

**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΜΒΑ ΚΑΙ MANAGEMENT  
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**  

---

**UNIVERSITY OF PIRAEUS**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ -ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: AIRBNB  
ΥΠΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΡΙΣΜΑ**

**ΚΟΝΔΥΛΗ ΔΗΜΗΤΡΑ ΔΕΜΤ1610**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ :ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ -ΜΑΡΟΥΔΗ ΑΡΙΣΤΕΑ**

**ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2023**



## ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Μάνατζμεντ Τουρισμού» με τίτλο:

«Ξενοδοχειακές Συμβάσεις -Μελέτη περίπτωσης: AIRBNB υπό νομοθετικό Πρίσμα» έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line extending to the right.



**“Ο άνθρωπος πρέπει να πετάξει πάνω από την Γη- στην κορυφή της ατμόσφαιρας και πιο πάνω –μόνο τότε θα καταλάβει πλήρως τον κόσμο στον οποίο ζει.”**

**Σωκράτης**

## **ΑΦΙΕΡΩΜΑ**

Σε όλους τους νέους που σε αυτούς τους χαλεπούς καιρούς ψάχνουν να βρουν την Ιθάκη τους.

*Στον πατέρα μου.....*

*Στην μητέρα μου .....*

*Είστε τα πάντα για εμένα....*

*Στυλοβάτες των ονείρων μου!*

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα κ.α Αριστέα Σινανιώτη -Μαρούδη για την αμέριστη βοήθεια της και καθοδήγησή της καθ όλην την διάρκεια συγγραφής της διπλωματικής εργασίας .Επίσης ευχαριστώ τα μέλη της εξεταστικής επιτροπής για τον χρόνο που διέθεσαν καθώς επίσης και την οικογένεια μου για την κατανόηση που έδειξαν.

## Περίληψη

Η μελέτη εξετάζει το σύστημα Airbnb σε σχέση με την ξενοδοχειακή σύμβαση. Για την πραγματοποίηση της πρέπει πρωτίστως να εξετασθεί ο νομικός χαρακτήρας που διέπει την ξενοδοχειακή σύμβαση, το σύνολο των υποχρεώσεων που έχουν ο ξενοδόχος και ο τουριστικός πράκτορας και να πραγματοποιηθεί ανάλυση των σχέσεων που υπάρχουν αναμεταξύ τους. Επιπλέον περιγράφεται συνοπτικά η συλλογιστική της σχέσης που αναπτύσσεται ανάμεσα στον ξενοδόχο και στον πελάτη που δεν βασίζεται επί ουδεμίας σύμβασης μεταξύ τους. Οι δικτυακές επιχειρήσεις φιλοξενίας εμφανίστηκαν τα τελευταία χρόνια και, μολονότι προήλθαν πρωτίστως από οικονομικά οφέλη, έφεραν καινοτομίες στην προσφορά τουριστικών καταλυμάτων και στον τρόπο με τον οποίο οι επισκέπτες βιώνουν τη διαμονή τους σε προορισμό. Η σε ισχύ τουριστική νομοθεσία στην Ελλάδα εν έτη 2019 φαντάζει ελλιπής, και αναχρονιστική, αν συλλογιστεί κανείς ότι ο βασικός νόμος που ρυθμίζει τα των ξενοδόχων δημιουργήθηκε το 1986. Η εναρμόνιση στο εθνικό δίκαιο Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης βοηθά, όμως δεν καλύπτονται τα κενά του νόμου ως προς τον τουρισμό, με αποτέλεσμα να εφαρμόζονται και διατάξεις του Αστικού Κώδικα. Η νομική αντιμετώπιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας στο ξενοδοχείο είναι πολύ μεγαλύτερη και πολλαπλή από ό,τι στο airbnb ενώ την ίδια ώρα το airbnb τείνει να είναι ένα τουριστικό προϊόν που μοιάζει με το ξενοδοχείο.

**Λέξεις-Κλειδιά:** ξενοδοχειακή σύμβαση, Airbnb, τουριστικός πράκτορας, διαδικτυακός τουρισμός, οικονομία διαμοιρασμού, νομικό πλαίσιο Airbnb.

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1	Εισαγωγή .....	8
1.1	Υπόβαθρο της Μελέτης .....	8
1.2	Σκοπός της Μελέτης .....	9
1.3	Σημασία της Μελέτης .....	10
2	Γενική Περιγραφή του Τουριστικού Κλάδου.....	12
2.1	Ανάλυση του τουριστικού κλάδου .....	12
2.2	Ορισμοί που έχουν δοθεί για την έννοια του τουρισμού .....	12
2.3	Ιστορική εξέλιξη στον τομέα του τουρισμού .....	14
2.4	Η σημαντικότητα του τουριστικού κλάδου στον ελληνικό χώρο .....	19
3	Ξενοδοχειακή Σύμβαση.....	24
3.1	Τουριστικοί Πράκτορες.....	24
3.2	Έννοια Ξενοδοχειακής Σύμβασης.....	26
3.3	Νομοθετικές Ρυθμίσεις .....	28
3.4	Συμβάσεις μεταξύ ξενοδόχου και πράκτορα.....	35
3.5	Άλλες συμβάσεις.....	40
3.6	Λειτουργικότητα Ξενοδοχειακών Συμβάσεων .....	46
4.	Ο ορισμός του ηλεκτρονικού τουρισμού .....	78
4.1.	Σκοπός του e-tourism .....	80
4.2.	Η κατάσταση στην Ελλάδα .....	81
4.3.	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα e-tourism.....	82
5.	Ανάλυση Περίπτωσης (Airbnb).....	85

5.1. Μεθοδολογία.....	85
5.2. Η ταυτότητα της πλατφόρμας .....	85
5.3. Κριτική ανάλυση για την πλατφόρμα Airbnb .....	88
5.4. Το Ελληνικό Νομικό Πλαίσιο.....	89
5.5. Παρουσίαση λειτουργίας της booking .....	92
5.6. Κατηγορίες Ξενοδοχείων Στην Ελλάδα: Κατηγορίες (Πολυτελείας, Α, Β, Γ, Δ, Ε, ενοικ. Διαμ.) – Αστέρια Στις χώρες Δ. Ευρώπης και Η.Π.Α: Αστέρια. (5, 4, 3, 2 και 1 αστέρων) .....	98
Συμπεράσματα .....	110
Βιβλιογραφία .....	115
Παράρτημα.....	131
Παράρτημα Ι.....	131
Παράρτημα ΙΙ.....	134
Παράρτημα ΙΙΙ.....	142



# 1 Εισαγωγή

Οι νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο είναι μέρος της καθημερινότητας όλων μας και ο αριθμός χρηστών του Διαδικτύου αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς την τελευταία δεκαετία. Η απήχηση του νέου μέσου στον μέσο καταναλωτή – χρήστη δεν μπορεί να αφήνει αδιάφορη κάθε κερδοσκοπική και μη επιχείρηση, εταιρία και οργανισμό. Κάθε χρόνο δαπανούνται μεγάλα ποσά από τις επιχειρήσεις με σκοπό την παρουσίαση τους στο Διαδίκτυο και την προβολή τους σε αυτό. Οι επιχειρήσεις στον κλάδο του τουρισμού κατατάσσονται στις επιχειρήσεις που ένιωσαν περισσότερο επιτακτικά την ανάγκη για την παρουσία τους στο Διαδίκτυο, καθώς πλέον ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των καταναλωτών αναζητά πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους πρώτα στο Διαδίκτυο και σε μετέπειτα στάδιο ίσως απευθυνθεί στην επιχείρηση μέσω πιο παραδοσιακών τρόπων επικοινωνίας (τηλέφωνο, επίσκεψη στο κατάλυμα κτλ). Πόσο σωστά όμως παρουσιάζονται οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στο Διαδίκτυο και σε ποιο βαθμό επηρεάζονται οι ενέργειες τους από τις ανάγκες του κοινού που επιθυμούν να προσελκύσουν;

## 1.1 Υπόβαθρο της Μελέτης

Στην Ελλάδα τα άτομα που ασχολούνται άμεσα ή έμμεσα με τις υπηρεσίες στον τουριστικό τομέα είναι περίπου 800.000 με πιθανότητα να ξεπεράσουν το 1.000.000 μέχρι το 2021, βάσει μελέτης του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων του 2017. Η ανάπτυξη σε νέες επενδύσεις στον τομέα του τουρισμού έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ατομικών και εθνικών πλουτοπαραγωγικών πηγών.

Η εισβολή του διαδικτύου και της νέας τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους, εισχώρησαν και στον τουριστικό τομέα παγκοσμίως μέσω του διαδικτύου στο οποίο εκπορεύονται ταξιδιωτικές πληροφορίες. Επιπρόσθετα αποτελεί την περισσότερο διευρυμένη πηγή πληροφόρησης για τα άτομα που θέλουν να πραγματοποιήσουν ταξίδι (No & Kim, 2015). Η παροχή υπηρεσιών από το διαδίκτυο όπως για παράδειγμα έκδοση εισιτηρίων, διαμονής και λοιπών δραστηριοτήτων στους προορισμούς που επιθυμεί ο ταξιδιώτης, δεν διαφέρει από αυτή των ταξιδιωτικών γραφείων.

Το οικονομικό σύστημα του διαμοιρασμού, είναι ένας νέος τρόπος ανάπτυξης των επιχειρήσεων στον τουριστικό κλάδο με σημαντικότερο όφελος την προώθηση συναλλαγών με «ισοτιμία» αφού δεν καταργείται η απρόσωπη αγορά (Zervas, Proserpio & Buyers, 2017). Με αυτόν τον τρόπο υφίσταται αύξηση της αλληλεγγύης ανάμεσα στα άτομα που συνδιαλλάσσονται ενώ συμβάλλει στην αύξηση της γενικότερης οικονομικής δραστηριότητας και του ατομικού εισοδήματος διευκολύνοντας την κάλυψη βασικών αναγκών σε όσους δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα (Ert, Fleischer & Magen, 2016).

Μία άλλη θετική παράμετρος της οικονομίας του διαμοιρασμού είναι πως οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με την απουσία μεσαζόντων και ταυτόχρονα ενισχύονται τα τοπικά προϊόντα (Quatronne et al., 2016). Η συνεργατική οικονομία όμως παρουσιάζει και μειονεκτήματα στον κλάδο του τουρισμού, για παράδειγμα η λήψη λιγότερου κέρδους από το προσδοκώμενο από τους ιδιοκτήτες που διαθέτουν καταλύματα προς ενοικίαση σε ηλεκτρονική πλατφόρμα καθώς και το ότι οι ιδιοκτήτες που διαθέτουν νόμιμα καταλύματα είναι δυσαρεστημένοι (Fang, Ye & Law, 2016).

Επιπλέον μειονέκτημα αποτελεί η συνεχής αλλαγή της νομοθεσίας που ορίζει τα πλαίσια της συνεργατικής οικονομίας στον τουριστικό κλάδο εξαιτίας του τάχιστα αυξανόμενου μεγέθους και στη χώρα μας αλλά και παγκοσμίως (Quatronne et al., 2016). Ένα επιπλέον ζήτημα είναι η ασφάλεια όταν δεν ελέγχονται και δεν καταγράφονται επίσημα οι χρήστες που χρησιμοποιούν πλατφόρμες (Suh, An & Eck, 2018), καθώς, ορισμένα από τα άτομα που κάνουν χρήση των πλατφορμών δεν ενημερώνονται πλήρως για τους θεσμικούς κανόνες που ισχύουν με συνέπεια να υπάρχουν διαφωνίες ανάμεσα στους οικοδεσπότες και τους φιλοξενούμενους.

## **1.2 Σκοπός της Μελέτης**

Η συγκεκριμένη μελέτη σκοπεύει να εξετάσει το σύστημα Airbnb σε σχέση με την ξενοδοχειακή σύμβαση. Για την πραγματοποίησή της, πρέπει πρωτίστως να εξετασθεί ο νομικός χαρακτήρας που διέπει την ξενοδοχειακή σύμβαση, το σύνολο των υποχρεώσεων που έχουν ο ξενοδόχος και ο τουριστικός πράκτορας και να πραγματοποιηθεί ανάλυση των σχέσεων που υπάρχουν αναμεταξύ τους. Επιπλέον περιγράφεται συνοπτικά η συλλογιστική της σχέσης που αναπτύσσεται ανάμεσα στον

ξενοδόχο και στον πελάτη που δεν βασίζεται επί ουδεμίας σύμβασης μεταξύ τους (Interian, 2016).

### 1.3 Σημασία της Μελέτης

Ο κλάδος του τουρισμού εξελίσσεται διαρκώς και η τεχνολογία η οποία αναπτύσσεται ταχύτατα έχει συμβάλει σημαντικά σε αυτήν την εξέλιξη. Μέσω του διαδικτύου υπάρχει μία τεράστια πληροφόρηση για τον τουρισμό, παρουσιάζοντας πολλές τοποθεσίες και καταλύματα. Έτσι τα άτομα που ασχολούνται με τον τουρισμό πρέπει να κάνουν χρήση της τεχνολογίας αφού αποτελεί σημαντική και μοναδική βοήθεια για να προσελκύονται πελάτες (Guttentag, 2015).

Η τεχνολογία του Ηλεκτρονικού Τουρισμού (e-tourism) προσφέρει σημαντικό αριθμό πλεονεκτημάτων στους τουρίστες καθώς και αλλαγές των χαρακτηριστικών τους όπως του δυναμισμού αλλά και των αυξημένων απαιτήσεων για ενδεδειγμένες πληροφορίες επί των προϊόντων/καταλυμάτων. Ακολούθως γίνεται αναφορά των πλεονεκτημάτων αυτών (Armas et al., 2017):

- Αφθονία πληροφόρησης για όσες υπηρεσίες ενδιαφέρουν τον τουρίστα, δωρεάν με γρήγορο αποτέλεσμα και επί 24ώρου βάσης.
- Εύκολη διαδικασία για κρατήσεις εισιτηρίων, καταλυμάτων, γρήγορα και οικονομικά, δίχως να μεσολαβεί μεσάζων.
- Άμεση επικοινωνία με άλλα άτομα εντός των σε ηλεκτρονικών πλατφορμών μέσω κριτικών και σχολίων.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά των μειονεκτημάτων του Ηλεκτρονικού Τουρισμού που μειονεκτούν στον αριθμό έναντι των πλεονεκτημάτων του (Armas et al., 2017):

- Η έλλειψη εξοικείωσης αλλά και η επιφύλαξη εκ μέρους πολλών τουριστών στους τομείς των ηλεκτρονικών αγορών και της ασφάλειας των συναλλαγών τους καθιστά αμήχανους και προτιμούν να διοργανώνουν τα ταξίδια τους παραδοσιακά μέσω των τουριστικών γραφείων.
- Η προτίμηση από κάποιους τουρίστες για επικοινωνία με φυσικούς πωλητές, εξαιτίας της έλλειψης πλήρους ασφάλειας στο διαδίκτυο (π.χ. έχουν αναφερθεί περιστατικά όπου έχουν υποκλαπεί κωδικοί από πιστωτικές κάρτες). Έχει

εντοπιστεί πως ένας πωλητής φυσικού τουριστικού γραφείου είναι πιο φερέγγυος από την επικοινωνία μέσω μιας απρόσωπης σελίδας.

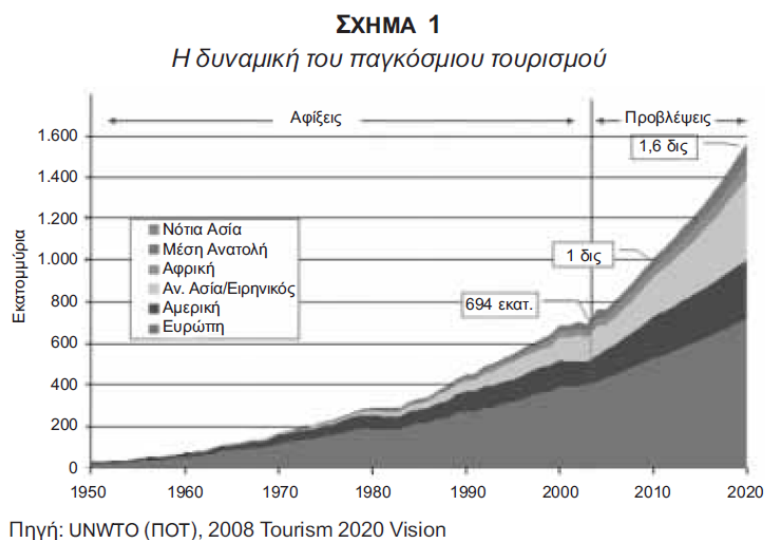
Όσον αφορά το σύνολο των μειονεκτημάτων του Ηλεκτρονικού Τουρισμού στον τομέα των επιχειρήσεων είναι τα ακόλουθα (Armas et al., 2017):

- Οι πάγιες επενδύσεις στις τεχνολογικές υποδομές επιφέρουν και υψηλή δαπάνη, γεγονός που ενδεχόμενα είναι αίτιο πρόκλησης οικονομικών προβλημάτων σε μια τουριστική μικρομεσαία επιχείρηση λόγω μη δυνατότητας αντιμετώπισης των οικονομικών αυτών θεμάτων.
- Η συνεχής συντήρηση και εξέλιξη της τουριστικής ιστοσελίδας, εξαιτίας του ότι εξελίσσεται διαρκώς ο τεχνολογικός τομέας, αποτελεί μία δυσκολία για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Το ανθρώπινο δυναμικό, που έχει τις κατάλληλες γνώσεις στον τομέα του Ηλεκτρονικού τουρισμού, δεν επαρκεί.
- Υπάρχει μια μερίδα επιχειρήσεων που δεν προσαρμόζονται στα σύγχρονα δεδομένα και απαιτήσεις συνεπώς είναι επιφυλακτικές στον Ηλεκτρονικό Τουρισμό και το σύνολο των πλεονεκτημάτων του.

Έως αυτή τη στιγμή δεν αναφέρεται επί της βιβλιογραφίας η παρουσία μελέτης ανάλυσης της Airbnb σε συνάρτηση με το νομοθετικό πλαίσιο που έχουν οι ξενοδοχειακές συμβάσεις· ως εκ τούτου η έρευνα η οποία λαμβάνει χώρα εδώ παρουσιάζει σημαντικό ενδιαφέρον για το θέμα αυτό.

## 2 Γενική Περιγραφή του Τουριστικού Κλάδου

### 2.1 Ανάλυση του τουριστικού κλάδου



Ο τουρισμός αποτελεί βιομηχανία εσόδων για τουριστικές χώρες όπως η Ελλάδα, η Ιταλία, η Ισπανία, η Κύπρος, η Τουρκία, ωστόσο τα τελευταία χρόνια μετά την πτώση της Σοβιετικής Ένωσης και την διάλυση της πρώην Γιουγκοσλαβίας έχουν ανεδείχθη και άλλοι τουριστικοί όπως το Μαυροβούνιο, η Κροατία η Ουγγαρία η Τσεχία προσφέροντας ποικίλες δραστηριότητες σε πολύ ελκυστικές τιμές.

### 2.2 Ορισμοί που έχουν δοθεί για την έννοια του τουρισμού<sup>1</sup>

Αν ανατρέξει κανείς στο παρελθόν θα διαπιστώσει μια πληθώρα από ορισμούς που έχουν δοθεί για την έννοια του τουρισμού. Αυτό από την φύση του φανερώνει ότι πρόκειται για ένα πολυδιάστατο φαινόμενο.

Παρακάτω παρατίθενται μερικοί αντιπροσωπευτικοί ορισμοί που έχουν δοθεί για τον τουρισμό.

- Ο πρώτος ορισμός για τον τουρισμό διατυπώθηκε το 1942 από τους Hunziker and Krapf σύμφωνα με τον οποίο “ο τουρισμός είναι το σύνολο των φαινομένων που δημιουργούνται από ένα ταξίδι και από την παραμονή σε ένα μέρος ατόμων που

<sup>1</sup> <http://www.ekdd.gr>

δεν είναι μόνιμοι κάτοικοι εφ'όσον αυτοί δεν έχουν άδεια παραμονής εκεί και δεν λαμβάνουν μέρος σε καμιά εργασία –εκδήλωση στην περιοχή”.

- Το **1954** ο Joshke προσεγγίζει τον τουρισμό σαν κατανάλωση (ειδική και επιπρόσθετη)
- Το **1974** ο Walterspiel τον ορίζει ως μετατόπιση της αγοραστικής δύναμης και ερμηνεύει τις οικονομικές επιπτώσεις του τουρισμού.
- Το **1975** ο Kaspar προσέγγισε τον τουρισμό ως σύστημα και τον όρισε ως σύνολο των σχέσεων και των φαινομένων που προκύπτουν από ένα ταξίδι και την παραμονή ατόμων σε ένα τόπο, ο οποίος δεν αποτελεί τον κύριο και τον μόνιμο τόπο διαμονής και εργασίας.
- Το **1979** ο Leiper ορίζει ετον τουρισμό ως ένα σύστημα που εμπεριέχει την εθελούσια μετάβαση και προσωρινή παραμονή ενός ατόμου σε διαφορετικό τόπο από τον τόπο διαμονής του.
- Το **1982** οι Mathieson and Wall περιγράφουν το τουριστικό γεγονός ως: «την προσωρινή μετακίνηση σε τόπους εκτός της μόνιμης διαμονής και εργασίας, τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά την διάρκεια αυτής της παραμονής και τις διευκολύνσεις για την κάλυψη των τουριστικών αναγκών».

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού δίνει τον παρακάτω ορισμό: «Ο τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε προορισμούς και περιοχές αλλά εκτός από αυτές που αποτελούν το συνηθισμένο περιβάλλον τους π.χ (τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους) και για το χρονικό διάστημα που δεν ξεπερνά τον ένα χρόνο, με σκοπό την αναψυχή την ικανοποίηση των επαγγελματικών τους αναγκών κ.α.».

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί ότι από την δεκαετία του '80 και '90 αρχίζει να κυριαρχεί η προσέγγιση του τουρισμού ως ιδιωτικής κατανάλωσης, θέση η οποία και υιοθετείται για την καταγραφή των εθνικών λογαριασμών και των πινάκων εισροών- εκροών από τον Π.Ο.Τ, τον Ο.Ο.Σ.Α. και Eurostat.

Αυτό που είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό είναι ότι ο Τουρισμός είναι ένα πολυδιάστατο οικονομικό -κοινωνικό φαινόμενο και προκειμένου να αναλυθεί σε όλο του το εύρος, θεωρούμε ότι ο πλέον κατάλληλος ορισμός είναι αυτός που τον

αντιμετωπίζει ως μια ιδιαίτερα διαμορφούμενη ιδιωτική κατανάλωση. Σύμφωνα με αυτόν «ο τουρισμός αποτελεί μια ιδιαίτερα διαμορφούμενη ιδιωτική κατανάλωση, η οποία περιλαμβάνει τόσο τη συμμετοχή όλων σχεδόν των κλάδων της παραγωγικής διαδικασίας, όσο και των τομέων του κράτους και της κοινωνίας σε μια εθνική οικονομία υποδοχής» (Ζαχαράτος 1984).

### **2.3 Ιστορική εξέλιξη στον τομέα του τουρισμού<sup>2 3</sup>**

Η ρίζα της έννοιας τουρισμός προέρχεται από το λατινικό *tour* που σήμαινε ταξίδι. Αρχικά η έννοια τουρισμός ήταν στενά συνυφασμένη με τον ελεύθερο χρόνο και με όλες τις δραστηριότητες που γίνονταν μέσα σε αυτόν. Οι διάφορες μορφές τουρισμού αποτελούσαν πρακτικές αρχαίων κοινωνιών.

Στην αρχαία Ρώμη και την αρχαία Ελλάδα ο ελεύθερος χρόνος δήλωνε την κοινωνική τάξη των ευγενών. Όσοι διέθεταν ελεύθερο χρόνο ένιωθαν την υποχρέωση να ασχολούνται με τα κοινά και τα πολιτικά θέματα της κοινωνίας. Η υποχρεωτική εργασία ήταν χαρακτηριστικό των πληβείων και ο ελεύθερος χρόνος χαρακτηριστικό γνώρισμα των ευγενών. Έτσι η κοινωνική διαστρωμάτωση που προκύπτει και η έννοια του ελεύθερου χρόνου καθορίζουν την τουριστική πρακτική.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι στην Αρχαία Ελλάδα, η έννοια της φιλοξενίας ήταν στενά συνδεδεμένη με την πρακτική των τουριστικών ταξιδιών. Στην Αρχαία Ελλάδα, η τήρηση της φιλοξενίας θεωρούνταν νομική υποχρέωση των Ελλήνων, οι οποίοι τηρούσαν τους προβλεπόμενους κανόνες εθιμοτυπίας της φιλοξενίας. Επιπλέον, οι Έλληνες πίστευαν στη θεϊκή προστασία αυτής της πρακτικής, αποδίδοντάς την στην καλοσύνη του Ξένιου Δία.

Στο πλαίσιο της Αρχαίας Ελλάδας, η έννοια της φιλοξενίας θεωρούνταν ευρέως ως εκδήλωση ενάρετης συμπεριφοράς. Ο Ξένιος Ζeus και η Αθηνά Ξενία ήταν θεότητες γνωστές για την προστασία των ξένων, ρόλο που είχαν επίσης οι θεϊκοί δίδυμοι, οι Διόσκουροι Κάστωρ και Πολυδεύκης. Η μεταχείριση των ξένων υπόκειτο σε θεϊκή εντολή, όπου η κακή μεταχείρισή τους θεωρούνταν παράβαση. Η πράξη της φιλοξενίας γινόταν με τελετουργικό τρόπο και επεκτεινόταν σε όλα τα άτομα που θεωρούνταν

---

<sup>2</sup><http://gym-peir-spartis.lak.sch.gr>

<sup>3</sup> <http://www.kathimerini.gr>

ξένοι. Ανεξάρτητα από την κοινωνική τους θέση, τα άτομα αυτά έβρισκαν στέγη σε ένα καθορισμένο θάλαμο εντός του "ξενώνα".

Η κοινωνική επιρροή της φιλοξενίας ήταν σημαντική, καθώς διευκόλυνε τις σχέσεις μεταξύ ατόμων από πολλά κοινωνικά στρώματα, συμπεριλαμβανομένων των απλών πολιτών και των μοναρχών. Κατά την εποχή του Ομήρου, ήταν σύνηθες οι ξένοι να γίνονται δεκτοί με φιλοξενία ανεξάρτητα από το νοικοκυριό που επισκέπτονταν. Αυτό το χαρακτηριστικό παρατηρήθηκε σε όλες τις Κραταιές Πόλεις της Ελλάδας, με τους Θεσσαλούς και τους Αθηναίους να φημίζονται ιδιαίτερα για τα φιλικά τους αισθήματα. Στην εποχή του Ομήρου, το άτομο που αναφερόταν ως "ξένος" δεν διέθετε τα χαρακτηριστικά ενός σύγχρονου τουρίστα, αλλά μάλλον εκπλήρωνε ρόλους αγγελιοφόρου, εξόριστου ή ταξιδιώτη.

Η πράξη της πρόσκλησης για τη συμμετοχή σε ένα γεύμα αναφερόταν στα αρχαία ελληνικά ως "επίκληση καλείν". Μετά το τυπικό τελετουργικό του λουτρού, το άγνωστο άτομο προχωρούσε στο να φορέσει τα πλούσια ενδύματα που του παρείχε ευγενικά ο οικοδεσπότης, και στη συνέχεια έπαιρνε μια θέση σεβασμού σε ένα βασιλικό κάθισμα. Η διάρκεια του γεύματος συνήθως παρατεινόταν, με την οικοδέσποινα να συμμετέχει ενεργά στη συζήτηση. Μετά την κατανάλωση του φαγητού, το άγνωστο άτομο συνέχιζε να διηγείται μια αφήγηση ή ένα ανέκδοτο. Στην περίπτωση που ένα άτομο, ενώ φιλοξενείται, απέχει από το γεύμα με τον οικοδεσπότη του, συνηθίζεται ο οικοδεσπότης να στέλνει τροφή στον καλεσμένο.

Κατά τη διάρκεια της πρώιμης ιστορικής περιόδου, υπήρξε αξιοσημείωτη πρόοδος στις μεταφορές, η οποία στη συνέχεια οδήγησε στην εμφάνιση και την επέκταση του εμπορίου. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, τα κράτη και οι κοινωνίες γνώρισαν σημαντική ανάπτυξη και εξέλιξη, η οποία συνοδεύτηκε από προόδους στους τομείς των επιστημών και των τεχνών. Στη συνέχεια, η πράξη του ταξιδιού απέκτησε επικράτηση και εξελίχθηκε σε ένα ευρέως διαδεδομένο φαινόμενο σε περιόδους αντιξοοτήτων και εορταστικών γεγονότων. Κατά τη διάρκεια εορταστικών εκδηλώσεων, αθλητικών γεγονότων και εορταστικών συγκεντρώσεων, οι ελληνικές κοινότητες συνήθιζαν να φιλοξενούν αντιπροσωπείες από άλλες πόλεις, παράλληλα με την εισροή επισκεπτών. Στη συνέχεια, υπό την αιγίδα του κράτους, η ευθύνη της παροχής φιλοξενίας ανατέθηκε σε ορισμένα άτομα που λειτουργούσαν ως εκπρόσωποι της πόλης, καθιερώνοντας έτσι το πλαίσιο της δημόσιας φιλοξενίας. Η καθιέρωση της



δημόσιας φιλοξενίας συχνά ενίσχυε ισχυρούς δεσμούς μεταξύ των πόλεων, οδηγώντας στη δημιουργία αμοιβαίων συμφωνιών φιλοξενίας.



Σύμφωνα με μια ειδική συνθήκη που είχε συναφθεί για το σκοπό αυτό, η προστασία των ξένων σε κάθε πόλη επιβλέπονταν από τους "προξένους" ή επίσημους αντιπροσώπους των άλλων πόλεων. Με αυτόν τον τρόπο προέκυψε ο θεσμός της "προξενίας". Με την έλευση του νομίσματος ως μέσου συναλλαγών και την εξάπλωση της γραφής, το σύστημα της προξενίας ενισχύθηκε και δημιουργήθηκαν φιλίες όχι μόνο μεταξύ ελληνικών πόλεων αλλά και μεταξύ ελληνικών και ξένων πόλεων. Το προξενικό σύμφωνο συντάσσονταν και αναγράφονταν σε μαρμάρινες στήλες, ενώ σε περίπτωση ιδιωτικής φιλοξενίας οι αντιπρόσωποι αντάλλασσαν περιστασιακά εμβλήματα αναγνώρισης. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, η ιδέα της φιλίας εκφράστηκε συχνά με τη φράση "όμηρος". Η πρακτική της προξενίας δημιούργησε σταδιακά το απαραίτητο πλαίσιο για την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός ορισμένου είδους διεθνούς δικαίου μεταξύ των πόλεων-κρατών.

Ο καθένας ήταν ευπρόσδεκτος να φέρει όποιον ήθελε σε ένα δείπνο. Η παράδοση αυτή δημιούργησε ακόμη και μια συγκεκριμένη κατηγορία ατόμων, τους οποίους χλεύαζαν ως "παράσιτα". Το πόσο μπορεί κανείς να αξιοποιήσει αυτό το

δικαίωμα χωρίς να ξεπεράσει τα όρια της ορθής συμπεριφοράς είναι το ζήτημα με το οποίο ασχολήθηκε ο Πλούταρχος σε ένα ολόκληρο κεφάλαιο.

Ο Πλάτωνας περιγράφει στο "Συμπόσιο" πώς ο Αριστόδημος, ο οποίος δεν ήταν προσκεκλημένος, επέλεξε να πάει με τον Σωκράτη όταν τον είδε ντυμένο επίσημα και έμαθε ότι κατευθυνόταν στο τραπέζι του Αγάθωνα.

Ο Σωκράτης λέρωσε την πορεία του ενώ ταξίδευε επειδή αποσπάστηκε από ένα φιλοσοφικό αίνιγμα. Μη γνωρίζοντας ότι ο φιλόσοφος είχε εγκαταλειφθεί, ο Αριστόδημος πήγε μόνος του στο σπίτι του Αγάθωνα. Ακόμα κι έτσι, δεν βρέθηκε σε κακή κατάσταση: οι πόρτες ήταν ορθάνοιχτες και ένας υπηρέτης τον οδήγησε κατευθείαν στην τραπεζαρία, όπου ο Αγάθωνας τον υποδέχτηκε με μεγάλη χαρά και τον ενημέρωσε ότι είχε σκοπό να επικοινωνήσει απευθείας μαζί του, αλλά δεν μπόρεσε να τον εντοπίσει.



Οι υπηρέτες έβγαλαν τα παπούτσια τους μόλις έφτασαν οι καλεσμένοι. Η χρήση σανδάλιων κατά τη βόλτα στο δρόμο θεωρούνταν ακατάλληλη για το περπάτημα μέσα στο σπίτι. Τα πόδια των επισκεπτών καθαρίζονταν και αρωματίζονταν πριν καθίσουν

στο δείπνο. Ωστόσο, το να πεταχτούν μέσα στο πιάτο εξακολουθούσε να είναι δυσάρεστο ακόμα και μετά από αυτή την επέμβαση. Στο παρελθόν, οι επισκέπτες περιόδευαν στα δωμάτια, χαζεύοντας τα έπιπλα και τα κομμάτια προφοράς και συγχαίροντας τη χάρη του ιδιοκτήτη. Οι καλοί τρόποι ήταν πολύ σημαντικοί για τους Έλληνες. Αυτό ήταν το ελάχιστο που απαιτούσαν οι τρόποι συμπεριφοράς. Τα ζωγραφισμένα πιθάρια από τον 7ο αιώνα αποδεικνύουν πόσο παλιά ήταν η πρακτική του να τρώει κανείς ξαπλωμένος, έστω κι αν δεν είχε αναγνωριστεί κατά την περίοδο των ομηρικών επικών ποιητών.

Σε κάθε κρεβάτι βρίσκονταν δύο άτομα. Ήταν ξαπλωμένα, με τον αριστερό τους αγκώνα να στηρίζεται σε ένα μαξιλάρι για να ανασηκώνει εν μέρει το στήθος τους. Μετά την τοποθέτηση όλων, οι συνοδοί παρέδωσαν εγκαίρως κάποια ταπεινά τραπέζια με το φαγητό οργανωμένο και έριξαν νερό στους επισκέπτες τους για να πλύνουν τα χέρια τους. έφεραν τόσα τραπέζια όσα ήταν τα κρεβάτια στο χώρο, ώστε κάθε τραπέζι να μπορεί να φιλοξενήσει δύο άτομα. Μαχαίρια και πιρούνια δεν χρησιμοποιούσαν οι Έλληνες. Κατείχαν κουτάλια, αλλά προτιμούσαν στη θέση τους μια κόρα ψωμιού. Χρησιμοποιούσαν τα χέρια τους για να μαζεύουν το φαγητό. Για να είναι πιο εύχρηστες οι ποσότητες, τις σέρβιραν ψιλοκομμένες.

Την Μεσαιωνική Περίοδο εκτός από τις μετακινήσεις για θέματα θρησκευτικού περιεχομένου, στην Ευρώπη λαμβάνουν χώρα νέα πολιτιστικά δρώμενα που απλώνουν γέφυρες με άλλες ηπείρους όπως για παράδειγμα η επαφή με τον Μουσουλμανικό πολιτισμό που δημιούργησε νέα κέντρα (Γρενάδα, Σεβίλλη, Κόρδοβα). Στη Μεσόγειο και τη Βαλτική κάνει τα πρώτα του βήματα ο επαγγελματικός τουρισμός. Αυτή την εποχή στα τέλη της Μεσαιωνικής Περιόδου εμφανίζεται ένα πνεύμα τουριστικού γίνεσθαι, που γνωρίζει ανάπτυξη την περίοδο της Αναγέννησης.

Το 1800 για πρώτη φορά οι Άγγλοι χρησιμοποίησαν τον όρο tourist για τους υποψήφιους του grand tour και λίγα χρόνια αργότερα το 1811 η έννοια tourism σήμαινε μετακινήσεις που γίνονται για ψυχαγωγία. Σε διάστημα μόλις 50 χρόνων από τότε κάνουν την εμφάνισή τους στην Ευρώπη οι πρώτες μαζικές τουριστικές μετακινήσεις. Η περίοδος αυτή συμπίπτει με την τουριστικοποίηση της Ιταλίας «Belle Époque» στην Κυανή Ακτή με τα καζίνο και τις λουτροπόλεις.

Ταυτόχρονα η Αμερική αποποιείται τον μεταναστευτικό της χαρακτήρα και μετατρέπεται σε έναν από τους δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς. Αυτή την εποχή

στην Ευρώπη πρώτο-δημιουργούνται τα πρώτα ξενοδοχεία hostels που απευθύνονται σε μεσαία και κατώτερα κοινωνικά στρώματα, με περιορισμένο βαλάντιο. Η σημερινή μορφή του τουρισμού έλαβε χώρα μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Επιπλέον καθοριστικό ρόλο έπαιξαν η ανάπτυξη συγκοινωνιακών δικτύων και η καθιέρωση διακοπών για τους εργαζόμενους, ως απόρροια των πολιτιστικών αλλαγών που συνέβησαν.

## 2.4 Η σημαντικότητα του τουριστικού κλάδου στον ελληνικό χώρο <sup>4</sup>

5 6 7

### Κύρια χαρακτηριστικά του Ελληνικού τουρισμού

Για όλους αυτούς τους λόγους που προαναφέραμε προσδίδονται στην Ελλάδα φυσικά πλεονεκτήματα και την κατατάσσουν μεταξύ των πιο δημοφιλών τουριστικών προορισμών σε παγκόσμιο επίπεδο. Βασικό χαρακτηριστικό είναι ότι η Ελλάδα βρίσκει απήχηση και απευθύνεται κυρίως σε τουρίστες προερχόμενους από την Ευρώπη.

Η Γερμανία και το Ηνωμένο Βασίλειο αποτελούν τους καλύτερους πελάτες για τον ελληνικό τουρισμό αν και το μερίδιο βαίνει μειούμενο τα τελευταία χρόνια. Στο διάγραμμα μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το 2010 το ποσοστό από τις συγκεκριμένες χώρες διαμορφώθηκε στο 14% και 12% στο συνολικό αριθμό των αφίξεων εν αντιθέσει με το 2000 που κυμαινόταν στο 19% και 22% αντιστοίχως.

---

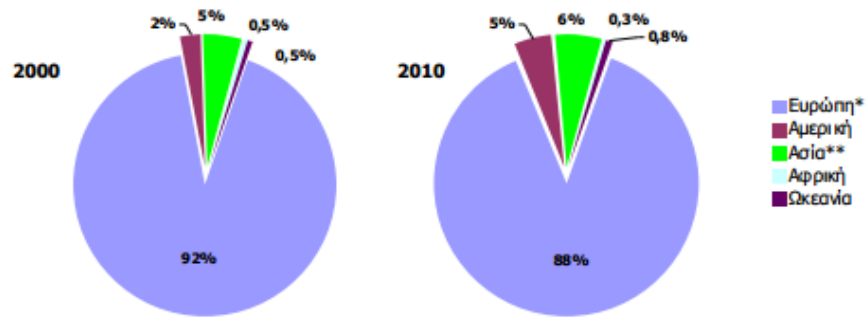
<sup>4</sup> <http://www.newsbomb.gr>

<sup>5</sup> <http://www.protothema.gr>

<sup>6</sup> <http://www.news.gr/travel/taxidia>

<sup>7</sup> <http://resistance2003.gr>

**Διάγραμμα 2.1: Διαχρονική εξέλιξη αφίξεων αλλοδαπών επισκεπτών ανά ήπειρο**

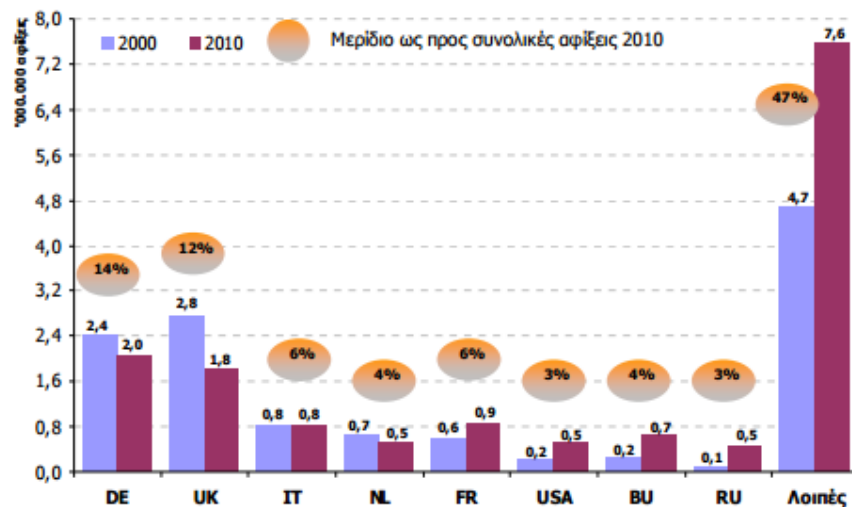


(\* ) Περιλαμβάνονται οι αφίξεις από τη Ρωσία, (\*\* ) Περιλαμβάνονται οι αφίξεις από την Τουρκία

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ Επεξεργασία: IOBE

Ωστόσο τα τελευταία χρόνια, παρατηρούμε στροφή της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας σε νέες αγορές όπως είναι η Ρωσία και οι Βαλκανικές Χώρες, για να αντισταθμιστεί το πρόβλημα παρατηρώντας το διάγραμμα διαπιστώνουμε ότι ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης των Ρώσων επισκεπτών είναι 20% για την περίοδο 2005-2010.

**Διάγραμμα 2.2: Αφίξεις ξένων επισκεπτών στην Ελλάδα μεταξύ 2000 και 2010**



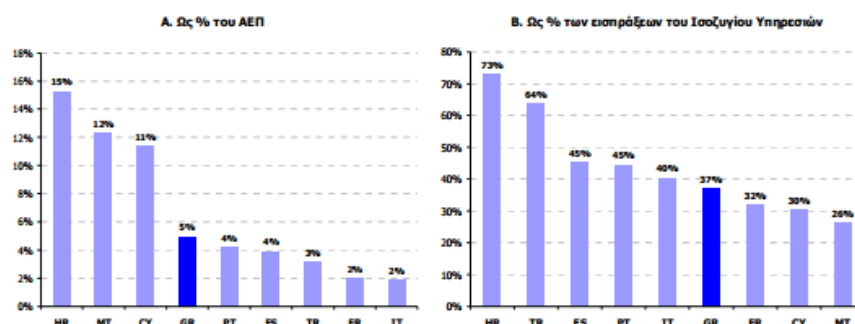
DE: Γερμανία, UK: Ην. Βασίλειο, IT: Ιταλία, NL: Ολλανδία, FR: Γαλλία, USA: Η.Π.Α., BU: Βουλγαρία, RU: Ρωσία

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ Επεξεργασία: IOBE

## Η θέση της Ελλάδας στην τουριστική αγορά<sup>8 9 10 11 12</sup>

Η συνεισφορά του τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία αποτελεί το 5% του Α.Ε.Π. (ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος) συγκριτικά υψηλότερο από άλλους τουριστικούς προορισμούς (Ισπανία, Τουρκία, Γαλλία). Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα παραπάνω.

**Διάγραμμα 2.3: Τουριστικές εισπράξεις σε προορισμούς της Μεσογείου (ως % του ΑΕΠ και των εισπράξεων του Ισοζυγίου Υψηρεσιών), Μ.Ο.:2005-2010**



HR: Κροατία, MT: Μάλτα, CY: Κύπρος PT: Πορτογαλία ES: Ισπανία TR: Τουρκία FR: Γαλλία IT: Ιταλία

Πηγή: Eurostat Επεξεργασία: IOBE

Σε επίπεδο περιοχών διαπιστώνεται μεγάλη ανομοιομορφία, όσον αφορά την ανάπτυξη του τουρισμού. Σύμφωνα με τις διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχειακού τύπου καταλύματα (ξενοδοχεία, hostel, ενοικιαζόμενα δωμάτια, κάμπινγκ) διαφαίνεται μεγάλη συσπείρωση αλλοδαπών επισκεπτών σε περιοχές, όπως η Κρήτη (το μεγαλύτερο νησί της Ελλάδος) και σε δημοφιλή νησιά του νοτίου Αιγαίου. Από την άλλη πλευρά περιοχές με φυσική ομορφιά και γαλήνη παρουσιάζουν μικρότερο αριθμό διανυκτερεύσεων, όπως η Θράκη και η Μακεδονία.

<sup>8</sup> <http://www.investingreece.gov.gr>

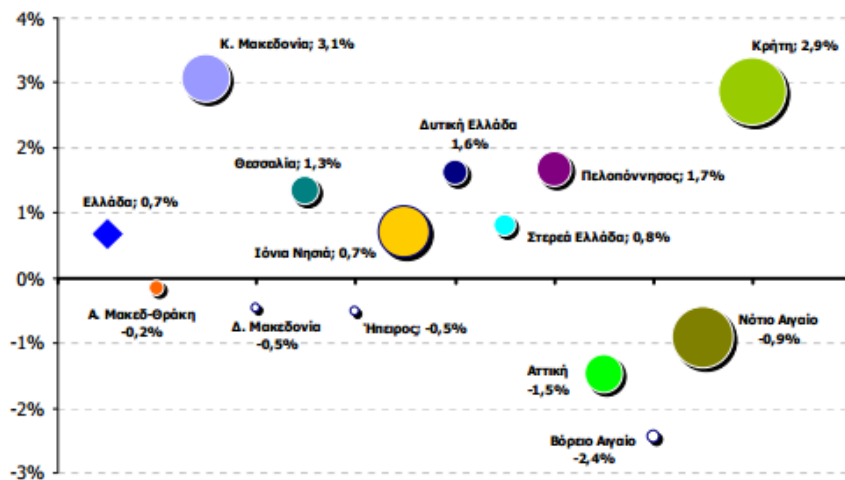
<sup>9</sup> <http://sete.gr>

<sup>10</sup> <http://www.enet.gr>

<sup>11</sup> <http://esdo.teilar.gr>

<sup>12</sup> <http://www.newsonly.gr>

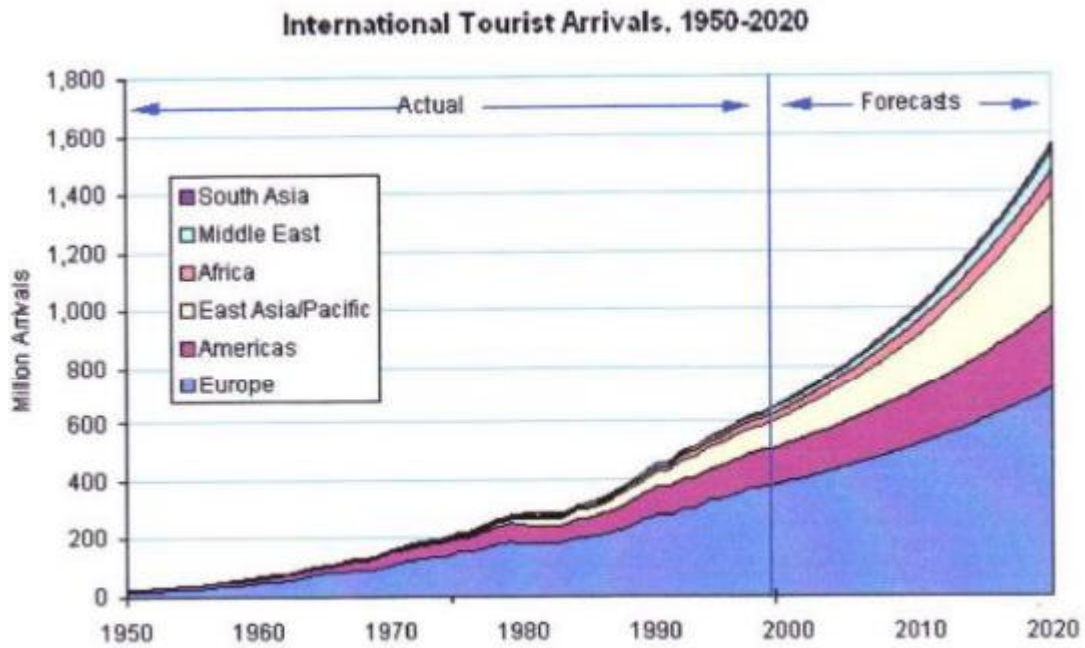
**Διάγραμμα 2.4: Μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής –ΜΕΡΜ- διανυκτερεύσεων στα Ξενοδοχειακού τύπου καταλύματα ανά περιφέρεια την περίοδο 2000-2010**



\*Στον κάθετο άξονα παρουσιάζεται ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής των συνολικών διανυκτερεύσεων ανά περιφέρεια. Το μέγεθος κάθε κύκλου αντανακλά αναλογικά τον αριθμό διανυκτερεύσεων που πραγματοποιούνται σε κάθε περιφέρεια.  
**Πηγή:** ΕΛΣΤΑΤ **Επεξεργασία:** IOBE

Συμπερασματικά, διαπιστώνουμε ότι υπάρχουν περιοχές στην Ελλάδα, οι οποίες καίτοι μπορούν να προσδώσουν πολλά στην ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου, έχουν μείνει ανεκμετάλλευτοι είναι λοιπόν ευθύνη των αρμοδίων φορέων να κατανοήσουν το πρόβλημα και να βάλουν το λιθαράκι τους για την επίλυσή του και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας μέσω του τουρισμού γενικότερα.

Αναφορικά με τον τομέα του τουρισμού στη χώρα μας, είναι από τους σπουδαιότερους παράγοντες για την ανάπτυξη της οικονομίας και την εισαγωγή χρημάτων σε αυτήν. Η παγκόσμια καθώς και η εγχώρια τουριστική ανάπτυξη σημειώνεται από τη δεκαετία του '50 συνεχίζοντας να αυξάνεται με σταθερότητα. Ο Π.Ο.Τ. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, όπως αναφέρεται στο Δημητροπούλου, 2018, σελ. 74) προβλέπει πως θα υπάρχει αύξηση των διεθνών τουριστικών αφίξεων κατά τη διάρκεια του 2020, μεγαλύτερη κατά 40,2 του 1950.



Πηγή: Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (όπως αναφέρεται στο Δημητροπούλου, 2018).

Βάσει συγκεντρωμένων και δημοσιευμένων δεδομένων τους τέσσερις πρώτους μήνες το 2017 οι τουρίστες παγκόσμια ήταν 369.000.000 με ποσοστό αύξησης 6% συγκριτικά της αντίστοιχης τετραμηνίας το 2016, δηλαδή 21.000.000 άτομα περισσότερα (Δημητροπούλου, 2018)

Ο τουρισμός συνέβαλε τη διάρκεια του 2010, στον οικονομικό τομέα της Ελλάδας και στο ΑΕΠ της σε ποσοστό 15,1%, το 2011 και το 2012 σε ποσοστό 16,4%, και από επίσημα στοιχεία του SETE κατά τη διάρκεια του 2014 σημειώθηκε αύξηση αγγίζοντας το 17,3% ενώ οι διεθνείς επισκέπτες ήταν περίπου € 22.000.000. Το σύνολο δε των εσόδων - μη συμπεριλαμβανομένων των εσόδων που προέρχονται από το σύνολο των κρουαζιέρων ήταν € 13.000.000.000. Το σύνολο των αφίξεων του είναι περίπου €26.000.000, με σύνολο εσόδων περίπου €14.200.000.000 - μη συμπεριλαμβανομένων των κρουαζιέρων. Με βάση τα προαναφερθέντα γίνεται αντιληπτό πως ο τουριστικός τομέας της χώρας μας λειτουργεί ανταγωνιστικά και μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών αλλά και παγκοσμίως (Δημητροπούλου, 2018, σελ. 121).



## 3 Ξενοδοχειακή Σύμβαση

### 3.1 Τουριστικοί Πράκτορες

Στους αρχαίους χρόνους ο ξενισμός πραγματοποιείτο ιδιωτικά επειδή προσφερόταν μέσω ιδιωτών (Πρίφτη, 2018, σελ 66)<sup>13</sup>. Ήταν επί κυριολεξίας φιλοξενία αφού και η παροχή διαμονής αλλά και οι υπηρεσίες πραγματοποιούνταν δίχως την οποιαδήποτε μορφή ανταλλάγματος. Εξάλλου ο ξενισμός τα χρόνια εκείνα ήταν έντονου θρησκευτικού χαρακτήρα εφόσον ο Ξένιος Ζευς και Ξένια Αθηνά προστάτευαν τον ξένο. Περνώντας τα χρόνια η παροχή φιλοξενίας έλαβε το χαρακτήρα δημόσιας υπόθεσης και ρυθμιζόταν από γραπτή σύμβαση ανάμεσα στις πόλεις-κράτη. Κατόπιν προχώρησαν στη δημιουργία των καταγωγίων για τη διαμονή των επισκεπτών στη διάρκεια κάποιας γιορτής. Στη Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία οι άνθρωποι προχώρησαν στην κατασκευή των πανδοχείων, πρόχειρων δηλαδή κατασκευασμάτων τα οποία χρησίμευαν για να ξεκουράζονται οι ταξιδιώτες (Πρίφτη, 2018, σελ 69).

Αργότερα μερικά από τα πανδοχεία έγιναν χάνια όπου αλλάζονταν τα άλογα και οι άμαξες των ταξιδιωτών ενώ και τα δύο είχαν αναπτυχθεί στο οδικό δίκτυο που επεκτείνονταν η Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία και επί άλλων εμπορικών δρόμων πχ. στην Μέση Ανατολή, Ινδία και Κίνα (Πρίφτη, 2018, σελ 81) Αξίζει να αναφερθεί ότι για πρώτη φορά εντός του ρωμαϊκού δικαίου ρυθμίζεται θέσπιση ειδικής ευθύνης που έχει ο ξενοδόχος όταν υφίσταται απώλεια, καταστροφή ή βλάβη σε αντικείμενα τα οποία βρίσκονται μέσα στον ξενοδοχειακό χώρο. Στα πρώτα ξενοδοχεία παρέχεται στέγη, ή τροφή και στέγη ωστόσο σκοπός πλέον είναι τα κέρδη, καταργείται ο θρησκευτικός χαρακτήρας και τα ξενοδοχεία είναι πια είδος επιχείρησης. Στα Βυζαντινά χρόνια από την πλευρά της εκκλησίας και των μοναστηριών πραγματοποιείται δημιουργία μεγαλύτερων ξενοδοχείων γνωστά με την ονομασία των ξενώνων, που είχαν και φιλανθρωπικά γνωρίσματα. Επί τουρκοκρατίας δημοφιλέστερα ήταν τα χάνια εξαιτίας του ότι, το οδικό δίκτυο ήταν αρκετά εκτεταμένο (Πρίφτη, 2018, σελ 69).

Στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης στη διάρκεια του 14ου και 15ου αιώνα υπάρχει μετεξέλιξη των πανδοχείων με τη μορφή κανονικών ξενοδοχείων και κατά τη διάρκεια του 18ου αιώνα αναπτύσσονται ιδιαίτερος επειδή πλέον υπήρχαν οι ταχυδρομικές άμαξες. Στους πολέμους και ειδικότερα στον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο

φυσική συνέπεια απετέλεσε το χτίσιμο ξενοδοχείων πέριξ των σιδηροδρομικών σταθμών και των αεροδρομίων.

Όταν η χώρα μας απελευθερώθηκε από τους Τούρκους πραγματοποιήθηκε το χτίσιμο του πρώτου ξενοδοχείου στην πόλη του Ναυπλίου με την ονομασία «Λονδίνον» και του πρώτου ξενοδοχείου στην πόλη της Αθήνας με την ονομασία «Νέον Ξενοδοχείο». Το πιο παλιό ξενοδοχείο που υπάρχει ακόμα στην πόλη της Αθήνας είναι το ξενοδοχείο της «Μεγάλης Βρετανίας» Από το 1950 έως το 1974 έγιναν ανοικοδόμηση των ξενοδοχείων «Ξενία» με πρόγραμμα του ΕΟΤ, με στόχο την ανάπτυξη της ξενοδοχειακής ανοικοδόμησης και του τουρισμού στη χώρα μας με υπόδειξη των προδιαγραφών στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Περνώντας τα χρόνια δημιουργήθηκε ένας αριθμός ξενοδοχειακών αλυσίδων με παγκόσμια φήμη που παρέχουν υψηλές προδιαγραφές στο σύνολο των υπηρεσιών του πχ. Hilton, Hayat κ.ά (Πρίφτη, 2018, σελ 103)

Ο πρώτος τουριστικός πράκτορας ήταν το 1841 ο Thomas Cook στη Μεγάλη Βρετανία, ο οποίος σηματοδότησε την αρχή του οργανωμένου μαζικού τουρισμού με τη διοργάνωση ημερήσιας εκδρομής με το μεταφορικό μέσο του τρένου με αριθμό 570 επιβατών και χρέωση ενός σεληνίου. Ο αρχικός σκοπός του ιεροκήρυκα Thomas Cook ήταν η απομάκρυνση των πελατών από την εξάρτηση στο αλκοόλ. Η επιχείρηση με την ονομασία Thomas Cook παραμένει έως και σήμερα μία από τις μεγαλύτερες τουριστικές επιχειρήσεις παγκοσμίως ενώ αρκετοί ήταν οι μιμητές του παραδείγματος του στις χώρες της Ευρώπης και στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (Πρίφτη, 2018, σελ 53)

Το γεγονός ότι αναπτύχθηκε η τεχνολογία και ο τομέας των μέσων μεταφοράς και ο εύκολος τρόπος για το «κλείσιμο» και την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού συνέβαλαν στο να αναπτυχθούν σημαντικά ο τουρισμός, τα ταξίδια και κατά συνέπεια οι τουριστικοί πράκτορες.

Στην Ελλάδα, η λειτουργία των πρώτων τουριστικών πρακτορείων είχε την μορφή μεταναστευτικών κέντρων, όταν όμως κηρύχθηκε ο Β΄ Παγκόσμιος Πόλεμος σταμάτησαν να λειτουργούν. Επανεμφανίστηκαν μετά τον πόλεμο στη δεκαετία του 1950, ενώ έστρεψαν το ενδιαφέρον τους επί του μαζικού τουρισμού συνεργαζόμενοι με ένα σύνολο πρακτορείων από το εξωτερικό, την Ευρώπη και την Αμερική για να «γνωριστούν» οι τουρίστες με την πόλη της Αθήνας. Ενδεικτικά πραγματοποιείται

αναφορά σε ελληνικά τουριστικά πρακτορεία με δραστηριοποίηση μετά το 1950 ‘όπως ο Καραγιαννίδης Travel, ο Βέγγος και ο Πολίτης ενώ σύγχρονοι ταξιδιωτικοί πράκτορες είναι ο Γκινής Travel, ο Μάνεσης Travel κ.ά.

### **3.2 Έννοια Ξενοδοχειακής Σύμβασης**

Η έννοια της «Ξενοδοχειακής Σύμβασης» είναι η νομικά κατοχυρωμένη έγγραφη συμφωνία μεταξύ του ξενοδοχείου και ενός ταξιδιωτικού πράκτορα για την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Το πακέτο των καθορισμένων ξενοδοχειακών υπηρεσιών είναι να παρέχονται δωμάτια, γεύματα και οποιαδήποτε περαιτέρω εξυπηρέτηση είναι επιβεβαιωμένο από πλευράς ξενοδοχείου πως θα παρέχεται. Έτσι ορίζεται η ξενοδοχειακή σύμβαση που παρέχεται από τον Κώδικα Συμπεριφοράς που ορίζει τη σχέση ανάμεσα στους διοργανωτές - ταξιδιωτικούς πράκτορες και ξενοδόχους στην ΕΕ

Η υπογραφή του Κώδικα αυτού πραγματοποιήθηκε στις 10 Ιανουαρίου 1996 στην πόλη των Βρυξελλών ανάμεσα στον Σύνδεσμο των Εθνικών Ενώσεων Ταξιδιωτικών Πρακτόρων και Διοργανωτών Ταξιδιών στην ΕΕ (European Travel Agents' and Tour Operators' Association – ECTAA) και την Συνομοσπονδία των Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχείων, Εστιατορίων, Καφέ και Συναφών Επιχειρήσεων στην ΕΕ και στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (European Trade Association of Hotels, Restaurants and Cafes- HOTREC) με την ονομασία του Κώδικα Συμπεριφοράς (Μαρίνης, 2017, σελ 87).

Ο χαρακτηρισμός της ξενοδοχειακής σύμβασης αφορά και την νομικά κατοχυρωμένη έγγραφη συμφωνία ανάμεσα στον τουριστικό πράκτορα και στον ξενοδόχο όπου υπάρχει η δέσμευση από τον ξενοδόχο της παραχώρησης να χρησιμοποιούνται καθορισμένος ή μερικά καθορισμένος αριθμός και είδος σε δωμάτια και διάφορες συναφείς υπηρεσίες πχ. της ημιδιατροφής κ.ά. στον διοργανωτή ταξιδιού και ιδιαίτερα σε άτομα που υποδεικνύονται από αυτόν για ορισμένο χρόνο και με ακριβές προσδιορισμένο τίμημα που η καταβολή του πραγματοποιείται υποχρεωτικά από τον τουριστικό πράκτορα στο ξενοδοχείο ανεξάρτητα αν έγινε χρήση των μισθωμένων κλινών εξ ολοκλήρου, εν μέρει ή όχι (Γεωργιάδη, 2015).

Ακριβής σχέση μετά της ξενοδοχειακής σύμβασης ενέχεται στον διεθνή όρο «Hotel Contract» (Hotelreservierungsvertrag Kontingentvertrag στη Γερμανική γλώσσα, Contrat Hôtelier στη Γαλλική γλώσσα), ο οποίος αναφέρεται στην έννοια της ξενοδοχειακής σύμβασης ως της «αμφοτεροβαρούς, υποσχετικής, ενοχικής και διαρκούς σύμβασης, μέσω της οποίας αναλαμβάνεται από τον ξενοδόχο η δέσμευση προς τον αντισυμβαλλόμενο τουριστικό πράκτορα για την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών ή με συγκεκριμένο ή προσδιορισμένο σε ανώτατο και κατώτατο όριο αριθμό/ποσοστό εναλλασσόμενων επισκεπτών που υποδεικνύονται από τον πράκτορα σε μία ή περισσότερες τουριστικές περιόδους» (Διβριώτη, 2015, σελ 95).

Ο διεθνής όρος hotel contract αναφέρεται και επί των ομαδικών κρατήσεων και επί των μεμονωμένων πελατών. Αποτελεί συχνό φαινόμενο να χρησιμοποιείται ο όρος του «ξενοδοχειακού συμβολαίου» αντικαθιστώντας τον όρο «ξενοδοχειακή σύμβαση», όπου πραγματοποιείται σύναψη συμφωνίας ανάμεσα στον ξενοδόχο και τον τουριστικό πράκτορα, για να παρέχει ο πρώτος υπηρεσίες σε ταξιδιώτες- πελάτες του τουριστικού πράκτορα. Εκ των προαναφερθέντων, εξάγεται το συμπέρασμα πως δύο είναι οι συμβαλλόμενες πλευρές που συνάπτουν την ξενοδοχειακή σύμβαση (Κόγια, 2017, σελ 32). Ωστόσο μετά από προσεκτική παρατήρηση, γίνεται ουσιαστικά αντιληπτή η ύπαρξη τριτοπρόσωπης ενοχικής σχέσης, αφού το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται από τον ξενοδόχο, είναι προσφορά προς τον ταξιδιώτη ο οποίος είναι πελάτης του διοργανωτή ταξιδιού/ ταξιδιωτικός πράκτορας, επομένως η σύμβαση είναι τριμερής και περιλαμβάνει τον ξενοδόχο, τον τουριστικό πράκτορα και τον πελάτη του, στον οποίο προσφέρεται το σύνολο των ξενοδοχειακών υπηρεσιών (Koutsouraki & Κουτσουράκη, 2016)

Επιβάλλεται να γίνεται αντιληπτή η διαφορά ανάμεσα στην ξενοδοχειακή σύμβαση και της σύμβασης ξενίας. Στην νομοθεσία της Ελλάδας διαφοροποιούνται αναμεταξύ τους αυτές οι δύο συμβάσεις και καθορίζονται από το ποιος είναι ο αντισυμβαλλόμενος με τον ξενοδόχο, ο οποίος θα δεχθεί το σύνολο των ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Στην περίπτωση που υπογράφεται σύμβαση με αντισυμβαλλόμενο μεμονωμένο πελάτη που δεν προέρχεται από τουριστικό πρακτορείο η σύμβαση αυτή έχει την ονομασία της σύμβασης ξενίας. Στην περίπτωση υπογραφής σύμβασης με αντισυμβαλλόμενο ταξιδιωτικό πρακτορείο για να παραχωρήσει ο ξενοδόχος τα καταλύματα του και να προσφέρει τις συναφείς υπηρεσίες του σε ταξιδιώτες του τουριστικού πρακτορείου η σύμβαση αυτή έχει την ονομασία της ξενοδοχειακής

σύμβασης. Υπάρχουν δύο είδη ξενοδοχειακής σύμβασης: της σύμβασης με εγγυημένη ή βέβαιη κράτηση ή με αποκλειστική δέσμευση (guarantee ή commitment) στο εξής σύμβαση commitment και της σύμβασης με μερική δέσμευση, είτε κατά μερίδιο είτε υπό προειδοποίηση (allotment), στο εξής σύμβαση allotment (Στροσκίδου, 2015, σελ 85).

### **3.3 Νομοθετικές Ρυθμίσεις**

#### Σύμβαση Commitment

Με τη συμφωνία της σύμβασης commitment ο ξενοδόχος παραχωρεί προκαθορισμένο αριθμό από κλίνες είτε καταλύματα – ανάλογα της συμφωνίας που πραγματοποιήθηκε με το ταξιδιωτικό πρακτορείο - και τις ξενοδοχειακές παροχές που θα χρησιμοποιηθούν εκ μέρους των εναλλασσόμενων πελατών του πρακτορείου, για συγκεκριμένο χρόνο, ο οποίος είναι συμφωνημένος και συνήθως διαρκεί όση είναι η διάρκεια μιας τουριστικής σεζόν. Από τον τουριστικό πράκτορα πρέπει να καταβληθεί το ποσό που συμφωνήθηκε ανεξάρτητα αν έγινε χρήση των μισθωμένων κλινών εξ ολοκλήρου, εν μέρη ή όχι από την πλευρά των πελατών (Carbery et al., 2003).

Η κατάρτιση αυτής της σύμβασης έχει οριστικό χαρακτήρα εφόσον δημιουργείται ένα σύνολο υποχρεώσεων και δικαιωμάτων αμέσως με δέσμευση και από τις δυο συμβαλλόμενες πλευρές, για να εκπληρωθούν αμφίπλευρα οι παροχές και οι υπηρεσίες που είναι υποχρέωση να προσφερθούν κι από τις δύο πλευρές (Carbery et al., 2003).

Σε περίπτωση συμφωνίας για κλίνες, από τον ξενοδόχο πρέπει να εξυπηρετηθεί το σύνολο των πελατών που υπέδειξε ο τουριστικός πράκτορας εντός καταλυμάτων/δωματίων όχι επί κλινών. Λόγου χάρι αν από τον τουριστικό πράκτορα ζητηθεί η χορήγηση 30 κλινών, ο ξενοδόχος πρέπει να προβεί σε παραχώρηση είτε 15 δίκλινων δωματίων είτε 10 δίκλινων, 3 τρίκλινων και ενός μονόκλινου δωματίου. Από τον ξενοδόχο υπάρχει η υποχρέωση να παρέχει κατάλυμα, δωμάτιο ή διαμέρισμα, όχι ακέραια κλίνη. Ο τουριστικός πράκτορας υποχρεούται στην καταβολή του συμφωνηθέντος τιμήματος για τις με ακρίβεια αριθμητικά συμφωνηθείσες κλίνες ή καταλύματα και του χρονικού διαστήματος που παραχωρήθηκαν στο σύνολο των πελατών του (Lub et al., 2012).

Ο επιχειρηματικός κίνδυνος σε αυτή τη μορφή σύμβασης αφορά τον τουριστικό πράκτορα, ο οποίος είναι και υψηλού βαθμού αφού είναι πιθανή η μη κάλυψη των συμφωνηθέντων κλινών λόγω τυχαίων συνθηκών ωστόσο ο διοργανωτής υποχρεούται στην καταβολή του ποσού που συμφώνησαν αυτός και ο ξενοδόχος. Από την άλλη πλευρά ο τουριστικός πράκτορας κερδίζει από την χαμηλότερη τιμή που του προσφέρει ο ξενοδόχος σε κάθε κλίνη κι έτσι γίνεται ιδιαιτέρως ανταγωνιστικός, ενώ τίθενται από τον ίδιο τιμές που αφήνουν περιθώρια για κέρδος (Lim et al., 2023).

Χρησιμοποιώντας εμπορικό όρο για τον ταξιδιωτικό πράκτορα θα μπορούσαμε να τον ονομάσουμε «χονδρέμπορο - μεταπωλητή». Είθισται ο ξενοδόχος να προπληρώνεται από τον διοργανωτή για την εξασφάλιση των κλινών, όπου η πληρωμή είναι μεγάλου χρηματικού ποσού ωστόσο αν και ο ξενοδόχος δεν κερδίζει τόσα χρήματα όσα θα κέρδιζε αν χρησιμοποιούσαν τα καταλύματά του μεμονωμένοι πελάτες, έχει εξασφαλισμένη την είσπραξη του ποσού, που συμφώνησε με τον διοργανωτή ανεξαρτήτως της χρήσης των προσφερόμενων παροχών στον πελάτη (Hemdi & Rahman, 2010).

Αναφορικά με τον Κώδικα Συμπεριφοράς στο άρθρο 15 πραγματοποιείται αναφορά για το θέμα των εγγυημένων κρατήσεων καθώς και στο άρθρο 19 περ. β' του Κώδικα Πρακτικής στις σχέσεις ανάμεσα στους Ξενοδόχους και τους Ταξιδιωτικούς Πράκτορες που έχει καταρτισθεί από την Διεθνή Ένωση Ξενοδοχείων και Εστιατορίων (IH&RA) και την Παγκόσμια Ομοσπονδία Ενώσεων Ταξιδιωτικών Πρακτόρων (UFTAA) στις 28 Νοεμβρίου 2000, στο εξής Κώδικας Πρακτικής. Η ορολογία των «εγγυημένων κρατήσεων» των παραπάνω άρθρων του νόμου δεν ισχύει ειδικά για τη σύναψη σύμβασης commitment, ισχύει για όλα τα είδη ξενοδοχειακών συμβάσεων. Με τον όρο της «εγγύησης» διασφαλίζεται πως θα πληρωθεί το αντίτιμο των υπηρεσιών που θα παρέχει ο ξενοδόχος, με την καταβολή χρηματικού ποσού με τραπεζική εντολή, μετρητά, επιταγή, έγγραφη εγγύηση από τον διοργανωτή, πιστωτική κάρτα (Hemdi & Rahman, 2010).

Η «εγγύηση» μπορεί να ζητηθεί από τον ξενοδόχο οποτεδήποτε αυτός θελήσει για την κάλυψη των απαιτήσεων και επιθυμιών του επισκέπτη και από τη στιγμή που κατατίθεται, ο ξενοδόχος είναι υπόχρεος προς τον επισκέπτη (πχ. να προβεί στην επιμήκυνση της κράτησης για διάστημα μιας ημέρας από τον χρόνο που έχει προγραμματιστεί η άφιξή του έως το μεσημέρι). Εάν δεν γίνει η καταβολή της

«εγγύησης» μέσω των τρόπων που προαναφέρθηκαν (ρητή αναφορά των άρθρων 15 και 19 περ. β του Κώδικα Συμπεριφοράς και του Κώδικα Πρακτικής αντιστοίχως) από τον ξενοδόχο πρέπει να κρατηθεί το κατάλυμα για αυτόν τον επισκέπτη έως τις 6 μ.μ., την μέρα που έχει προγραμματιστεί η άφιξη του. Πέραν αυτής της ώρας το κατάλυμα μπορεί να διατεθεί αλλού από τον ξενοδόχο (Lim et al., 2023).

### Σύμβαση Allotment

Η σύμβαση σύμβασης allotment έχει οριστικό χαρακτήρα και αποτελεί το συχνότερο είδος ξενοδοχειακών συμβάσεων εξαιτίας της ευελιξίας που παρέχεται και στους δύο αντισυμβαλλόμενους να κρατούνται τα δωμάτια αναλόγως της τουριστικής ζήτησης. Στα συμβαλλόμενα μέρη, στη σύμβαση αυτής της σύμβασης, ο καθορισμός των υποχρεώσεων προσδιορίζεται με βάση ένα κατώτατο και ένα ανώτατο όριο δωματίων και όχι με βάση έναν συγκεκριμένο αριθμό δωματίων. Συγκεκριμένα μέσω του ανώτατου ορίου δηλώνεται ο μέγιστος αριθμός των δωματίων που θα παρέχει ο ξενοδόχος στους επισκέπτες που θα έρχονται από τον διοργανωτή καθημερινά για συμφωνημένο χρονικό διάστημα και μέσω του κατώτατου ορίου δηλώνεται ο ελάχιστος αριθμός των δωματίων αντιστοίχως (Διβριώτη, 2015).

Η σύμβαση αυτή έχει την ιδιομορφία του συμβατικού προσδιορισμού δυο ακραίων ποσοτικών ορίων σε μισθωμένες κλίνες, το κατώτατο και το ανώτατο, σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα (σεζόν) ενώ υπάρχει η δυνατότητα συμφωνίας πέραν της μίας σεζόν. Ωστόσο εναπόκειται στη θέληση του ταξιδιωτικού πράκτορα η υπέρβαση του κατώτατου ορίου στις κλίνες που πρόκειται να παραχωρηθούν. Ουσιαστικά η σύμβαση allotment είναι δεσμευτική στο να καταβληθεί το τίμημα για τα δωμάτια του κατώτατου ορίου (Τίγκιλη, 2013). Εάν γίνει υπέρβαση του κατώτατου ορίου με αποτέλεσμα την παραχώρηση περισσότερων δωματίων, από τον διοργανωτή υπάρχει υποχρέωση πληρωμής του αντιτίμου για τα δωμάτια που δόθηκαν προς παραχώρηση και όχι του αντιτίμου για τα δωμάτια του κατώτατου ορίου. Εάν δεν γίνει η παραχώρηση περισσότερων δωματίων από το συμφωνηθέν κατώτατο όριο, ο διοργανωτής υποχρεούται στην καταβολή μισθώματος αντίστοιχο του κατωτάτου ορίου ενώ αντιθέτως ο ξενοδόχος με τη σύμβαση αυτή έχει τη δέσμευση του ανώτατου ορίου αναφορικά με τις κλίνες που θα πρέπει να παραχωρήσει. Επίσης από τον ξενοδόχο οφείλεται η υποχρέωση της παραχώρησης του μέγιστου αριθμού σε κλίνες

που ήδη έχει συμφωνηθεί με τον διοργανωτή, αν το ζητήσει ο δεύτερος (Μαργαφάς, 2016).

Για να τηρηθεί η σύμβαση, ο ξενοδόχος επιβάλλεται να έχει διαθεσιμότητα των δωματίων οποιαδήποτε στιγμή του ζητηθεί. Ωστόσο δεν είναι σίγουρο πώς θα του ζητήσουν να παραχωρηθούν πιο πολλά καταλύματα από αυτά του κατώτατου ορίου. Οι επισκέπτες του διοργανωτή οι οποίοι θα δεχτούν τις παροχές από τον ξενοδόχο για το ορισμένο χρονικό διάστημα που έχει συμφωνηθεί, εναλλάσσονται όπως ακριβώς συμβαίνει και στην περίπτωση της σύμβασης commitment (Μαρίνης, 2017).

Η ρύθμιση της σύμβασης allotment, παρόλο που είναι ατελής, πραγματοποιείται επί του άρθρου 11 του Κανονισμού που καθορίζει τη σχέση ανάμεσα στους ξενοδόχους και τους πελάτες. Εδώ γίνεται αναφορά πως στη σύμβαση αυτή περιλαμβάνεται το συμφωνηθέν ποσόν για το δωμάτιο, η διατροφή που παρέχεται (παροχή πρωινού, ημιδιατροφής, πλήρους διατροφής), ο τύπος των καταλυμάτων (μονόκλινο, δίκλινο, τρίκλινο), η χρονική διάρκεια της σύμβασης και ο αριθμός και οι μηνιαίες διανυκτερεύσεις ανώτατου και κατώτατου ορίου (Τίγκιλη, 2013).

Όμως επήλθε κατάργηση του άρθρου 11 του Κανονισμού με το ν. 4254/2014 13, καθώς και των άρθρων 14, 15 και 16. Μέσω της αιτιολογικής έκθεσης του ν. 4254/2014 δικαιολογείται γιατί καταργήθηκαν αυτές οι διατάξεις ως ακολούθως: «με την περίπτωση 4 αίρονται αναχρονιστικές διατάξεις που αφορούν στις τιμές και θεωρήσεις τιμών και υποχρεώσεις παροχών της απόφασης ΓΓ ΕΟΤ 5030007/1976 οι οποίες ομοίως έχουν καταργηθεί εν τοις πράγμασι». Πραγματικά το περιεχόμενο των άρθρων 14, 15 και 16 και η περίπτωση α' υποπερίπτωση 1 του άρθρου 11 του Κανονισμού, αφορούσε ένα σύνολο ρυθμίσεων με διοικητική φύση που σκόπευε να ελέγχονται αγορανομικά οι τιμές που ισχύουν για τη διανυκτέρευση πχ. να αναρτάται υποχρεωτικά από τον ξενοδόχο πινακίδα με τις τιμές των δωματίων. Ο νομοθέτης με αυτή την απόφαση είχε ως στόχο να απαλλαγεί ο ξενοδόχος από όλα αυτά και όχι να καταργηθούν οι διατάξεις που παρουσίαζαν τη σύμβαση allotment. Ωστόσο επειδή πραγματοποιήθηκε κατάργηση ολόκληρου του άρθρου 11 θεωρείται ότι δεν ισχύει στο σύνολό του (Διβριώτη, 2015).

Παρά το γεγονός ότι καταργήθηκε το άρθρο 11 του κανονισμού, υφίσταται ακόμα η ισχύς των άρθρων 12 και 13 στα οποία ρυθμίζονται ορισμένες λεπτομέρειες που αφορούν τις ξενοδοχειακές συμβάσεις και ειδικότερα τη σύμβαση allotment. Στα



άρθρα αυτά αναφέρεται ρητά το σύνολο του κατώτατου και ανώτατου ορίου σε κλίνες που υπάρχει υποχρέωση από τον ξενοδόχο να προσφέρει και το οποίο είναι το ουσιαστικό δεδομένο που εμπεριέχεται στη σύμβαση allotment. Εξάγεται λοιπόν το συμπέρασμα ότι για να έχει υπόσταση η σύμβαση allotment επιβάλλεται η ύπαρξη συμφωνίας ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη για τον ίδιο αριθμό κατώτατου και ανώτατου ορίου σε κλίνες (Μαγγαφάς, 2016).

Με τη σύμβαση allotment, ο επιχειρηματικός κίνδυνος ανήκει στον ξενοδόχο σύμφωνα με τα προαναφερθέντα. Εάν από τον πράκτορα υπάρξει υπέρβαση του κατώτατου ορίου, αυτό εξαρτάται από τη θέλησή του, έτσι αν δεν χρησιμοποιήσει τα καταλύματα που υπερβαίνουν τον αριθμό του κατώτατου ορίου και πλησιάζουν τον αριθμό του ανώτατου, από τον ξενοδόχο εισπράττεται το ποσόν το οποίο είχε συμφωνηθεί για την περίπτωση παραχώρησης του κατώτατου ορίου κλινών και αν υπήρχε διαθεσιμότητα και των υπολοίπων δωματίων που είχε ορισθεί ως αριθμός ανώτατου ορίου. Είναι βέβαιο πως το μέγεθος του κινδύνου που αφορά τον ξενοδόχο είναι εξαρτώμενο από το πώς διαμορφώνεται το κατώτατο και το ανώτατο όριο, κατά την κατάρτιση της σύμβασης allotment. Το μέγεθος της απόκλισης ανάμεσα στα δύο όρια καθορίζει τον επιχειρηματικό κίνδυνο που έχει ο ξενοδόχος (Μαρίνης, 2017).

Σε περιπτώσεις μηδενικού κατώτατου ορίου αναλαμβάνεται από τον ξενοδόχο ο κίνδυνος, ολοκληρωτικά. Ωστόσο από την άλλη πλευρά, σε αντίθεση της σύμβασης commitment, από τον ξενοδόχο είναι δυνατόν να τεθούν καλύτεροι όροι με αποτέλεσμα την αποκόμιση μεγαλύτερων απολαβών. Σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει η δυνατότητα αξίωσης να αποκτηθεί το χρηματικό αντάλλαγμα, από τον ξενοδόχο υπάρχουν περιθώρια για κέρδος, στην περίπτωση που τα καταλύματα του παραχωρηθούν σε επισκέπτες οι οποίοι είναι μεμονωμένοι (Μαγγαφάς, 2016).

Έχει ήδη αναφερθεί ότι ουσιαστική λεπτομέρεια για τη σύναψη σύμβασης allotment είναι να οριστεί ένα κατώτατο και ένα ανώτατο όριο κλινών. Κατόπιν αυτού προκύπτει η απορία αν θεωρείτε σύμβαση allotment η σύμβαση στην οποία γίνεται αναφορά αποκλειστικά του κατώτατου ή του ανώτατου ορίου κλινών ή και κανενός. Στην καθημερινότητα συνηθίζεται να πραγματοποιείται συμφωνία μόνο με αναφορά του ανώτατου ορίου. Στην περίπτωση συμφωνίας με ρητή αναφορά αποκλειστικά του αριθμού του ανώτατου ορίου κλινών υπάρχουν δύο τρόποι έκβασης της σύμβασης που καταρτίστηκε (Τίγκιλη, 2013).

Σε περίπτωση ρητής αναφοράς του μέγιστου ορίου εξάγεται εμμέσως το συμπέρασμα πως οι δύο πλευρές συμφώνησαν στην ύπαρξη μηδενικού κατώτατου ορίου, επομένως η μορφή της ξενοδοχειακής σύμβασης είναι allotment. Εξάλλου δεν υφίσταται καμία απαγόρευση σε κανέναν κανονισμό πως το κατώτατο όριο δεν μπορεί να ισούται με το μηδέν. Εάν όμως στη σύμβαση αναγράφεται το μέγεθος και υφίσταται οριστική συγκεκριμενοποίηση των υποχρεώσεων από τα συμβαλλόμενα μέρη, η μορφή της ξενοδοχειακής σύμβασης είναι commitment. Πάντα όμως η συμφωνία από τους συμβαλλόμενους, ερμηνεύεται βασιζόμενη στους γενικούς ερμηνευτικούς κανόνες που αναφέρονται στα άρθρα 173 και 200 ΑΚ17 (Μαγγαφάς, 2016).

Λεπτομέρειες που βοηθούν να ερμηνευτεί το είδος στο οποίο ανήκει η ξενοδοχειακή σύμβαση allotment ή commitment, αποτελεί η χρήση των όρων μέσα στην σύμβαση, παρόλο που δεν είναι δεσμευτικοί για τα δικαστήρια, αν υπάρχει πρόβλεψη στη συμφωνία να αποδεσμευτεί ο πράκτορας για σοβαρή αιτία για παράδειγμα ανωτέρα βία (είδος σύμβασης commitment), αν υπάρχει συμφωνία προκαταβολής χρηματικού ποσού (είδος σύμβασης commitment), ή αν υπάρχει συμφωνία πληρωμής αποκλειστικά και μόνο αν χρησιμοποιηθούν οι παραχωρημένες κλίνες. (είδος σύμβασης allotment Επίσης αν είναι θέμα βούλησης του διοργανωτή το να χρησιμοποιηθούν τα καταλύματα (Compton, 1966).

Επιπλέον το ποσόν που οφείλεται για την παραχώρηση των δωματίων αποτελεί ένα δεδομένο που λειτουργεί βοηθητικά για να βρεθεί το είδος στο οποίο ανήκει η ξενοδοχειακή σύμβαση αφού στο είδος της σύμβασης commitment το τίμημα είναι πιο χαμηλό από το τίμημα της σύμβασης allotment. Αντιθέτως, σε περίπτωση συμφωνηθέντος αποκλειστικά κατώτατου ή και κανενός ορίου, η μορφή της σύμβασης αυτής δεν μπορεί να χαρακτηριστεί allotment. Εκτός από το κατώτατο όριο δεν υπάρχουν ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη κάποιες συμβάσεις αλλά αναλόγως της συμφωνίας αναμεταξύ τους είναι δυνατή η θεώρηση συμφωνίας - πλαισίου με ρύθμιση γενικών όρων για να συνάψουν μελλοντικά σύμβαση. Σε περίπτωση μη συμφωνίας κάποιου ορίου κατώτερου ή ανώτερου τίθενται σε ισχύ τα παραπάνω όπου ανάλογα με την περίπτωση θα αφορά είτε σύμβαση η οποία θα υφίσταται είτε μιας σύμβασης - πλαισίου με ρύθμιση γενικών όρων για να συνάψουν μελλοντικά σύμβαση (Τίγκιλη, 2013).

Έχει ήδη προαναφερθεί πώς εξαρτάται από τη θέληση του τουριστικού πράκτορα αν θα χρησιμοποιήσει περισσότερες κλίνες από αυτές που συμφωνήθηκαν ως κατώτατο όριο. Βάσει των δεδομένων αυτών εξάγεται το συμπέρασμα πως για να υφίσταται η σύμβαση allotment, επιβάλλεται να έχει συμφωνηθεί από τα δύο μέρη ρητά ή σιωπηρά πως ο αριθμός των δωματίων που υπερβαίνει τον αριθμό του κατώτατου ορίου που συμφωνήθηκε δημιουργεί ένα σύνολο υποχρεώσεων στους δύο συμβαλλόμενους με βάση τη βούληση που έχει ο ένας εκ των δύο, όπου εδώ είναι ο τουριστικός πράκτορας. Στις περιπτώσεις που είναι συνήθεις όπου ο ορισμός του κατώτατου ορίου είναι μηδενικός αριθμός η κατάρτιση της σύμβασης allotment πραγματοποιείται ολοκληρωτικά ως σύμφωνο προαίρεσης (Μαρίνης, 2017).

Τελειώνοντας, θα πρέπει να αναφερθεί πως είναι δυνατή η ύπαρξη αρχικής συμφωνίας ανάμεσα στους δύο συμβαλλόμενους για να καταρτιστεί σύμβαση commitment, με την προϋπόθεση της δυνατότητας μετατροπής της σύμβασης αυτής εάν το ζητήσει ένα από τα δύο μέρη. Στην περίπτωση αυτή πραγματοποιείται χρήση του διαπλαστικού δικαιώματος από έναν από τους συμβαλλόμενους να τροποποιήσει τη σύμβαση και τους όρους της. Αν χρησιμοποιηθεί το διαπλαστικό δικαίωμα και δεν υφίσταται ισχύς κατώτατου και ανώτατου ορίου, η θεώρηση του κατώτατου ορίου είναι μηδενική ενώ του ανώτατου είναι οι κλίνες που συμφωνήθηκε να παρέχει ο ξενοδόχος στα άτομα που θα έρθουν στο ξενοδοχείο μέσω του πράκτορα, στη σύναψη της σύμβασης commitment (Διβριώτη, 2015).

Η σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης ομοιάζει με την κατάρτιση σύμβασης που πραγματοποιείται στα πλαίσια των ξενοδοχειακών οικονομικών και λειτουργικών δραστηριοτήτων και με τις συμβάσεις του ευρύτερου τουριστικού πλαισίου.

### 3.4 Συμβάσεις μεταξύ ξενοδόχου και πράκτορα

#### α. Σύμβαση Ξενίας

Η σύναψη «σύμβασης ξενίας» μοιάζει πολύ με τη σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης. Τον όρο «σύμβαση ξενίας» τον δημιούργησε η νομική επιστήμη ενώ ο Κανονισμός δεν αναφέρεται στην ορολογία αυτή. Η σύναψη «σύμβασης ξενίας» είναι αυτή που συνάπτεται ανάμεσα στον ξενοδόχο και το μεμονωμένο επισκέπτη όπου αναλαμβάνεται από τον ξενοδόχο, η δέσμευση παροχής καταλύματος στους μεμονωμένους πελάτες αλλά και η παροχή συναφών ξενοδοχειακών υπηρεσιών με χρηματικό ποσό που για την καταβολή του είναι ο υπόχρεοι οι μεμονωμένοι πελάτες (Τουλή, 2021).

Η σύμβαση «σύμβασης ξενίας» πραγματοποιείται ανάμεσα στον ξενοδόχο και τον μεμονωμένο πελάτη ο οποίος έχει την έννοια του άμεσου πελάτη. Από αυτό συμπεραίνεται πως ένας διοργανωτής έχει την δυνατότητα σύναψης «σύμβασης ξενίας» με την ιδιότητα του φυσικού προσώπου απλά θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί από αυτόν το κατάλυμα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το ξενοδόχο χωρίς τη χρήση του επαγγέλματός του. Ωστόσο είναι δυνατή η σύναψη «σύμβασης ξενίας» αν παρεμβληθεί τουριστικός πράκτορας. Τότε αυτός έχει την έννοια του μεσολαβητή, λειτουργεί με τη μορφή εντολοδόχου του επισκέπτη και συνάπτει τη σύμβαση έναντι λογαριασμού και εξ ονόματος του πελάτη αφού έχει το δικαίωμα μπορεί να τον εκπροσωπήσει. Υπάρχει το ενδεχόμενο είτε να πρόκειται περί ενός μεμονωμένου πελάτη είτε μιας ομάδας (Τριανταφύλλου & Απόστολος, 2021).

Είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί η σύναψη σύμβασης ξενίας, ανάμεσα σε μία επιχείρηση κατευθείαν με τον ξενοδόχο για να χρησιμοποιηθούν τα ξενοδοχειακά δωμάτια και οι ξενοδοχειακές υπηρεσίες εκ μέρους των εργαζομένων της, ή ενός σωματείου για χρήση των δωματίων και των λοιπών παροχών εκ μέρους των μελών του ή του Δημοσίου για να χρησιμοποιηθεί το κατάλυμα εκ μέρους των εργαζομένων. Το συμπέρασμα που εξάγεται από τα προαναφερθέντα είναι πως μεμονωμένοι πελάτες ενδέχεται να είναι είτε φυσικά είτε νομικά πρόσωπα (Διβριώτη, 2015).

Η σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης και η σύναψη σύμβασης ξενίας είναι ταυτόσημες, στον τομέα του αντικειμένου τους. Άρα, από τον ξενοδόχο είναι επιβεβλημένη η παραχώρηση του ξενοδοχειακού καταλύματος για να χρησιμοποιηθεί

και η προσφορά ξενοδοχειακών υπηρεσιών πχ. να μπορεί ο επισκέπτης να χρησιμοποιεί την κεντρική πισίνα. Σε αντιστοιχία, είναι επιβεβλημένο από τον πελάτη να ανταποδώσει για την παροχή υπηρεσιών που προσφέρονται από τον ξενοδόχο, καταβάλλοντας το χρηματικό τίμημα. Η βασική διαφοροποίηση ανάμεσα στην ξενοδοχειακή σύμβαση και τη σύμβαση ξενίας αφορά τις δύο συμβαλλόμενες πλευρές και το οικονομικό μέγεθος (Διβριώτη, 2015).

Στη σύναψη σύμβασης ξενίας, βάσει των προαναφερθέντων, οι συμβαλλόμενοι αποτελούνται από τον ξενοδόχο και τον κατευθείαν (κυρίως) πελάτη (μεμονωμένο πελάτη) σε αντίθεση με τη σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης όπου αντισυμβαλλόμενα μέρη είναι ο ξενοδόχος και ο διοργανωτής. Το κατάλυμα που παρέχεται από την πλευρά του ξενοδόχου δεν είναι για χρήση του διοργανωτή αλλά των πελατών του. Στη σύναψη σύμβασης ξενίας το προσφερόμενο δωμάτιο χρησιμοποιεί ο πελάτης που προέβη στην «κράτηση» του δωματίου (Τουλή, 2021).

Από οικονομικής πλευράς είναι αυτονόητο πως η σύναψη σύμβασης ξενίας και η σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης είναι διαφορετικού οικονομικού βεληνεκούς. Η σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης είναι ευρέως γνωστή επομένως η σύναψη σύμβασης ξενίας έχει μικρότερη δυναμική. Τούτο συμβαίνει επειδή συνηθίζεται οι επισκέπτες, ιδιαίτερα οι προερχόμενοι από κράτη που εισρέουν πολλοί τουρίστες στη χώρα μας να διοργανώνουν την παραμονή τους απευθυνόμενοι σε τουριστικούς πράκτορες. Έτσι εξοικονομείται χρόνος και χρήμα αφού οι ξενοδόχοι προσφέρουν χονδρική τιμή στους τουριστικούς πράκτορες επομένως οι τιμές είναι οικονομικότερες. Επίσης η πιθανότητα ύπαρξης διαθεσιμότητας ξενοδοχειακών καταλυμάτων είναι μεγαλύτερη αν κάποιος απευθυνθεί σε τουριστικό πράκτορα εξαιτίας του ότι υφίστανται οι όροι από την ξενοδοχειακή σύμβαση είτε πρόκειται για commitment είτε για allotment (Τριανταφύλλου & Απόστολος, 2021).

Εκτός όμως των προαναφερθέντων υφίσταται και μία διαφορά στη διαπραγμάτευση ανάμεσα στις δύο συμβάσεις. Στις περιπτώσεις ξενοδοχειακής σύμβασης, από τον ξενοδόχο υπάρχει ελαττωμένη ισχύς στον τομέα της διαπραγμάτευσης η οποία προέρχεται και κατά μία έννοια από τον μεγάλο αριθμό ατόμων, εφόσον από τον διοργανωτή υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε περισσότερα δωμάτια και ενδεχόμενα αυτά να ανήκουν σε διαφορετικές κατηγορίες. Στις περιπτώσεις σύμβασης ξενίας υπάρχει αύξηση της διαπραγματευτικής ισχύος από την

πλευρά του ξενοδόχου επειδή το αντισυμβαλλόμενο άτομο δεν είναι τουριστικός πράκτορας και έτσι παρέχει το κατάλυμα με υψηλότερη τιμή. Το ενδεχόμενο η πληρότητα ενός ξενοδοχείου να είναι 100% μόνο μέσω μεμονωμένων πελατών είναι πολύ μικρή, με αποτέλεσμα η σύναψη σύμβασης ξενίας να προσφέρει μειωμένες δυνατότητες στις ξενοδοχειακές μονάδες να μεγιστοποιήσουν το κέρδος τους (Τουλή, 2021).

### β. Κράτηση με Προμήθεια

Όπως προαναφέρθηκε υπάρχει δυνατότητα κατάρτισης σύμβασης ξενίας μεσολαβώντας τουριστικός πράκτορας. Τούτο μπορεί να συμβεί σε περιπτώσεις κρατήσεων με λήψη προμήθειας, όπου από τον τουριστικό πράκτορα ή από κάποιον ο οποίος έχει δραστηριοποίηση στον τουρισμό είτε από τουριστικό οργανισμό, υποδεικνύεται στον επισκέπτη μία ξενοδοχειακή μονάδα για τη σύναψη με αυτήν σύμβασης ξενίας. Είθισται σε αυτή την περίπτωση η ύπαρξη σύμβασης μεσιτείας (Α.Κ. 703 επ.), με ρητή η σιωπηρή κατάρτιση, κατά την οποία ο μεσολαβητής έχει το ρόλο του μεσίτη συμφωνώντας τη λήψη χρηματικής απολαβής (προμήθειας) την οποία θα του δώσει ο ξενοδόχος για κάθε σύναψη σύμβασης ξενίας, κατόπιν υπόδειξης από τον μεσολαβητή του επισκέπτη στη συγκεκριμένη ξενοδοχειακή μονάδα (Τριανταφύλλου & Απόστολος, 2021).

Από τον πράκτορα μπορεί να καταρτιστεί η σύμβαση ξενίας, ως εκπρόσωπός του επισκέπτη ή να επικοινωνήσει ο επισκέπτης μετά του ξενοδόχου μέσω του πράκτορα. Στη σύναψη σύμβασης προμήθειας ο κίνδυνος αφορά τον ξενοδόχο, ιδιαίτερος εάν έχει συναφθεί αποκλειστικά και μόνο σύμβαση αυτής της μορφής με τον διοργανωτή αφού δεν είναι βέβαιη η πληρότητα που θα ήθελε εφόσον ο πράκτορας υποχρεούται κατά κύριο λόγο σε αυτή τη μορφή σύμβασης να υποδεικνύει το ξενοδοχείο στον επισκέπτη με την πιθανότητα να συναφθεί σύμβαση ξενίας μονάδα (Τριανταφύλλου & Απόστολος, 2021).

### γ. Συμφωνία κατόπιν Αιτήματος (On Request)

Στην περίπτωση συμφωνίας κατόπιν αιτήματος (on request), από τον τουριστικό πράκτορα ζητείται να παρέχει ο ξενοδόχος δωμάτιο για να το

χρησιμοποιήσουν οι πελάτες του, δίχως να έχει προηγηθεί σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης ,με αποτέλεσμα να μην υπάρχει εγγύηση για τη διαθεσιμότητα δωματίων. Στη συμφωνία κατόπιν αιτήματος, ο ξενοδόχος δίνει ποσόν προμήθειας στον τουριστικό πράκτορα της τάξης του 8% έως 10% ως προς τις επίσημες τιμές (rack rates), της ξενοδοχειακής μονάδας. Όταν υπάρχει διαμεσολάβηση από τον τουριστικό πράκτορα και από τον πελάτη πραγματοποιείται σύναψη σύμβασης ξενίας, η δε πληρωμή πραγματοποιείται κατευθείαν στο ξενοδοχείο, αποδίδεται από τον ξενοδόχο η προμήθεια του τουριστικού πράκτορα όταν αναχωρήσει ο πελάτης (Hemdi & Rahman, 2010).

Παρουσία επιχειρηματικού κινδύνου δεν υφίσταται και για τις δύο πλευρές εφόσον γίνεται χρήση των δωματίων αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση διαθεσιμότητας. Εξαιτίας των υψηλών τιμών στη συμφωνία κατόπιν αιτήματος σε σχέση με αυτές που προσφέρονται στις συμβάσεις allotment και commitment, αυτή η μορφή κράτησης μπορεί να συμβεί όταν υπάρχει ζήτηση του συγκεκριμένου ξενοδοχείου από τον πελάτη είτε δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια σε άλλες ξενοδοχειακές μονάδες των οποίων είναι συνεργάτης ο διοργανωτής ή το τουριστικό γραφείο (Radolovic, 2011).

#### δ. Χρηματοδότηση-Παροχή Τεχνογνωσίας

Πολλές φορές συγκεκριμένες συνθήκες επιτρέπουν στον τουριστικό πράκτορα να είναι πιο ενεργός στον τομέα της εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου. Οι συνθήκες αυτές είναι το να χρηματοδοτήσει ο τουριστικός πράκτορας τον ξενοδόχο για τη βελτίωση των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου του η το να χρηματοδοτήσει ο πράκτορας τον ξενοδόχο για να επεκτείνει και να χτίσει τη μονάδα από την αρχή. Για να αντισταθμιστεί το ποσόν που χορηγείται εκ μέρους του τουριστικού πράκτορα για τη βελτίωση των εγκαταστάσεων, πραγματοποιείται ισόποση αφαίρεση από τα χρήματα τα οποία θα έδινε στον ξενοδόχο για την παροχή δωματίων στους επισκέπτες του με βάση την ξενοδοχειακή σύμβαση η οποία έχει ήδη καταρτιστεί η τις μελλοντικές συμβάσεις, αναλόγως του ύψους που έχει το χρηματικό ποσό (Κόγια, 2017).

Επίσης, είναι ενδεχόμενο να θεωρείται ότι προκαταβάλλεται το μίσθωμα το οποίο οφείλεται από σύναψη ξενοδοχειακών συμβάσεων. Αναλόγως του τι επιθυμούν και τα δύο μέρη εφόσον το χρηματικό ποσό που δίνεται εκ μέρους του τουριστικού

πράκτορα νοείται ότι προκαταβάλλεται οφειλόμενο μίσθωμα και χρησιμοποιείται για τον συμφωνηθέντα λόγο, ήτοι των εργασιών ανακαίνισης ή επέκτασης καθώς και ανέγερσης της ξενοδοχειακής μονάδας, κατά συνέπεια υφίσταται ύπαρξη δικαιοπρακτικού θεμελίου, επομένως το δικαίωμα της δικαιοπραξίας είναι έγκυρο, και μπορεί να συμβεί υπαναχώρηση στην περίπτωση για παράδειγμα μη ολοκλήρωσης του έργου μέσα στην προθεσμία (Radolovic, 2011).

Ωστόσο είναι δυνατόν να ερμηνευθεί ως δανεισμός αντί προκαταβολής όπου και εδώ πραγματοποιείται σύναψη συμφωνίας και από τα δύο μέρη για να συμψηφιστούν τα ποσά που δίνονται από τον ξενοδόχο για να αποπληρώσει το δάνειο με τα ποσά που είναι υπόχρεος ο διοργανωτής λόγω της χρήσης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων εκ μέρους των πελατών του. Εξαιτίας του γεγονότος ότι υφίσταται και ξενοδοχειακή σύμβαση αλλά και σύμβαση για δανεισμό αναφέρεται η περίπτωση της ένωσης συμβάσεων, ή σύνδεσης συμβάσεων. Με τον όρο αυτό εννοείται πως συνδέονται δύο ή περισσότερες συμβάσεις, όχι απόλυτα αυτοτελείς, εφόσον υπάρχει οικονομική αλληλεξάρτηση δίχως ωστόσο την ύπαρξη ικανού βαθμού συναλληλίας για να έχουν την μορφή ενιαίας μικτής σύμβασης (Radolovic, 2011).

Η ρύθμιση τους πραγματοποιείται βασιζόμενοι στον συμβατικό τύπο της καθεμιάς, - ξενοδοχειακή σύμβαση και σύμβαση δανεισμού δίχως να αποκλειστεί η πιθανότητα η μία να αποτελεί το δικαιοπρακτικό θεμέλιο της άλλης, κατά συνέπεια όταν λύνεται η μία να λύνεται και η άλλη. Άρα εφόσον το ποσόν του δανεισμού χρησιμοποιείται για τους λόγους που συμφωνήθηκε θεωρείται και δικαιοπρακτικό θεμέλιο στη σύμβαση δανεισμού. Στην περίπτωση που το δάνειο δεν χρησιμοποιείται για τους λόγους που έγινε η συμφωνία, από τον πράκτορα μπορεί να γίνει καταγγελία της δανειακής σύμβασης και υπαναχώρηση από την ξενοδοχειακή σύμβαση (Κόγια, 2017).

Εκτός από τη χρηματοδότηση εκ μέρους του πράκτορα μπορεί να προσφερθεί κι ένα σύνολο άλλων υπηρεσιών για παράδειγμα ξενοδοχειακή τεχνογνωσία, διοίκηση επιχείρησης κ.α., με σύμβαση. Εφόσον συνδέονται οι συμβάσεις αυτές μετά της ξενοδοχειακής σύμβασης ισχύει πάλι ο όρος της ένωσης συμβάσεων.

Το συμπέρασμα που εξάγεται είναι πως η σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης είναι βάση της δικαιοπραξίας για το σύνολο των υπολοίπων συμβάσεων, και σε



περίπτωση ανωμαλίας που θα απορρέει από αυτές ενδεχομένως να υπάρξουν επιπτώσεις στο σύνολο των συμβάσεων.

### 3.5 Άλλες συμβάσεις

#### α. Ταξιδιωτική Σύμβαση

Αποτελεί τη σύναψη σύμβασης ανάμεσα στον τουριστικό πράκτορα και τον επισκέπτη με θέμα το σύνολο παροχών στον επισκέπτη δηλαδή, τουριστικές υπηρεσίες και ταξίδι από την πλευρά του πρώτου στον επισκέπτη και την ανταπόδοση του επισκέπτη με χρηματικό αντίτιμο. Η αναφορά στον τουριστικό πράκτορα πραγματοποιείται και με την ονομασία του «διοργανωτή», του ταξιδιού ως «οργανωμένου ταξιδιού», ως εκ τούτου η σύναψη της ταξιδιωτικής σύμβασης έχει και την ονομασία της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού (Καρδούλια, 2020).

«Άρθρο 2», Ορισμοί

Κατά την έννοια του παρόντος:

1. Ως "οργανωμένο ταξίδι" νοείται ένας προκαθορισμένος συνδυασμός δύο τουλάχιστον από τα ακόλουθα στοιχεία: μεταφορά, διαμονή και άλλες τουριστικές υπηρεσίες που δεν είναι συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής, οι οποίες αποτελούν σημαντικό μέρος του οργανωμένου ταξιδιού, υπό την προϋπόθεση ότι η εν λόγω παροχή υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση και πωλείται ή προσφέρεται προς πώληση σε τιμή που περιλαμβάνει τα πάντα. (Γεωργιάδης, 2015)  
Ένα ταξίδι θεωρείται επίσης οργανωμένο όταν οι επιμέρους υπηρεσίες του ίδιου ταξιδιού τιμολογούνται ξεχωριστά.
2. Ο όρος "διοργανωτής" αναφέρεται σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο της εμπορικής δραστηριότητας, οργανώνει οργανωμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει προς πώληση απευθείας ή μέσω πωλητή".

Σύμφωνα με τον ορισμό του π.δ. 339/1996, δεν είναι απαραίτητο να περιλαμβάνεται υπηρεσία μεταφοράς, δηλαδή ταξίδι, προκειμένου μια σύμβαση να θεωρηθεί "τουριστική σύμβαση"- επομένως, ο όρος "τουριστική σύμβαση" θα ήταν καταλληλότερος. Αναφέρεται στο συνδυασμό δύο ή περισσότερων υπηρεσιών για τους επισκέπτες, εξαιρουμένων των υπηρεσιών μεταφοράς, όπως η διαμονή και η παροχή

υπηρεσιών διατροφής. Στην πραγματικότητα, δεν υπάρχει θεσμός του όρου τουριστική σύμβαση, καθώς πρόκειται για έναν παγκοσμίως καθιερωμένο όρο, και για το λόγο αυτό διατηρείται στο ελληνικό δίκαιο. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι η ύπαρξη τουριστικής σύμβασης είναι έγκυρη εάν το σύνολο των υπηρεσιών προσφέρεται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα/οργανωτή ταξιδιών, χωρίς ο πελάτης να "κλείνει" τη διαμονή και το ταξίδι του μεμονωμένα, ακόμη και στην περίπτωση διαμεσολάβησης του ταξιδιωτικού πράκτορα (Κόγια, 2017).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το Π.Δ. 339/1996, το οποίο ενσωμάτωσε την οδηγία 90/314/ΕΟΚ, διέπει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού. Με τη δημοσίευση της Οδηγίας 2015/2302/ΕΕ, η οποία τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιουλίου 2018, η ισχύουσα ρύθμιση ανακλήθηκε. Η οδηγία 2015/2302/ΕΕ εφαρμόζεται και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς ο αριθμός των επισκεπτών που ταξιδεύουν μέσω διαδικτύου συνεχίζει να αυξάνεται. Μέσω της εν λόγω οδηγίας ρυθμίζονται τα δυναμικά πακέτα και η αγορά συνδυασμένων υπηρεσιών επισκεπτών μέσω συνδεδεμένων ιστότοπων (click through). Η τουριστική υπηρεσία χαρακτηρίζεται πλέον ως "πακέτο" σύμφωνα με το άρθρο 3 2 της οδηγίας 2015/2302/ΕΕ.20 (Tigili, 2013).

#### β. Σύμβαση Χρονομεριστικής Μίσθωσης (Time- Sharing)

Ο νόμος 1652/1986 και η ΚΥΑ Ζ1-130/2011, η οποία ενσωματώνει την οδηγία 2008/122/ΕΚ και ρυθμίζει τον ειδικό συμβατικό τύπο, έχουν ρυθμίσει ρητά τις συμβάσεις χρονομεριστικής απασχόλησης. Το άρθρο 1(α) του Ν. 1652/1986 ορίζει ότι "Με τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης, ο εκμισθωτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραχωρεί στο μισθωτή, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, τη χρήση του τουριστικού καταλύματος και να του παρέχει συναφείς υπηρεσίες για χρονικό διάστημα που ορίζεται στη σύμβαση και ο μισθωτής καταβάλλει το συμφωνηθέν μίσθωμα" (Χρ., 2003).

Στην παράγραφο β' του ίδιου άρθρου ορίζονται ορισμένοι τύποι τουριστικών καταλυμάτων. "Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου, ως τουριστικά καταλύματα ορίζονται οι ξενοδοχειακές μονάδες και οι εν γένει τουριστικές εγκαταστάσεις που λειτουργούν με άδεια του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) και έχουν υπαχθεί στις διατάξεις του νόμου με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ." . Ως εκ τούτου, εκτός από τα ξενοδοχεία και άλλες μορφές τουριστικών εγκαταστάσεων,

όπως τα τροχόσπιτα, οι νόμιμα αδειοδοτημένες πλωτές κατοικίες και οι κατοικίες που φέρουν το ειδικό σήμα του ΕΟΤ, ως τουριστικά καταλύματα θεωρούνται και τα καταλύματα. Εάν πληρούνται όλες οι νομικές προϋποθέσεις, θα χορηγηθεί η άδεια να συμπεριληφθούν κυρίως τουριστικά καταλύματα ως επιχειρήσεις χρονομεριστικής μίσθωσης ( Χρ, 2003).

Η σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης έχει διάρκεια από τρία έως εξήντα έτη, σύμφωνα με την παράγραφο γ της παρούσας σελίδας. Η ΚΥΑ Ζ1-130/2011 τροποποίησε το εδάφιο αυτό, θεσπίζοντας ελάχιστη διάρκεια ενός έτους σύμφωνα με το άρθρο 18 §2. Σε αντίθεση με άλλες συμβάσεις όπου παρέχονται τουριστικά καταλύματα, η σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης συντάσσεται από συμβολαιογράφο και στη συνέχεια καταγράφεται. Ως εκ τούτου, παρέχοντας ένα "εμπράγματο δικαίωμα" που εκτείνεται πέραν της τυπικής μίσθωσης, ο ενοικιαστής λαμβάνει νομικά αυξημένη ασφάλεια (Χρ, 2003).

Η καταγγελία μιας σύμβασης χρονομεριστικής μίσθωσης διαφέρει από εκείνη οποιασδήποτε άλλης σύμβασης μίσθωσης ακινήτων διακοπών. Δεν είναι ίδια με τις συμβάσεις για ξενοδοχεία και ξενώνες, συγκεκριμένα. Παρ' όλα αυτά, η σύμβαση ξενοδοχείου αναγνωρίζεται ή αναφέρεται εσφαλμένα ως σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης από την ελληνική νομολογία. Η θεμελιώδης διαφορά μεταξύ των δύο συμβάσεων είναι ότι στη σύμβαση ξενοδοχείου, εκτός από τον ξενοδόχο, συμβαλλόμενο μέρος είναι και ο διοργανωτής, ενώ στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης δεν υπάρχουν τέτοιες απαιτήσεις. Η υπαγωγή της ξενοδοχειακής μονάδας στη χρονομεριστική μίσθωση είναι η μόνη ανάγκη για την ολοκλήρωση της σύμβασης ( Χρ., 2003).

Τέλος, σαφής διάκριση από πλευράς νομικής φυσιολογίας και οικονομικής λειτουργίας και τυπολογίας γίνεται με τη μεταγραφή της χρονομεριστικής μίσθωσης για λόγους δημοσίων σχέσεων, την ενσωμάτωση στη χρονομεριστική μίσθωση της καθολικής και ειδικής διαδοχής εκμισθωτή και μισθωτή, η οποία συνηθίζεται από τους αδειούχους τους (άρθρο 2§1 του ν. 1652 /1986), και την οργάνωση των μισθωτών σε ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα με γενική συνέλευση (άρθρο 7 του προαναφερθέντος π.δ.).

#### γ. Σύμβαση Μίσθωσης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης

Η Σύμβαση Μίσθωσης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης έχει και την ονομασία της μίσθωσης ξενοδοχείου ως μίσθωσης με προσοδοφόρο αντικείμενο. Με τη σύναψη αυτής της σύμβασης από τον ξενοδόχο μισθώνεται η ξενοδοχειακή μονάδα με τη μορφή οργανωμένης επιχείρησης σε κάποιον τρίτο, συνήθως στον τουριστικό πράκτορα, αναθέτοντας τα θέματα λειτουργίας διαχείρισης και εκμετάλλευσης της. Επομένως ο μισθωτής πραγματοποιεί μίσθωση εκτός του ξενοδοχείου και του εξοπλισμού και όλων των απαραίτητων μέσων που χρειάζονται για να λειτουργήσει η ξενοδοχειακή μονάδα. Εκ μέρους του ξενοδόχου πραγματοποιείται μεταβίβαση του διευθυντικού δικαιώματος στο τρίτο άτομο, οποίος ονομάζεται μισθωτής που είναι υπεύθυνος και για το σύνολο των λειτουργικών δαπανών το ξενοδοχείου καθώς επίσης επωφελείται όλων των χωρών για παράδειγμα του μπαρ και του εστιατορίου (επισιτιστικό τμήμα του ξενοδοχείου). Ο ρόλος του εργοδότη ανήκει πια στον μισθωτή (Γαροφαλάκης, 2011).

Επί του προκειμένου αφορά τη μίσθωση προσοδοφόρου αντικειμένου(638 ΑΚ), και υπόκειται στις διατάξεις για την εμπορική - επαγγελματική μίσθωση (647-662 Η ΚΠολΔ, π.δ. 34/1995), εφόσον τυγχάνει επιχείρησης επί ξενοδοχειακού ακινήτου που κάνει εμπορικές πράξεις ή/ και ασκεί το επάγγελμα του ξενοδόχου. Στην σύμβαση αυτή, ο επιχειρηματικός κίνδυνος δεν αφορά τον ξενοδόχο. Αντιθέτως από τον μισθωτή οφείλεται το ποσόν του μισθώματος το οποίο πρέπει να δοθεί στον ξενοδόχο ανεξάρτητα από την οικονομική κατάσταση του ξενοδοχείου εφόσον ο μισθωτής είναι υπεύθυνος της λειτουργίας του ξενοδοχείου και λαμβάνει το κέρδος. Εκτός από το μίσθωμα ενδέχεται να υφίσταται συμφωνία ανάμεσα στον ξενοδόχο και τον μισθωτή που να ορίζεται ότι ο ξενοδόχος θα πρέπει να πάρει να λάβει και ένα ποσοστό από τα μικτά η τα καθαρά κέρδη που θα έχει η επιχείρηση. Το συμπέρασμα το οποίο εξάγεται από τα προαναφερθέντα είναι πως δεν υφίσταται εφαρμογή του Κανονισμού στη σύμβαση μίσθωσης ξενοδοχειακής επιχείρησης (Μαρίνης, 2017).

#### δ. Σύμβαση Management

Με τη σύναψη αυτής της σύμβασης το ξενοδοχείο αναλαμβάνεται από κάποιον τρίτο για να το εκμεταλλευτεί ενώ από τον ξενοδόχο καταβάλλεται ένα χρηματικό τίμημα που πιθανόν έχει εγγύηση, αναλόγως της συμφωνίας που έχει γίνει. Τρίτο πρόσωπο συνήθως είναι οι εταιρείες που διαχειρίζονται ξενοδοχειακές μονάδες αλλά

και ένας διοργανωτής ταξιδιών. Το είδος αυτής της σύμβασης περιλαμβάνεται στην εκτεταμένη ομάδα των συμβάσεων διοίκησης επιχειρήσεων (Στεργιοπούλου, 2018). Με τη σύμβαση αυτή από τον διοικητή της επιχειρήσεως (manager) αναλαμβάνεται η δέσμευση στον λήπτη του management της διαχείρισης της επιχείρησης με τον καλύτερο και αποδοτικότερο τρόπο για να υπάρξουν κέρδη, με τη χρήση πρακτικών και νομικών μέσων. Από τον λήπτη του management καταβάλλεται το ποσόν που έχει συμφωνηθεί στον διοικητή της επιχείρησης. Ενδεχομένως να εμφανιστούν και άλλες δεσμεύσεις εκ μέρους της συμφωνίας που έχει πραγματοποιηθεί από τα δύο μέρη πχ. η πραγματοποίηση λογοδοσίας του manager προς τον λήπτη του management (Μπίτσιου, 2016).

Το είδος αυτής της σύμβασης διαφοροποιείται σε δύο κατηγορίες της γνήσιας και της μη γνήσιας. Ο λήπτης του management είναι αυτός από τον οποίο απορρέει αυτός ο διαχωρισμός. Στην περίπτωση που ο manager δρα με τη μορφή του άμεσου αντιπροσώπου του λήπτη του management, αναφερόμαστε στην κατηγορία της γνήσιας σύμβασης management. Στην περίπτωση που ο manager δρα με τη μορφή του έμμεσου αντιπροσώπου του λήπτη του management, αναφερόμαστε στην κατηγορία της μη γνήσιας σύμβασης management. Στη σύναψη σύμβασης management ο κίνδυνος αφορά τον ίδιο τον λήπτη του management (Ξημιτίδου, 2015).

Ωστόσο, μπορεί να έχει πραγματοποιηθεί διαφορετική συμφωνία, όπου τον manager αφορά μερικός κίνδυνος και αφορά τη συμφωνία για management με ελάχιστη εγγύηση, όπου σύμφωνα με αυτήν τη συμφωνία από τον manager υπάρχει εγγύηση επίτευξης ενός ελάχιστου στόχου. Νομοτυπικά η σύναψη αυτής της σύμβασης management είναι μικτής σύμβασης. Αποτελείται από γνωρίσματα που έχει η σύμβαση έργου, η σύμβαση εντολής (ΑΚ 713 επ.), η σύμβαση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, και ορισμένα γνωρίσματα από την σύμβαση δικαιόχρησης (franchising). Όπως και η μίσθωση ξενοδοχειακής επιχείρησης, η σύμβαση management δεν προβλέπεται και ρυθμίζεται από τον Κανονισμό. Στην σύμβαση management δεν υφίσταται εφαρμογή του Κανονισμού (Ξημιτίδου, 2015).

Είναι πολλές οι αιτίες για να συναφθεί μία μιας σύμβαση management. Είναι σύνθητες, η επιχείρηση που διαχειρίζεται την ξενοδοχειακή μονάδα να έχει πληθώρα τεχνογνωσίας για το πώς θα λειτουργήσει σωστά η μονάδα, να υπάρχει ένας κύκλος από πελάτες για να διευρυνθεί το πελατολόγιο του ξενοδοχείου καθώς επίσης να είναι

ισχυρό όνομα στο χώρο για να έχει τη δυνατότητα δημιουργίας νέου πελατολογίου. Επίσης έχει τη δύναμη να εκπαιδεύσει προσωπικό είτε νέο είτε το υπάρχον, το οποίο θα κληθεί για την επάνδρωση του ξενοδοχείου ή να παρέχει εκπαιδευμένο προσωπικό. Όλα αυτά είναι επιθυμητά για να θέλει ο ξενοδόχος να συνάψει αυτή τη σύμβαση μέσω της οποίας παραδίδεται η μονάδα στην επιχείρηση που θα τη διαχειρίζεται καθώς και στον μανάτζερ. Ο ξενοδόχος θα πρέπει να καταβάλει το συμφωνηθέν χρηματικό αντίτιμο για το σύνολο αυτών των υπηρεσιών (Στεργιοπούλου, 2018).

Από τον ξενοδόχο υπάρχει υποχρέωση της παροχής όλων των απαραίτητων μέσων που χρειάζονται για τη λειτουργικότητα της ξενοδοχειακής μονάδας, λόγω χάρη της άδειας λειτουργίας, της άδειας για τις κολυμβητικές δεξαμενές, της πυρασφάλειας κ.ά. Θα πρέπει επίσης να παρέχει το υπάρχον εργατικό δυναμικό, να απέχει από το σύνολο των ξενοδοχειακών δραστηριοτήτων και να ακολουθεί το σύνολο των οδηγιών και των υποδείξεων του manager για να λειτουργεί το ξενοδοχείο (Τίγκιλη, 2013).

Από τον διαχειριστή δίνεται η υπόσχεση να παρέχονται οι υπηρεσίες και να επιτυγχάνεται ένας συγκεκριμένος στόχος για παράδειγμα να αυξηθούν οι πωλήσεις, να αυξηθεί η πληρότητα και να είναι ικανοποιημένοι οι πελάτες της ξενοδοχειακής μονάδας. Από τον διαχειριστή του ξενοδοχείου πραγματοποιούνται ενέργειες για την επίτευξη της ουσίας της σύμβασης, παρέχοντας νέο προσωπικό ή καταρτίζοντας το ήδη υπάρχον, διατηρώντας ένα επίπεδο στις παρεχόμενες υπηρεσίες που είναι ανάλογο της κατηγορίας του ξενοδοχείου, βελτιώνει το ξενοδοχείο, το προωθεί σωστά ενώ το εντάσσει εντός μιας αλυσίδας ξενοδοχείων, μέσω της σωστής πολιτικής τιμολόγησης (yield management and price policy) για να επιτύχει μεγαλύτερο κέρδος και μεγαλύτερη πληρότητα (Ξημιτίδου, 2015).

Και οι δύο πλευρές επί της ουσίας, έχουν κοινό στόχο ο οποίος είναι να μεγιστοποιηθεί το κέρδος, αυξάνοντας τις διανυκτερεύσεις και την πληρότητα, με την ορθή πολιτική τιμολόγησης, με τη θετική αξιολόγηση από τους πελάτες όπου εκφράζεται η ευχαρίστηση τους πχ. βαθμοί στις ιστοσελίδες booking.com, expedia, trip advisor κ.ά., σωστό τρόπο προβολής για τη δυνατότητα προσέγγισης νέων πελατών από το εσωτερικό και από το εξωτερικό και ενδιαφέρον για τη διοργάνωση διαφόρων τελετών γάμος, βάπτισμα κλπ (Στεργιοπούλου, 2018).

#### ε. Συμβάσεις Εκμετάλλευσης Χώρων του Ξενοδοχείου

Στον ξενοδόχο δίνεται η ευκαιρία εκμετάλλευσης και των υπολοίπων χώρων του ξενοδοχείου του για να αυξήσει το κέρδος του. Οι χώροι αυτοί δεν είναι το κύριο μέρος της βασικής λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας, όπως του εστιατορίου, του χώρου για τα συνέδρια, της αίθουσας που χρησιμοποιείται για αναψυχή κ.λπ και παρέχουν τη δυνατότητα της εκμίσθωσης από τον ξενοδόχο. Όταν η σύναψη μιας σύμβασης μίσθωσης τέτοιων χώρων δεν είναι συνοδεία μίσθωσης δωματίων για να διαμείνει ένα άτομο η σύμβαση αυτή δεν υπάγεται στη σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης ή σύμβασης ξενίας. Στην περίπτωση δε, ύπαρξης σύμβασης όπου μισθώνεται συνδυασμός χώρου και παροχές υπηρεσίας, εφόσον δεν μισθώνονται κλίνες με σκοπό την επιθυμία διαμονής πάλι η σύναψη αυτής της σύμβασης δεν ανήκει είτε στις ξενοδοχειακές συμβάσεις είτε στις συμβάσεις ξενίας (Τριανταφύλλου & Απόστολος, 2021).

### **3.6 Λειτουργικότητα Ξενοδοχειακών Συμβάσεων**

#### **3.6.1 Τα Μέρη**

Αποτελεί φυσιολογικό επακόλουθο κατόπιν της σύναψης μιας σύμβασης, τα μέρη να είναι υπόχρεα ακόμη και προτού καταρτιστεί η σύμβαση αυτή. Στη συνέχεια θα αναλυθεί το σύνολο των κύριων υποχρεώσεων που έχει ο ξενοδόχος αλλά και ο τουριστικός πράκτορας σε μία ξενοδοχειακή σύμβαση commitment ή allotment. Για τη σύναψη σύμβασης allotment, υφίσταται ισχύς των ίδιων υποχρεώσεων έως το κατώτατο όριο. Ανάμεσα στο κατώτατο και το ανώτατο όριο, από τον ξενοδόχο υφίσταται επιβεβλημένη ετοιμότητα διαθεσιμότητας δωματίων, αν από τον τουριστικό πράκτορα ασκηθεί ύπαρξη άσκηση του δικαιώματος του για προαίρεση. Στην περίπτωση άσκησης του δικαιώματος αυτού, ο ξενοδόχος είναι υπόχρεος για πρόσθετα καταλύματα ενώ η ετοιμότητα στην οποία είναι υποχρεωμένος να βρίσκεται δεν έχει πια καμία σημασία. Στην περίπτωση παρέλευσης του καθορισμένου χρόνου, αν από

τον τουριστικό πράκτορα δεν ασκηθεί προαίρεση, το αποτέλεσμα είναι να λήξει η επιβεβλημένη ετοιμότητα από τον ξενοδόχο (Βασσάλος & Κριτσωτάκης, 2016).

### **3.6.2 Δημιουργία και Περιεχόμενο Ξενοδοχειακής Σύμβασης**

Σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, η σύναψη της ξενοδοχειακής σύμβασης ουσιαστικά απαρτίζεται εκ μέρους της σύμβασης για αποκλειστική δέσμευση, ή εγγυημένη ή βέβαιη κράτηση (guarantee ή commitment) και εκ της σύμβασης με μερική δέσμευση ή κατά μερίδιο (allotment). Ο ορισμός της σύμβασης allotment αναφερόταν στον Κανονισμό-άρθρο 11- που καταργήθηκε σύμφωνα με τα προαναφερθέντα- ως εκ τούτου αποτελεί επώνυμο συμβατικό τύπο σε σχέση με την σύμβαση commitment. Ωστόσο παρά το γεγονός πως υπάρχουν τα άρθρα 11-13 του Κανονισμού, που γενικότερα παρέχουν ρύθμιση της ξενοδοχειακής σύμβασης το είδος της σύμβασης allotment, πολύ περισσότερο της σύμβασης commitment, έχουν υποστεί μερικές και όχι πλήρεις ρυθμίσεις ως εκ τούτου πρέπει να ερευνηθεί πόσες εκ των διατάξεων είναι εφαρμόσιμες (Κόγια, 2017).

Παρά την παρουσία ιδιομορφιών στην ύπαρξη της σύμβασης allotment είναι κοινά αποδεκτό πως και οι δύο συμβάσεις commitment και allotment είναι κοινής νομικής φύσης. Το σύνολο των ιδιομορφιών που παρουσιάζονται στη σύμβαση allotment οφείλονται στο ουσιαστικό γνώρισμα της πραγματικότητας που έχει η ίδια η σύμβαση -που αποτελεί την πιο ειδική μορφή συμφωνίας -από τα συμβαλλόμενα μέρη, τον ξενοδόχο και τον τουριστικό πράκτορα για την ύπαρξη ανώτατου και κατώτατου ορίου δωματίων, τα οποία πρέπει να παραχωρηθούν για χρήση από τους επισκέπτες τους οποίους στέλνει ο πράκτορας στο ξενοδοχείο (Lub et al., 2012).

Και στις δυο ξενοδοχειακές συμβάσεις (commitment και allotment), είναι επιβεβλημένο να πραγματοποιηθεί από τον ξενοδόχο, η παραχώρηση της χρήσης των δωματίων και η προσφορά συναφών ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε επισκέπτες που τους έχει στείλει ο πράκτορας. Από την πλευρά του τουριστικού πράκτορα είναι επιβεβλημένη η καταβολή χρηματικού αντιτίμου για το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τον ξενοδόχο καθώς και για την παροχή καταλύματος (Στεργιοπούλου, 2018).



Ανεξάρτητα από τη μορφή που έχει μία ξενοδοχειακή σύμβαση, είναι επιβεβλημένη η παροχή πολλών υπηρεσιών. Η γνώμη που επικρατεί είναι πώς οι ξενοδοχειακές συμβάσεις είναι μικτές συμβάσεις. Εκτενέστερα το κεντρικό σημείο της σύμβασης είναι το να παραχωρηθεί κατάλυμα. Επομένως αναφερόμαστε σε μία σύμβαση μίσθωσης ( ΑΚ 574 επ.). Από την πλευρά του ξενοδόχου υφίσταται ο ρόλος του εκμισθωτή με τον τουριστικό πράκτορα να έχει το ρόλο του μισθωτή. Πέραν όμως του να παραχωρούνται κλίνες προς χρήση, η σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης εμπεριέχει και ένα σύνολο άλλων υπηρεσιών για παράδειγμα του επισιτισμού (διατροφή των πελατών στο υπάρχον εστιατόριο), υπηρεσιών καθαρισμού στα δωμάτια και ανεφοδιασμού τους (οροφοκομία) (Κόγια, 2017). Επομένως, πλέον της σύμβασης μίσθωσης, επί της ξενοδοχειακής σύμβασης εμπεριέχονται και οι ακόλουθες συμβάσεις: έργου, παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών, πωλήσεων κ.ά. Σαν είδος μικτής σύμβασης οι ξενοδοχειακές συμβάσεις εμφανίζουν 2 γνωρίσματα, πρώτον εμπεριέχει διαφορετικούς τύπους συμβάσεων και δεύτερον δεν είναι συσώρευση από αυτοτελείς συμβάσεις που έχουν συναφθεί ανάμεσα στα ίδια συμβαλλόμενα μέρη μα είναι τμήμα ενιαίας σύμβασης. Ως εκ τούτου υπάγεται στην κατηγορία των συμβάσεων (Καρδούλια, 2020).

Εξαιτίας του γεγονότος πως οι ξενοδοχειακές συμβάσεις είναι μικτές, είναι άξιο έρευνας το πως σχετίζονται οι μεμονωμένες παροχές και υπηρεσίες για τον καθορισμό των κυρίων παροχών και αυτών που έπονται. Η γνώμη που επικρατεί είναι, πως το να παραχωρηθεί κατάλυμα για χρήση αποτελεί την παρουσία της κυρίας παροχής ενώ το σύνολο των υπολοίπων ξενοδοχειακών υπηρεσιών που παρέχονται, έπονται. Με άλλα λόγια, υπάρχει επικράτηση του μισθωτικού στοιχείου και στις δύο συμβάσεις ξενοδοχειακής και ξενίας. Μία άλλη γνώμη, όχι τόσο γνωστή, θεωρεί πώς αυτή η μορφή μικτής σύμβασης αποτελεί τη μορφή μικτής σύμβασης *sui generis*, εξαιτίας το ότι συνθέτοντάς τα περισσότερα συμβατικά στοιχεία που βρίσκονται εντός όλων των «εμπλεκόμενων συμβάσεων» (Στεργιοπούλου, 2018).

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στα ξενοδοχεία σχετίζονται άμεσα με την ενδιαίτηση στην ξενοδοχειακή μονάδα. Οι υπηρεσίες δηλαδή που παρέχονται όπως ο καθαρισμός στο δωμάτιο, η υπηρεσία φύλαξης για τα αντικείμενα των επισκεπτών δεν υφίσταται, στην περίπτωση που στον επισκέπτη δεν έχει δοθεί κατάλυμα για να παραμείνει. Αντιθέτως, το να παραχωρηθεί κατάλυμα για χρήση δίχως την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών είναι εφικτό, γεγονός που μπορεί να συμβεί σε

ξενοδοχειακές μονάδες με λίγα αστέρια, όπου δεν προαπαιτείτε να καθαρίζεται καθημερινά το δωμάτιο ή στις περιπτώσεις ενοικίασης οικιών κλπ. Από τον ταξιδιώτη απαιτείται μόνο η υπηρεσία στέγασης, για το διάστημα που θα είναι εκτός του σπιτιού του. Το σύνολο των υπολοίπων ξενοδοχειακών υπηρεσιών υπάρχουν για να δημιουργήσουν πιο άνετες συνθήκες διαμονής στον ταξιδιώτη ή διαφορετικά έχουν σαν σκοπό «να παρέχουν διαμονή στον ταξιδιώτη υποκαθιστώντας το σπίτι του» (Hemdi & Rahman, 2010).

Ανάλογα με το κατάλυμα υπάρχει διαφοροποίηση σε ποσοτικό και σε ποιοτικό επίπεδο των ξενοδοχειακών παροχών. Σύμφωνα με όσα προαναφέραμε, το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται σε δωμάτια με κλειδιά είναι διαφορετικό από αυτό που παρέχεται σε ξενοδοχειακές μονάδες με λίγα αστέρια ή με 4\* ή με 5\* η ενοικιαζόμενες οικίες που μισθώνονται για λίγο χρονικό διάστημα και που βέβαια μπορεί να κρίνεται απαραίτητο να παρέχονται αυτές οι υπηρεσίες. Ωστόσο το κυριότερο χαρακτηριστικό είναι να παρέχεται στέγαση στον πελάτη (Lub et al., 2012).

Με αυτό τον τρόπο εξάγεται το ασφαλές συμπέρασμα πώς το σύνολο των ξενοδοχειακών παροχών υποστηρικτικές και ενισχυτικές, με άλλα λόγια έπονται σε σχέση με την κύρια που αποτελεί η παροχή δωματίου για χρήση στέγασης από τον επισκέπτη. Επομένως οι ξενοδοχειακές συμβάσεις αποτελούν είδος τυπικής (μικτής) σύμβασης με διαφοροποιημένες παροχές που έπονται της κύριας. Οι συνηθέστερες των παρεπόμενων συμβάσεων στον ξενοδοχειακών συμβάσεων είναι η σύμβαση έργου δηλαδή του καθαρισμού, της μεταφοράς των επισκεπτών κ.ά. και η παρακαταθήκη δηλαδή να φυλάσσονται πολύτιμα αντικείμενα του επισκέπτη όπως των κοσμημάτων, των χρημάτων, διαβατηρίου, ταυτότητας κ.ά. (Κόγια, 2017).

Μία βασική ερώτηση που αφορά το σύνολο των μικτών συμβάσεων επομένως και της ξενοδοχειακής σύμβασης είναι ποιες εκ των διατάξεων θα τεθούν σε εφαρμογή. Υπάρχει μία ποικιλία απόψεων που θα αναφερθούν ως ακολούθως;

Μια από τις απόψεις με την ονομασία της «θεωρίας της απορρόφησης ή αφομοίωσης» καθορίζει πως ότι επιβάλλεται η αναζήτηση της κυρίας παροχής βάσει υποκειμενικών κριτηρίων όπως τι επιθυμούν τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και σε περίπτωση αμφιβολιών επιβάλλεται η εξέταση των αντικειμενικών κριτηρίων πχ. της οικονομικής σπουδαιότητας που έχουν οι παροχές. Έχει δοθεί αυτή η ονομασία διότι η συμφωνία που καθορίζει την κύρια παροχή είτε απορροφά είτε αφομοιώνει το σύνολο

των παροχών που έπονται και που είναι ρυθμισμένες μέσω άλλων συμβάσεων, με συνέπεια την πραγματοποίηση ενιαίας εφαρμογής των διατάξεων που αφορούν τη ρύθμιση της κυρίας παροχής (Βασσάλος & Κριτσωτάκης, 2016).

Επιπρόσθετα, υπάρχει και η γνώμη με την ονομασία της «θεωρίας του συνδυασμού» κατά την οποία εφαρμόζονται παράλληλα οι ιδιαίτεροι κανόνες του τύπου της κάθε σύμβασης όπου γίνεται παράλληλη εφαρμογή των ιδιαίτερων κανόνων της μορφής που έχει κάθε μία σύμβαση στην οποία εμπίπτει το σύνολο των παροχών. Ακολούθως, μέσω της «θεωρίας της αναλογίας» «ο δικαστής θα προβεί μόνο σε ανάλογη εφαρμογή των κανόνων που προσιδιάζουν στην υπό κρίση σύμβαση με βάση τις αρχές περί αναλογίας» (Καρδούλια, 2020).

Η τελευταία άποψη είναι της «δημιουργικής θεωρία» όπου το θέμα των κανόνων που πρέπει να εφαρμοστούν αφήνεται αποκλειστικά στην δικαστική αρχή να το κρίνει όπου για την προσφορά της προσήκουσας λύσης, πραγματοποιεί συνυπολογισμό των συναλλακτικών ηθών, της καλής πίστης, του δικαιοπρακτικού σκοπού καθώς και των συνθηκών που διέπουν την σύμβαση. Μέσω της ελληνικής νομολογίας και θεωρίας εφαρμόζεται περισσότερο η θεωρία της απορρόφησης ή αφομοίωσης (Μπίτσιου, 2016).

Η εφαρμογή της θεωρίας της απορρόφησης όμως δεν είναι εφαρμόσιμη στο σύνολο των περιπτώσεων αφού ενδέχεται να υπάρξει ακαταλληλότητα όταν πραγματοποιηθεί ο τελολογικός και τυπολογικός έλεγχος, σε κάποια επιμέρους σύμβαση. Επομένως δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί εκ των προτέρων εφόσον πρέπει να γίνει έλεγχος για τυχόν εμφάνιση ερμηνευτικών κωλυμάτων. Εξάλλου η εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα που αφορούν τη μίσθωση, ισχύει μόνο στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η ρύθμιση της ξενοδοχειακής σύμβασης από τον Κανονισμό και δεν είναι αναγκαία η ισχύς όλων των διατάξεων, ως εκ τούτου γίνεται έλεγχος σε κάθε ξεχωριστό γεγονός (Καρδούλια, 2020).

Είναι ευδιάκριτο πλέον πως επί της νομολογίας και θεωρίας υπάρχει επικράτηση της άποψης πως η μίσθωση αποτελεί την κύρια σύμβαση και η οποία έχει προβλεφθεί στον Αστικό Κώδικα. Ωστόσο, είναι διατυπωμένη και μία ποικιλία απόψεων. Από ορισμένους, υποστηρίζεται πως οι ξενοδοχειακές συμβάσεις αποτελούν συμβάσεις έργου οι οποίες ισχύουν στην περίπτωση που ένα άτομο είναι υπόχρεο σε άλλο για να εκτελέσει ορισμένο έργο, με αμοιβή. Η σύναψη σύμβασης μέσω της

οποίας το ένα από τα πρόσωπα που συμβάλλονται (λαμβάνει την ονομασία του εκμισθωτή) είναι υπόχρεο για την παροχή επί του άλλου συμβαλλόμενου (λαμβάνει την ονομασία μισθωτής) της χρήσης πράγματος (μίσθιο) με αμοιβή, το δε άλλο συμβαλλόμενο πρόσωπο είναι υπόχρεο στην καταβολή του συμφωνηθέντος τιμήματος (μίσθωμα), αποτελεί τον ορισμό της μίσθωσης (Κόγια, 2017).

Στη σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης, από τον ξενοδόχο υπάρχει υποχρέωση παραχώρησης καταλύματος στον πράκτορα, για να χρησιμοποιηθεί, με ένα συμφωνηθέν αντάλλαγμα και αυτός θα προχωρήσει στην καταβολή του ποσού που συμφωνήθηκε. Βασιζόμενοι στα προαναφερθέντα η σύμβαση αυτή ομοιάζει περισσότερο με σύμβαση έργου και όχι μίσθωσης (Hemdi & Rahman, 2010).

Από ορισμένους παρουσιάζονται οι ξενοδοχειακές συμβάσεις ως έμμισθες εντολές, γεγονός όμως το οποίο διαφέρει από τον χαρακτήρα που έχουν οι συμβάσεις αυτές. Στην περίπτωση εφαρμογής της ξενοδοχειακής σύμβασης ως έμμισθης εντολής θα υπήρχε υποχρέωση από την πλευρά του ξενοδόχου να καταβάλει το χρηματικό αντίτιμο και από τον τουριστικό πράκτορα θα υπήρχε η υποχρέωση της διαχείρισης του συνόλου των υποθέσεων που αφορούν τον ξενοδόχο. Όμως η αλήθεια είναι πως ο τουριστικός πράκτορας είναι ο κύριος υπόχρεος να καταβάλει το συμφωνηθέν ποσό ενώ από τον ξενοδόχο υπάρχει υποχρέωση να παραχωρήσει το κατάλυμα για να χρησιμοποιηθεί εκ μέρους των πελατών που στέλνει στο ξενοδοχείο ο πράκτορας. Οι συμβάσεις commitment και allotment δεν έχουν βασικές διαφορές για αυτό μπορεί να λεχθεί πως είναι και οι δυο κοινής νομικής φύσης (Βασσάλος & Κριτσωτάκης, 2016).

Ωστόσο υφίσταται μία συλλογιστική περί της σύμβασης allotment αφού ένα τμήμα της είναι πως υπάρχει ένα ανώτατο και κατώτατο συμφωνηθέν όριο από καταλύματα αναφορικά με τα οποία στο ανώτατο όριο υπάρχει δέσμευση του ξενοδόχου προς τον τουριστικό πράκτορα στο δε κατώτατο από τον τουριστικό πράκτορα στον ξενοδόχο.

Ακολούθως, θα πραγματοποιηθεί η ανάλυση της συλλογιστικής για τα καταλύματα ανάμεσα στο κατώτατο και το ανώτατο όριο. Σύμφωνα με την γνώμη που επικρατεί, συμπεριλαμβάνεται το δικαίωμα προαίρεσης εντός της σύμβασης και το οποίο είναι δικαίωμά του τουριστικού πράκτορα και έτσι μπορεί να πραγματοποιηθεί η σύναψη μονομερούς οριστικής ξενοδοχειακής σύμβασης που μπορεί να γίνει αγωγός οριστικών έννομων συνεπειών. Από άλλους υποστηρίζεται ότι μέσω της σύμβασης

allotment από την μία πλευρά πραγματοποιείται παραχώρηση του δικαιώματος για προαίρεση στον διοργανωτή ωστόσο ουσιαστικά έχει τη μορφή σύμβασης πλαισίου εξαιτίας του ότι διαρκεί μεγάλο χρονικό διάστημα. Άλλοι θεωρούν πως είναι ασαφής για την οφειλόμενη παροχή, τα καταλύματα από το σημείο του κατώτατου έως του ανώτατου ορίου και μπορεί να αρθεί συμφώνως των άρθρων ΑΚ 371 και ΑΚ 372, από τον τουριστικό πράκτορα (Στεργιοπούλου, 2018).

Για τη συμφωνία του κατώτατου ορίου στα καταλύματα και από τις δύο πλευρές έχει πραγματοποιηθεί προκύψει σύναψη σύμβασης όπου και οι δύο είναι υπόχρεοι να εκπληρώσουν τα επιβεβλημένα. Η συλλογιστική, είναι αποτέλεσμα του διαστήματος του κατώτατου από το ανώτατο για τα καταλύματα αυτά. Από τον ξενοδόχο υπάρχει η υποχρέωση της διάθεσης για να χρησιμοποιηθούν από τους επισκέπτες που στέλνει ο τουριστικός πράκτορας όταν του ζητηθούν, δίχως να είναι υπόχρεος ο πράκτορας να καταβάλει τίμημα εάν δεν χρησιμοποιηθούν (Hemdi & Rahman, 2010). Από τον πράκτορα θα οφείλεται το τίμημα που έχει συμφωνηθεί για τα παραπάνω καταλύματα αποκλειστικά εάν γίνει χρήση τους από επισκέπτες υποδεικνυόμενους από τον ίδιο. Ωστόσο αν δεν χρησιμοποιηθούν τα επιπλέον δωμάτια, όπως είναι δυνατόν να συμβεί μέσω της σύμβασης, υπάρχει η δυνατότητα από τον ξενοδόχο, παραχώρησης των καταλυμάτων σε άλλους πράκτορες ή μεμονωμένους πελάτες ενώ από τον πράκτορα δεν υφίσταται υποχρέωση πληρωμής αντιτίμου εκτός από το κατώτατο όριο (Διβριώτη, 2015).

Έτσι, ουσιαστικά υφίσταται συμφωνία ανάμεσα στον ξενοδόχο και τον τουριστικό πράκτορα για ενδεχόμενη σύναψη μελλοντικής σύμβασης με ροή υποχρεώσεων και από τις δύο πλευρές, με μονόπλευρη ενεργοποίηση βασιζόμενη στη βούληση που θα έχει ο πράκτορας ο οποίος καθιστά οριστική την ξενοδοχειακή σύμβαση δηλώνοντας ανάλογα τη θέλησή του (Βασσάλος & Κριτσωτάκης, 2016).

Με αυτό υφίσταται δημιουργία νέας οριστικής αμοτεροβαρούς σύμβασης ανάμεσα στα δύο μέρη, με βάση προηγούμενη συμφωνία που προέρχεται από το τι επιθυμεί ο ένας από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Η ύπαρξη της προ υπάρχουσας συμφωνίας έχει προαιρετική μορφή και αφορά το είδος της ξενοδοχειακής σύμβασης allotment (Διβριώτη, 2015). Η προαίρεση έχει τον χαρακτήρα διαπλαστικού δικαιώματος καθώς αν επιθυμεί η μία πλευρά γίνεται τροποποίηση όλης της σύμβασης και ασκείται όταν πρόκειται για allotment δηλώνοντας ο τουριστικός πράκτορας πως

επιθυμεί να χρησιμοποιηθούν πρόσθετα δωμάτια αφού θα υποδείξει περισσότερους πελάτες από τον αριθμό του κατώτατου ορίου. Όταν η συμφωνία του κατώτατου ορίου είναι το μηδέν ισχύει το ίδιο ωστόσο η σύμβαση allotment αποτελεί καθ' ολοκληρία σύμφωνο προαίρεσης οπότε πραγματοποιείται καταβολή του τιμήματος και για τα καταλύματα αυτά καθώς είναι υπόχρεος μέσω της σύμβασης (Μπίτσιου, 2016).

Ασκώντας το διαπλαστικό δικαίωμά της προαίρεσης, ο πράκτορας υποχρεούται να καταβληθεί το συμφωνηθέν ποσό για τα πρόσθετα αποκλειστικά.. Ειδάλλως έχει την υποχρέωση καταβολής του ποσού του κατώτατου ορίου. Αλλιώς υπάρχει υποχρέωση του πράκτορα για πληρωμή του ποσού του κατώτατου ορίου και μολονότι ο ξενοδόχος δεν υποχρεούται μέσω της απορροής της ενοχικής σχέσης από τα δύο μέρη, να διαθέσει τα καταλύματα έως να καλυφθεί το ανώτατο όριο έχει το δικαίωμα πώλησής τους αν δεν χρησιμοποιηθούν εκ μέρους των πελατών του πράκτορα δίχως κανένα πρόβλημα. Λόγω της παρουσίας ωστόσο ενοχικής σχέσης ανάμεσα στον ξενοδόχο και τον πράκτορα με την σύναψη σύμβασης allotment, είναι πιθανόν να εφαρμοστεί το άρθρο ΑΚ 288 για υποχρεώσεις με τις οποίες βαρύνεται ο πράκτορας (Καρδούλια, 2020).

Εκτός της άποψης που επικρατεί, υπάρχει και η διατύπωση άλλης όπου γίνεται αναφορά ότι η σύναψη σύμβασης allotment είναι σύμβαση- πλαίσιο με κύριο θέμα μελλοντικά να καταρτιστούν πιο ειδικές συμβάσεις. Η σύναψη σύμβασης allotment δεν μπορεί να αποτελέσει είδος σύμβασης - πλαισίου εφόσον υφίσταται αποτύπωση στη σύμβαση αυτή, των όρων που διέπουν την οριστική ξενοδοχειακή σύμβαση η οποία καταρτίζεται βάσει της βούλησης που έχει ένα από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Δεν επιβάλλεται να προβλεφθεί κατάρτιση για μελλοντικές επιμέρους συμβάσεις στη σύμβαση allotment. Η σύμβαση allotment ως σύμβαση – πλαίσιο είναι εύλογο αποτέλεσμα της σκέψης πως υφίστανται πολλές καταρτίσεις συμβάσεων ξενίας για τα δωμάτια εκ του κατώτατου στο ανώτατο όριο. Αυτό όμως δεν έχει ισχύ αφού το χρηματικό ποσό οφείλεται από τον τουριστικό πράκτορα στον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου και δεν οφείλεται εκ μέρους των πελατών του (Στεργιοπούλου, 2018).

Επίσης, στη σύναψη σύμβασης allotment αντισυμβαλλόμενοι είναι ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου που δίνει τα δωμάτια για να χρησιμοποιηθούν στους επισκέπτες που υποδεικνύονται από τον πράκτορα και ο πράκτορας. Όσο ισχύει η σύμβαση allotment δεν πραγματοποιείται νέα μεμονωμένη σύναψη σύμβασης για κάθε

περίπτωση διαμονής. Η πολλαπλή ιδιότητα που διέπει την σύμβαση allotment και γενικότερα την ξενοδοχειακή σύμβαση, δεν επιδρά στην ενιαία φύση της. Αναφορικά με την ύπαρξη τρίτης άποψης για τη σύναψη σύμβασης allotment, αυτή αφορά την αοριστία της οφειλόμενης από τον ξενοδόχο παροχής. Η ρύθμισή της πραγματοποιείται από το άρθρο ΑΚ 371. Συγκεκριμένα το άρθρο ΑΚ 371 ορίζει «Αοριστία παροχής (Καρδούλια, 2020).

Αν ο προσδιορισμός της παροχής ανατέθηκε σε έναν από τους συμβαλλόμενους ή σε τρίτον, σε περίπτωση αμφιβολίας θεωρείται ότι ο προσδιορισμός πρέπει να γίνει με δίκαιη κρίση. Αν δεν έγινε με δίκαιη κρίση ή βραδύνει, γίνεται από το δικαστήριο».

Ο όρος για να εφαρμοστεί το παραπάνω άρθρο είναι να υπάρχει αοριστία της παροχής να γίνεται ηθελήμενα και να είναι υφιστάμενη δηλαδή όταν καταρτίσθηκε η σύμβαση και αφού συστάθηκε ενοχής δεν είχε προσδιοριστεί ολοκληρωτικά η παροχή επί της συμβάσεως στους τομείς της έκτασης, του τόπου και του τρόπου που θα καταβάλλεται, του χρόνου, του είδους, του βάρους και άλλων στοιχείων και δεν μπορεί να αναπληρωθεί αυτή η αοριστία νέσω της ερμηνείας συμφώνως των διατάξεων των άρθρων 173 και 200 του ΑΚ (Κόγια, 2017).

Το άρθρο ΑΚ 371 δεν εφαρμόζεται επί του κατώτατο ορίου δωματίων λόγω απουσίας αοριστίας. Ο ορισμός του κατώτατου ορίου είναι ακριβές στη σύναψη σύμβασης allotment. Αναφορικά του περιθωρίου των καταλυμάτων ανάμεσα στο κατώτατο και ανώτατο όριο, είναι εξαρτώμενο της βούλησης που δεικνύεται από τον τουριστικό πράκτορα ωστόσο δεν είναι εξαρτώμενη της βούλησης του αποκλειστικά η ποσότητα στα πρόσθετα καταλύματα πάντοτε αναφορικά με το κατώτατο και ανώτατο όριο τα οποία είναι προς παραχώρηση αλλά το σημαντικότερο είναι εάν πραγματικά θα παραχωρηθούν. Συνεπάγεται λοιπόν ότι δεν είναι δυνατή η δημιουργία οριστικής υποχρέωσης εκ μέρους του ξενοδόχου να παραχωρήσει περισσότερα καταλύματα στον πράκτορα εκτός από το κατώτατο όριο εφόσον εάν και ποια ποσότητα καταλυμάτων θα ζητηθούν από τον πράκτορα είναι θέμα δικό του (Μπίτσιου, 2016). Επιπροσθέτως, από το άρθρο ΑΚ 372 ορίζεται ότι «Σύμβαση στην οποία ο προσδιορισμός της παροχής ανατίθεται στην απόλυτη κρίση ενός από τους συμβαλλόμενους είναι άκυρη.» (Βασσάλος & Κριτσωτάκης, 2016).

### 3.6.3 Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Ξενοδόχου

#### Προ συμβατικό Στάδιο

Απαιτείται από τους ξενοδόχους να τηρούν τις αρχές της καλής πίστης κατά τη διαδικασία σύνταξης των ξενοδοχειακών συμβάσεων. Αυτό κωδικοποιείται στο άρθρο 197 του ΑΚ41. Τα μέλη υποχρεούνται να τηρούν αυτές τις δύο αρχές -επιχειρηματική δεοντολογία και καλή πίστη- κατά τη διαδικασία διαπραγμάτευσης. Παρόλο που οι ιδέες αυτές δεν είναι σαφώς καθορισμένες, μπορούν να εξεταστούν και είναι συγκεκριμένες για κάθε περίπτωση. Πιστεύεται λοιπόν ότι είναι τα καθήκοντα της σοβαρής αντιμετώπισης των συζητήσεων και της γρήγορης προώθησης, της διατήρησης του συνόλου των δικαιωμάτων του αντιπάλου και της διαφώτισης και της αλήθειας. Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη εξειδίκευση του κώδικα πρακτικής, ο ξενοδοχειακός πράκτορας υποχρεούται να παρέχει συγκεκριμένες λεπτομέρειες, όπως η τοποθεσία του ξενοδοχείου, οι προσφερόμενες ανέσεις και η βαθμολογία των αστέρων (Κοκολάκη, 2021).

Ο κώδικας πρακτικής αποτυπώνει τις αντιλήψεις που λαμβάνουν οι συναλλαγές, αν και δεν είναι κανονιστικός. Ο προαναφερόμενος παράγοντας αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την εκτέλεση μιας σύμβασης και βασίζεται επίσης στο άρθρο 197 του ΑΚ. Η κατηγορία αστέρων που έχει ανατεθεί σε ένα ξενοδοχείο καθορίζει πρωτίστως τις υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει, αλλά καθώς αποτελεί παράγοντα της τοπικής αγοράς, έχει επίσης ενδιαφέρον για το σύστημα αξιολόγησης και ταξινόμησης αστέρων της χώρας (Λιβέρη, 2019). Όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας έχει υποχρέωση να γνωρίζει το διαμέτρημα και το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει ένα ξενοδοχείο, καθώς και να διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες για τις οποίες το ξενοδοχείο λαμβάνει ειδοποίηση Τέλος, δεν είναι ευθύνη του ταξιδιωτικού πράκτορα να ενημερώσει τον πελάτη ότι ενδέχεται να εκδοθεί θεώρηση (Λιβέρη, 2019).

#### Συμβατικό Στάδιο

"Ο πελάτης δικαιούται να χρησιμοποιεί: α) Ένα ενοικιαζόμενο δωμάτιο ή διαμέρισμα. β) Τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, που προορίζονται για τους πελάτες" δηλώνει ότι η πρωταρχική ευθύνη του ξενοδόχου είναι να επιτρέπει



στους επισκέπτες να χρησιμοποιούν τα συμφωνηθέντα καταλύματα. Η ρήτρα αυτή χρησιμεύει ως βάση για την ευθύνη του ξενοδόχου στις προαναφερθείσες συμβάσεις και ισχύει τόσο για τις συμβάσεις ξενοδοχείων όσο και για τις συμβάσεις ξενώνων. Το άρθρο 574 και επόμενα περιέχει τους κανονισμούς που διέπουν τις συμβάσεις μίσθωσης όπως αυτή που αφορά τα ξενοδοχεία. Τα εν λόγω άρθρα βρίσκουν χρήση μόνο όταν απουσιάζουν οι διατάξεις ορισμένων κανονισμών -που διαθέτουν μεγαλύτερη ρυθμιστική εξουσία- (Κόγια, 2017).

Η ρήτρα που αναφέρεται στο άρθρο 575 ΑΚ, η οποία αφορά τις υποχρεώσεις που λαμβάνει ο εκμισθωτής και προσαρμόζεται για πρώτη φορά στις ξενοδοχειακές συμβάσεις με ιδιαιτερότητα στις πρωταρχικές υποχρεώσεις του εκμισθωτή, μπορεί να εφαρμοστεί περαιτέρω στο πλαίσιο αυτής της έλλειψης. Η υποχρέωση του ξενοδόχου-εκμισθωτή να παραχωρήσει τη χρήση του καταλύματος-μισθίου χωρίζεται σε τρεις επιμέρους υποχρεώσεις σε συνδυασμό με τις διατάξεις των άρθρων 575 ΑΚ και 4 στοιχείο α) του κανονισμού: την υποχρέωση να παραδώσει το κατάλυμα-μισθίο κατάλληλο για τη συμφωνηθείσα χρήση, την υποχρέωση να το καταλάβει και την υποχρέωση να διατηρήσει το κατάλυμα κατάλληλο για τη συμφωνηθείσα χρήση (Κόγια, 2017).

#### Α. Υποχρέωση παράδοσης καταλύματος κατάλληλου για τη συμφωνημένη χρήση

Απαιτείται από έναν ξενοδόχο να παρέχει τα καταλύματα που έχουν συμφωνηθεί με τους πελάτες και το ταξιδιωτικό γραφείο. Οι πελάτες αποκτούν τη δυνατότητα να κατέχουν το κατάλυμα, δηλαδή θα έχουν σύντομη φυσική κατοχή του δωματίου ή του διαμερίσματος. Αυτό είναι το κατάλυμα που παραδίδεται. Ανεξάρτητα από το αν ο πελάτης μένει στο ξενοδοχείο ή όχι, ο ξενοδόχος θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει αυτή την υποχρέωση όταν παραδίδει το κλειδί στον πελάτη (Τουλι, 2021). Δεδομένου ότι η σύμβαση συχνά περιλαμβάνει εναλλασσόμενους πελάτες του πράκτορα, η υποχρέωση θα εκπληρωθεί όταν ο πελάτης κάνει check-in στο ξενοδοχείο. Ο χρόνος αυτός δεν αντιστοιχεί με την έναρξη της σύμβασης. Ένα σημαντικό σημείο που πρέπει να θυμόμαστε είναι ότι η παροχή καταλύματος από μόνη της δεν αρκεί- το κατάλυμα πρέπει επίσης να πληροί τους όρους της σύμβασης. Η τυπική χρήση, ή η χρήση κατά την οποία ένας πελάτης μένει στο κατάλυμα για λίγες ημέρες, είναι αυτό

που ορίζει η σύμβαση. Αυτό ισχύει, εκτός εάν έχει επιτευχθεί εναλλακτική συμφωνία κατά τη σύναψη της σύμβασης με τον ταξιδιωτικό πράκτορα (Πακιουφάκη, 2011).

Είναι απλό να κατανοήσει κανείς γιατί μπορεί να είναι πρόκληση να αποφασιστεί τι είναι αποδεκτό στο πλαίσιο μιας συμφωνίας. Ως εκ τούτου, απαιτούνται μερικά αντικειμενικά και υποκειμενικά κριτήρια για να διαπιστωθεί η καταλληλότητα. Τόσο τα υποκειμενικά όσο και τα αντικειμενικά κριτήρια χρησιμοποιούνται για να επιτευχθεί η εξειδίκευσή της. Η συμφωνία των μερών, γνωστή ως ξενοδοχειακή σύμβαση, παρέχει τα υποκειμενικά κριτήρια, τα οποία περιγράφουν το είδος του καταλύματος, τα χαρακτηριστικά του και την προβλεπόμενη χρήση του. Τα αντικειμενικά κριτήρια απορρέουν από συγκεκριμένους κανόνες και τις απαιτήσεις περί καλής πίστης (άρθρα 200 και 288 ΑΚ). Οι διατάξεις αυτές χρησιμεύουν για να προσδιορίσουν τι πρέπει να περιμένει ένας μέσος συναλλασσόμενος από τη διαμονή του, ανάλογα βέβαια με την κατηγορία αστέρων του ξενοδοχείου (Λιβέρη, 2019).

Η διερεύνηση των υποκειμενικών κριτηρίων προηγείται και αν αυτό αποτύχει, ακολουθούν τα αντικειμενικά κριτήρια. Προκειμένου να εξειδικευτεί η ιδέα της καταλληλότητας ανάλογα με τη χρήση που πρέπει να αναφέρεται στη συμφωνία, η συναίνεση των μερών είναι καθοριστικής σημασίας. Η περιγραφή του ξενοδοχείου πρέπει να ταιριάζει με τις πληροφορίες που παρέχονται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα. Είναι πιθανό να χρησιμοποιήθηκαν εικόνες, βίντεο ή άλλο οπτικοακουστικό υλικό για τη δημιουργία αυτής της παρουσίασης (Tigili, 2013). Επιπλέον, ο τύπος της διαμονής - ένα δωμάτιο ή ένα διαμέρισμα, για παράδειγμα - παίζει ρόλο στην αξιολόγηση της αποδοχής, με διάφορα πρότυπα που ισχύουν με βάση τον τύπο του καταλύματος. Στην πραγματικότητα, το ξενοδοχειακό κατάλυμα (δωμάτιο ή διαμέρισμα) προσφέρεται για τη χρήση αυτού του συμφωνημένου εξειδικευμένου ειδικού σκοπού, εάν έχει συμφωνηθεί να χρησιμοποιηθεί για διαφορετικό λόγο από την κανονική χρήση (Κόγια, 2017).

Οι διατάξεις δημοσίου δικαίου που επηρεάζουν τις σχέσεις ιδιωτικού δικαίου μεταξύ του ξενοδόχου και του πράκτορα ή ακόμη και μεταξύ των πελατών, έχουν επίσης μεγάλη αξία. Οι διατάξεις αυτές επηρεάζουν επίσης την αξιολόγηση της καταλληλότητας του καταλύματος, η οποία βασίζεται στον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθεί, όπως ορίζεται στη συμφωνία. Τα προαναφερθέντα καθορίζουν τις

απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι ξενοδόχοι και ρυθμίζουν τα θέματα με τα οποία λειτουργεί ένα ξενοδοχείο ( Κόγια, 2017).

Σύμφωνα με το άρθρο 1 § 2 περ. α' υποπερ. αα' του άρθρου 1 του ν. 4276/201443, η ύπαρξη λουτρού σε κάθε δωμάτιο είναι απαραίτητη για μια ξενοδοχειακή μονάδα και η απουσία του υποδηλώνει ότι το δωμάτιο δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό που αναφέρεται στη σύμβαση. Στα ξενοδοχεία δίνεται σημαντική βαρύτητα από πλευράς νομοθεσίας από τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές. 4276/ 2014, η οποία εισήχθη με τη RA 216/ 2015, είναι απαιτήσεις που αξιολογούνται ανάλογα με την αστρονομική κατάταξη του ξενοδοχείου. Ο αριθμός των αστερών που απονέμονται σε ένα δωμάτιο ξενοδοχείου, καθώς και ο τύπος του καταλύματος -ένα δωμάτιο, μια σουίτα ή ένα διαμέρισμα- λαμβάνονται υπόψη για να καθοριστεί εάν είναι κατάλληλο ή όχι για την προβλεπόμενη χρήση (Λιβέρη, 2019).

Είναι προφανές ότι το κατάλυμα είναι ακατάλληλο για την προβλεπόμενη χρήση εάν δεν πληρούνται οι προδιαγραφές της ΥΑ 216/ 2015, έστω και στο ελάχιστο ανάλογα με την κατηγορία αστερών στην οποία ανήκει η ξενοδοχειακή μονάδα. Αυτό συμβαίνει διότι είναι φυσικό το δωμάτιο να υπολείπεται των προσδοκώμενων προσδοκιών των πελατών, δεδομένου ότι δεν ανταποκρίνεται στην κατηγορία αστερών στην οποία ανήκει η ξενοδοχειακή μονάδα (Τιγκίλη, 2013). Δεδομένου ότι η προαναφερθείσα υπουργική απόφαση (ΚΥΑ 216/ 2015) χρησιμεύει και ως συμπλήρωμα για τον προσδιορισμό των υποχρεώσεων του ξενοδόχου, ο ξενοδόχος θα έχει αθετήσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πέραν των διοικητικών κυρώσεων που θα του επιβληθούν για τη μη συμμόρφωση με την ΚΥΑ 216/ 2015. Σύμφωνα με τα άρθρα 7 §3 του Κώδικα Δεοντολογίας και 23 του Κώδικα Δεοντολογίας (Πακιουφάκη, 2011), ο ξενοδόχος υποχρεούται επίσης να τηρεί συγκεκριμένες προδιαγραφές στο ξενοδοχείο του όσον αφορά τα δωμάτια που παραχωρεί, πέραν της διατήρησης του ίδιου επιπέδου ποιότητας στις υπηρεσίες που παρέχει σε όλους τους πελάτες του, ανεξάρτητα από το αν πρόκειται για πελάτες με σύμβαση ξενοδοχείου ή με σύμβαση φιλοξενούμενου.

Οι παραπάνω κανονισμοί βοηθούν στην ερμηνεία των υποχρεώσεων του ξενοδόχου βάσει του άρθρου 200 ΑΚ και στη διαφοροποίηση της υποχρέωσης του ξενοδόχου να ενεργεί καλόπιστα βάσει του ΑΚ 288. Τα πρότυπα που θεσπίζει περιγράφονται λεπτομερέστερα στην ΥΑ 216/2015. Το εμβαδόν ενός δωματίου

αναφέρεται ακόμη και σε σχέση με τον αριθμό των αστέρων που κερδίζει ένα ξενοδοχείο. Ο ελάχιστος αριθμός δωματίων που πρέπει να διαθέτει ένα ξενοδοχείο αποφασίζεται επίσης από τον αριθμό των αστέρων που κερδίζει. Ένα δίκλινο δωμάτιο πρέπει να είναι μεγαλύτερο από 15 τετραγωνικά μέτρα σε ένα ξενοδοχείο τριών αστέρων και τουλάχιστον 24 τετραγωνικά μέτρα σε ένα ίδρυμα πέντε αστέρων. Εκτός από ένα μπάνιο, ένα δωμάτιο ξενοδοχείου που συμφωνείται πρέπει να διαθέτει καθιστικό και κουζίνα. Πέραν αυτού, είναι αυτονόητο ότι όλα τα ξενοδοχεία, ανεξαρτήτως αστέρων, πρέπει να παρέχουν κλιματισμό και θέρμανση σε κάθε δωμάτιο. Επιπλέον, υπάρχει η ερμηνεία της ασφάλειας για χρήση στην ερμηνεία της καταλληλότητας με βάση το άρθρο 28 του ΑΚ, και ο ξενοδόχος υποχρεούται να παρέχει κατάλυμα στο οποίο δεν παραβιάζονται τα δικαιώματα των κατοίκων (Τουλή, 2021).

Πέραν της συνήθους υποχρέωσης του ιδιοκτήτη να παρέχει το μίσθιο, ο ιδιοκτήτης έχει πρόσθετη υποχρέωση να εγγυάται τη χρηστικότητα των παραρτημάτων. Οι συμβάσεις για τον ξενώνα και το ξενοδοχείο επιβάλλουν την υποχρέωση παροχής ορισμένων παραρτημάτων, τα οποία πρέπει φυσικά να είναι κατάλληλα για χρήση. Κατά συνέπεια, παράδοση είναι η παρουσία παραρτημάτων εντός του ξενοδοχείου ή του καταλύματος. Για παράδειγμα, τα κρεβάτια στα παραρτήματα μπορούν να επηρεάσουν το πόσο κατάλληλο είναι το κατάλυμα (Κογιά, 2017). Ανεξάρτητα από τη βαθμολογία αστέρων του ξενοδοχείου, ο ιδιοκτήτης υποχρεούται επίσης να παρέχει ορισμένες ανέσεις. Για παράδειγμα, κάθε δωμάτιο πρέπει να διαθέτει τηλεόραση μεγαλύτερη από 24 ίντσες. Φυσικά, πολλά παραρτήματα -όπως τα τραπέζια εργασίας όπως τα γραφεία στα δωμάτια- έχουν άμεση σχέση με τον αριθμό των αστέρων που κερδίζει ένα ξενοδοχείο ή κατάλυμα ή ακόμη και με τη συμφωνία στην οποία έχουν καταλήξει τα μέρη. Ορισμένα παραρτήματα, όπως οι συσκευές αναπαραγωγής DVD ή οι πιο πρόσφατες έξυπνες τηλεοράσεις με Netflix και άλλες εφαρμογές ροής, δεν καλύπτονται από την ΚΥΑ 216/2015, οπότε οι ξενοδόχοι δεν υποχρεούνται να τα παρέχουν στα δωμάτια (Τιγκίλη (2013)).

Το άρθρο 575 ΑΚ ορίζει ότι αν η μίσθωση αφορά διαμέρισμα σε πολυκατοικία, πρέπει να υπάρχει προσάρτημα που να περιγράφει λεπτομερώς τη δυνατότητα του ενοικιαστή να χρησιμοποιεί τους κοινόχρηστους χώρους. Το άρθρο 4 στοιχεία α) και β) του κανονισμού προβλέπει ρητά αυτή τη δυνατότητα σε περίπτωση σύμβασης ξενοδοχείου και ξενώνα: Ο πελάτης έχει δικαίωμα να χρησιμοποιεί: α) Το διαμέρισμα

ή το δωμάτιο που έχει μισθώσει, β) Τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου που προορίζονται για τους επισκέπτες. Ο ξενοδόχος μπορεί να ζητήσει ειδική χρέωση βάσει προκαθορισμένου τιμολογίου, εάν ο πελάτης χρειάζεται αποκλειστική χρήση ομπρέλας, ξαπλώστρας κ.λπ. η οποία μπορεί να παραχωρηθεί από την επιχείρηση" (Λαμπέρτη, 2019).

Έτσι, προκύπτει το ερώτημα ποια κοινά τμήματα μπορεί να χρησιμοποιεί κάθε πελάτης και ποια απαιτούν μια μοναδική σύμβαση. "Κάθε πελάτης, είτε από σύμβαση φιλοξενούμενου είτε από σύμβαση ξενοδοχείου, μπορεί να χρησιμοποιεί τους χώρους υποδοχής, αναμονής πελατών και εξυπηρέτησης γευμάτων, έστω και μόνο πρωινού, χώρους τους οποίους το ίδιο το ξενοδοχείο πρέπει να διαθέτει για να υπάρχει", αναφέρεται στο άρθρο 1 § 2 περ. α' υποπερ. αα' του άρθρου 1 του ν. 4412/2016. 4276/2014. Αυξάνει την αυτονόητη και αυτονόητη υποχρέωση του ξενοδόχου να παρέχει στους πελάτες του τη δυνατότητα χρήσης κοινόχρηστων χώρων, όπως οι διάδρομοι, τα κλιμακοστάσια και οι ανελκυστήρες της ξενοδοχειακής μονάδας (Πακιουφάκη, 2011).

Το ξενοδοχείο μπορεί επίσης να προσφέρει υπηρεσίες για τις οποίες ο πελάτης πρέπει να υπογράψει ένα μοναδικό συμβόλαιο προκειμένου να τις χρησιμοποιήσει. Αυτές οι παροχές περιλαμβάνουν κέντρα γυμναστικής, υπαίθριους χώρους κάθε είδους και άλλους χώρους που δεν προβλέπονται από την ΥΑ 216/2015- ο ξενοδόχος κάνει την επιλογή να τις ενσωματώσει σε ένα ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα. Η συμφωνία που επιτυγχάνεται μεταξύ του ξενοδόχου και του ταξιδιωτικού πράκτορα διέπει το κατά πόσον οι πελάτες του ταξιδιωτικού πράκτορα μπορούν ή όχι να τις χρησιμοποιούν έναντι πρόσθετης τιμής. Ο πελάτης μπορεί να κληθεί να καταβάλει πρόσθετο κόστος για τη χρήση ορισμένων χώρων, όπως η πισίνα, η οποία αποτελεί χώρο αναψυχής, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης του ξενοδοχείου (Τουλί, 2021).

Δεδομένου ότι είτε διαφημίζει αυτούς τους χώρους ως δωρεάν είτε δεν χρειάζεται πληρωμή για τη χρήση τους, είναι πιθανό ότι ο ξενοδόχος υποχρεούται από τους όρους της ξενοδοχειακής σύμβασης να παρέχει αυτούς τους χώρους δωρεάν. Οι χώροι αυτοί μπορεί να είναι αμοιβαία συμφωνημένες ιδιότητες, πράγμα που σημαίνει ότι και τα δύο μέρη μπορεί να έχουν δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στον χώρο αυτό και ότι ο ξενοδόχος εγγυάται την παρουσία του στην εγκατάστασή του χωρίς να έχουν

συμφωνηθεί περισσότερα χρήματα για τη χρήση του. Οι χώροι αυτοί μπορεί να περιλαμβάνουν την παιδική χαρά, το τζακούζι ή την πισίνα ( Κόγια, 2017).

Σε αντίθεση με τα προαναφερθέντα, ο ξενοδόχος δεν υποχρεούται από την όποια σύμβαση έχει συνάψει να παρέχει στους πελάτες του δωρεάν πρόσβαση, εάν έχουν γίνει διάφορες συμφωνίες ή εάν δεν έχουν γίνει συμφωνίες αλλά εξακολουθεί να χρεώνει για τη χρήση τους. Στην περίπτωση αυτή, αφού ενημερωθούν οι πελάτες για το κόστος των υπηρεσιών, υπογράφεται απευθείας με αυτούς ειδική σύμβαση. Σύμφωνα με την Παπακιουφάκη (2011), δεν υπάρχει άλλος τρόπος για την παροχή των υπηρεσιών αναφοράς. Βέβαια, ο ξενοδόχος και ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορούν να έχουν συνάψει συμφωνία, σύμφωνα με την οποία, σε περίπτωση που ο ξενοδόχος λάβει απευθείας πληρωμή από τους πελάτες του ταξιδιωτικού πράκτορα για τη χρήση αυτών των κοινών εγκαταστάσεων, ο ξενοδόχος θα πρέπει να επιστρέψει στον ταξιδιωτικό πράκτορα ένα μέρος των χρημάτων αυτών. Το άρθρο 11 § 6 του Κώδικα Δεοντολογίας και το άρθρο 13 § 4 του Κώδικα Πρακτικής αντιμετωπίζουν αμφότερα αυτό το είδος συμφωνίας, το οποίο αποτελεί σύμβαση μεσιτείας. Τέλος, ανεξάρτητα από το είδος της σύμβασης -δηλαδή, σύμβαση ξενοδοχείου, σύμβαση ξενώνα κ.λπ.- ο ξενοδόχος υποχρεούται να παρέχει τα καταλύματα χωρίς νομικά ελαττώματα (Λιβέρη, 2019).

## B. Υποχρέωση κατάληψης του καταλύματος

Η υποχρέωση για κατάληψη σε ένα κατάλυμα τόσο κατά μία ξενοδοχειακή σύμβαση, όσο και για μία σύμβαση ξενίας εννοείται με διττό τρόπο: καταρχάς να μην παρακωλύεται η χρήση του καταλύματος στους διαμένοντες σε αυτά, άτομα δηλαδή στα οποία έχει παραχωρηθεί η χρήση τους και στην συνέχεια, να υπάρχει εξασφάλιση πως καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής των ατόμων αυτών η χρήση του καταλύματος θα γίνεται μόνο από αυτά τα άτομα, στα όρια βέβαια της συμφωνημένης διάρκειας διαμονής τους. Ο ν4276/2014 και το Παράρτημα ΥΑ 216/2015 φέρουν ειδική υποχρέωση για τις λειτουργίες του χώρου και τις υπηρεσίες υποδοχής οι οποίες αποσκοπούν στην απρόσκοπτη χρήση για το κατάλυμα που έχει παραχωρηθεί ανεξαρτήτων των ωρών χρήσης (Βάλλη, 2019).

Οι ξενοδόχοι είναι υποχρεωμένοι κατά την διάρκεια της σύμβασης να εξασφαλίζουν την απαρακώλυτη προσέλευση των πελατών στο κατάλυμα με σκοπό ο δεύτερος να έχει την δυνατότητα να εισέρχεται και να εξέρχεται από το δωμάτιο του

οποιαδήποτε στιγμή θέλει χωρίς να τον ενοχλήσει κάποιος. Με σκοπό την επίτευξη αυτού οι ξενοδόχοι οφείλουν φυλάσσουν την χρήση ή την πρόσβαση στο κατάλυμα από τρίτους με την λήψη μέτρων όπως για παράδειγμα κάμερες, έλεγχο στην πρόσβαση από εξωτερικά άτομα, παράδοση κλειδιών μόνο στα άτομα που θα μείνουν σε ένα δωμάτιο κ.α. Τα μόνα άτομα που μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δωμάτιο πέρα των διαμενόντων είναι οι υπηρεσίες δωματίου. Επίσης Οι ξενοδόχοι είναι υποχρεωμένοι να διατηρούν ένα ήσυχο περιβάλλον προς τους πελάτες τους από οποιαδήποτε παράγοντα (Βάλλη, 2019).

### Γ. Υποχρέωση διατήρησης του καταλύματος κατάλληλου για τη συμφωνημένη χρήση

Με βάση την διάταξη του άρθρου 575 ΑΚ, «ο εκμισθωτής υποχρεούται να διατηρεί το μίσθιο κατάλληλο για τη συμφωνημένη χρήση, καθ' όλη τη διάρκεια που ισχύει η σύμβαση.» Αυτή η υποχρέωση βέβαια έχει και άμεση σχέση με τον ξενοδόχο που έχει πραγματοποιήσει την σύμβαση από την άποψη πως οποιοδήποτε πρόβλημα η οτιδήποτε που διαφοροποιείται από την αρχική σύμβαση ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να το διορθώσει είτε αυτό έχει να κάνει με τα δωμάτιο είτε έχει να κάνει με οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία. Στα δωμάτιο των ξενοδοχείων οι ξενοδόχοι είναι υποχρεωμένοι να αντικαθιστούν τα αναλώσιμα σε κάθε νέα σύμβαση. Εννοείται πως οτιδήποτε έχει να κάνει με επιδιορθώσεις οι οποίες δεν έχουν προκληθεί από πελάτες άμεσα πρέπει να διορθωθούν εις βάρος του ξενοδοχείου (Κουτσουράκη, 2016).

Συνολικά η υποχρεώσεις για παραχωρήσεις καταλυμάτων έχουν και γνωρίσματα νομικής φύσεως και το αντικείμενο στο οποίο δραστηριοποιούνται είναι παροχή ορισμένη κατά γένος. Αυτό μπορεί να συμβεί διότι πέρα από τον τύπο καταλύματος που έχει προσδιοριστεί στην αρχική σύμβαση, στον τύπο αυτό δεν υπάγεται μόνο ένα κατάλυμα άλλα ένας μεγάλος αριθμός, ο οποίος συμφωνεί με τα γενικά χαρακτηριστικά του κάθε τύπου. Επιπροσθέτως, αποτελεί ενοχή καταχρηστικού γένους μιας και τα δωμάτιο σε ένα ξενοδοχείο έχουν περιορισμένο αριθμό και αποτελεί γένος πολύ στενά οριοθετημένο το οποίο υπάρχει η πιθανότητα να εκλείψει. Βέβαια η συμφωνία παραχώρησης για την χρήση του καταλύματος έχει διάρκεια και δεν γίνεται να εκπληρωθεί στιγμιαία (Βάλβη, 2010).

Η ξενοδοχειακή σύμβαση σε περιπτώσεις αφορά εφάπαξ πελάτες, αλλά και εναλλασσόμενους, πράγμα που μπορεί να κυμάνει τη διάρκεια της σύμβασης να μην

ταυτίζεται πάντα με τη διάρκεια της εκπλήρωσης (ταυτίζεται στην περίπτωση των εφάπαξ πελατών). Η τελευταία εκπληρώνεται και αφορά στο χρόνο διαμονής του εκάστοτε πελάτη του πράκτορα στο κατάλυμα του ξενοδόχου. Είναι υποχρέωση απόλυτα ακριβόχρονης εκπλήρωσης. Το ξενοδοχείο παραχωρεί τις υπηρεσίες του στους πελάτες άμεσα και μέσα σε συμφωνημένα χρονικά όρια. Εκπλήρωση σε μεταγενέστερο χρόνο δεν νοείται. Τέλος, ως προς τα αντικείμενα της ορίζονται η παραχώρηση περισσότερων καταλυμάτων σε περισσότερους πελάτες του πράκτορα, οι οποίοι είθισται να εναλλάσσονται (Διβριώτη, 2015).

Συνεπώς, στα πλαίσια της ξενοδοχειακής σύμβασης, οι ξενοδόχοι αναλαμβάνει υποχρέωση για πολλαπλές επιμέρους παροχές, ισάριθμες με τα καταλύματα που παραχωρεί σε ημερήσια βάση σε πελάτες του πράκτορα. Αποτελεί υποχρέωση του εκάστοτε αυτοτελή παρόχου και όχι μίας ενιαίας διαιρετής παροχής. Φυσικά όμως αποτελεί χρονικά διαιρετή παροχή αφού για να ολοκληρωθεί απαιτείται κάποια χρονική περίοδος. Τέλος μπορεί να νοηθεί αλλά δεν επιτρέπεται η μη ολοκλήρωση της χρονικής περιόδου της παροχής αλλά και όλων των επιμερών παροχών όπως αυτό είναι αυτονόητο πως δεν νοείται και σε φυσικά αντικείμενα (Radolovic, 2011).

Οι εμπράγματα σχέσεις που αφορούν το κατάλυμα, αλλά και τους χώρους αυτού διαμορφώνονται με το που εκπληρωθεί η βασική παροχή του ξενοδοχείου προς τους πελάτες με βάση την σύμβαση που έχει γίνει με τον ταξιδιωτικό πράκτορα. Ο ξενοδόχος έχει την απόλυτη επίβλεψη της ξενοδοχειακής μονάδας και έχει ως υποχρέωση την διατήρηση της νομής σε όλες τους τις παροχές. Με το που κλείσουν την συμφωνία οι πελάτες των ξενοδοχείων γίνονται άμεσα προσωρινοί κάτοχοι των διαμερισμάτων και συγκάτοικοι με τους υπόλοιπους πελάτες. Με βάση το άρθρο 980 § 1 ΑΚ44 ορίζεται η νομή στα δωμάτια και έχει ως εξής: «Στην περίπτωση που εκμεταλλεύεται το ξενοδοχείο πρόσωπο τρίτο, εκτός του ξενοδόχου, όπως για παράδειγμα ένας μισθωτής ή ένας manager, τότε το τρίτο αυτό πρόσωπο καθίσταται κάτοχος, και όχι νομέας. Στην περίπτωση μάλιστα που το τρίτο πρόσωπο έχει συνάψει ξενοδοχειακή σύμβαση και δέχεται πελάτες του τουριστικού πράκτορα, τότε οι πελάτες θεωρούνται άμεσοι κάτοχοι, ενώ το τρίτο πρόσωπο έχει έμμεση κατοχή. Τέλος, οι εργαζόμενοι της ξενοδοχειακής μονάδας ενεργούν με την ιδιότητα ως βοηθοί νομής για το νομέα - ξενοδόχο» (Κουτσοιράκη, 2016).



Σε μία ξενοδοχειακή σύμβαση, οι ξενοδόχοι συμφωνούν στην παραχώρηση της χρήσης του καταλύματος σε πελάτες, καθ' υπόδειξη του τουριστικού πράκτορα, ο οποίος φυσικά δεν έχει δικαίωμα στην χρήση των καταλυμάτων αλλά είναι και υποχρεωμένος να προσφερθούν στον πελάτη του οι υπηρεσίες και ότι άλλο έχει συμφωνηθεί στην σύμβαση. Το έγγραφο αυτό υποδεικνύει τα δικαιώματα που έχει ο πελάτης και την δυνατότητα του να απαιτήσει την εκπλήρωση των δικαιωμάτων αυτών (Radolovic, 2011). Ο πελάτης με την άφιξή του στο ξενοδοχείο παραδίδει τη διατακτική στον ξενοδόχο, η οποία αναγράφει τη διάρκεια διαμονής του, καθώς και ο τύπος του δωματίου που πρέπει να του παραχωρηθεί και με το τρόπο αυτό πραγματοποιείται η ολοκλήρωση της υπόδειξης από τον πελάτη στον τουριστικό πράκτορα και τέλος στον ξενοδόχο ενώ ο ξενοδόχος διατηρεί τις διατακτικές ως αποδεικτικό εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του και στην συνέχεια το στέλνει στον τουριστικό πράκτορα (Διβριώτη, 2015).. Ένας άλλος τρόπος με τον οποίο μπορεί υποδειχθεί και να γνωστοποιηθεί στους πελάτες από τους τουριστικούς πράκτορες είναι η αποστολή από τους ίδιους μίας λίστα η οποία περιέχει τα ονόματα από τους πελάτες στους οποίους θα γίνει παραχώρηση της χρήσης του καταλύματος. Η παραπάνω διαδικασία έχει και άλλα ονόματα όπως για παράδειγμα rooming ή arrival list, στην οποία αναγράφεται, εκτός του ονόματος, ο τύπος του καταλύματος και η διάρκεια διαμονής. Συνδυαστική χρήση και των δυο δεν αποκλείεται, ούτε απαγορεύεται (Βάλβη, 2010).

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω στις ξενοδοχειακές συμβάσεις οι πράκτορες συμφωνούν με τους ξενοδόχους πως η χρήση στα καταλύματα μπορούν να την κάνουν τρίτοι αν και εφόσον έχει γίνει η σχετική υπόδειξη. Έτσι υπάρχει η δυνατότητα από την μεριά του τουριστικού πράκτορα να καθορίσει άμεσα τα άτομα τα οποία θα κάνουν χρήση των δωματίων αλλά μπορεί να τα καθορίσει και έμμεσα με το να βάλει έναν αντιπρόσωπο ο οποίος πρέπει να παραχωρήσει το κατάλυμα προς χρήση. Επίσης όταν έχει να κάνει με δωμάτιο το οποίο δέχεται παραπάνω κλίνες τότε οι τουριστικοί πράκτορες πρέπει να παραδώσουν διατακτική στους πελάτες τους οι οποίοι με την σειρά τους όταν εισέρχονται στο ξενοδοχείο μπορούν να υποδείξουν τα άτομα τα οποία θα μείνουν μαζί τους στο δωμάτιο. Για παράδειγμα, ένας σύζυγος χρησιμοποιεί ένα ταξιδιωτικό γραφείο για να κάνει κράτηση σε ξενοδοχείο για την τετραμελή οικογένειά του. Το ταξιδιωτικό γραφείο μπορεί να εκδώσει ένα ενιαίο κουπόνι στο όνομα του υπεύθυνου για την κράτηση. Το άτομο που έλαβε το κουπόνι θα ορίσει τους άλλους

τρεις επισκέπτες να μείνουν στο καθορισμένο δωμάτιο όταν φτάσουν στο ξενοδοχείο. Με αυτόν τον τρόπο, ο ξεναγός υποδεικνύει έναν πελάτη προσωπικά και έμμεσα υποδεικνύει τους άλλους τρεις μέσω αυτού".

Το δικαίωμα χρήσης του καταλύματος παραχωρείται σε όσους αναφέρονται συγκεκριμένα, όπως τα άλλα τρία άτομα στο παραπάνω παράδειγμα. Εάν η ευθύνη του ξενοδόχου αποσβένεται άμεσα σε αυτόν που αναφέρεται, ο πελάτης αυτός μπορεί να επιλέξει να επεκτείνει την απόσβεση και στους άλλους που υποδεικνύονται.

Τρεις περιπτώσεις δίνουν στον ξενοδόχο το δικαίωμα να αρνηθεί την παραχώρηση της χρήσης του καταλύματος, όπως αναφέρεται στο άρθρο 1 § 2 του κανονισμού. Η ρήτρα αυτή ισχύει για τις ξενοδοχειακές συμβάσεις καθώς και για τις συμβάσεις που αφορούν τη φιλοξενία, στις οποίες ο ταξιδιωτικός πράκτορας συνάπτει σύμβαση και όχι απευθείας ο πελάτης. Αυτοί οι κίνδυνοι προκύπτουν από την πραγματική διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο και όχι από μια νομική συμφωνία μεταξύ του ξενοδόχου και του ταξιδιωτικού πράκτορα. Η ρήτρα αυτή εξυπηρετεί τη διασφάλιση των έννομων συμφερόντων του ξενοδόχου και των άλλων πελατών της επιχείρησης, καθώς ενδέχεται να τεθούν σε κίνδυνο σε περίπτωση που κάποιος που πληροί τις προϋποθέσεις για μία από τις τρεις εξαιρέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 1 § 2 του κανονισμού επιλέξει να παραμείνει εκεί (Κουτσουράκη, 2016).

Ο ξενοδόχος είναι σε θέση να αποτρέψει πιθανές ζημιές στην περιουσία του, την ενόχληση των άλλων πελατών, ακόμη και κινδύνους για την υγεία, διώχνοντας όσους εμπίπτουν σε αυτές τις κατηγορίες. Από τη στιγμή που οι πελάτες εμπίπτουν σε μία από τις κατηγορίες που απαριθμούνται στο άρθρο 1 § 2 του κανονισμού -δηλαδή, εάν υπάρχει μια επιπόλαιη ερμηνεία του όρου μίσθωση- ο ξενοδόχος δικαιούται να αρνηθεί να παραχωρήσει τη χρήση του καταλύματος στους πελάτες που κατονομάζει ο ταξιδιωτικός πράκτορας (Radolovic, 2011).

Για να γίνω πιο συγκεκριμένος, η πρώτη εξαίρεση που αναφέρεται στο άρθρο 1 § 2 του κανονισμού αφορά καταστάσεις στις οποίες ο πελάτης είναι εμφανώς άρρωστος. Για λόγους προστασίας της υγείας των άλλων πελατών του και, κατά συνέπεια, των δικών του συμφερόντων, ο ξενοδόχος δικαιούται να απορρίψει έναν άρρωστο πελάτη. Φυσικά, είναι σημαντικό να διευκρινιστεί τι ακριβώς εννοείται με τον όρο "εμφανώς άρρωστος". Για τη διασφάλιση της υγείας των πολιτών, "οποιαδήποτε ασθένεια δεν θεωρείται ασθένεια, εκτός αν είναι μεταδοτική. Ωστόσο,

τα σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα εξαιρούνται από αυτή την ομάδα, καθώς η παρουσία ενός μόνο άρρωστου επισκέπτη δεν θέτει σε κίνδυνο την υγεία των άλλων επισκεπτών (Valvi, 2010).

Οι εποχικοί ιοί δεν θεωρούνται μεταδοτικές ασθένειες επειδή δεν οδηγούν σε νοσηλεία και δεν προκαλούν σοβαρές ανησυχίες. Σε αυτό το πλαίσιο, μεταδοτικές ασθένειες είναι εκείνες που ενέχουν σημαντικό κίνδυνο για την υγεία του ασθενούς και έχουν μεγάλη πιθανότητα μετάδοσης. Διαθέτουν επίσης σημάδια που θα μπορούσαν να κάνουν ακόμη και το μη εκπαιδευμένο ιατρικό προσωπικό, όπως οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία, να αντιληφθεί την παρουσία τους. Για να το θέσουμε αλλιώς, αναφέρονται πανδημίες ή επιδημίες όπως το SARS ή ο Έμπολα και οι υγειονομικές αρχές γνωρίζουν τα συμπτώματα τόσο στην πληγείσα χώρα όσο και στο άτομο" (Διβριώτη, 2015).

Είναι σημαντικό να γίνει διάκριση μεταξύ των ψυχικών ασθενειών και στα ακόλουθα. Αυτές δεν είναι μολυσματικές ασθένειες και αν ένα άτομο έχει απλώς προβλήματα ψυχικής υγείας, δεν υπάρχει καμία δικαιολογία για το ξενοδοχείο να του αρνηθεί το δωμάτιο. Μόνο σε περιπτώσεις που η ψυχική κατάσταση ενός φιλοξενούμενου αποτελεί κίνδυνο για τους άλλους επισκέπτες του ξενοδοχείου, ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί τη διαμονή του. Φυσικά, για να συμβεί αυτό, απαιτείται τεκμηρίωση του επιπέδου ψυχικής ασθένειας του πελάτη (Divrioti, 2015).

Οι πελάτες που βρίσκονται σε κατάσταση μέθης αποτελούν αντικείμενο της δεύτερης εξαίρεσης από τον κανονισμό, όπως αναφέρεται στο άρθρο 1 § 2. "Η εξαίρεση αυτή αποσκοπεί στο να διατηρηθεί η τάξη στο χώρο και να μην ενοχλούνται άλλοι επισκέπτες. Η εξαίρεση αυτή εφαρμόζεται εάν ένας επισκέπτης φαίνεται να βρίσκεται υπό την επίρεια ναρκωτικών ουσιών και είναι προφανές ότι θα μπορούσε να διαταράξει τους άλλους επισκέπτες και την ησυχία στο ακίνητο. Για το χρονικό διάστημα που ο πελάτης βρίσκεται σε κατάσταση μέθης ή υπό την επίδραση ναρκωτικών ουσιών, ο ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να του παραχωρήσει το κατάλυμα". Σύμφωνα με την Κουτσουράκη (2016).

Η βρωμιά των πελατών, η οποία είναι πιθανό να δημιουργήσει ερμηνευτικά ζητήματα, αποτελεί τη δεύτερη και τρίτη εξαίρεση από την προαναφερθείσα ρήτρα. Ο σκοπός της ρύθμισης αυτής είναι η διατήρηση της καθαριότητας των δωματίων και των εν γένει χώρων του ξενοδοχείου. Η ρήτρα πρέπει να ερμηνεύεται ως εξής: "Στην πραγματική ερμηνεία θα πρέπει να περιλαμβάνονται μόνο ακραίες περιπτώσεις, όπου

από τη ρύπανση (= βρωμιά) του πελάτη προκύπτει σημαντικός κίνδυνος τόσο για τους υπόλοιπους ενοίκους όσο και για τον ίδιο τον ξενοδόχο, λόγω του γεγονότος ότι προκαλεί εστίες μόλυνσης στο δωμάτιο που χρησιμοποιεί ή στους κοινόχρηστους χώρους". Στο Valeri (2010).

Η διάρκεια και η περίοδος εκτέλεσης των ξενοδοχειακών συμβάσεων είναι κρίσιμα στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη. Ο χρόνος εκπλήρωσης της ξενοδοχειακής σύμβασης και ο ατομικός χρόνος εξυπηρέτησης δεν συμπίπτουν, καθώς οι πράκτορες αποστέλλουν εκ περιτροπής καταναλωτές. επιπλέον, "η απαίτηση του πράκτορα καθίσταται απαιτητή κατά την έναρξη της εκτέλεσης της σύμβασης, δηλαδή την πρώτη συμφωνημένη ημερομηνία άφιξης του πελάτη, ενώ η ανεξάρτητη απαίτηση του πελάτη κατά του ξενοδόχου καθίσταται απαιτητή κατά την ημερομηνία άφιξης που υποδεικνύει ο πράκτορας στον ξενοδόχο σε σχέση με τον εν λόγω πελάτη" (Διβριώτη, 2015, σ. 1).

Προχωρώντας, όσον αφορά τους χρόνους, ισχύουν τα εξής. Εάν ο πελάτης παραμείνει πέραν αυτού του σημείου και μέχρι τη δέκατη όγδοη ώρα, θα κληθεί να καταβάλει το μισό του ενοικίου. Εάν ο πελάτης παραμείνει περισσότερο από δεκαοκτώ ώρες, θα κληθεί να πληρώσει ολόκληρο το ενοίκιο μιας ημέρας. Το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να αφαιρέσει τις τσάντες από το δωμάτιο εάν ο πελάτης αρνηθεί. Από την Κουτσουράκη (2016).

Ο καθορισμός της ώρας είναι τόσο ακριβής επειδή, ανεξάρτητα από το είδος της σύμβασης που έχουν, οι ξενοδόχοι είναι υποχρεωμένοι να ετοιμάζουν τους χώρους για την επόμενη ομάδα πελατών. Ο κώδικας δεοντολογίας στο άρθρο 13 § 2, το οποίο ορίζει ότι το δωμάτιο πρέπει να έχει εκκενωθεί μέχρι το μεσημέρι της ημέρας αναχώρησης, υποστηρίζει αυτή την άποψη. Το ξενοδοχείο μπορεί να χρεώσει περισσότερο εάν το δωμάτιο κρατηθεί μετά το μεσημέρι της ημέρας αναχώρησης ή πριν από το μεσημέρι της ημέρας άφιξης. Ο τερματισμός νοείται σε σχέση με την υποχρέωση του ξενοδόχου να επιτρέψει στον πελάτη που έχει υποδείξει ο ταξιδιωτικός πράκτορας να χρησιμοποιήσει τα καταλύματα, και όχι σε σχέση με τη συνολική υποχρέωση του ξενοδόχου έναντι του τελευταίου (Διβριώτη, 2015).

### **3.6.4 Παρεπόμενες Υποχρεώσεις**

#### A. Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Οι ξενοδόχοι είναι υποχρεωμένοι να προσφέρουν στους πελάτες τους, ανεξαρτήτως της σύμβασης από την οποία προέρχονται, συγκεκριμένες υπηρεσίες. Με βάση την ΥΑ 216/2015 υπάρχουν οι ελάχιστες υπηρεσίες τις οποίες ένας ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να προσφέρει με βάση τα αστέρια του ξενοδοχείου του. Οι διατάξεις αυτές έχουν και διοικητικές κυρώσεις και αποτελούν αθέτηση της συμβατικής υποχρέωσης από μεριά των ξενοδόχων. Ο καθορισμός για τις παρεχόμενες υπηρεσίες έχει ως εξής: «Ο ξενοδόχος υποχρεούται να προσφέρει και τη χρήση των κοινόχρηστων χώρων, είτε δωρεάν είτε έναντι πρόσθετου τιμήματος. Επιπλέον, ο ξενοδόχος πρέπει να προσφέρει τις υπηρεσίες που διαφημίζει ότι έχει, κατά το άρθρο 1 § 1 του Κανονισμού, το οποίο ορίζει ότι « Ο ξενοδόχος υποχρεούται να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου του σε κάθε πελάτη, να διαθέτει και να παρέχει πράγματι όσες ανέσεις διαφημίζει για το ξενοδοχείο του π.χ. κολυμβητική δεξαμενή, αθλοπαιδιές, νυκτ. κέντρο, ομπρέλες, ανάκλιτρα, αμμώδη ακτή κλπ» (Κόγια, 2017).

#### B. Υποχρέωση Προστασίας

Ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να προστατεύει τους πελάτες του με βάση το άρθρο 288 ΑΚ. Κυρίως, όπως έχει αναφερθεί από συγγραφείς του κλάδου: «Ουσιαστικά η υποχρέωση προστασίας ενέχεται για τα απόλυτα δικαιώματα των πελατών, και η αποφυγή προσβολής τους, γι' αυτό άλλωστε ο ξενοδόχος έχει δικαίωμα ένστασης, με το οποίο αρνείται την παράδοση του καταλύματος σε πελάτη. Εκτός αυτών, οφείλει να λάβει μέτρα για την πρόληψη καταστάσεων που μπορούν να βλάψουν με κάποιον τρόπο τον πελάτη. Ως τέτοια παρουσιάζονται η ύπαρξη καμερών στο χώρο του ξενοδοχείου, ο έλεγχος της εισόδου- εξόδου για να γνωστοποιείται στον ξενοδόχο αν εισέρχονται στο χώρο του ξενοδοχείου άτομα μη ένοικοι, η παράδοση κλειδιού ενός δωματίου μόνο στους διαμένοντες και όχι σε τρίτα πρόσωπα, καθώς επίσης να έχει λάβει κάποια άλλα μέτρα, όπως αντιολισθητικές ταινίες στα κλιμακοστάσια, πόρτες που ασφαλίζουν για ηλεκτροπίνακες, μηχανοστάσια,

δεξαμενές νερού κτλ. Επίσης, θα πρέπει να τηρεί τα μέτρα ασφαλείας ως προς την πυρασφάλεια, τη κολυμβητική δεξαμενή βάσει ισχυόντων εθνικών νόμων. Σε περίπτωση προσβολής των απολύτων δικαιωμάτων θεωρείται παράνομη συμπεριφορά κατά το άρθρο 914 ΑΚ για τις αδικοπραξίες» (Μπίτσιου, 2016).

#### Γ. Υποχρέωση πίστης - μη ανταγωνισμού

Με βάση το άρθρο 7 § 2 από τον κώδικα συμπεριφοράς ορίζονται τα εξής: «Το ξενοδοχείο θα απέχει από το να παρακινεί τον πελάτη να συμβληθεί απευθείας μαζί του, για παράδειγμα, προσκαλώντας τον να κάνει απευθείας κρατήσεις στο μέλλον». Επίσης με βάση το άρθρο 22 § 3 από τον κώδικα πρακτικής ορίζεται πως: «ούτε ο ξενοδόχος ούτε ο τουριστικός πράκτορας πρέπει να ενεργούν με τρόπο τέτοιο που να υπονομεύουν το κύρος ή την επαγγελματική φήμη του άλλου μέρους, ή την ποιότητα των υπηρεσιών που αυτό προσφέρει. Αν και οι διατάξεις του Κώδικα Πρακτικής δεν αποτελούν κανόνες δικαίου, για να αποκτήσουν νομική υπόσταση μπορεί να τις βασίσει κανείς στο άρθρο 288 ΑΚ» (Χατζηδημητρίου, 2017).

Κάθε ξενοδόχος δηλαδή είναι υποχρεωμένος να μην υπονομεύει καμία επαγγελματική δραστηριότητα με τουριστικούς πράκτορες για την παρακίνηση των πελατών και με σκοπό την απευθείας κατάρτιση σύναψης. Έτσι μπορεί να γίνει αποφυγή της μεσολάβησης του τουριστικού πράκτορα και της δυσφήμισης του ξενοδοχείου και του ίδιου του τουριστικού πράκτορα. Πιο απλά, οι ξενοδόχοι είναι υποχρεωμένοι να ανταγωνίζονται και να έχουν σχέση πίστης με τους τουριστικούς πράκτορες πράγμα που φυσικά δεν σημαίνει πως είναι υποχρεωμένοι να συνεργάζονται μόνο με έναν τουριστικό πράκτορα διότι οι ρήτρες αποκλειστικότητας είναι άκυρες κατά το άρθρο 1 § 3 του Κανονισμού 55 (Χατζηδημητρίου, 2017).

#### Δ. Λοιπές Παρεπόμενες Υποχρεώσεις

Οι υποχρεώσεις που προβλέπονται στα άρθρα 950 και 951 ΑΚ<sup>56</sup>, θεωρούνται ως παρεπόμενες υποχρεώσεις του ξενοδόχου: «Ο ξενοδόχος υποχρεούται να αντικαταστήσει ότι έχει φθαρεί από τη συνήθη χρήση, καθώς και να αναπληρώσει όλα τα αναλώσιμα, με τα έξοδα να βαραινούν τον ίδιο». Δηλαδή κάθε ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να καταβάλει τα γενικά κόστη, που βαραινούν το μίσθιο. Μπορεί να

υπάρξει συμφωνία μεταξύ των μερών, μεταξύ δηλαδή ξενοδόχου και τουριστικού πράκτορα, για διαφορετική κατανομή αποπληρωμής αυτών των εξόδων (Κόγια, 2017).

### **3.6.5 Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Πράκτορα**

#### Προ συμβατικό Στάδιο

Κατά το προ συμβατικό στάδιο ο πράκτορας είναι υποχρεωμένος να εφαρμόζει και να διατηρεί την αρχή της καλής πίστης (197 ΑΚ) κ άθολη την διάρκεια της σύναψης μίας ξενοδοχειακής σύμβασης κατά την οποία επίσης ισχύει *mutatis mutandis* με τις υποχρεώσεις του ξενοδόχου στο προ συμβατικό στάδιο. Επιπλέον εξειδικευμένες πληροφορίες των προ συμβατικών υποχρεώσεων των τουριστικών πρακτόρων προς τους ξενοδόχους με βάση του κώδικες συμπεριφοράς και πρακτικής δεν υπάρχουν (Loukoroulos, 2013). Ακόμα και το άρθρο 9 § 1 του Κώδικα Συμπεριφοράς αναφέρει πως: «για λεπτομερειακή πληροφόρηση του ξενοδόχου από τον τουριστικό πράκτορα για τις υπηρεσίες που θέλει να λάβουν οι πελάτες του, εμπίπτει στη γενικότερη υποχρέωση για διαφώτιση του άλλου μέρους, και δεν προσθέτει κάτι επιπλέον. Δεν προκύπτει καμία παρεπόμενη υποχρέωση από το άρθρο 197 ΑΚ με ειδικότερο περιεχόμενο, που να αποσαφηνίζει τη διατύπωση της δήλωσης βούλησης του τουριστικού πράκτορα, για τις παρεπόμενες υπηρεσίες που θα ενταχθούν στη σύμβαση. Τέλος, δεν προκύπτει ασάφεια για τις παρεπόμενες υπηρεσίες, ως προς το είδος και την ποιότητά τους, εξαιτίας της ερμηνείας της σύμβασης σύμφωνα με τα άρθρα 173 και 200 ΑΚ» (Loukoroulos, 2013).

#### Συμβατικό Στάδιο

Οι κύριες υποχρεώσεις προς τις συμβάσεις που έχουν οι τουριστικοί πράκτορες προκύπτουν από τις ξενοδοχειακές συμβάσεις και είναι κυρίως το τίμημα που έχει συμφωνηθεί προς τον ξενοδόχο. Στις περισσότερες περιπτώσεις η συμφωνία δεν βασίζεται στο σύνολο του κόστους αλλά στο κόστος αν ημέρα διαμονής και ανά

δωμάτιο. Το συνολικό κόστος λοιπόν βγαίνει από το άθροισμα των παραπάνω μαζί με τις επιπλέον παροχές που μπορεί να έχει επιλέξει ο εκάστοτε πελάτης (Τουλή, 2021).

Οι συμβάσεις allotment βασίζονται στην οφειλή του τιμήματος κατώτατου ορίου από τον τουριστικό πράκτορα. Στην περίπτωση του δικαιώματος προαίρεσης ισχύουν τα «ανωτέρω για τα δωμάτιο έως τον κατώτατο αριθμό, καθώς για τον αριθμό των επιπλέον δωματίων που τελικά έκανε χρήση. Αν δεν κάνει χρήση του δικαιώματος προαίρεσης, οφείλει το συμφωνηθέν ποσό μόνο για τα κατώτατο όριο. Αν αυτό το κατώτατο όριο είναι μηδενικό, τότε δεν οφείλει κάτι στον ξενοδόχο» (Τουλή, 2021).

Στις περισσότερες περιπτώσεις ξενοδοχειακών συμβάσεων γίνεται συμφωνία για το νόμισμα το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την πληρωμή. Με βάση την χώρα προέλευσης του νομίσματος ακολουθείται και το δίκαιο της αντίστοιχης χώρας. Με βάση την νομιναλιστική αρχή για τις εκπληρώσεις των χρηματικών ενοχών έχει σημασία η ονομαστική και όχι η πραγματική αγοραστική αξία του νομίσματος με βάση το άρθρο 1 § 2 του ν. 2842/ 2000. Κράτη όπως Γαλλία, Ιταλία κ.τ.λ. δέχονται την νομιναλιστική αρχή και είναι κομμάτι του κοινού νόμου διέποντας και ενοχές με χρηματικό περιεχόμενο σε πολλές τάξεις εντός του νόμου. Με βάση το άρθρο 388 ΑΚ για να ισχύει η αγοραστική αξία απαιτείται δικαστική απόφαση ή η συμφωνία των μερών (Στεργιοπούλου, 2018).

#### Α. Υπόχρεο πρόσωπο

Οι τουριστικοί πράκτορες είναι τα υπόχρεα πρόσωπα τα οποία καταβάλουν το τίμημα του ξενοδοχείου. Στο άρθρο 10 § 2 από τον κώδικα συμπεριφοράς ορίζεται «Αν, υπεύθυνος για την πληρωμή είναι πράκτορας διαφορετικός από αυτόν που σύναψε τη σύμβαση, και οι δύο πράκτορες θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνοι, εκτός εάν καθορίζεται διαφορετικά στη σύμβαση». Οι τουριστικοί πράκτορες μπορούν να προβούν σε καταρτίσεις ξενοδοχειακών συμβάσεων με την βοήθεια αντιπροσώπων, οι οποίοι αποτελούν και αυτοί τουριστικούς πράκτορες. Σε αυτή την περίπτωση την ευθύνη της σύμβασης την έχει ο τουριστικός πράκτορας και όχι οι αντιπρόσωποι (Διαμεσολαβητής, 2013).

Στην περίπτωση όμως κατά την οποία ο αντιπρόσωπος πραγματοποιήσει σύμβαση για τον εαυτό του και όχι εκ μέρους ενός άλλου τουριστικού πράκτορα τότε



μπαίνει σε εφαρμογή το άρθρο 10 § 2 που αναφέρει ο κώδικας συμπεριφοράς. Για τον λόγο όμως πως ο κώδικας συμπεριφοράς δεν αποτελεί κανόνες δικαίου γίνεται εφαρμογή της διάταξης από το άρθρο 480 ΑΚ και έτσι ξεκαθαρίζεται η ακριβής έκταση που οφείλει ο τουριστικός πράκτορας στον ξενοδόχο. Γίνεται εφαρμογή του συγκεκριμένου άρθρου διότι το μίσθωμα είναι διαιρετή παροχή και σε περιπτώσεις αμφιβολίας η ενοχή διαιρείται. Με βάση των αριθμό καταλυμάτων από τις συμβάσεις τροποποιείται και ο οφειλή. Στην περίπτωση που δεν έχει οριστεί ακριβώς πια καταλύματα ήταν προς χρήση τότε η ευθύνη μοιράζεται ισόποσα ανάμεσα στους δύο τουριστικούς πράκτορες και εφαρμόζεται ερμηνευτικά η διάταξη από το άρθρο 480 § 2 ΑΚ. Σε περίπτωση επίσης συμβατής πρόβλεψης ενοχή λογίζεται εις ολόκληρόν (Διαμεσολαβητής, 2013).

Υπάρχουν και άλλες περιπτώσεις κατά τις οποίες το ποσό το οποίο οφείλει ο τουριστικός πράκτορας πληρώνεται στον πελάτη. Αυτό έχει την δυνατότητα να προκύψει από συμφωνία που πραγματοποιείται ανάμεσα σε τουριστικούς πράκτορες και τους πελάτες με αποτέλεσμα ο πελάτης να βοηθάει το πράκτορα να εκπληρώσει τα καθήκοντα του ( 334 ΑΚ ). Αυτή η δυνατότητα προβλέπεται και από το άρθρο 10 § 1 από τον Κώδικα Συμπεριφοράς «Ο πράκτορας που έχει συνάψει τη ξενοδοχειακή σύμβαση είναι υπεύθυνος για την πληρωμή των υπηρεσιών που έχουν καθοριστεί, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ότι το τιμολόγιο θα πληρωθεί απευθείας από τον πελάτη» (Ζαχαράκης και συν., 2016).

Επίσης ανεξάρτητα από το άρθρο 11 § 7 του κώδικα συμπεριφοράς το οποίο προβλέπει πως: «Αν η προκαταβολή που έχει καταβληθεί από τον ταξιδιωτικό πράκτορα δεν επαρκεί για να καλύψει το συνολικό ποσό του λογαριασμού, ο ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να εισπράξει το τη διαφορά του λογαριασμού απευθείας από τον πελάτη, εκτός εάν ο πράκτορας αποδέχεται την ευθύνη για το σύνολο του ποσού» οι διατάξεις του άρθρου μπορούν να θεωρηθούν ατυχής και ν μην εφαρμοστούν. Όταν ένας τουριστικός πράκτορας έχει συμφωνήσει με έναν ξενοδόχο τότε ο ίδιος αποδέχεται την ευθύνη του συνολικού ποσού (Ζαχαράκης και συν., 2016).

Ο τουριστικός πράκτορας δεν είναι υποχρεωμένος να καταθέσει ο ίδιος το μίσθωμα στην μοναδική περίπτωση κατά την οποία ο ίδιος έχει ενεργήσει ως άμεσος αντιπρόσωπος για κάποιον πελάτη. Έτσι αποτελεί σύμβαση ξενίας και όχι ξενοδοχειακή σύμβαση. Ως αναφορά την παραχώρηση χρήσης για χώρους στους

οποίους απαιτείται επιπλέον αμοιβή, αποτελεί ειδική αυτόνομη σύμβαση ανάμεσα σε πελάτες και ξενοδόχους και έτσι ο πελάτης οφείλει να καταβάλει το κόστος (Ζαχαράκης και συν., 2016).

### B. Χρόνος καταβολής μισθώματος

Η διάταξη από το άρθρο 19 § 1 των κανονισμών αναφέρει : «Οι λογαριασμοί πελατών εισπράττονται συνήθως κάθε εβδομάδα. Ο ξενοδόχος όμως δικαιούται να ζητήσει την εξόφλησή τους και καθημερινώς» έχει θεωρηθεί ατυχής και χρησιμοποιείται κυρίως σε συμβάσεις ξενίας. όπου ουσιαστικά καθίσταται ημερησίως ληξιπρόθεσμη η απαίτησή του ξενοδόχου να εξοφλήσει, και αποτελεί κανόνα ενδοτικού δικαίου. Έτσι μπορεί να προκύψει πως δεν υφίσταται άμεση ρύθμιση για την ξενοδοχειακή σύμβαση, και εφαρμόζεται η διάταξη της 595 ΑΚ, για το ληξιπρόθεσμο της οφειλής του τουριστικού πράκτορα έναντι του ξενοδόχου, σύμφωνα με την οποία ο ξενοδόχος προ εκπληρώνει την υποχρέωσή του στον τουριστικό πράκτορα, καθώς η υποχρέωση του τουριστικού πράκτορα για καταβολή καθίσταται ληξιπρόθεσμη με τη λήξη της σύμβασης. Αρωγός διάταξη αποτελεί η 323 ΑΚ, κατά την οποία «θα πρέπει να εξεταστεί η φύση της ενοχικής σχέσης, πριν εξεταστεί η διάταξη του ενδοτικού δικαίου, για την εύρεση του χρόνου του ληξιπρόθεσμου» (Κόγια, 2017).

Στα πολυτελή ξενοδοχεία ο τουριστικός πράκτορας έχει ληξιπρόθεσμη υποχρέωση στο τέλος των περιόδων κατά τις οποίες λειτουργούν τα ξενοδοχεία. «Αν για παράδειγμα το ξενοδοχείο λειτουργεί Απρίλιο με Οκτώβριο, τότε καθίσταται ληξιπρόθεσμη η υποχρέωση καταβολής του οφειλόμενου ποσού την τελευταία μέρα του Οκτωβρίου. Γίνεται βέβαια τα μέρη να συμφωνήσουν άλλη χρονική στιγμή ως ληξιπρόθεσμο, ή να συμφωνήσουν σε τμηματική καταβολή σε ορισμένα χρονικά διαστήματα. Το άρθρο 11 § 2 εδ. β του Κώδικα Συμπεριφοράς που αναφέρει ως ληξιπρόθεσμο τις 30 ημέρες, δεν έχει δεσμευτική ισχύ. Αν δεν έχει συμφωνηθεί χρονικό περιθώριο, τα τιμολόγια πρέπει να εξοφλούνται μέσα σε 30 ημέρες από την παραλαβή τους» (Κόγια, 2017).

### Γ. Το δικαίωμα προκαταβολής

Το άρθρο 12 § 1 του κανονισμού ορίζει ότι ο ξενοδόχος "δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή αντί της δέσμευσης μέχρι το 25% του συνολικού ποσού που προκύπτει από τη συναφθείσα σύμβαση", γεγονός που αποτελεί απόκλιση από την εφαρμογή του άρθρου 595 ΑΚ για τις ληξιπρόθεσμες πληρωμές. Η ρήτρα αυτή καλύπτει όλες τις ξενοδοχειακές συμβάσεις, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων ανάληψης υποχρεώσεων και κατανομής. Επομένως, μετά τη σύνταξη της ξενοδοχειακής σύμβασης και στην περίπτωση που δεν ορίζονται άλλες πράξεις στη σύμβαση ξενοδοχείου, ο ξενοδόχος μπορεί να ζητήσει προκαταβολή ύψους 25% του συνολικού συμφωνηθέντος τιμήματος (Κλεμπετσιάνης, 2007).

Από την ημερομηνία υπογραφής του συμβολαίου μέχρι την εμφάνιση του πράκτορα στο ξενοδοχείο, η προκαταβολή πρέπει να καταβληθεί. Όταν η σύμβαση τερματιστεί, το υπόλοιπο ποσό είναι απαιτητό. Καθώς συνηθίζεται τα μέρη να καθορίζουν στη σύμβαση πότε θα γίνονται κάθε φορά οι πληρωμές, η πρακτική αυτή δεν ακολουθείται στην πραγματικότητα. Επιπλέον, επειδή η διάταξη 12 § 1 του κανονισμού είναι ενδοτικού δικαίου, μπορεί να μη συμφωνηθεί καθόλου προκαταβολή ή το ποσοστό της να διαφέρει.

Η δέσμευση αντικαθίσταται από την προκαταβολή σύμφωνα με το άρθρο 12 § 1 του Κανονισμού. Στην πραγματικότητα, πρόκειται για δέσμευση, διότι το άρθρο 401 ΑΚ την ορίζει ως εγγύηση. Για να πραγματοποιηθεί μια δέσμευση πρέπει να συναφθεί σύμβαση, και αν ο ξενοδόχος αθετήσει τους όρους της συμφωνίας, θα πρέπει να επιστρέψει στον ταξιδιωτικό πράκτορα το διπλάσιο του συμφωνηθέντος ποσού. Όσον αφορά επίσης τις εγγυήσεις, αν όλα πάνε σύμφωνα με το σχέδιο, οι εκμισθωτές θα πρέπει να επιστρέψουν στον μισθωτή τα χρήματα που δόθηκαν σύμφωνα με τη σύμβαση εγγύησης μόλις λήξει η μίσθωση. Επομένως, κατά την άποψη των ιδιοκτητών των ξενοδοχείων, πρέπει να καταβάλουν την προκαταβολή εντός του τόκου, και σε περίπτωση που οι tour operators αθετήσουν τις υποχρεώσεις τους, η προκαταβολή προστίθεται στην αποζημίωση που δικαιούνται οι ιδιοκτήτες των ξενοδοχείων (Κλεμπετσιάνης, 2007).

#### Δ. Δικαίωμα ακύρωσης

Με βάση με το άρθρο 13 § 1 του Κανονισμού «Τουριστικό Γραφείο ή Ταξιδιωτικός Οργανισμός δικαιούται να ακυρώσει μμέρος ή το σύνολο των

συμφωνημένων κλινών χωρίς την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, εφόσον αποδεδειγμένα ειδοποιηθεί ο ξενοδόχος είκοσι μία (21) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη συμφωνημένη άφιξη των πελατών (RELEASE PERIOD).» (Βάλβη, 2010).

### **3.6.6 Παρεπόμενες Υποχρεώσεις**

#### A. Υποχρέωση καλής χρήσης του μισθίου

Στην προκειμένη περίπτωση, η απαίτηση του άρθρου 288 ΑΚ, που αναφέρεται στην καλή πίστη κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας, εξειδικεύεται από το άρθρο 594 ΑΚ, το οποίο ορίζει ότι "ο εκμισθωτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει αμέσως τη μίσθωση και ταυτόχρονα να αξιώσει αποζημίωση, αν ο μισθωτής, παρά τις διαμαρτυρίες του εκμισθωτή, δεν μεταχειρίζεται τους μισθωμένους χώρους με επιμέλεια και σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα ή δεν συμπεριφέρεται όπως πρέπει έναντι των άλλων μισθωτών". Ανάλογη συνάφεια έχουν και οι ρήτρες 21 έως 25 του κανονισμού και οι ξενοδοχειακές συμβάσεις, οι οποίες εξετάζουν τις υποχρεώσεις του μισθωτή για καλή πίστη. Ο Κανονισμός έχει μεγαλύτερη ισχύ από τον 594 ΑΚ, αν και λειτουργεί παράλληλα με αυτόν (Λιμπιτσιούνη, 2019).

#### B. Υποχρέωση ενημέρωσης για ελαττώματα

Προκειμένου να γίνουν έγκαιρα αλλαγές για τον επόμενο πελάτη, οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να ενημερώνονται για τυχόν προβλήματα στα καταλύματα που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

Παρέχεται επίσης ένας ορισμός των απαιτούμενων πληροφοριών σε περίπτωση μολυσματικής ασθένειας, με βάση τη ρύθμιση από το άρθρο 25: "Σε περίπτωση εμφάνισης κρούσματος λοιμώδους νόσου, ο θεράπων ιατρός, η διεύθυνση του ξενοδοχείου και το αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα πρέπει να ειδοποιήσουν αμέσως το πλησιέστερο Κέντρο Υγείας". Οι μεταδοτικές ασθένειες είναι αυτές που έχουν μεγάλη πιθανότητα εξάπλωσης, επομένως οι γιατροί που τις θεραπεύουν έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν τους ξενοδόχους και οι επισκέπτες με τέτοιες ασθένειες έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν τους άλλους ξενοδόχους και τους πράκτορες με τους οποίους έχουν σύμβαση. Δεδομένου ότι αφορά τη δημόσια υγεία, αυτή η νομική υποχρέωση των πελατών δεν καλύπτεται από καμία σύμβαση (Μαρίνης, 2017).

### Γ. Υποχρέωση ανοχής επισκέψεων

Η τυποποιημένη ρήτρα μίσθωσης αναγνωρίζει το δικαίωμα του μισθωτή να εκτελεί εργασίες συντήρησης και επισκευής ή να είναι ανεκτικός στις επισκέψεις. Η υψηλότερη ευθύνη δεν ισχύει στις συμβάσεις ξενοδοχείων, με εξαίρεση τη ρήτρα που αφορά τον αριθμό των επισκέψεων που μπορεί να ανεχθεί ο ξενοδόχος, ενώ εξακολουθεί να εκπληρώνει τις δικές του υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένης της καθαριότητας και της συντήρησης των δωματίων (Λιμπιτσιούνη, 2019).

### Δ. Υποχρέωση πίστης- μη ανταγωνισμού

Παρόμοια με όσα αναφέρονται στο συγκρίσιμο καθήκον του ξενοδόχου, αλλά από την οπτική γωνία του ταξιδιωτικού πράκτορα προς τον ξενοδόχο, αφορά το καθήκον πίστης και αποχής από τον ανταγωνισμό μεταξύ του ξενοδόχου και του ταξιδιωτικού πράκτορα (Κόγια, 2017).

### Ε. Υποχρέωση απόδοσης του καταλύματος

Την ημέρα της αναχώρησής τους από το ξενοδοχείο, οι επισκέπτες υποχρεούνται να επιστρέψουν το κατάλυμα που κατέλαβαν. Κατά συνέπεια, λήγει η προκαθορισμένη χρονική περίοδος για την παραχώρηση της χρήσης των καταλυμάτων (Κόγια, 2017).

### ΣΤ. Λοιπές παρεπόμενες υποχρεώσεις

Οι τουριστικοί πράκτορες, μεταξύ άλλων, είναι υπόχρεοι «να μην συνάπτουν διαφορετικές ταυτόχρονες ξενοδοχειακές συμβάσεις για την παραμονή μεμονωμένων πελατών ή ομάδας πελατών», όπως ορίζει το άρθρο 9 § 2 του Κώδικα Συμπεριφοράς. Σε τέτοιες περιπτώσεις οι ξενοδόχοι μπορούν να ακυρώσουν τις κρατήσεις άνευ επιστροφής των χρημάτων που έχουν καταβληθεί για προκαταβολή. Ακόμη μία υποχρέωση των τουριστικών πρακτόρων είναι να μην χρεώνουν τα δωμάτια και τις

υπηρεσίες της σύμβασης παραπάνω από τις τιμές του ξενοδοχείου (Πακιουφάκη, 2011).

Επίσης οι τουριστικοί πράκτορες πρέπει να διαφημίζουν τις ξενοδοχειακές μονάδες για να φέρουν περισσότερους πελάτες. Το υλικό με το οποίο διαφημίζουν τις ξενοδοχειακές μονάδες πρέπει αναγκαστικά να φέρει την πραγματική εικόνα των ξενοδοχείων που διαφημίζουν ενώ εάν προβάλουν λάθος εικόνες μπορεί σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις να δυσφημίσει το ξενοδοχείο (Πακιουφάκη, 2011).

## 4. Ο ορισμός του ηλεκτρονικού τουρισμού

Όπως προαναφέραμε ο τουρισμός μπορεί να χαρακτηριστεί ως η σημαντικότερη βιομηχανία σε παγκόσμιο επίπεδο καθώς προσφέρει αύξηση των εσόδων και της εργασιακής απασχόλησης σε μια χώρα. Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει ραγδαία ανάπτυξη η οποία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως είναι, η αύξηση του ελεύθερου χρόνου, η βελτίωση του οικονομικού και του βιοτικού επιπέδου όλο και περισσότερου αριθμού κατοίκων του πλανήτη, η όλο και αυξανόμενη επιθυμία των ανθρώπων να ταξιδέψουν να ζήσουν διαφορετικές εμπειρίες (Steinbauer & Werthner, 2007).

Σήμερα στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης οι ανάγκες των τουριστών – πελατών διαφοροποιήθηκαν κατά πολύ σε σχέση με το παρελθόν. Σήμερα οι ίδιοι οι τουρίστες πριν απευθυνθούν σε κάποιο ειδικό για να τους βοηθήσει να διαλέξουν κάποιο τουριστικό προϊόν, αναζητούν από μόνοι τους πληροφόρηση για τα τουριστικά προϊόντα. Έτσι κρίθηκε αδήριτη η ανάγκη ανάπτυξης της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής (Sebastia et al., 2009).



Οι μη συνειδητοποιημένες ανάγκες οδήγησαν στην εξέλιξη των τεχνολογιών, σήμερα όλο και περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους και να προσελκύσουν νέους. Αυτός ο νέος τρόπος επιχειρηματικότητας ονομάστηκε e-tourism. Ο τουρισμός πρόκειται για μια από τις πιο σημαντικές βιομηχανίες Χωρών όπως αυτές της Μεσογείου και ιδιαίτερα της χώρας μας μιας και αποτελούν πόλο έλξης εκατομμυρίων τουριστών (Buhalis & Deimezi, 2004).

Ποιο συγκεκριμένα τα έσοδα από την πώληση τουριστικών προϊόντων αποτελούν ένα μεγάλο ποσοστό του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος των χωρών αυτών συμβάλλοντας παράλληλα στην αύξηση της απασχόλησης μειώνοντας τα ποσοστά της ανεργίας μιας και αυξάνονται οι θέσεις εργασίας. Σύμφωνα με όλες τις διεθνείς έρευνες (το 25 με 30 %) των καταναλωτών που επιθυμούν να ταξιδέψουν αναζητούν πληροφορίες στον ιστοχώρο (Dolnicar, 2022).

Είναι λοιπόν αδήριτη ανάγκη κάθε τουριστικός προορισμός να διαθέτει μια αξιοπρεπή σελίδα στο διαδίκτυο στην οποία θα μπορεί να προστρέχει κάθε ενδιαφερόμενος και να αντλεί τις πληροφορίες που χρειάζεται ώστε να οδηγηθεί στην τελική του απόφαση. Η αναζήτηση και παροχή τουριστικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου που αναπτύχθηκε τα τελευταία χρόνια έφερε σε άμεση επαφή τον πελάτη-καταναλωτή με τον παραγωγό του τουριστικού προϊόντος και έσπασε το κύκλωμα που λειτουργούσε χρόνια στον τουριστικό κλάδο. Έχοντας αποτελέσματα πολύ καλά τόσο για τους παρόχους των τουριστικών αυτών υπηρεσιών όσο και για τους καταναλωτές (Sebastia et al., 2009).

#### *Τμηματοποίηση της αγοράς*

Οι κύριες μελλοντικές εξελίξεις στην αγορά των διακοπών (Future Foundation, 2004):

- **Προορισμοί.** Από μια σαφή διάκριση ανάμεσα σε περιοχές «διακοπών» και «μη διακοπών» προς μια αυξανόμενη ζήτηση για όλο και πιο απίθανους προορισμούς.
- **Προσφορά.** Από γενικού σε ειδικού τύπου: από τον μαζικό στον πολυδιασπασμένο.
- **Καταναλωτής.** Από ευρύτερες ομάδες σε εξειδικευμένα τμήματα. Ζήτηση για συγκεκριμένου τύπου διακοπές και εμπειρίες πλούσιες σε γνώση.
- **Εποχικότητα.** Από αυστηρά προσδιορισμένες περιόδους σε πιο εύελικτες, συχνές και βραχύτερες παραμονές. Μείωση ωραρίου εργασίας και αύξηση σε πληρωμένες ημέρες απουσίας.
- **Διανομή.** Από κλασικού τύπου διαύλους σε μια πληθώρα εναλλακτικών δυνατοτήτων, άμεσων και εικονικών.



#### 4.1. Σκοπός του e-tourism



Μέσω του ηλεκτρονικού τουρισμού μπορούν να επιτευχθούν τα εξής (Berger et al., 2007):

α) Η διεθνής προβολή της χώρας μας. Όλοι συμφωνούν ότι είναι επωφελές και επιθυμούν να υπάρχει μια καλή εικόνα της χώρας τους παγκοσμίως. Γεγονός που βοηθάει στην ανάπτυξη και την καλύτερη διάθεση του τουριστικού της προϊόντος.

β) Η επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου. Επιτυγχάνεται με την ανάδειξη μέσω διαδικτύου των πλεονεκτημάτων που διαθέτει η χώρα έναντι άλλων ανταγωνιστικών πιθανών προορισμών. Πράγμα που συντείνει στην αύξηση της προσέλευσης τουριστών σε εποχές άλλες από αυτές στις οποίες υπήρχε πληρότητα.

γ) Εκσυγχρονισμός των τουριστικών μονάδων και των υπηρεσιών τις οποίες αυτές παρέχουν. Οι ίδιες οι τουριστικές μονάδες αντιλαμβανόμενες τα οφέλη από τη χρήση της πληροφορικής με την χρήση διαφόρων εργαλείων τα χρησιμοποιούν με στόχο .

1. Την ποιοτική και ολοκληρωμένη παρουσίαση των τουριστικών μονάδων, δίνοντας πληροφορίες για το που βρίσκονται, σε τι δραστηριοποιούνται, τι παρέχουν κλπ.

2. Δίνοντας δυνατότητα ηλεκτρονικών κρατήσεων για όλο το εύρος των υπηρεσιών και προϊόντων.

3. Προσέλκυση νέων πελατών μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

## 4.2. Η κατάσταση στην Ελλάδα



Η Ελλάδα διαθέτει υψηλή τουριστική θέση σε παγκόσμιο επίπεδο. Αν εξετάσει κανείς τους επί μέρους δείκτες, διαπιστώνει ότι ο μεγαλύτερος πόλος έλξης για τον τουρισμό της χώρας αποτελεί ο αρχαιοελληνικός πολιτισμός της καθώς και οι τουριστικές υποδομές της. Η χώρα δίνει μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη του τουρισμού καθώς τα έσοδα για την οικονομία είναι πολύ υψηλά από αυτόν τον τομέα. Ωστόσο ένα μεγάλο μειονέκτημα είναι ότι στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και στην προστασία του φυσικού πλούτου (Buhalis & Deimezi, 2004).

### Ο υποδείκτης υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Παρόλο που η Ελλάδα δεν βρίσκεται σε πολύ υψηλά επίπεδα όσον αφορά τις τεχνολογικές υποδομές της με τις οποίες προωθεί το τουριστικό προϊόν κατέχει την 40<sup>η</sup> θέση σε 133 χώρες είναι αρκετά ανταγωνιστική επειδή στα ίδια περίπου επίπεδα βρίσκονται και άλλες χώρες που διαθέτουν ισχυρό τουριστικό προϊόν. Ωστόσο υπάρχουν και χώρες όπως η Σουηδία, η Ισλανδία και η Ελβετία οι οποίες παρόλο που δεν διαθέτουν τόσο ανταγωνιστικό τουριστικό προϊόν, εντούτοις δαπανούν πολλά χρήματα στις υποδομές τεχνολογίας για την προώθηση του τουριστικού τομέα. Όπως προαναφέραμε τρανταχτό παράδειγμα χώρας που δαπανά μεγάλα ποσά στις υποδομές τεχνολογίας για την προώθηση του τουριστικού προϊόντος παρόλο που δεν διαθέτει τόσο ανταγωνιστικό προϊόν είναι η Ισλανδία, η οποία πρωταγωνιστεί σε τεχνολογικά

θέματα κατέχοντας την 16<sup>η</sup> θέση από πλευράς τουριστικής ανταγωνιστικότητας (García-Crespo et al., 2009).

### 4.3. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα e-tourism

#### Πλεονεκτήματα

Γενικά, στον ηλεκτρονικό τουρισμό επωφελούνται όλοι οι παράγοντες που ανήκουν στην τουριστική αλυσίδα. Όσον αφορά τους καταναλωτές, έχουν (Dolnicar, 2022):



- Πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών.
- Καλύτερη ενημέρωση.
- Καλύτερες επιλογές αφού συγκρίνουν, διαμορφώνουν δική τους άποψη και τελικά επιλέγουν την υπηρεσία που τους συμφέρει.
- Μπορούν να διαβάσουν κριτικές άλλων τουριστών για παρεχόμενες υπηρεσίες ή αντίστοιχα να γράψουν οι ίδιοι τη γνώμη τους.
- Όσον αφορά τις επιχειρήσεις:
  - Επεκτείνονται,
  - Κατανοούν τις ανάγκες των καταναλωτών,
  - Βελτιώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους,
  - Σταθεροποιούνται οι σχέσεις με τους πελάτες τους αφού δημιουργούνται σχέσεις εμπιστοσύνης,

- Βελτιώνεται η εικόνα της ίδιας της εταιρίας.
- Σχετικά με τους προορισμούς:
- Αναδεικνύονται νέοι τουριστικοί προορισμοί και αναβαθμίζονται οι υπάρχοντες.
- Οι κρατήσεις και γενικά η εξυπηρέτηση δεν εξαρτάται πλέον μόνο από τους τουριστικούς πράκτορες.
- Προωθούνται και αναδεικνύονται λιγότερο γνωστοί πολιτισμοί σε διεθνές επίπεδο.
- Βελτιώνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες λόγω του ανταγωνισμού.

#### Μειονεκτήματα<sup>14 15</sup>

Παρά τα πολλά θετικά, ο ηλεκτρονικός τουρισμός παρουσιάζει και κάποια αρνητικά.

- Αναφορικά με τους καταναλωτές:
- Επειδή η πλήρης ασφάλεια στο διαδίκτυο είναι ανέφικτη τόσο για τον πελάτη όσο και για την επιχείρηση, κάποιοι ακόμα και σήμερα αποφεύγουν την χρήση του διαδικτύου και προτιμούν να μιλούν απ' ευθείας με τους τουριστικούς πράκτορες
- Κάποιοι δεν έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή ή στο διαδίκτυο
- Μπορεί να μην έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία χρήσης του διαδικτύου, ένα κομμάτι του πληθυσμού ιδιαίτερα των μεγαλύτερων ηλικιών είναι τεχνολογικά αναλφάβητοι .
- Σχετικά με τις επιχειρήσεις:
- Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού που δημιουργείται μεταξύ των τουριστικών επιχειρήσεων, είναι απαραίτητη η εγκατάσταση η συντήρηση και η παρακολούθηση του εξοπλισμού νέων τεχνολογιών, γεγονός που επιφέρει αύξηση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών το οποίο πολλές φορές μετακυλούν στον πελάτη .
- Σε κάποιες από αυτές υπάρχει έλλειψη της απαραίτητης τεχνογνωσίας από μέρους των ιδιοκτητών τους και άρνηση από μέρους τους να προχωρήσουν στο απαραίτητο εκσυγχρονισμό μιας και δεν θα είναι σε θέση να τον χρησιμοποιήσουν.

---

<sup>14</sup> <https://el.wikipedia.org>

<sup>15</sup> <https://secofexchanges.wordpress.com>

- Άλλοι επιχειρηματίες εθελουφλούν και αμφισβητούν τα πλεονεκτήματα που μπορεί να προφέρουν οι νέες τεχνολογίες για αυτό το λόγο μπορεί να προτιμούν τους παραδοσιακούς τρόπους ή να είναι παλαιών αρχών και αντιλήψεων .

## **5. Ανάλυση Περίπτωσης (Airbnb)**

### **5.1. Μεθοδολογία**

Η παρούσα έρευνα χρησιμοποιεί την μέθοδο μελέτης περίπτωσης. Πρόκειται για μια μέθοδο έρευνας (που βρίσκεται κυρίως στην ποιοτική έρευνα), η οποία βασίζεται στην προσωπική / εμπειρική προσέγγιση του ερευνητή. Κάθε μελέτη περίπτωσης ορίζεται και τοποθετείται σε ένα πλαίσιο που μπορεί, ανάλογα με τις περιστάσεις, να είναι κοινωνικό, χρονικό, ακόμη και χωρικό (Lu & Sexton, 2009, σελ 76).

Οι περιπτώσιολογικές μελέτες έχουν την ιδιαιτερότητα ότι κάθε μία είναι ξεχωριστή και τα αποτελέσματά τους δεν μπορούν να γενικευθούν, επειδή είναι μια εμπειρική έρευνα που ασχολείται με ένα σύγχρονο φαινόμενο μέσα στο πλαίσιο της πραγματικής ζωής όπου τα όρια μεταξύ φαινομένου και πλαισίου δεν είναι ιδιαίτερα ορατά (Matthaei, 2010, σελ 81). Επιπλέον, στην μελέτη περίπτωσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί ποιοτική έρευνα και ποσοτική έρευνα, η οποία δίνει ιδιαίτερη ευελιξία στην έρευνα (Thomas, 2011, σελ 141).

### **5.2. Η ταυτότητα της πλατφόρμας**

Η Airbnb είναι μία επιχείρηση συμμετοχικής οικονομίας και αποτελεί μία επιχείρηση η οποία βρίσκεται σε τεράστια ανάπτυξη και έχει γίνει πάρα πολύ δημοφιλής τα περασμένα χρόνια. Από την πλευρά της έρευνας είναι πολύ σημαντικό να χρησιμοποιήσουμε μία επιχείρηση η οποία τεράστια στον τομέα της και έχει πολύ μεγάλο εύρος πελατών.

Η AirBnB.com είναι μία ιστοσελίδα μέσω της οποίας πραγματοποιείται ενοικίαση καταλυμάτων και ακινήτων και ιδρύθηκε από τους Joe Gebbia, Brian Chesky και Nathan Blecharczyk στην Καλιφόρνια τον Αύγουστο του 2008 (όπως αναφέρεται στο Zervas, Proserpio & Byers, 2017). Στην πλατφόρμα αυτή όλοι έχουν το δικαίωμα να εγγραφούν ιδιοκτήτες σπιτιών, ακινήτων κ.τ.λ.. Δημιουργούν ένα προφίλ και παρέχουν πληροφοριακό υλικό σχετικά με αυτό. Στην συνέχεια οι ενδιαφερόμενοι επικοινωνούν μέσω μηνυμάτων και ζητούν να κάνουν την κράτηση τους για συγκεκριμένες ημερομηνίες (Guttentag, 2015). Εάν επιθυμούν και θεωρούν

πως οι πληροφορίες στην αγγελία δεν είναι επαρκής μέσω μηνυμάτων μπορούν να ενημερωθούν καταλλήλως. Συνεχίζοντας την διαδικασία πραγματοποιείται η πληρωμή μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικών πληρωμών και κρατείται μερικό από το ποσό ως έξοδα του διαχειριστή.

Η εταιρία διαθέτει την αξιοπιστία που απαιτείται και από τα δύο μέρη και έχει και πλατφόρμα στην οποία δημοσιεύονται σχόλια από άτομα που έχουν πραγματοποιήσει την διαμονή στο εκάστοτε μέρος για να μπορούν να είναι ενημερωμένοι σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην ιστοσελίδα υπάρχει ένα τεράστιο εύρος δωμάτων, καταλυμάτων και βιλών και έτσι υπάρχει και μεγάλο εύρος τιμών για όλες τις τάξεις οικονομικών δυνατοτήτων. Με βάση την σελίδα αυτή για κάθε κράτηση η οποία επιβεβαιώνεται κατακρατείται και ένα ποσό της τάξης 6-12%, το οποίο αποτελεί προμήθεια (Oskam & Boswijk, 2016). Εάν μία κράτηση έχει επιβεβαιωθεί αλλά στην συνέχεια ακυρωθεί τα έξοδα αυτά της προμήθειας δεν επιστρέφονται. Στην περίπτωση που ο οικοδεσπότης ακυρώσει την κράτηση και ο πελάτης απαιτεί τα χρήματα της προμήθειας πίσω τότε επιστρέφονται και τα χρήματα της προμήθειας. Εάν αλλάξει η κράτηση τότε αλλάζει και η προμήθεια. Η εταιρία χρεώνει και τους ιδιοκτήτες ένα 3% με την ολοκλήρωση της κράτησης (Oskam & Boswijk, 2016).

### Πολιτική της οικονομίας του διαμοιρασμού – Airbnb

Η Airbnb έχει πρωτοπορήσει στον συγκεκριμένο τομέα της οικονομίας διαμοιρασμού και είναι ένα πολύ σημαντικό παράδειγμα τέτοιων εταιριών. Από το 2008 οπου και ιδρύθηκε μέσα σε 4 χρόνια έφτασε στα 10 εκατ. Πελάτες (Airbnb, 2012· Airbnb, 2013<sup>α</sup>, 2013<sup>β</sup>, 2013<sup>γ</sup>, 2013<sup>δ</sup>, 2013<sup>ε</sup>, 2013<sup>στ</sup>, 2014<sup>α</sup>, 2014<sup>β</sup>, 2014<sup>γ</sup>, 2015). Από την άλλη οι ιδιοκτήτες φιλοξενώντας κόσμο και προσφέροντας στους φιλοξενούμενους τους ωραίες εμπειρίες αύξησαν τις τοπικές οικονομίες και ενθάρρυναν τις πολιτιστικές ανταλλαγές (Bahcelli, 20115).

Έχει τονιστεί πως «η οικονομία του διαμοιρασμού οδηγεί αθέμιτο ανταγωνισμό στα μέλη της και επίσης πως δημιουργεί κινδύνους για την προστασία και ασφάλεια των καταναλωτών» (Bauwens, 2014, σελ. 207). Οι διαδικτυακές τοποθεσίες της οικονομίας του διαμοιρασμού πρέπει να συνεργάζονται με τις ρυθμιστικές αρχές στην Ευρώπη και έτσι να εκτιμάται η επίδραση που έχουν αυτά τα καινούργια

επιχειρηματικά μοντέλα. Στα πλαίσια του βιώσιμου τουρισμού δημοσιεύτηκε ένα έγγραφο τον Νοέμβριο του 2015 το οποίο περιείχε μία προτεινόμενη πολιτική για την οικονομία του διαμοιρασμού (Airbnb, 2015). Έτσι δημιουργήθηκαν συστάσεις και δράσεις οι οποίες ήταν απαραίτητο να ακολουθούν οι απασχολούμενοι της τουριστικής πολιτικής. Στον καταστατικό χάρτη του παραπάνω αναφέρονται τα εξής (Airbnb, 2015, σελ. 14):

- Ενσωμάτωση των ιδιωτικών καταλυμάτων που ενοικιάζονται βραχυπρόθεσμα στην νομοθεσία για τα τουριστικά καταλύματα. Καθιέρωση διαδικασιών για τις καταχωρήσεις και τις άδειες αυτών.
- Μέτρα για την ενσωμάτωση των βραχυπρόθεσμων ιδιωτικών ενοικιάσεων κατοικιών στον τομέα των στατιστικών τουρισμού.
- Επιβολή απαιτήσεων και διενέργεια επιθεωρήσεων για την ασφάλεια και την προστασία των καταναλωτών.
- Επιβεβαίωση προσωπικών στοιχείων των επισκεπτών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Συνθήκης Σένγκεν.
- Προστασία των δικαιωμάτων και των παροχών των εργαζομένων.
- Προστασία της ποιότητας ζωής στις γειτονιές που εκμισθώνονται βραχυπρόθεσμα ιδιωτικές κατοικίες.
- Αποσαφήνιση και ορθή διάκριση μεταξύ οικιστικών και εμπορικών ακινήτων
- Έλεγχος της διασποράς των ιδιωτικών κατοικιών για βραχυπρόθεσμη μίσθωση.



### 5.3. Κριτική ανάλυση για την πλατφόρμα Airbnb

Στο πλαίσιο των θετικών και των αρνητικών της εταιρίας αυτή βασικό χαρακτηριστικό είναι οι πολύ πιο προσιτές τιμές οι οποίες δίνουν την δυνατότητα να πάνε διακοπές ακόμα περισσότερο καιρό με ένα συγκεκριμένο ποσό. Επίσης σε αυτού του είδους την διαμονή οι επισκέπτες μπορούν να βιώσουν την ντόπια κοινωνία και έθιμα της σε ακόμα πιο στενό επίπεδο. Η εταιρία έχει πελατοκεντρική προσέγγιση. Ο νέος καταναλωτής τουρίστας δεν κατευθύνεται, είναι κυρίαρχος των επιλογών του, έχει άμεση πρόσβαση στην πληροφορία και αλληλοεπιδρά με το περιβάλλον (Guttentag, 2019).

Φυσικά όμως είναι απαραίτητο να μελετηθεί και η επίδραση αυτού του τομέα διαμονής στον ξενοδοχειακό κλάδο μιας και η ευρεία γνωστοποίηση και αύξηση του είναι προφανές πως θα φέρει αρνητικές συνέπειες στον ξενοδοχειακό κλάδο. Όταν υπάρχουν νομικά ή θεσμικά κενά στην φορολογία των εσόδων από τη βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων μέσω Airbnb τότε το κράτος δεν έχει τα απαιτούμενα έσοδα μέσω της φορολογίας. Δημιουργείται ένας αθέμιτος ανταγωνισμός με τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων καθώς η συνεργατική οικονομία τους στερεί σημαντικά έσοδα (Guttentag et al., 2018).

Ακόμα ένα σημαντικό μειονέκτημα αυτής της πλατφόρμας είναι η εμπιστοσύνη που εκφράζουν οι οικοδεσπότες προς τους φιλοξενούμενους αν και αυτό μπορεί εύκολα να δικαιολογηθεί διότι πολύ δεν σέβονται τους χώρους που διαμένουν και σε πολλές περιπτώσεις αφήνουν ζημιές μικρού ή ακόμα και μεγάλου μεγέθους. Κατά κάποιες περιόδους στα πλαίσιο της εταιρίας λόγω της μεγάλης ζήτησης έχει φανεί τεράστια αύξηση στα κόστη διαμονής και μηδενική διαθεσιμότητα σε σπίτια για μακρόχρονη ενοικίαση (Guttentag et al., 2018).

Η ανάλυση SWOT αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο το οποίο βοηθάει να αξιολογηθεί η στρατηγική μιας επιχείρησης και συνίσταται στην ανάλυση των Δυνάμεων, των Αδυναμιών, των Ευκαιριών και την Απειλών μιας επιχείρησης. Ο Lehr (2015) στην ανάλυση του για την Airbnb καταλήγει στα εξής όσον αφορά στις δυνατά και αδύνατα σημεία της εταιρίας:

#### Δυνάμεις:

- Προσελκύει μια μεγάλη μερίδα ταξιδιωτών, κυρίως αυτούς που έχουν χαμηλό προϋπολογισμό.
- Διαθέτει δυνατό brand – name ο Δείχνει προσαρμοστικότητα στις ατομικές ανάγκες κάθε χρήστη
- Υπάρχει εμπιστοσύνη λόγω των αξιολογήσεων των χρηστών
- Έχει χαμηλό κόστος για κάθε συναλλαγή
- Δεν απαιτούνται μεγάλα κόστη και κεφάλαιο για την χρήση και εκμετάλλευση των υπηρεσιών.

#### Αδυναμίες:

- Η εταιρία δεν διαθέτει πρόγραμμα αφοσίωσης πελατών,
- Τα στάνταρ για την καθαριότητα και την ασφάλεια δεν έχουν ενιαία μορφή,
- Οι εγκαταστάσεις που διατίθενται δεν μπορούν να φιλοξενήσουν συνέδρια ή ομάδες ατόμων,
- Δεν υπάρχει φορολογική και νομική σταθερότητα.

### **5.4. Το Ελληνικό Νομικό Πλαίσιο**

Όλοι οι άνθρωποι είτε έχουν χρησιμοποιήσει είτε γνωρίζουν την τεράστια αυτή επιχείρηση που ονομάζεται Airbnb. Με έδρα στο σαν Φρανσίσκο η Airbnb λόγω της τεράστιας ποικιλίας, του τεράστιου αριθμού δωματίων και των πολύ προσιτών τιμών έχει φέρει τεράστια ανταγωνιστικότητα στον κλάδο. Εννοείται όμως πως υπάρχουν και κάποια νομικά πλαίσια για την λειτουργία του.

Ο νόμος 4446/2016 εισήγαγε την ελληνική έννομη τάξη για τις βραχυχρόνιες μισθώσεις ακινήτων. Αναλυτικότερα οι εκμισθωτές και οι υπεκμισθωτές είναι απαραίτητο να είναι φυσικά πρόσωπα και να είναι εγγεγραμμένα στο «Μητρώο

Βραχυχρόνιας Μίσθωσης Ακινήτων» με το οποίο τηρείται η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων ενώ τα ακίνητα είναι υποχρεωτικό να έχουν εμβαδό μεγαλύτερο των 9 τ.μ, να διαθέτουν φωτισμό, αερισμό και θέρμανση. Ταυτόχρονα πρέπει να έχουν λάβει τις απαραίτητες νομικές οικοδομικές άδειες και να είναι διατηρημένα με βάση τον νόμο 4014/2011 και το άρθρο 24 αυτού. Πρέπει επίσης τα ακίνητα να είναι επιπλωμένα και να παρέχουν τουλάχιστον κλινοσκεπάσματα. Το όριο της διάρκειας διαμονής είναι 90 μέρες ενώ σε νησιά με πληθυσμό μικρότερο από 10.000 είναι 60 μέρες. Τα όρια αυτά μπορούν να ξεπεραστούν εάν ο εκμισθωτής διαθέτει εισόδημα μικρότερο από 12.000 ευρώ μέσω δραστηριοτήτων εκμίσθωσης ή υπεκμίσθωσης στα ακίνητα τα οποία εκμεταλλεύεται. Η διεκπεραίωση των υποθέσεων της συγκεκριμένης εκμίσθωσης του ακινήτου πραγματοποιείται από το “διαχειριστή”, ο οποίος μπορεί να είναι είτε όποιος συνδέεται με το ακίνητο (π.χ. ως κύριος, επικαρπωτής, μισθωτής κλπ.) είτε οποιοσδήποτε τρίτος (Καβαδέλλα, 2018).

Κατά το 2017 με τον 4472/2017 και το άρθρο 84 άλλαξε η κατάσταση διότι έγιναν τροποποιήσεις του άρθρου 111 στον νόμο 4446/2016. Βασικότερα ο γεωγραφικός περιορισμός όπου θα ισχύει η διάρκεια των 60 ημερών, αλλά και «ο εισοδηματικός των 12.000 ευρώ θα καθορίζεται με κοινή υπουργική απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης, Οικονομικών και Τουρισμού και ελλείψει αυτής δεν υφίσταται κανένας περιορισμός. Επιπροσθέτως, παύει να ισχύει ο περιορισμός των 9 τετραγωνικών μέτρων, καθώς και η υποχρέωση νομιμότητας του κτηρίου» (Καβαδέλλα, 2018).

Οι διαχειριστές είναι υποχρεωμένοι να εγγράψουν το «Μητρώο Ακινήτων Βραχυχρόνιας Διαμονής, ενώ ο αριθμός εγγραφής θα πρέπει να συνάπτεται με την καταχώριση του ακινήτου σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες και μέσα προβολής. Αν ο διαχειριστής διαθέτει Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε. Σ. Λ.) από προηγούμενα χρόνια, καθώς δεν χορηγείται πλέον, οφείλει να αναρτά σε εμφανές σημείο, τον αριθμό του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ.) χωρίς υποχρέωση εγγραφής στο Μητρώο (Σιμιτσή, 2018).

Επιπλέον, θα πρέπει να προβεί και σε υποβολή Δήλωσης Βραχυχρόνιας Διαμονής στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ», η οποία τέθηκε σε εφαρμογή από τις 30 Αυγούστου μαζί με το Μητρώο Ακινήτων Βραχυχρόνιας Διαμονής. Απαραίτητα στοιχεία της Δήλωσης είναι ο αριθμός εγγραφής στο «Μητρώο Ακινήτων

Βραχυχρόνιας Διαμονής, το συνολικό συμφωνηθέν μίσθωμα ή το συνολικό ποσό βάσει της πολιτικής ακύρωσης, η επωνυμία εκάστης ψηφιακής πλατφόρμας, τα στοιχεία του μισθωτή, η έναρξη λήξη της μίσθωσης και ο τρόπος πληρωμής του μισθώματος» (Σιμιτσής, 2018).

Η πραγματοποίηση των παραπάνω γίνεται μέσω του TAXISnet. Ο ιδιοκτήτης του ακινήτου ή ο νομέας ή ο επικαρπωτής ή ο υπεκμισθωτής εάν έχει εκμισθώσει το ακίνητο με δικαιώματα υπεκμίσθωσης εξασφαλίζεται να είναι υποχρεωμένος να υποβάλει την Δήλωση Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας με βάση τις κείμενες διατάξεις.

Όσο για το θέμα από φορολογική άποψη είναι σημαντικό πως τα εισοδήματα από τις δραστηριότητες Airbnb και άλλες πλατφόρμες παρόμοιου είδους δηλώνονται στο έντυπο Ε2 στους κωδικούς 60 και 61, της στήλης 17. Μόλις τα εισοδήματα δηλωθούν στο Ε2 μεταφέρονται στο έντυπο Ε1 της δήλωσης για να φορολογηθούν με συντελεστές (taxhaven.gr, 2019):

- 15% για το εισόδημα μέχρι 12.000 ευρώ. Δηλαδή αν ο φορολογούμενος έχει αποκτήσει εισόδημα 10.000 ευρώ θα πληρώσει φόρο 1.500 ευρώ.
- 35% για το εισόδημα από 12.001 ευρώ έως 35.000 και
- 45% για το εισόδημα από 35.001 ευρώ και πάνω.

Οι αναπτύξεις και οι διαφοροποιήσεις στο τουριστικό φαινόμενο έχουν δημιουργήσει μία ανάγκη για ύπαρξη νομοθετικού και οργανωτικού πλαισίου το οποίο να περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που έχουν σχέση με αυτόν. Στην εξεταζόμενη περίπτωση οι κανονιστικές ρυθμίσεις είναι σχεδιασμένες και εφαρμοσμένες από την ίδια την εταιρία με σκοπό να εξασφαλίζεται εμπιστοσύνη και να μην υπάρχουν κίνδυνοι καθ' όλη την διαδικασία. Οι φόροι αποτελούν βασικό κομμάτι της επικαιρότητας τα τελευταία χρόνια σε όλες τις χώρες. Η εταιρία ανακοίνωσε πως είναι ανοιχτή για με υπαλλήλους στην Νέα Υόρκη και στο Σαν Φρανσίσκο με σκοπό επίσης να δομηθεί νέα νομοθεσία.

## 5.5. Παρουσίαση λειτουργίας της booking



Η εταιρεία Booking είναι μια από τις κορυφαίες εταιρείες online κρατήσεων στον κόσμο. Πρόκειται για μια δημοφιλή εταιρεία μέλος του Priceline group με έδρα το Άμστερνταμ της Ολλανδίας. Σε καθημερινή βάση επισκέπτονται το site της και κάνουν κρατήσεις (για διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχεία ή καταλύματα με τα οποία συνεργάζεται) περισσότερα από 800.000 άτομα. Η εταιρεία αυτή έχει 155 γραφεία σε 60 χώρες και απασχολεί 8.600 άτομα εργατικό δυναμικό (Mellinas et al., 2015).

Η ηλεκτρονική της σελίδα για online κρατήσεις είναι φιλική στο χρήστη, σκοπεύει να βοηθήσει τον επισκέπτη να ανακαλύψει υπέροχους προορισμούς σε ολόκληρο τον κόσμο ανεξάρτητα με την οικονομική του επιφάνεια. Διαθέτει τεράστια γκάμα επιλογών και στοχεύει να βοηθήσει τον πελάτη της να κάνει την καλύτερη επιλογή στην χαμηλότερη δυνατή τιμή. Διαθέτει σε 24ωρη βάση, έμπειρο και καλά καταρτισμένο προσωπικό, ικανό να εξυπηρετήσει τους υποψήφιους πελάτες να ανακαλύψουν ότι καλύτερο υπάρχει από πλευράς τιμών και ποιότητας στο σημείο που πρόκειται να επισκεφθούν (Mellinas et al., 2015).

Σλόγκαν της συγκεκριμένης εταιρείας είναι (Mellinas et al., 2015):

- Οι χαμηλότερες δυνατές τιμές.
- Χωρίς επιπλέον επιβάρυνση για την κράτηση.
- Σεβασμός στα προσωπικά δεδομένα του χρήστη.
- Ασφαλείς κρατήσεις.

- Άμεση εξυπηρέτηση.

### Προσωπικά δεδομένα

Όταν πραγματοποιείται μια κράτηση, η υπηρεσία Booking ζητάει από το χρήστη πελάτη της όλα τα απαραίτητα στοιχεία ταυτότητας του για να μπορέσει να κάνει την κράτηση, στοιχεία όπως, Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, προσωπικό email, τηλέφωνο και στοιχεία πληρωμής καθώς επίσης ποιες είναι οι προτιμήσεις του χρήστη σχετικές με το κατάλυμα στο οποίο θα διανυκτερεύσει. Ακόμα αν πελάτης επιθυμεί να διαχειρίζεται πιο εύκολα τις κρατήσεις του δίνει τη δυνατότητα να ανοίξει λογαριασμό σαν μέλος της συγκεκριμένης εταιρείας (Goldenberg et al., 2021).

Όταν κάποιος χρήστης επισκέπτεται την συγκεκριμένη σελίδα ακόμα και αν γίνεται αυτό για πρώτη φορά, η σελίδα αυτή έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύει πληροφορίες σχετικές, με τον χρήστη όπως, διεύθυνση IP, το πρόγραμμα περιήγησης και το λειτουργικό του υπολογιστή που αυτός χρησιμοποιεί, την έκδοση της εφαρμογής και μια σειρά από άλλα χαρακτηριστικά της χρησιμοποιούμενης συσκευής, όπως επίσης το γεωγραφικό μήκος και πλάτος στο οποίο βρισκόταν ο πελάτης κατά την είσοδο στον ιστότοπο αυτό (Goldenberg et al., 2021).

### Πως η εταιρεία αυτή χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

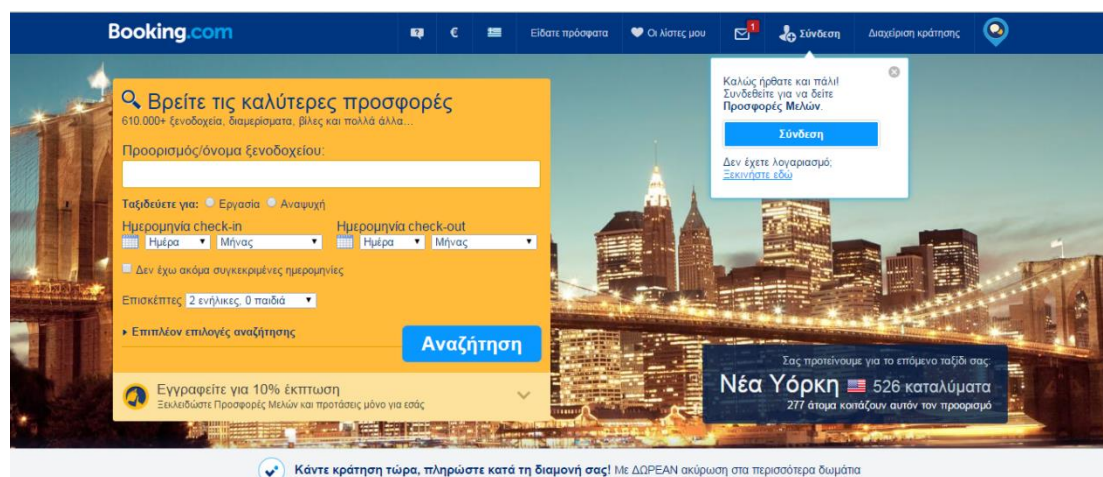
Η εταιρεία Booking.com χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες που τις παρέχουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με σκοπό να βελτιώσει τις παρεχόμενες από αυτή υπηρεσίες και να προσελκύσει νέους πελάτες. Έτσι για το λόγο αυτό έχει φροντίσει και έχει ενσωματώσει plug in μέσω κοινών δικτύωσης στον ιστοχώρο της. Έτσι όταν κάποιος κάνει κλικ και εγγραφεί με το λογαριασμό του σε κάποιο social network αυτόματα οι πληροφορίες εμφανίζονται στο προφίλ του και κοινοποιούνται στα υπόλοιπα μέλη των social networks (Mellinas et al., 2015).

Επίσης η συγκεκριμένη εταιρεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της διαθέτει δωρεάν εφαρμογές στα κινητά τηλέφωνα με σκοπό οι πελάτες να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες τοποθεσίας κοντά στο ξενοδοχειακό κατάλυμα όπου διαμένουν ώστε να απολαύσουν τη διαμονή τους χωρίς να ταλαιπωρηθούν. Ακόμα η

εταιρεία Booking.com καλεί τους πελάτες τους μετά τη λήξη του ταξιδιού τους να κάνουν κάποιο σχόλιο (θετικό ή αρνητικό) επώνυμα ή ανώνυμα. Σκοπός της είναι να αποτελέσει αυτό το σχόλιο έναυσμα και βοηθήσει ή να αποτρέψει μελλοντικούς πελάτες να επιλέξουν ή να αποφύγουν το συγκεκριμένο κατάλυμα στο μέλλον. Παράλληλα θα αναγκάσει έμμεσα τον ιδιοκτήτη ή διευθυντή της συγκεκριμένης επιχείρησης να καταβάλλει την μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια να ανταποκριθεί στις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πελατών του, προκειμένου να τους ευχαριστήσει και να αποφύγει δυσμενή σχόλια στο μέλλον (Mellinas et al., 2015).

## Παρουσίαση Forums

### ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ BOOKING.COM



Σκοπός της επισκέψεώς μας σε ένα τέτοιου είδους site είναι η αναζήτηση του κατάλληλου ξενοδοχείου σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προτιμήσεις μας. Θα μας ζητηθούν λοιπόν αρχικά μερικά βασικά στοιχεία, ώστε στην συνέχεια να μας διευκολύνουν στην αναζήτηση μας όπως, ποιος είναι ο προορισμός μας, ποιο είναι το όνομα του ξενοδοχείου σε περίπτωση που έχουμε ήδη αποφασίσει και γιατί το συγκεκριμένο κατάλυμα καλύπτει τις απαιτήσεις μας. Στην συνέχεια θα μας ζητηθούν η ημερομηνία άφιξης, η ημερομηνία αναχώρησης καθώς και αριθμός των ατόμων που θα διανυκτερεύουν στο δωμάτιο που επιθυμούμε. Τέλος πατάμε το κουμπί αναζήτηση και η ιστοσελίδα αναζητεί για λογαριασμό μας τις καλύτερες δυνατές επιλογές.

**Αναζήτηση προσφορών**

Προορισμός/όνομα ξενοδοχείου:

Εργασία  Αναψυχή

Ημερομηνία check-in  
Τρ 4 Αυγούστου 2015

Ημερομηνία check-out  
Τρ 11 Αυγούστου 2015

Διαμονή για 7 βράδια

Επισκέπτες 2 ενήλικες, 0 παιδιά

**Αναζήτηση**

Ένα από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα του συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου είναι ότι διαθέτει μια πολύ εύχρηστη επιλογή για τον επισκέπτη της συγκεκριμένης σελίδας. Όπως διακρίνουμε στην παρακάτω εικόνα ο επισκέπτης μπορεί να γράψει τις προτιμήσεις του ώστε η σελίδα να του βρει τα καλύτερα καταλύματα σύμφωνα με τις επιλογές του. Αρχικά ο επισκέπτης μπορεί να αναφέρει για το ποσό των χρημάτων που είναι διατεθειμένος να δώσει για ένα δωμάτιο ανά βράδυ, όπως μπορούμε να δούμε και παρακάτω. Επιπρόσθετα μπορεί να επιλέξει τον τύπο του καταλύματος που προτιμά.



## Ξενοδοχεία:

### ▼ Αλυσίδα

- Airotel Group (3)
- Athens Hotels Group (3)
- BEST WESTERN (7)
- Civitel Hotels & Resorts (2)
- Divani Collection (3)
- Electra Hotels & Resorts (2)
- Small Luxury Hotels of the World (3)
- The Leading Hotels of the World (2)
- The Luxury Collection by Starwood (3)
- Tourhotel (3)

1. Ξενοδοχεία αεροδρομίου (Airport Hotels)
2. Ξενοδοχεία πόλης (Town Hotels)
3. Business Hotels
4. Παραθεριστικά ξενοδοχεία (Resort Hotels)
5. Ορεινά και παραθαλάσσια (mountain/island)
6. Casino Hotels
7. Παραδοσιακοί οικισμοί (villages)
8. Συνεχούς λειτουργίας
9. Εποχιακής λειτουργίας
10. Μεγάλα Μικρά/ μμεσαία ξενοδοχεία
11. All Inclusive Resorts
12. Περιοχές Ολοκληρωμένης Τουριστικής Ανάπτυξης (Π..Ο.Τ.Α.)

## ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

Ιδανικά για οικογένειες με μικρά παιδιά που αναζητούν κάποιον οικονομικό τρόπο για να πραγματοποιήσουν τις διακοπές τους. Ειδικότερα πρόκειται για πλήρως εξοπλισμένα σπιτάκια με αυτόνομη κουζίνα και μπάνιο που προσφέρουν στιγμές χαλάρωσης και ηρεμίας στους επισκέπτες τους.

## HOSTELS

Πρόκειται για έναν από τους πιο οικονομικούς τρόπους διαμονής σε ένα κατάλυμα ευρέως διαδεδομένο, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια .Πολλοί άνθρωποι ιδιαίτερα νέοι, επιλέγουν τον συγκεκριμένο τρόπο διακοπών για να γνωρίσουν τον κόσμο. Τα hostels διαθέτουν δωμάτια αρρένων θηλέων ή και μεικτά δωμάτια όπου μπορείς να κοιμηθείς με ανθρώπους που δεν γνωρίζεις , πληρώνοντας έτσι πολύ χαμηλό αντίτιμο .

Δυστυχώς η ελληνική κουλτούρα και ο τρόπος με τον οποίο έχουμε μεγαλώσει, μας κρατάνε δέσμιους και δεν μας δίνουν τη δυνατότητα να δεχθούμε εύκολα αυτό τον τρόπο διαμονής και διαβίωσης, γι' αυτό ελάχιστοι είναι οι συμπατριώτες μας που θα διαμείνουν σε τέτοιου είδους καταλύματα τόσο στη χώρα μας όσο και στο εξωτερικό αυτός είναι ένας από τους λόγους που είναι λιγιστά τα Hostels μέσα στον ελληνικό χώρο. Μια Τρίτη επιλογή που μπορεί να κάνει ο επισκέπτης της σελίδας είναι να επιλέξει τον αριθμό των αστεριών που θέλει να είναι το ξενοδοχείο του.

## 5.6. Κατηγορίες Ξενοδοχείων Στην Ελλάδα: Κατηγορίες

(Πολυτελείας, Α, Β, Γ, Δ, Ε, ενοικ. Διαμ.) – Αστέρια Στις χώρες Δ.

Ευρώπης και Η.Π.Α: Αστέρια. (5, 4, 3, 2 και 1 αστέρων)

Επίσης μπορεί να επιλέξει τι είδους ανέσεις ενδιαφέρεται να του παρέχει το δωμάτιο που επιθυμεί να διαμείνει όπως παραδείγματος χάρη από κάποια απλά αξεσουάρ (σεσουάρ για τα μαλλιά, τηλεόραση κλπ) ή περισσότερο σύνθετα όπως τζακούζι, ιδιωτικό μπάνιο, θέα στη θάλασσα ή σε κάποιο αξιοθέατο, κλιματισμός, ηχομόνωση κτλ.

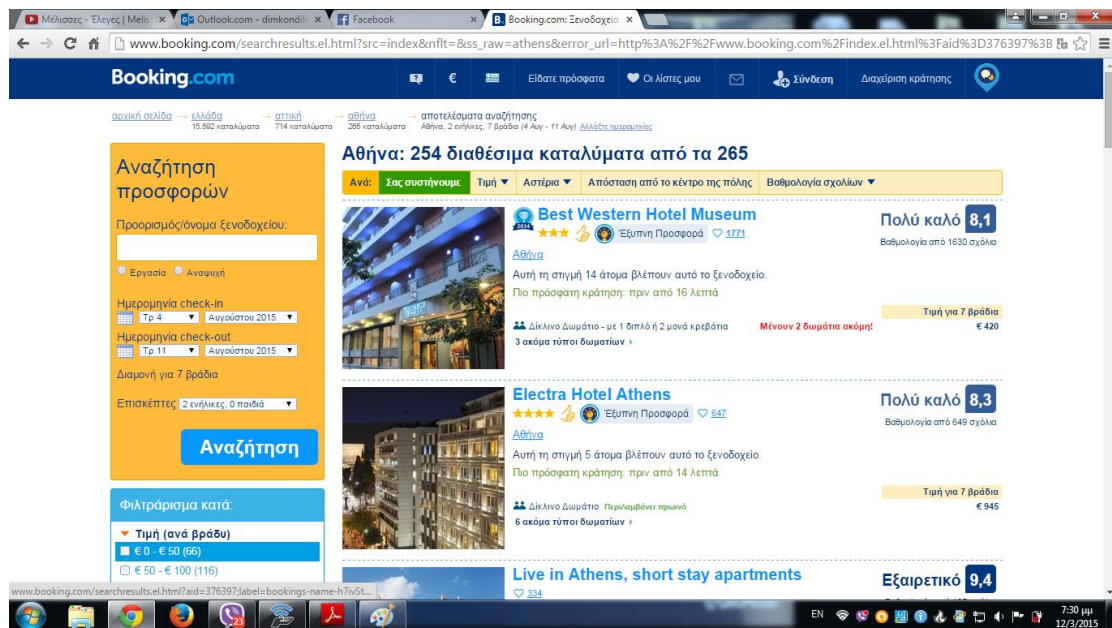
Φιλτράρισμα κατά:

- ▼ Τιμή (ανά βράδυ)
  - € 0 - € 50 (66)
  - € 50 - € 100 (116)
  - € 100 - € 150 (44)
  - € 150 - € 200 (11)
  - € 200 + (13)
- ▼ Τύπος καταλύματος
  - Ξενοδοχεία (217) €€€€€
  - Διαμερίσματα (14) €€€€
  - Hostel (10) €€
  - Ξενώνες (5) €€
  - Θέρετρα (3) €€€€€€
  - Βίλες (2) €€€€€€
  - Πλωτά καταλύματα (2) €€€€€€
  - Bed and breakfast (1) €€€€€
- ▼ Κατηγορία
  - 1 αστέρι (10)
  - 2 αστέρια (60)
  - 3 αστέρια (68)
  - 4 αστέρια (54)
  - 5 αστέρια (25)
  - χωρίς αστέρια (37)

▼ Παροχή δωματίου

- Αίθριο (24)
- Βεράντα (14)
- Ηχομόνωση (99)
- Θέα (79)
- Ιδιωτική πισίνα (1)
- Κλιματισμός (246)
- Κουζίνα/Μικρή κουζίνα (26)
- Μπανιέρα (82)
- Μπανιέρα-υδρομασάζ (27)
- Πλυντήριο ρούχων (10)
- Τηλεόραση επίπεδης οθόνης/LCD/Plasma (142)

Εμφανίζονται λοιπόν στην οθόνη μια λίστα από δεκάδες ξενοδοχεία που το site πιστεύει ότι ταιριάζουν στην αναζήτησή μας , και εμείς αρχίζουμε την περιήγηση μας και εξετάζουμε καθένα με λεπτομέρεια.



Αφού επιλέξουμε το ξενοδοχείο που ταιριάζει στις προτιμήσεις μας ,και πατήσουμε κλικ πάνω σε αυτό , μας εμφανίζεται αυτή η εικόνα. Στο επάνω μέρος επιγράφεται το όνομα του ξενοδοχείου , καθώς και η κατηγορία στην οποία αυτό ανήκει. Το συγκεκριμένο πρόκειται για ένα ξενοδοχείο πολυτελείας καθώς ανήκει στην κατηγορία των 5 αστερών.

Ακριβώς από κάτω αναγράφεται η διεύθυνση του ξενοδοχείου. Αμέσως μετά δίνεται μια εικόνα ώστε να προϊδεάσει τον υποψήφιο επισκέπτη για την εικόνα του ξενοδοχείου που πρόκειται να επισκεφτεί καθώς και η κριτική που έχει δεχτεί από τους επισκέπτες που έχουν διαμείνει σε αυτό. Στο αριστερό μέρος μπορούμε να δούμε τις ανέσεις που διαθέτει το συγκεκριμένο δωμάτιο που πρόκειται να κάνουμε κράτηση, καθώς και τις λεπτομέρειες της αναζήτησής μας, με την τοποθεσία, τις διανυκτερεύσεις και των αριθμό των επισκεπτών.

The screenshot displays the Booking.com interface for the Royal Olympic Hotel. At the top, the hotel name is accompanied by a 5-star rating and a 'Book now' button. Below this, navigation tabs include 'Room availability', 'Services', 'Cancellation policy', 'Request a room', and 'View all related offers'. The main image shows a modern hotel lobby with a fireplace and comfortable seating. To the left, a sidebar provides filters for 'Best of the category' (Room view, Free WiFi, etc.) and search criteria (Athens, 7 nights, 2 adults). To the right, a review score of 8.3/10 is shown, along with a note that the location is the best among those offered. A 'Book now' button is visible in the top right corner.

## Βήμα 2ο

Αφού πατήσουμε την επιλογή κράτηση του δωματίου, εμφανίζεται η παρακάτω εικόνα.

Στο αριστερό μέρος εμφανίζεται η τιμή του δωματίου που επιλέξαμε αναλυτικά. Στην συγκεκριμένη περίπτωση η συνολική τιμή είναι 749 ευρώ τα οποία θα χρεωθούν στο λογαριασμό του πελάτη. Από αυτά τα 700 ευρώ είναι το ποσό που χρεώνεται για το συγκεκριμένο δωμάτιο, τα 45 ευρώ είναι ο φόρος προστιθέμενης αξίας και τα υπόλοιπα 3,50 ευρώ είναι ο δημοτικός φόρος που χρεώνεται ανά άτομο ανά βράδυ.

Στο δεξί μέρος της εικόνας εμφανίζονται πάλι λεπτομέρειες σχετικά με το κατάλυμά όπως το όνομα, τις κριτικές, τις ημερομηνίες check-in check-out καθώς και ορισμένες λεπτομέρειες όπως το ότι είναι έξυπνη προσφορά και ένα σχόλιο στο τέλος της εικόνας ότι είναι το πιο φτηνό δωμάτιο στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο (μην χάσεις

την προσφορά) προσπαθώντας να σου επισημάνει την προσοχή και να σου δημιουργήσει υποσυνείδητα την ανάγκη να το κλείσεις.

The screenshot shows the Booking.com interface for the Royal Olympic Hotel. At the top, there's a navigation bar with the Booking.com logo and various icons. Below that, a progress bar indicates the current step: "2. Εισαγωγή των στοιχείων σας". The main content area features a green banner stating "Η ασφαλής κράτηση ξεκινάει από εδώ - θα σας πάρει μόλις 2 λεπτά!". Below this, there's a summary of the booking details:

- Δωμάτιο:** € 700
- Περιλαμβάνεται ΦΠΑ (6.50%):** € 45.50
- Περιλαμβάνεται δημοτικός φόρος (0.50%):** € 3.50
- Θα πληρώσετε:** € 749

The hotel is rated "Πολύ καλό 8,3/10" with a "Βαθμολογία από 2219 σχόλια". It is a 5-star hotel with a "Εξυπνη Προσφορά". The location is "Αθανασίου Διάκου 28-34, Αθήνα, 117 43, Ελλάδα - [Άνοιγμα χάρτη](#)". The check-in is on "Τρίτη 4 Αυγούστου 2015 από τις 15:00" and the check-out is on "Τρίτη 11 Αυγούστου 2015 έως τις 11:00". The stay is for "7 βράδια".

At the bottom, there's a green banner with a checkmark icon and the text: "Συγχαρητήρια! Βρήκατε το **φθηνότερο δωμάτιο** στο Royal Olympic Hotel. Μην το χάσετε, κάντε κράτηση τώρα!"

## Περιγραφή του ξενοδοχείου που επιλέξαμε:

Σε μικρή απόσταση με τα πόδια από την Ακρόπολη, το 5 αστέρων Royal Olympic Hotel βρίσκεται σε κεντρική τοποθεσία δίπλα στον ναό του Ολυμπίου Διός. Τα πολυτελή δωμάτια έχουν θέα στο ναό του Ολυμπίου Διός ή στον κήπο με την πισίνα.

Όλα τα κλιματιζόμενα δωμάτια στο Royal Olympic Hotel διαθέτουν ηχομόνωση, επιφάνεια εργασίας, προϊόντα περιποίησης στο μπάνιο και μπουρνούζια. Είναι εξοπλισμένα με δορυφορική τηλεόραση, καλωδιακή τηλεόραση και ραδιόφωνο.

Το Ioannis Restaurant, που βρίσκεται στον 7ο όροφο, σερβίρει πρωινό και παραδοσιακή ελληνική κουζίνα με θέα στην Ακρόπολη. Οι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν κοκτέιλ στο Roof Garden Bar, θαυμάζοντας τη θέα σε πολλά αθηναϊκά ορόσημα.

Οι εγκαταστάσεις αναψυχής περιλαμβάνουν πισίνα και βιβλιοθήκη. Το Royal Olympic στεγάζει ένα γυμναστήριο. Διατίθεται δωρεάν Wi-Fi σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Επίσης, στο ξενοδοχείο λειτουργούν καταστήματα, όπως κοσμηματοπωλείο και κατάστημα με είδη δώρων.

Το Royal Olympic βρίσκεται σε κοντινή απόσταση με τα πόδια από εστιατόρια και καταστήματα και ακριβώς απέναντι από την γραφική γειτονιά της Πλάκας. Ο διεθνής αερολιμένας Αθηνών απέχει 33 χιλιόμετρα.

*Μιλάμε τη γλώσσα σας! Δωμάτια: 265 Αυτό το κατάλυμα είναι στην Booking.com από 10 Σεπ 2009.*

Η περιγραφή του ξενοδοχείου είναι ένα μικρό αλλά απόλυτα σαφές κείμενο που δίνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το ξενοδοχείο στον υποψήφιο πελάτη. Αρχικά δίνει κάποιες πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία του ξενοδοχείου, Επιπρόσθετα δίνονται χαρακτηριστικά που αφορούν τα δωμάτια και τις ανέσεις που διαθέτει το ξενοδοχείο στον υποψήφιο πελάτη. Τέλος δίνει στοιχεία σχετικά με τα σημαντικά ιστορικά σημεία που μπορεί να επισκεφτεί ένας τουρίστας καθώς και

πληροφορίες σχετικά με τα μέσα μαζικής συγκοινωνίας που διευκολύνουν την διαμονή του εκεί.

Η περιγραφή πρέπει να είναι σαφής, κατανοητή, απλή ώστε να μπορεί να προσεγγίσει ανθρώπους με διαφορετικό μορφωτικό επίπεδο. Μέσα στο κείμενο αυτό πρέπει να αναγράφονται όλα τα σημαντικά πλεονεκτήματα του ξενοδοχείου με τέτοιο τρόπο ώστε να πείσει τον επισκέπτη γιατί είναι σημαντικό να προτιμήσει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο, έναντι κάποιων άλλων γειτονικών.

Όλα αυτά θα πρέπει να διατυπώνονται με απλότητα, χωρίς επιτηδεύσεις για να μπορέσουν να πείσουν τον υποψήφιο πελάτη. Κρίνεται αδήριτη ανάγκη ο υποψήφιος πελάτης να μπορεί να βασιστεί και να πιστέψει την συγκεκριμένη περιγραφή ώστε να μπορεί να προβεί στην κράτηση του συγκεκριμένου καταλύματος.

Πατώντας πάνω στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο εμφανίζεται μια λίστα με τον κατάλογο και τις προσφορές που διαθέτει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Πρώτα εμφανίζει την προσφορά που ήδη έχεις επιλέξει και ύστερα σου δίνει περισσότερες εναλλακτικές επιλογές, δίνοντας σου την ευκαιρία να βρεις κάτι πιο ενδιαφέρον και να κατασταλάξεις. Μόλις αποφασίσεις πατάς πάνω στην τελική σου επιλογή γράφοντας για άλλη μια φορά τον αριθμό των δωματίων που επιθυμείς και πατάς το κουμπί "ΚΡΑΤΗΣΗ"

Τύπος Δωματίου	Άτομα	Τιμή για 7 βράδια	Όροι	Αρ. Δωματίων	Κράτηση
<p><b>Ειδική Προσφορά - Executive Δωμάτιο</b></p> <p>Κλιματισμός Δωρεάν WiFi</p> <p>Προτίμηση κρεβατιού: Κάμια προτίμηση</p> <p>Οι τιμές είναι ανά δωμάτιο για 7 διανυκτερεύσεις Συμπεριλαμβάνεται: 6.5 % ΦΠΑ, 0.5 % Δημοσιός φόρος</p>	2	<p>€ 749</p> <p>Ειδική Προσφορά</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μη επιστρέφειμ τιμή</li> <li>Πρωινό σε μπουφέ € 25</li> </ul>	0	<p>Κράτηση</p> <p>Άμεση επιβεβαίωση</p>
<p><b>Δωμάτιο Deluxe</b></p> <p>30 τ.μ. Κλιματισμός Δωρεάν WiFi</p> <p>Οι τιμές είναι ανά δωμάτιο για 7 διανυκτερεύσεις Συμπεριλαμβάνεται: 6.5 % ΦΠΑ, 0.5 % Δημοσιός φόρος</p>	2	<p>€ 1.113</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μη επιστρέφειμ τιμή</li> <li>Πρωινό σε μπουφέ € 25</li> </ul>	0	
<p><b>Athens Panorama Δωμάτιο</b></p> <p>40 τ.μ. Κλιματισμός Δωρεάν WiFi</p> <p>Οι τιμές είναι ανά δωμάτιο για 7 διανυκτερεύσεις Συμπεριλαμβάνεται: 6.5 % ΦΠΑ, 0.5 % Δημοσιός φόρος</p>	2	<p>€ 2.044</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ΔΩΡΕΑΝ απόρριψη πριν τις 2 Αυγ 2015</li> <li>ΠΑΗΡΟΝΕΤΕ ΑΡΙΘΤΕΡΑ</li> <li>Περιλαμβάνεται πρωινό σε μπουφέ</li> </ul>	0	<p>Μένουν 5 δωμάτια ακόμη!</p>
<p><b>Σουίτα</b></p> <p>80 τ.μ. Μπαλκόνι με θέα Κλιματισμός Δωρεάν WiFi</p> <p>Οι τιμές είναι ανά σουίτα για 7 βράδια</p>	2	<p>€ 4.095</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ΔΩΡΕΑΝ απόρριψη πριν τις 2 Αυγ 2015</li> <li>ΠΑΗΡΟΝΕΤΕ ΑΡΙΘΤΕΡΑ</li> <li>Περιλαμβάνεται</li> </ul>	0	<p>Μένουν 2 δωμάτια ακόμη!</p>

## Βήμα 3<sup>ο</sup>

Αφού επιλέξουμε τον κατάλληλο τύπο ξενοδοχείου σύμφωνα με τις προτιμήσεις μας περνάμε στην κράτηση αυτού, εισάγοντας τα προσωπικά μας στοιχεία όπως το Όνομα μας, το Επώνυμο μας και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μας καθώς και τον κωδικό μας σε περίπτωση που έχουμε δημιουργήσει προφίλ στη συγκεκριμένη σελίδα για να διαχειριζόμαστε τις κρατήσεις μας και να λαμβάνουμε ειδικές προσφορές.

The screenshot displays a hotel booking interface. On the left, there is a sidebar with a search bar containing 'vasileios, Ελλάδα', a link 'Περισσότερα για την κράτησή σας', and three promotional items: 'Εγγύηση Καλύτερης Τιμής', 'Διαχειριστείτε τις κρατήσεις σας online', and 'Η κράτησή σας γίνεται με ασφάλεια'. Below these is a Google review badge. The main content area is titled 'Εισαγωγή στοιχείων' and contains a registration form with fields for 'Τίτλος', 'Όνομα', 'Επώνυμο', 'Email', 'Επιβεβαίωση του email', and 'Προσθέστε κωδικό'. Below the form are radio buttons for 'Κύριος λόγος του ταξιδιού σας' (Αναμυχή, Εργασία) and a room offer for 'Δωμάτιο : Ειδική Προσφορά - Executive Δωμάτιο - 25 τ.μ.' with 2 guests and 1 room. A name field for the guest is also present.



Αμέσως μετά καλούμαστε να εισάγουμε κάποιες λεπτομέρειες σχετικά με την μόνιμη κατοικία μας όπως αυτά που αναγράφονται στην εικόνα.

**Εισαγωγή διεύθυνσης**

📌 Εισάγετε τα στοιχεία σας στα Ελληνικά ή τα Αγγλικά

Διεύθυνση <input type="text"/>	Όνομα KONDYLI DIMITRA
Πόλη <input type="text"/>	Email dimkondili@hotmail.com
Τ.Κ. <input type="text"/>	
Χώρα Σλοβακία ▼	
Τηλέφωνο (κατά προτίμηση κινητό) <input type="text"/>	

*Για να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας το ξενοδοχείο*

Σε περίπτωση λάθους το σύστημα μπορεί να το αναγνωρίσει και μας προειδοποιεί με αυτό τον τρόπο.

Τύπος πιστωτικής κάρτας  
-- Επιλέξτε -- ▼

Παρακαλούμε εισάγετε έγκυρο αριθμό πιστωτικής κάρτας  
DFGHJK ✖

Ημ/νία λήξης  
01 ▼ / 2015 ▼

Αν τα στοιχεία που εισάγουμε είναι έγκυρα το σύστημα τα ελέγχει και και δίπλα από τα στοιχεία μας εμφανίζει ένα πράσινο σύμβολο , ( διεθνής συμβολισμός ) ώστε να μας ενημερώσει για την εξέλιξη της κράτησης μας.

Εισαγωγή διεύθυνσης

📘 Εισάγετε τα στοιχεία σας στα Ελληνικά ή τα Αγγλικά

Διεύθυνση  
PTOLEMAIDOS ✓

Όνομα  
KONDYLI DIMITRA

Email  
dimkondili@hotmail.com

Παρακαλούμε συμπληρώστε την πόλη σας  
✖

Τ Κ

Εδώ μπορείτε να γράψετε αν επιθυμείτε να έχετε πρωινό καθώς και κάποια ειδικά αιτήματα που επιθυμείτε το ξενοδοχείο να σας τα καλύψει χωρίς αυτό να μπορεί να σας το διαβεβαιώσει με σιγουριά.

**Έπειτα πατάτε το κουμπί συνέχεια για να προχωρήσετε την κράτησή σας.**

**Πρωινό**  
Το Πρωινό σε μπουφέ κοστίζει € 25 ανά άτομο ανά βραδιά.

Επισκέπτες 2 x Βράδια 7 = Σύνολο € 350

**Η ώρα άφιξής σας κατά προσέγγιση (προαιρετικά)**  
24ωρη ρεσεψιόν: μπορείτε να φτάσετε ό,τι ώρα θέλετε - το δωμάτιό σας θα είναι έτοιμο στις 15:00

Ωρα άφιξης: Τρίτη, 04 Αυγούστου 2015 Δεν γνωρίζω - Η ώρα επιλέγεται βάσει της ζώνης ώρας σε Αθήνα

**Ειδικά Αιτήματα**

Τα ειδικά αιτήματα δεν είναι εγγυημένα, αλλά το ξενοδοχείο θα κάνει ό,τι καλύτερο μπορεί για να ικανοποιήσει τις ανάγκες σας.

Θα ήθελα ένα ήσυχο δωμάτιο

Θα ήθελα δωμάτιο σε ψηλό όροφο (αν υπάρχει)

Θα ήθελα (αν υπάρχει) δωμάτιο στο ισόγειο

**Προτίμηση κρεβατιού:**

1 πολύ μεγάλο διπλό

2 μονά

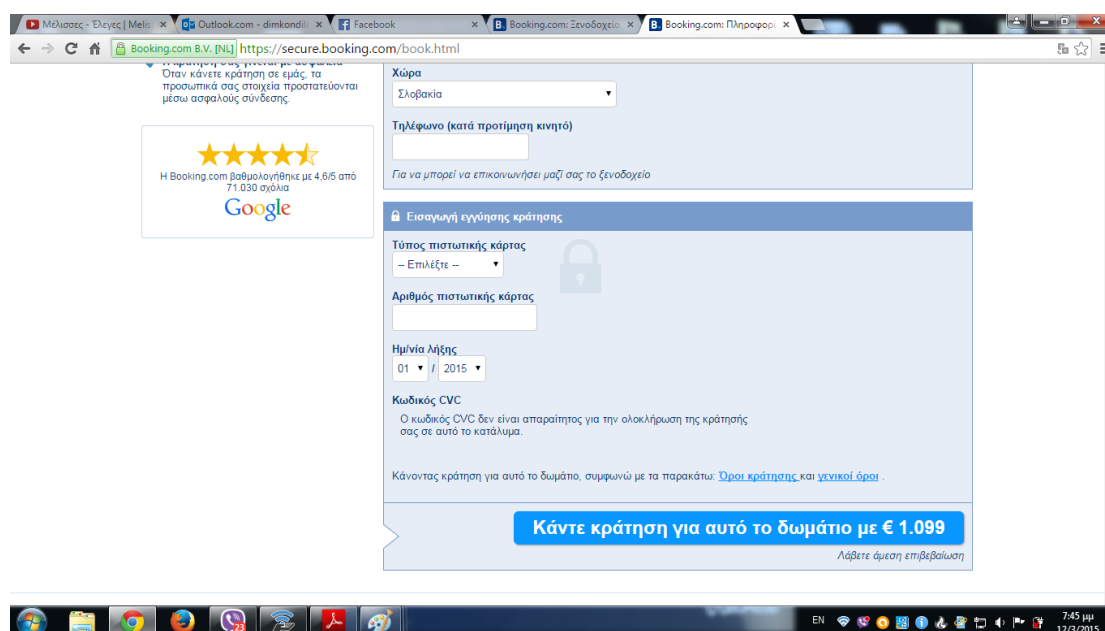
**Συνέχεια**  
Λάβετε άμεση επιβεβαίωση

Το τελευταίο βήμα πριν την οριστικοποίηση της κράτησης μας είναι να συμπληρώσουμε στοιχεία σχετικά με τον τρόπο πληρωμής του καταλύματος. Το συγκεκριμένο σύστημα διαθέτει πολλές εναλλακτικές επιλογές για τον τρόπο πληρωμής.

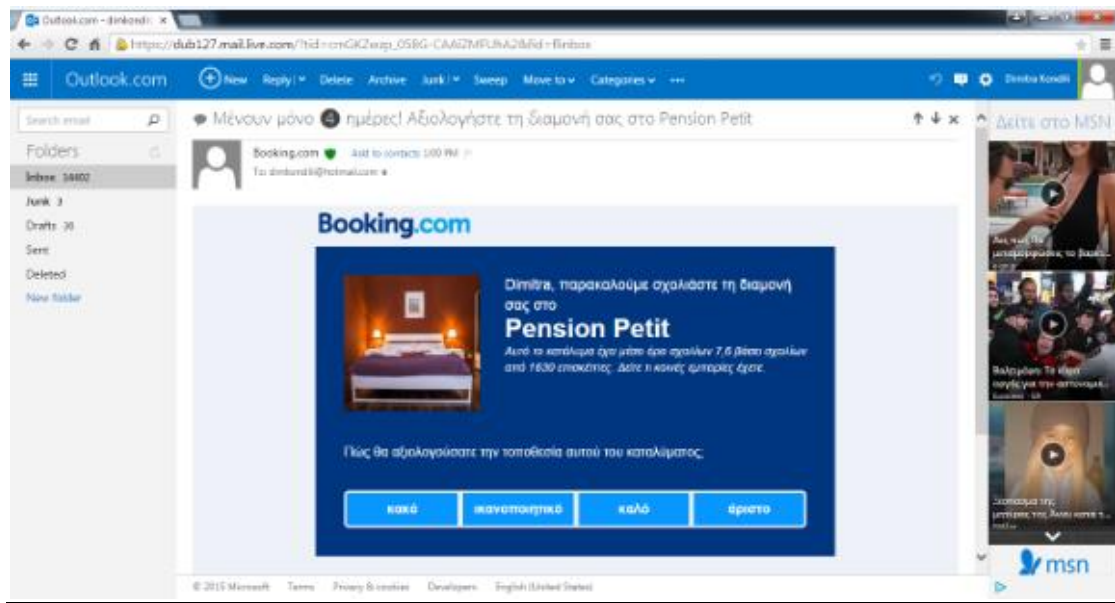
Εμείς καλούμαστε να διαλέξουμε το είδος της συναλλαγής καθώς και τους απαραίτητους κωδικούς για την πραγματοποίηση της.

Τέλος επιβεβαιώνουμε για άλλη μια φορά το πόσο που θα χρεωθεί στον λογαριασμό μας και πατάμε το κουμπί της επιβεβαίωσης, για να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή.

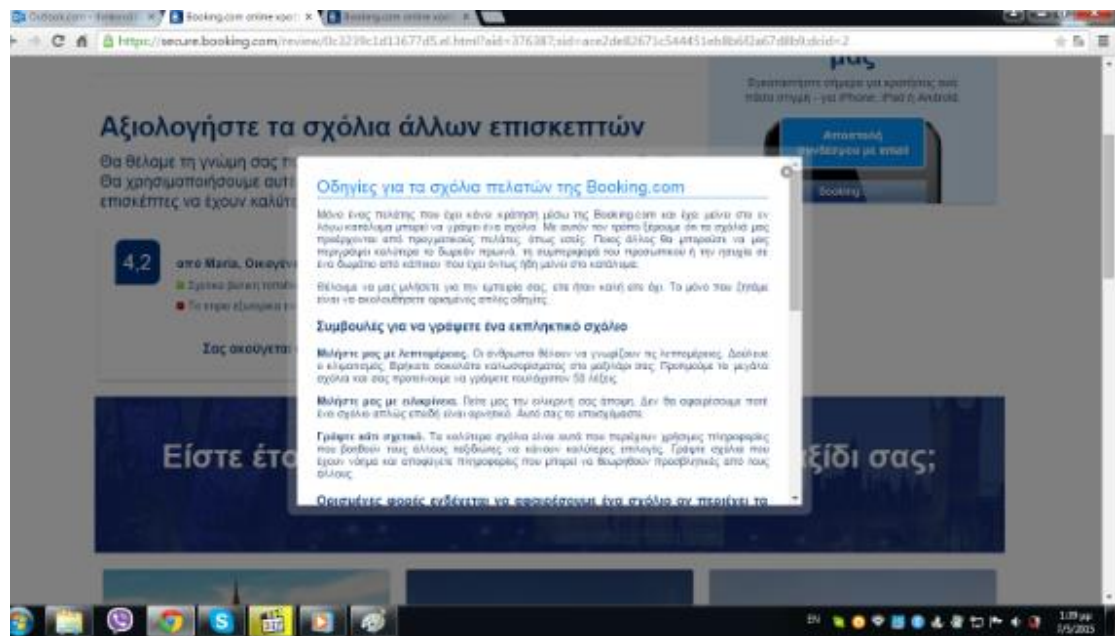
Μετά την ολοκλήρωση αυτής έρχεται ένα email επιβεβαίωσης με όλες τις απαραίτητες λεπτομέρειες και τα αποδεικτικά στοιχεία ότι είστε καλυμμένοι από πλευράς σας.



Η ιστοσελίδα της booking.com δίνει την δυνατότητα να αξιολογήσουν την διαμονή τους στο χώρο επιλογής τους μετά το πέρας της προκαθορισμένης περιόδου. Έπειτα από την ημερομηνία διαμονής των επισκεπτών, αποστέλλει ένα email αξιολόγησης, με σκοπό να επωφεληθούν από τα σχόλια αυτά οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις και να βελτιώσουν τις παροχές τους ώστε να προσελκύσουν περισσότερους δυνητικούς τουρίστες (Goldenberg et al., 2021). Στην παρακάτω εικόνα μπορούμε να δούμε το αίτημα αξιολόγησης ενός ξενοδοχείου που είχα από την προσωπική μου εμπειρία.

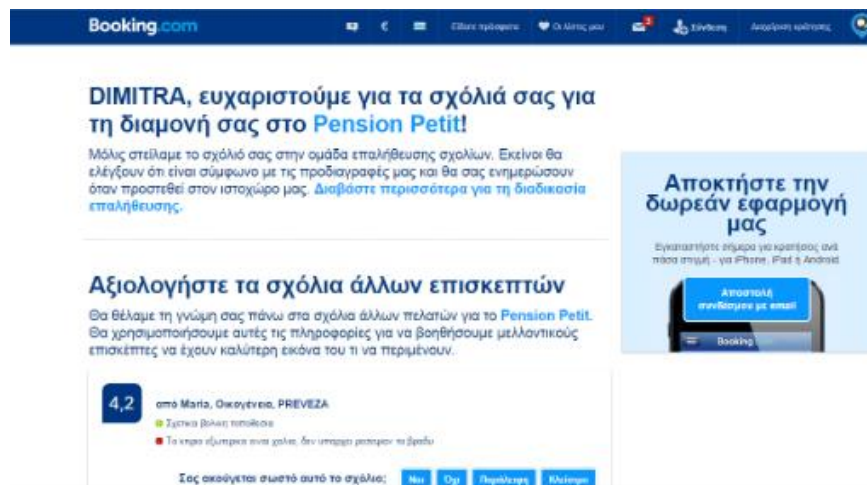


Ένα πλεονέκτημα της εφαρμογής αυτής είναι επίσης ότι παρέχει λεπτομερείς οδηγίες για τον τρόπο που μπορούν να κάνουν τα σχόλια τους οι πελάτες της booking.com ώστε να μην υπάρχουν συγχύσεις και απορίες τους πελάτες της. Στην εικόνα μπορούμε να δούμε τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται οι οδηγίες για τα σχόλια των πελατών την οθόνη του υπολογιστή τους (Goldenberg et al., 2021).





Μετά την ολοκλήρωση του σχόλιου που καταγράφηκε παρουσιάζεται στην οθόνη μας η εξής εικόνα :



## Αξιολογήστε τα σχόλια άλλων επισκεπτών

Θα θέλαμε τη γνώμη σας πάνω στα σχόλια άλλων πελατών για το Pensioni Petit. Θα χρησιμοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες για να βοηθήσουμε μελλοντικούς επισκέπτες να έχουν καλύτερη εικόνα του τι να περιμένουν.

4,2

από Μαρία, Οικογένεια, ΠΡΕΒΕΖΑ

🟡 Σχόλια βολική τοπαίερα

🔴 Το κρεο εξωτερικά είναι χαίτα, δεν υπάρχει ροσμεν το βραδυ

Σας ακούγεται σωστό αυτό το σχόλιο:

Ναι

Όχι

Περαιτέρω

Κλείσιμο

## Συμπεράσματα

Οι δικτυακές επιχειρήσεις φιλοξενίας εμφανίστηκαν τα τελευταία χρόνια και, μολονότι προήλθαν πρωτίστως από οικονομικά οφέλη, έφεραν αναστατωμένες καινοτομίες στην προσφορά τουριστικών καταλυμάτων και στον τρόπο με τον οποίο οι επισκέπτες βιώνουν τη διαμονή τους σε προορισμούς. Αυτές οι καινοτομίες έγιναν δυνατές χάρη στη δημιουργία πλατφορμών δικτύου, οι οποίες επέτρεψαν στους χρήστες να μοιράζονται αχρησιμοποίητα αγαθά, αλλά τα οποία μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για οικονομικές συναλλαγές.

Το Airbnb είναι ένα παράδειγμα μιας κερδοφόρας πλατφόρμας δικτύου P2P (Botsman & Rogers, 2010). Η Airbnb συναγωνίζεται τα παραδοσιακά ξενοδοχεία με τιμές - και αρχικά, κυρίως, βλάπτει ξενοδοχεία δύο και τριών αστέρων στην αγορά αναψυχής - αλλά είχε και μια βιωματική αξία που ενθουσιάστηκε πολλούς ταξιδιώτες: η έκπληξη μιας ποικίλης προσφοράς, η επαφή με τους ντόπιους, μια κοινότητα και διαμονή σε κατοικημένες γειτονιές. Εν τω μεταξύ, η ψηφιοποίηση της αγοράς και το δίκτυο ή το διμερές επιχειρηματικό μοντέλο επέτρεψαν μια εκθετική και συνεχή ανάπτυξη (Thornton, 2015). Η αύξηση αυτή απειλεί το μερίδιο αγοράς των παραδοσιακών καταλυμάτων, ασκεί πίεση στις αγορές κατοικιών και συμβάλλει στην τουριστική όχληση των κατοίκων, αν και αυτό το φαινόμενο μπορεί να είναι υπερβολικό στις δημοφιλείς αντιλήψεις (Demary, 2014).

Η ελληνική κυβέρνηση σχεδιάζει να ενεργοποιήσει τους περιορισμούς των βραχυπρόθεσμων ενοικίων μέσω διαδικτυακών πλατφορμών όπως η Airbnb. Λόγος των κυβερνητικών σχεδίων είναι η δραματική αύξηση του φαινομένου που οδήγησε σε προσιτές τιμές ενοικίασης για τους ντόπιους (Γκούρη, 2017).

Τα υπουργεία Οικονομικών, Εργασίας και Τουρισμού πρόκειται να ορίσουν μια επιτροπή που θα επιφορτιστεί με την εργασία από κοινή υπουργική απόφαση για την αντιμετώπιση του προβλήματος. Οι περιορισμοί πρέπει να επιβάλλονται τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επαγγελματίες μισθωτές βραχυπρόθεσμων μισθωμάτων. Προβλέπονται περιορισμοί για ορισμένο αριθμό διανυκτερεύσεων ανά ιδιοκτησία, τον προσδιορισμό του αριθμού των ακινήτων που ανήκουν σε κάθε αριθμό φορολογουμένου, αλλά και συγκεκριμένα όρια εσόδων.

Το ζήτημα των βραχυπρόθεσμων μισθωμάτων τέθηκε σε μια πρόσφατη συνεδρίαση του Υπουργικού Συμβουλίου, όπου η κυβέρνηση στέγαση πολιτική. Αναφερόμενοι σε κυβερνητικές πηγές, τα ΜΜΕ αναφέρουν ότι ο κύκλος εργασιών από την Airbnb έφθασε τα 2 δισ. Ευρώ το 2018 (thetoc.gr, 2018).

Ο αρνητικός αντίκτυπος αυτής της εξέλιξης επηρέασε τα διαθέσιμα ακίνητα για μακροχρόνια μίσθωση, μια απότομη αύξηση των μακροχρόνιων μισθώσεων, ένα κύμα εκδιώξεων προκειμένου να καταστεί η διαμέρισμα ελεύθερη για βραχυπρόθεσμη μίσθωση σε συγκεκριμένες περιοχές, καθώς και η μείωση του κύκλου εργασιών στα έσοδα των ξενοδοχείων (Καραμπίνη, 2015).

Η κυβέρνηση εξετάζει επίσης το ενδεχόμενο αύξησης της φορολογίας για επαγγελματίες βραχυπρόθεσμους μισθωτές. Παρόλα αυτά, το νομικό πλαίσιο δεν υιοθετεί μέτρα σχετικά με την ανώμαλη εξέλιξη στην βραχυπρόθεσμη μίσθωση. Εκτός εάν έχει συμφωνηθεί από τα μέρη άλλο δίκαιο ως εφαρμοστέο, το ελληνικό δίκαιο με εφαρμογή του Κανονισμού Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου (Ρώμη I, Ρώμη II) είναι γενικά εφαρμοστέο σε περιπτώσεις ανώμαλης εξέλιξης της ξενοδοχειακής σύμβασης και τα ελληνικά δικαστήρια τεκμαίρεται ότι έχουν δικαιοδοσία.

Η ισχύουσα τουριστική νομοθεσία της Ελλάδας φαίνεται να είναι τόσο ξεπερασμένη όσο και ανεπαρκής, δεδομένου ότι η θεμελιώδης νομοθεσία που διέπει τους ξενοδόχους θεσπίστηκε το 1986. Αν και η ενσωμάτωση των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην εθνική νομοθεσία είναι ευεργετική, εξακολουθούν να υπάρχουν νομικά κενά όσον αφορά τον τουρισμό, γεγονός που καθιστά αναγκαία την εφαρμογή των απαιτήσεων του Αστικού Κώδικα. Ενώ η σχέση μεταξύ του ξενοδόχου και του πελάτη, η οποία απορρέει από τον ταξιδιωτικό πράκτορα, είναι εξαιρετικά προβληματική και δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο ούτε μιας γνωμοδότησης από τη νομολογία ή τη θεωρία, η σχέση μεταξύ του ξενοδόχου και του ταξιδιωτικού πράκτορα είναι μία από τις σχέσεις που ρυθμίζονται, αν και όχι επαρκώς και όπως θα έπρεπε. Όταν πρόκειται για την ίδια τη σύμβαση ξενοδοχείου και την ασυνήθιστη εξέλιξή της, υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες απαιτείται ο Αστικός Κώδικας και η εφαρμογή των διατάξεων του κανονισμού διαβάζεται παρόμοια.

Δυστυχώς, ακόμη και μεταξύ των επαγγελματιών αυτών, η τουριστική νομοθεσία δεν είναι ευρέως γνωστή, εν μέρει επειδή είναι κατακερματισμένη, ξεπερασμένη και ελλιπής. Οι επιχειρηματίες και οι επαγγελματίες του τομέα έχουν μια



ημιμάθεια, αν όχι άγνοια, για την κατανόηση της νομοθεσίας. Ως αποτέλεσμα, πρέπει να καταβληθεί σημαντική προσπάθεια για την επικαιροποίηση της τουριστικής νομοθεσίας ώστε να αντικατοπτρίζει τις σύγχρονες απαιτήσεις και να προσαρμόζεται και να ελέγχεται η αυξανόμενη σημασία του Διαδικτύου ως πρωταρχικού καναλιού για την κράτηση δωματίων ξενοδοχείων και ταξιδιωτικών πακέτων εν γένει.

Η Airbnb αναμένεται να οδηγήσει τα επιτόκια και τα έσοδα των ξενοδοχείων, καθώς η πρόσθετη προσφορά θα επηρεάσει τη διανομή ενέργειας στην αγορά. Σύμφωνα με τον Merrill Lynch, από το 2017 η υπερπροσφορά θα επηρεάσει αρνητικά τις τιμές των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (όπως αναφέρεται στο Oskam & Boswijk, 2016). Ο αντίκτυπος της Airbnb στα έσοδα των ξενοδοχείων έχει ποσοτικοποιηθεί σε μια μελέτη των Zervas και συνεργατών (2014): οι συντάκτες εκτιμούν 13% απώλεια εσόδων δωματίων για το Austin και 0,35% μείωση των μηνιαίων εσόδων δωματίων δωματίων για κάθε 10% αύξηση των καταχωρίσεων Airbnb για το Τέξας γενικά. Οι ίδιοι συγγραφείς παρατηρούν ότι τα ξενοδοχεία χαμηλότερης κατηγορίας και τα ξενοδοχεία χωρίς εγκαταστάσεις επιχειρήσεων υποφέρουν περισσότερο. Μια μελέτη σχετικά με τις επιπτώσεις της Uber στα ταξί στη Νέα Υόρκη και στο Σικάγο δείχνει, κατά παρόμοιο τρόπο, μείωση των καταγγελιών καθώς αυξάνεται η εναλλακτική προσφορά, η οποία μπορεί να ερμηνευθεί ως καθαρισμός του συστήματος: οι ταξί αναγκάζονται να βελτιώσουν την ποιότητα ή εξωθούνται από την επιχείρηση.

Είναι μια γενική αντίληψη ότι το Airbnb "είναι κακό για τα ξενοδοχεία αλλά καλό για τον τουρισμό". Η εταιρεία ισχυρίζεται ότι είναι συμπληρωματική της παραδοσιακής φιλοξενίας, καθώς περίπου το 70% της προσφοράς της είναι εκτός των κεντρικών ξενοδοχειακών περιοχών. Οι αναλυτές Merrill Lynch, αντιθέτως, θεωρούν ότι ένα σημαντικό μέρος (43-67%) των καταχωρίσεων της Airbnb ανταγωνίζονται άμεσα με την παραδοσιακή προσφορά ξενοδοχείων, καθώς δεν είναι κοινόχρηστοι χώροι. Ο Guttentag (2013) υποδηλώνει ότι οι δαπάνες μπορεί στην πραγματικότητα να υποφέρουν εξαιτίας των φθηνότερων καταλυμάτων, ενώ παράλληλα η δημιουργία πρόσθετου εισοδήματος αντί της πλήρους απασχόλησης μπορεί να βλάψει τον ξενοδοχειακό κλάδο, γεγονός που επιβεβαιώθηκε από μια μελέτη στην Ισπανία.

Μια σειρά μελετών επιπτώσεων ανατέθηκε από την ίδια την Airbnb. Περιέχουν εκτιμήσεις οικονομικού αντίκτυπου, που κυμαίνονται από 56 εκατομμύρια δολάρια δημιουργούμενης οικονομικής δραστηριότητας στο Σαν Φρανσίσκο το 2012 σε 1,15

δισεκατομμύρια δολάρια για τη Νέα Υόρκη το 2014. Οι θέσεις εργασίας που δημιουργήθηκαν έφεραν μια σύγκριση των Airbnb και των επισκεπτών του ξενοδοχείου και ξοδεύουν δεδομένα όπως το οικονομικό τους υπόβαθρο, τα μηνιαία κέρδη Airbnb (περίπου 600 δολάρια ή 130 δολάρια ανά νοίκια) και το ποσοστό των οικοδεσποτών που μοιράζονται (μεταξύ 80 και 90%). Όσο για τους φιλοξενούμενους, οι μελέτες αναφέρουν μια συντριπτική πλειοψηφία που φιλοδοξεί να «ζει σαν τοπικό» και ποσοστά μεταξύ 27 και 35 επισκεπτών αναφέρουν ότι δεν θα είχαν μείνει αν δεν υπήρχε Airbnb. Τέλος, οι μελέτες για τη Βοστώνη και το Λος Άντζελες αναφέρουν σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Στην Ελλάδα, καταρχήν, ο ιδιοκτήτης πρέπει να καταγράφει κάθε μισθωμένο ακίνητο στο "Μητρώο ακινήτων μικρής διάρκειας" που τηρεί η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Ωστόσο, το Μητρώο αυτό δεν έχει ενεργοποιηθεί και η ενεργοποίησή του αναμένεται καθημερινά. Θα πρέπει να είναι σαφές ότι μόνο ένας διαχειριστής μπορεί να διοριστεί για κάθε ιδιοκτησία.

Η εγγραφή στο "Μητρώο ιδιοκτητών μισθώσεων" γίνεται μέσω της ιστοσελίδας [www.aade.gr](http://www.aade.gr), από κάθε διαχειριστή, χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς του κωδικούς πρόσβασης TAXISnet. Ο αριθμός εγγραφής πρέπει να συνοδεύει την ιδιοκτησία, σε περίοπτη θέση, στις ψηφιακές πλατφόρμες.

Δεύτερον, υπάρχει υποχρέωση υποβολής δήλωσης βραχυπρόθεσμης διαμονής. Πρόκειται για δήλωση βραχυπρόθεσμων μισθώσεων που εισάγει ο διαχειριστής μέσω των ψηφιακών πλατφορμών και υποχρεούται να υποβάλει σε ηλεκτρονική αίτηση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων. Η δήλωση πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής: α) τον αριθμό εγγραφής στο "Μητρώο ακινήτων βραχυπρόθεσμης μίσθωσης", β) το συμφωνηθέν συνολικό ενοίκιο ή το συνολικό ποσό σύμφωνα με την πολιτική ακύρωσης, γ) το όνομα της ψηφιακής πλατφόρμας, δ) οι λεπτομέρειες του ενοικιαστή ε) η περίοδος μίσθωσης, στ) ο τρόπος πληρωμής του μισθώματος

Οι δηλώσεις, αρχικές ή τροποποιήσεις, υποβάλλονται έως τις 12:00 π.μ. της επόμενης εργάσιμης ημέρας μετά την ημέρα αναχώρησης του ενοικιαστή από το ακίνητο. Ο νόμος προβλέπει τη δυνατότητα κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης, Οικονομικών και Τουρισμού, οι οποίοι θα ορίζουν γεωγραφικές περιοχές, όπου οι περιορισμοί στη βραχυπρόθεσμη μίσθωση θα ισχύουν ως εξής:

Μην επιτρέπετε τη βραχυπρόθεσμη μίσθωση περισσότερων από δύο (2) ακινήτων ανά ιδιοκτήτη.

Η μίσθωση κάθε ακινήτου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 90 ημέρες ετησίως και για τα νησιά κάτω των 10.000 κατοίκων, 60 ημέρες το χρόνο. Η υπέρβαση αυτής της διάρκειας επιτρέπεται εάν το συνολικό εισόδημα του κατόχου, που προκύπτει από τις βραχυπρόθεσμες μισθώσεις, δεν υπερβαίνει τα 12.000 € κατά το σχετικό φορολογικό έτος. Πρέπει να σημειωθεί ότι μέχρι στιγμής δεν έχει εκδοθεί τέτοια υπουργική απόφαση. Εν κατακλείδι, φαίνεται πως το νομικό πλαίσιο για την Airbnb στην Ελλάδα είναι ασαφές και χαοτικό, ενώ παράλληλα υπάρχουν παρωχημένες διατάξεις και νόμοι που μπορεί να έχουν θεσπιστεί πριν από 90 χρόνια και να ρυθμίζουν ακόμη τις σχέσεις πελατών και ξενοδόχων αλλά και των τουριστικών πρακτόρων. Οι ρυθμίσεις για την Airbnb, σύμφωνα με τον καθηγητή, είναι περιορισμένες και αφορούν σχεδόν αποκλειστικά τη φορολόγηση εισοδημάτων.

Ωστόσο, υπάρχουν πολλά θέματα που χρήζουν δημιουργίας θεσμικού πλαισίου, όπως θέματα προστασίας περιβάλλοντος, real estate κτλ. Επίσης πρέπει να ρυθμιστεί με λεπτομέρειες ποιος μπορεί να νοικιάζει το ακίνητό του μέσω airbnb για να μην υπάρχει αθέμιτος ανταγωνισμός, όπως σήμερα, με τους ξενοδόχους, όπως επεσήμανε ο καθηγητής. Οι ασάφειες και τα κενά του νόμου όμως, αγγίζουν και τον δυσαρεστημένο πελάτη του airbnb καταλύματος που θα ήθελε ενδεχομένως να κινηθεί νομικά, καθώς, δεν είναι ξεκάθαρο εναντίον ποιου θα στραφεί (κατά του ιδιοκτήτη ή της εταιρείας) και ποιο δίκαιο θα ισχύσει.

Τέλος, σημειώνεται ο αθέμιτος ανταγωνισμός μεταξύ ξενοδόχων και ιδιοκτητών airbnb, καθώς η φορολογική και νομική αντιμετώπιση στον τουρισμό ανάλογα με το προϊόν είναι διαφορετική και αυτό δημιουργεί ανισότητες και εσωτερικό ανταγωνισμό εθνικό. Η νομική αντιμετώπιση ης επιχειρηματικής δραστηριότητας στο ξενοδοχείο είναι πολύ μεγαλύτερη και πολλαπλή από ό,τι στο airbnb ενώ την ίδια ώρα το airbnb τείνει να είναι ένα τουριστικό προϊόν που μοιάζει με το ξενοδοχείο (Ioannides et al., 2018).

## Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση

- Βάλβη, Α. Μ. (2010). Ενοικιαζόμενα δωμάτια/διαμερίσματα.
- Βασσάλος, Ε., & Κριτσωτάκης, Ε. (2016). Σχεδιασμός συστήματος ποιότητας ISO 9001 σε εταιρίες παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.
- Βάλλη, Ε. Μεταβαλλόμενα φυσικά όρια και περιοχές εγκατάστασης προσφύγων: Μεθοδολογία Σχεδιασμού Καταλυμάτων και Γειτονιάς σε Προσφυγικό Καταυλισμό με Βάση Περιβαλλοντικά Κριτήρια-Μελέτη Περίπτωσης: ΚΥΤ Μόριας Λέσβου.
- Γαροφαλάκης, Ε. (2011). Μισθοδοσία ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- Γεωργιάδη, Ε. Σ. (2015). Δικαιώματα και υποχρεώσεις του δέκτη ξενοδοχειακών υπηρεσιών: τουρίστα καταναλωτή έναντι του ξενοδόχου-παρόχου αυτών.
- Διαμεσολαβητής, Ε. (2013). Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς.
- Γεωργιάδη, Ε. Σ. (2015). Δικαιώματα και υποχρεώσεις του δέκτη ξενοδοχειακών υπηρεσιών: τουρίστα καταναλωτή έναντι του ξενοδόχου-παρόχου αυτών.
- Γκούρη, Ν.,(2017). *Οικονομία Διαμοιρασμού στον Τουρισμό*, Αθήνα: Ευρωπαϊκό Κέντρο Αριστείας Jean Monnet.
- ΔΕΛΗΓΙΑΝΝΗ, Γ. (2016). Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ.
- Δημητροπούλου, Μ. (2018). Η ανάπτυξη του τουρισμού και η αύξηση της ανταγωνιστικότητας της χώρας μέσω της κρατικής παρέμβασης.
- Διβριώτη, Α. (2015). *Η ξενοδοχειακή σύμβαση* (Doctoral dissertation, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ). Σχολή Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών. Τμήμα Νομικής. Τομέας Α'Ιδιωτικού Δικαίου).
- Επιχειρήσεων, Σ. Ε. Τ. (2016). Ελληνικός Τουρισμός Εξελίξεις–Προοπτικές, 1. Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο: [https://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos\\_teyhos-1.pdf](https://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos_teyhos-1.pdf).

Ζαχαράκης, Ι., Σωτηροπούλου, Α., Ταμπακάς, Β., Χαδέλλης, Λ., Αντωνοπούλου, Σ., Καψάλης, Β., ... & Κομνηνός, Α. (2016). Π2. 2: Κώδικας δεοντολογίας.

Καρδούλια, Ε. Α. (2020). Η προστασία του καταναλωτή-αποδέκτη τουριστικών υπηρεσιών με επικέντρωση στην ταξιδιωτική σύμβαση (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Κλεμπετσάνης, Κ. (2007). Memorandum of Agreement: εκτενής ανάλυση του Norwegian Saleform 1987.

Κουτσοράκη, Ε. (2016). Χρονομεριστική μίσθωση.

Καβαδέλλα, Έ. (2018). Μορφές προϋποθέσεις και διαδικασία του άρθρου 99επ. του Πτωχευτικού Κώδικα μετά τον ν. 4446/2016—Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης των επιχειρήσεων καθώς και προτάσεις de lege ferenda (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).

Κοκολάκη, Α. (2021). Συμβάσεις διαχείρισης ξενοδοχείων (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).

Κόγια, Σ. (2017). *Ειδικά θέματα ξενοδοχειακής σύμβασης: ανώμαλη εξέλιξη* (Master's thesis, Πανεπιστήμιο Πειραιώς).

Koutsouraki, E., & Κουτσοράκη, Ε. (2016). Χρονομεριστική μίσθωση.

Καραμπίνη, Τ. (2015). Πώς η Airbnb άλλαξε την ελληνική Οικονομία, Fortune Greece.

Λιμπιτσιούνη, Σ. Α. (2019). Το δικαίωμα καταγγελίας στη μίσθωση πράγματος (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Λιβέρη, Ι. (2019). Στρατηγικές ανάπτυξης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η περίπτωση των συμβολαίων μανατζμεντ.

Loukoroulos, K. (2013). Το Νομικό Πλαίσιο Της Μεσιτείας Αστικών Συμβάσεων (Realtor's Legal Status in Greece). Available at SSRN 2772116.

Μπίτσιου, Β. Δ. (2016). Σύμβαση Διοίκησης και Διαχείρισης Εταιρικής Επιχείρησης (Σύμβαση management) (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Μαγγαφάς, Γ. (2016). Ο ρόλος των tour operators στην τουριστική ανάπτυξη της Ρόδου.

Μαρίνης, Α. (2017). Η ξενοδοχειακή σύμβαση (Master's thesis, Πανεπιστήμιο Πειραιώς).

Ξημιτίδου, Σ. Θ. (2015). Η σύμβαση μάνατζμεντ (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Πακιουφάκη, Γ. Π. Μ. (2011). Οικονομοτεχνική ανάλυση και αξιολόγηση τουριστικού καταλύματος με χρονομεριστική μίσθωση (timesharing) (Master's thesis).

Πρίφτη, Π. (2018). Οργάνωση και διοίκηση online τουριστικών γραφείων, Μελέτη περίπτωσης: e-travel.

Ρίζος Α.Ε {2016} Συμβάσεις Ξενοδόχων Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Σύμβαση Εγγυημένης Κράτησης -Σύμβαση Allotment Αθήνα -Θεσσαλονίκη

ΣΤΡΟΣΚΙΔΟΥ, Μ. (2015). ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ.

Στεργιοπούλου, Ε. Π. Ν. (2018). Η σύμβαση Διοίκησης και Διαχείρισης επιχείρησης υπό το πρίσμα του εταιρικού Δικαίου. Σύμβαση Management (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Σιμιτσής, Θ. (2018). ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΟΥ Ν. 4446/2016 ΩΣ ΕΝΑ ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΟ ΜΕΣΟ ΠΑΤΑΞΗΣ.

Σινανιώτη -Μαρούδη Εμπορικό Δίκαιο Τόμος 1 Γενικό μέρος σελ 166

Τίγκιλη, Κ. (2013). Σύγχρονες μορφές τουριστικών και ξενοδοχειακών συμβάσεων: σύμβαση all inclusive και σύμβαση allotment.

Τριανταφύλλου, Χ., & Απόστολος, Τ. (2021). Η νομική προστασία του καταναλωτή-αποδέκτη ξενοδοχειακών υπηρεσιών στην ηλεκτρονικά καταρτιζόμενη σύμβαση ξενίας (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Τουλή, Χ. Β. (2021). Οδηγία 2011/83/ΕΕ-η ανάγκη που οδήγησε στην αναθεώρηση του υφιστάμενου νομικού πλαισίου και η επίδραση της στην ξενοδοχειακή σύμβαση και τη σύμβαση ξενίας (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

Taxhaven.gr (2019). Συχνές ερωτήσεις-απαντήσεις (Ενημερωμένο) Βραχυχρόνιες μισθώσεις - «Μητρώο ακινήτων βραχυχρόνιας διαμονής στο πλαίσιο της οικονομίας του διαμοιρασμού». Ανακτημένο από <https://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/id/29307> στις 26/6/2019.

Thetoc.gr (2018). Airbnb: Τριπλασιάστηκε ο τζίρος σε ένα χρόνο - Τα στοιχεία. Ανακτημένο από <https://www.thetoc.gr/oikonomia/article/airbnb-triplasiastike-o-tziros-se-ena-xrono---ta-stoixeia> στις 26/6/2019.

Thornton, G. (2015), *Λειτουργία και επίδραση της Οικονομίας Διαμοιρασμού στον ξενοδοχειακό κλάδο στην Ελλάδα*, ΞΕΕ.

Τσάρτας, Π., Λαγός, Δ., Σταυρινούδης, Θ., & Πρωΐου, Ε. (2016). Μια εισαγωγή στον τουρισμό. Βασικές έννοιες και σύγχρονες εξελίξεις.

Χρ, Θ. (2003). Η σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης (time sharing).

Χατζηδημητρίου, Χ. Ι. Μ. (2017). Επαγγελματικές μισθώσεις: Αναπροσαρμογή μισθώματος κατ'άρθρα 288 και 388 ΑΚ–Διαταγή απόδοσης της χρήσης μισθίου ακινήτου και αναγκαστική εκτέλεση αυτής (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).

## **Ξενόγλωσση**

Airbnb (2012), “Study finds that Airbnb hosts and guests have major positive effect on city economies”, Airbnb, San Francisco, CA, 9 November, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/study-finds-that-airbnbhosts-and-guests-have-major-positive-effect-on-city-economies](http://www.airbnb.nl/press/news/study-finds-that-airbnbhosts-and-guests-have-major-positive-effect-on-city-economies) στις 26/6/2019.

Airbnb (2013α), “New study: Airbnb community contributes €185 million to Parisian economy”, Airbnb, San Francisco, CA, 12 June, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-communitycontributes-185-million-to-parisian-economy](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-communitycontributes-185-million-to-parisian-economy) στις 26/6/2019.

Airbnb (2013β), “New study: Airbnb community makes Amsterdam economy stronger”, Airbnb, San Francisco, CA, 18 June, Ανακτημένο από : [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-makesamsterdam-economy-stronger](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-makesamsterdam-economy-stronger) στις 26/6/2019.

Airbnb (2013δ), “New study: Airbnb community generates \$824 million in economic activity in the UK”, Airbnb, San Francisco, CA, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-824-million-in-economic-activity-in-the-uk](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-824-million-in-economic-activity-in-the-uk) στις 26/6/2019.

Airbnb (2013δ), “New study: Airbnb generated \$632 million in economic activity in New York”, Airbnb, San Francisco, CA, 22 October, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-generated-632-million-in-economic-activity-in-new-york](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-generated-632-million-in-economic-activity-in-new-york) στις 26/6/2019.

Airbnb (2013ε), “New study: Airbnb community contributes \$175 million to Barcelona’s economy”, Airbnb, San Francisco, CA, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-contributes-175-million-to-barcelona-s-economy](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-contributes-175-million-to-barcelona-s-economy) στις 26/6/2019.

Airbnb (2013στ), “Impacto económico de Airbnb en Barcelona y en Cataluña”, Airbnb, San Francisco, CA.

Airbnb (2014β), “New study: Airbnb community generates \$312 million in economic impact in LA”, Airbnb, San Francisco, CA, 4 December, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-312-million-in-economic-impact-in-portland](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-312-million-in-economic-impact-in-portland) στις 26/6/2019.

Airbnb (2014γ), “New study: Airbnb community generates \$51 million in economic impact in Boston”, Airbnb, San Francisco, CA, 19 December, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-51-million-in-economic-impact-in-boston](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-51-million-in-economic-impact-in-boston) στις 26/6/2019.

Airbnb (2015), “Airbnb community tops \$1.15 billion in economic activity in New York City”, Airbnb, San Francisco, CA, 12 May, Ανακτημένο από: [www.airbnb.com/press/news/airbnb-community-tops-1-15-billion-in-economic-activity-in-new-york-city](http://www.airbnb.com/press/news/airbnb-community-tops-1-15-billion-in-economic-activity-in-new-york-city) στις 26/6/2019.

Airbnb (201α), “New study: Airbnb community generates \$61 million in economic activity in Portland”, Airbnb, San Francisco, CA, Ανακτημένο από: [www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-61-million-in-economic-activity-in-portland](http://www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-61-million-in-economic-activity-in-portland) στις 26/6/2019.



Armas, R. J. D., Taño, D. G., & Rodríguez, F. J. G. (2017). Airbnb as a new disruptive model in tourism: Analyzing its competitive potential based on online travel reviews. In *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality* (pp. 195-209). Routledge.

Ateljevic, J., & Page, S. J. (Eds.). (2017). *Tourism and entrepreneurship*. Routledge.

Bahceli, Y. (2015), “Netherlands to make room in rules to stimulate ‘sharing economy’”, Reuters, 20 July, Ανακτημένο από: [www.reuters.com/article/2015/07/20/dutch-sharing-idUSL5N1002JX20150720](http://www.reuters.com/article/2015/07/20/dutch-sharing-idUSL5N1002JX20150720) στις 26/6/2019.

Bauwens, M. (2014), *Peer to peer*. De circulaire stad, Pakhuis De Zwijger, Amsterdam.

Botsman, R., Rogers R. (2010) *What’s Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*, New York: Harper Collins Publishers.

Berger, H., Dittenbach, M., Merkl, D., Bogdanovych, A., Simoff, S., & Sierra, C. (2007). Opening new dimensions for e-tourism. *Virtual Reality*, 11, 75-87.

Buhalis, D., & Deimezi, O. (2004). E-tourism developments in Greece: Information communication technologies adoption for the strategic management of the Greek tourism industry. *Tourism and hospitality research*, 5(2), 103-130.

Carbery, R., Garavan, T. N., O'Brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting hotel managers’ turnover cognitions. *Journal of managerial psychology*, 18(7), 649-679.

Compton, B. E. (1966). A look at conventions and what they accomplish. *American Psychologist*, 21(2), 176.

Dolnicar, S. (2022). Market segmentation for e-tourism. In *Handbook of e-Tourism* (pp. 849-863). Cham: Springer International Publishing.

Demary V., (2014) *Competition in the Sharing Economy*, Koln: Institut der deutsschen Wirtschaft.

Ert, E., Fleischer, A., & Magen, N. (2016). Trust and reputation in the sharing economy: The role of personal photos in Airbnb. *Tourism Management*, 55, 62-73.

Fang, B., Ye, Q., & Law, R. (2016). Effect of sharing economy on tourism industry employment. *Annals of Tourism Research*, 57(3), 264-267.

- Guttentag, D. (2019). Progress on Airbnb: a literature review. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 814-844.
- Goldenberg, D., Kofman, K., Levin, P., Mizrachi, S., Kafry, M., & Nadav, G. (2021, January). Booking.com wsdm webtour 2021 challenge. In *ACM WSDM Workshop on Web Tourism (WSDM WebTour'21)*.
- Guttentag, D., Smith, S., Potwarka, L., & Havitz, M. (2018). Why tourists choose Airbnb: A motivation-based segmentation study. *Journal of Travel Research*, 57(3), 342-359.
- García-Crespo, A., Chamizo, J., Rivera, I., Mencke, M., Colomo-Palacios, R., & Gómez-Berbís, J. M. (2009). SPETA: Social pervasive e-Tourism advisor. *Telematics and informatics*, 26(3), 306-315.
- Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current issues in Tourism*, 18(12), 1192-1217.
- Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*, 18(12), 1192–1217.
- Hemdi, M. A., & Rahman, N. A. (2010). Turnover of hotel managers: Addressing the effect of psychological contract and affective commitment. *World Applied Sciences Journal*, 10(SI), 1-13.
- Interian, J. (2016). Up in the air: Harmonizing the sharing economy through Airbnb regulations. *BC Int'l & Comp. L. Rev.*, 39, 129.
- Ioannides, D., Röslmaier, M., & Zee, E. van der. (2018). Airbnb as an instigator of 'tourism bubble' expansion in Utrecht's Lombok neighbourhood. *Tourism Geographies*, 1–19.
- Ivanov, S., Stoilova, E., & Illum, S. F. (2015). Conflicts between accommodation establishments and travel agencies. *Tourism and Hospitality Research*, 15(1), 54-70.
- Lim, W. M., Srivastava, S., Jain, A. K., Malik, N., & Gupta, S. (2023). When employees feel betrayed: The mediating role of psychological contract violation on nepotism and workplace commitment in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103381.

Lub, X., Nije Bijvank, M., Matthijs Bal, P., Blomme, R., & Schalk, R. (2012). Different or alike? Exploring the psychological contract and commitment of different generations of hospitality workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(4), 553-573.

Lehr, Dean D, (2015), *An Analysis of the Changing Competitive Landscape in the Hotel Industry Regarding Airbnb*, Master's thesis, Dominican University of California.

Lu, S., & Sexton, M. (2009). *Case Study Methodology*, 33–57.

Matthaei, E. (2010). *Case Study Methodology*, 75–106.

Mellinas, J. P., María-Dolores, S. M. M., & García, J. J. B. (2015). Booking. com: The unexpected scoring system. *Tourism Management*, 49, 72-74.

No, E., & Kim, J. K. (2015). Comparing the attributes of online tourism information sources. *Computers in Human Behavior*, 50, 564-575.

Oskam, J., & Boswijk, A. (2016). Airbnb: the future of networked hospitality businesses. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 22–42.

Quattrone, G., Proserpio, D., Quercia, D., Capra, L., & Musolesi, M. (2016, April). Who benefits from the sharing economy of Airbnb?. In *Proceedings of the 25th international conference on world wide web* (pp. 1385-1394). International World Wide Web Conferences Steering Committee.

Radolovic, O. (2011). The allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage. *J. Int'l Com. L. & Tech.*, 6, 96.

Steinbauer, A., & Werthner, H. (2007). Consumer behaviour in e-tourism. In *Information and communication technologies in tourism 2007* (pp. 65-76). Springer, Vienna.

Sebastia, L., Garcia, I., Onaindia, E., & Guzman, C. (2009). e-Tourism: a tourist recommendation and planning application. *International Journal on Artificial Intelligence Tools*, 18(05), 717-738.

Suh, J., An, S., & Eck, T. (2018, July). TRAVELING LIKE A LOCAL: A STUDY OF THE RELATIONSHIPS AMONG CUSTOMER ENGAGEMENT, SATISFACTION

AND BEHAVIORAL INTENTIONS OF AIRBNB USERS. In *2018 Global Marketing Conference at Tokyo* (pp. 1189-1189).

Thomas, G. (2011). *How to do your Case Study: A Guide for Students and Researchers*.

Zervas, G., Proserpio, D. and Byers, J. (2014), “*The rise of the sharing economy: estimating the impact of Airbnb on the hotel industry*”, research paper, Boston U. School of Management, Boston, MA.

Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. W. (2017). The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry. *Journal of marketing research*, 54(5), 687-705.

### **Νομοθεσία και Σχετικά Άρθρα**

Art. 19. Guaranteed and Non-Guaranteed Reservations - No-Shows. b) guaranteed reservations The guarantee given by the client or the travel agent is constituted by a payment in cash, cheque or credit card (or, in the case of the travel agent, a formal guarantee indicated on the reservation document or the voucher) as stipulated in article 12.b. The hotelier can demand a guarantee for any non-guaranteed reservation, for which the client or travel agent expressly requests the hotelier to maintain the reservation beyond the normal time-limit of 18.00 hours. Once the guarantee is granted, the hotelier will keep the room at the client's disposal until midday on the day following the scheduled date of arrival. Thereafter he may dispose of the room.

Art. 22. Information to the Travel Agent and Client. C) The hotelier & the travel agent must refrain from taking any action or making any statement that would cast doubt on the quality of services provided by the other party or that could damage his/her professional reputation.

NΟΜΟΣ ΥΠ’ ΑΡΙΘΜ. 4446 Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη-Παράβολα, Οικειοθελής αποκάλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις.(ΦΕΚ Α' 240/22.12.2016)

NΟΜΟΣ ΥΠ’ ΑΡΙΘΜ. 4472 Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και

μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις. (ΦΕΚ Α' 74/19-5-2017)

Άρθρο 1 § 2 περ. α' υποπερ. αα' του ν. 4276/ 2014. αα. Ξενοδοχεία: Τα ξενοδοχεία είναι εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή σε διαμερίσματα ενός ή δύο ή περισσότερων χώρων με λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής των πελατών και αίθουσα παροχής τουλάχιστον πρωινού γεύματος.

Άρθρο 1 § 3 Κανονισμού. Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να μισθώνει ένα μέρος των δωματίων του ξενοδοχείου του με παράλληλη ανάληψη της υποχρέωσης να μη ενοικιάσει τις υπολοιπούμενες κλίνες σε άλλα συγκεκριμένα πρόσωπα ή Ταξιδιωτικούς Οργανισμούς ή Τουριστικά Γραφεία (αποκλειστικότητα).

Άρθρο 10 §1 εδ.γ' Κανονισμού. Εφόσον τα παραπάνω δεν καταστεί δυνατόν να εξασφαλιστούν, ο ξενοδόχος υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη με το σύνολο της τιμής διαμονής και για όλο το χρονικό διάστημα που συμφωνήθηκε, είτε αυτός (πελάτης) έχει προέλθει σε απευθείας συμφωνία με το ξενοδοχείο, είτε είναι κομιστής διατακτικής πρακτορείου (VOUCHER) που εκδόθηκε ύστερα από Συμφωνητικό - Συμβόλαιο που ισχύει.

Άρθρο 11. Συμφωνίες - Συμβόλαια μεταξύ ξενοδόχων και Τουριστικών Γραφείων ή Ταξιδιωτικών Οργανισμών είτε ομάδων πελατών για κράτηση αριθμών κλινών για ορισμένη χρονική περίοδο, με σκοπό τη συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών (ALLOTMENT), πρέπει να περιλαμβάνουν, εκτός των λοιπών όρων: α) Την τιμή απλής διανυκτέρευσης που συμφωνήθηκε με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή. 1) Τα συμφωνημένα πρωϊνά και γεύματα (ΤΑΜΠΛ ΝΤΟΤ) πρέπει να διατίθενται σε τιμή και σύνθεση, όπως καθορίζεται κάθε φορά από τις Αγορανομικές Διατάξεις. 2) Απαγορεύεται στα ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν εντός αυτών εστιατόρια και κυλικεία να συνάπτουν συμβόλαια μμισθώματος κλινών με πρωϊνό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή. 3) Ομοίως απαγορεύεται η μμισθωση ή υπεκμισθωση των εστιατορίων και κυλικείων που τυχόν λειτουργούν μμέσα στο ξενοδοχείο σε πρόσωπα ξένα προς την επιχείρηση, γιατί καθίσταται σαφές εν προκειμένω ότι η ευθύνη της επιχείρησης είναι ενιαία για όλα τα τμήματα της Ξενοδοχειακής Μονάδας. β) Τον τύπο των δωματίων (μμονόκλινα, δίκλινα, απλά ή με λουτρό. γ) Την ακριβή

χρονική διάρκεια της μίσθωσης. δ) Τον αριθμό διανυκτερεύσεων που κατά μήνα συμφωνήθηκε κατ' ανώτατο και κατώτερο όριο

Άρθρο 12 1) Ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή που επέχει θέση αρραβώνα μμέχρι ποσοστό 25% στο συνολικό ποσό που προκύπτει από τη συμφωνία που έγινε. 2) Σε περίπτωση που ο ξενοδόχος αθετήσει τη συμφωνία, υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής εντόκως, καθώς και για τα λοιπά δικαιώματα που θα προκύψουν ενδεχομένως υπέρ του αντισυμβαλλόμενου. Παράλληλα αυτή η συμπεριφορά του ξενοδόχου θα θεωρηθεί βαρύτατο παράπτωμα και θα επισύρει σε βάρος του αυστηρότατες διοικητικές κυρώσεις εκ μέρους του Ε.Ο.Τ. 3) Σε περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν καλύψει το κατώτατο όριο του ALLOTMENT που συμφωνήθηκε για κάθε μήνα, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση υπολογιζόμενη στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης και ανερχόμενη στο μισό του υπόλοιπου του κατώτατου ορίου του ALLOTMENT που παραμένει ακάλυπτο. Η εν λόγω αποζημίωση μπορεί να συμψηφιστεί με την τυχόν προκαταβολή που κατατέθηκε

Άρθρο 13 1) Τουριστικό Γραφείο ή Ταξιδιωτικός Οργανισμός δικαιούται να ακυρώσει μμέρος ή το σύνολο των συμφωνημένων κλινών χωρίς την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, εφόσον αποδεδειγμένα ειδοποιηθεί ο ξενοδόχος είκοσι μία (21) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη συμφωνημένη άφιξη των πελατών (RELEASE PERIOD). 2) Αντίστοιχα και ο ξενοδόχος δικαιούται να αποδεσμευθεί σε χρονικό όριο (RELEASE PERIOD) είκοσι μία (21) ημερών πριν από κάθε τακτή άφιξη των πελατών, για όσες από τις συμφωνημένες κλίνες δεν υπάρχει επικυρωμένη κράτηση με VOUCHER ή με ROOMING LIST. 3) Τα Τουριστικά Γραφεία ή οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί αναλαμβάνουν υποχρεωτικά, με τη σύμβαση των ALLOTMENTS και με ποινή ακυρότητας της σύμβασης αυτής, την υποχρέωση να καλύψουν ορισμένο ποσοστό του συνόλου των συμφωνημένων ALLOTMENTS κατά τη μέση (ΑΠΡΙΛΙΟΣ - ΜΑΪΟΣ - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ) τουριστική περίοδο. Το ποσοστό αυτό καθορίζεται ελεύθερα κατά μήνα από τους αντισυμβαλλόμενους. Στην περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν εκπληρώνει την υποχρέωσή του αυτή, ο ξενοδόχος δικαιούται να προβεί σε ανάλογη προς το ποσοστό των ALLOTMENTS, που δεν καλύφθηκε, μμείωση των κλινών που συμφωνήθηκαν για την περίοδο της αιχμής (ΙΟΥΝΙΟΣ - ΙΟΥΛΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ και ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ). 4) Τα τουριστικά Γραφεία ή οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί αναλαμβάνουν, με τη σύμβαση των

ALLOTMENTS και με ποινή ακυρότητας της σύμβασης αυτής, την υποχρέωση να χορηγούν στους ξενοδόχους, σε χρόνο που ρητά καθορίζεται από τη σύμβαση, δεσμευτική κατάσταση των κρατήσεων τους για την περίοδο 1/7 έως 15/9. Αντίστοιχα οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να εξασφαλίσουν τον αριθμό των κλινών της ανωτέρω κατάστασης, επαυξημένο κατά 30% για την αντιμετώπιση των κρατήσεων της τελευταίας στιγμής. Η παράγραφος 3 τροποποιήθηκε και η παράγραφος 4 προστέθηκε ως έχουν με την 535813/27- 9-79 απόφαση του Γ.Γ. Ε.Ο.Τ.

Άρθρο 15. Εγγυημένες κρατήσεις Η εγγύηση που δίδεται από τον πελάτη ή τον εμπλεκόμενο ταξιδιωτικό πράκτορα συνίσταται σε πληρωμή τοις μετρητοίς, με επιταγή, με τραπεζική εντολή ή με πιστωτική κάρτα (ή, στην περίπτωση του ταξιδιωτικού πράκτορα, επίσημη εγγύηση που σημειώνεται στο έγγραφο της κράτησης ή την απόδειξη κράτησης). Η εγγύηση μπορεί να ζητηθεί από τον ξενοδόχο οποτεδήποτε, για κάθε κράτηση, για να ανταποκριθεί σε ιδιαίτερη επιθυμία που εξέφρασε ο πελάτης, στην οποία περίπτωση, ο ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρατείνει τη κράτηση μέχρι το μεσημέρι της επόμενης ημέρας από την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης. Κατόπιν, μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο.

Άρθρο 173 - Ερμηνεία της δήλωσης Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις.

Άρθρο 173 ΑΚ - Ερμηνεία της δήλωσης Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις.

Άρθρο 197 ΑΚ. Ευθύνη από τις διαπραγματεύσεις Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

Άρθρο 198 ΑΚ. Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει και αν ακόμη η σύμβαση δεν καταρτίστηκε. Για την παραγραφή της αξίωσης αυτής εφαρμόζεται αναλόγως η διάταξη για την παραγραφή των απαιτήσεων από αδικοπραξία

Άρθρο 20 Κανονισμού. Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντή του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικής αξίας αντικείμενα καθώς και τα χρήματα που έχει μμαζί του παίρνοντας

σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους. Για τα λοιπά αντικείμενα που εισκομίζονται στο ξενοδοχείο από τον πελάτη, ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η ζημία ή η απώλεια οφείλεται σε αμέλεια του πελάτη ή των προσώπων που τον συνοδεύουν, τον επισκέπτονται ή βρίσκονται στην υπηρεσία του. Επίσης ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η βλάβη, η καταστροφή ή η απώλεια οφείλεται σε ανώτερη βία (σεισμός, πυρκαγιά κλπ) ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος.

Άρθρο 200 - Ερμηνεία συμβάσεων Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη.

Άρθρο 200 ΑΚ- Ερμηνεία συμβάσεων Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη.

Άρθρο 21. Συμβάσεις Allotment Συμβάσεις - allotments με τακτικές αφίξεις υπόκεινται στις διατάξεις του παρόντος Κώδικα Συμπεριφοράς όπου είναι δυνατόν να εφαρμοστούν. Ειδικοί όροι μπορεί να συμφωνηθούν μεταξύ του ταξιδιωτικού πράκτορα και του ξενοδόχου. Τέτοιες συμβάσεις, όπου ένας αριθμός δωματίων παραμένει στη διάθεση του πρακτορείου, θα καθορίζουν όλους τους σχετικούς όρους, όπως: – Περίοδοι κρατήσεων (έναρξη, ολοκλήρωση, πιθανά ενδιάμεσα διαστήματα) – Αριθμός δωματίων που κατανέμεται σε κάθε περίοδο της σύμβασης – Τιμές, εκπτώσεις, προμήθειες – Ιδιαίτεροι όροι (δωρεάν υπηρεσίες κ.λπ.) – Οικονομικοί όροι, πληρωμή, νόμισμα, τύπος πληρωμής, τελικές ημερομηνίες, και πιθανή κατάθεση εγγύησης – Πληροφόρηση για την εξέλιξη των πωλήσεων (προ κράτηση) – Χρονικό όριο για τις καταστάσεις κατανομής δωματίων.

Άρθρο 23 Κανονισμού Απαγορεύεται: Η διατήρηση μμέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος.

Άρθρο 288: Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη.

Άρθρο 3§2 ως «πακέτο» νοείται ο συνδυασμός τουλάχιστον δύο διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών, εάν: α) οι εν λόγω υπηρεσίες έχουν συνδυαστεί από έναν έμπορο, ακόμη και κατόπιν αιτήματος ή σύμφωνα με την επιλογή του ταξιδιώτη, πριν από τη σύναψη ενιαίας σύμβασης που περιλαμβάνει όλες τις εν λόγω υπηρεσίες· ή β) ανεξάρτητα από το αν



συνάπτονται χωριστές συμβάσεις με παρόχους επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες αυτές: i) αγοράζονται από ένα μόνο σημείο πώλησης και έχουν επιλεγεί πριν ο ταξιδιώτης συμφωνήσει να πληρώσει, ii) προσφέρονται, πωλούνται ή χρεώνονται σε τιμή όπου συνυπολογίζονται όλες οι εν λόγω υπηρεσίες ή σε μία συνολική τιμή, iii) διαφημίζονται ή πωλούνται με τον όρο «πακέτο» ή με παρεμφερή όρο, iv) συνδυάζονται μετά τη σύναψη σύμβασης με την οποία ένας έμπορος προσφέρει το δικαίωμα στον ταξιδιώτη να επιλέξει μεταξύ διαφόρων τύπων ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ή v) αγοράζονται από χωριστούς εμπόρους μέσω συνδεδεμένων διαδικασιών κράτησης στο διαδίκτυο όπου το όνομα, τα στοιχεία πληρωμών και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διαβιβάζονται από τον έμπορο με τον οποίο συνάπτεται η πρώτη σύμβαση σε άλλον έμπορο ή εμπόρους και μια σύμβαση με τον τελευταίο έμπορο ή εμπόρους συνάπτεται το αργότερο 24 ώρες μετά την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.

Άρθρο 334 - Ευθύνη από πταίσμα του προστηθέντος Ο οφειλέτης ευθύνεται για το πταίσμα των προσώπων που χρησιμοποιεί για να εκπληρώσει την παροχή, όπως για δικό του πταίσμα. "Η ευθύνη αυτή μπορεί εκ των προτέρων να περιοριστεί ή να αποκλειστεί, εκτός αν συντρέχει κάποια από τις περιπτώσεις του άρθρου 332."

Άρθρο 337 ΑΚ. Μερική αδυναμία. Σε περίπτωση μερικής υπαίτιας αδυναμίας του οφειλέτη να εκπληρώσει την παροχή ο δανειστής, μέσα σε εύλογη προθεσμία αφότου γίνει η προσφορά ή η πρόσκληση από τον οφειλέτη, αν δεν έχει συμφέρον στη μερική εκπλήρωση, έχει δικαίωμα να την αρνηθεί εντελώς και να θεωρήσει την αδυναμία ολική.

Άρθρο 410 ΑΚ. Σύμβαση υπέρ τρίτου. Αν κάποιος δεχτεί υπόσχεση παροχής υπέρ τρίτου, μπορεί να απαιτήσει να καταβάλει στον τρίτο αυτός που υποσχέθηκε.

Άρθρο 411 ΑΚ. Δικαίωμα του τρίτου. Ο τρίτος έχει το δικαίωμα να απαιτήσει την παροχή απευθείας απ' αυτόν που υποσχέθηκε, αν προκύπτει τέτοια θέληση των μερών που έχουν συμβληθεί ή αυτό συνάγεται από τη φύση και το σκοπό της σύμβασης.

Άρθρο 414 ΑΚ. Ενστάσεις κατά τρίτου. Αυτός που υποσχέθηκε έχει το δικαίωμα να αντιτάξει και απέναντι στον τρίτο ενστάσεις από τη σύμβαση.

Άρθρο 463. Ενστάσεις κατά του εκδοχέα. Ο οφειλέτης μπορεί να αντιτάξει κατά του εκδοχέα όλες τις ενστάσεις που είχε κατά του εκχωρητή πριν από την αναγγελία.

Ανταπαίτηση, την οποία ο οφειλέτης είχε κατά του εκχωρητή στο χρόνο της αναγγελίας, μπορεί, αν και μη ληξιπρόθεσμη, να την αντιτάξει σε συμψηφισμό κατά του εκδοχέα, αν αυτή έγινε ληξιπρόθεσμη όχι βραδύτερα από την απαίτηση που εκχωρήθηκε.

Άρθρο 480 ΑΚ. Σε περίπτωση αμφιβολίας η ενοχή δεν είναι εις ολόκληρόν. Αν περισσότεροι οφείλουν διαιρετή παροχή ή αν περισσότεροι έχουν δικαίωμα σε διαιρετή παροχή, σε περίπτωση αμφιβολίας κάθε οφειλέτης έχει την υποχρέωση να καταβάλει και κάθε δανειστής έχει το δικαίωμα να λάβει ίσο μέρος.

Άρθρο 584 ΑΚ. Ο μισθωτής, με την επιφύλαξη των διατάξεων που ισχύουν για τα πραγματικά και τα νομικά ελαττώματα ή για την έλλειψη ιδιοτήτων, έχει δικαίωμα κατά τα λοιπά, αν δεν του παραδόθηκε ή του παρεμποδίστηκε η χρήση του μίσθιου, να απαιτήσει, σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις, την εκτέλεση της σύμβασης ή αποζημίωση.

Άρθρο 593 ΑΚ- Δικαίωμα υπομίσθωσης. Ο μισθωτής έχει δικαίωμα, εφόσον δεν συμφωνήθηκε το αντίθετο, να παραχωρήσει σε άλλον τη χρήση του μίσθιου και ιδίως να το υπεκμισθώσει, ευθυνόμενος απέναντι στον εκμισθωτή για το πταίσμα του τρίτου. Μόνη η συναίνεση του εκμισθωτή στην υπεκμίσθωση ή στην παραχώρηση της χρήσης δεν απαλλάσσει το μισθωτή από την ευθύνη αυτή.

Άρθρο 6 του Κανονισμού. Η ενοικίαση θεωρείται ότι ανανεώνεται αμοιβαίως για κάθε επόμενη ημέρα, εφόσον ο ξενοδόχος δεν ειδοποιεί τον πελάτη ότι λήγει η μίσθωση και ο πελάτης δεν ειδοποιεί τον ξενοδόχο ότι δεν θα συνεχίσει τη μίσθωση. Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να γίνεται από την προηγούμενη ημέρα, διαφορετικά δεν ισχύει για την ίδια ημέρα, αλλά για την επόμενη.

Άρθρο 8. Γενική ευθύνη. Ο ξενοδόχος ευθύνεται απέναντι στον πελάτη και στον ταξιδιωτικό πράκτορα για την προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεών του που πηγάζουν από την ξενοδοχειακή σύμβαση.

Άρθρο 9 § 1 του Κώδικα Συμπεριφοράς. Ο πράκτορας θα παρέχει στον ξενοδόχο την απαραίτητη πλήρη και λεπτομερειακή πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες που ζητούνται.

Άρθρο 9 Κώδικα Συμπεριφοράς. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του πρακτορείου. Ο ταξιδιωτικός πράκτορας δεν θα συνάπτει διαφορετικές ταυτόχρονες ξενοδοχειακές

συμβάσεις για την ίδια παραμονή ενός μεμονωμένου πελάτη ή μιας ομάδας πελατών. Σε μια τέτοια περίπτωση οι ξενοδόχοι μπορούν μονομερώς να ακυρώσουν τη σύμβαση, χωρίς επιστροφή της προκαταβολής για την κράτηση. Στην περίπτωση μιας σειράς ομαδικών κρατήσεων, όλες οι εν λόγω κρατήσεις μπορεί να ακυρωθούν.

Άρθρο 914 ΑΚ. Έννοια. Όποιος ζημιώσει άλλον παράνομα και υπαίτια έχει υποχρέωση να τον αποζημιώσει.

Άρθρο 950 ΑΚ. Αντικαταστατά. Αντικαταστατά πράγματα είναι τα κινητά που προσδιορίζονται συνήθως στις συναλλαγές με αριθμό, μέτρο ή σταθμά.

Άρθρο 951 ΑΚ. Αναλωτά πράγματα είναι τα κινητά των οποίων η χρήση, σύμφωνα με τον προορισμό τους, συνίσταται στην κατανάλωση

Άρθρο 980 - Άσκηση μέσω άλλου Η νομή ασκείται αυτοπροσώπως ή μέσω άλλου

Άρθρο 986 Τα δικαιώματα του προηγούμενου άρθρου έχει αντί για το νομέα και εκείνος που ασκεί γι' αυτόν την εξουσία πάνω στο πράγμα, εφόσον βρίσκεται σε σχέση οικιακής ή υπηρεσιακής εξάρτησης από το νομέα και οφείλει να ακολουθεί τις οδηγίες του ως προς το πράγμα.

Ν.4254/2014 Άρθρο Α ΥΠΟΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ ΣΤ.17: ΑΡΣΗ ΕΜΠΟΔΙΩΝ ΣΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΛΟΙ- ΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 4. α. Τα άρθρα 11, 14, 15 και 16 της απόφασης ΓΓ ΕΟΤ 503007/1976 (Β' 166), που κυρώθηκαν με το άρθρο 8 του ν. 1652/1986, καταργούνται.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4014 Περιβαλλοντική αδειοδότηση έργων και δραστηριοτήτων, ρύθμιση αυθαιρέτων σε συνάρτηση με δημιουργία περιβαλλοντικού ισοζυγίου και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Περιβάλλοντος. (ΦΕΚ Α' 209/21-09-2011).

# Παράρτημα

## Παράρτημα Ι

### ΑΠΟΦΑΣΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ

#### ΔΙΚΑΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Άρειος Πάγος - Αριθμ. Αποφ. 1207/2001 (Α' Πολιτικό Τμήμα)

*Πρόεδρος: Στέφανος Μπαθίας*

*Δοσιολέξ: Σπυρίδων Γκαβρίας, Γεώργιος Κάπος, Παναγιώτης Φίλιππόπουλος (εισηγητής)*

*Νομολέξ: Γεωργιάδης, Αρεοπαγίτες.*

*Δοσολέξ: Γεώργιος Παπουτσής, Κωνσταντίνος Καραγιάννης*

Άρθρο 13 παρ.αφ.1 της υπ' αριθμ. 503007/29-1-1976 απόφασης του Γεν. Γραμ. μετά του Ε.Ο.Τ.

Σύμβαση ξενοδοχείων με περισσότερω για εκμίσθωση ξενοδοχειακών καταλυμάτων ως συνόλου οικιακού κλήρη την πωριστική περίοδο. Αγωγή των ξενοδοχείων για επιδίωξη του συμφωνηθέντος ποσού (μισθώματος). Άρνηση αγωγής από το πρωτοερώ με το αιτιολογικό της καταγωγής της σύμβασης την παραμονή έναρξης της ισχύος της. Απόρριψη ισχυρισμού με το αιτιολογικό ότι η καταγγελία ήταν εσφαλθισμη, αφού δεν έγινε 21 ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της σύμβασης, όπως ορίζεται το άρθρο 13 παρ.αφ. 1 της υπ' αριθμ. 503007/29.1.1976 απόφασης του Γεν. Γραμ. μετά του Ε.Ο.Τ., η οποία έχει περιβληθεί την ισχύ Νόμου.

Κατά το άρθρο 13 παρ. 1 της 503007/29-1-1976 απόφασης του Γεν. Γραμματέα του ΕΟΤ "περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών", που κυρώθηκε και απέκτησε ισχύ νόμου με το άρθρο 8 του νόμου 1652/1986, "τουριστικών γραφείων ή ταξιδιωτικών οργανισμών δικαιούται να προβεί εις ακύρωσιν μέρους ή του συνόλου των συμφωνηθεισών κλινών άνευ υποχρέωσης καταβολής αποζημιώσεως, εφ' όσον αποδειχθέντως ειδοποιηθεί ο ξενοδόχος εικοσιμία ημέρας τουλάχιστον προ της ακύρωσης των πελα-

τών". Με τη διάταξη αυτή ρυθμίζεται η "εγγυημένη κράτηση", κατά την οποία ο ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραχωρεί τον συμφωνηθέντα αριθμό κλινών για την προκαθορισμένη περίοδο στον αντισυμβαλλόμενό του (στοιχών υπ' αυτού υποδειχθέντων τρίτους πελάτες του), ο οποίος οφείλει το συμφωνηθέν αντίτιμο, ανεξάρτητα αν έκανε χρήση των μισθωθεισών κλινών και αν οι πελάτες παρέμειναν οι ίδιοι ολόκληρη τη μισθωτική περίοδο ή εναλλάσσονταν. Στη σύμβαση δηλαδή αυτή, τον επιχειρηματικό κίνδυνο

να μην καλυφθούν οι συμφωνηθείσες κλίμακες φέρει το τουριστικό γραφείο, το οποίο, βάσει της συμφωνίας, θα καταβάλλει το συνολικό αντίτιμο (ιδε και Ολ. ΑΠ 38/1997).

Στην προκειμένη περίπτωση το Εφετείο δέχθηκε τα ακόλουθα: Με το από 16-5-1995 ιδιωτικό συμφωνητικό καταρτίστηκε μεταξύ των διαδόκων σύμβαση κατά την οποία η αναρροσφιλήτη που διατηρεί ξενοδοχειακό συγκρότημα στο ... Κρήτης με τον διακριτικό τίτλο "Δ...", ανέλαβε την υποχρέωση να κρατήσει για λογαριασμό της αναρροσφιλήτης Αγγλικής εταιρείας τουριστικής πράκτορας, δεκαπέντε μονόκλινα δωμάτια και δέκα "στούντιος" του ξενοδοχείου της, για το χρονικό διάστημα από 1ης Απριλίου μέχρι 31 Οκτωβρίου 1996, αντί συνολικού ανταλλάγματος 30.750.000 δραχμών, έναντι των οποίων καταβλήθηκαν ως προκαταβολή 3.075.000 δραχμές.

Η σύμβαση συμφωνήθηκε "γκαραντί", δηλαδή διαβεχώρα εγγυημένη κράτηση για την αποστολή ενάλλασσόμενων πελατών στις συγκεκριμένες κλίμακες που κρατήθηκαν. Στις 4-12-1995 η αναρροσφιλήτη αλλάξε ιδιοκτησιακό καθεστώς και η νέα διοίκηση κατά την άποψη της οποίας η συμφωνηθείσα ως άνω τιμή ήταν ασύμφορη προέτεινε στην αναρροσφιλήτη να συμφωνήσει στη μείωση της, επειδή όμως δεν βρήκε ανταπόκριση, με επιστολή της που ειδόθηκε σ' αυτήν την 30η Μαρτίου 1996, δηλαδή μία μέρα προ της συμφωνημένης αφίξης των πελατών, ανακοίνωσε σ' αυτήν την πρόθεσή της για καταγγελία της συμβάσεως. Κρίνοντας ακολούθως το Εφετείο με βάση τις παραδοχές αυτές ότι η επίμαχη σύμβαση βρισκεί έρεισμα στην παραπάνω διάταξη του άρθρου 13 παρ. 1

της 503007/1976 απόφασης του Γενικού Γραμματέα του ΕΟΤ και απορρίπτοντας την έφεση της αναρροσφιλήτης κατά της πρωτόδικης απόφασης, με την οποία υποχρεώθηκε η τελευταία να καταβάλλει στην αναρροσφιλήτη ενάγγοισα το εκ δρχ. 27.675.000 υπόλοιπο του τιμήματος που συμφωνήθηκε για ολόκληρη την ως άνω χρονική περίοδο κράτησης των κλιμών, επειδή ειδοποίησε την αντισυμβαλλομένη της όχι πριν από 21 ημέρες τολάχιστον, δεν παραβίασε την ως άνω διάταξη. Επομένως ο αντίθετος από το άρθρο 559 αριθ. 1 ΚΠολΔ δεύτερος λόγος της αιτήσεως κατά τον οποίο δεν έπρεπε να υποχρεωθεί η αναρροσφιλήτη στην καταβολή του ανταλλάγματος για ολόκληρη την περίοδο, αλλά μόνο για τις πρώτες 21 ημέρες, εφ' όσον συμφωνήθηκε ότι δεν θα παρέμεναν στα κρατηθέντα δωμάτια οι ίδιοι πελάτες αλλά θα ενάλλασσονταν, είναι απορροσφιλήτος ως αβάσιμος, αφού κατά τις παραδοχές της αποφάσεως συμφωνήθηκε εγγυημένη κράτηση των δωματίων για όλη τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ως σύνολο και με ενιαίο ανταλλάγμα, η γενική δε αναφορά περί ενάλλασσόμενων πελατών δεν αλλοιώνει τον παραπάνω χαρακτήρα της συμβάσεως.

Από τις προαναφερόμενες παραδοχές της απόφασης δεν προκύπτουν ασάφειες ή αντιφάσεις ως προς το οριστικό ζήτημα του χρόνου κατά τον οποίο έγινε η εκμίσθωση της αναρροσφιλήτης ειδοποίησης της αναρροσφιλήτης περί της μη αφίξης τουριστών στο ξενοδοχείο, αφού ρητώς αναφέρεται σ' αυτή ότι η ειδοποίηση διαβεχώρα με επιστολή της αναρροσφιλήτης που κοινοποιήθηκε στην αναρροσφιλήτη την 30η Μαρτίου 1996. Επομένως, ο αντίθετος πρώτος λόγος της αιτήσεως, από

το εδάφιο 19 του άρθρου 559 ΚΠολΔ, είναι αβιάσιμος. Εξ' άλλου εφ' όσον έγινε δεκτό με την απόφαση ότι η εν μέρους της αναιρέσεως έννοιας ειδικότητα - καταγγελία έλαβε χώρα μια μόνο ημέρα προ της συνμωρη μέγης αρξείως των τε λαού, ο πρώτος λόγος της αιτήσεως, κατά τον οποίο "το Έρετείο που έτιμνησε περ ουτέ εν

αυτή επικαλούμενη από την αναιρέσεως έννοιας συνμωρηώς, κατά την οποία αυτή εδρε δικαιώματα προσβετίζημώς στην απείρωση της ηρώτησης προ επτά ημερών, είναι απύσχυρη, διότι προσηρούει στην αναγκαστικού δικαίου ως άνω δ' ύποξη του άρθρου 13 παρ. 1, παραβίβουσι τη δ' ύποξη αυτή", είναι προεχόντως αδύνατα λήξ.

## Παράρτημα Β

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ

Άρθρο 8 του ν. 1652/30-10-1986 (ΦΕΚ 167 Α')

Κυρώνεται και έχει ισχύ νόμου από τότε που δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως η απόφαση 503007/1976 (ΦΕΚ 166) του Γενικού Γραμματέα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού "Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών", που έχει ως εξής:

1) Αριθ. 503007 Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών.

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ Ε.Ο.Τ.

Έχοντας υπόψη τις διατάξεις:

1. Του άρθρου 4 του Δ/τος της 1ης Νοεμβρίου 1938 "περί προσόντων Ξενοδόχων και Ξενοδοχείων".

2. Του Α.Ν. 1565/1950 όπως αυτός κυρώθηκε με το Ν. 1624/1951 και συνεπληρώθηκε με τα Ν.Δ. 3430/1955, Ν.Δ. 4109/1960 και Ν.Δ. 201/1974.

3. Τη με αριθ. 156/29-1-1976 απόφαση του Δ.Σ. Ε.Ο.Τ., αποφασίζομε:

Εγκρίνομε τον Κανονισμό που αφορά στις σχέσεις των Ξενοδόχων και πελατών αυτών, και έχει ως εξής:

#### Άρθρο 1

Ο ξενοδόχος υποχρεούται να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου του σε κάθε πελάτη, να διαθέτει και να παρέχει πράγματι όσες ανέσεις διαφημίζει για το ξενοδοχείο του (π.χ. καλυμμένη δεξαμενή, αθλοπαιδιές, νυκτ. κέντρα, ομβρέλλες, ανάκλιτρα, αμμώδη ακτή κλπ).

Ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί την ενοικίαση, αν ο πελάτης: α) Είναι ολοφάνερα ασθενής β) Βρίσκεται σε μέθη γ) Είναι ρυπαρός

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να μισθώνει ένα μέρος των δωματίων του ξενοδοχείου του με παράλληλη ανάληψη της υποχρέωσης να μη ενοικιάσει τις υπολοιπούμενες κλίνες σε άλλα συγκεκριμένα πρόσωπα ή Ταξιδιωτικούς Οργανισμούς ή Τουριστικά Γραφεία (αποκλειστικότητα).

#### Άρθρο 2

Ο ξενοδόχος υποχρεούται να απαντά εγγράφως ή τηλεγραφικώς μέσα σε 3 ημέρες, ότι αποδέχεται ή όχι τις παραγγελίες για ενοικίαση δωματίων που έχουν διαβιβαστεί σ' αυτόν εγγράφως, τηλεφωνικώς ή τηλεγραφικώς και σε καταφατική περίπτωση δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι 25% στο σύνολο της τιμής διανυκτέρευσης για όλες τις ημέρες της διαμονής που έχουν παραγγελθεί. Η προκαταβολή δεν πρέπει να είναι κατώτερη του μισθώματος μιας ημέρας.

Η παραγγελία κράτησης θεωρείται ότι ολοκληρώνεται με τη λήψη της προκαταβολής που καθορίσθηκε κατά τα ανωτέρω, ή με την έγγραφη αποδοχή της κράτησης από τον ξενοδόχο.

#### Άρθρο 3

Όποιος παραγγείλει δωμάτια προκειμένου να τα χρησιμοποιήσει για προκαθορισμένη χρονική περίοδο και τελικά δεν τα χρησιμοποιήσει για όλη ή μέρος της περιόδου, οφείλει να αποζημιώσει το ξενοδόχο με το μισό της τιμής που συμφωνήθηκε για την περίοδο που δεν τα χρησιμοποίησε. Αν όμως ο πελάτης προειδοποίησε τον ξενοδόχο πριν από 21 τουλάχιστον ημέρες, τότε απαλλάσσεται από την αποζημίωση και ο ξενοδόχος υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής που τυχόν εισέπραξε.

#### Άρθρο 4

Ο πελάτης δικαιούται να κάμει χρήση:

α) Του δωματίου ή διαμερίσματος που ενοικίασε

β) Των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου που προορίζονται για τους πελάτες.

Αν ο πελάτης απαιτήσει αποκλειστική χρήση ομβρέλας, ανάκλιτρου κλπ, που τυχόν διατίθενται από την επιχείρηση, ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει ειδική πληρωμή βάσει προκαθορισμένου τιμολογίου.

Το δωμάτιο ή το διαμέρισμα που ενοικιάστηκε επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο από τον πελάτη ενοικιαστή και τα πρόσωπα που αυτός, κατά την ενοίκιαση ρητά edήλωσε.

#### Άρθρο 5

Η ενοίκιαση του δωματίου θεωρείται ότι έγινε για μια ημέρα, εκτός αν άλλως, ρητώς, συμφωνηθεί μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη.

#### Άρθρο 6

Η ενοίκιαση θεωρείται ότι ανανεώνεται αμοιβαίως για κάθε επόμενη ημέρα, εφόσον ο ξενοδόχος δεν ειδοποιεί τον πελάτη ότι λήγει η μίσθωση και ο πελάτης δεν ειδοποιεί τον ξενοδόχο ότι δεν θα συνεχίσει τη μίσθωση.

Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να γίνεται από την προηγούμενη ημέρα, διαφορετικά δεν ισχύει για την ίδια ημέρα, αλλά για την επόμενη.

#### Άρθρο 7

Σε περίπτωση που λυθεί η μίσθωση του δωματίου, κατά το προηγούμενο άρθρο, ο πελάτης υποχρεούται να εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα. Παραμονή πέρα από την ώρα αυτή και μέχρι την 18η ώρα υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή του μισού ενοικίου. Παραμονή πέρα από την 18η ώρα, υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή ολόκληρου του ενοικίου μιας ημέρας. Αν αρνηθεί ο πελάτης, τότε ο ξενοδόχος δικαιούται να αποβάλει από το δωμάτιο τις αποσκευές του.

#### Άρθρο 8

Αν το δωμάτιο εκμισθωθεί για ορισμένο χρόνο, ο ξενοδόχος δεν δικαιούται να λύσει τη μίσθωση πριν περάσει ο χρόνος που συμφωνήθηκε, εκτός αν ο πελάτης:

α) Παραβεί τον παρόντα Κανονισμό

β) Ασθενήσει από μεταδοτική νόσο ή άλλη νόσο που προκαλεί ενόχληση στους λοιπούς πελάτες του ξενοδοχείου

γ) Παραβεί τα χρηστά ήθη

Αντίστοιχα ο πελάτης οφείλει:



α) Να δεχθεί το δωμάτιο που κρατήθηκε από τον ίδιο ή με εντολή του μέσω τρίτου, εκτός αν τούτο δεν είναι σύμφωνο με την παραγγελία του.

β) Να διατηρήσει το δωμάτιο μέχρι το τέλος του χρόνου που συμφωνήθηκε, διαφορετικά είναι υποχρεωμένος να καταβάλει στον ξενοδόχο αποζημίωση ίση με το μισό του μισθώματος όλων των υπολοίπων ημερών, που αναλογεί στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης.

Τα πιο πάνω ισχύουν και στην περίπτωση που ο πελάτης δεν προσήλθε στο ξενοδοχείο την καθορισμένη ημερομηνία, εκτός από τις περιπτώσεις ανώτερης βίας, που να αποδεικνύεται με αδιάσειστα γεγονότα ή αποδεικτικά στοιχεία.

Η πιο πάνω συμφωνία μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη για τη διάρκεια της μίσθωσης είναι ισχυρή, εφόσον υπάρχει σχετικό αποδεικτικό στοιχείο.

### Άρθρο 9

Η ημέρα της άφιξης υπολογίζεται ολόκληρη ως προς το ενοίκιο, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης. Η ημέρα της αναχώρησης δεν υπολογίζεται, εκτός εάν ο πελάτης δεν εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα της ημέρας αναχώρησης, οπότε ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 7 του παρόντος.

### Άρθρο 10

Ο ξενοδόχος οφείλει να διαθέτει στους πελάτες τα δωμάτια που έχει αποδεχθεί έπειτα από παραγγελία έγγραφη, τηλεγραφική ή με συμβόλαιο - συμφωνητικό. Σε αντίθετη περίπτωση υποχρεούται να εξασφαλίσει τη διαμονή τους σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας τουλάχιστον τάξης και στην αυτή πόλη, που να διαθέτει εν πάση περιπτώσει τις ίδιες ανέσεις και τις προϋποθέσεις διαμονής (θάλασσα αθλοπαιδιές κλπ), όπως αυτές που διαφημίζονται για το δικό του ξενοδοχείο. Στην περίπτωση αυτή ο ξενοδόχος οφείλει να καταβάλει εξ ιδίων τα έξοδα μεταφοράς και την επί πλέον διαφορά τιμής που τυχόν υπάρχει μεταξύ του δικού του και του άλλου ξενοδοχείου. Εφόσον τα παραπάνω δεν καταστεί δυνατόν να εξασφαλιστούν, ο ξενοδόχος υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη με το σύνολο της τιμής διαμονής και για όλο το χρονικό διάστημα που συμφωνήθηκε, είτε αυτός (πελάτης) έχει προέλθει σε απευθείας συμφωνία με το ξενοδοχείο, είτε είναι κομιστής διατακτικής πρακτορείου (VOUCHER) που εκδόθηκε ύστερα από Συμφωνητικό - Συμβόλαιο που ισχύει.

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να συνάπτει συμβάσεις εκμισθώσεις για κλίνες περισσότερες από εκείνες που διαθέτει το ξενοδοχείο του.

Παράβαση της ανωτέρω διάταξης θέλει επιφέρει ως διοικητική κύρωση κατά του ξενοδόχου τον υποβιβασμό του ξενοδοχείου στην αμέσως κατώτερη τάξη για ένα χρόνο.

### Άρθρο 11

Συμφωνίας - Συμβόλαια μεταξύ ξενοδόχων και Τουριστικών Γραφείων ή Ταξιδιωτικών Οργανισμών είτε ομάδων πελατών για κράτηση αριθμών κλινών για ορισμένη χρονική περίοδο, με σκοπό τη συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών (ALLOTMENT), πρέπει να περιλαμβάνουν, εκτός των λοιπών όρων:

α) Την τιμή απλής διανυκτέρευσης που συμφωνήθηκε με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή.

1) Τα συμφωνημένα πρωϊνά και γεύματα (TAMPIA NTOT) πρέπει να διατίθενται σε τιμή και σύνθεση, όπως καθορίζεται κάθε φορά από τις Αγορανομικές Διατάξεις.

2) Απαγορεύεται στα ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν εντός αυτών εστιατόρια και κυλικεία να συνάπτουν συμβόλαια μισθώματος κλινών με πρωϊνό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή.

3) Ομοίως απαγορεύεται η μίσθωση ή υπεκμίσθωση των εστιατορίων και κυλικείων που τυχόν λειτουργούν μέσα στο ξενοδοχείο σε πρόσωπα ξένα προς την επιχείρηση, γιατί καθίσταται σαφές εν προκειμένω ότι η ευθύνη της επιχείρησης είναι ενιαία για όλα τα τμήματα της Ξενοδοχειακής Μονάδας.

β) Τον τύπο των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα, απλά ή με λουτρό.

γ) Την ακριβή χρονική διάρκεια της μίσθωσης.

δ) Τον αριθμό διανυκτερεύσεων που κατά μήνα συμφωνήθηκε κατ' ανώτατο και κατώτερο όριο.

### Άρθρο 12

1) Ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή που επέχει θέση αρραβώνα μέχρι ποσοστό 25% στο συνολικό ποσό που προκύπτει από τη συμφωνία που έγινε.

2) Σε περίπτωση που ο ξενοδόχος αθετήσει τη συμφωνία, υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής εντόκως, καθώς και για τα λοιπά δικαιώματα που θα προκύψουν ενδεχομένως υπέρ του αντισυμβαλλόμενου. Παράλληλα αυτή η συμπεριφορά του ξενοδόχου θα θεωρηθεί βαρύτατο παράπτωμα και θα επισύρει σε βάρος του αυστηρότατες διοικητικές κυρώσεις εκ μέρους του Ε.Ο.Τ.

3) Σε περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν καλύψει το κατώτατο όριο του ALLOTMENT που συμφωνήθηκε για κάθε μήνα, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση υπολογιζόμενη στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης και ανερχόμενη στο μισό του υπόλοιπου του κατώτατου ορίου του ALLOTMENT που παραμένει ακάλυπτο.

Η εν λόγω αποζημίωση μπορεί να συμφηφιστεί με την τυχόν προκαταβολή που κατατέθηκε.

### Άρθρο 13

1) Τουριστικό Γραφείο ή Ταξιδιωτικός Οργανισμός δικαιούται να ακυρώσει μέρος ή το σύνολο των συμφωνημένων κλινών χωρίς την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, εφόσον αποδεδειγμένα ειδοποιηθεί ο ξενοδόχος είκοσι μία (21) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη συμφωνημένη άφιξη των πελατών (RELEASE PERIOD).

2) Αντίστοιχα και ο ξενοδόχος δικαιούται να αποδεσμευθεί σε χρονικό όριο (RELEASE PERIOD) είκοσι μία (21) ημερών πριν από κάθε τακτή άφιξη των πελατών, για όσες από τις συμφωνημένες κλίνες δεν υπάρχει επικυρωμένη κράτηση με VOUCHER ή με ROOMING LIST.

3) Τα Τουριστικά Γραφεία ή οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί αναλαμβάνουν υποχρεωτικά, με τη σύμβαση των ALLOTMENTS και με ποινή ακυρότητας της σύμβασης αυτής, την υποχρέωση να καλύψουν ορισμένο ποσοστό του συνόλου των συμφωνημένων ALLOTMENTS κατά τη μέση (ΑΠΡΙΛΙΟΣ - ΜΑΪΟΣ - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ) τουριστική περίοδο. Το ποσοστό αυτό καθορίζεται ελεύθερα κατά μήνα από τους αντισυμβαλλόμενους. Στην περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν εκπληρώνει την υποχρέωσή του αυτή, ο ξενοδόχος δικαιούται να προβεί σε ανάλογη προς το ποσοστό των ALLOTMENTS, που δεν καλύφθηκε, μείωση των κλινών που συμφωνήθηκαν για την περίοδο της αιχμής (ΙΟΥΝΙΟΣ - ΙΟΥΛΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ και ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ).

4) Τα τουριστικά Γραφεία ή οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί αναλαμβάνουν, με τη σύμβαση των ALLOTMENTS και με ποινή ακυρότητας της σύμβασης αυτής, την υποχρέωση να χορηγούν στους ξενοδόχους, σε χρόνο που ρητά καθορίζεται από τη σύμβαση, δεσμευτική κατάσταση των κρατήσεων τους για την περίοδο 1/7 έως 15/9. Αντίστοιχα οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να εξασφαλίσουν τον αριθμό των κλινών της ανωτέρω κατάστασης, επαυξημένο κατά 30% για την αντιμετώπιση των κρατήσεων της τελευταίας στιγμής.

Η παράγραφος 3 τροποποιήθηκε και η παράγραφος 4 προστέθηκε ως έχουν με την 535813/27-9-79 απόφαση του Γ.Γ. Ε.Ο.Τ.

#### Άρθρο 14

Σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχει πινακίδα θεωρημένη από την Αστυνομία, όπου να αναγράφονται στις οικείες στήλες αναλυτικά, η τιμή του δωματίου, οι σχετικές προσαυξήσεις και η συνολική τιμή, που θα προκύψει από την άθροιση τούτων και επί πλέον το αντίτιμο του πρωϊνού και του γεύματος σύμφωνα με τις Αγορανομικές Διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά και εφόσον βεβαίως αυτά παρέχονται, ώστε οι πελάτες να έχουν επακριβή ενημέρωση για το συνολικό ποσό που υποχρεούνται να καταβάλουν για τη διαμονή τους στο δωμάτιο του ξενοδοχείου.

#### Άρθρο 15

Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγηθεί από τον Ε.Ο.Τ. το δικαίωμα υποχρεωτικής παροχής πρωϊνού ή γεύματος οφείλουν να προσθέτουν στην τιμή του δωματίου και μάλιστα στο ακέραιο και τις τιμές που καθορίζονται από τις Αγορανομικές Διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά και να προσφέρουν με τη σύνθεση που προβλέπεται από τις παραπάνω Αγορανομικές Διατάξεις τα εν λόγω ενδέσματα.

Τα ξενοδοχεία στα οποία παρέχεται το δικαίωμα υποχρεωτικής ημιδιατροφής, υποχρεούνται να γνωστοποιούν τούτο στους πελάτες κατά την άφιξή τους και να αναρτούν σχετική ενδεικτική πινακίδα σε εμφανή θέση της υποδοχής και του υπνοδωματίου.

#### Άρθρο 16

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της χώρας οφείλουν να εισπράττουν όλο το χρόνο τις τιμές που δηλώθηκαν στον Ε.Ο.Τ. και εγκρίθηκαν απ' αυτόν. Απαγορεύεται η είσπραξη τιμών κατώτερων ή ανώτερων από αυτές που δηλώθηκαν, σε συνδυασμό με τις εκπτώσεις που καθορίζονται κάθε φορά από τις Υπουργικές Αποφάσεις περί τιμών ξενοδοχείων.

Για τη διαπίστωση της πιστής τήρησης των ανωτέρω, οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να:

α) Υποβάλουν στην αρμόδια Διεύθυνση του Ε.Ο.Τ. τα συμβόλαια που υπογράφηκαν μεταξύ αυτών και των Τουριστικών Γραφείων Εσωτερικού και Εξωτερικού εις διπλούν, για έλεγχο και θεώρηση

β) Θέτουν υπόψη των αρμόδιων οργάνων του Ε.Ο.Τ. για έλεγχο τα βιβλία (MAIN COURANTE) της ημερήσιας κίνησης και χρέωσης των πελατών καθώς και τα αντίγραφα των λογαριασμών που επιδίδονται στους πελάτες.

Συμβόλαια που δεν υποβλήθηκαν για θεώρηση και έλεγχο, όπως πιο πάνω, δεν θα έχουν καμιά αποδεικτική ισχύ για τον Ε.Ο.Τ., σε περίπτωση που θα ανακύψει διαφορά ανάμεσα στους συμβαλλόμενους.

Στους παραβάτες των ανωτέρω διατάξεων θα επιβληθούν διοικητικές κυρώσεις που φθάνουν μέχρι την ανάκληση του διορισμού του υπεύθυνου Δ/ντή του ξενοδοχείου, εφόσον τα συμβόλαια φέρουν την υπογραφή του και τον υποβιβασμό της Ξενοδοχειακής Μονάδας στην τάξη εκείνη που αντιστοιχούν οι εισπραττόμενες τιμές κατά τη διαπίστωση της παράβασης (Β.Δ. 27/4 - 14/5/1937 άρθρ. 10).

#### Άρθρο 17

Ο Ξενοδόχος, για την εξυπηρέτηση των πελατών, υποχρεούται να διατηρεί ανοιχτό το ξενοδοχείο του για όλο το 24ωρο, διαθέτοντας υπάλληλο υποδοχής κατά τη διάρκεια της ημέρας και νυκτοθυρωρό κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Επίσης υποχρεούται να έχει για όλο το 24ωρο σε λειτουργία το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου του.

### Άρθρο 18

Οι υπεύθυνοι Δ/ντές που διορίζονται με απόφαση του Ε.Ο.Τ., είναι υποχρεωμένοι να φροντίζουν για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού και για τους νόμους που αφορούν στα ξενοδοχεία και τις λουιές διατάξεις.

Οι επιχειρηματίες Ξενοδόχοι οφείλουν να μην παρεμβαίνουν στα καθήκοντα του Δ/ντή. στην περίπτωση της παρέμβασης ο Δ/ντής υποχρεούται να υποβάλει σχετική αναφορά στην αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ.

Παράβαση των ανωτέρω επισύρει διοικητικές κυρώσεις τόσο σε βάρος του Δ/ντή όσο και σε βάρος της Επιχείρησης.

### Άρθρο 19

Οι λογαριασμοί πελατών εισπράττονται συνήθως κάθε εβδομάδα. Ο Ξενοδόχος όμως δικαιούται να ζητήσει την εξόφλησή τους και καθημερινώς.

Σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του λογαριασμού, ο Ξενοδόχος δικαιούται να αρνηθεί τη συνέχιση της μίσθωσης του δωματίου ή της κλίνης, να παρακρατήσει κατά την αναχώρηση του οφειλέτη πελάτη όλα τα αντικείμενά του που έχουν εισκομιστεί ή παραδοθεί σ' αυτόν από τον πελάτη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν.Α. 5205/1931.

### Άρθρο 20

Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον Ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντή του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικής αξίας αντικείμενα καθώς και τα χρήματα που έχει μαζί του παίρνοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο Ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους.

Για τα λοιπά αντικείμενα που εισκομίζονται στο ξενοδοχείο από τον πελάτη, ο Ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η ζημιά ή η απώλεια οφείλεται σε αμέλεια του πελάτη ή των προσώπων που τον συνοδεύουν, τον επισκέπτονται ή βρίσκονται στην υπηρεσία του.

Επίσης ο Ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η βλάβη, η καταστροφή ή η απώλεια οφείλεται σε ανώτερη βία (σεισμός, πυρκαϊά κλπ) ή στην ιδιόζουσα φύση του πράγματος.

### Άρθρο 21

Σε περίπτωση ασθένειας από μολυσματική ή μεταδοτική νόσο ή παραφροσύνης ή θανάτου ή αυτοκτονίας του πελάτη μέσα στο ξενοδοχείο, ο Ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση από τον πελάτη ή από τους δικαιούχους του για τις δαπάνες ή ζημιές που προήλθαν από το συμβάν.

Το ποσό της αποζημίωσης καθορίζεται με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ.

Ο πελάτης του ξενοδοχείου είναι υπεύθυνος για κάθε βλάβη ή ζημιά που έγινε στο ξενοδοχείο και οφείλεται σ' αυτόν ή τους επισκέπτες του ή στο υπηρετικό προσωπικό του, ή σε κάθε άλλο πρόσωπο, για το οποίο ευθύνεται ο πελάτης (θραύση γυαλικών, πιατικών, νυττήρων, βλάβες επίπλων, ταπήτων, ρουχισμού κλπ).

## Άρθρο 22

### Ο πελάτης υποχρεούται:

- α) Να υπογράψει κατά την είσοδό του στο ξενοδοχείο τα δελτία που διατάσσονται από τις Αρχές. β) Να παραδώσει στο θυρωρείο το κλειδί του δωματίου του κατά την έξοδό του από το ξενοδοχείο. ο ξενοδόχος υποχρεούται σε κάθε περίπτωση να διαθέτει και δεύτερο κλειδί για κάθε δωμάτιο της Ξενοδοχειακής του Μονάδας.  
γ) Να δέχεται τους επισκέπτες του στις αίθουσες του ξενοδοχείου.  
Επισκέψεις στα δωμάτια απαγορεύονται, εκτός αν ο πελάτης διαθέτει διαμέρισμα.

## Άρθρο 23

### Απαγορεύεται:

- α) Η παρασκευή στα δωμάτια του ξενοδοχείου από τους πελάτες φαγητών και αφεψημάτων καθώς και η εστίαση μέσα σ' αυτά εκτός των ασθενών ή αυτών που έχουν ζητήσει ROOM SERVICE.  
β) Η χρήση από τους πελάτες πετρελαιομηχανών, καμινέτων, ηλεκτρικών συσκευών κλπ.  
γ) Η χρησιμοποίηση ηλεκτρικού ρεύματος γι' άλλο σκοπό εκτός για φωτισμό και ξυριστική μηχανή.  
δ) Η πλύση στα δωμάτια ασπρόρρουχων και λοιπών ειδών υγιεινότητας.  
ε) Η τοποθέτηση στους διαδρόμους του ξενοδοχείου κάθε είδους αποσκευών.  
στ) Η μετακίνηση στα δωμάτια επίπλων και η διάνοιξη στους τοίχους οπών για ανάρτηση φωτογραφιών ή άλλων αντικειμένων.  
ζ) Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικιδίων ζώων, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος.  
η) Τα τυχερά παιχνίδια.  
θ) Η μουσική, τα άσματα και κάθε είδους συγκεντρώσεις, που προξενούν θόρυβο ή ενόχληση στους λοιπούς πελάτες. Για κάθε θόρυβο ή ενόχληση από ανήλικους ευθύνονται οι γονείς ή οι κηδεμόνες τους.  
ι) Η μεταφορά και χρήση έξω από τα δωμάτια λινών προσοπίων και λοιπών ειδών υγιεινότητας.

## Άρθρο 24

Ο πελάτης οφείλει να συμπεριφέρεται με ευγένεια στο προσωπικό του ξενοδοχείου και για κάθε παράπονο εναντίον του να αναφέρεται στη Δ/νση, η οποία και υποχρεούται να τον ικανοποιήσει στο μέτρο του εφικτού και νόμιμου.

Σε περίπτωση που ο πελάτης παραβαίνει τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, θορυβεί συστηματικά, ενοχλεί τους λοιπούς πελάτες και γενικά συμπεριφέρεται ανάρμοστα σ' αυτούς και το προσωπικό, μπορεί να θεωρηθεί ως ανεπιθύμητος και η Δ/νση του ξενοδοχείου δικαιούται να απαιτήσει μέσα σε 24 ώρες να εγκαταλείψει το ξενοδοχείο και να εκκενώσει το δωμάτιο από τις αποσκευές του.

## Άρθρο 25

Αν εκδηλωθεί κρούσμα μολυσματικής νόσου οι οικείοι του άρρωστου και ο θεράπωντας ιατρός οφείλουν αμέσως να ειδοποιήσουν τη Δ/νση του ξενοδοχείου, το οικείο Αστυνομικό Τμήμα και το πλησιέστερο Υγειονομικό Κέντρο.

## Άρθρο 26

Σε περίπτωση παράβασης του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης ή ο ξενοδόχος μπορούν, αν χρειαστεί, να απευθυνθούν στην Τουριστική Αστυνομία ή ελλείψει αυτής, στις λοιπές Αστυνομικές Αρχές, οι οποίες υποχρεούνται να προσφέρουν κάθε νόμιμη βοήθεια και να επιβάλουν την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού αυτού.

#### Άρθρο 27

Ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών που ίσχυε με την 7778/31-3-1955 απόφασή μας καταργείται από τη δημοσίευση του παρόντος.

Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα 29 Ιανουαρίου 1976

Ο Γενικός Γραμματέας  
ΤΖΑΝΝΗΣ ΤΖΑΝΕΤΑΚΗΣ

2) Ο κανονισμός αυτός μπορεί να τροποποιείται με αποφάσεις του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

#### Άρθρο 9

Η ισχύς του νόμου αυτού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως νόμου του Κράτους.

Αθήνα, 14 Οκτωβρίου 1986

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΧΡΗΣΤΟΣ ΑΝΤ. ΣΑΡΤΖΕΤΑΚΗΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΘΝ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

ΚΩΣΤΑΣ ΣΗΜΙΤΗΣ ΑΠΟΣΤ. ΚΑΚΛΑΜΑΝΗΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΤΣΟΒΟΛΑΣ

Θεωρήθηκε και τέθηκε η Μεγάλη Σφραγίδα του Κράτους.

Αθήνα, 21 Οκτωβρίου 1986

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΚΑΚΛΑΜΑΝΗΣ

## Παράρτημα III

### ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

**Ξενοδοχειακή Σύμβαση**

**Αντικείμενο της Συμβάσεως/Ξενοδοχείο:.....**

**Διάρκεια της Συμβάσεως:.....**

**Τουριστικός πράκτορας:.....**

**Εκπρόσωπος του τουριστικού πράκτορα:.....**

**Διεύθυνση:.....**

**Τηλέφωνο:.....**

**Fax:.....**

**Ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου:.....**

**Περιοχή όπου βρίσκεται το ξενοδοχείο:.....**

**Κατηγορία στην οποία ανήκει το ξενοδοχείο:.....**

**Έτος κατασκευής του ξενοδοχείου:.....**

**Έτος ανακαινίσεως:.....**

**Δωμάτια:.....**

**Όροφοι:.....**

**Τηλέφωνο:.....**

**Fax:**.....

**Οι τιμές αναφέρονται**

.....ανά άτομο

.....ανά δωμάτιο

.....ανά διανυκτέρευση

.....ανά εβδομάδα

.....ανά πρόγραμμα

**Όλες οι αναφερόμενες τιμές και φόροι αναφέρονται στο ακόλουθο νόμισμα:**.....

**Τύπος δωματίων**

Τύπος δωματίου	Αριθμός δωματίων	Αριθμός κρεβατιών	Μπ	Ν	Βεράντα	Μπαλκόνι	Θέα θάλασσα	Θέα βουνό	Κουζίνα	A/C	Τηλέφωνο	Ψυγείο

Συνολικός αριθμός δωματίων:



Τιμές ανά περίοδο

Τύπος δωματίου	Περίοδος Α 05.04-17.07 12.09-10.11	Περίοδος Β 20.06- 17.07	Περίοδος Γ 18.07-28.08	Χαρακτηριστικά Δωματίων
Δίκλινο (DZ)				
Διπλό διαμέρισμα (B4)				
Μονόκλινο (FZ)				
μπανγκαλίου				
Περίοδος αποδέσμευσης (release period)	..... ημέρες	.....ημέρες	.....ημέρες	

Διατροφή

Πρωινό

Επιλογές

Continental

Standard Buffet

American Buffet

Γεύμα

Δείπνο

Η ημιδιατροφή περιλαμβάνει:

Πρωινό

Γεύμα

Δείπνο

Σημείωση: περιλαμβάνεται ποτό υποδοχής

Εκπτώσεις σε όλες τις ανωτέρω τιμές

	Περίοδος Α 05.04-17.07 12.09-10.11	Περίοδος Β 20.06-17.07	Περίοδος Γ 18.07-28.08
1 παιδί από 0 έως 14 ετών	100%	100%	100%
2 παιδιά από 0 έως 6 ετών	100%	100%	100%
2 παιδιά από 7 έως 14 ετών	50%	50%	50%
Τρίτος ενήλικας σε διπλό δωμάτιο	30%	30%	30%

Ημερομηνία αφίξεως  
05.04.2017, 12.04.2017, 22.04.2017, 29.04.2017  
13.05.2017, 10.06.2017, 17.06.2017,.....

Πρόσθετες παροχές  
Καθαριότητα..... ημέρες/εβδομάδα  
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων .....ημέρες/εβδομάδα  
Αλλαγή πετσετών ..... ημέρες/εβδομάδα

Δεκτές οι ακόλουθες πιστωτικές κάρτες:

Visa.....  
Mastercard.....  
Diners.....  
American express.....  
Άλλες.....

Κοινόχρηστοι χώροι

..... μπαρ πισίνας  
..... ντίσκο/club με μουσική  
.....μπαρ  
.....αίθουσα γευμάτων  
..... εστιατόριο a la carte  
.....εμπορικά καταστήματα/ κατάστημα δώρων  
..... supermarket

..... κομμωτήριο/ σπα  
..... αίθουσα δορυφορικής τηλεόρασης

### Διάφορα

Πισίνες	θαλασσινό νερό
Παιδική πισίνα	θαλασσινό νερό
Βρεφική πισίνα	θαλασσινό νερό
Ξαπλώστρες παραλίας	δωρεάν
Πετσέτες	χρέωση..... ευρώ
Ομπρέλες	χρέωση..... ευρώ
Βρφικές κούνιες	δωρεάν
Κατοικίδια	Δεν/ Επιτρέπονται
Χρηματοκιβώτιο	κεντρικό/στα δωμάτια
Χώροι μη καπνιζόντων	δωμάτια/εστιατόρια
Υποδομές αναπήρων	ναι/όχι
Παιδότοποι	ναι/όχι
Φύλαξη παιδιών	ναι/όχι
Παιδικό μενού	ναι/όχι
Ψυχαγωγία	ναι/όχι

### Αθλητικές εγκαταστάσεις

..... γήπεδο τέννις  
..... γήπεδο ποδοσφαίρου  
..... γήπεδο τοξοβολίας  
..... windsurfing  
..... υποβρύχιες καταδύσεις  
..... ιστιοπλοία  
..... θαλάσσια σπορ  
..... γήπεδο golf/minigolf  
..... ιπασία  
..... γυμναστήριο  
..... μπιλιάρδο  
..... σάουνα/μασάζ

## Όροι πληρωμής

- Εκπτώσεις πρώιμων κρατήσεων (Early Bird) 12% για όλες τις κρατήσεις που θα γίνονται μέχρι 15.04.2017
- Το σύνολο των εισπράξεων για τις πρώιμες κρατήσεις θα καταβάλλεται μέχρι 15.05.2017
- Ο τουριστικός πράκτορας εγγυάται την πληρότητα του ξενοδοχείου 60%
- Αποκλειστικότητα για τις αγορές των χώρων
- Οι τιμές της επόμενης περιόδου θα αναπροσαρμοσθούν κατά τον πληθωρισμό του προηγούμενου έτους
- ..... animateurs θα φιλοξενοούνται στο ξενοδοχείο με πλήρη διατροφή άνευ χρεώσεως
- Ο τουριστικός πράκτορας θα προκαταβάλει στον ξενοδόχο ποσό..... ευρώ, το οποίο θα συμψηφίζεται από κάθε λογαριασμό πελάτη (masterbill) σε ποσοστό 30%

Όλοι οι όροι και οι τιμές καθώς και οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών που ακολουθούν γίνονται αποδεκτοί και υπογράφονται.

## Ημερομηνία/ Τόπος

Ο τουριστικός πράκτορας

Ο ξενοδόχος