοντέλο μιας αεροπορικής εταιρείας. Έμοιαζαν περισσότερο σαν εταιρείες αεροταξί, αφού παρείχαν υπηρεσίες σε μία μικρή ομάδα καταναλωτών, ενώ διέθεταν στην πλειοψηφία τους μικρά μονοκινητήρια αεροσκάφη 4-8 θέσεων. Αυτές οι εταιρείες αρκετές από τις οποίες λειτουργούν μέχρι σήμερα, αποτέλεσαν τη πρώτη μορφή ιδιωτικής πρωτοβουλίας στην Ελληνική αεροπορική αγορά. Όμως όπως είναι φανερό, δεν ήταν σε θέση να ανταγωνιστούν την πανίσχυρη τότε Ολυμπιακή.

Τα πράγματα άρχισαν να αλλάζουν το 1993, όταν ιδρύθηκαν οι πρώτες Ελληνικές ιδιωτικές εταιρείες. Αυτές βασίστηκαν στην παροχή ναυλωμένων υπηρεσιών, κατά κύριο λόγο, και συνεργάζονταν άμεσα με ξένους Tour Operators. Κλασικό παράδειγμα είναι η Apollo, που δημιουργήθηκε για να καλύψει τις ανάγκες αερομεταφοράς τουριστών από τη Σκανδιναβία για λογαριασμό τοπικών Tour Operators ελληνικών συμφερόντων. Η εταιρεία είχε σύγχρονο στόλο με σημαντική χωρητικότητα, ενώ παράλληλα με τις ναυλωμένες πτήσεις προς το

εξωτερικό, εξυπηρετούσε και την εσωτερική διαδρομή Αθήνα- Θεσσαλονίκη. Δυστυχώς η εταιρεία αυτή μετά την διακοπή της συμφωνίας της με τους Tour Operators βρέθηκε σε δεινή οικονομική κατάσταση, με τελικό αποτέλεσμα το κλείσιμο της. Την ίδια πορεία είχαν και άλλες παρόμοιες εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων όπως οι Cretan Airlines, η SEEA και η Venus(που όμως άρχισε να λειτουργεί, αν και υποχρεωμένη με το νέο όνομα Princess.).

Η περίπτωση της SEEA είναι εξίσου ενδιαφέρουσα μιας και αυτή η εταιρεία ξεκίνησε πολύ σωστά. Είχε εξοπλισθεί με αεροσκάφη μικρής χωρητικότητας Fokker-50, 50 θέσεων κατάλληλα για τις πρώτες υπηρεσίες της, ενώ παράλληλα είχε συνάψει συμφωνία με την Virgin Atlantic για την διαχείριση του κοινού δρομολογίου Αθήνας-Λονδίνου(το οποίο σημειωτέον Virgin Atlantic διατηρεί μέχρι σήμερα, ακόμα και μετά το κλείσιμο της SEEA). Οι λόγοι αποτυχίας της SEEA είναι αρκετοί, κακή οικονομική διαχείριση, περιορισμένο δίκτυο πωλήσεων καθώς και εχθρική αντιμετώπιση από την Ολυμπιακή και τις κρατικές υπηρεσίες.

Στην παρουσίαση των ιδιωτικών αεροπορικών εταιρειών δεν θα ασχοληθούμε με τις μικρότερες αεροπορικές εταιρείες αεροταξί ή ναυλώσεως αεροσκαφών όπως η Αεροπορία αιγαίου η Ανιάτοι, η Interjet, η Ανιονίς και η KAL Αεροπλοία. Ο λόγος για αυτό είναι όχι γιατί δεν είναι άξιες αναφοράς λόγο μεγέθους, αλλά γιατί οι εταιρείες αυτές απευθύνονται σε μία τελείως διαφορετική ομάδα πελατών. Έτσι σε αυτή την παρουσίαση θα ασχοληθούμε με τρεις μεσαίου τύπου ελληνικές εταιρείες την Air Greece, την Cionus Airlines και μία ξένη ελληνικών συμφερόντων την Easyjet. Οι δύο πρώτες αεροπορικές εταιρείες είναι οι μόνες που μπορούμε να πούμε ότι ανταγωνίζονται με αξιώσεις την Ολυμπιακή στις εσωτερικές και εν μέρη στις εξωτερικές πτήσεις. Η τρίτη μας προσφέρει το παράδειγμα μιας νέας νοοτροπίας στις αεροπορικές υπηρεσίες που πολύ εύκολα θα μπορούσε να υιοθετηθεί και από άλλες ελληνικές εταιρείες- αλλά και από την Ολυμπιακή- ενισχύοντας ακόμα περισσότερο την ελληνική

αεροπορική αγορά.

4.2.1 Η AIR GREECE

Η Air Greece αποτελεί ένα μοντέλο εταιρείας που δημιουργήθηκε για την κάλυψη συγκεκριμένων τοπικών αναγκών της Κρήτης. Ιδρύθηκε το 1994 και άρχισε τις πτήσεις της το 1995 με στόχο την απεξάρτηση της τουριστικής βιομηχανίας του νησιού από τις ξένες αεροπορικές εταιρείες τσάρτερ και την Ολυμπιακή. Η εταιρεία έχει έδρα το Ηράκλειο Κρήτης και είναι κοινή ιδιοκτησία μεγάλου αριθμού ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων του νησιού. Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου είναι ο κ. Κώστας Μπαντουβάς. Διαθέτει τρία μέσα αεροσκάφη ATR-72, 70-74 θέσεων, που εκτελούν καθημερινά δρομολόγια μεταξύ τριών βασικών εσωτερικών προορισμών, Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο, ενώ παράλληλα εκτελούνται εβδομαδιαία δρομολόγια προς Χανιά, Ρόδο και Άραξο (Πάτρα).

Αν και η εταιρεία έχει συγκεκριμένα δρομολόγια κάθε εβδομάδα, η πώληση των εισιτηρίων γίνεται όπως και στις εταιρείες τσάρτερ. Δηλαδή οι τουριστικοί πράκτορες πωλούν τα εισιτήρια ανάλογα με την ζήτηση. Αυτό δημιουργεί πρόβλημα, αφού έχει κεντρικό σύστημα πώλησης, δεν είναι δυνατή η πρόβλεψη της απαιτούμενης χωρητικότητας, ενώ υπάρχει κίνδυνος να μην πραγματοποιηθούν πτήσεις λόγω χαμηλής πληρότητας. Παρόλ'αυτά ένα σημαντικό πλεονέκτημα της εταιρείας είναι η προσφορά σχεδόν παρόμοιων τιμών για όλους τους ναύλους της.

Ήδη η εταιρεία έχει εγκαθιδρυθεί σαν ένας από τους βασικούς αερομεταφορείς στην Κρήτη. Η εξέλιξη της εταιρείας βασίζεται στην αποδοχή του επιβατικού κοινού, το οποίο έχει εναλλακτικές λύσεις εκτός της Ολυμπιακής. Το βασικότερο είναι να μην περιοριστεί η Air Greece στην εκτέλεση περιφερειακών εσωτερικών γραμμών, αλλά να επεκταθεί σε μεγαλύτερες διαδρομές και να αποκτήσει αεροσκάφη μεγαλύτερης χωρητικότητας. Από την στιγμή που η

εταιρεία έχει την υποστήριξη της τοπικής τουριστικής αγοράς, η εταιρεία έχει την δυνατότητα ανάληψης, ναυλωμένων πτήσεων προς το εξωτερικό (ειδικότερα προς Γερμανία) αντικαθιστώντας τις ξένες εταιρείες τσάρττερ.

Οι κύριοι άξονες της Air Greece στην Ελλάδα περιλαμβάνουν τις παρακάτω συνδέσεις: Αθήνα- Χανιά- Αθήνα, Αθήνα- Σαντορίνη- Αθήνα, Αθήνα- Ρόδος-Αθήνα, Αθήνα- Ιωάννινα- Αθήνα, Αθήνα- Μύκονος- Αθήνα, Ηράκλειο- Ρόδος- Ηράκλειο, Ηράκλειο- Σαντορίνη- Ηράκλειο, Ηράκλειο- Μύκονος- Ηράκλειο και Ηράκλειο- Θεσσαλονίκη- Ηράκλειο. Απασχολεί 170 άτομα προσωπικό και στο διάστημα από τον Ιανουάριο 1997 έως τον Νοέμβριο του ίδιου έτους μετέφερε 300.00 επιβάτες. Ο τζίρος της για το διάστημα αυτό ήταν 4,5 δις δρχ, ενώ το μετοχικό της κεφάλαιο ανέρχεται σε 1,1 δις δρχ.

4.2.2 CRONUS AIRLINES

Αυτή η αεροπορική εταιρεία ιδρύθηκε τον Απρίλιο του 1995, μετά από αρκετές δυσκολίες που κατά κύριο λόγο αφορούσαν την απόκτηση αεροσκάφους κατάλληλου τόσο από πλευρά χωρητικότητας όσο και από πλευράς κόστους χρήσης. Τελικά η εταιρεία κατέληξε στην ενοικίαση ενός Boeing 737-300 από την Αυστραλιανή Ansett. Δύο χρόνια μετά απέκτησε δύο επιπλέον αεροσκάφη παρόμοιου τύπου προκειμένου να διευκολυνθεί η πραγματοποίηση των τακτικών και των ναυλωμένων δρομολογίων. Το μεγαλύτερο κατόρθωμα της εταιρείας είναι ίσως το γεγονός ότι, καθ' όλη τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών λειτουργίας, και με τη χρήση ενός μόνο αεροσκάφους, κατόρθωσε να τηρήσει το πρόγραμμα της χωρίς καθυστερήσεις. Αυτό έγινε εφικτό χάρη σε ένα πολύ καλά οργανωμένο πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης από τους έμπειρους τεχνικούς της εταιρείας.

Η εταιρεία πρέπει να πούμε ότι σε σχέση με άλλες ελληνικές και ξένες εταιρείες, έχει ένα πολύ καλά οργανωμένο σύστημα τεχνικής υποστήριξης. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι, η

Ciropus πέτυχε την εξασφάλιση άδειας από την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, για την συντήρηση και επιθεώρηση των αεροσκαφών της μέσα σε χρονικό διάστημα τεσσάρων μόνο μηνών. Παράλληλα η εταιρεία έχει συνάψει συμφωνίες συντήρησης με τις ΕΑΒ (Ελλάδα) και Team Air Lingus (Ιρλανδία) για την μέση και βαριά συντήρηση των αεροσκαφών της.

Αυτά τα στοιχεία τα αναφέρουμε επειδή είναι χαρακτηριστικό σε πολλές περιπτώσεις νέων αεροπορικών εταιρειών να μην δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην τεχνική υποστήριξη του στόλου τους, δίνοντας σημασία μόνο στην επίτευξη γρήγορου κέρδους. Συχνά όμως αυτή η επιπολαιότητα οδηγεί σε τραγικά αποτελέσματα.

Σήμερα η εταιρεία μετρά προς 7 προορισμούς στο εξωτερικό φεταλώντας 74 προγραμματισμένες πτήσεις σε εβδομαδιαία βάση και χρησιμοποιεί σαν βάσεις τα αεροδρόμια Ελληνικού (Αθήνα) και Μακεδονία (Θεσσαλονίκη). Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία συνδέει την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη με το Παρίσι, το Λονδίνο, τη Στουτγάρδη, την Κολωνία, την Φρανκφούρτη, το Ντίσελντορφ και το Μόναχο, ενώ συνδέει την Καβάλα με τη Στουτγάρδη και την Κολωνία. Αξίζει να σημειώσουμε το ότι μέσα στο 1977 μεταφέρθηκαν με τακτικές και ναυλωμένες πτήσεις 241.600 επιβάτες, ενώ για το πρώτο εξάμηνο του 1998 επιτεύχθηκε μέση πληρότητα της τάξης του 87%

Τα οικονομικά της Ciropus για το 1997 δείχνουν (έσοδα 8.320.912.289δρχ./ κέρδη 207.103.522δρχ.) ότι η εταιρεία έχει με επιτυχία ξεπεράσει την πρώτη δύσκολη περίοδο λειτουργίας. Στα σχέδια της για το άμεσο μέλλον περιλαμβάνονται:

-Από πρώτη Απριλίου 1999 σύνδεση Αθήνας-Λονδίνου σε καθημερινή βάση και η αύξηση του αριθμού πτήσεων προς Παρίσι.

-Διεξαγωγή καθημερινών πτήσεων σε δύο τουλάχιστον γερμανικές πόλεις.

-Από τις αρχές του 1999, θα συνδεθεί η Αθήνα με το Ηράκλειο και την

Αλεξανδρούπολη, ενώ θα ανοίξουν νέες διαδρομές προς Ρόδο, Χανιά και Κέρκυρα.

-Η αγορά των αεροσκαφών. Ήδη έχει υπογραφεί, η αγορά ενός Boeing 737-400, που θα παραδοθεί τον Δεκέμβρη του 1998, ενός Boeing 737-700 και ενός Boeing 737-400 που θα παραδοθούν τον Μάιο του 2001.

Ήδη η εταιρεία διαθέτει οργανωμένη επίγεια εξυπηρέτηση για τα αεροσκάφη της στα αεροδρόμια Αθηνών, Θεσσαλονίκης, και Ηρακλείου, οπότε η ανάπτυξη του δικτύου εσωτερικών γραμμών θα είναι σχετικά εύκολη και ταχύρρυθμη.

Τέλος η Ctopus σκοπεύει στο άμεσο μέλλον να αυξήσει την αυτονομία της όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τον επιβάτη, δημιουργώντας κέντρο Catering σε ιδιόκτητη έκταση κοντά στα αεροδρόμια <<Μακεδονία>> της Θεσσαλονίκης. Χαρακτηριστικό είναι ότι από την παραγωγή προϊόντων catering υπολογίζονται μικτά κέρδη ύψους 1 δις δρχ.

4. 3 ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΧΑΜΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ

4. 3.1 ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ EASY JET

Αυτή την εταιρεία την παρουσιάζουμε για δύο μόνο λόγους. Ο πρώτος λόγος είναι ότι πρόκειται για μια << ελληνική>> εταιρεία αφού ανήκει σε γνωστή οικογένεια εφοπλιστών, άσχετα με το γεγονός ότι δραστηριοποιείται κατά κύριο λόγο στην αγορά της Κεντρικής Ευρώπης και ο δεύτερος γιατί αποτελεί παράδειγμα μοντέλου λειτουργίας που θα μπορούσε εύκολα να εφαρμοστεί στην Ελλάδα με επιτυχία.

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1995 στην ουσία από το μηδέν. Σε ελάχιστο όμως χρονικό διάστημα απέδειξε ότι ο τρόπος λειτουργία της όχι μόνο ήταν επιτυχημένος, αλλά έφτασε να απειλήσει και τους κολοσσούς British Airways και KLM. Για την προσπάθεια αυτή η εταιρεία κέρδισε το 1997 το βραβείο μάρκετινγκ στη Μεγάλη Βρετανία.

Κύριο χαρακτηριστικό της εταιρείας είναι το πορτοκαλί χρώμα που κυριαρχεί παντού, τα

αεροσκάφη με τον αριθμό του τηλεφώνου για τις κρατήσεις γραμμένο στην άτρακτό τους και η εκτεταμένη διαφημιστική εκστρατεία με έμφαση σε μια διαφορετική φιλοσοφία, σε ένα στόλο αεροσκαφών μικρής ηλικίας και σε πολύ χαμηλές τιμές εισιτηρίων.

Ο στόλος της Easy Jet αποτελείται από έξι Boeing 137-300 148 θέσεων, ενώ έχουν παραγγελθεί και αναμένονται άλλα 12 καινούργια αεροσκάφη ίδιου τύπου. Με το στόλο αυτό και με βάση το αεροδρόμιο Λουτόν του Λονδίνου εξυπηρετούνται σήμερα οι εξής προορισμοί: Εδιμβούργο, Αμπερντιν, Λίβερπουλ, και Ινβερνες

Η συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία ακολουθεί το παράδειγμα της αμερικανικής Southwest που πρώτη λανσάρισε το μοντέλο <<no frills carriers>> και κατέχει το μοναδικό ρεκόρ συνεχούς κερδοφορίας για 21 χρόνια!! Από τον Νοέμβριο του 1995 που πραγματοποιήθηκε η πρώτη πτήση της Easy Jet πολλοί είχαν δηλώσει ότι η Ευρώπη δεν ήταν έτοιμη για μια τέτοια αμερικανική ιδέα. Την ίδια περίοδο υπήρχαν ήδη στη Μεγ. Βρετανία εταιρείες φθηνών εισιτηρίων όπως Ryanair και η Virgin Express. Σήμερα υπάρχουν ακόμα η μικρή Debonair και η νεοϊδρυθείσα Go της British Airways.

Η Easy Jet σε σχέση με τις παλαιότερες εταιρείες αυτού του είδους έχει συγκεκριμένα πλεονεκτήματα:

- Σχεδιάστηκε από το μηδέν, παίρνοντας μόνο τα καλά στοιχεία των προηγούμενων προσπαθειών, ενώ παράλληλα εισήγαγε τη δικιά της ξεχωριστή φιλοσοφία.

- Η διοικητική οργάνωση της εταιρείας στηρίζεται στην άμεση επικοινωνία των διαφόρων τμημάτων, κάνοντας έτσι την λήψη των αποφάσεων μια πολύ γρήγορη υπόθεση. Δεν υπάρχει περιττό προσωπικό, ούτε καν γραμματείς, ενώ τα σύνολα των εργασιών γίνεται μέσω Η/Υ, χωρίς χαρτιά και τυπικές διαδικασίες.

- Η απλότητα κυριαρχεί ακόμα και στο προσωπικό των αεροσκαφών. Τους πρώτους μήνες λειτουργίας οι αεροσυνοδοί φορούσαν τζιν και μπλούζες, στη συνέχεια όμως επιλέχθηκε μια πιο

επίσημη στολή που όμως εξακολουθούσε να απέχει από τις συνηθισμένες στολές των άλλων αεροπορικών εταιρειών.

- Ο τρόπος πώλησης των εισιτηρίων είναι εξίσου απλός. Όποιος θέλει να ταξιδέψει επικοινωνεί κατευθείαν με την εταιρεία μέσω τηλεφώνου ή Internet και χρεώνει το εισιτήριο στην πιστωτική του κάρτα. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγονται οι προμήθειες των ταξιδιωτικών πρακτόρων και οι τιμές των εισιτηρίων διατηρούνται χαμηλά.

-Οι διαδικασίες επιβίβασης είναι εξίσου απλές. Η επιλογή των θέσεων είναι στην ευχέρεια των επιβατών ανάλογα με την σειρά προτεραιότητας. Με αυτό τον τρόπο περιορίζονται τόσο ο χρόνος επιβίβασης, όσο και ο χρόνος αναμονής του αεροσκάφους στο αεροδρόμιο, ενώ ταυτόχρονα αποφεύγονται και τα έξοδα εκτύπωσης, καταμέτρησης και επεξεργασίας εισιτηρίων.

-Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους επιβάτες είναι ελάχιστες. Δεν παρέχεται δωρεάν φαγητό ή ποτό. Όποιος θέλει μπορεί να αγοράσει σνακ, αναψυκτικά και ποτά από ειδικό χώρο του αεροσκάφους. Το μόνο αντικείμενο που προσφέρεται δωρεάν είναι το περιοδικό της εταιρείας.

Αποτέλεσμα της όλης φιλοσοφίας λειτουργίας είναι η επίτευξη υψηλών κερδών με το ελάχιστο δυνατό κόστος. Για παράδειγμα αναφέρουμε ότι, σε κάθε πτήση με γεμάτο το αεροπλάνο, οι 43 από τις 148 θέσεις του αεροσκάφους είναι καθαρό κέρδος για την εταιρεία. Με τις ίδιες τιμές εισιτηρίων, καμία άλλη αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να έχει κέρδος μια και έχει υψηλότερο κόστος.

Η εταιρεία μετέφερε το 1997 2 εκατομμύρια επιβάτες, ενώ προβλέπεται να φθάσει τα 6 εκατομμύρια μέχρι το τέλος του 1999. Τα κέρδη για το 1998 υπολογίζονται σε εκατό εκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ. Οι συνολικές επενδύσεις της εταιρείας για αγορές αεροσκαφών έφθασε τα 500 εκατομμύρια δολάρια για τα 12 καινούρια αεροσκάφη.

Αναφέραμε την εταιρεία Easy Jet γιατί αφορά ένα τελείως διαφορετικό τρόπο προσέγγισης του

αεροπορικού προϊόντος. Χωρίς περιττές υπηρεσίες η εταιρεία αυτή προσφέρει μόνο το καθαρό αεροπορικό προϊόν μεταφοράς, σε αντίθεση με τις υπόλοιπες δρομολογημένες αεροπορικές εταιρείες που στην ουσία <<καλύπτουν>> το βασικό προϊόν τους κάτω από ένα όγκο επιπλέον υπηρεσιών. Από την άλλη μεριά η λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας με τα πρότυπα λειτουργίας των χερσαίων συγκοινωνιών, αφαιρεί όλα τα άλλα στοιχεία της πτήξης που κάνουν το αεροπορικό ταξίδι τόσο γοητευτικό.

Η Easy Jet συνδυάζει τα πλεονεκτήματα των δρομολογημένων εταιρειών, (συγκεκριμένα δρομολόγια, ασφάλεια πτήσεων) με παράλληλη εισαγωγή ορισμένων επιπλέον πλεονεκτημάτων (άμεση επικοινωνία με τους επιβάτες, μειωμένο κόστος λειτουργίας).

Η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος στην Ελλάδα δεν είναι πάρα πολύ δύσκολο μιας και η αγορά υπάρχει, ενώ παράλληλα θα μπορεί να εξυπηρετεί διαδρομές εσωτερικού και εξωτερικού, υποκαθιστώντας σε μερικές και συμπληρώνοντας σε άλλες την Ολυμπιακή.

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι, τα αεροσκάφη και μεν γεμίζουν από επιβάτες σε μεγάλο ποσοστό, από την άλλη μεριά όμως δεν έχουν τα ανάλογα οικονομικά αποτελέσματα. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός που προαναφέραμε, ότι δηλαδή διατίθενται, αεροσκάφη μεγάλης χωρητικότητας που όμως δε γεμίζουν σε τέτοιο επίπεδο που να δημιουργούν κέρδος στην εταιρεία. Παράλληλα η Ολυμπιακή προσφέρει ιδιαίτερα χαμηλούς ναύλους, σε σχέση πάντοτε με τις συναλλαγματικές ισοτιμίες, που όμως δεν βρίσκουν ανταπόκριση λόγω της μειωμένης αποτελεσματικότητας του υπάρχοντος δικτύου.

Το ίδιο συμβαίνει και με τις υπόλοιπες διαδρομές:

-Στις διαδρομές προς Βόρειο Αμερική, χρησιμοποιούνται πάλι τα Boeing 747-200 με παρόμοια αποτελέσματα. Και εκεί οι επιβάτες τις Ολυμπιακής είναι κατά κύριο λόγο έλληνες ομογενείς και αμερικανοί ή καναδοί τουρίστες που έρχονται να επισκεφτούν την Ελλάδα. Τα ποσοστά πληρότητας είναι της τάξης του 50% για ένα δρομολόγιο που εκτελείται σχεδόν κάθε

μέρα (7 εβδομαδιαία δρομολόγια το χειμώνα και σχεδόν 12 το καλοκαίρι!!)

- Στις διαδρομές της Ευρώπης έχουμε τον ίδιο κατάλογο διαδρομών όπως ήταν πριν από αρκετά χρόνια, ενώ και δω στηρίζεται όλο το δίκτυο στην επιβατική κίνηση από και προς την Ελλάδα χωρίς καμία προσπάθεια νέων ενδο-ΕΕ διαδρομών. Παράλληλα οι νέες διαδρομές προς την Ανατολική Ευρώπη είναι ελάχιστες, την στιγμή που η Ολυμπιακή εκμεταλλεόμενη τη θέση της Ελλάδας θα μπορούσε να είναι η εταιρεία με τις περισσότερες συνδέσεις στην Ανατολική Ευρώπη. Από τη άλλη μεριά τα αεροσκάφη που χρησιμοποιούνται είναι τελείως ακατάλληλα. Η χρησιμοποίηση αεροσκαφών ευρείας ατράκτου όπως τα Α-300Β4 και Α-300-600R στις ευρωπαϊκές διαδρομές δεν είναι οικονομικά συμφέρουσα γιατί λόγω του έντονου ανταγωνισμού δεν υπάρχει αρκετή επιβατική κίνηση για να γεμίσει τις 260 θέσεις που διαθέτουν αυτά τα αεροσκάφη. Για αυτό το λόγο οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες διαμορφώνουν αρκετές φορές ιδιαίτερο στόλο αεροσκαφών για τα ευρωπαϊκά τους δίκτυα χρησιμοποιώντας αεροσκάφη μέση χωρητικότητας(παράδειγμα οι παραγγελιές των Alitalia, Swissair, Sabena, Iberia και Air France για αεροσκάφη Airbus Α-319, Α-320 ΚΑΙ Α321 120,150 ΚΑΙ 180θέσεων αντίστοιχα που θα δρομολογηθούν στο ευρωπαϊκό δίκτυο.)

Στις διαδρομές εσωτερικού όπου η Ολυμπιακή ακόμα και σήμερα κατέχει την μερίδα του λέοντος, ο καθορισμός των γραμμών γίνεται πάλι με εθνικά παρά με εμπορικά κριτήρια. Έτσι έχουμε ένα συνοθύλευμα παλαιών και νέων σκαφών με τεράστιες διαφορές χωρητικότητας και εμβέλειας που καλούνται να εξυπηρετήσουν κύριες διαδρομές(Αθήνα - Θεσσαλονίκη- Ηράκλειο) περιφερειακές (Αλεξανδρούπολη, Ρόδο, Καλαμάτα, Ιωάννινα κλπ) καθώς και τοπικές συνδέσεις (Ρόδος - Καστελόριζο, Σητεία -Κάσος-Κάρπαθος). Αν και η ολυμπιακή διατηρεί πολύ υψηλές πληρότητας δεν πρέπει αυτό να εφησυχάζει τη διοίκηση της εταιρείας μιας και οι ιδιωτικές εταιρείες ακόμα δεν έχουν δείξει το πλήρες μέγεθος των δυνατοτήτων τους.

Δεν πρέπει να παρερμηνεύσουμε τους υψηλούς λόγους πληρότητας επιβατών που

παρουσιάζονται σε όλες τουλάχιστον τις ομάδες διαδρομών (εκτός του περσικού κόλπου που είναι και ο χαμηλότερος) γιατί τα έσοδα μιας αεροπορικής εταιρείας- στο μεγαλύτερο ποσοστό τους - δεν προέρχονται από τα εισιτήρια των επιβατών μόνο , αλλά από το μεταφερόμενο φορτίο που κοστίζει πολύ περισσότερο σε λόγο βάρους/τιμής σε σχέση με τους επιβάτες. Έτσι βλέπουμε στις τελικές τιμές λόγω φορτίου ότι με εξαίρεση τις εσωτερικές διαδρομές, όλες οι υπόλοιπες είναι σε επίπεδο κάτω του 60%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

5.1 ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Κάθε οργανισμός έχει διάφορους στόχους που μπορεί να είναι τα κέρδη, το μερίδιο στην αγορά, η ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών, η εικόνα προς τα έξω ή κάθε πιθανός συνδυασμός αυτών. Διαχείριση είναι η διαδικασία επίτευξης των στόχων ενός οργανισμού, μέσω της συντονισμένης παρουσίας πέντε ιδιαίτερων λειτουργιών : προγραμματισμού, οργάνωσης, πρόσληψης προσωπικού, διοίκησης και ελέγχου.

Εδώ και πολλά χρόνια , όταν οι κύριοι μεταφορείς βρίσκονταν σε περίοδο ακμής η διαχειριστική διαδικασία ήταν πολύ πιο εύκολο καθήκον. Οι λίγοι εργαζόμενοι πραγματικά ένιωθαν ότι αποτελούσαν μέλος μιας ομάδας και μπορούσαν να δουν πως τα αποτελέσματα των προσπαθειών τους συνέβαλαν στην επίτευξη των στόχων της εταιρείας. Ο καθένας γνώριζε ποιους ήταν οι στόχοι της εταιρείας και πως κάθε εργασία σχετιζόταν με αυτούς τους στόχους. Οι γραμμές επικοινωνίας και το φάσμα ελέγχου ήταν αρκετά περιορισμένα. Η διεύθυνση γνώριζε τους εργαζόμενους και αντίστροφα, από τον πρόεδρο ως τον τελευταίο εργάτη. Μάλιστα θα μπορούσε ο πρόεδρος να γνωρίζει τον κάθε εργαζόμενο προσωπικά.

Σήμερα έχουμε αερομεταφορείς που απασχολούν μέχρι και 80.000 εργαζόμενους. Ο πρόεδρος δεν μπορεί να γνωρίζει όλους τους εργαζόμενους και είναι δύσκολο οι εργαζόμενοι να δουν πως ακριβώς οι δικές τους ευθύνες εργασίας συμβάλλουν στους στόχους της εταιρείας. Οι γραμμές επικοινωνίας είναι μακρές και η διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι πολύπλοκη. Η εταιρεία τείνει να αποστασιοποιείται από το άτομο και τείνει να γίνει ένα "πράγμα" που υπάρχει, επιβιώνει και αναπτύσσεται ανεξάρτητα από τους ανθρώπους που την απαρτίζουν.

Επίπεδα διαχείρισης

Όροι όπως γενική διεύθυνση, μέση διεύθυνση λειτουργίας χρησιμοποιούνται για να διακρίνουν τα επίπεδα διαχείρισης σ' έναν οργανισμό. Δυστυχώς δεν υπάρχει ένα ξεκάθαρος ορισμός επιπέδου και η σημασία που προσδίδεται σ' αυτούς τους όρους μπορεί να διαφέρει από την μια εταιρεία στην άλλη. Η γενική διεύθυνση μιας εταιρείας θεωρείται πως είναι υπεύθυνη για την λήψη αποφάσεων για την γενική διοίκηση της εταιρείας. Η μέση διεύθυνση είναι η ομάδα που ευθύνεται για την εκτέλεση και την ερμηνεία της πολιτικής της εταιρείας. Και η διεύθυνση λειτουργίας είναι άμεσα υπεύθυνη για την τελική εκτέλεση της πολιτικής από τους εργαζόμενους.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το κύριο κυβερνητικό σώμα της εταιρείας το οποίο εκλέγεται από τους μετόχους. Το συμβούλιο αποτελείται από 3 και πάνω μέλη. Στο διοικητικό συμβούλιο συμμετέχουν άτομα από διαφορετικούς κοινωνικούς χώρους όπως τραπεζικό ασφαλιστικό, νομοθετικό, και λογιστικό. Τα σύμβολα των εταιρειών περιλαμβάνουν άτομα από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έως πολιτικούς και στρατιωτικούς ηγέτες.

Η γενική διεύθυνση είναι το ανώτερο επίπεδο διαχείρισης σε έναν οργανισμό.

Ο ρόλος της γενικής διεύθυνσης είναι να ορίζει τους αντικειμενικούς και τις διαδικασίες που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων που έχει θέση το Διοικητικό Συμβούλιο.

Η γενική διεύθυνση επίσης προτείνει στο Διοικητικό Συμβούλιο τους στόχους της εταιρείας. Τα άτομα αυτής της ομάδας έχουν πολυετή πείρα σε όλο το φάσμα της διεύθυνσης. Αυτά έχουν εργασιακούς τίτλους όπως Πρόεδρος ή Αντιπρόεδρος. Δεν είναι πάντα ξεκάθαρο το τι διακρίνει τη γενική από την μέση διεύθυνση σε ένα συγκεκριμένο οργανισμό.

Πρόεδρος είναι ο αρχηγός της εταιρείας και είναι ο υπεύθυνος για την κανονική λειτουργία της επιχείρησης. Συχνά, σε διάφορες περιπτώσεις εταιρειών, ο πρόεδρος προέρχεται από την επιχειρηματική ή πολιτική ηγεσία με μικρή εμπειρία στις αερογραμμές, καθώς ο κύριος ρόλος

του προέδρου είναι να συνδιαλέγεται με τη χρηματιστηριακή κοινότητα, με κλιμάκια της κυβέρνησης, με κοινωνικές ομάδες κ.ο.κ

Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος και Γενικός Διευθυντής. Αυτό το άτομο γενικά έχει πολλά χρόνια εμπειρίας στις αεροπορικές εταιρείες και είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία της εταιρείας από μέρα σε μέρα. Γενικά, οι αντιπρόεδροι λογοδοτούν σε αυτό το άτομο.

Οι ανώτεροι αντιπρόεδροι είναι τα άτομα που τίθενται επικεφαλής σε κύριες υπηρεσίες όπως λειτουργίες πτήσεων, μάρκετινγκ, μηχανολογικό και συντήρηση.

Η μέση διεύθυνση, είναι το δεύτερο επίπεδο διαχείρισης του οργανισμού και ευθύνεται για την ανάπτυξη των λειτουργικών προγραμμάτων και διαδικασιών, καθώς και την εφαρμογή των ευρύτερων σχεδιασμών και εξελίξεων που έχουν συλλάβει τα ανώτερα στελέχη. Συνήθως δίνεται δυνατότητα ευελιξίας στη μέση διεύθυνση για την ανάπτυξη προγραμμάτων, εφόσον το τελικό αποτέλεσμα συμβαδίζει με τις απαιτήσεις της γενικής διεύθυνσης. Αποφάσεις όπως για το μέσο διαφήμισης που θα χρησιμοποιηθεί ή το πόσοι πράκτορες κρατήσεων θέσεων θα χρειαστούν και τι νέος εξοπλισμός θα αγοραστεί είναι παραδείγματα αποφάσεων που λαμβάνονται από τη μέση διεύθυνση.

Η μέση διεύθυνση περιλαμβάνει άτομα που ηγούνται τμημάτων ή βαθμίδων μέσα σε μία κύρια υπηρεσία όπως το τμήμα διαφήμισης στο μάρκετινγκ ή το τμήμα διαδικασιών πτήσεων και εκπαίδευσης στην υπηρεσία λειτουργιών πτήσεων.

Τυπικά οι πτήσεις που δίνονται στους επικεφαλής των τμημάτων και βαθμίδων στον τομέα των αερογραμμών είναι αντιπρόεδροι, διευθυντές και στην περίπτωση της συντήρησης, επόπτες.

Διεύθυνση λειτουργίας. Η διεύθυνση λειτουργίας είναι το χαμηλότερο επίπεδο διαχείρισης. Συμπεριλαμβάνει διευθυντές, βοηθούς διευθυντών και επιστάτες. Παραδείγματα είναι ο διευθυντής διαφήμισης ή ο γενικός επιστάτης εργαστηρίου μετάλλων. Τα μέλη αυτής της ομάδας ενδιαφέρονται κυρίως να εφαρμόσουν στην πράξη τα λειτουργικά προγράμματα που

έχουν σχεδιαστεί από τη μέση διεύθυνση. Γενικά, δεν ξεκινούν σχεδιασμό προγραμμάτων μόνοι τους.

Η γενική διεύθυνση θέτει τους στόχους, η μέση διεύθυνση σχεδιάζει τα προγράμματα για την επίτευξη αυτών των στόχων και η διεύθυνση λειτουργίας εργάζεται για την πραγματοποίηση αυτών των προγραμμάτων. Η θέση της γενικής διεύθυνσης είναι ασφαλής, όσο υπάρχει κέρδος. Όταν μια εταιρεία βρίσκεται σε σοβαρή οικονομική δυσκολία, το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να αλλάξει τη γενική διεύθυνση. Η αλλαγή της γενικής διεύθυνσης όμως δεν προϋποθέτει πάντα αλλαγές και στα άλλα επίπεδα διεύθυνσης, διότι η μέση διεύθυνση μπορεί ακόμη να σχεδιάζει προγράμματα επίτευξης των στόχων και η διεύθυνση λειτουργίας μπορεί να συνεχίζει να θέτει σε εφαρμογή αυτά τα προγράμματα.

Οι κύριες λειτουργίες της διαχείρισης είναι προγραμματισμός, οργάνωση, στελέχωση με προσωπικό, κατευθύνσεις και έλεγχος.

Η συζήτηση σε αυτό το κεφάλαιο αποτελεί μια εισαγωγή, ώστε να εισαχθεί ο αναγνώστης στη διαδικασία της διαχείρισης.

Σχεδιασμός

Η ύπαρξη μιας εταιρείας εξαρτάται από την ικανότητα της διοίκησης να σχεδιάζει και να προγραμματίζει. Η αποτυχία πρόβλεψης της ζήτησης για αεροπορικά ταξίδια και του σχεδιασμού ώστε να ανταποκριθεί στην αύξηση ή την μείωση της ζήτησης, καθορίζει την επιτυχία ή την αποτυχία. Η διαδικασία της διαχείρισης αρχίζει με τον προγραμματισμό. Θέτει την βάση για το τι θα πράξει ο οργανισμός σφαιρικά, αλλά και που συγκεκριμένα. Οι στόχοι θα θέτονται για την εταιρεία σαν σύνολο για κάθε διεύθυνση και τμήμα, όπως για κάθε άτομο. Μερικοί στόχοι είναι υψηλοί, όπως η αγορά μιας αλυσίδας ξενοδοχείων. Άλλοι είναι μικρότεροι και οι πιο προσιτοί όπως η κατάρτιση μιας αναφοράς ως την Παρασκευή.

Οι στόχοι της εταιρείας είναι γενικοί στόχοι ενός οργανισμού που θέλει να πετύχει.

Παράδειγμα, η επιτυχία απόδοσης του 12% στις επενδύσεις ή η απόκτηση του 25% της αγοράς ή ακόμη η προσφορά στα εισιτήρια για ανταγωνισμό με μία άλλη αερογραμμή.

Οι στόχοι των υπηρεσιών ή των τμημάτων πρέπει να σχετίζονται και στην επίτευξη των γενικότερων στόχων της εταιρείας. Παράδειγμα η βελτίωση της έγκαιρης εφαρμογής των προγραμμάτων πτήσεων κατά 10% στο επόμενο τετράμηνο.

Πολλοί αερομεταφορείς λειτουργούν με ένα σύστημα που είναι γνωστό ως "διαχείριση κατά στόχο" με το οποίο οι εργαζόμενοι σε κάθε επίπεδο έχουν ένα συγκεκριμένο στόχο και ευθύνονται για την επίτευξη του. Πρέπει να καθοριστεί η στρατηγική με την οποία θα επιτευχθούν οι στόχοι του οργανισμού. Ας δούμε κάποιο στόχο: "κατάκτησή του 25% της αγοράς από την Νέα Ορλεάνη ως το Μέμφις". Η στρατηγική μπορεί να συμπεριλαμβάνει αυξημένο αριθμό καθημερινών πτήσεων με γεύματα. Σε ένα καλοσχεδιασμένο πρόγραμμα διαχείρισης κατά στόχο, οι στόχοι και η στρατηγική της εταιρείας και των εργαζομένων καταστρώνονται μέσα από τις συζητήσεις μεταξύ διευθυντών και διευθυνομένων. Προσφέρεται ανατροφοδότηση μέσα από συνεχείς συζητήσεις κατά την διάρκεια της περιόδου που πρέπει να επιτευχθούν οι στόχοι. Η ανατροφοδότηση μπορεί να παίρνει την μορφή ποσοτικών αποτελεσμάτων, λογαριασμών, κόστους ανά μονάδα ή τη μορφή ποιοτικών αποτελεσμάτων όπως παράπονα πελατών, μείωση επιβατών, βελτίωση της εικόνας της εταιρείας. Η επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο καθημερινά σε ένα τέτοιο πρόγραμμα είναι ιδιαίτερη σημαντική.

Επειδή οι εργαζόμενοι δέχονται έγκαιρη, ακριβή και σχετικά ολοκληρωμένη πληροφόρηση για την απόδοσή τους, μπορούν έγκαιρα να διορθώνουν την πρακτική τους. Η προσέγγιση της διεύθυνσης κατά στόχο θεωρεί ότι οι εργαζόμενοι θα δεχτούν την ευθύνη για την επιτυχία των στόχων και έτσι θα δεσμευτούν, όταν οι στόχοι είναι σημαντικοί γι' αυτούς, είναι λογικοί και επιτυγχάνονται μέσω αμοιβαίου προγραμματισμού.

5.2 ΤΟ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Χωρίς το αεροπορικό προϊόν είναι προφανές ότι δεν θα υπήρχαν αεροπορικές εταιρείες. Γι' αυτό τον λόγο, όταν μελετάμε το μάρκετινγκ αεροπορικών εταιρειών πρέπει να λάβουμε υπόψη μας το αεροπορικό προϊόν, αλλιώς δε θα μπορούσε να διαμορφωθεί με ακρίβεια η στρατηγική του μάρκετινγκ αεροπορικών εταιρειών σε καμία περίπτωση. Κατά βάση, το αεροπορικό προϊόν το 'καταναλίσκουν' οι επιβάτες, που είναι οι πελάτες της εταιρείας. Αυτό σημαίνει ότι απαιτείται η σε βάθος γνώση των αναγκών και επιθυμιών των τομέων των πελατών στις διάφορες αγορές στις οποίες μία αεροπορική εταιρεία στοχεύει. Το προϊόν πρέπει να διαμορφωθεί και να αναπτυχθεί με τρόπο που να προσελκύει τους διάφορους τομείς της αγοράς. Όταν ο διευθυντής μάρκετινγκ μίας αεροπορικής εταιρείας έχει κατά νου το προϊόν πρέπει να το βλέπει σαν κάτι περισσότερο από απλώς ένα αντικείμενο ή μισή υπηρεσία που παρέχει η αεροπορική εταιρεία. Περιλαμβάνει οτιδήποτε ο επιβάτης παίρνει σε αντάλλαγμα για την πληρωμή του ναύλου στην αεροπορική εταιρεία – το όλο πακέτο που συνθέτει το αεροπορικό προϊόν. Αποτελείται από ένα σύνολο απτών και μη απτών στοιχείων. Παράδειγμα απτού στοιχείου αποτελεί το άνετο σαλόνι επιβίβασης ενώ το καλά εκπαιδευμένο, φιλικό πλήρωμα του αεροσκάφους είναι παράδειγμα μη απτού στοιχείου. Ο επιβάτης αγοράζει περισσότερα από το αεροπορικό προϊόν, αγοράζει και τα οφέλη που περιμένει απ' αυτό και την ικανοποίηση που περιμένει να του δώσει.

Η ανάπτυξη του προϊόντος λαμβάνει χώρα μετά την έρευνα αγοράς και είναι στενά συνδεδεμένη μαζί της. Δεν είναι αρκετό, απλώς να αναπτυχθεί το αεροπορικό προϊόν και να οδηγηθεί η έρευνα της αγοράς, και μετά να προχωρήσουμε στη διαμόρφωση της στρατηγικής μάρκετινγκ της εταιρείας βασιζόμενοι σε ευρήματα που θέλουν επεξεργασία αλλά ανήκουν στο παρελθόν. Οι διαδικασίες της ανάπτυξης του προϊόντος και της έρευνας αγοράς πρέπει να είναι συνεχείς εφόσον θέλουμε η αεροπορική εταιρεία να συμβαδίζει με τις εξελίξεις και τις αλλαγές

στο χώρο της αγοράς.

5.3 ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ ΚΟΝΤΙΝΩΝ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΝ

Η βασικότερη ανάγκη του επιβάτη κοντινών αποστάσεων είναι οι πτήσεις να έχουν τακτικά δρομολόγια με μεγάλη συχνότητα. Συνήθως το ταξίδι κοντινής απόστασης είναι ημερήσιο. Για να μπορέσει λοιπόν ο επιχειρηματίας επιβάτης να ξεκινήσει και να τελειώσει τη δουλειά του την ίδια μέρα, οι ελαστικές και συχνές αεροπορικές υπηρεσίες (πτήσεις) αποτελούν ανάγκη. Διαφορετικές αγορές έχουν διαφορετικές απαιτήσεις όσον αφορά το χρόνο του ταξιδιού. Σε γενικές γραμμές όμως, οι πολύ πρωινές αναχωρήσεις και οι επιστροφές αργά το βράδυ έχουν ζήτηση. Στις περισσότερες αγορές υπάρχει ζήτηση για αυτού του είδους επαγγελματικά ταξίδια κατά τις ημέρες Δευτέρα ως Παρασκευή. Όταν αναφερόμαστε στον επιβάτη κοντινών αποστάσεων πρέπει βεβαίως οπωσδήποτε να κάνουμε το διαχωρισμό μεταξύ των επιβατών εκείνων που ταξιδεύουν από ένα σημείο σε ένα άλλο και εκείνων που χρησιμοποιούν μια μικρή διαδρομή για να πάρουν μετά την ανταπόκριση που θα τους πάει σε ένα μακρινό μέρος. Σε αυτή την περίπτωση, η ώρα της πτήσης και η συχνότητα των πτήσεων των επιβατών που κάνουν ανταπόκριση, εξαρτώνται από την ώρα και συχνότητα των μακρινών αποστάσεων.

Αν λάβουμε υπόψη μας ότι η πλειοψηφία των επιβατών κοντινών αποστάσεων αποτελείται από επιχειρηματίες επιβάτες, είναι δυνατόν να συμπεράνουμε ότι οι σημαντικότερες ανάγκες σε αυτόν τον τομέα της αγοράς είναι η συχνότητα, το βολικό ωράριο πτήσεων, η έγκριβη τήρηση του ωραρίου η ελαστικότητα η πρόσβαση σε θέση και η ασφάλεια. Τι σημαίνει στην περίπτωση του επιχειρηματία ταξιδιώτη ο όρος ελαστικότητα; Στην ουσία είναι η δυνατότητα αλλαγής πτήσεων- ακόμα και το τελευταίο λεπτό, αν παραστεί ανάγκη. Για να μπορέσουν να προσφέρουν αυτή την εναλλακτική λύση στον επιχειρηματία επιβάτη, οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν να παρέχουν τακτικές πτήσεις με επαρκή χωρητικότητα σε κάθε πτήση. Η 'πρόσβαση σε θέση'

είναι η δυνατότητα που παρέχεται στον επιχειρηματία επιβάτη να εξασφαλίσει κράτηση τη στιγμή που θέλει. Το επίπεδο της πρόσβασης σε θέση μετράται σε εκατοστιαία πιθανότητα – για παράδειγμα μπορεί να υπάρχει μια πιθανότητα κατά 90% ότι ο επιχειρηματίας επιβάτης θα είναι σε θέση να κάνει την κράτηση που χρειάζεται όταν το ζητήσει.

5.4 ΤΙΜΗ

Παρόλο που η τιμή είναι σχετικά σημαντικός παράγοντας για όλους τους τομείς ταξιδιωτών, είναι συνήθως λιγότερο σημαντική για τον επιχειρηματία ταξιδιώτη από ότι για τον ταξιδιώτη αναφυχής. Κατά τα τελευταία χρόνια, διάφορες αλλαγές έλαβαν χώρα στον τομέα των επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα να αλλάξει το 'προφίλ' της αγοράς, που ήταν κατά παράδοση σχετικά ανελαστική στη ζήτηση, αλλά οι πρόσφατες εξελίξεις άλλαξαν την κατάσταση.

Η πρώτη εξέλιξη που άλλαξε την αγορά των επιχειρηματιών είναι η αύξηση του αριθμού των ανεξάρτητων επιχειρηματιών ταξιδιωτών, δηλαδή των αυτεπάγγελτων και των ιδιοκτητών μικρών επιχειρήσεων. Αντίθετα από τους επιχειρηματίες ταξιδιώτες που ταξιδεύουν αντιπροσωπεύοντας την εταιρεία τους, η οποία τους πληρώνει το εισιτήριο, οι ανεξάρτητοι επιχειρηματίες ταξιδιώτες το πληρώνουν από την τσέπη τους. Αυτό σημαίνει ότι η τιμή τους απασχολεί σοβαρότερα από ότι συνηθίζεται γενικά στον τομέα των επιχειρηματιών.

Η δεύτερη εξέλιξη που έλαβε χώρα στην επιχειρηματική αγορά είναι η αύξηση της συγκεντρωτικής αγοράς (συμπεριλαμβανομένων των αγορών που γίνονται αναφορικά με το ταξίδι) σε μεγάλες εταιρείες. Αυτό που εννοούμε εδώ είναι ότι μερικές εταιρείες δεν πληρώνουν απλά τους ναύλους των υπαλλήλων τους χωρίς ερώτηση. Αντιθέτως διαπραγματεύονται με τις αεροπορικές εταιρείες (κατά κανόνα μέσω του ταξιδιωτικού τους γραφείου), για εκπτώσεις και παραχωρήσεις στις τιμές, όπως θα'καναν και με οποιοδήποτε άλλο προμηθευτή αγαθών ή υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει κυρίως όσο αφορά τιμές για συχνά ταξίδια. Ο λόγος της αύξησης

του αριθμού των εταιρειών που αναζητούν έκπτωση των ναύλων είναι ο αυξημένος ανταγωνισμός μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών. Στο παρελθόν που οι αεροπορικές εταιρείες είχαν ταυτόσημους ναύλους, οι εταιρείες απλούστατα δεν είχαν την ευκαιρία να διαπραγματευτούν με αεροπορικές εταιρείες για να μπορέσουν να έχουν έκπτωση. Τώρα, όμως, αυτό είναι δυνατόν. Αυτό κατά κανόνα εμπλέκει τον ταξιδιωτικό πράκτορα της εταιρείας που μεταβιβάζει τα οφέλη του σχήματος κινήτρων μιας αεροπορικής εταιρείας στον πελάτη (δεδομένου ότι η εταιρεία δαπανά ένα συγκεκριμένο ποσό σε ταξίδια).

5.5 Προγράμματα συχνών επιβατών

Τα προγράμματα συχνών επιβατών προσφέρουν ανταμοιβές σε επιβάτες και είναι ζωτικής σημασίας στην αγορά εσωτερικών ταξιδιών των ΗΠΑ. Συνήθως οι ανταμοιβές παρέχονται σε μορφή πόντων. Οι επιβάτες παίρνουν πόντους για την απόφασή τους να ταξιδέψουν σε μια συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία. Μπορούν να συλλέξουν πόντους που θα τους επιτρέψουν, για παράδειγμα, να λάβουν δωρεάν πτήσεις, ή να ταξιδέψουν σε μια θέση παραπάνω απ'αυτή που πλήρωσα. Με άλλα λόγια, το πρόγραμμα συχνών επιβατών είναι ένας τρόπος να συνδεθούν οι ανάγκες και οι επιθυμίες. Παίρνετε πόντους για ταξίδι ανάγκης που θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε σε ταξίδι επιθυμίας(ιδιωτικό). Είναι ένας περίπλοκος τρόπος να κρατήσουμε έναν πελάτη μέσα σε ένα κοινωνικό σύστημα ταξιδιού προσφέροντας έκπτωση στο ταξίδι, το ξενοδοχείο την ενοικίαση αυτοκινήτου κ.ο.κ. γνωστός σαν συνδυασμένο μάρκετινγκ.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, αυτό το πρόγραμμα είναι ιδιαίτερα σε χρήση στις ΗΠΑ. Η ανάπτυξη του είναι σχετικά περιορισμένη σε άλλες αγορές. Για παράδειγμα, μέχρι πρόσφατα δεν ήταν ευρέως διαδεδομένο στην Ευρωπαϊκή αγορά. Εν μέρει λόγω των δυσμενών φορολογικών επιπλοκών που υπάρχουν. Εν τούτοις, σε αγορές όπου αυτό υπάρχει, το πρόγραμμα συχνού επιβάτη έχει μεγάλη επιρροή όσον αφορά την επιλογή της αεροπορικής

εταιρείας εκ μέρους του επιβάτη.

5.6 Επιθυμίες του επιβάτη κοντινών αποστάσεων

Όπως ήδη εξηγήσαμε οι επιθυμίες είναι σημαντικότερες από τις ανάγκες σε περίπτωση υψηλού ανταγωνισμού –όταν δηλαδή, πολλές αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν ίδιες ή παρόμοιες τιμές σε συγκεκριμένες διαδρομές. Αυτό συμβαίνει κυρίως με το επιχειρηματία ταξιδιώτη που ταξιδεύει με έξοδα της εταιρείας τους.

Ξεχωριστό τσεκάρισμα

Η δυνατότητα ξεχωριστού τσεκαρίσματος διαφοροποιεί το αεροπορικό προϊόν όσο αφορά τόσο την ταχύτητα όσο και το γόητρο. Στους επιχειρηματίες επιβάτες προσφέρονται επίσης και ειδικές διευκολύνσεις όσον αφορά τις αποσκευές. Αυτές είναι οι ακόλουθες:

- προτεραιότητα στην διεκπεραίωση των αποσκευών
- δυνατότητα να πάρουν περισσότερες αποσκευές
- ελαστικότητα όσον αφορά τις χειραποσκευές
- ειδικές ετικέτες με την διεύθυνση του πελάτη για τις αποσκευές
- παράδοση κατά προτεραιότητα στην άφιξη

Σήμερα, οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες έχουν ξεχωριστά σαλόνια για τους επιχειρηματίες ταξιδιώτες. Σε μερικές περιπτώσεις διατίθενται επιχειρησιακές διευκολύνσεις όπως για παράδειγμα τηλέτυπα (φαξ) που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επιβάτες που περιμένουν την πτήση τους σε αυτά τα σαλόνια.

Ξεχωριστό τμήμα της καμπίνας στο αεροπλάνο

Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν τώρα ξεχωριστή περιοχή που κάθονται οι

επιχειρηματίες επιβάτες στα αεροπλάνα τους. Συχνά σε αυτή την περίπτωση συναντώνται ξεχωριστές θέσεις και διατροφή - παρόλο που στην περίπτωση του επιβάτη κοντινών αποστάσεων το γεύμα δεν είναι πολύ σημαντικό.

Άλλες επιθυμίες του επιχειρηματία επιβάτη κοντινών αποστάσεων περιλαμβάνουν το γόητρο και τη φήμη της αεροπορικής εταιρείας με την οποία πετάει και μερικές φορές και τον τύπο του αεροσκάφους.

Όλες οι διευκολύνσεις που αναφέρθηκαν εδώ, - τσεκάρισμα, άποσκευές επιχειρηματικές διευκολύνσεις και καθίσματα- ικανοποιούν μάλλον τις επιθυμίες παρά τις ανάγκες του επιχειρηματία επιβάτη. Δεν είναι απολύτως αναγκαίες, αλλά είναι επιθυμητές. Μάζι με τα βολικά δρομολόγια, τη συχνότητα των υπηρεσιών και τα υψηλά επίπεδα πρόσβασης στη θέση, διαμορφώνουν το προϊόν που προσφέρεται στον επιχειρηματία ταξιδιώτη κοντινών αποστάσεων και κατά κανόνα ο ναύλος προσαρμόζεται στο κόστος που απορρέει από την προσφορά αυτών των προνομίων.

5.7 Ο επιβάτης μακρινών αποστάσεων

Είδαμε ότι η τιμή καταλαμβάνει σημαντικότερη θέση στις προτεραιότητες του επιβάτη αναψυχής απ' ό,τι σε εκείνες του επιχειρηματία ταξιδιώτη. Με τον ίδιο τρόπο υπάρχουν συγκεκριμένες ανάγκες και επιθυμίες που έχουν μεγαλύτερη προτεραιότητα για τον επιβάτη μακρινών αποστάσεων. Ας πάρουμε για παράδειγμα το πρόγραμμα δρομολογίων. Αυτό είναι σημαντικότερο, κυρίως σε σχέση με τις ώρες αναχωρήσεως και αφίξεως. Έν τούτοις οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες που πετούν σε μακρινές αποστάσεις έρχονται αντιμέτωπες με σοβαρούς περιορισμούς σε σχέση με τις ώρες αναχωρήσεως και αφίξεως. Για παράδειγμα, μια πτήση μπορεί να αναχωρήσει σε ιδεώδη ώρα από μία χώρα αλλά να αφιχθεί σε άκρως ακατάλληλη ώρα στον προορισμό της και αντίστροφα. Αυτό συμβαίνει για δύο λόγους α) ο

χρόνος πτήση που διανύθηκε και β) η διαφορά της ώρας καθώς και αλλαγές εν πτήση. Μια άλλη δυσκολία είναι ο καθορισμός του τι ακριβώς είναι ελκυστική ώρα άφιξης σε έναν προορισμό μακρινής αποστάσεως. Μερικοί επιβάτες προτιμούν να φτάσουν νωρίς το πρωί ενώ άλλοι προτιμούν αργά το απόγευμα, και νωρίς το βράδυ. Πολλές αεροπορικές εταιρείες έχουν τώρα την ευκαιρία να βελτιώσουν τα προγράμματα τους σε αυτόν τον τομέα. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί λόγω των αεροσκαφών νέας τεχνολογίας όπως το B747-400 σε συνδυασμό με αλλαγές στους ρυθμιστικούς κανονισμούς που διέπουν την λειτουργία μικρότερων αεροσκαφών πάνω από τους ωκεανούς. Ένας άλλος παράγοντας του προγράμματος δρομολογίων που μπορεί να είναι σημαντικός είναι το αεροδρόμιο εισόδου ή εξόδου που χρησιμοποιείται. Σε χώρες που δίνουν την δυνατότητα επιλογής, όπως για παράδειγμα οι ΗΠΑ, έχουν εκφραστεί επιθυμίες για την άφιξη και αναχώρηση από συγκεκριμένα αεροδρόμια εισόδου και εξόδου.

Λόγω του ότι οι επιβάτες μακρινών αποστάσεων περνούν σχετικά πολύ χρόνο στο αεροπλάνο, μια άλλη άκρως σημαντική 'επιθυμία' γι'αυτούς είναι το καλό σέρβις στο αεροσκάφος. Σ'αυτό το γενικό όρο περιλαμβάνονται τα καθίσματα, η τροφοδοσία, η διασκέδαση εν πτήση, ο αριθμός των ατόμων που αποτελούν το πλήρωμα της καμπίνας καθώς και οι τρόποι τους.

5.8 Η ΑΓΟΡΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΑΝΑΨΥΧΗΣ

Αντίθετα από την αγορά των επιχειρηματιών, που είναι ακόμα σχετικά ανελαστική, η αγορά του ταξιδιού αναψυχής είναι άκρως ελαστική, δηλαδή η ζήτηση επηρεάζεται κατά πολύ από τις τιμές. Για τον ταξιδιώτη αναψυχής, η τιμή είναι ένας άκρως σημαντικός παράγων κατά την επιλογή της αεροπορικής εταιρείας. Αυτό συμβαίνει για τους τέσσερις λόγους που ακολουθούν:

- 1) Ο ταξιδιώτης αναψυχής πληρώνει ο ίδιος τον ναύλο
- 2) Οι επιβάτες αναψυχής μερικές φορές ταξιδεύουν οικογενειακά, οπότε ο ναύλος πρέπει να πολλαπλασιαστεί επί των αριθμό των μελών της οικογενείας – συνήθως μεταξύ 4 και

- 3) Γενικά, ο αεροπορικός ναύλος αποτελεί μέρος μόνο των εξόδων των διακοπών. Έτσι κατά την άποψη του επιβάτη αναφυχής, όσο φθηνότερος είναι ο ναύλος, τόσο περισσότερα μπορεί να διαθέσει για άλλα έξοδα που θα του προκύψουν στις διακοπές.
- 4) Το ταξίδι αναφυχής γίνεται κατ'επιλογήν. Συχνά είναι αρκετά χαμηλά στον προϋπολογισμό μιας οικογένειας.

Μολονότι το ταξίδι αναφυχής έχει πολλή μεγαλύτερη ζήτηση σε συγκεκριμένους μήνες σε σύγκριση με το επιχειρηματικό ταξίδι, εν τούτοις ο επιβάτης αναφυχής συνήθως δεν ασχολείται τόσο πολύ με τα προγράμματα του δρομολογίου όπως ο επιχειρηματίας επιβάτης. Από την άλλη, η ασφάλεια και η σιγουριά απασχολούν πάρα πολύ την αγορά αναφυχής.

5.9 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Τα κύρια στοιχεία του αεροπορικού προϊόντος έχουν ως εξής :

1) ΤΥΠΟΣ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΥΣ

Αυτός συμπεριλαμβάνει

- τον θόρυβο στη καμπίνα
- τη διαμόρφωση της καμπίνας (κουζίνες, τουαλέτες, χώρο διαδρόμων, καθίσματα, διασκέδαση κ.α.)
- τήρηση του ωραρίου (ακρίβεια στην ώρα αναχώρησης και άφιξης)

2) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΤΗΣΕΩΣ

Αυτό συμπεριλαμβάνει :

- πόλεις που θα εξυπηρετηθούν
- απ'ευθείας πτήσεις ή με ενδιάμεσο σταθμό

- ωράρια
- συχνότητες

3) ΤΙΜΗ

4) ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο όρος εξυπηρέτηση πελατών είναι η ομπρέλα που καλύπτει το σύνολο των παραγόντων του προϊόντος που προσφέρουν οι αεροπορικές εταιρείες. Σε μία άκρως ανταγωνιστική αγορά, η κατανόηση του τι συνθέτει την εξυπηρέτηση του πελάτη μπορεί να σας βοηθήσει να κατανοήσετε γιατί μια δεδομένη αεροπορική εταιρεία έχει ένα συγκεκριμένο μερίδιο στην αγορά.

Δύο παράγοντες πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τον σχεδιασμό του στοιχείου της εξυπηρέτησης πελατών στο αεροπορικό προϊόν. Αυτοί είναι οι ακόλουθοι:

α) Είναι αναγκαίο να εξεταστούν τα συστατικά μέρη, δηλαδή η εξυπηρέτηση του επιβάτη την ώρα της πώλησης, στο αεροδρόμιο (αναχώρησης και άφιξης) εν πτήση και μετά την πτήση, μετά να αποφασιστεί τι χρειάζεται και επιθυμεί ο επιβάτης σε κάθε στάδιο επαφής του με την αεροπορική εταιρεία

β) Αφού γίνουν τα παραπάνω, είναι στη συνέχεια αναγκαίο να θεσπιστούν αντικειμενικά στάνταρτ. Αυτά τα στάνταρτ πρέπει να εφαρμοστούν σε και από κάθε μέλος του προσωπικού της αεροπορικής εταιρείας που έρχεται σε επαφή με τον επιβάτη. Αυτό πρέπει να συμβεί, αν η αεροπορική εταιρεία θέλει να ικανοποιήσει τις ανάγκες και επιθυμίες του επιβάτη.

Η εξυπηρέτηση την ώρα της πώλησης

Αν ο πελάτης επιλέξει να επικοινωνήσει απ'ευθείας με το γραφείο πωλήσεων της αεροπορικής εταιρείας ή τηλεφωνώντας στις κρατήσεις της, αυτό το στάδιο της επαφής του

πελάτη με την αεροπορική εταιρεία είναι άκρως σημαντικό, γιατί πρόκειται για την πρώτη του επαφή με την εταιρεία. Είναι ζωτικής σημασίας να έχει καλή εντύπωση από την αεροπορική εταιρεία σε αυτό το στάδιο. Αλλιώς, μπορεί να αποφασίσει να διακόψει την σχέση του με την αεροπορική εταιρεία και να πετάξει με κάποιον ανταγωνιστή ή να πετάξει αυτή τη φορά με την αεροπορική εταιρεία αλλά να χρησιμοποιήσει κάποια άλλη στο μέλλον.

Σε αυτό το στάδιο επαφής με τον πελάτη απαιτούνται από την αεροπορική εταιρεία και το προσωπικό της τα ακόλουθα:

- Άμεση εξυπηρέτηση

Όχι μόνο πρέπει ο πελάτης να εξυπηρετηθεί το συντομότερο δυνατό, αλλά πρέπει να γίνει προσπάθεια να μετρηθεί το τι θεωρεί ο πελάτης 'αμεσότητα' σε λεπτα/δευτερόλεπτα. Με άλλα λόγια η αεροπορική εταιρεία θα πρέπει να έχει ένα στάνταρτ για θέματα όπως τον ανώτατο χρόνο αναμονής στο τμήμα πωλήσεως εισιτηρίων ή το τηλέφωνο.

- Σωστή τήρηση των διαδικασιών των κρατήσεων και της έκδοσης του εισιτηρίου

- Εξυπηρέτηση ειδικών απαιτήσεων

Αν ο πελάτης επιθυμεί για παράδειγμα ειδικό φαγητό ή θέση στο αεροπλάνο, η αεροπορική εταιρεία πρέπει να κάνει ότι είναι δυνατό ώστε αυτή η επιθυμία να εκπληρωθεί.

- Παροχή επιπλέον πληροφοριών σε σχέση με τον προορισμό του πελάτη

Ο πελάτης πρέπει να λαμβάνει οποιαδήποτε επιπλέον πληροφορία θέλει σχετικά με ξενοδοχεία, καιρικές συνθήκες, βίζα, νομισματικό σύστημα του προορισμού του κ.ο.κ.

- Ευγένεια

Η ευγένεια είναι δύσκολο να οριστεί, διότι είναι υποκειμενική και σε διαφορετικούς ανθρώπους έχει διαφορετική σημασία. Παρ' όλα αυτά εξακολουθεί να είναι απαραίτητο να

έχει μια αεροπορική εταιρεία κάποιες προδιαγραφές σε αυτόν τον τομέα. Πολλές αεροπορικές εταιρείες έχουν δώσει συγκεκριμένες οδηγίες στο προσωπικό τους όσον αφορά τις προφορικές και μη διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν κατά την επαφή τους με πελάτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

Οι διαδικασίες ελέγχου (check in) και οι παρεχόμενες υπηρεσίες εν πτήση (in flight services) αντιπροσωπευτικών αεροπορικών εταιριών.

6.1 BRITISH AIRWAYS

Πρόεδρος	Sir Colin Marshall
Ιδιοκτησιακό καθεστώς	100% Publicity Quidel co. Δεν υπάρχουν κύριοι μέτοχοι
Κεφάλαιο	180 εκ. Στερλίνες
Στόλος	7 Concorde, 19 Boeing 747 - 400, 13 Boeing 747- 200, 3 Boeing 747 -200 c 15 Boeing 747 -100, 8 Mc Donnell Douglas DC 10-30, 13 Boeing 767, 36 Boeing 757, 10 Air bus A-320, 8 Boeing 737-400, 2 Boeing 737-300, 43 Boeing 737- 200, 30 BAC 1-11/500, 7Bac 748 12 BAC ATP
Προσωπικό	47.181
Προορισμοί	Εσωτερικό 17 Ευρώπη 57 Εκτός Ευρώπης 79

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ CHECK - IN

ONLINE CHECK - IN

Κανείς μπορεί να κάνει check - in και να διαλέξει την θέση του, χρησιμοποιώντας ένα πλάνο θέσεων. Η δυνατότητα για να τυπώσει κανείς την κάρτα επιβίβασης πριν φτάσει στο αεροδρόμιο είναι διαθέσιμη εάν κάποιος επιβάτης ταξιδεύει από επιλεγμένα αεροδρόμια.

Self – Service Check –in kiosks

Κάθε επιβάτης μπορεί να διαλέξει τη θέση του, να κάνει Check –in και να τυπώσει τη κάρτα επιβίβασης σε ένα περίπτερο.

Fast Bag Drop

Για επιβάτες με αποσκευές που χρησιμοποιούν το online check- in ή το self service check in kiosk, fast Bag Drops, είναι διαθέσιμα στα περισσότερα αεροδρόμια στην Ευρώπη, για να τοποθετούν τις αποσκευές τους όπου δεν υπάρχουν fast Bag Drops, ένας συμβατικός γκις μπορεί να χρησιμοποιηθεί

Conventional check in- desks

Διάφορα γκις παραμένουν διαθέσιμα σε όλα τα αεροδρόμια που η British Airways έχει δίκτυο.

Στην British Airways υπάρχουν 3 τύποι θέσεων:

- 1) Πρώτη (First)
- 2) Επαγγελματική (Business)
- 3) Οικονομική (Economy)

First

Στην First class ο επιβάτης μπορεί να απολαύσει ό,τι επιθυμεί. Μπορεί να διαλέξει από το εκπληκτικό μενού και το προσωπικό θα ετοιμάσει το γεύμα και θα το σερβίρει την ώρα που αρμόζει στον κάθε επιβάτη. Τα μενού που ποικίλουν από τα πέντε εκπληκτικά γεύματα από την British Airways Culinary Council μέχρι τα ελαφρά σνάκ και τυπικά παραδοσιακά φαγητά. Επίσης σερβίρονται περίφημα κρασιά, σάμπάνιες και οινοπνευματώδη οποιαδήποτε ώρα με αναψυκτικά, εσπρέσσο ή καπουτσίνο.

ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Στην first class υπάρχει η δυνατότητα κάποιος επιβάτης να διαλέξει ανάμεσα σε 18 κανάλια

τηλεόρασης, 12 ακουστικά κανάλια και διάφορα παιχνίδια, το προσωπικό video player με πάνω από 25 παιχνίδια. Επίσης, αν κάποιος θελήσει να δουλέψει ή να είναι σε επαφή με το σπίτι του, υπάρχει ένα προσωπικό τηλέφωνο δίπλα σε κάθε θέση και εγκατάσταση για να τοποθετήσει κανείς ένα φορητό υπολογιστή.

BUSINESS

Στην business class ο επιβάτης έχει την δυνατότητα να διαλέξει το club Europe μενού που έχει πρόσφατα ανανεωθεί, ώστε να προσφέρει μεγαλύτερη ποικιλία και ποιότητα. Μπορεί επίσης να απολαύσει ένα πλήρες αγγλικό ή ευρωπαϊκό πρωινό, ζεστά ή κρύα πιάτα για γεύμα ή δείπνο και τσάι. Όλα τα γεύματα σερβίρονται με καφέ, τσάι, ποτά συνοδευόμενα με ολόφρεσκα ψωμάκια.

ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Ο επιβάτης μπορεί να απολαύσει διάφορα προγράμματα στις περισσότερες Ευρωπαϊκές πτήσεις, συμπεριλαμβανομένου Μόσχας και Αθήνας. Επίσης μπορεί να καθίσει στην αναπαυτική του θέση που έχει μια οθόνη με μια μεγάλη ποικιλία από ταινίες και ψυχαγωγικά προγράμματα ή να ακούει 12 κανάλια από επιλεγμένα CD.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ (ECONOMY)

Στην οικονομική θέση, ο επιβάτης μπορεί να διαλέξει διάφορα φαγητά απ'το 'All Day Deli' μενού, διαμορφωμένο για κάθε ώρα. Επίσης υπάρχει μια ποικιλία από ζεστά και κρύα ποτά για να φτιάξουν τη διάθεση.

ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Προσφέρεται με την μορφή προγραμμάτων στην οθόνη κάθε επιβάτη σε όλες σχεδόν τις ευρωπαϊκές πτήσεις, συμπεριλαμβάνοντας την Μόσχα και την Αθήνα. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα για τα παιδιά να διασκεδάσουν βλέποντας ταινίες από τον Disney και ένα δίκτυο

κινούμενων σχεδίων με οικογενειακές ταινίες με δυνατότητα οι γονείς να μπορούν να μπλοκάρουν κάθε ανεπίτρεπτο πρόγραμμα.

Για τους λάτρεις της μουσικής υπάρχει η δυνατότητα να ακούσει κανείς τις τελευταίες επιτυχίες από ένα κανάλι. Τα ακουστικά είναι διαθέσιμα και δεν χρεώνονται.

Στην First Business και στην Economy υπάρχει, μια ποικιλία παιδικών παιχνιδιών όπως το "Tic-Tac-Toe" και το Twins café.

Η British Airways εγγυάται ότι κάθε οικογένεια, είναι σε καλά χέρια, ταξιδεύοντας με την εταιρεία. Υπάρχει το πρόγραμμα "skyflyers" που μπορεί να κάνει το ταξίδι εύκολο και διασκεδαστικό. Μπορεί επίσης κάποιος να αγοράσει κάποιο παιδικό μενού για τα παιδιά του, ταξιδεύοντας.

Τέλος, η British Airways προσφέρει και μια υπηρεσία που ονομάζεται "skyflyer solo" που εγγυάται την ασφάλεια των παιδιών, όταν αυτά ταξιδεύουν μόνα τους.

6.2 LUFTHANSA

Πρόεδρος : Jurgen Weber

Στόλος : 8 Boeing 747-400, 7 Boeing 747-400c, 4 Boeing 747-200

10 Boeing 747-200c, 5 Boeing 747-200f

10 Mac Donnell Douglas DC 10-30, 10 Air bus A 310

13 Air bus Q310-210, 7 Boeing 727-200

28 Air bus A 320- 200, 33 Boeing 737-200

Προσωπικό : 49.641

Προορισμοί Εσωτερικό = 17

Ευρώπη = 89

Εκτός Ευρώπης = 84

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ CHECK - IN

QUICK – CHECK IN

Κάποιος μπορεί να κάνει ψώνια, ή να πει καφέ όταν κάνει check in σε ένα από τα Quick Check – in περίπτερα της Lufthansa κερδίζοντας χρόνο. Για να κάνει κανείς γρήγορο check in θα χρειαστεί ή της Lufthansa το ηλεκτρονικό εισιτήριο (e-ticket) ή ένα συνηθισμένο εισιτήριο με μια μαγνητική ταινία (ATB ticket).

Check-in counter

Για την εξυπηρέτηση κάθε επιβάτη, το προσωπικό της εταιρείας βρίσκεται στα διάφορα γκισέ ανά τον κόσμο. Μπορούν να εγγυηθούν στο να παραλαμβάνουν τις διάφορες αποσκευές στον τελικό προορισμό του επιβάτη και να πάρουν την κάρτα επιβίβασης. Απλά, ο επιβάτης θα πρέπει να φάξει για τους γκισέδες της Lufthansa και να μείνουν ήσυχοι έχοντας στο πλάι τους το έμπειρο προσωπικό της εταιρείας.

SMS Check – in

Κάθε επιβάτης της Lufthansa μπορεί να κάνει check – in μέσω SMS, αφού πρώτα πριν την αναχώρηση ο πελάτης θα λάβει μέσω sms μια παράκληση. Μετά την επιβεβαίωση, η διαδικασία του check –in θα αρχίσει να πραγματοποιείται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος της εταιρείας, λαμβάνοντας θετική ή αρνητική απάντηση.

Τηλεφωνική ή μέσω φαξ

Οι πελάτες της First και της Business Class μπορούν να κάνουν check in, οπουδήποτε στην Ευρώπη, παίρνοντας τηλέφωνο ή στέλνοντας φαξ. Στη Γερμανία αρκεί κάποιος να καλέσει στο 0561-993399 και θα παραλάβει την κάρτα επιβίβασης στο αεροδρόμιο ή να στείλει φαξ στο 0561-9933155. Το τηλεφωνικό check in θα πρέπει να γίνει μεταξύ 5.30-11.00 και το φαξ μεταξύ

7.00-10.00 το πρωί.

Σε διάφορους γκισέδες (check in counters)

WAP check in

Κάποιος επιβάτης που πετάει με Lufthansa, μπορεί να κάνει check in μέσω ενός κινητού τηλεφώνου καλώντας απλώς την ηλεκτρονική διεύθυνση της εταιρείας που είναι wap.lufthansa.com, δίνοντας το όνομά του, την πτήση που επιθυμεί και τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας.

Η Lufthansa διαθέτει 3 τύπους θέσεων:

α) First

β) Business

γ) Economy

Στην **First class** ο επιβάτης μπορεί να απολαύσει μια αναπαυτική θέση που μπορεί να μετατραπεί σε ένα μίνι αναπαυτικό κρεβάτι. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα εγκατάστασης φορητού υπολογιστή, βίντεο.

Ο επιβάτης που βρίσκεται στην **First class** μπορεί να επιλέξει διάφορα πιάτα από το *à la carte* μενού. Μπορεί να επιλέξει την ώρα που θα θελήσει να φάει. Το σκάφος διαθέτει διάφορους *chef* που προσφέρουν μια ποικιλία φαγητών καθώς και ποτών και ιδιαίτερα περιφημων κρασιών από τη λίστα που υπάρχει.

ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Η **First class** προσφέρει πλήρη διασκέδαση στο σκάφος. Εκτός από την προσωπική οθόνη και την ποικιλία από το ψυχαγωγικό πρόγραμμα, μπορεί κάποιος να έχει το προσωπικό *video player*, με διάφορες ταινίες που μπορεί κανείς να διαλέξει. Επίσης, σε κάθε θέση υπάρχει και εγκατάσταση για φορητό υπολογιστή.

Business class

Κάθε επιβάτης στη Business class μπορεί να έχει μια αναπαυτική θέση, που μπορεί να μετατραπεί σε ένα μίνι κρεβάτι αν θελήσει να ξεκουραστεί ή να κοιμηθεί. Υπάρχει μια προσωπική οθόνη βίντεο και μια εγκατάσταση για φορητό υπολογιστή, όπου οι θέσεις της Business Class είναι ένα μέρος για ξεκούραση ή για δουλειά. Επίσης, κανείς μπορεί να απολαύσει – στις Ευρωπαϊκές πτήσεις- διάφορες σπεσιαλιτέ από όλη την Ευρώπη. Στις διεθνείς πτήσεις, μπορεί κανείς να απολαύσει μια ποικιλία φαγητών από τους chef του σκάφους. Τέλος, ένα καλό κρασί συνοδεύει τους επιβάτες καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης.

ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Στην Business class υπάρχει μια ποικιλία ψυχαγωγικών προγραμμάτων για όλα τα γούστα. Επίσης, υπάρχουν προγράμματα ειδήσεων και πληροφόρησης, και η μουσική κάνει το ταξίδι στην Business class άνετο και ευχάριστο.

Economy class

Στην οικονομική θέση, υπάρχει ένα ψυχαγωγικό πρόγραμμα, γεύματα που βασίζονται στην ώρα αναχώρησης και προορισμούς, κάνοντας την παραμονή στο σκάφος μια ευχάριστη εμπειρία. Τα γεύματα συνοδεύονται από μία μεγάλη ποικιλία αναψυκτικών. Επίσης προσφέρεται ένα είδος “snack” στη διάρκεια του ψυχαγωγικού προγράμματος.

Πολλοί άνθρωποι βρiσκουν δύσκολο στο να κοιμηθούν κατά τη διάρκεια της πτήσης. Γι' αυτό το προσωπικό της εταιρείας, έχει προβλέψει τα εξής :

- Προσφέρουν ένα μικρό μαξιλάρι για να αποφεύγονται οι κράμπες στο λαιμό και στον ώμο.
- Παρέχουν μια μάσκα, προστατεύοντας τα μάτια από τον έντονο φωτισμό. Στην First και Business Class η μάσκα περιέχεται στον εξοπλισμό ευχαρίστησης στις πτήσεις εξωτερικού.

- Προσφέρεται μια κουβέρτα πριν κοιμηθεί ο επιβάτης, για να μην επηρεαστεί από τον κλιματισμό και νιώσει κρύο.
- Μπορεί να ακούσει ραδιοφωνικό πρόγραμμα σε μικρή ένταση για να τον βοηθήσει να κοιμηθεί.
- Στις πτήσεις εξωτερικού η Lufthansa προσφέρει ένα δεκάλεπτο ψυχαγωγικό πρόγραμμα με ασκήσεις που προκαλούν εισροή στην καρδιά, αντιμετωπίζοντας ίσως μια ταξιδιωτική θρόμβωση.
- Τέλος προσφέρει ειδικά γεύματα που υπάρχουν μόνο στην First και Business Class. 26 γεύματα που μπορεί κανείς να τα ζητήσει όταν κάνει κράτηση στο ταξιδιωτικό γραφείο, με ένα από τα εισιτήρια της Lufthansa Teams ή μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου της Lufthansa
- 01803- Lufthansa.

6.3 KLM- Royal Dutch Airlines

Πρόεδρος	Pieter Bonw
Ιδιοκτησιακό καθεστώς	38,2% κρατική 61,8% Ιδιώτες μέτοχοι
Κεφάλαιο	3000εκ Dt
Στόλος	4 Boeing 747-400 7 Boeing 747-400 c, 3 Boeing 747-300 c, 3 Boeing 747-200 , 7 Boeing 747-200c, 4 Mc Donnell Douglas Dc 10-30, 10 Air bus A 310-200, 8 Boeing 737- 400, 13 Boeing 737-300
Προσωπικό	25638

Προορισμοί

Εσωτερικό = 1

Ευρώπη = 69

Εκτός Ευρώπης = 81

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ CHECK IN

Check in machines

Με αυτή τη διαδικασία check in ο επιβάτης δεν χρειάζεται να περιμένει στην ουρά για να βγάλει το εισιτήριό του. Αλλιώς το μόνο που πρέπει να κάνει είναι να βρεθεί σε μια μηχανή που είναι τοποθετημένη στο αεροδρόμιο, να ακουμπήσει στην οθόνη και να εισάγει το διαβατήριό του ή την πιστωτική του κάρτα. Μπορεί να διαλέξει τον αριθμό πτήσης ή τον προορισμό, να επιβεβαιώσει το δρομολόγιο της πτήσης και να κοιτάξει για επικυρωμένα ταξιδιωτικά έγγραφα. Σε λίγα λεπτά ο επιβάτης θα έχει την κάρτα επιβίβασης στα χέρια του. Επίσης, αν κάποιος κουβαλάει πολλές αποσκευές μπορεί να τις αφήσει σε διάφορα σημεία που βρίσκονται στο αεροδρόμιο Schiphol στο Άμστερνταμ ή και σε άλλα αεροδρόμια. Οι μηχανές check in βρίσκονται στα παρακάτω αεροδρόμια:

Αεροδρόμιο Schiphol (Άμστερνταμ)

- Αεροδρόμιο Ελ.Βενιζέλος (Αθήνα)
- Αεροδρόμιο της Κοπενχάγης
- Αεροδρόμιο Eindhoven
- Αεροδρόμιο Χίθροου (Λονδίνο)
- Αεροδρόμιο του Ροττερνταμ
- Αεροδρόμιο του Βανκούβερ (Καναδάς)

- ♦ Αεροδρόμιο της Βιέννης
- ♦ Σε όλα τα αεροδρόμια των ΗΠΑ

Τηλεφωνικό Check in

Οι επιβάτες της KLM μπορούν να κάνουν check in δια τηλεφώνου, αν ταξιδεύουν από το Άμστερνταμ ή το Μάαστριχ. Μπορεί επίσης, κάποιος να κάνει τηλεφωνικό check in όταν πετάνε από το Ηνωμένο Βασίλειο. Απαραίτητη προϋπόθεση θα πρέπει εκείνη τη στιγμή να έχουν το διαβατήριό τους.

Εάν έχουν μια επιβεβαιωμένη κράτηση, μπορούν να κάνουν check in μεταξύ 30 ωρών και 1 ώρας πριν να αναχωρήσουν μέσω τηλεφώνου. Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα για πτήσεις που προέρχονται από την KLM και τους συνεταιρείους της. Όταν αναχωρεί κάποιος από το Άμστερνταμ, Ρότερνταμ, Άιντχοβεν ή το Χίθροου, μπορεί να παραλάβει την κάρτα επιβίβασης στα μηχανήματα αυτοεξυπηρέτησης check in με την άφιξη στο αεροδρόμιο.

Εάν κάποιος ταξιδεύει με πολλές αποσκευές, μπορεί να τις αφήσει σε ένα από τα σημεία που αφήνονται οι αποσκευές, δείχνοντας την κάρτα επιβίβασης και το διαβατήριό. Αυτό μπορεί να γίνει :

- μέχρι 40 λεπτά πριν την αναχώρηση στις Ευρωπαϊκές πτήσεις
- μέχρι 60 λεπτά πριν την αναχώρηση στις πτήσεις εκτός Ευρώπης

Όταν γίνεται η αναχώρηση από τα άλλα αεροδρόμια στο Ηνωμένο Βασίλειο και το αεροδρόμιο του Μάαστριχ, μπορεί κάποιος να δείξει το εισιτήριο και το διαβατήριό με την άφιξη στο αεροδρόμιο και μετά μπορεί να πάει στην πύλη ή να κάνει τα ψώνια στο αεροδρόμιο. Όταν

γίνεται η αναχώρηση από αυτά τα αεροδρόμια το τηλεφωνικό check in μπορεί να γίνει εφόσον δεν έχει γίνει check in στις αποσκευές. Για να κάνει κάποιος τηλεφωνικό check in από τις κάτω χώρες πρέπει να καλέσει στο 0900-6490000 (0,70 η χρέωση ανά λεπτό μόνο από τις Κάτω Χώρες). Για τις πτήσεις από το Ηνωμένο Βασίλειο, μπορεί κανείς να καλέσει 08705-074074.

Check in σε αίθουσα (Lounge check in)

Μπορεί κάποιος να κάνει check in άνετα και ήσυχα στις αίθουσες της KLM στο Schiphol, στο Χίθροου, Χιούστον και στο Τορόντο. Το check in στις αίθουσες είναι δυνατόν να γίνει και σε όλα τα Northwest World Club

Check in online

Κάποιος μπορεί να κάνει check in, με τη χρήση του Διαδικτύου, χωρίς να στριμώχεται στις ουρές και να περιμένει με τις ώρες.

Check in με e-ticket

Επίσης, η KLM προσφέρει και το ηλεκτρονικό εισιτήριο της KLM (KLM e-ticket)

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης εισιτηρίου που αποθηκεύει όλες τις λεπτομέρειες του εισιτηρίου σε ένα σύστημα, με ασφάλεια. Έπειτα δίδεται μια ηλεκτρονική απόδειξη. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται εύκολη χρήση και προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα.

- Δεν μπορούν να χαθούν, να ξεχαστούν ή να κλαπολυν
- Είναι εύκολο και αποδοτικό
- Με ένα e-ticket , μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει τα αυτοεξυπηρετούμενα περίπτερα ή το check in μέσω Διαδικτύου, όπου είναι απαραίτητο.
- Είναι εύκολο και απλό κάποιος να διαβάσει μια ηλεκτρονική απόδειξη.

Η KLM διαθέτει στα αεροσκάφη της 2 τύπους θέσεων:

- 1) την Business Class
- 2) την Economy Class

Business Class

Οι θέσεις στη Business Class στο Boeing 747-400 και στο MD 11 είναι αναπαυτικές και προσφέρονται για χαλάρωση ή ακόμη και για έναν χαλαρωτικό ύπνο. Μπορεί κάποιος να ακουμπήσει το κεφάλι του, τη μέση και τα πόδια του, χωρίς να νιώθει άβολα και να έχει το δικό του φως για να μπορεί να διαβάσει, οθόνη με βίντεο και τηλέφωνο. Στην World Business Class στο Boeing 767, προσφέρεται θέση 55 μοιρών και η θέση αυτή μπορεί να γείρει πίσω στις 135 μοίρες. Επίσης έχει μια ευπροσάρμοστη υποστήριξη για κεφάλι και αυχένα καθώς και για τα πόδια.

Όλες οι λειτουργίες στη νέα World Business Class των θέσεων για ύπνο στα τελευταία τεχνολογίας αεροσκάφη της KLM, το Boeing 777, ελέγχονται με ένα πάτημα ενός κουμπιού. Αυτές οι θέσεις είναι 190 εκατοστά σε μήκος και 60 ίντσες και μπορούν να γείρουν προς τα πίσω σε ευθεία θέση (170 μοιρών)

Οι πολλές λειτουργίες που προσφέρονται από την μοντέρνα ανάπαυση, προσφέρουν μια φουσκωτή οσφυϊκή στήριξη, μια θέση για μασάζ και μια ηλεκτρονική έξοδο για να χρησιμοποιήσει κανείς το φορητό υπολογιστή χωρίς να υπάρξει δυνατότητα ηλεκτρονικής προσαρμογής (κατάλληλο για Βόρεια Αμερική, Ιαπωνικές και Ευρωπαϊκές πριζες (εκτός Βρετανικών). Ο αναπαυτής έχει έναν ιδιωτικό θόλο, μια μεγάλη οθόνη βίντεο που βρίσκεται στο χερούλι της θέσης, το δικό του φωτιστικό και ένα τηλέφωνο.

Κανείς μπορεί να διαλέξει από τα ποικίλα τρία κύρια γεύματα, σε συνεργασία μαζί με την Alliance Gastronomique. Το μενού με το κρασί συντάσσεται από τον γευσιγνώστη, Flubrecht Duijker. Στις βραδινές πτήσεις, κάποιος μπορεί να διαλέξει ένα ελαφρύ γεύμα ή ένα σνακ.

Τέλος, μπορεί να δοκιμάσει ένα σνακ ή ένα ποτό από το μπαρ που υπάρχει στο σκάφος

Για τη διασκέδαση έχει κανείς πρόσβαση σε 12 κανάλια βίντεο και 12 ακουστικά κανάλια μη ψηφιακό CD. Το Boeing 767 προσφέρει 6 κανάλια βίντεο και 9 ακουστικά κανάλια. Το Boeing 777 έχει ένα μοντέρνο ψηφιακό ακουστικό και βίντεο σύστημα. Από τότε που το σύστημα αυτό είναι εντελώς έτοιμο, μπορεί κανείς να δει μια ταινία ή ένα ακουστικό πρόγραμμα, όποια ώρα θέλει.

Economy Class

Κατά την διάρκεια της πτήσης με την οικονομική πτήση της KLM, ο επιβάτης μπορεί να απολαύσει το σέρβις του προσωπικού της πτήσης. Επίσης, μπορεί να διαλέξει από την κάβα διάφορα ποτά.

Ο επιβάτης της οικονομικής, μπορεί να απολαύσει τα τελευταία διάσημα έργα ή να ακούσει ένα από τα πολλά ακουστικά κανάλια (9 κανάλια βρίσκονται στο Boeing 767, 12 στο Boeing 747-400 και MD 11) που παίζουν από κλασική μουσική μέχρι ποπ παράλληλα με νέα και διασκέδαση. Το νεότευκτο σκάφος της KLM, Boeing 777 έχει ένα μοντέρνο ψηφιακό ακουστικό και για βίντεο δίκτυο που μπορεί να απολαύσει την δική του οθόνη, πάνελ και ένα δορυφορικό τηλέφωνο. Το νέο σύστημα ακουστικού βίντεου είναι εξοπλισμένο για να παρέχει στον επιβάτη με ψηφιακά φιλμ, μουσική, παιχνίδια και παροχή πληροφοριών για τις πτήσεις σε διάφορες γλώσσες.

Στις πτήσεις του εξωτερικού, η KLM έχει μια μεγάλη ποικιλία φαγητών, απ' όπου ο επιβάτης μπορεί να διαλέξει, ή μπορεί να διαβάσει το περιοδικό της εταιρείας, το Holland Herald.

Πριν το τέλος της πτήσης, υπάρχει δυνατότητα από τα μονιτορς που υπάρχουν στο σκάφος, κανείς να δει τις τρέχουσες πληροφορίες (πύλες και τις πτήσεις αναχώρησης).

Με λίγα λόγια δηλαδή, οι υπηρεσίες που προσφέρονται κάνει τους επιβάτες να αισθάνονται σα

να είναι σπίτι τους στην οικονομική θέση της KLM.

Αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλες τις πτήσεις εξωτερικού της KLM στα Boeing 747, 767, 777 και στο MD 11 αεροσκάφος.

Η KLM έχει φροντίσει και ιδιαίτερα γεύματα για συγκεκριμένες ομάδες ατόμων. Συγκεκριμένα για άτομα που τρώνε μόνο λαχανικά υπάρχουν οι εξής κατηγορίες:

A) Γεύματα με λαχανικά

Αυτά τα γεύματα δεν περιέχουν κρέας, ψάρια, πουλερικά ή άλλα παράγωγα τρόφιμα. Άλλα συστατικά που προέρχονται από ζώα, όπως γάλα και αυγά, περιέχονται σε αυτά τα γεύματα.

Αυτά τα γεύματα ετοιμάζονται χρησιμοποιώντας προϊόντα από σόγια ή υποκατάστατα κρέατος.

B) Γεύματα με φρούτα

Το κύριο στοιχείο σε αυτά τα γεύματα είναι τα φρούτα. Για ποικιλία όμως, μπορούν να προστεθούν και λαχανικά, ξηροί καρποί και τυρί.

Γ) Γεύματα με λαχανικά από την Ασία

Αυτά τα γεύματα δεν περιέχουν κρέας, ψάρια πουλερικά ή άλλα παράγωγα τρόφιμα. Ωστόσο, το γάλα και τα αυγά περιέχονται στην παραγωγή αυτών των εδεσμάτων. Αυτά τα γεύματα έχουν ένα έντονο αίσθημα Ινδίας και ετοιμάζονται με Ασιατικά μπαχαρικά και βότανα.

Δ) Αυστηρά γεύματα μόνο με λαχανικά

Αυτά είναι γεύματα μόνο με λαχανικά, που δεν περιέχουν παράγωγα προϊόντα από ζώα όπως μέλι, αυγά ή γάλα.

Επίσης, η KLM έχει προνοήσει και για άτομα που πρέπει να προσέχουν την διατροφή τους, λόγω υγείας και προσφέρει ειδικά γεύματα για ανθρώπους που πάσχουν από κάποια ασθένεια.

Συγκεκριμένα

A) Άτομα με διαβήτη

Στο μενού με άτομα με διαβήτη, υπάρχει στα γεύματα μία ισορροπία μεταξύ πρωτεϊνών, λιπαρά και υδατάνθρακες. Το γεύμα περιέχει μεγάλες ποσότητες από υδατάνθρακες και φυτικές ίνες. Το μικρό ποσοστό σε λίπη είναι σε μεγάλο βαθμό αδιαπώσιμο στα γεύματα αυτά. Τροφές που περιέχουν ζάχαρη χρησιμοποιούνται σε μετρημένες ποσότητες.

Β) Άτομα με μεγάλη χοληστερίνη

Η περιορισμένη χοληστερόλη και η περιεκτικότητα του λίπους που είναι αδιαπώσιμο, κάνουν αυτά τα φυτικά με ίνες γεύματα να είναι κατάλληλα για μια διαίτα με μείωση χοληστερόλης. Επειδή τα γεύματα αυτά είναι χαμηλά σε λίπος, είναι επίσης, κατάλληλα για επιβάτες που βρίσκονται σε διαίτα!

Γ) Άτομα με υψηλή πίεση

Σε αυτά τα γεύματα, μαγειρικό αλάτι δεν υπάρχει, και η αλόγιστη χρήση προϊόντων με αλάτι αποφεύγονται.

Δ) Γεύματα που δεν περιέχουν γλουτένη

Αυτά τα γεύματα περιέχουν προϊόντα που είναι απαλλαγμένα από γλουτένη. Προϊόντα που περιέχουν σιτάρι, σίκαλη, βρώμη ή κριθάρι, δεν χρησιμοποιούνται στα γεύματα αυτά.

Ε) Άτομα που αποφεύγουν λακτόζη ή το γάλα

Αυτά τα γεύματα δεν περιέχουν λακτόζη ή γάλα αγελάδας.

Πρόσθετα, υπάρχουν και γεύματα σχεδιασμένα για παιδιά και μωρά. Συγκεκριμένα:

Στις πτήσεις εξωτερικού, γεύματα για μωρά και μικρά παιδιά από 10 εβδομάδων έως 2 χρόνων είναι πάντα διαθέσιμα στο σκάφος. Ο επιβάτης μπορεί να ρωτήσει το προσωπικό για βαζάκια με τροφή για μωρά και μικρά παιδιά.

Επίσης, υπάρχουν ειδικά γεύματα για παιδιά από 2 έως 9 χρόνων, αλλά θα πρέπει να παραγγέλνονται πριν από την πτήση. Το φαγητό σερβίρεται σε ένα ειδικό κουτί, το λεγόμενο "fun box" που είναι ειδικά κατασκευασμένο για να το πάρει το παιδί στο σπίτι του, μετά την

πτήση.

Η KLM δίνει, επίσης, έμφαση στα γεύματα για άτομα με θρησκευτικές πεποιθήσεις.

Ειδικότερα :

1) Για μουσουλμάνους

Τα γεύματα αυτά ετοιμάζονται σύμφωνα με τους νόμους του Κορανίου. Δεν περιέχουν χοιρινό ή αλκοόλ ή παράγωγα προϊόντα από χοιρινό ή αλκοόλ. Μόνο ένα κρέας που κόβεται ιεραρχικά χρησιμοποιείται.

2) Για άτομα που πιστεύουν στη θρησκεία Kosher

Όλα τα KLM γεύματα σχεδιάζονται κάτω από την αυστηρή επίβλεψη ενός ραββί (δασκάλου/ιερέα) που δίνει τις απαραίτητες οδηγίες. Τα γεύματα αυτά προορίζονται για να εγγυηθούν την αγνότητα.

3) Για άτομα που πιστεύουν στη θρησκεία Χίντου

Η προετοιμασία αυτών των γευμάτων λαμβάνει χώρα κάτω από τους κανόνες της θρησκείας Χίντου. Δεν χρησιμοποιείται μοσχάρι ή αρνί και παράγωγα προϊόντα από μοσχάρι ή αρνί. Τα KLM Χίντου γεύματα δεν είναι συνήθως με λαχανικά. Αν κάποιος επιβάτης, θαλήσει ένα γεύμα με λαχανικά που κατασκευάζεται με τις οδηγίες της θρησκείας αυτής καλό θα ήταν να παράγγελε ένα Ασιατικό γεύμα με λαχανικά.

Πέρα όμως από τα γεύματα που προσφέρει η KLM έχει προνοήσει και για την ψυχαγωγία των παιδιών κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Παρέχει μια υπηρεσία τη λεγόμενη Junior Jet Service.

Η Junior Jet Service είναι μια ειδική υπηρεσία της KLM για τους νεαρούς επιβάτες. Σε όλες τις πτήσεις, τα παιδιά και οι γονείς τους μπορούν να υπολογίζουν την έξτρα προσοχή και τις ειδικές δραστηριότητες. Για παιδιά που ταξιδεύουν μόνα τους η KLM προσφέρει την Unaccompanied Minor Service, δηλαδή την υπηρεσία για παιδιά που ταξιδεύουν χωρίς

συνοδούς.

Τα παιδιά μπορούν να ταξιδέψουν σε διάφορους τρόπους, ανάλογα την ηλικία τους.

- Για μωρά μέχρι 6 μηνών, μπορούν οι γονείς να κάνουν κράτηση για μία κούνια. Θα πρέπει να επικοινωνήσουν με το τμήμα κρατήσεων της KLM ή να επικοινωνήσουν με το πλησιέστερο γραφείο της. Οι κούνιες είναι διαθέσιμες μόνο για πτήσεις εξωτερικού
- Οι επιβάτες μπορούν να πάρουν μαζί τους τις κατάλληλες προμήθειες που χρειάζονται για τα μωρά τους (κάτω από 2 χρονών) στο σάκφος (max 10 κιλά)
- Οι επιβάτες μπορούν να πάρουν την στράτα των απιδιών τους, ανεξάρτητα από την ηλικία τους.
- Παιδιά κάτω των 2 χρονών μπορούν να κάτσουν στα γόνατα των γονιών τους. Για παιδιά άνω των 2 χρονών, μπορούν να κάνουν κράτηση για μία καρέκλα.
- Μπορούν επίσης τα παιδιά να κάτσουν σε μία θέση ασφαλείας, αρκεί να είναι προσκολλημένα στην αεροπορική θέση μαζί με την ζώνη ασφαλείας
- Ένας ενήλικας δεν μπορεί να ταξιδέψει με πάνω από 2 μωρά. Λόγω των ασφαλών κανονισμών, μόνο ένα μωρό επιτρέπεται να καθίσει στα πόδια του ενήλικα, και το άλλο να καθίσει σε μία καρέκλα εφόσον θα έχει παραγγελθεί.
- Για άτομα με ειδικές ανάγκες η KLM έχει προβλέψει και γι αυτούς. Η KLM ως εταιρεία υποδέχεται τους επιβάτες που έχουν περιορισμένη κινητικότητα στο σάκφος στις πτήσεις. Προσφέρει ειδικές ρυθμίσεις και παροχές για να κάνει σε αυτά τα άτομα το ταξίδι ευχάριστο και ασφαλές. Οι παρακάτω δραστηριότητες είναι διαθέσιμες και δεν υπάρχει επιβάρυνση:
 - Γεύματα που έχουν ειδική διατροφική μεταχείριση
 - Βοήθεια κατά τη διάρκεια της επιβίβασης, αποβίβασης και μεταφοράς,
 - Την μεταφορά της αναπηρικής καρέκλας

- Την συντροφιά του οδηγού κατοικίδιου στην καμπίνα, εφόσον δεν χρειάζεται να κρατηθεί μια επιπλέον θέση
- Ένα ειδικό καροτσάκι στην καμπίνα

Αν κάποιος επιβάτης έχει απορίες για αυτές τις παροχές, μπορεί να καλέσει ένα τηλεφωνικό αριθμό, χωρίς επιβάρυνση (0800 556 22 737 ή το 0800 της KLM)

Αφίσα

Για περισσότερες πληροφορίες για αυτές τις ειδικές παροχές, και την βοήθεια που παρέχονται στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ή χρειάζονται ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, μπορούν να κατεβάσουν από το Internet την αφίσα αυτή ή να την παραγγείλουν από το τηλέφωνο. Η αφίσα είναι σχεδιασμένη, επίσης, στη μέθοδο Μπρειγ.

Τέλος η KLM κάνει ειδική αναφορά και πρόβλεψη για τα κατοικίδια ζώα. Τα κατοικίδια, τυγχάνουν άριστης υποδοχής από την KLM. Ο επιβάτης μπορεί να διαλέξει μια από τις 3 επιλογές που προσφέρει:

- στην καμπίνα, όπου το κατοικίδιο μπορεί να ταξιδέψει στην καμπίνα σε ορισμένες περιπτώσεις, εξαρτώντας από όλα τα άλλα, στο μέγεθος και το βάρος του κλουβιού
- σε μια ειδική υποδοχή, εάν το κλουβί είναι πολύ μεγάλο για να μείνει στην καμπίνα.
- Μέσω του Freight Department (Τμήμα Μεταφοράς) Αυτή η περίπτωση ισχύει όταν το κατοικίδιο ταξιδεύει μόνο του.

Είναι πολύ σημαντικό, ο επιβάτης να ενημερωθεί από το τμήμα κρατήσεων σε περίπτωση που το κατοικίδιο ταξιδεύει στην καμπίνα ή στην ειδική υποδοχή. Με αυτόν τον τρόπο εγγυάται η ασφαλής μεταφορά του κατοικίδιου. Σε όλα τα σκάφη υπάρχουν θερμαινόμενες υποδοχές, που βοηθούν τα κατοικίδια να βρίσκονται κάτω από φυσιολογική πίεση. Εάν το κατοικίδιο ταξιδεύει μόνο του, θα πρέπει ο επιβάτης να επικοινωνήσει με το Τμήμα Μεταφορών. Κάθε κατοικίδιο που πετάει με την KLM θα πρέπει να μπει σε ένα κλουβί. Το

Τμήμα Μεταφορών δίνει τις κατάλληλες οδηγίες

6.4 JET 2 (Low-Cost Carrier)

Η Jet 2 είναι μία αεροπορική εταιρεία χαμηλού κόστους που είναι το εμπορικό όνομα της Channel Express (Air Services) Ltd που πραγματοποιούσε εμπορικές πτήσεις για πάνω από 25 χρόνια. Αρχικά, άρχισε να λειτουργεί με σκάφη τύπου Dart Herald και στις αρχές το 1990, η εταιρεία παρουσίασε τα σκάφη του τύπου Lockheed Electras, Airbus, A 300B4 "Eurofighters" και το 2001 το Boeing 737-300s. Οι πτήσεις charter άρχισαν το 2001 προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Η Jet 2 πραγματοποιεί πτήσεις καθημερινά από το διεθνές αεροδρόμιο Leeds Bradford, προς και από το ΑΜΣΤΕΡΝΤΑΜ. Επίσης, το 2004 ανακοίνωσε και τη δεύτερη βάση της, το αεροδρόμιο του Μάντσεστερ και πραγματοποιεί καθημερινά πτήσεις για Βουδαπέστη, Γένοβα, Πίζα Βενετία και Βαλέντσια.

Οι διαδικασίες check in στην Jet 2 είναι οι εξής:

Ο κάθε επιβάτης μπορεί να κάνει κράτηση μια θέσης από τη ιστοσελίδα της εταιρείας, ψάχνοντας για τον πιο φθηνό ναύλο. Αυτό όμως προϋποθέτει, να εισάγει τις απαραίτητες πληροφορίες της πιστωτικής του κάρτας και να πατήσει το κατάλληλο κουμπί για την πληρωμή και επιβεβαίωση της κράτησης.

Η διαδικασία κράτησης ακολουθεί πέντε διαδοχικά βήματα από το να διαλέξει ο επιβάτης, προορισμούς, ημερομηνίες, πτήσεις, επιβεβαίωση πτήση, παροχή πληροφοριών του επιβάτη καθώς και πληροφορίες για την πιστωτική του κάρτα.

- **Ιστοσελίδα εταιρείας** . Οι κρατήσεις μέσω πιστωτικής κάρτας μπορεί να γίνουν μέσω του δικτύου, ασφαλείας της εταιρείας. Η χρήση των πιστωτικών καρτών προϋποθέτει ένα αντίτιμο των 7.50 ευρώ.

- **Τηλεφωνικό κέντρο**. Οι κρατήσεις και οι αλλαγές πτήσεων, μπορούν να γίνουν μέσω του

τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας. Όλες οι κρατήσεις ή οι αλλαγές θα πρέπει να επιβεβαιωθούν από μια πιστωτική κάρτα όταν κάποιος επιβάτης, θα καλέσει. Οι κρατήσεις μέσω του τηλεφωνικού κέντρου, δεν προϋποθέτουν την έκπτωση που υπάρχει στο διαδίκτυο.

- Γκισέ στο αεροδρόμιο. Τα εισιτήρια μπορούν να αγοραστούν από το jet2.com γκισέ στο αεροδρόμιο, που υπόκεινται σε διαθεσιμότητα. Οι κρατήσεις μέσω των γκισέ, δεν παρέχουν έκπτωση από αυτή που παρέχουν μέσω του διαδικτύου.

Η Jet2.com δεν εκδίδει εισιτήρια σε χάρτινη μορφή. Οι κρατήσεις γίνονται ηλεκτρονικά. Από την στιγμή που γίνεται η κράτηση, δίνεται ένας εξαψήφιος κωδικός και δίδεται μία απόδειξη. Όταν κάποιος κάνει το check in, θα χρειαστεί τον εξαψήφιο κωδικό καθώς και το διαβατήριό και την βίζα, αν αυτή απαιτείται.

Όσο για τις υπηρεσίες που προσφέρει η Jet2 στα σκάφη της είναι :

- Όσον αφορά τα φαγητά και το τα ποτά στις περισσότερες πτήσεις, προσφέρεται μια μεγάλη ποικιλία από ζεστά ή κρύα ποτά καθώς και μια επιλογή από διάφορα σνακ όπως σάντουιτς και γλυκά παρασκευάσματα σε πολύ λογικές τιμές.
- Για την μεταφορά ζώων, η Jet2 επιτρέπει να ταξιδέψουν ζώα και συγκεκριμένα οδηγοί-σκύλοι που συνοδεύουν επιβάτες με κάποιες ειδικές ανάγκες. Για κανένα άλλο λόγο, η εταιρεία δεν επιτρέπει την μεταφορά κατοικίδιων. Οι σκύλοι – οδηγοί μπορούν να ταξιδέψουν χωρίς καμία επιβάρυνση στο εισιτήριο του επιβάτη στις εσωτερικές πτήσεις. Οι πτήσεις μπορούν να κρατηθούν μέσω του τηλεφωνικού κέντρου για να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες. Στις πτήσεις εξωτερικού απαγορεύονται τα ζώα, λόγω περιορισμών που έχουν επιβάλει αεροδρόμια που εξυπηρετεί η εταιρεία.
- Επίσης μέσα στο σκάφος προσφέρονται κάποια φανταστικά αρώματα, κοσμήματα και δώρα στην μισή τιμή που κάποιος θα τα αγόραζε από ένα συνηθισμένο μαγαζί.
- Τέλος, το κάπνισμα απαγορεύεται σε όλες τις πτήσεις για λόγους ασφαλείας του

σκάφους.

Η Jet2 προσφέρει φτηνές πτήσεις σε 23 διάσημους Ευρωπαϊκούς

προορισμούς όπως:

- Άμστερνταμ
- Βαρκελώνη
- Μπέλφαστ
- Βουδαπέστη
- Κορκ (Ιρλανδία)
- Εδιμβούργο
- Ιμπίζα
- Γένοβα
- Γκατγουικ
- Μάντσεστερ
- Νίκαια
- Πράγα
- Παρίσι
- Πίζα
- Βαλέντσια
- Βενετία
- Πάλμα

6.5 EASY JET (Low-Cost Carrier)

Η Easy Jet ιδρύθηκε από τον κ. Στέλιο Χατζηγιάννου και η οικογένεια κατέχει το σημαντικό μερίδιο αγοράς. Διευθύνει και άλλες ξεχωριστές εταιρείες όπως η Easy Internet Café, easycar.com, easy Money και η easy Value. Η easyjet διοικείται ξεχωριστά από τις άλλες θυγατρικές εταιρείες, άσχετα αν υπάρχουν κάποια κοινά στοιχεία.

Η εταιρεία βρίσκεται στο London Airport.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η easyjet διατηρεί τους ναύλους χαμηλούς, στο να εξαλείφει τα μη απαραίτητα κόστη που χαρακτηρίζουν τις "παραδοσιακές" εταιρείες. Αυτό γίνεται με πολλούς τρόπους.

- χρήση του Ιντερνετ, ώστε να μειώσει τα κόστη κατανομής των κερδών. Η easyjet ήταν η πρώτη εταιρεία που πούλησε την πρώτη θέση της τον Απρίλιο του 1998 μέσω διαδικτύου.

Το 95% των θέσεων της γίνεται μέσω Ιντερνετ.

- αυξάνει τη χρήση των ουσιωδών αερίων Η easyjet, με αποτέλεσμα την μείωση της μονάδας κόστους.

- δεν υπάρχει ελεύθερο γεύμα μέσα στο σκάφος

Η easyjet έχει διαχειριστικές βάσεις σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο και στην ενδοχώρα της Ευρώπης.

Οι διαδικασίες του check in στην easyjet είναι οι εξής:

- διάφορα περίπτερα σε όλα τα αεροδρόμια
- να γίνει χρήση του e-ticket που πάνω σ'αυτό, στηρίζεται όλη η φιλοσοφία της easyjet.

INFLIGHT SERVICES

Συνήθως, οι επιβάτες που θέλουν να φάνε ή να πουν κάτι, υπάρχει ένα περίπτερο που λέγεται easykiosk, και μπορούν να επιλέξουν ζεστά ή κρύα ποτά, αλκοολούχα ποτά, διάφορα σνακ και γλυκά παρασκευάσματα.

Επίσης, προσφέρεται μια μεγάλη ποικιλία από ευωδιές και αρώματα καθώς και ποικιλία δώρων και συσκευών – σε πολύ καλές τιμές.

ΣΤΟΛΟΣ

Ετη	σκάφη	AirbusA319	Boeing 737
2003	73	6	67
2004	91	23	68
2005	114	55	59
2006	139	89	50
2007	164	120	44

6.6. AEGEAN AIRLINES

Ένα όνομα που έχει ταυτιστεί με τα πιο όμορφα ταξίδια. Και αυτό, γιατί η Aegean Airlines, προσφέρει σε όλους τους επιβάτες τις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που κάνουν κάθε πτήση ξεχωριστή και πρωτόγνωρη.

Κύριοι μέτοχοι που απαρτίζουν και συνθέτουν το δυναμικό της είναι:

Ομίλος εταιρειών Θ. Βασιλάκη

>> >> Λασκαρίδη

>> >> Δαυίδ

ομίλος εταιρειών Τράπεζας Πειραιώς

>> >> Ιωάννου

>> >> Κωνσταντακόπουλου

Οι διαδικασίες check in που ακολουθούνται στην Aegean Airlines είναι ότι παρέχει τη δυνατότητα στον επιβάτη να καλέσει το Τμήμα Κρατήσεων, ζητώντας την υπηρέσια του e-ticket και να κάνει ταυτόχρονη κράτηση και έκδοση του εισιτηρίου του, με χρέωση της πιστωτικής του κάρτας (Mastercard, Visa). Το e-ticket είναι η νέα πρωτοποριακή υπηρεσία έκδοσης ηλεκτρονικού εισιτηρίου, η οποία εξασφαλίζει με πολύ τρόπο και χωρίς πολλές μετακινήσεις, ταυτόχρονη κράτηση και έκδοση του εισιτηρίου ακολουθώντας κάποια βήματα όπως :

- μέσω της ενότητας e-ticket του www.aegeanair.com ή καλώντας στο 801 20000, κάνοντας κράτηση και έκδοση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου με χρέωση της πιστωτικής κάρτας.
- Επίδειξη κάποιο έγγραφο ταυτοπροσωπίας στο check in

Business Class

Ταξιδεύοντας στη Business Class της Aegean Airlines ο επιβάτης απολαμβάνει την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών από την στιγμή της κράτησης του εισιτηρίου μέχρι την τελική άφιξη στον προορισμό.

Business Class Εσωτερικού

Η Aegean είναι η πρώτη ελληνική εταιρεία που προσφέρει Business Class σε πτήσεις εσωτερικού. Ταξιδεύοντας ο επιβάτης σε Business Class εσωτερικού, ο επιβάτης μπορεί

- να φρεσκαριστεί με τη ζεστή πετσέτα που προσφέρεται, να απολαύσει τον καφέ ή το αναψυκτικό, ξεφυλλίζοντας κάποιες εφημερίδες.
- η πτήση μπορεί να γίνει πιο ενδιαφέρουσα όταν ο επιβάτης ξεφυλλίζει το περιοδικό "Blue" της Aegean Airlines, ένα περιοδικό ποικίλης ύλης, με ρεπορτάζ αγοράς, συνεντεύξεις, πολιτιστικά, προτάσεις για διακοπές και άλλα ακόμα ενδιαφέροντα θέματα.

Business Class Εξωτερικού

- Ειδικά διαμορφωμένος χώρος για περισσότερο χώρο μέσα στο αεροσκάφος με άνετα δερμάτινα καθίσματα.
- κενό μεσαίο κάθισμα για περισσότερη άνεση
- προσφορά κρύου πιάτου
- επιλογή από 3 διαφορετικά ζεστά γεύματα
- ζεστές πετσέτες
- επιλογή από ποικιλία εδεσμάτων
- προσφορά σαμπάνιας ή πορτοκαλάδας
- προσφορά καφέ, λικέρ, κονιάκ και σοκολατάκια
- ποικιλία εφημερίδων και περιοδικών σε διάφορες γλώσσες
- δυνατότητα αγοράς προϊόντων.

Η πτήση μπορεί να γίνει πιο ενδιαφέρουσα όταν ο επιβάτης ξεφυλλίζει το περιοδικό "Blue" της Aegean Airlines, ένα περιοδικό ποικίλης ύλης, με ρεπορτάζ αγοράς, συνεντεύξεις, πολιτιστικά, προτάσεις για διακοπές και άλλα ακόμα ενδιαφέροντα θέματα.

Ακόμα, παρέχεται το περιοδικό "Shop on Board" που ο επιβάτης, μπορεί να επιλέξει και να αγοράσει επώνυμα αρώματα, καλλυντικά και αξεσουάρ σε πολύ ελκυστικές τιμές. Το "Shop on Board" ανανεώνεται 2 φορές το χρόνο.

Economy Class

Στην οικονομική θέση της Aegean Airlines, ο επιβάτης μπορεί να απολαύσει περισσότερο χώρο και επιπλέον, την άφογη εξυπηρέτηση που προσφέρει το άριστο και εκπαιδευμένο προσωπικό. Κατά τη διάρκεια της πτήσης, σερβίρονται σάντουιτς καφές, αναψυκτικό, ενώ

ταυτόχρονα απολαμβάνει όλα τα προνόμια μιας άνετης και ποιοτικής εμπειρίας με την Aegean Airlines. Μπορεί επίσης, ο επιβάτης να ξεφυλλίζει το περιοδικό "Blue" της Aegean, ένα περιοδικό ποικίλης ύλης, με ρεπορτάζ αγοράς, συνεντεύξεις, πολιτιστικά, προτάσεις για διακοπές και άλλα ακόμα ενδιαφέροντα θέματα.

Επίσης, υπάρχει το περιοδικό "Shop on Board" που καθένας μπορεί να επιλέξει και να αγοράσει επώνυμα αρώματα, καλλυντικά και αξεσουάρ σε πολύ ελκυστικές τιμές. Το "Shop on Board" ανανεώνεται 2 φορές το χρόνο.

Ο ΣΤΟΛΟΣ

Ο στόλος της Aegean Airlines αποτελείται από 6 ιδιόκτητα ολοκαίνουργια jet AVRO RJ 100 κατασκευής BAE Systems και 13 σύγχρονα και αξιόπιστα αεροσκάφη Boeing 737-300/400.

Η καμπίνα των επιβατών στο AVRO RJ100 είναι ειδικά διαμορφωμένη για 100 θέσεις, από 117 που επιτρέπει ο κατασκευαστής. Όλα τα αεροσκάφη είναι εξοπλισμένα με ευρύχωρα δερμάτινα καθίσματα και στις δύο θέσεις, Economy και Business.

6.7 ΠΤΗΣΕΙΣ CHARTER - KLM Cityhopper

Η KLM Cityhopper είναι μία θυγατρική εταιρεία charter της KLM. Η υπηρεσία που προσφέρει βασίζεται στην εμπειρία των προγραμματισμένων πτήσεων, κάτω από τις οδηγίες της KLM.

Το να νοικιάσει κανείς πτήσεις charter είναι πολύ εύκολο απ'ότι φαίνεται. Αρκεί μόνο κάποιος να ακολουθήσει κάποια βήματα που είναι τα εξής:

Το check in μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους : μέσω τηλεφώνου, φαξ, ή e-mail . Όταν η εταιρεία λάβει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την πτήση που επιθυμεί ο επιβάτης, στέλνει μία επιβεβαίωση για την κράτηση της πτήσης.

Συντάσσεται ένα συμβόλαιο μαζί με το τιμολόγιο καθώς και τα εισιτήρια του γκρουπ εφόσον τα εισιτήρια ανταποκρίνονται με την λίστα των επιβατών.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσα στις πτήσεις charter είναι οι εξής :

- προσφέρονται σάντουιτς, γλυκά και διάφορα κέικ. Επίσης, παρέχονται μια μεγάλη ποικιλία ποτών που αποτελούνται από αναψυκτικά, μύρες μέχρι διάφορα ποτά και σαμπάνια, αν ζητηθεί από κάποιον επιβάτη.

Υπάρχουν δύο άτομα προσωπικό μέσα στο σκάφος, για να εξυπηρετούν κάθε απαίτηση του επιβάτη.

- Επίσης, προσφέρονται διάφορες εφημερίδες από χώρες της Ευρώπης. Τέλος, στο πίσω μέρος του σκάφους, υπάρχει ένα W.C.
- Όμως, πέρα από τις συνηθισμένες παροχές που προσφέρονται, υπάρχει η δυνατότητα να πραγματοποιήσουν οι επιβάτες τις επιθυμίες τους. Για παράδειγμα, για ένα γάμο, μπορεί να προσφερθεί μια τούρτα γάμου ή σαμπάνια από το νιόπαντρο ζευγάρι στους καλεσμένους τους.

Επίσης, αν κάποια αθλητική ομάδα, ταξιδεύει με πτήση charter, μπορεί να σχεδιασθεί ένα μενού ανταποκρινόμενο στις απαιτήσεις της ομάδας

Τέλος, προσφέρονται κάποια έξτρα περιοδικά και εφημερίδες κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Ο ΣΤΟΛΟΣ

Fokker 50

Το Fokker 50 είναι ένα σκάφος με 50 θέσεις και υπάρχουν 2 πιλότοι. Πιτάει με ταχύτητα 440 χλμ. την ώρα και σε ύψος 25.000 ποδιών. Έχει μήκος 25 μέτρα και 29 μέτρα πλάτος.

Fokker 70

Το Fokker 70 είναι ένα σκάφος με 80 θέσεις και υπάρχουν 2 πιλότοι. Πετάει με ταχύτητα 590 χλμ. Την ώρα και σε μήκος 35000 ποδιών. Έχει μήκος 31 μέτρα και 28 μέτρα πλάτος.

Fokker 100

Το Fokker 100 είναι ένα σκάφος με 101 θέσεις και πετάει με 2 πιλότους. Πετάει με 590 χλμ. Την ώρα και σε ύψος 35.000 ποδιών. Το σκάφος έχει 36 μέτρα μήκος και 28 μέτρα πλάτος.

6.8 Το ηλεκτρονικό εισιτήριο (e-ticketing)

Από την ίδρυσή του η χρήση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου έχει μεγαλώσει με πολύ γοργούς ρυθμούς. Πολλές αεροπορικές εταιρίες, κυρίως στη USA, τώρα πωλούν e-tickets σαν μοναδική μέθοδος της εταιρίας τους και μόνο αν ο πελάτης ζητήσει το παραδοσιακό εισιτήριο θα χρησιμοποιηθεί το paper ticket.

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο γνώρισε μεγάλη εξάπλωση από όταν ήταν το πρώτο που αναγνωρίστηκε σαν την μεγάλη ευκαιρία για την αεροπορική βιομηχανία, γύρω στο 1995. Στη βόρεια Αμερική το προϊόν σχεδόν έχει γίνει κάτι συνηθισμένο και αντιπροσωπεύει για μερικές εταιρίες περισσότερο από 40% των κρατήσεων. Αλλού τα αεροπορικά αυτά εργαλεία έχουν γίνει πολλά και ποικίλα με τις εταιρίες να συνεχίζουν να εισάγουν το προϊόν σ' έναν αριθμό ανάλογα με τις πωλήσεις τους.

Στις ΗΠΑ το ηλεκτρονικό εισιτήριο αντικαθιστά με ταχείς ρυθμούς, το αντίστοιχο χάρτινο που αποδίδεται στον τελικό καταναλωτή. Το 1997, το 14% των αεροπορικών εισιτηρίων δόθηκε στους τελικούς αποδέκτες με ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ ένα χρόνο μετά, το αντίστοιχο ποσοστό έφτασε το 42%. Πρόσφατες έρευνες αναφέρουν ότι η χρήση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου κυμαίνεται μεταξύ 55-60%.

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο προσφέρει την ευκαιρία να πραγματοποιούνται σημαντικές αποταμιεύσεις στο κόστος διανομής εισιτηρίων σε σύγκριση τα παραδοσιακά εισιτήρια. Για τον πελάτη τα προνόμια είναι πολλά, ειδικά όταν το προϊόν είναι συσχετισμένο με την έκρηξη του ηλεκτρονικού εμπορίου χρησιμοποιώντας αεροπορικές και άλλες εξυπηρετήσεις που αφορούν κρατήσεις μέσω διαδικτύου.

Τι είναι όμως το ηλεκτρονικό εισιτήριο;

Ο επιβάτης παρουσιάζεται απ' ευθείας στο αεροδρόμιο, με την ταυτότητα ή το διαβατήριό του, όπου τα ηλεκτρονικά εκδοθέντα κουπόνια είναι διαθέσιμα για το check-in. Με τούτο τρόπο αυτόν παρέχεται απόλυτη ασφάλεια, εφόσον το εισιτήριο είναι αδύνατον να χαθεί, να ξεχαστεί ή να κλαπεί. Επιπλέον ο επιβάτης μπορεί να ελέγχει τη διαδικασία της κράτησής του εξ αποστάσεως, από το φορητό του υπολογιστή, μέσω web, e-mail κ.λπ. Μέσω του Electronic Ticketing, τα τουριστικά γραφεία δεν θα χρειάζεται πλέον να δίνουν στον πελάτη τους το εισιτήριο, καθώς με μια μόνο εντολή θα στέλνεται οπουδήποτε στον κόσμο. Η δυνατότητα αυτή προσφέρεται και για τους ναυτικούς, ακόμα και αν δεν διαθέτουν κάρτα miles & more ή κάποια πιστωτική κάρτα.

Το Electronic Ticketing αναβαθμίζει τις υπηρεσίες των ταξιδιωτικών πρακτορείων, αυξάνει την παραγωγικότητα, μειώνοντας ταυτόχρονα το λειτουργικό τους κόστος. Συγκεκριμένα το ηλεκτρονικό εισιτήριο προσφέρει ευελιξία και χρησιμότητα για τον ταξιδιώτη, μιας και δε χρειάζεται να ανησυχεί αν θα χάσει ή θα ξεχάσει το εισιτήριό του. Ταυτόχρονα του επιτρέπει κράτηση της τελευταίας στιγμής και το αποδεικτικό του εισιτηρίου του μπορεί να αποσταλεί με φαξ, ταχυδρομείο ή e-mail.

Παράλληλα το ηλεκτρονικό εισιτήριο περιορίζει σημαντικά το λειτουργικό κόστος έκδοσης και διανομής των εισιτηρίων για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, αφού το κόστος έκδοσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου είναι περίπου 1€ έναντι 6-8€ του συμβατικού, το οποίο περιλαμβάνει όχι μόνο το χάρτινο απόκομμα, αλλά και το κόστος παράδοσης του στον ταξιδιώτη ταχυδρομικώς ή με courier. Επίσης θα πρέπει να επισημανθεί ότι περιορίζεται σημαντικά το κόστος αποθήκευσης προηγούμενων αποκομμάτων.

Τα ηλεκτρονικά εισιτήρια προσφέρουν αρκετά οφέλη:

- Μειώνουν τα έξοδα διανομής των εγγράφων
- Εξαλείφουν τον κίνδυνο απάτης
- Αυξάνουν τις επιλογές του check - in για τον πελάτη
- Αποκλείουν την κλοπή ή την απώλεια των εισιτηρίων
- Εξαλείφουν την ανάγκη για προ - πληρωμένα εισιτήρια

- Σταματούν τη διαρροή εσόδων μέσω της αυτοματοποιημένης διαδικασίας του check - in

Το αεροπορικό εισιτήριο έχει δύο λειτουργίες: επιβεβαιώνει στο προσωπικό της αεροπορικής εταιρίας ότι ο επιβάτης έχει πληρώσει για το ταξίδι καθώς επίσης είναι μία μέθοδος καταγραφής και διαχείρισης των πωλήσεων.

Όπως τα εισιτήρια σε μορφή χαρτιού, το e-ticketing είναι ένας τρόπος καταγραφής πωλήσεων και για τον επιβάτη και για την εταιρία. Αλλά αντί για χαρτί, το e-ticket χρησιμοποιεί μία βάση δεδομένων για τις πωλήσεις και τη χρήση των εισιτηρίων, η οποία αποθηκεύει και αναβαθμίζεται από την έγκυρη αεροπορική εταιρία. Όλες οι επόμενες συναλλαγές εισιτηρίων - συμπεριλαμβανομένων της επιστροφής χρημάτων, του συναλλάγματος και του check - in - θα περιληφθούν σε αυτή τη βάση δεδομένων.

Στο Electronic Ticketing στην Ελλάδα συνεργάζονται οι ακόλουθες αεροπορικές εταιρίες: Air France, British Airways, American Airlines, Austrian Airlines, Singapore Airlines, TAP Air Portugal, KLM, Lufthansa, Swiss Air Lines, United Airlines, η Iberia καθώς επίσης και η Alitalia. Η υπηρεσία αφορά IATA γραφεία, χωρίς όμως περιορισμό όσον αφορά τον τύπο εκτύπωσης εισιτηρίων (OPTAT ή ATB2). Επιγραμματικά επίσης αναφέρουμε ότι στη Βρετανία έχουν ήδη ενταχθεί στο σύστημα 18 αεροπορικές εταιρείες, στη Γαλλία 12, στη Γερμανία 15, στην Ιταλία 13, κ.λπ.

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΧΑΜΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΤΥΠΙΚΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σίγουρα, υπάρχουν πολλές διαφορές μεταξύ των εταιριών χαμηλού κόστους και των τυπικών αερομεταφορών.

- Στις χαμηλού κόστους εταιρίες οι εργασίες γίνονται μέσω Η/Υ χωρίς χαρτιά, έγγραφα και τυπικές διαδικασίες.
- Οι διαδικασίες επιβίβασης είναι εξίσου απλές. Δεν υπάρχουν κάρτες επιβίβασης, ούτε αριθμημένες θέσεις. Η επιλογή των θέσεων είναι στην ευχέρεια των επιβατών, ανάλογα με τη σειρά προτεραιότητας. Με αυτόν τον τρόπο, περιορίζονται τόσο ο χρόνος επιβίβασης, όσο και ο συνολικός χρόνος παραμονής του αεροσκάφους στο αεροδρόμιο, ενώ ταυτόχρονα αποφεύγονται και τα έξοδα εκτύπωσης, καταμέτρησης και επεξεργασίας εισιτηρίων.
- Ο τρόπος πώλησης των εισιτηρίων είναι εξίσου απλός. Όποιος θέλει να ταξιδέψει επικοινωνεί κατευθείαν με την εταιρεία μέσω τηλεφώνου ή Ιντερνετ και χρεώνει το εισιτήριο στη πιστωτική του κάρτα. Οι LCCs χρησιμοποιούν αποκλειστικά το ηλεκτρονικό εισιτήριο, χωρίς να υπάρχουν χαρτιά ή έγγραφα επιβίβασης. Με αυτόν τον τρόπο, αποφεύγονται οι προμήθειες των ταξιδιωτικών πρακτορείων και οι τιμές των εισιτηρίων διατηρούνται χαμηλά.

Βέβαια, κάποιες εταιρίες τυπικών αερομεταφορών, αρχίζουν να υιοθετούν την χρήση του e- ticket.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στις LCCs στους επιβάτες είναι ελάχιστες. Δεν παρέχεται δωρεάν φαγητό ή ποτό σε σύγκριση με τους τακτικούς αερομεταφορείς που περιλαμβάνονται στο εισιτήριο. Όποιος θέλει μπορεί να αγοράσει σνάκς, αναψυκτικά και

ποτά από έναν ειδικό χώρο του αεροσκάφους. Το μόνο αντικείμενο που προσφέρεται δωρεάν είναι το περιοδικό της εταιρείας.

- Το αεροπορικό δίκτυο πόλεων που καλύπτουν οι τακτικοί αερομεταφορείς είναι πολύ μεγαλύτερο απ'ότι καλύπτουν οι LCCs, όπου είναι πολύ περιορισμένο.

- Δεν υπάρχουν υπηρεσίες ψυχαγωγίας μέσα στα σκάφη των LCCs απ' ότι υπάρχουν στους τακτικούς αερομεταφορείς.

- Οι LCCs τυπικά δεν επιστρέφουν το αντίτιμο στον πελάτη, σε περίπτωση που ακυρώσει την πτήση. Επιστροφές μπορεί να γίνουν κάτω από ειδικές συνθήκες και περιπτώσεις. Στους τακτικούς αερομεταφορείς, υπάρχει ΠΑΝΤΑ κάποιο ποσοστό που επιστρέφεται.

- Οι πτήσεις μπορεί κάποιες φορές να αλλάξουν πριν την προγραμματισμένη ώρα και ημερομηνία εξαρτώμενοι από τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων. Οι επιβάτες των LCCs μπορεί να κάνουν κράτηση, εάν αλλάξει κάποια πτήση, αλλά θα υπάρξει κάποιο κόστος για τον επιβάτη. Στους τακτικούς αερομεταφορείς δεν ισχύει κάτι τέτοιο.

- Διαφορά υπάρχει και στο check in. Εάν κάποιος επιβάτης φτάσει στο αεροδρόμιο και δεν υπάρχει δυνατότητα έκδοσης εισιτηρίων, χάνει το δικαίωμα να ταξιδέψει. Οι LCCs δεν επιστρέφουν το εισιτήριο ή δεν βγάζουν άλλο για μια άλλη πτήση. Υπάρχουν πολλοί αυστηροί κανόνες για την χρήση εισιτηρίων. Στους τακτικούς αερομεταφορείς υπάρχουν και 'αυστηροί' ναύλοι και ελαστικοί.

- Στους τακτικούς αερομεταφορείς το επιτρεπόμενο βάρος αποσκευών είναι 20 κιλά. Για μερικές εταιρείες χαμηλού κόστους είναι 15 κιλά, το ανώτατο επιτρεπόμενο βάρος.

http://www.britishairways.com/travel/home/public/en_gb?source=TOP_logo

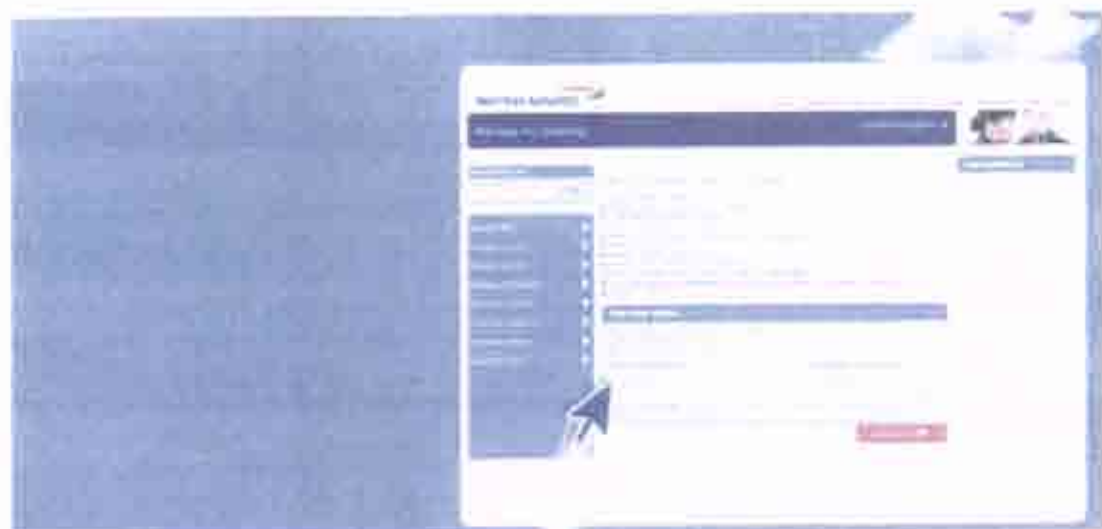
Endless queues?



Check in online
from anywhere

INTERNET CAFE







Lufthansa

Check-in

Lufthansa stands out more and more with class-differentiated, fast and comfortable ground services

Priority Check-in areas at all major airports, Quick Check-in machines and our regular check-in counters make checking in with Lufthansa child's play

Feel good even before you take off with Lufthansa, and enjoy your journey relaxed and free of stress

Quick Check-in



The fastest way to your boarding card – with or without luggage!

Check-in deadline



What's Lufthansa doing to get a grip on delays?

SMS Check-in



SMS Check-in for Frequent Travellers

Late night check-in



Check-in your baggage with no hassle on the eve of your flight

Emergency Check-in



Check-in comfortably by telephone!

At the check-in counter



Our Service Professionals look forward to seeing you!

AiRail Check-in



Check in for your train to your plane from Stuttgart and Cologne!

WAP Check-in

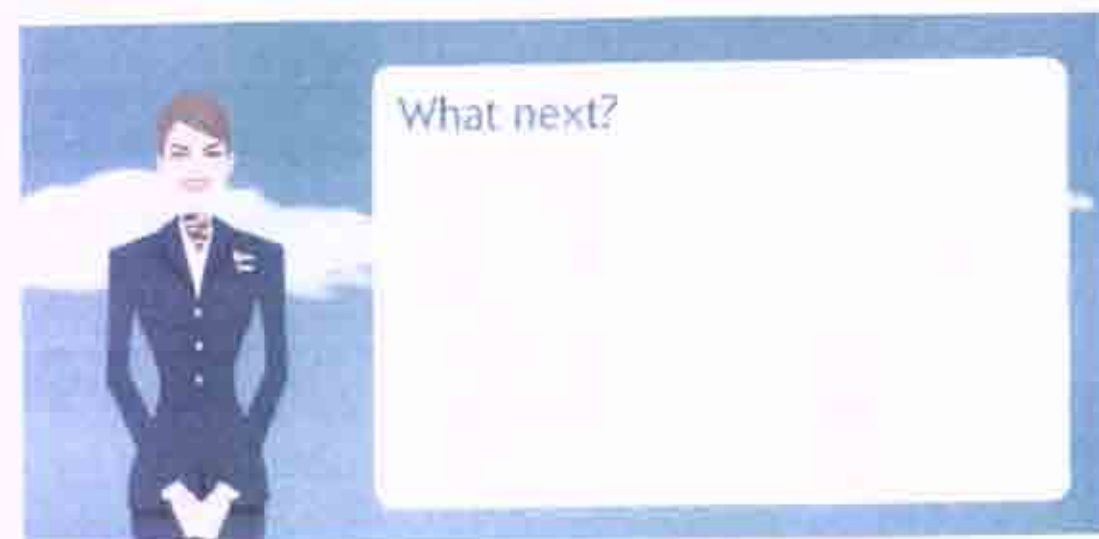
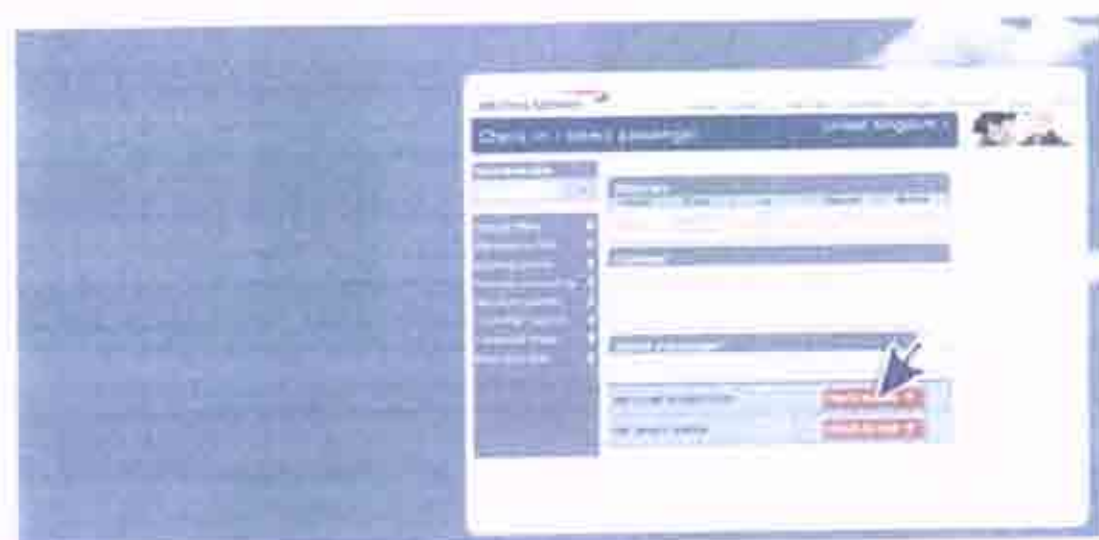


Would you like to check in on your way to the airport?

Web Check-in



Check-in via internet - quick and convenient



At the airport

An air trip begins before takeoff and does not end until you are back home again. Lufthansa does everything to make not just the flight, but also the time before and after it, as pleasant as possible for you.

Lufthansa Lounge



Relax, rest or work – your journey with Lufthansa begins on the ground.

Baggage Handling



The quick way to your baggage.

Quick Boarding



We do everything we can to make your stopover as pleasant as possible.

Your Lufthansa Euro Class on the ground



Extraordinary privileges for our special guests.

Quick Boarding



Fast, simple and convenient boarding!

Ticket Talks



Our Lufthansa sales staff are happy to advise you!

Terminal description



Welcome to Frankfurt, Munich and Berlin.

Quick Boarding

You are travelling with an electronic Lufthansa ticket (etix®)?

Then you have the chance to board our aircrafts fast, easily and with a high level of convenience.

Just use our Quick Boarding turnstiles at selected gates in Frankfurt, Munich, Berlin Tegel, Duesseldorf, Hannover, and Hamburg!

And that's the way it works:

You insert your etix®-boarding pass (magnetstripe facing down) into the reader. The turnstile will be unlocked.

You will receive your boarding pass stub after passing the turnstile.

Just try out Quick Boarding! We wish you a pleasant flight with Lufthansa!



On Board

Flying with Lufthansa from continent to continent – that means more than traveling within the Lufthansa route network, one of the biggest in the world.

Lufthansa also sets clear standards in cabin service and comfort. Whether you have booked a day or a night flight, you can be sure that you'll arrive at your destination safely and relaxed.

Lufthansa Seat Maps



From the Jumbo to the Ayrö-Jet - you'll find your seatmap here



Lufthansa operates one of

Lufthansa Private Jet



You can reach the more remote destinations in Europe non-stop

The Choice at Board



Do you already know our

Lufthansa and PrivatAir



Take the executive jet over the Atlantic!

Follow us on board



Stay in touch even on



Check-in

You can check in quickly and easily in various ways at KLM

Check-in times

For important information about check-in deadlines for all check-in options:

[read more](#) >

Check-in machines

Use our check-in machines at the airport and avoid the lines

[read more](#) >

Telephone check-in

Check in from home or the office between 30 hours and 1 hour before departure.

[read more](#) >

Lounge check-in

Check in comfortably from the lounges at the airport.

[read more](#) >

Internet check-in

Check in online with your e-ticket and beat the queues at the airport.

[read more](#) >



**Internet check-in
machine
demonstration**



**Internet check-in
demonstration**

the youngest fleets in the world.

Lufthansa gets its Board



Fly with the stars - discover Lufthansa's culinary world!

and you'll be there, too!



Up-to-the-minute feature films and radio programmes catering for every taste

new Business Class?

Fly on airfares



A feeling of well-being also has much to do with a happy stomach above the clouds!

Lufthansa Magazine



The Lufthansa inflight magazine

long-haul flights. The technology makes it possible.

It's just what you need for the clouds.



How to cope with changed travel conditions and arrive rested and relaxed.

Check-in machines



Lounge check-in



You can check in comfortably and quietly in the KLM lounges at Schiphol, Houston and Toronto. You can also check in at all Northwest WorldClub lounges and in the Air France lounge in Terminal 2D at Paris Charles de Gaulle.

easyJet
Come on, let's fly!

easyJet.com
Come on, let's fly!



Flights

Choose a cheap flight with Europe's leading low cost airline. 217 routes across 65 key European airports

[Book a cheap flight](#)

Hotels

NEW! Lowest prices GUARANTEED on 15,000 hotels, from 5 Star to Budget, or we'll refund DOUBLE the difference

[Book a hotel](#)



Car rental

Exclusive car rental offers and fully inclusive prices from easyJet and Europcar

[Book a car](#)

Airport parking

Save ££££ by pre-booking your airport parking. The earlier you book, the cheaper the price

[Book parking](#)

[Flights, hotels and car hire, airport parking, insurance, airport transfers, airport hotels and more at](#)

easyJet.com
Come on, let's fly!

- [Airport transfers](#)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Πτυχιακή εργασία των σπουδαστών ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ και ΚΟΛΕΒΡΕΝΤΗΣ Παρασκευής με θέμα: "Οι αεροπορικές μεταφορές στην Ενωμένη Ευρώπη"
2. Alexander Wells: "Αεροπορική Βιομηχανία Μεταφορών", εκδόσεις Έλλην
3. Προσωπικό υλικό κ.Αβραάμ Αβραμόπουλου
4. Ιστοσελίδες: www.google.com.gr
5. www.yahoo.com
6. Alstair M. Morrison, Ph.D: "Τουριστικό & Ταξιδιωτικό Μάρκετινγκ", εκδόσεις Έλλην
7. Gee CH. Makens J, Dexter Ch, John Wiley & Sons, Lnc. N Y Third: "The Travel Industry", Edition 1997

