



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΜΒΑ)

Διπλωματική Εργασία

Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥ

Σολωμός Αριστείδης

Πειραιάς 2010

Αφιερώνεται στη μητέρα μου και στον πατέρα μου.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΔΑΛΗ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στον τουριστικό κλάδο, παρατηρούνται μεγάλα κενά στην κείμενη τουριστική νομοθεσία. Ενώ είναι ξεκάθαροι οι νόμοι που πρέπει να τηρούνται για να αποκτήσει κάποιος άδεια λειτουργίας, οι νόμοι που διέπουν τη σχέση ξενοδόχων με πελάτες, κρίνονται ελλιπείς, καθώς τα πιθανά προβλήματα που συναντούνται στις σχέσεις των ξενοδόχων με τους πελάτες τους, είναι πολλά και δεν έχουν προβλεφθεί από τους ούτε οι παλιούς πλέον νόμους που διέπουν την τουριστική νομοθεσία.

Από την άλλη πλευρά, είναι πολλές φορές δύσκολο να ακολουθηθούν κατά γράμμα όλοι οι κανονισμοί, καθώς η παρεμβολή του κρατικού φορέα, τις περισσότερες φορές, κρίνεται χρονοβόρα και πολλές φορές μη αποτελεσματική. Αποτέλεσμα αυτού, είναι να γίνεται η προσπάθεια εξεύρεσης λύσης στα ανακύπτοντα ζητήματα μεταξύ των δύο πλευρών, καθώς έτσι τα ζητήματα λύνονται ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά.

Χαρακτηριστικά βλέπουμε ότι οι περισσότεροι νόμοι της Ελληνικής τουριστικής νομοθεσίας είτε είναι πολύ παλιοί και δεν μπορούν να ανταποκριθούν στην σημερινή πραγματικότητα, είτε έχουν βασιστεί εξολοκλήρου σε διεθνείς οδηγίες, χωρίς να έχουν ληφθεί υπόψη οι ιδιαιτερότητες της Ελληνικής τουριστικής αγοράς.

Παρόλα αυτά, είναι αναγκαίο να γίνει μια προσπάθεια συγκέντρωσης του νομοθετικού πλαισίου το οποίο αφορά καθαρά τις σχέσεις μεταξύ ξενοδόχων και πελατών, καθώς οι μέχρι τώρα αναφορές, αφορούν τους νόμους και κανονισμούς της γενικής τουριστικής νομοθεσίας και δεν υπάρχει κάτι αντίστοιχο που να αφορά αποκλειστικά τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Κύριος στόχος λοιπόν αυτής της διπλωματικής εργασίας, είναι να συλλεχθούν και αναλυθούν οι κυριότεροι νόμοι που αφορούν τον τουρισμό, οι οποίοι βρίσκονται διάσπαρτοι στην ελληνική νομοθεσία και είναι αυτοί οι οποίοι καθορίζουν την ευθύνη του ξενοδόχου ως προς τους πελάτες του, με τρόπο τέτοιο ο οποίος θα βοηθούσε ουσιαστικά στην καθημερινή λειτουργία ενός ξενοδοχείου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες.....	I
Κατάσταση παραρτημάτων	II

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1

I. Θεμελιώδεις έννοιες του τουριστικού δικαίου	3
1. Ορισμός του τουριστικού δικαίου	3
2. Ξενοδόχος & διευθυντής ξενοδοχείου	3
3. Τουριστικές επιχειρήσεις	3
4. Ξενοδόχοι και ξενιστές	4
5. Επισκέπτες – πελάτες.....	5
6. Ποικιλία σχέσεων τουριστικών γραφείων με καταλύματικές επιχειρήσεις	5
7. Σύμβαση οριστικής δέσμευσης (εγγυημένη κράτηση ή Guarantee commitment)	6
8. Σύμβαση μερικής δέσμευσης (allotment).....	6
9. Χρονομεριστική μίσθωση (Time Sharing).....	7
10. Άγρα πελατών και κατευθυνόμενες αγορές	8
11. Ξενοδοχειακή σύμβαση.....	9
12. Σύμβαση πρακτόρευσης ή ξενοδοχειακής αντιπροσώπευσης	10
13. Σύμβαση Ξενίας.....	11
14. Οι δημιουργούμενες στον τουρισμό σχέσεις.....	11
15. Εισκόμιση πραγμάτων	12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ.....

16

I. Τουριστική διαφήμιση, πληροφόρηση και αρωγή τουριστών	16
1. Κείμενη νομοθεσία και παρατηρήσεις ουσίας	17
2. Αρχές τουριστικής διαφήμισης	18
II. Η ικανοποίηση της ηθικής βλάβης του πελάτη τουριστικής επιχείρησης	19
III. Η αισχροκέρδεια στον τουρισμό.....	20
1. Γενικά.....	20
2. Ο καθορισμός των τιμών.....	20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΞΕΝΙΑΣ	28
I. Γενικές παρατηρήσεις	28
II. Οι σχέσεις ξενοδόχων και πελατών	29
III. Νόσος ή θάνατος πελάτη	42
IV. Οι υπερκρατήσεις (overbooking)	44
V. Έξωση πελάτη	45
VI. Οι λόγοι έξωσης πελάτη	46
VII. Οι διοικητικές παρεμβάσεις στη διαμόρφωση τιμών	49
VIII. Η εκποίηση του νόμιμου ενεχύρου	51
IX. Η ευθύνη του ξενοδόχου για τα εισκομισθέντα	51
X. Περιορισμός ευθύνης ξενοδόχου	54
XI. Απεριόριστη ευθύνη	54
XII. Ζημιά μη γνωστοποιηθείσα	55
XIII. Αδρανοποίηση της απόσβεσης	55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΑΡΘΡΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ & ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥΣ

I. Άρθρο 834: Έκταση της ευθύνης	57
1. Γενικά	57
2. Προϋποθέσεις ευθύνης	57
3. Απαλλαγή από την ευθύνη	58
4. Δικονομικά	60
II. Άρθρο 835: Χρήματα και τιμαλή	60
1. Γενικά	60
2. Περιορισμένη ευθύνη	61
3. Απεριόριστη ευθύνη	61
III. Άρθρο 836: Ζημιά που δεν γνωστοποιήθηκε	61
1. Γενικά	62
2. Προϋποθέσεις απόσβεσης της αξίωσης των πελατών	62
3. Αδρανοποίηση της απόσβεσης	62
4. Δικονομικά	63
IV. Άρθρο 837: Μονομερής γνωστοποίηση για τη μη ύπαρξη ευθύνης	63
1. Γενικά	63
2. Γνωστοποίηση	63
3. Αποδοχή γνωστοποίησης	64
V. Άρθρο 838: Ενέχυρο στα εισκομισθέντα	64

1. Γενικά.....	64
2. Προϋποθέσεις ενεχύρου	64
3. Αντικείμενο ενεχύρου	65
4. Δικαίωμα παρακράτησης και εκποίησης.....	65

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΤΙΜΑΛΦΩΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΑΛΛΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΡΑΤΩΝ.....

77

I. Από την Ελβετική νομοθεσία	77
II. Από την Ιταλική νομοθεσία	78
III. Από την Γερμανική νομοθεσία	80

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....

85

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....

87

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτατες ευχαριστίες μου, σε όλους τους καθηγητές που συνάντησα κατά τη διάρκεια της συμμετοχής μου, στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών του “MBA – tourism management”, αλλά κυρίως την Κυρία Σινανιώτη Αριστέα που με τις πολύτιμες συμβουλές της, βοήθησε καθοριστικά στην ολοκλήρωση της διπλωματικής αυτής εργασίας μου.

Επίσης, θα ήθελα να δηλώσω της θερμές μου ευχαριστίες, στον Κύριο Θανόπουλο και στον κύριο Ζήση για τον χρόνο που διέθεσαν για τον έλεγχο αυτής της διπλωματικής εργασίας.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

Παράρτημα 1:

Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών.

Παράρτημα2 :

Προεδρικό Διάταγμα 182/1999 (ΦΕΚ 171 Α' / 25 Αυγούστου 1999)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μέσα στην καταθλιπτική νομική ατμόσφαιρα που περιβάλλει την τουριστική μας βιομηχανία και που χαρακτηρίζεται από την πολυνομία – ανυπαρξία κωδικοποίησης, την έλλειψη επαρκών προστατευτικών ρυθμίσεων και μηχανισμών, και τον, εν πολλοίς, παρωχημένο χαρακτήρα του υπάρχοντος νομοθετικού πλαισίου, θα μπορούσε κανείς να προσθέσει και την ορολογική ασάφεια.¹

Έτσι διαπιστώνει κανείς εύκολα, από μια πρόχειρη αναδίφηση στη βιβλιογραφία (αλλοδαπή και ελληνική) και τη νομολογία, πως δεν υπάρχει κάποιος κοινός αποδεκτός “terminus technicus”, για την πιο σημαντική ιδιωτική σύμβαση, αυτή που καταρτίζεται ανάμεσα στον ξενοδόχο και στον επισκέπτη.

Το οκτάμηνο (Ιανουάριος – Αύγουστος) του 2010, το ΚΕ.Π.ΚΑ. (Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών) δέχθηκε 8.740 καταγγελίες – παράπονα καταναλωτών. Τα παράπονα - καταγγελίες των καταναλωτών το β' τετράμηνο του 2010, παρουσίασαν σημαντική άνοδο, λόγω καλοκαιριού. Σε σύνολο οκταμήνου, ανήλθαν, σε 438. Τα παράπονα αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, ξενοδοχεία και καταλύματα, αεροπορικές εταιρίες, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, υπερβολικές χρεώσεις σε καφέ, ξαπλώστρες, σούπερ μάρκετ κ.λπ.²

Πιο συγκεκριμένα, το ΚΕ.Π.ΚΑ., από την 1η Ιουλίου 2010 έως και το Δεκαπενταύγουστο, δέχτηκε 248 καταγγελίες - παράπονα των καταναλωτών, που αφορούσαν τις τουριστικές υπηρεσίες. Οι καταγγελίες, φέτος, είναι αυξημένες, κατά 8%, σε σχέση με πέρυσι (230 καταγγελίες).

Η πλειοψηφία των παραπόνων των καταναλωτών αφορούσε τα ξενοδοχεία και τα καταλύματα (108 προβλήματα). Οι καταναλωτές κατήγγειλαν:

- ✓ Ιδιοκτήτες καταλυμάτων απαιτούσαν προκαταβολή, μεγαλύτερη του 25% που προβλέπει ο νόμος.

¹ Κουτσουράδης Α., 2000 Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα. Σελ. 25

² Travel daily news, ημερήσια ηλεκτρονική τουριστική εφημερίδα, 2010. Παράπονα για τουριστικές υπηρεσίες. Πρόσβαση: 03 Νοεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newID=48773&subcategory_id=35&utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_content=48773&utm_campaign=travelDailynewsNewsTitle

- ✓ Ιδιοκτήτες καταλυμάτων αρνούσαν ή ανέβαλαν την επιστροφή της προκαταβολής, σε καταναλωτές, που είχαν ακυρώσει την κράτησή τους, έγκαιρα, ή λόγω ανωτέρας βίας (π.χ. ατύχημα)
- ✓ Ιδιοκτήτες καταλυμάτων χρέωσαν, σε πιστωτικές κάρτες, το αντίτιμο όλης της διαμονής, μόλις ζητήθηκε ακύρωση κράτησης.
- ✓ Ιδιοκτήτες καταλυμάτων δεν είχαν διαθέσιμα τα δωμάτια, την ώρα, που έπρεπε να παραδοθούν.
- ✓ Καταλύματα, για τα οποία είχαν γίνει κρατήσεις, δεν ανταποκρινόταν, στις υποσχέσεις παροχών, που έδωσαν οι ιδιοκτήτες τους. Π.χ. «Το δωμάτιο διαθέτει θέα στη θάλασσα». Το δωμάτιο έβλεπε τοίχο. «Το ξενοδοχείο είναι 4 αστέρων». Η ποιότητα του καταλύματος ήταν πολύ χαμηλότερη. «Το ξενοδοχείο διαθέτει ιδιωτική αμμουδιά». Η αμμουδιά δεν υπήρχε. Κλείστηκε δίκλινο δωμάτιο, σε ξενοδοχείο 4 *, με τιμή προσφοράς 110 ευρώ, τη βραδιά και διατέθηκε μονόκλινο, σε υπόγειο χώρο.

Η παραπάνω περίπτωση ήταν πολύ συχνή, όταν η κράτηση γινόταν, μέσω διαδικτύου. Τα όσα οι καταναλωτές έβλεπαν ή διάβαζαν, στην ιστοσελίδα του καταλύματος, δεν ανταποκρίνονταν, στην πραγματικότητα. Ξενοδοχείο 4*, με χρέωση 180 ευρώ το δωμάτιο, διαφήμιζε ότι προσφέρει σνακ, όλη την ημέρα, διαθέτει πισίνα, με θαλασσινό νερό, και παιδική χαρά. Όμως, σνακ δεν υπήρχαν, η πισίνα είχε γλυκό νερό και η παιδική χαρά διέθετε μόνο μία τσουλήθρα.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να τονίσουμε τη μεγάλη ευθύνη των Υπουργείων, που πρέπει να εποπτεύουν τις τουριστικές υπηρεσίες.

Αν δε σκύψουμε, με προσοχή και ευαισθησία, πάνω στον τουρισμό, τότε θα χάσουμε και αυτή τη «βιομηχανία», από τη χώρα μας. Δεν αρκούν βαρύγδουπες δηλώσεις, πανάκριβες διαφημίσεις και όμορφα ακρογάλια, για να προσελκύουμε τουρίστες. Φέτος, αν και είχε ξεσπάσει, η οικονομική κρίση και θα έπρεπε να είμαστε πιο προσεχτικοί, για την ποιότητα του τουρισμού μας, οι καταγγελίες και τα παράπονα των καταναλωτών πάλι αυξήθηκαν, κατά 8%. Περισσότερο προβλημάτισαν τα σχόλια Ευρωπαίων τουριστών ότι η χώρα μας είναι πολύ ακριβή. Απαιτείται, λοιπόν, παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και όχι παροχή υπηρεσιών της «αρπαχτής και της αισχροκέρδειας».³

³ΚΕ.Π.ΚΑ., 2010, 8% αύξηση των παραπόνων – καταγγελιών, για τον τουρισμό. Πρόσβαση: 21 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://kepka.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1324&Itemid=154

I. Θεμελιώδεις έννοιες του τουριστικού δικαίου.

1. Ορισμός του τουριστικού δικαίου.

Η πληθώρα των νομοθετημάτων, που ως αντικείμενο έχουν, αφενός μεν τη σύσταση, λειτουργία και επόπτευση επιχειρήσεων, οι οποίες παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες σε πελάτες, που μεταβαίνουν προσωρινά σε τόπο διαφορετικό εκείνου της διαμονής και εργασίας τους, χωρίς να αποσκοπούν στην άσκηση αμειβόμενης δραστηριότητας στον τόπο αυτό, αφετέρου δε τις σχέσεις που δημιουργούν οι επιχειρήσεις αυτές μεταξύ τους και με τους πελάτες τους, δημιουργεί προφανώς ένα ειδικό σύνολο κανόνων δικαίου το οποίο αν και δεν μπορεί να ενταχθεί σε αυτοτελές σύστημα, μπορεί ευχερώς να ονομαστεί τουριστικό, από τον όρο που κυριαρχεί στις ρυθμίσεις του.⁴

2. Ξενοδόχος & διευθυντής ξενοδοχείου.

Ως ξενοδόχος, θεωρείται το πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται η άδεια λειτουργίας ξενοδοχείου. Ως διευθυντής ξενοδοχείου θεωρείται αυτός, στο όνομα του οποίου εκδίδεται η άδεια ή το πρόσωπο που υποδεικνύεται από αυτόν και που στη συνέχεια φέρει όλες τις ευθύνες του ξενοδόχου.⁵

3. Τουριστικές επιχειρήσεις.

Ο όρος τουριστικές επιχειρήσεις⁶ είναι ευρύτατος, γενικός και συνήθης στις συναλλαγές και τη σχετική διάσπαρτη νομοθεσία. Ως έννοια περιλαμβάνει κάθε μορφής επιχείρηση, με φορέα φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η οποία ως αντικείμενο των δραστηριοτήτων της έχει την προσφορά των υπηρεσιών ή προϊόντων ή τη μίσθωση πραγμάτων σε ημεδαπούς ή αλλοδαπούς πελάτες, που ενδιαφέρονται να επισκεφτούν, να ταξιδεύσουν, να διαμένουν, να περιηγηθούν, να τύχουν πολλαπλών

⁴ Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα Σελ. 6

⁵ Ευθυμιάτου – Πουλάκου Ευγενία, 2009, «Τουριστικό Δίκαιο», Σάκκουλα Αντ. σελ. 76

⁶ Ψυχομάνης Σπύρος ο.π. Σάκκουλα, Αθήνα, Σελ. 7

εξυπηρετήσεων των ενδιαφερόντων τους σε έναν τόπο, απολαμβάνοντας κυρίως τον χρόνο διακοπών ή αναψυχής ή ανάρρωσης ή άθλησης ή εκπαίδευσης ή απόκτησης γνώσεως ή έρευνας ή συνεργασίας ή ανταλλαγής πληροφοριών ή επικοινωνίας και κάλυψης άλλων αναγκών, που ο σύγχρονος τρόπος ζωής σε μείζονα βαθμό απαιτεί και επιβάλλει. Με απλά λόγια, θα μπορούσε κανείς να μιλάει για επιχειρήσεις, που παρέχουν γενικά τουριστικές υπηρεσίες ή προϊόντα σε πελάτες. Πιο ειδικά, το β.δ. 16/18.1.1938 περί χαρακτηρισμού επιχειρήσεων ή χρήσεων ως τουριστικών, θεωρεί ως τουριστική την επιχείρηση ή το κατάστημα, που μπορεί να παρέχει εξυπηρετήσεις σε ταξιδιώτες ή παραθεριστές, απαιτώντας άδεια χρήσης του όρου παρεχόμενη από τον γραμματέα του Ε.Ο.Τ..

Ωστόσο, το άρθρο 2 του ν. 2160/1993 «Ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις» προβαίνει, χάριν διευκόλυνσης της ασκούμενης κρατικής εποπτείας και ελέγχου, σε περιοριστική απαρίθμηση των χαρακτηριζόμενων ως τουριστικών επιχειρήσεων, περιλαμβάνοντας σε αυτές:

- ✓ Τα τουριστικά καταλύματα.
- ✓ Τους ξενώνες νεότητας.
- ✓ Τις εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.
- ✓ Τα τουριστικά γραφεία.
- ✓ Τα γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων.
- ✓ Τα τουριστικά καταστήματα.
- ✓ Οποιαδήποτε επιχείρηση χαρακτηρίζεται ως τουριστική.

4. Ξενοδόχοι και ξενιστές.

Ως ξενοδόχος θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ευχερώς, κατά την κείμενη νομοθεσία, το πρόσωπο μόνο, στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί άδεια λειτουργίας ξενοδοχείου, ή με άλλα λόγια, ο φορέας καταλυματικής επιχείρησης που λειτουργεί νόμιμα ως ξενοδοχείο. Οι λοιποί φορείς επιχειρήσεων παροχής καταλύματος σε επισκέπτες, μπορούν να χαρακτηρίζονται είτε ειδικά από την επιχείρηση που ασκούν, είτε γενικά ως ξενιστές. Ο όρος δεν είναι εν χρήση στις συναλλαγές. Προτείνεται όμως η χρησιμοποίησή του, προς διάκριση του φορέα της καταλυματικής επιχείρησης, που δεν είναι ξενοδοχείο και ο οποίος κατά τη δεύτερη παράγραφο του άρθρου 1 του β.δ. της 1/7 Νοε. 1938, δεν δικαιούται να ονομάζεται ξενοδόχος. Οι ξενιστές πάντως έχουν κατά τα λοιπά, τα αυτά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις με τους ξενοδόχους.

5. ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ – ΠΕΛΑΤΕΣ.

Η έννοια του ξενοδόχου προσδιορίζεται από τη ξενοδοχειακή νομοθεσία, η έννοια του πελάτη αντιθέτως δεν προσδιορίζεται με σαφήνεια, γι' αυτό το λόγο προσπαθούμε μέσα από την πράξη να ορίσουμε ποιος είναι ο πελάτης και ποια χρονική στιγμή δημιουργείται η σχέση πελάτη – ξενοδόχου.

Πελάτης θεωρείται το πρόσωπο που προσέρχεται στο ξενοδοχείο και ζητά κατάλυμα, ενώ είναι αδιάφορο πόσο προτίθεται να παραμείνει και η παροχή ή όχι ανταλλάγματος.

Δεν είναι απαραίτητο για την ιδιότητα του πελάτη η πραγματική παραμονή του στο ξενοδοχείο. Το γεγονός ότι ένα πρόσωπο νοικιάζει ένα δωμάτιο στο οποίο όμως για οποιονδήποτε λόγο δεν διανυκτέρευσε, δεν του αφαιρεί την ιδιότητα του ως πελάτη. Αν δηλαδή, κλείσει ένα δωμάτιο τηλεφωνικά ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο και αποστείλει τα πράγματα του πριν την άφιξη του, η ευθύνη του ξενοδόχου κατά το άρθρο 834, υφίσταται⁷.

6. Ποικιλία σχέσεων τουριστικών γραφείων με καταλύματικές επιχειρήσεις.

Η σύμβαση μεταξύ τουριστικού γραφείου και ξενοδόχου ή ξενοιστή μπορεί να προσλάβει διάφορες μορφές. Μπορεί καταρχήν να συνιστά μίσθωση συγκεκριμένου αριθμού κλινών για συγκεκριμένους ή προσδιορισθησομένους σε μεταγενέστερο χρόνο πελάτες, είτε βάσει παραγγελίας είτε βάσει άμεσης αντιπροσώπευσης. Η μίσθωση μπορεί έτσι να συνάπτεται είτε στο όνομα ή υπέρ συγκεκριμένου πελάτη, είτε στο όνομα του τουριστικού γραφείου, που θα έχει δικαίωμα υπομίσθωσης, ενώ θα εκχωρεί όλα τα δικαιώματα της υπομίσθωσης στον ξενοδόχο, με εξαίρεση την απαίτηση στο μίσθωμα, την οποία πάντως μπορεί να εκχωρεί προς είσπραξη ή να εξουσιοδοτεί προς τούτο τον ξενοδόχο, είτε ακόμα υπέρ απροσδιορίστων, μελλοντικών πελατών, ως μίσθωση υπέρ τρίτων⁸.(ΑΚ 410επ)

⁷ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009, «Αστικός κώδικας», Σάκκουλα, Αθήνα σελ. 465

⁸ Ψυχομάνης Σπύρος ο.π. Σελ. 13

Η μίσθωση, καταριζόμενη στο όνομα του τουριστικού γραφείου ή υπέρ μελλοντικών πελατών, ως μίσθωση υπέρ τρίτων, μπορεί να αφορά είτε συγκεκριμένο αριθμό πελατών κατά χρονική περίοδο, είτε συνδυασμό μίσθωσης ορισμένου αριθμού κλινών ως κατώτατο όριο και δικαιώματος μίσθωσης περαιτέρω αριθμού κλινών μέχρι ενός ανώτατου ορίου. Στις περιπτώσεις αυτές γίνεται λόγος, αντίστοιχα, για *guarantee commitment* ή για *allotment* και αδιακρίτως για ξενοδοχειακές συμβάσεις. Για τις μορφές των συμβάσεων αυτών, γίνεται λόγος αμέσως παρακάτω.

7. Σύμβαση οριστικής δέσμευσης (εγγυημένη κράτηση ή *guarantee commitment*).

Χαρακτηριστικό της σχέσεως οριστικής δέσμευσης ή εγγυημένης κράτησης μεταξύ ξενοδόχου ή ξενιστή και τουριστικού γραφείου, είναι ότι συνάπτεται σύμβαση μισθώσεως μεταξύ τους, με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, που αυτή ενδεχομένως συνεπάγεται, για συγκεκριμένο αριθμό κλινών και για καθορισμένη ή καθορισμένες χρονικές περιόδους, προς εξυπηρέτηση εναλλασσόμενης κατά κανόνα πελατείας, έναντι ασφαλώς του συμφωνηθέντος ή του αναλογούντος μισθώματος. Για το λόγο αυτό, στην περίπτωση αυτή, μπορεί κανείς να κάνει λόγο για εγγυημένη κράτηση ή ακριβέστερα για οριστική δέσμευση, με την έννοια ότι ο ξενοδόχος ή ξενιστής αποκτά βέβαια απαίτηση στο μίσθωμα κατά του τουριστικού γραφείου για τα οριστικά μισθωμένα δωμάτια.

8. Σύμβαση μερικής δέσμευσης (*allotment*).

Η σύμβαση μεταξύ τουριστικού γραφείου ή ξενιστή έχει συχνά τη μορφή της σύμβασης μερικής δέσμευσης (*Allotment*). Ως τέτοια μπορεί να χαρακτηριστεί γενικά η σύμβαση μίσθωσης κλινών που προσδιορίζονται σε αυτήν κατά το μικρότερο και μεγαλύτερο αριθμό τους.

Η εν λόγω σύμβαση έχει προφανώς διπλό νομικό περιεχόμενο. Συνιστά καταρχήν, μίσθωση του κατωτέρου αριθμού κλινών κατά χρονική περίοδο για εναλλασσόμενη πελατεία. Συνιστά όμως και σύμβαση μίσθωσης με αόριστη παροχή κλινών, σε συγκεκριμένη επίσης χρονική περίοδο, πέραν του συμφωνηθέντος κατώτατου ορίου.

Η αοριστία αυτή μπορεί να αρθεί με προσδιορισμό της παροχής κατά την ελεύθερη κρίση του τουριστικού γραφείου. (ΑΚ 371, 372).

9. Χρονομεριστική Μίσθωση (Time sharing).

Χρονομεριστική Μίσθωση (Time sharing) είναι η σύμβαση που αφορά στην απόκτηση δικαιώματος χρήσης ενός ακινήτου για συγκεκριμένη περίοδο εντός του έτους, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη της μιας εβδομάδας και συνάπτεται για διάστημα 3 έως 60 ετών, έναντι συνολικού τιμήματος. Ακίνητο θεωρείται τουριστικό κατάλυμα (κατά το Ν.1652/86 και το εκτελεστικό του πλαίσιο μόνο ξενοδοχεία τάξης ΑΑ έως και Β και αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα) και λειτουργεί με το ειδικό σήμα λειτουργίας του ΕΟΤ.⁹

Ο μισθωτής time-sharing τουριστικού καταλύματος προστατεύεται με πολλούς τρόπους:

- ✓ Συναλλάσσεται με επιχείρηση ελεγχόμενη και μισθώνει κατάλυμα αδειοδοτούμενο από το Κράτος.
- ✓ Τα δικαιώματά του μεταβιβάζονται (υπεκμίσθωση) ή παραχωρούνται ή ανταλλάσσονται στα πλαίσια των συστημάτων ανταλλαγής των γνωστών εταιρειών ανταλλαγής (RCI, I.I κλπ).
- ✓ Τα δικαιώματά του κληρονομούνται στους διαδόχους του.
- ✓ Τα δικαιώματά του παραμένουν εν ισχύ ακόμη και αν η επιχείρηση πωληθεί σε άλλο επιχειρηματία.
- ✓ Το καθεστώς λειτουργίας των επιχειρήσεων ρυθμίζεται με Γενικές Συνελεύσεις των μισθωτών T.S.
- ✓ Τέλος, ο μισθωτής T.S έχει όλη την προστασία της Οδηγίας 94/47 όπως πχ η πλήρης ενημέρωσή του για τα αποκτώμενα δικαιώματα, το ακίνητο και κυρίως το δικαίωμα αζημίας υπαναχώρησης από τη σύμβαση T.S εντός 10 ημερών από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

⁹Ε.Ο.Τ.,2010, Τα δικαιώματα timemsharing. Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnextoid=b64f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCD&lang_choosen=el

10. Άγρα πελατών και κατευθυνόμενες αγορές.¹⁰

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ.3 του άρθρου 4 του Ν.2160/93, όπως τροποποιήθηκε με την παρ.2 του άρθρου 27 του Ν.2636/98 :

“Όποιος παροτρύνει και παρενοχλεί πρόσωπο ή ομάδα προσώπων να δεχτεί ή να αποκρούσει ταξιδιωτική ή μεταφορική υπηρεσία, υπηρεσίες εστίασης ή αναψυχής ή τουριστικού καταλύματος ή προϊόντα εμπορικού καταστήματος, τιμωρείται με την διάταξη του άρθρου 458 του Ποινικού Κώδικα.

Με την ίδια διάταξη τιμωρείται και όποιος χωρίς άδεια ασκήσεως του οικείου επαγγέλματος συναλλάσσεται με πρόσωπο ή με ομάδα προσώπων ή διαπραγματεύεται ή μεσολαβεί, με σκοπό να κατευθύνει πελατεία σε υπηρεσίες ή καταστήματα της προηγούμενης παραγράφου.

Ανεξάρτητα από τις ποινικές κυρώσεις στους παραβάτες των προηγούμενων εδαφίων επιβάλλεται με απόφαση Γενικού Γραμματέα του ΕΟΤ, πρόστιμο από 200.000 μέχρι 1.000.000 δραχμές για κάθε παράβαση, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής. Σε περίπτωση υποτροπής το ανώτατο όριο του προστίμου διπλασιάζεται. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, που εκδίδεται ύστερα από γνώμη του Γενικού Γραμματέα του ΕΟΤ, τα πρόστιμα μπορούν να αναπροσαρμόζονται.

Με τις ανωτέρω διατάξεις ο νομοθέτης επιχειρεί να περιορίσει ένα φαινόμενο, που ταλαιπωρεί τους τουρίστες, διαστρεβλώνει τον ελεύθερο ανταγωνισμό και υποβαθμίζει την εικόνα της χώρας. Σε ορισμένες περιπτώσεις το αδίκημα αυτό διαπράττεται με τρόπο, που είναι εύκολα αντιληπτός στον καθένα: σε αεροδρόμια, λιμάνια, οδικούς ή σιδηροδρομικούς σταθμούς ή ακόμη και μέσα σε μέσα μεταφοράς, επιτήδριοι πλησιάζουν τους τουρίστες και με πιεστικό τρόπο τους προτρέπουν να προτιμήσουν συγκεκριμένες τουριστικές υπηρεσίες (συγκεκριμένης επιχείρησης). Ο τουρίστας, που ακολουθεί μια τέτοια προτροπή, κινδυνεύει να καταλήξει θύμα κακών υπηρεσιών ή και αισχροκέρδειας, αφού η άγρα ασκείται από άτομα, που συνήθως αμείβονται για τις υπηρεσίες τους, και την αμοιβή αυτή την καταβάλλει σε τελευταία ανάλυση ο τουρίστας. Συνιστάται αντίσταση στις πρακτικές αυτές, που ευτυχώς συν

¹⁰ Ε.Ο.Τ.,2010, Άγρα πελατών και κατευθυνόμενες αγορές. Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnextoid=fe7f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_chosen=el

τω χρόνο περιορίζονται, και πλήρης ενημέρωση των τουριστών για όλες τις ομοειδείς επιχειρήσεις κάθε προορισμού, τα προϊόντα ή τις εξυπηρετήσεις που προσφέρουν και τις τιμές τους.

Υπάρχουν, όμως, και περιπτώσεις, που ο τουρίστας δεν αντιλαμβάνεται εύκολα, ότι καθίσταται θύμα άγρας και αυτό συνήθως συμβαίνει με τις κατευθυνόμενες αγορές (shopping) και την κατευθυνόμενη εστίαση και αναψυχή. Στις περιπτώσεις αυτές, ο τουρίστας, που μετέχει σε κρουαζιέρα, περιηγητικό γύρο ή γύρο πόλεων με πούλμαν, αναγκάζεται με έμμεσο τρόπο να κάνει τις αγορές του σε συγκεκριμένο κατάστημα ή να γευματίσει σε συγκεκριμένο εστιατόριο απλούστατα γιατί εκεί - και μόνον εκεί- τον οδηγεί το πούλμαν. Δεδομένου, ότι στις περιπτώσεις αυτές, τα ευνοούμενα καταστήματα καταβάλλουν υψηλές προμήθειες σε πρόσωπα εμπλεκόμενα με τη διακίνηση των τουριστών, αυτός που τελικά πληρώνει τις προμήθειες είναι ο τουρίστας, χωρίς φυσικά να έχει πάντοτε εξασφαλίσει υψηλή ποιότητα, ανάλογη της τιμής.

11. Ξενοδοχειακή σύμβαση.

«Ξενοδοχειακή σύμβαση» είναι η σύμβαση με την οποία το ξενοδοχείο συμφωνεί με ταξιδιωτικό πράκτορα να παρέχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες. Οι ξενοδοχειακές υπηρεσίες ορίζονται ως παροχή δωματίων, γευμάτων και άλλων υπηρεσιών που το ξενοδοχείο έχει επιβεβαιώσει ότι θα τις παρέχει.¹¹

Σε κάθε περίπτωση που το τουριστικό γραφείο συμβάλλεται με τον ξενοδόχο ή ξενιστή για τη συνεχή εξυπηρέτηση του σε κλίνες ανά χρονική περίοδο μπορεί κανείς να κάνει λόγο, ειδικότερα, για Ξενοδοχειακή σύμβαση.

Ο όρος συναντάται ιδίως στο άρθρο 1 του κώδικα συμπεριφοράς που διέπει τις σχέσεις μεταξύ διοργανωτών – ταξιδιωτικών πρακτόρων και ξενοδόχων στην Ε.Ε. που υπογράφηκε μεταξύ HOTREC (Συνδέσμου εθνικών ενώσεων Ξενοδοχείων, εστιατορίων και συναφών επιχειρήσεων στην ευρωπαϊκή ένωση και στον Ευρωπαϊκό οικονομικό χώρο) και στην ECTAA (Συνδέσμου των εθνικών ενώσεων ταξιδιωτικών πρακτόρων και διοργανωτών ταξιδιών στην Ευρωπαϊκή ένωση) στις Βρυξέλλες την

¹¹ Παγκρήσιος σύλλογος διευθυντών ξενοδόχων, 2010, Ευρωπαϊκός κώδικας συμπεριφοράς Ξενοδόχων – τουριστικών πρακτόρων, Πρόσβαση: 25/Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.chm.gr/pdf/ksenodoxeia_praktoria.pdf

10.01.1996. Κατά το άρθρο αυτό, ξενοδοχειακή σύμβαση είναι η σύμβαση, με την οποία ένα ξενοδοχείο, συμφωνεί με έναν ταξιδιωτικό πράκτορα να παράσχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

Πληρέστερα, ως ξενοδοχειακή, θα μπορούσε να ορίσει κανείς την σύμβαση μεταξύ τουριστικού γραφείου και ξενοδόχου ή ξενιστή, με την οποία οι τελευταίοι αναλαμβάνουν την υποχρέωση να παραχωρούν στο τουριστικό γραφείο και τους υπ' αυτού υποδειχσόμενους πελάτες τη χρήση καθορισμένου ή και μερικώς καθορισθησομένου από το τουριστικό γραφείο αριθμού και είδος δωματίων και συναφών υπηρεσιών, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και έναντι συγκεκριμένης αμοιβής – τιμήματος, την οποία αναλαμβάνει να καταβάλει το τουριστικό γραφείο, ανεξάρτητα από την τελική χρήση ή μη των μισθωμένων ή προς μίσθωση κλινών. Κύριες μορφές της σύμβασης αυτής είναι οι παρακάτω αναφερθείσες συμβάσεις οριστικής και μερικής δέσμευσης.

Σε γενικές γραμμές η ξενοδοχειακή σύμβαση συνιστά μικτή σύμβαση, προέχοντος, μισθωτικού χαρακτήρα, η οποία υπάγεται στις διατάξεις του ΑΚ για τη μίσθωση πράγματος, σύμφωνα με τη θεωρία της απορρόφησης, είτε αποκλειστικά, είτε στο μέτρο και την έκταση που δεν αποκλείονται από τις ειδικότερες διατάξεις του κανονισμού των σχέσεων ξενοδόχων και πελατών τους. Κατά κανόνα, προσλαμβάνει μάλιστα τη μορφή της γνήσιας σύμβασης (Ξενίας) υπέρ τρίτου.

12. Σύμβαση πρακτόρευσης ή ξενοδοχειακής αντιπροσώπευσης.

Στην περίπτωση κατά την οποία την οποιαδήποτε σύμβαση μισθώσεως δωματίων καταρτίζει το τουριστικό γραφείο με τον πελάτη, για λογαριασμό όμως του ξενοδόχου ή ξενιστή, κατόπιν σχετικής πληρεξουσιότητας του τελευταίου, το τουριστικό γραφείο ενεργεί προφανώς ως αντιπρόσωπος του ξενοδόχου ή ξενιστή. Η εσωτερική σχέση που θα τους συνδέει, θα είναι τότε, η σύμβαση έργου, όπου κυρίως θα εφαρμόζονται οι διατάξεις περί εντολής.

Συχνά πάντως, γίνεται λόγος στην περίπτωση αυτή για σύμβαση πρακτόρευσης ή πρακτορείας. Ο όρος όμως δεν είναι ακριβής. Η πρακτορεία είναι επάγγελμα, δραστηριότητα εμπορική και όχι σύμβαση. Έτσι ο όρος υποδηλώνει μάλλον την

σχέση αντιπροσώπευσης μεταξύ τουριστικού γραφείου και ξενοδόχου ή ξενιστή ως προς τη σύναψη των συμβάσεων ξενίας ή ακόμα και ως προς τη σύναψη ξενοδοχειακής σύμβασης μεταξύ άλλου τουριστικού γραφείου και αντιπροσωπευόμενου ξενοδόχου. Κατά συνέπεια, η σχέση αυτή θα πρέπει να χαρακτηρίζεται ακριβέστερα, ως σύμβαση ξενοδοχειακής αντιπροσώπευσης, η οποία μπορεί να υπαχθεί και στις διατάξεις του ΠΔ 219/1991 για τους εμπορικούς αντιπροσώπους.

13. Σύμβαση Ξενίας.

Η απλή μεμονωμένη σύμβαση μίσθωσης δωματίου, μεταξύ του ίδιου του αναζητούντος κατάλυμα πελάτη ή του τουριστικού γραφείου, που ενεργεί εν προκειμένω ως μεσίτης ή αντιπρόσωπος του πελάτη, με τον ξενοδόχο ή ξενιστή ή τα τουριστικά γραφεία που ενεργούν ως αντιπρόσωποι τους, μπορεί ευχερώς να χαρακτηρίζεται ως σύμβαση ξενίας, προς διάκριση από την σημαντικότερη σε σημασία και έκταση ξενοδοχειακή σύμβαση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο της Α.Κ. 838 η έννοια του πελάτη του ξενοδόχου είναι στενότερα οριοθετημένη από ότι σε άλλα δίκαια. Κατά το ελληνικό, ειδικότερα δίκαιο δεν αρκεί η παραμονή του προσώπου στο ξενοδοχείο για να αποκτήσει την ιδιότητα του πελάτη, αλλά πρέπει μεταξύ αυτού και του ξενοδόχου να έχει καταρτιστεί σύμβαση ξενίας.¹²

14. Οι δημιουργούμενες στον τουρισμό σχέσεις.

Ο ενδιαφερόμενος να πραγματοποιήσει ένα ταξίδι ή να αναζητήσει άλλες τουριστικές υπηρεσίες, υποκινούμενος συνήθως από τη διαφήμιση ή και αυτόβουλα, έχει συγκεκριμένες επιλογές.

Μπορεί καταρχήν, να επιχειρήσει το ταξίδι ατομικά, με δική του πρωτοβουλία. Είναι προφανές, ότι στη περίπτωση αυτή, είναι αναγκαία η ευχερής πρόσβαση του σε κέντρα πληροφόρησης που έχει συστήσει είτε ο φορέας της διαφήμισης, είτε ο τόπος

¹² Ψούνη Νίκη.,2000 Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα Σελ.355

του τουριστικού του ενδιαφέροντος. Η πληροφόρηση του, οφείλει να περιλαμβάνει με κάθε πληρότητα και ακρίβεια τρόπους μετάβασης, δρομολόγια, τιμές, ανταποκρίσεις, ξενοδοχεία, προσφερόμενες υπηρεσίες κλπ. Την ίδια πλήρη και πρόθυμη πληροφόρηση πρέπει να βρίσκει ο επισκέπτης σε όλα τα μέσα συγκοινωνίας και σε κεντρικά, εμφανή σημεία των πόλεων. Συνεπώς, η εμπλοκή, μίας κεντρικής δημόσιας αρχής προς το σκοπό κατά αρχήν, διαφήμισης και παροχής στον επισκέπτη γίνεται από τα πράγματα επιβεβλημένη. Ο επισκέπτης πάντως, στην περίπτωση αυτή συμβάλλεται μόνος με τα διάφορα ξενοδοχεία και μέσα συγκοινωνίας, με δική του ασφαλώς ευθύνη. Είναι ωστόσο, να γνωστοποιούνται στον αλλοδαπό επισκέπτη οι δυνατότητες πληροφόρησης, καθοδήγησης και αρωγής που έχει (και μάλιστα στη γλώσσα του) από τη δημόσια αρχή και τα εξουσιοδοτημένα για το λόγο αυτό παρακλάδια της από το σημείο εισόδου στη χώρα μας.¹³

Η ετοιμότητα επίσης διοίκησης και δικαστηρίων να προσφέρουν ταχέως κάθε δυνατή αρωγή στον αλλοδαπό επισκέπτη, του οποίου το οργανωμένο ταξίδι στην Ελλάδα διακόπτεται πρόωρα από πταίσμα ημεδαπής κυρίως τουριστικής επιχείρησης ή από ανωτέρα βία, πρέπει να είναι εξασφαλισμένη. Η διοίκηση θα μπορούσε μάλλον να μεριμνά για την ικανοποίηση των άμεσων αναγκών των επισκεπτών, κατευθύνοντας τους στις απαραίτητες ενέργειες και εν ανάγκη, εξασφαλίζοντας σε αυτούς προσωρινή διατροφή, διαμονή και επιστροφή στον τόπο τους δαπάνες με δαπάνες του Δημοσίου, που μπορούν ασφαλώς να αναζητηθούν στην συνέχεια από τα υπαίτια ή υπόχρεα σε κάλυψη των δαπανών πρόσωπα σε Ελλάδα και το εξωτερικό.

15. Εισκόμιση πραγμάτων.

Η εισκόμιση των πραγμάτων είναι μια υλική πράξη που δεν απαιτεί δικαιοπρακτική ικανότητα. Είναι η χρονική στιγμή όπου άρχεται η ευθύνη του ξενοδόχου.

Σύμφωνα με το άρθρο 20 του κανονισμού που αφορά τις σχέσεις ξενοδόχων και πελατών «ο πελάτης μόλις φθάσει στο ξενοδοχείο οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή τον εντεταλμένο διευθυντή του ξενοδοχείου τα πολύτιμα αντικείμενα ή της σημαντική αξίας αντικείμενα που έχει μαζί του έναντι αποδείξεως. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται δια τυχόν απώλεια τους».

¹³ Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα Σελ. 19

Ως εισκομιζόμενα πράγματα, θεωρούνται τα πράγματα που ο πελάτης φέρνει στο ξενοδοχείο και είτε τα παραδίδει στο ξενοδόχο ή σε εξουσιοδοτημένο για αυτό το σκοπό πρόσωπο, είτε τα τοποθετεί ή τα αφήνει σε μέρος που άμεσα ή έμμεσα του υποδεικνύεται.

Γίνεται δεκτό ότι υφίσταται η ευθύνη του ξενοδόχου ακόμη και για τη ζημιά πραγμάτων που βρίσκονται μέσα στο κλειδωμένο αυτοκίνητο του πελάτη που βρίσκεται στο πάρκινγκ.

Εισκομιζόμενα είναι τα πράγματα που παραδίδονται στο εξουσιοδοτημένο από το ξενοδόχο πρόσωπο κατά την άφιξη του πελάτη¹⁴.

¹⁴ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009, «Αστικός κώδικας», Σάκκουλα, Αθήνα σελ. 466

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου:

Ευθυμιάτου – Πουλάκου Ευγενία, 2009, «Τουριστικό Δίκαιο», Σάκκουλα Αντ.

Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009, «Αστικός κώδικας», Σάκκουλα, Αθήνα.

Κουτσουράδης Α., 2000 Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα.

Ψούνη Νίκη., 2000 Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα.

Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα.

Ε.Ο.Τ., 2010, Τα δικαιώματα timemsharing. Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο:

http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnnextoid=b64f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_choose n=el

Ε.Ο.Τ., 2010, Άγρα πελατών και κατευθυνόμενες αγορές. Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο:

http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnnextoid=fe7f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_choosen =el

ΚΕ.Π.ΚΑ., 2010, 8% αύξηση των παραπόνων – καταγγελιών, για τον τουρισμό.

Πρόσβαση: 21 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://kepka.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1324&Itemid=154

Παγκρήτιος σύλλογος διευθυντών ξενοδόχων, 2010, Ευρωπαϊκός κώδικας συμπεριφοράς Ξενοδόχων – τουριστικών πρακτόρων. Πρόσβαση: 25 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.chm.gr/pdf/ksenodoxeia_praktoria.pdf

Travel daily news, 2010. Παράπονα για τουριστικές υπηρεσίες. Πρόσβαση: 03 Νοεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο:

http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newID=48773&subcategory_id=35&utm_sour

ce=newsletter&utm_medium=email&utm_content=48773&utm_campaign=travelDaily
newsNewsTitle

ТАНЕЦЪМЪО РЕПАА

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

I. Τουριστική διαφήμιση, πληροφόρηση και αρωγή τουριστών.

Οι υπάρχοντες νόμοι που αφορούν την τουριστική διαφήμιση και ειδικότερα τη διαφήμιση ξενοδοχειακών μονάδων, έχουν σαν στόχο, να βοηθούν τους κρατικούς φορείς(υφυπουργείο τουρισμού), να ελέγχει τις διαφημίσεις ξενοδοχειακών μονάδων όσον αφορά την πληρότητα, αλήθεια και ακρίβεια του περιεχομένου τους.

Το προεδρικό διάταγμα αναφέρει (άρθρο 3 παρ.2) ότι «αν τίθεται στην διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, αυτό πρέπει να αναφέρει κατά τρόπο ευανάγνωστο, σαφή και επακριβή την τιμή καθώς και τις κατάλληλες πληροφορίες όσον αφορά τον προορισμό, την μεταφορά, το δρομολόγιο, τα γεύματα κ.λπ. Οι διατάξεις αυτές ήταν καλοδεχούμενες καθώς οι πληροφορίες που περιέχονται μέσα στα διαφημιστικά φυλλάδια αποτελούν τεράστια πηγή παραπόνων και διαφωνιών ανάμεσα στους καταναλωτές, τους διοργανωτές και φυσικά τους ξενοδόχους. Θα ήταν πραγματικά διδακτικό εάν μπορούσε να πραγματοποιηθεί μια έρευνα που να συγκρίνει τα διαφημιστικά φυλλάδια με την πραγματική εικόνα που παρουσιάζουν οι διάφοροι τόποι διακοπών και τα καταλύματα. Βέβαια η συνηθισμένη επωδός κάθε επιχειρηματία είναι: «ότι πληρώνεις παίρνεις». Το πρόβλημα είναι ότι τις περισσότερες φορές η περιγραφή ενός πακέτου διακοπών των 300€ είναι τόσο ελκυστική όσο αυτή ενός πακέτου τριπλάσιας τιμής.

Οι διατάξεις μάλλον δεν κατόρθωσαν να λύσουν το πρόβλημα αυτό με ουσιαστικό τρόπο. Η λύση του βέβαια σχετίζεται άμεσα με την γενικότερη νομοθεσία που αφορά τη διαφήμιση και στον βαθμό παραπλάνησης του κοινού. Εάν αναλογιστεί κανείς όμως ότι εδώ πρόκειται για ένα απορρυπαντικό ή κάποιο αναψυκτικό αλλά για το δικαίωμα αναψυχής και ανάπαυσης και τη διάθεση των αποταμιεύσεων ενός έτους, η αντιμετώπιση παραπλανητικών πρακτικών θα πρέπει να είναι αυστηρότερη από το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο.¹⁵

¹⁵ Χατζαντώνης Αλκ. 2000, Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα. Σελ. 77.

1. Κείμενη νομοθεσία και παρατηρήσεις ουσίας.

Η διαφήμιση ρυθμίζεται καταρχήν, γενικά στα πλαίσια του νόμου για τον αθέμιτο ανταγωνισμό (άρθρο 1 και 3 ν. 146/1914) και του νόμου για την προστασία του καταναλωτή (άρθρο 9 ν. 2251/94).

Ειδικότερες διατάξεις για την τουριστική διαφήμιση, ανευρίσκει κανείς διάσπαρτες στην κείμενη τουριστική νομοθεσία, όπως εκείνες των άρθρων 9 παρ. 1 εδ. β του ν. 2743/1999 για την απαγόρευση διαφήμισης ταξιδιών αναψυχής με ιδιωτικά πλοία υπό ελληνική σημαία.

Από πλευράς ουσίας, θα μπορούσε κανείς, να παρατηρήσει πως ο ενδιαφερόμενος να επισκεφθεί κάποιο άλλο, διαφορετικό του τόπου της κατοικίας ή διαμονής του μέρος, για οποιοδήποτε λόγο, έχει ανάγκη να καθοδηγεί με επάρκεια και ακρίβεια από την ίδια, πρωτίστως την πηγή που δημιούργησε το σχετικό ενδιαφέρον του. Αν η πηγή αυτή είναι η διαφήμιση, πρέπει να περιέχει η ίδια τις διευθύνσεις και τα τηλέφωνα των κέντρων προέλευσης της, είτε πρόκειται για δημόσια υπηρεσία, είτε για άλλη αρχή, είτε για επιμελητήρια, είτε για κατ' ιδίαν τουριστικές επιχειρήσεις, οργανισμούς, συλλόγους κλπ. Πρέπει εξάλλου η διαφήμιση να είναι ειλικρινής και ακριβής. Να ανταποκρίνεται δηλαδή, με πληρότητα και ακρίβεια στη διαφημιζόμενη πραγματική κατάσταση. Παραπλανητικές διαφημίσεις, ανεξάρτητα από το αντικείμενο της πλάνης που δημιουργούν, δικαιολογούν όχι μόνο την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας του καταναλωτή, αλλά και την επέμβαση της αρμόδιας εποπτικής δημόσιας αρχής, ώστε να προλαμβάνονται ή να καταστέλλονται ταχύτατα διαφημιστικές ενέργειες, που είναι ικανές να θίξουν το γενικό συμφέρον.

Οι εξουσίες λοιπόν μιας τέτοιας αρχής μπορεί να είναι προληπτικές και κατασταλτικές. Μπορεί δηλαδή η αρχή, να ορίζει τον τρόπο διαφήμισης, να εγκρίνει ή όχι μια συγκεκριμένη διαφήμιση, να απαγορεύσει αρξάμενη διαφήμιση, να επιβάλει κυρώσεις επί παραβάσεως των αποφάσεών της. Στόχος της πρέπει να είναι αφενός μεν η αποφυγή της βλαπτικής εν γένει διαφήμισης για τα συμφέροντα της χώρας ή συγκεκριμένου χώρου ή τοποθεσίας, αφετέρου δε ή μέσω της διαφήμισης επαρκής καθοδήγηση του ενδιαφερόμενου προς άντληση πληροφοριών, των οποίων πάντως η παροχή πρέπει να είναι επίσης εξασφαλισμένη από το κέντρο προέλευσης, που

είναι απαραίτητο να υπόκειται στον ίδιο εποπτικό και κυρωτικό έλεγχο της ως άνω αρχής.

Ας μη λησμονείται όμως ότι, αφενός μεν η παραπλανητική διαφήμιση δημιουργεί ευθύνες αποζημίωσης συνιστώντας έναρξη του προσυμβατικού σταδίου ενοχών και γενεσιουργό λόγο αντίστοιχης ευθύνης, αφετέρου δε η οποιαδήποτε διαφήμιση, χωρίς τη ταυτόχρονη παροχή διεξόδων εγγύτερης πληροφόρησης του ενδιαφερόμενου και χωρίς την αναγκαία ετοιμότητα πρότασης συγκεκριμένου επιχειρησιακού σχεδίου, αποβαίνει κατά κανόνα ατελέσφορη. Κατά συνέπεια, η τουριστική διαφήμιση, χρειάζεται οπωσδήποτε οργανωτική και εποπτική αρχή, ακρίβεια, πληρότητα και αλήθεια περιεχομένου, παροχής δυνατότητας άμεσης πρόσβασης σε πληροφοριακά κέντρα και ετοιμότητα κέντρων για τουριστική καθοδήγηση του ενδιαφερομένου.

2. Αρχές τουριστικής διαφήμισης.

Ανακεφαλαιώνοντας όλα τα παραπάνω, φαίνεται ότι μπορεί πλέον κανείς να συμπεριλάβει τρία κύρια αξιώματα ή αρχές για την τουριστική διαφήμιση:

- ✓ Η τουριστική διαφήμιση οργανώνεται και παρέχεται στις αγορές από δημόσια αρχή, που εν προκειμένω μπορεί να είναι διεύθυνση του υφυπουργείου ανάπτυξης. Η αρχή αυτή, εκτός της διαφήμισης, επωμίζεται την πληροφόρηση και την καθοδήγηση του επισκέπτη.
- ✓ Η παρεχόμενη ευθέως από ιδιωτικές ή δημόσιες επιχειρήσεις και άλλες αρχές διαφήμιση εποπτεύεται, προληπτικά και κατασταλτικά από την ίδια ως άνω αρχή.
- ✓ Η διαφήμιση πρέπει να διακρίνεται από πληρότητα, αλήθεια και ακρίβεια περιεχομένου. Να παραπέμπει ευκρινώς στο κέντρο προελεύσεως της για πληροφορίες. Τέλος, να συνοδεύεται από πλήρη ετοιμότητα του κέντρου προελεύσεως και εποπτείας για τουριστική καθοδήγηση του ενδιαφερομένου με όλα τα σύγχρονα αλλά και παραδοσιακά μέσα.

II. Η ικανοποίηση της ηθικής βλάβης του πελάτη τουριστικής επιχείρησης.

Οι διαπραγματεύσεις γεννούν ασφαλώς δικαίωμα αποζημίωσης του πελάτη, του οποίου διαψεύστηκε η εμπιστοσύνη, που επέδειξε ως προς την κατάρτιση μιας τουριστικής και, ιδίως, ταξιδιωτικής σύμβασης με ξενοδοχείο ή άλλη τουριστική επιχείρηση. Η αποζημίωση αυτή προβλέπεται ρητά στην ΑΚ 198. Αντιθέτως, δεν υπάρχει ειδική πρόβλεψη ικανοποίησης της ηθικής βλάβης του πελάτη, την οποία αυτός, πράγματι υφίσταται, εξαιτίας της ματαίωσης, χωρίς υπαιτιότητα του, του ταξιδιού ή άλλης τουριστικής παροχής ή εξαιτίας των ελαττωμάτων τους και της ανώμαλης εν γένει εξέλιξης της τουριστικής σύμβασης.

Υπό τις σύγχρονες συνθήκες ζωής, οι ανάγκες εκμετάλλευσης του ελεύθερου χρόνου διακοπών για αναψυχή και ξεκούραση, αλλά και για απόλαυση καλλιτεχνικών, πολιτισμικών, αρχαιολογικών, φυσιολατρικών και άλλων προσφορών του τόπου τουριστικού ενδιαφέροντος συνιστούν στοιχεία απότομα της σωματικής, ψυχικής, πνευματικής ατομικότητας και κοινωνικής ιδιαιτερότητας του προσώπου, δηλαδή της προσωπικότητας του καθενός. Πρόκειται, ιδίως, για μη οικονομικά ενδιαφέροντα του ατόμου, που συνδέονται άμεσα με την πνευματική ωφέλεια και εξαρτώνται άμεσα από υποκειμενικούς παράγοντες μη μετρήσιμους από νομισματική αξία, όπως η ψυχική διάθεση και γενικά τα συναισθήματα. Η προσβολή αυτής της πλευράς της προσωπικότητας, αυτών των αγαθών, μόνο ηθική βλάβη μπορεί να είναι. Η προκαλούμενη ψυχική και συναισθηματική αναστάτωση είναι αναμφίβολα τέτοια, που χρήζει ασφαλώς αποκατάστασης. Το προσφερόμενο λοιπόν, μέσο είναι η ικανοποίηση της ηθικής βλάβης του επισκέπτη, ο οποίος θα στερηθεί της απόλαυσης του ταξιδιού, ή μέρους των συμφωνημένων παροχών ή άλλως υπηρεσιών του υπεύθυνου προσώπου, είτε αυτό είναι τουριστικό γραφείο, είτε ξενοδοχείο, είτε οποιαδήποτε άλλη τουριστική επιχείρηση. Είναι προφανές ότι το δικαίωμα ικανοποίησης της ηθικής βλάβης δεν αναγκαίω να στηρίζεται σε αδικοπραξία, όπως πολλές αποφάσεις δικαστηρίων δέχονται, εφαρμόζοντας την ΑΚ 932.¹⁶

¹⁶ Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα Σελ. 30.

III. Η αισχροκέρδεια στον τουρισμό

1. Γενικά.

Η παρατήρηση ότι ορισμένες τουριστικές επιχειρήσεις δημιουργούν συχνά προβλήματα στην τουριστική κίνηση, εξαιτίας των αδικαιολόγητων υψηλών τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών τους καθιστά αναπόφευκτη τη νομοθετική ενασχόληση με τη περίπτωση τους.

Υπάρχουν βέβαια, ειδικές διατάξεις για τις τιμές των προ μίσθωση από καταλύματικές επιχειρήσεις κλινών, για τις οποίες θα γίνει λόγος παρακάτω. Υπάρχουν όμως και οι γενικές διατάξεις των άρθρων 178 (Δικαιοπραξία που αντιβαίνει στα χρηστά ήθη είναι άκυρη), 179 (Άκυρη ως αντίθετη προς τα χρηστά ήθη είναι ιδίως η δικαιοπραξία με την οποία δεσμεύεται υπερβολικά η ελευθερία του προσώπου ή η δικαιοπραξία με την οποία εκμεταλλεύεται κάποιος την ανάγκη, την κουφότητα ή την απειρία του άλλου και πετυχαίνει έτσι να συνομολογήσει ή να πάρει για τον εαυτό του ή τρίτο, για κάποια παροχή, περιουσιακά ωφελήματα, που, κατά τις περιστάσεις, βρίσκονται σε φανερή δυσαναλογία προς την παροχή.) και 281¹⁷ (Η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος.) του ΑΚ και του άρθρου 405 περί αισχροκέρδειας του ΠΚ, που θέτουν όρια στη υπερτίμηση προϊόντων και υπηρεσιών. Ωστόσο, αυτά τα όρια, αποδεικνύονται μάλλον ασαφή και απρόσφορα για την αντιμετώπιση του προβλήματος στον τουρισμό, όπου η άγνοια ή η ανάγκη του επισκέπτη, ευνοεί την τάση εκμεταλλεύσεις του.

2. Ο καθορισμός των τιμών¹⁸.

Ισχύει το σύστημα του καθορισμού της κατώτατης ανά τάξη τιμής, (για λόγους πρόληψης τυχόν αθέμιτου ανταγωνισμού), που στην πράξη σημαίνει ότι ο

¹⁷ Φυσική αγωγή 2007, Αστικός κώδικας: Γενικές αρχές Οι κανόνες του δικαίου γενικότερα. Πρόσβαση: 05 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-Astikos-kodikas-genika.htm

¹⁸ Ε.Ο.Τ. 2010, Ο καθορισμός των τιμών. Πρόσβαση: 29 Σεπτεμβρίου 2010, Διαθέσιμο στο: http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnextoid=230f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCD&lang_choosen=el

επιχειρηματίας δηλώνει στον ΕΟΤ για έγκριση την τιμή, που προτίθεται να εισπράττει, χωρίς να υπόκειται σε περιορισμούς της τιμής αυτής προς τα επάνω.

Η κατώτατη τιμή, ορίζεται κατ' έτος με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Ε.Ο.Τ. (παρ. 7 άρθρ. 4 Ν. 2160/93), για ξενοδοχεία, επιπλωμένα διαμερίσματα κλπ., μαζί με τις νόμιμες εκπτώσεις (για μεμονωμένους τουρίστες και ομάδες τουριστών) και επιβαρύνσεις. Στην ίδια απόφαση, που εκδίδεται μετά πρόταση των οικείων φορέων, η οποία υποβάλλεται το αργότερο μέχρι 30 Ιουνίου του προηγούμενου έτους, περιλαμβάνονται οι ελάχιστες τιμές πρωινού και γεύματος ή δείπνου, καθώς και η ελάχιστη σύνθεσή των γευμάτων αυτών.

Η κατ' έτος εκδιδόμενη απόφαση για τον καθορισμό των ελαχίστων τιμών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων περιλαμβάνει διαφοροποιημένα κατώτατα όρια τιμών (ανά λειτουργική μορφή, κατηγορία κλπ.) 1) για τη χαμηλή και 2) για τη μέση - υψηλή περίοδο. Η διαφοροποίηση αυτή έχει στόχο να διευκολύνει τους επιχειρηματίες να προσαρμοστούν με μεγαλύτερη ευελιξία στις δυνατότητες της ζήτησης, κατά τις αντίστοιχες περιόδους, και δη τη χαμηλή περίοδο. Η διαφοροποίηση αυτή των κατωτάτων ορίων, που έκτοτε περιλαμβάνεται σταθερά στις κατ' έτος εκδιδόμενες αποφάσεις καθορισμού των κατωτάτων ορίων των τιμών, δεν στερεί από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις την ευχέρεια να κρίνουν (και να δηλώνουν) τα χρονικά διαστήματα που θεωρούν οι ίδιες ως χαμηλή και μέση - υψηλή περίοδο και ακόμη και να καθορίζουν τις τιμές που επιθυμούν να εισπράττουν για το κάθε έτος, σε τρεις (αντί των δύο) χρονικές περιόδους (χαμηλή, μέση και υψηλή). Έτσι, π.χ. ένα ξενοδοχείο στην Κρήτη μπορεί να δηλώσει ως χαμηλή περίοδο το διάστημα 1/11 έως 31/3, ενώ ένα άλλο στο Πήλιο ή την Αράχοβα να δηλώσει το ίδιο διάστημα (ή τμήμα του) ως υψηλή περίοδο ή ακόμη και να "σπάσει" το έτος σε τρεις περιόδους (χαμηλή, μέση και υψηλή), που θα τις ορίσει ανάλογα με την συνήθη πορεία της ζήτησής του, ορίζοντας συγχρόνως και διαφορετικές για την κάθε περίοδο τιμές.

Πάντως, η δηλούμενη από τον επιχειρηματία τιμή χαμηλής περιόδου, θα πρέπει να υπερβαίνει την οριζόμενη κατώτατη της χαμηλής περιόδου της σχετικής απόφασης του Γ.Γ ΕΟΤ και οι δηλούμενες από τον επιχειρηματία τιμές μέσης και υψηλής περιόδου θα πρέπει να υπερβαίνουν την οριζόμενη αντίστοιχη τιμή της μέσης – υψηλής περιόδου.

Οι τιμές που δηλώνονται, υποβάλλονται έγκαιρα στον ΕΟΤ, μέσω του ΞΕΕ, για έγκριση. Οι επιχειρήσεις που δεν υποβάλλουν έγκαιρα τις τιμές τους θεωρείται ότι

έχουν επιλέξει τα αντίστοιχα κατώτατα όρια της απόφασης και δη την ελάχιστη τιμή της χαμηλής περιόδου για το διάστημα 1/1/ - 30/4/ και 1/10/ - 31/12/, και εκείνη της μέσης - υψηλής περιόδου για το διάστημα 1/5/ - 30/9/. Επίσης δύνανται να σφραγίσουν στο Αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα τις τιμές που ίσχυσαν για το ξενοδοχείο τους τον προηγούμενο χρόνο, εφόσον αυτές δεν είναι κατώτερες από τις ελάχιστες τιμές της απόφασης αυτής.

Οι τιμές, που θα δηλωθούν από κάθε επιχείρηση μετά την έγκρισή τους από τον ΕΟΤ, είναι υποχρεωτικές, παραμένουν σταθερές κατά τα χρονικά διαστήματα στα οποία, σύμφωνα με τη σχετική δήλωση του επιχειρηματία, αντιστοιχούν και αποτελούν ταυτόχρονα τις ανώτερες τιμές που μπορούν να εισπραχθούν και τα διαστήματα αυτά. Σε περίπτωση, που διαπιστωθεί από έλεγχο του ΕΟΤ ή άλλων αρμοδίων Υπηρεσιών, μείωση των εγκεκριμένων τιμών πέραν των ποσοστών των νόμιμων εκπτώσεων, που προβλέπονται στην απόφαση, ανακαλείται η έγκριση των τιμών, αφαιρούνται οι πινακίδες τιμών και επιβάλλεται πρόστιμο με απόφαση του ΕΟΤ.

Μετά την ανάκληση της έγκρισης τιμών και την αφαίρεση των πινακίδων, υποχρεούται ο ξενοδόχος να εισπράττει τα κατώτατα όρια τιμών.

Οι παραβάτες των περί τηρήσεως κατωτάτων τιμών διατάξεων σύμφωνα με το Ν. 2160/93 άρθρο 4 παρ. 7 τιμωρούνται με πρόστιμο μέχρι 500.000 δρχ.

Οι σταθερές τιμές περιλαμβάνουν την παροχή των ακόλουθων αγαθών και υπηρεσιών:

- ✓ Χορήγηση σαπουνιού και μεταφορά αποσκευών.
- ✓ Ποσοστό υπηρεσίας 15% (Ν.Δ/μα 15/26 Ιουλίου 1926 και Α.Ν. 394/36).
- ✓ Παροχή θερμού ύδατος.
- ✓ Παροχή θέρμανσης.

Το αντίστοιχο της μέσης ετήσιας δαπάνης για τον κλιματισμό ενσωματώνεται και συνεισπράττεται με την τιμή του δωματίου ή του διαμερίσματος, άρα περιλαμβάνουν και κλιματισμό, εφόσον υπάρχει.

Η ίδια απόφαση, προβλέπει τις επιτρεπόμενες επιβαρύνσεις και εκπτώσεις ως ακολούθως:

Επιβαρύνσεις:

Επιτρέπεται να προσαυξάνονται κατά 10% οι τιμές των δωματίων, όταν ο πελάτης παραμένει στο ξενοδοχείο μόνο μέχρι δύο (2) ημέρες.

Εάν από τον πελάτη ζητηθεί η προσθήκη κλίνης σε δίκλινο, μονόκλινο δωμάτιο ή διαμέρισμα, η τιμή που δηλώθηκε προσαυξάνεται κατά 20%.

Η τιμή δωματίου προσαυξάνεται με ποσοστό 2% για το τέλος διαμονής Παρεπιδημούντων υπέρ του οικείου Ο.Τ.Α. (Ν. 1080/90 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 27 παρ. 10 του Ν. 2130/93).

Εκπτώσεις:

Σε ειδικές περιπτώσεις, οι επιχειρήσεις μπορούν προκειμένου για μεμονωμένους πελάτες να προβαίνουν σε εκπτώσεις μέχρι 30% επί των τιμών, που έχουν δηλώσει και μέχρι 50% προκειμένου για ομάδες τουριστών και συμβάσεις allotments, με την προϋπόθεση, ότι η τιμή του δωματίου, που θα προέρχεται από την παραπάνω έκπτωση δεν θα είναι κατώτερη από την ελάχιστη τιμή της τάξης, που ανήκει το ξενοδοχείο και αναγράφεται στους, αντίστοιχους, κατά περίοδο, Πίνακες της Απόφασης του Γεν. Γραμματέα ΕΟΤ.

Ειδικά για τους δικαιούχους των προγραμμάτων Κοινωνικού και Εσωτερικού Τουρισμού, οι επιχειρήσεις μπορούν βάσει της Σύμβασης που υπογράφεται μεταξύ αυτών και των φορέων του Δημοσίου τομέα που εφαρμόζουν τα προγράμματα Κοινωνικού και Εσωτερικού Τουρισμού (ΕΟΤ, Εργατική Εστία, Υφυπουργείο Νέας Γενιάς κλπ.), να προβαίνουν και σε εκπτώσεις μεγαλύτερες του 50% των τιμών που έχουν δηλώσει. Το ίδιο ισχύει και στις περιπτώσεις που το Υπουργείο Παιδείας ή Κρατικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, μεσολαβούν γραπτώς για τη στέγαση φοιτητών και σπουδαστών τους.

Ας σημειωθεί ότι σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 7 του άρθρου 1 του ΑΝ 1108/38, επιτρέπεται, κατά παρέκκλιση των διατάξεων περί σταθερών τιμών, πελάτες

ξενοδοχείων, να συνάπτουν ιδιαίτερες συμφωνίες για την διαμονή τους στα ξενοδοχεία άνω του μηνός.

Άλλες σχετικές ρυθμίσεις:

- ✓ Δεν επιτρέπεται η ενοικίαση του σαλονιού διαμερίσματος ξενοδοχείου σε διάφορους πελάτες.
- ✓ Τα διαμερίσματα των ξενοδοχείων τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, απαγορεύεται να ενοικιάζονται κατά δωμάτια.
- ✓ Οι τιμές των δωματίων, που έχουν χαρακτηριστεί από τον ΕΟΤ ως μειονεκτικά, είναι δυνατόν να είναι κατώτερες μέχρι 25% των τιμών των αντίστοιχων δωματίων, που δηλώθηκαν ή των ελάχιστων τιμών της Απόφασης, εάν δεν δηλωθούν τιμές.
- ✓ Το αντίτιμο χρήσης από τον πελάτη του κοινόχρηστου λουτρού ή ντους (θερμού ή ψυχρού), καθορίζεται από τον επιχειρηματία ξενοδόχο και συμπεριλαμβάνεται στη δήλωση των τιμών του ξενοδοχείου του. Η τιμολόγηση απλού δωματίου και χρήση κοινόχρηστου λουτρού ή ντους δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει την τιμή αντίστοιχου δωματίου με λουτρό. Εάν ο επιχειρηματίας δεν δηλώσει τιμές και εισπράττει τις ελάχιστες, το αντίτιμο χρήσης του κοινόχρηστου λουτρού ή ντους (θερμού ή ψυχρού), ορίζεται κατ' έτος με την περί τιμών Απόφαση του Γ.Γ. Ε.Ο.Τ.
- ✓ Η τιμή δωματίου καλύπτει παραμονή μέχρι την 12η ώρα της επόμενης από την άφιξη του πελάτη ημέρας.
- ✓ Εφόσον δίκλινο δωμάτιο ξενοδοχείου Γ' τάξης και άνω διαθέτει σε ένα άτομο, θα εισπράττεται το 80% της τιμής του δίκλινου που, όμως, δεν θα υπολείπεται της τιμής του μονόκλινου.
- ✓ Όταν σε μονόκλινο δωμάτιο υπάρχει ημίδιπλη κλίνη και διαμένουν σε αυτό δύο άτομα, θα εισπράττεται η τιμή μονόκλινου, προσαυξημένη κατά 20%. Το ίδιο ισχύει για το δίκλινο δωμάτιο, όταν σ' αυτό είναι τοποθετημένες μία ημίδιπλη και μία μονή κλίνη και διαμένουν τρία άτομα.

- ✓ Η τιμή δωματίου διπλής κλίνης, εάν το δωμάτιο έχει χαρακτηριστεί σαν δίκλινο, είναι η ίδια τιμή με την τιμή του δίκλινου δωματίου.
- ✓ Η τιμή δωματίων για διήμευση είναι μειωμένη κατά 50%.
- ✓ Στα συμβόλαια που συνάπτουν οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι με τους ταξιδιωτικούς οργανισμούς, είναι επιθυμητό να καθορίζουν το αντίτιμο των διανυκτερεύσεων κλπ. παροχών σε ξένο νόμισμα.
- ✓ Ειδικά και μόνο για τα καταλύματα που έχουν υπαχθεί σε καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης, όταν στα συμβόλαια που συνάπτουν αναφέρεται ότι ο τρόπος υπολογισμού και εξόφλησης των λειτουργικών εξόδων που βαρύνουν αναλογικά κάθε χρονομισθωτή συσχετίζεται με τις τιμές που εγκρίνει ο ΕΟΤ, η αύξηση των λειτουργικών αυτών εξόδων είναι δυνατόν να ανέρχεται σε ποσοστό 25% το πολύ, για τα ξενοδοχεία Πολυτελείας και Α' τάξης, και 20% το πολύ για τις υπόλοιπες κατηγορίες σε σχέση με το αμέσως προηγούμενο έτος.
- ✓ Οι επιχειρήσεις που οι μονάδες τους διαθέτουν εστιατόριο ή κυλικείο καθορίζουν στις δηλώσεις για τις τιμές των δωματίων τους και τις τιμές, που επιθυμούν να εισπράξουν στις διάφορες περιόδους (χαμηλή, μέση / υψηλή), για το προσφερόμενο πρωινό ή τα γεύματα. Οι δηλούμενες αυτές τιμές είναι εναρμονισμένες με τις εκάστοτε ισχύουσες αγορανομικές διατάξεις.
- ✓ Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, υποχρεούται να φροντίζει για την εκτύπωση των τιμοκαταλόγων και των πινακίδων τιμών και να επισημαίνει με σχετική εγκύκλιο σε όλα τα μέλη του, ότι η μη τήρηση της κατ' έτος εκδιδόμενης απόφασης του Γ.Γ.ΕΟΤ επισύρει την επιβολή από τον ΕΟΤ των νόμιμων κυρώσεων.
- ✓ Οι πινακίδες τιμών που αναρτώνται στα δωμάτια των ξενοδοχείων υπογράφονται από τον Επιχειρηματία ή Δ/ντή της ξενοδοχειακής επιχείρησης και θεωρούνται από την οικεία Αστυνομική Αρχή.
- ✓ Όσον αφορά τα λοιπά καταλύματα, σύμφωνα - επίσης - με τη διάταξη της παρ. 7 του άρθρου 4 του Ν. 2160/93, οι εκμεταλλευόμενοι αυτά,

διαμορφώνουν ελεύθερα τα τιμολόγια τους και υποχρεούνται κάθε χρόνο να τα υποβάλλουν στον Ε.Ο.Τ αναλυτικά και να τα τηρούν αμετάβλητα για διάστημα τουλάχιστον 12 μηνών από της υποβολής τους. Οι δηλούμενες τιμές δεν μπορεί να είναι κατώτερες από τις οριζόμενες κατ' έτος με απόφαση του Γ.Γ. Ε.Ο.Τ, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των οικείων φορέων, η οποία υποβάλλεται το αργότερο μέχρι τις 30/6 του προηγούμενου έτους. Με απόφαση του Γ.Γ. ρυθμίζεται ο χρόνος υποβολής των τιμολογίων, οι νόμιμες εκπτώσεις κλπ. Οι παραβάτες τιμωρούνται με πρόστιμο.

Βιβλιογραφία κεφαλαίου:

Χατζαντώνης Αλκ. 2000, Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα.

Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα.

Ε.Ο.Τ. 2010, Ο καθορισμός των τιμών. Πρόσβαση: 29 Σεπτεμβρίου 2010, Διαθέσιμο στο:

http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnextoid=230f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_choose_n=el

Φυσική αγωγή 2007, Αστικός κώδικας: Γενικές αρχές Οι κανόνες του δικαίου γενικότερα. Πρόσβαση: 05 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-Astikos-kodikas-genika.htm

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΞΕΝΙΑΣ

I. Γενικές παρατηρήσεις.

Η σύμβαση ξενίας είναι η απλή, μεμονωμένη σύμβαση μίσθωσης κλίνης μεταξύ του ίδιου του πελάτη ή του τουριστικού γραφείου που ενεργεί εν προκειμένω ως μεσίτης (με ή χωρίς προμήθεια) και του ξενοδόχου.

Από νομικής απόψεως, όπως και η ξενοδοχειακή σύμβαση, συνιστά μεικτή σύμβαση, στην οποία προέχει κυριαρχικά ο χαρακτήρας της μισθώσεως πράγματος, ώστε σύμφωνα με τη θεωρία της απορροφήσεως, να εφαρμόζονται επ' αυτής οι σχετικές διατάξεις των άρθρων 574επ. ΑΚ..

Ωστόσο, τα ζητήματα που δημιουργεί αυτή η σύμβαση στην πράξη, είναι ποικίλα και ιδιόμορφα, μη δυνάμενα, ως εκ τούτου, να αντιμετωπισθούν επαρκώς και ικανοποιητικώς στα πλαίσια των παραπάνω διατάξεων του ΑΚ. Έτσι φαίνεται σκόπιμη η ενασχόληση με μερικά από αυτά που κρίνεται σημαντικότερα.

Τα ζητήματα που αφορούν αφενός σε αξιώσεις από την ευθύνη ξενοδόχων κατά την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών, αφετέρου στην καθιέρωση ενεχύρου στα εισκομισθέντα για απαιτήσεις ξενοδόχων από τη διαμονή πελατών ρυθμίζονται από τα άρθρα 834-839 ΑΚ (Κεφάλαιο εικοστό ένατο – Ευθύνη των ξενοδόχων). Σχετικές είναι και οι διατάξεις του ν.5205/1931 περί ευθύνης και προστασίας των ξενοδόχων, αλλά και οι διατάξεις των άρθρων 19 – 20 της απόφασης του Γ.Γ. ΕΟΤ 503007/1976 (ΦΕΚ Β' 166), η οποία κυρώθηκε και έχει την ισχύ νόμου με το άρθρο 8 του ν.1652/1986. Συναφώς, ζητήματα που αφορούν σε συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης ρυθμίζονται από το ν.1652/1986 και το πδ 182/1999¹⁹.

Τα ζητήματα λοιπόν της αποζημίωσης του ξενοδόχου σε περιπτώσεις νόσου ή θανάτου πελάτη, των υπερκρατήσεων (overbooking), της έξωσης και των λόγων έξωσης πελάτη, του ελέγχου των τιμών που οι καταλύματικες επιχειρήσεις εφαρμόζουν, της ευθύνης του ξενοδόχου για τα εισκομισθέντα και της εκποίησης του νόμιμου ενεχύρου επί των εισκομισθέντων, καταβάλλεται προσπάθεια να τύχουν

¹⁹ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2007, «Αγωγές και αιτήσεις αστικού δικαίου», Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, σελ. 830

μιας προσφορότερης ερμηνευτικής και νομικής αντιμετώπισης στις παρακάτω παραγράφους.

II. Οι σχέσεις ξενοδόχων και πελατών.

Ο Κανονισμός αυτός (άρθρο 8 Ν.1652/86) αποτελεί το νομοθετικό κείμενο, που περιλαμβάνει τη ρύθμιση των βασικότερων όρων της ξενοδοχειακής μίσθωσης, και κατ' αναλογία της μίσθωσης τουριστικού καταλύματος γενικά, καθώς και την καταγραφή των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων και του ξενοδόχου αλλά και -κυρίως- του πελάτη Σύμφωνα με αυτόν θεσπίστηκαν τα κυριότερα άρθρα που αφορούν τις σχέσεις ξενοδόχων και πελατών αυτών. Με την απόφαση της έγκρισης του κανονισμού διαμορφώθηκαν οι περισσότεροι κανονισμοί ως εξής:

1. Ενοικίαση δωματίων.

Σύμφωνα με το άρθρο 1 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86²⁰), 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, ομβρέλες, ανάκλιτρα, αμμώδη ακτή κλπ).

Ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί την ενοικίαση, αν ο πελάτης:

- ✓ Είναι ολοφάνερα ασθενής
- ✓ Βρίσκεται σε μέθη
- ✓ Είναι ρυπαρός

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να μισθώνει ένα μέρος των δωματίων του ξενοδοχείου του με παράλληλη ανάληψη της υποχρέωσης να μη ενοικιάσει τις υπολειπόμενες

²⁰ Κέντρο υπηρεσιών χρονομίσθωσης & ανταλλαγών, 2010. Χρονομεριστική μίσθωση και συναφή θέματα. Πρόσβαση: 01 Νοεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: <http://www.mytimeshare.gr/useful/law1>

κλίνες σε άλλα συγκεκριμένα πρόσωπα ή Ταξιδιωτικούς Οργανισμούς ή Τουριστικά Γραφεία (αποκλειστικότητα).

2. Κράτηση δωματίων.

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), ο ξενοδόχος υποχρεούται να απαντά εγγράφως ή τηλεγραφικός μέσα σε 3 ημέρες, ότι αποδέχεται ή όχι τις παραγγελίες για ενοικίαση δωματίων που έχουν διαβιβαστεί σ' αυτόν εγγράφως, τηλεφωνικώς ή τηλεγραφικός 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 καθορίστηκε κατά τα ανωτέρω, ή με την έγγραφη αποδοχή της κράτησης από τον ξενοδόχο.

3. Ακυρωτικές χρεώσεις.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), όποιος παραγγέλει 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.

4. Δικαιώματα πελάτη.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), ο πελάτης δικαιούται να κάμει χρήση:

- ✓ Του δωματίου η διαμερίσματος που ενοικίασε
- ✓ Των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου που προορίζονται για του πελάτες

Αν ο πελάτης απαιτήσει αποκλειστική χρήση ομβρέλας, ανακλίντρου 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 ενοικίαση ρητά δήλωσε.

5. Διάρκεια της ενοικίασης.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), η ενοικίαση του δωματίου θεωρείται ότι έγινε για μια ημέρα, εκτός αν άλλως, ρητώς, συμφωνηθεί μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη.

6. Ανανέωση της ενοικίασης.

Σύμφωνα με το άρθρο 6 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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.

7. Αναχώρηση του πελάτη.

Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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.

8. Λύση της μισθώσεως.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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:

- ✓ Παραβεί τον παρόντα κανονισμό
- ✓ Ασθενήσει από μεταδοτική νόσο ή άλλη νόσο που προκαλεί ενόχληση στους λοιπούς πελάτες του ξενοδοχείου
- ✓ Παραβεί τα χρηστά ήθη

Αντίστοιχα ο πελάτης οφείλει:

- ✓ 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.
- ✓ 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.

9. Ώρα άφιξης.

Σύμφωνα με το άρθρο 9 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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.

10. Αδυναμία διάθεσης δωματίου.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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 εκμίσθωσης 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.

11. Συμβόλαια μεταξύ ξενοδόχων και τουριστικών γραφείων.

Σύμφωνα με το άρθρο 11 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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:

- ✓ Την τιμή απλής διανυκτέρευσης που συμφωνήθηκε με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή.
- ✓ Τα συμφωνημένα πρωινά και γεύματα (ΤΑΜΠΛ ΝΤΟΤ) πρέπει να διατίθενται σε τιμή και σύνθεση, όπως καθορίζεται κάθε φορά από τις Αγορανομικές Διατάξεις.
- ✓ Απαγορεύεται στα ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν εντός αυτών εστιατόρια και κυλικεία να συνάπτουν συμβόλαια μισθώματος κλινών με πρωινό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή.
- ✓ 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.

12. Προκαταβολές.

Σύμφωνα με το άρθρο 12 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86):

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

- ✓ 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.

13. Υποχρεώσεις τουριστικών γραφείων.

Σύμφωνα με το άρθρο 13 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86):

- ✓ 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).
- ✓ Αντίστοιχα και ο ξενοδόχος δικαιούται να αποδεσμευτεί 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.
- ✓ 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).

- ✓ 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.

14. Τιμή πόρτας.

Σύμφωνα με το άρθρο 14 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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 πρωινού 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.

15. Διατροφή.

Σύμφωνα με το άρθρο 15 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγηθεί από τον Ε.Ο.Τ. το δικαίωμα υποχρεωτικής παροχής πρωινού 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 εδέσματα.

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.

16. Ανώτατες και κατώτατες τιμές.

Σύμφωνα με το άρθρο 16 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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:

- ✓ 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.
- ✓ 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).

17. Νυχτοθυρωρός.

Σύμφωνα με το άρθρο 17 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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 νυχτοθυρωρό κατά τη διάρκεια της νύχτας.

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

18. Υπεύθυνοι διευθυντές.

Σύμφωνα με το άρθρο 18 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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 λοιπές 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.

19. Έξοφληση λογαριασμών πελατών.

Σύμφωνα με το άρθρο 19 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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.Δ. 5205/1931.

20. Εισκομισθέντα.

Σύμφωνα με το άρθρο 20 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), ο πελάτης κατά την άφιξη 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 ιδιάζουσα φύση του πράγματος.

21. Ασθένεια, παραφροσύνη ή θάνατος πελάτη.

Σύμφωνα με το άρθρο 21 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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, νιπτήρων, βλάβες επίπλων, ταπήτων, ρουχισμού κλπ).

22. Υποχρεώσεις πελάτη.

Σύμφωνα με το άρθρο 22 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), ο πελάτης υποχρεούται:

- ✓ Να υπογράψει κατά την είσοδό του στο ξενοδοχείο τα δελτία που διατάσσονται από τις Αρχές.
- ✓ Να παραδίδει 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.
- ✓ Να δέχεται τους επισκέπτες του στις αίθουσες του ξενοδοχείου. Επισκέψεις στα δωμάτια απαγορεύονται, εκτός αν ο πελάτης διαθέτει διαμέρισμα.

23. Γενικές απαγορεύσεις.

Σύμφωνα με το άρθρο 23 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), απαγορεύεται:

- ✓ 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.
- ✓ Η χρήση από τους πελάτες πετρελαιομηχανών, καμινέτων, ηλεκτρικών συσκευών κλπ.
- ✓ Η χρησιμοποίηση ηλεκτρικού ρεύματος γι' άλλο σκοπό εκτός για φωτισμό και ξυριστική μηχανή.
- ✓ Η πλήση στα δωμάτια ασπρροούχων και λοιπών ειδών ιματισμού.
- ✓ Η τοποθέτηση στους διαδρόμους του ξενοδοχείου κάθε είδους αποσκευών.

- ✓ Η μετακίνηση στα δωμάτια επίπλων και η διάνοιξη στους τοίχους οπών για ανάρτηση φωτογραφιών ή άλλων αντικειμένων.
- ✓ Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος.
- ✓ Τα τυχερά παιχνίδια.
- ✓ 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.
- ✓ Η μεταφορά και χρήση έξω από τα δωμάτια λινών προσοπίων και λοιπών ειδών ιματισμού.

24. Συμπεριφορά πελάτη.

Σύμφωνα με το άρθρο 24 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), ο πελάτης οφείλει να συμπεριφέρεται με ευγένεια στο προσωπικό του ξενοδοχείου και για κάθε παράπονο εναντίον του να αναφέρεται στη Δ/ση, 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/ση του ξενοδοχείου δικαιούται να απαιτήσει μέσα σε 24 ώρες να εγκαταλείψει το ξενοδοχείο και να εκκενώσει το δωμάτιο από τις αποσκευές του.

25. Μολυσματικές νόσοι.

Σύμφωνα με το άρθρο 25 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), αν εκδηλωθεί κρούσμα μολυσματικής νόσου οι οικείοι του άρρωστου και ο θεράπωντος ιατρός οφείλουν αμέσως να ειδοποιήσουν τη Δ/ση του ξενοδοχείου, το οικείο Αστυνομικό Τμήμα και το πλησιέστερο Υγειονομικό Κέντρο.

26. Τουριστική αστυνομία.

Σύμφωνα με το άρθρο 26 του Κανονισμού (άρθρο 8 Ν.1652/86), 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.

III. Νόσος ή θάνατος πελάτη.

Το άρθρο 21 του κανονισμού ορίζει ότι σε περίπτωση ασθένειας από μολυσματική ή μεταδοτική νόσο ή παραφροσύνης ή θανάτου ή αυτοκτονίας πελάτου μέσα στο ξενοδοχείο, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημιώσεως εκ μέρους του πελάτη ή των δικαιούχων αυτού για τις δαπάνες ή τις ζημιές που υπέστη. Όμως το ποσό της αποζημιώσεως καθορίζεται από απόφαση του γενικού γραμματέως του Ε.Ο.Τ..

Πέραν των λοιπών ερμηνευτικών προβλημάτων που δημιουργεί αυτό το άρθρο, το κυρίως ερώτημα είναι ποιο είναι το ακριβές νόημα της διατάξεως περί καθορισμού της αποζημιώσεως από τη διοίκηση και ακόμα αν ή πότε μια τέτοια διάταξη, που φαίνεται αντισυνταγματική στο μέτρο που υποκαθιστά την παροχή έννομης προστασίας από τα δικαστήρια με την διοικητική πράξη, μπορεί πράγματι να ισχύσει.

Καταρχήν, στην έννοια της αποζημίωσης πρέπει κανείς να εντάξει και τις δαπάνες επειδή ο συντάκτης του κανονισμού, δεν είχε επίγνωση της διάκρισης. Ο ξενοδόχος λοιπόν, δικαιούται αποκατάσταση των δαπανών και των ζημιών του. Βεβαίως, η απαίτηση του αυτή, ασκείται και ικανοποιείται σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις. Σε αυτό δεν θέτει εμπόδιο η διάταξη, που ορίζει τον καθορισμό της αποζημίωσης από τον Ε.Ο.Τ.. Τη διάταξη αυτή μπορεί κανείς να εννοήσει σε σχέση μόνο με την ανάγκη παροχής αποδεικτικών διευκολύνσεων στον ξενοδόχο ως προς την ύπαρξη και το μέγεθος των απαιτήσεων του, αλλά και με την ανάγκη εξασφάλισης των συμφερόντων των υπόχρεων από υπερβολικές αποτιμήσεις των δαπανών και ζημιών εκ μέρους του ξενοδόχου. Έτσι λοιπόν ο ξενοδόχος, που θέλει να επωφεληθεί της διατάξεως, οφείλει προηγουμένως να υποβάλει πίνακα δαπανών και ζημιών από το συμβάν, με τις αιτιολογίες τους και να ζητήσει έγκριση του αιτούμενου

ποσού αποκατάστασης από τον Ε.Ο.Τ. Με τον τρόπο αυτό, το ποσό της αποζημιώσεως καθορίζεται πράγματι από τον γενικό γραμματέα του Ε.Ο.Τ., όπως επιτάσσει το άρθρο 21 του κανονισμού. Ο αυθαίρετος και χωρίς αιτιολογίες και ακρόαση του ξενοδόχου, καθορισμός του ποσού της αποζημιώσεως, είναι προφανές ότι καθιστά την εκδιδόμενη διοικητική πράξη παράνομη και για αυτό ακυρωτέα. Με εξασφαλισμένη την έγκριση, ο ξενοδόχος μπορεί στη συνέχεια να ασκήσει τις απαιτήσεις του κατά τις γενικές διατάξεις αφήνοντας τους υπόχρεους το βάρος της (αντ)απόδειξης ότι οι προς αποκατάσταση δαπάνες και ζημιές του ήσαν μικρότερες των αιτουμένων.

Παραμένει πάντως προβληματική η νομιμότητα των διατάξεων του άρθρου 21, από την άποψη ότι εμπεριέχονται σε απλή, παρά την κύρωση της από το νόμο, διοικητική πράξη, που δεν μπορούσε εκ των πραγμάτων να εισχωρήσει σε πεδία ισχύος τυπικών νόμων. Επειδή όμως οι διατάξεις αυτές λειτουργούν προς το συμφέρον της ξενοδοχειακής δραστηριότητας και ενόψει της κρατούσης νομολογιακής απόψεως, που μάλλον δέχεται στις κυρωθείσες με νόμο διοικητικές πράξεις, ισχύ τυπικού νόμου, μπορεί κανείς να παραμείνει σε αυτές, ως έχουν. Στην εφαρμογή τους πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ερμηνευτικές ως άνω παρατηρήσεις, ώστε σε κάθε περίπτωση να μπορεί ο ξενοδόχος να στραφεί κατά του υπαιτίου της ζημιάς προσώπου και κατά τις γενικές διατάξεις, όταν ο διοικητικός καθορισμός της αποζημίωσης του δεν τον ικανοποιεί, βαρυνόμενος ασφαλώς τότε με αντίστοιχο βάρος απόδειξης,

Μια λοιπόν ασφαλέστερη σχετική ρύθμιση θα μπορούσε να γίνει μόνο με τυπικό νόμο και με το κάτωθι ενδεικτικό περιεχόμενο.

Σε περίπτωση ασθένειας πελάτη από μολυσματική ή μεταδοτική νόσο ή παραφροσύνης ή θανάτου ή αυτοκτονίας πελάτη στους χώρους του ξενοδοχείου, ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει από τον πελάτη ή τους καθολικούς διαδόχους του την αποκατάσταση των δαπανών ή ζημιών από το συμβάν, κατόπιν ελέγχου και εγκρίσεως του απαιτούμενου ποσού από τη γενική γραμματεία τουρισμού του υπουργείου ανάπτυξης. Η έγκριση ή μη του ποσού οφείλει να γίνει εντός διμήνου από την επομένη του συμβάντος και εφόσον δοθεί η έγκριση, επέρχεται αντιστροφή του βάρους απόδειξης. Η τυχόν εκδοθησομένη δικαστική απόφαση κηρύσσεται προσωρινά εκτελεστή. Ο ξενοδόχος πάντως, εξαρχής ή επί μη εγκρίσεως μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματά του κατά τις γενικές διατάξεις.

Ωστόσο η ρύθμιση αυτή αγγίζει τα όρια της φαιδρότητας. Οι διοικητικοί υπάλληλοι δεν μπορούν εκ των πραγμάτων, να έχουν εκτιμητικές των ζημιών και δαπανών αρμοδιότητες και ικανότητες. Λόγοι μάλιστα αβρότητας και διαφυλάξεως του επαγγελματικού απορρήτου απαγορεύουν την ανάμιξη τρίτων σε ένα θλιβερό, προσωπικό συμβάν, οι συνέπειες του οποίου μπορούν να διευθετούνται καταρχήν μεταξύ μόνον του τυχόν ζημιωθέντος ξενοδόχου και ασθενούς ή του νόμιμου αντιπροσώπου του ή των κληρονόμων του και εν ανάγκη από τα δικαστήρια, κατά τα γενικώς ισχύοντα. Άλλωστε η υπάρχουσα σχετική ρύθμιση δεν φαίνεται ότι έχει εφαρμοστεί ποτέ στην πράξη. Ως εκ τούτου, είναι προτιμότερη η ρητή κατάργηση της παραπάνω διάταξης του άρθρου 21 του κανονισμού.

IV. Οι υπερκρατήσεις (overbooking).

Η περίπτωση της συνάψεως εκμισθώσεως κλινών καθ' υπέρβαση των διατιθέμενων (overbooking) ρυθμίζεται στο άρθρο 10 του κανονισμού. Κατ' αυτήν η σύναψη τέτοιας μορφής συμβάσεων απαγορεύεται. Η παράβαση επισύρει τη διοικητική κύρωση του υποβιβασμού του ξενοδοχείου στην αμέσως κατώτερη τάξη για ένα έτος. Ο ξενοδόχος πάντως σε κάθε περίπτωση, οφείλει να εξασφαλίσει τη διαμονή των πελατών του τουλάχιστον σε άλλο ίδιας κατηγορίας και με όμοιες συνθήκες και υπηρεσίες ξενοδοχείο της ίδιας περιοχής, βαρυνόμενος με τη μεταφορά και την τυχόν επιπλέον αξία της διαμονής στο άλλο ξενοδοχείο. Διαφορετικά, υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη με το σύνολο της αξίας της συμφωνημένης διαμονής του στο δικό του ξενοδοχείο και επιπλέον, κατά τη διάταξη της παρ. 5 του άρθρου 4 ν.2160/1993, μπορεί να του επιβληθεί από τη γενική γραμματεία τουρισμού, πρόστιμο ύψους για κάθε τέτοια παράβαση.

Η ρύθμιση αυτή παρουσιάζει καταρχήν τα ίδια προβλήματα ,με κάθε διοικητική ρύθμιση που κυρώνεται με νόμο. Η κύρωση δηλαδή, κατ' ορθή εκτίμηση βασικών δημοκρατικών αρχών αδυνατεί να καλύψει ελαττώματα της διοικητικής πράξης. Ωστόσο, η ρύθμιση κινείται προς την ορθή κατεύθυνση και συνεπώς θα πρέπει, να διατηρηθεί αναγόμενος ενδεχομένως σε διάταξη τυπικού νόμου. Απαραίτητη φαίνεται πάντως η συμπλήρωση ότι: ο ξενοδόχος σε κάθε περίπτωση μεταφοράς πελάτη σε άλλο ξενοδοχείο λόγω υπερκρατήσεων υποχρεούται να αποκαταστήσει την ηθική βλάβη του πελάτη με το ποσό τουλάχιστον των 1.000€ και αν το άλλο ξενοδοχείο δεν πληροί τις ίδιες με το δικό του προϋποθέσεις, είτε ο πελάτης αποδεχθεί τη διαμονή σε αυτό, είτε όχι, ο ξενοδόχος ευθύνεται σε χρηματική ικανοποίηση του πελάτη για

ηθική βλάβη με το διπλάσιο της αξίας της προβλεπόμενης διαμονής του στο δικό του ξενοδοχείο, που δεν μπορεί να είναι κατώτερο των 2.000€. Αν όμως ο ξενοδόχος αφήσει τον πελάτη άστεγο, ευθύνεται σε ικανοποίηση της ηθικής του βλάβης τουλάχιστον με το τριπλάσιο της ως άνω αξίας. Περαιτέρω αξιώσεις κατά τις γενικές διατάξεις ή για μείζονα ποσά δεν αποκλείονται. Επί επανειλημμένων παραβάσεων σε άτομα ή ομάδες, ανακαλείται η άδεια λειτουργίας του ξενοδοχείου.

V. Έξωση πελάτη.

Η έξωση πελάτη από ξενοδοχείο ή άλλη καταλυματική επιχείρηση ρυθμίζεται κατ' αρχήν ειδικά από το άρθρο 11 του ν. 5205/1931, το οποίο ορίζει ότι: Ο περί εξώσεως δυστροπούντων μισθωτών Νομ ΒΧΗ' του 1899, όστις ετροποιήθη και συνεπληρώθη δια του Ν.Δ./τος της 19 Μαρτίου 1913 και του νόμου 3239 του 1924, τροποποιείται ως ακολούθως δια τους ξενοδόχους:

- ✓ Ο πρόεδρος ή ο ειρηνοδίκης υποχρεούται άμα τη καταθέσει της αγωγής περί εξώσεως να ορίσει δικάσιμον την αμέσως επόμενη.
- ✓ Η κοινοποίηση αγωγής γίνεται αυθημερόν προς τον πελάτη.
- ✓ Ο πρόεδρος ή ο ειρηνοδίκης υποχρεούται να εκδώσει επ' ακροατήριο την απόφαση του διατάσσων την άμεση εκτέλεση, σε διάστημα το πολύ πέντε ημερών.
- ✓ Ο γραμματεύς υποχρεούται να δώσει αντίγραφο της αποφάσεως μέχρι την επομένη της αποφάσεως.
- ✓ Η περί εξώσεως απόφαση μη δυνάμενη να ανασταλεί, εις ουδέν ένδικων μέσων υπόκειται τακτικόν ή έκτακτον.

Η αποσπασματική αυτή ρύθμιση δημιουργεί αφ' εαυτής το δικονομικό ερώτημα του προσδιορισμού του αρμόδιου σε κάθε περίπτωση δικαστηρίου και της ακολουθητέας διαδικασίας. Είναι όμως ευχερώς αντιληπτό ότι η μόνη προσφερόμενη διέξοδος είναι εκείνη των γενικών ρυθμίσεων του Κ Πολ.Δ. Έτσι, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 παρ. 2 Εις. Ν.Κ. Πολ.Δ, 14 παρ. 1 περ. β και 16 περί 1 ΚΠολ Δ. αποκλειστικά αρμόδιο για την έξωση μισθωτή από καταλυματικής τουριστική

επιχείρηση είναι σήμερα το μονομελές πρωτοδικείο και πολύ σπάνια στην πράξη το ειρηνοδικείο, όταν το συμφωνημένο μίσθωμα δεν υπερβαίνει τα 293,470€. Η ακολουθητέα περαιτέρω διαδικασία μισθωτικών διαφορών των άρθρων 647 επ. ΚΠολΔ. Φυσικά, οι σχετικές διατάξεις θα εφαρμοστούν στην περίπτωση έξωσης δυστροπούντα μισθωτή από τουριστική επιχείρηση στην έκταση μόνο, που δεν ορίζουν διαφορετικά οι ως άνω διατάξεις του ν.5205/1931 χρήζουν μιας στοιχειώδους επανεξέτασης και τροποποίησης, ενόψει των πλέον σύγχρονων δικονομικών κυρίως διατάξεων, αλλά και της ενδεχόμενης αμφισβήτησης της ισχύος τους με βάση τη διάταξη του άρθρου 1 ΕισΝΚ ΠολΔ. Δεν φαίνεται, επομένως περιττή η επανάληψη του σχετικού άρθρου σε νέα νομοθετική ρύθμιση εισαγόμενη με τυπικό νόμο.

VI. Οι λόγοι έξωσης πελάτη.

Από πλευράς ουσιαστικού δικαίου ερωτάται ιδίως, αν πρέπει να προσδιορισθούν νομοθετικά με κάθε δυνατή πληρότητα οι λόγοι έξωσης πελάτη από καταλυματική τουριστική επιχείρηση.

Οι λόγοι έξωσης πελάτη αντιμετωπίζονται καταρχήν με τρόπο γενικό από τις διατάξεις του ΑΚ περί μισθώσεως πράγματος. Σύμφωνα με αυτές, ο μισθωτής οφείλει να αποδώσει το μίσθιο κατά τη λήξη της μισθώσεως (άρθρο 599). Η λήξη της μισθώσεως επέρχεται συγκεκριμένα:

- ✓ Με καταγγελία της μισθωτικής σχέσεως επί καθυστερήσεως πληρωμής του μισθώματος (άρθρο 597).
- ✓ Με τη πάροδο του συμφωνηθέντος αορίστου χρόνου διάρκειας της μίσθωσης (άρθρο 608 εδ. α).
- ✓ Με καταγγελία της μισθώσεως αορίστου χρόνου οποτεδήποτε (άρθρο 608 εδ.β), υπό τους περιορισμούς όμως της ΑΚ 609, αν δεν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, δηλαδή προς μίας τουλάχιστον ημέρας, αν το μίσθωμα ορίζεται κάθε ημέρα, προ πέντε τουλάχιστον ημερών με ισχύ της καταγγελίας για το τέλος της εβδομάδας, αν το μίσθωμα έχει ορισθεί για κάθε εβδομάδα, προ δεκαπέντε τουλάχιστον ημερών με ισχύ για το τέλος του μήνα, αν το μίσθωμα έχει ορισθεί κατά μήνα και προ τριών τουλάχιστον μηνών με ισχύ για το τέλος Μαρτίου ή

Ιουνίου ή Σεπτεμβρίου ή Δεκεμβρίου εκάστου έτους, αν το μίσθωμα έχει ορισθεί κατά διαστήματα μακρότερα του μήνα.

- ✓ Με καταγγελία από τον νέο κτήτορα του μισθωμένου ακινήτου υπό τους όρους του άρθρου 615 του ΑΚ.

Αυτοτελής λόγος έξωσης πελάτη είναι όμως και ο προβλεπόμενος στη διάταξη του άρθρου 66 του ΕισΝΚΠολΔ. Κατ' αυτήν, ο εκμισθωτής έχει δικαίωμα να ζητήσει την απόδοση του μισθίου και χωρία να καταγγείλει τη μίσθωση σύμφωνα με την ΑΚ 597, όταν ο μισθωτής καθυστερεί το οφειλόμενο μίσθωμα από δυστροπία. Στην περίπτωση μάλιστα αυτή η άσκηση της αγωγής δεν ισχύει ως καταγγελία της μίσθωσης.

Από τις γενικές διατάξεις και δη από εκείνες των άρθρων 281 και 288²¹ ΑΚ προκύπτει ότι απαίτηση απόδοσης του μισθίου λόγω λήξεως της μίσθωσης επέρχεται σε κάθε περίπτωση μη καταχρηστικής καταγγελίας από τον μισθωτή, όταν η συνέχιση της σχέσης εξαιτίας της συμπεριφοράς του μισθωτή έχει καταστεί ιδιαίτερα επαχθής. Τούτο όμως κρίνεται ενόψει μόνον συγκεκριμένης περίπτωσης.

Λόγοι έξωσης προβλέπονται αντίθετα ατάκτως και αδιακρίτως στον κανονισμό των σχέσεων ξενοδόχων και πελατών, ο οποίος έχει κυρωθεί με το άρθρο 8 του νόμου 1652/1986. Οι λόγοι αυτοί φαίνεται να συνιστούν απλές εξειδικεύσεις των αόριστων νομικών εννοιών που εμπεριέχονται στα παραπάνω άρθρα του ΑΚ ή εν πάση περιπτώσει, νόμιμους λόγους καταγγελίας της μίσθωσης. Δημιουργούν μάλιστα προβλήματα συνταγματικής νομιμότητας τους στο μέτρο οι διατάξεις του έστω και κυρωμένου κανονισμού είναι αμφίβολο αν μπορούν να ανατρέψουν ή τροποποιήσουν εκείνο, που οι αναγκαστικού δικαίου διατάξεις των άρθρων 281 και 288 ΑΚ ρυθμίζουν. Εν πάση περιπτώσει, οι προβλεπόμενοι στον κανονισμό λόγοι έξωσης εντάσσονται καταρχήν στη γενική κατηγορία της παραβάσεως από τον πελάτη των διατάξεων του κανονισμού, όπως της υποχρεώσεως να υπογράψει τα διατεταγμένα δελτία, να μη δέχεται επισκέψεις στα δωμάτια (άρθρο 22), να μην παρασκευάζει φαγητά στα δωμάτια (άρθρο 23) κλπ. Γενική κατηγορία λόγων έξωσης φαίνεται επίσης να συνιστά και η περίπτωση κατά την οποία η συμπεριφορά του πελάτη τον καθιστά ανεπιθύμητο. Ως ανεπιθύμητος, μπορεί να θεωρηθεί ένας

²¹ Άρειος πάγος, 2009, Απόφαση 2166/2009. Πρόσβαση: 20 Οκτωβρίου 2010, Διαθέσιμο στο: http://www.areiospagos.gr/nomologia/apofaseis_DISPLAY.asp?cd=ODACXE1WBJ1VLADGEIZ3C8DJBLNW27&apof=2166_2009

πελάτης κατά την διάταξη του άρθρου 24 του κανονισμού, όταν δεν τηρεί και πάλι τις υποχρεώσεις που του επιβάλλει ο κανονισμός, όταν θορυβεί εκ συστήματος, όταν ενοχλεί τους λοιπούς πελάτες και όταν γενικά συμπεριφέρεται με τρόπο ανάρμοστο στους λοιπούς πελάτες και στο προσωπικό της καταλυματικής επιχείρησης. Σε όλες αυτές της περιπτώσεις, η διεύθυνση της επιχείρησης μπορεί να απαιτήσει από τον πελάτη να εγκαταλείψει το μίσθιο εντός 24 ωρών ή να συμμορφωθεί προς τον κανονισμό ζητώντας προς τούτο και τη βοήθεια των αστυνομικών αρχών (άρθρα 24 και 26 του κανονισμού). Αν και η διατύπωση αυτή του κανονισμού, δεν φαίνεται να ευνοεί την ερμηνευτική εκδοχή ότι η απαίτηση εγκατάλειψης του μισθίου συνιστά καταγγελία της μίσθωσης, ο συνδυασμός της σχετικής διατάξεως με εκείνη του άρθρου 8 περί δικαιώματος πρόωρης λύσεως της μισθώσεως, όταν ο πελάτης παραβαίνει τον κανονισμό ή τα χρηστά ήθη ή ασθενήσει, δεν αφήνει μάλλον περιθώρια αμφισβήτησης. Η απαίτηση εγκατάλειψης του μισθίου σε 24 ώρες, κατά τα ανωτέρω, συνιστά πράγματι καταγγελία, η οποία συνεπάγεται τα αποτελέσματα, που η ειδική νομοθεσία προβλέπει, με αποκλεισμό των αντιστοίχων ρυθμίσεων των γενικών διατάξεων.

Οι ειδικότεροι, περαιτέρω, κατά τον ίδιο κανονισμό, λόγοι πρόωρης λύσεως της μισθώσεως ορισμένου χρόνου, που υπονοήθηκαν και παραπάνω είναι κατά το άρθρο 8:

- ✓ Η παράβαση και πάλι των διατάξεων του κανονισμού από των μισθωτή – πελάτη.
- ✓ Η ασθένεια του πελάτη από μεταδοτική νόσο ή από νόσο που προκαλεί ενόχληση στους λοιπούς πελάτες .
- ✓ Η παράβαση των χρηστών ηθών.

Το διαγραφέν παραπάνω καθεστώς των λόγων έξωσης πελάτη από καταλυματική τουριστική επιχείρηση χρήζει μάλλον νιας πλέον ορθολογικής ρύθμισης. Η πρόβλεψη νόμιμων λόγων της μίσθωσης, αν και φαινομενικά περιττή ενόψει ιδίως των άρθρων 281 και 288 ΑΚ, είναι μάλλον αναγκαία στο τουριστικό δίκαιο χάριν ασφαλέστερης και ταχύτερης διευθέτησης των σχετικών θεμάτων, χωρίς ασφαλώς να ανατρέπεται το καθεστώς των άρθρων αυτών. Στα πλαίσια αυτά θα ήταν ίσως αναγκαία η σαφέστερη και πληρέστερη αναφορά των λόγων έξωσης στον κανονισμό, πράγμα που προϋποθέτει την τροποποίηση του και την επικύρωση της τροποποίησης ή

ορθότερα, την δια τυπικού νόμου είτε εκ νέου πρόβλεψη λόγων έξωσης, είτε παροχή νομοθετικής εξουσιοδότησης στον αρμόδιο υπουργό θα προσδιορίζει αυτός τους λόγους έξωσης. Έτσι θα μπορούσε ίσως να οριστεί η ακόλουθη ρύθμιση:

Ο φορέας της καταλυματικής τουριστικής επιχείρησης δικαιούται κατόπιν καταγγελίας να απαιτήσει από τον μισθωτή – πελάτη την απόδοση του μισθίου εντός εικοσιτεσσέρων ωρών, σε κάθε περίπτωση παραβίασης εκ μέρους του πελάτη των υποχρεώσεων που απορρέουν γενικά από τη μισθωτική σχέση ή επί παραβίασης υποχρεώσεων αυτού ή επί συνδρομής αυτοτελών λόγων έξωσης που έχουν προβλεφθεί ειδικά στον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών ή σε απόφαση του αρμόδιου υπουργού εξουσιοδοτούμενου δια του παρόντος προς έκδοση της. Τα δικαιώματα του εκμισθωτή από τη διάταξη του άρθρου 66 ΕισΝΚΠολΔ δεν παραβλέπονται.

VII. Οι διοικητικές παρεμβάσεις στη διαμόρφωση τιμών.

Σύμφωνα με την κείμενη διάσπαρτη τουριστική νομοθεσία τα τουριστικά ξενοδοχεία και οικοτροφεία, είναι υποχρεωμένα να υποβάλουν εντός του μηνός Νοεμβρίου εκάστου έτους στο υφυπουργείο τουρισμού, κατάλογο των τιμών τους κατά δωμάτιο και να διατηρούν σταθερές αυτές τις τιμές στις χρονικές περιόδους που ορίζει η ειδική επιτροπή του άρθρου 3 του α.ν. 431/1937. Η επιτροπή αυτή, εξετάζοντας τις δηλούμενες τιμές έχει το δικαίωμα να τις μειώνει ή σε περίπτωση αθέμιτου ανταγωνισμού να τις αυξάνει, προβαίνοντας στους απαραίτητους ελέγχους. Μπορεί επίσης να καθορίζει αντί μίας, δύο τιμές, ανώτερη και κατώτερη, κατά δωμάτιο. Μπορεί επίσης να καθορίζει ελεύθερα τις σταθερές τιμές σε περίπτωση που ξενοδοχειακή επιχείρηση παραλείπει την οφειλόμενη υποβολή καταλόγου τιμών. Παράλληλα ο υφυπουργός ανάπτυξης, μπορεί κατόπιν γνώμης της επιτροπής, με απόφαση του να αυξομειώνει τις σταθερές τιμές κατά τη διάρκεια της ισχύος τους. Σε ειδικά καθορισμένες περιπτώσεις επιτρέπονται συγκεκριμένες ποσοστιαίες αυξομειώσεις των σταθερών τιμών και η παντελώς ελεύθερη διακύμανση τους σε περιπτώσεις συμφωνιών διαμονής πέραν του μηνός ή εκμισθώσεως διαμερισμάτων ξενοδοχείων πολυτελείας και Α' τάξεως

Το προβλεπόμενο στο νόμο δικαίωμα της επιτροπής ή του υπουργού για μείωση των δηλωμένων τιμών ή για καθορισμό ανώτατης τιμής δεν μπορεί να ασκείται αυθαίρετα. Οφείλει να ακολουθεί πρωτίστως τις παραπάνω συνταγματικές κατευθύνσεις ,πέραν

της τήρησης των λοιπών προϋποθέσεων νομιμότητας οποιασδήποτε διοικητικής πράξεως (π.χ. καταλληλότητα, αναλογικότητα κ.λπ.). Έτσι ο καθορισμός ανώτατης τιμής, είτε με μείωση της προτεινόμενης, είτε αυτοτελώς, φαίνεται συνταγματικά δικαιολογημένος μόνον όταν εξαιρετικές συνθήκες ή η έλλειψη ανταγωνισμού ή περιορισμοί του ανταγωνισμού ωθούν εκμεταλλευτικά τις τιμές σε υψηλά επίπεδα, που δεν δικαιολογούνται από την ποιότητα ή την ποσότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών ή το κόστος της παροχής τους ή τη συνήθη πρακτική της συγκεκριμένης επιχείρησης. Λαμβάνονται βεβαίως υπόψη και οι τιμές των λοιπών ξενοδοχειακών μονάδων, ώστε η διοικητική παρέμβαση να τηρεί ίσο μέτρο σε όλες τις περιπτώσεις.

Από το άλλο μέρος, ο διοικητικός καθορισμός κατώτατης τιμής, είτε με αύξηση της προτεινόμενης, είτε αυτοτελώς, εφόσον εμποδίζει τους στόχους του υγιούς ανταγωνισμού, αντίκειται στην οικονομική ελευθερία και απαγορεύεται γενικά, εκτός αν στη συγκεκριμένη επιχείρηση η παρέμβαση της διοίκησης προλαμβάνει ή καταστέλλει αθέμιτες ανταγωνιστικές συμπεριφορές με την έννοια των διατάξεων του νόμου 146/1914.

Τέλος, η υποχρέωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων να διατηρούν σταθερές τις δηλούμενες ή νόμιμα καθορισμένες διοικητικά τιμές, δεν φαίνεται να αποτελεί περιορισμό της οικονομικής ελευθερίας, επειδή η σταθερότητα εξυπηρετεί την ασφάλεια και ταχύτητα της τουριστικής κίνησης, εμποδίζοντας εκμεταλλευτικές συμφωνίες σε βάρος πελατών, όταν ιδίως απρόβλεπτα γεγονότα, ευνοούν την εκδήλωση τέτοιων συμπεριφορών. Η οικονομική ελευθερία, εκδηλώνεται επαρκώς με τον εκ των προτέρων ελεύθερο ή νόμιμο κατά τα ανώτερο καθορισμό των σταθερών τιμών. Η κατάλυση της σταθερότητας είναι ικανή να οδηγήσει σε μη δυνάμενη να εποπτευτεί νόθευση του ανταγωνισμού, αθέμιτες ανταγωνιστικές συμπεριφορές και εκμετάλλευση του πελάτη, ο οποίος θα παρέμενε ουσιαστικά απροστάτευτος και ανίκανος να σχεδιάσει επαρκώς την απόλαυση του δικαιώματος αναψυχής και διακοπών ή το κόστος μιας επαγγελματικής προσωρινής διαμονής σε άλλο τόπο.

Κατά συνέπεια, ο διοικητικός καθορισμός των τιμών μίσθωσης δωματίων των καταλυματικών τουριστικών επιχειρήσεων είναι επιτρεπτός και νόμιμος, μόνον όταν ακολουθεί τις παραπάνω συνταγματικές κατευθύνσεις. Οι διατάξεις λοιπόν, που προβλέπουν τη δυνατότητα διοικητικών παρεμβάσεων στον καθορισμό των τιμών χάριν του γενικού συμφέροντος, είναι σκόπιμο να διατηρηθούν. Η διοίκηση όμως πρέπει να έχει πάντα προ οφθαλμών τους συνταγματικούς περιορισμούς κατά την

άσκηση των δραστηριοτήτων της, για να μη δημιουργούνται πρόσθετα προβλήματα στον τουρισμό, χωρίς να λύνονται και τα υπάρχοντα.

VIII. Η εκποίηση του νόμιμου ενέχυρου.

Σύμφωνα με την ΑΚ 838²², ο ξενοδόχος, έχει νόμιμο ενέχυρο επί των εισκομισθέντων πραγμάτων του πελάτη και των συνοδών του, για τις απαιτήσεις του από τη μίσθωση και τις συναφές παροχές. Από το νόμιμο ενέχυρο, δεν εξαιρούνται τα ακατάσχετα, όπως θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς με βάση την ΑΚ 604. Ο λόγος είναι τόσο η ιδιομορφία της σύμβασης ξενίας, όσο και η αναλογική μόνο εφαρμογή των άρθρων 604-607 ΑΚ, αλλά και το ερμηνευτικό συμπέρασμα από την παράλληλη εφαρμογή των άρθρων 5 ρπ. Του ν. 5205/1931, στα οποία γίνεται λόγος περί δικαιώματος του ξενοδόχου να παρακρατήσει «πάντα ανεξαιρέτως τα εισκομισθέντα ή παραδοθέντα αυτώ αντικείμενα».

Δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο να αναχωρήσει πελάτης από ξενοδοχείο χωρίς να έχει εξοφλήσει το λογαριασμό του, Στην περίπτωση αυτή, δικαιούται ο ξενοδόχος να παρακρατήσει όλα ανεξαιρέτως τα πράγματα τα οποία είτε ο πελάτης είχε φέρει στο ξενοδοχείο είτε έχουν παραδοθεί στο ξενοδόχο, έναντι της οφειλής του πελάτη η οποία απορρέει από την παραμονή του στο ξενοδοχείο και αφορά παροχές που σχετίζονται με την παραμονή αυτή.

Παράλληλα όμως ο ξενοδόχος οφείλει να ειδοποιήσει σχετικά, μέσα σε 24 ώρες την πλησιέστερη αστυνομική αρχή με έγγραφο, στο οποίο θα πρέπει να αναγράφονται συνοπτικά τα αντικείμενα που παρακρατήθηκαν²³.

IX. Η ευθύνη του ξενοδόχου για τα εισκομισθέντα.

Συνοπτικά θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ο ξενοδόχος, ευθύνεται για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των πραγμάτων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο,

²² Βεγίρης Ε., Θεοδώρου Ν., Κοντάκου Κ., Μάστορη Α. Οι περιορισμοί της ιδιωτικής αυτονομίας στο εμπράγματο δίκαιο. Σελ.461.

²³ Ευθυμιάου – Πουλάκου Ευγενία, 2009, «Τουριστικό Δίκαιο», Σάκκουλα Αντ., σελ. 79.

εκτός αν η ζημιά οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη, συνοδό ή υπηρέτη του, ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανώτερη βία²⁴.

Η ευθύνη του ξενοδόχου για τα εισκομισθέντα στο ξενοδοχείο από τον πελάτη αντικείμενα, ρυθμίζεται κυρίως στα άρθρα 834-837²⁵ και 839 του ΑΚ. Σύμφωνα με αυτά και σε αδρές γραμμές, ο ξενοδόχος ευθύνεται αντικειμενικά σε πλήρη αποζημίωση του πελάτη, χωρίς δυνατότητα συμφωνίας απαλλαγής, για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των εισκομισθέντων πραγμάτων, που δεν οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη, σε επισκέπτη, σε συνοδό του ή προστηθέντα του ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανώτερα βία. Ευθύνεται ειδικότερα πλήρως για χρήματα, χρεόγραφα και τιμαλφή, αν αποποιήθηκε τη φύλαξη τους ή την αναδέχθηκε εν γνώσει της ιδιότητας τους ή αν η ζημιά προήλθε από σφάλμα αυτού, της οικογένειας ή των προστηθέντων του. Απαλλάσσεται πάντως των παραπάνω ευθυνών, αν ο πελάτης βραδύνει αδικαιολόγητα να αναγγείλει τη ζημιά, εκτός αν αυτή οφείλεται σε πταίσμα του ξενοδόχου, της οικογένειας ή των προστηθέντων του ή τα πράγματα είχαν παραδοθεί σε αυτόν.

Παράλληλα, το άρθρο 20 του κανονισμού των σχέσεων ξενοδόχων και πελατών, που έχει κυρωθεί με το άρθρο 8 του ν.1652/1986, ορίζει ότι ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την απώλεια χρημάτων ή αντικειμένων πολύτιμης αξίας, τα οποία ο πελάτης δεν του παρέδωσε έναντι αποδείξεως, όπως υποχρεούται να πράξει, άμα τη άφιξη του στο ξενοδοχείο. Η ρύθμιση αυτή, θεσπίζει υποχρέωση του πελάτη για παράδοση των χρημάτων και των τιμαλφών. Αντίθετα ο ΑΚ αφήνει να εννοηθεί ότι ο πελάτης δικαιούται απλώς σε παράδοση, ενώ ο ξενοδόχος υποχρεούται επί προσφοράς – παραδόσεως σε παραλαβή και φύλαξη, ευθυνόμενος αλλιώς σε πλήρη αποζημίωση. Σύμφωνα δηλαδή με τα σχετικά άρθρα του ΑΚ, ο ξενοδόχος ευθύνεται πλήρως για την απώλεια χρημάτων και τιμαλφών ακόμα και αν δεν του παραδόθηκαν προς φύλαξη, αν υπάρχει πταίσμα του ιδίου ή της οικογένειας ή του προσωπικού του, ενώ ευθύνεται περιορισμένα σε κάθε άλλη περίπτωση, που η απώλεια δεν ευθύνεται απλώς στον πελάτη ή σε επισκέπτη του ή προστηθέντα του ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανώτερα βία. Αν πάντως δεχθεί κανείς την άποψη ότι ο κυρωθείς κανονισμός έχει πλέον αποκτήσει ισχύ τυπικού νόμου, οδηγείτε αυτόματα στην αποδοχή τροποποίησης των διατάξεων του ΑΚ. Έτσι αν ο πελάτης παραβεί την υποχρέωση παραδόσεως των χρημάτων και τιμαλφών στον ξενοδόχων, δεν θα

²⁴ Γεωργιάδης Σ. Απόστολος, 2010, «Εμπράγματο Δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα σελ. 830.

²⁵ Ξενοδοχειακό επιμελητήριο Ελλάδος, 2009. Υποχρεώσεις – ξενοδοχείου – πελάτη. Πρόσβαση: 01 Νοεμβρίου 2010, Διαθέσιμο στο: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZXO3bMeg6V4J:www.grhotels.gr/GR/TourGuide/Pages/Obligations.aspx+Άρθρο+834+ακ&cd=4&hl=el&ct=clink&gl=gr>

μπορεί να έχει αξίωση αποζημίωσης κατά του ξενοδόχου, εκτός αν ο ξενοδόχος αρνήθηκε την παραλαβή, οπότε η ευθύνη του θα είναι πλήρης για τυχόν απώλεια τους, που δεν θα οφείλεται πάντως στον ίδιο τον πελάτη ή στην οικογένεια του ή προστηθέντα ή στην ιδιάζουσα φύση των πραγμάτων ή σε ανωτέρα βία.

Στο θέμα αναφέρεται εξάλλου και η συνθήκη των Παρισίων της 17.12.1962 (του συμβουλίου της Ευρώπης), ένα Ευρωπαϊκό, μη κοινοτικό κείμενο, το οποίο πάντως έχει κυρωθεί από πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όχι όμως και από την Ελλάδα. Αυτή η συνθήκη έγινε αφορμή και για την τροποποίηση των σχετικών άρθρων 701επ. του γερμανικού ΑΚ (BGB), που παρατίθενται μεταφρασμένα και στο παρόν. Οι διατάξεις της, εισάγουν μάλλον μια πιο σύγχρονη ρύθμιση την οποία και για λόγους οικειοθελούς εναρμόνισης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, δεν θα ήταν σκόπιμο να αγνοήσει η ελληνική νομοθεσία. Η συνθήκη αυτή καθιερώνει κυρίως:

- ✓ Υποχρέωση του ξενοδόχου να δέχεται προς φύλαξη χρήματα, χρεόγραφα και τιμαλφή.
- ✓ Απεριόριστη ευθύνη του σε περίπτωση παράβασης της υποχρέωσης παραλαβής ή όταν έχει παραλάβει πράγματα ή όταν η ζημιά προκαλείται από πταίσμα του ίδιου ή των προσώπων για τα οποία ευθύνεται.
- ✓ Περιορισμένη ευθύνη μέχρι ενός συγκεκριμένου ποσού σε κάθε άλλη περίπτωση.
- ✓ Επέκταση της ευθύνης και πράγματα που αναλαμβάνονται προς φύλαξη από τον ίδιο ή προστηθέντες του εκτός του ξενοδοχείου, ακόμα και πριν ή μετά τη διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο του.
- ✓ Απαλλαγή από κάθε ευθύνη, αν η ζημιά οφείλεται είτε στον πελάτη ή συνοδό ή επισκέπτη ή εργαζόμενο σε αυτόν, είτε σε ανωτέρα βία, είτε στη φύση του πράγματος, είτε δεν είχε ενημερωθεί χωρίς υπαίτια καθυστέρηση για τη ζημιά που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα δική του ή των δικών του προσώπων.

Στα πλαίσια των ρυθμίσεων αυτών οφείλουμε να παρατηρήσουμε καταρχήν ότι ο πελάτης δεν μπορεί να υποβάλλεται σε υποχρεώσεις που δεν είναι αυτονόητες ή πρακτικά μη ευχερώς εκπληρώσιμες, όπως π.χ. η παράδοση στον ξενοδόχο των χρημάτων ή των κοσμημάτων του. Ούτε μπορεί κανείς να αγνοήσει τη βούληση του πελάτη για αντικείμενα που συνδέονται με την ίδια του την προσωπικότητα. Από την

άλλη πλευρά, ο ξενοδόχος ασκεί ένα επάγγελμα, που εξορισμού οφείλει να είναι προστατευτικό της ζωής και της περιουσίας των καταφευγόντων στις υπηρεσίες του. Με άλλα λόγια ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος ούτως ή άλλως από την καλή πίστη (ΑΚ288) να προστατεύει τα έννομα συμφέροντα των πελατών του. Κατά συνέπεια, είναι δικαιολογημένη η αυξημένη ευθύνη του, σε αντικειμενική κατά κανόνα βάση και για ζημιές που λαμβάνουν χώρα σε κάθε χώρο ευθύνης του ίδιου ή των προστηθέντων του ή των προσώπων ή των χώρων που ο ίδιος υποδεικνύει για την εξυπηρέτηση των πάσης φύσεως αναγκών του πελάτη. Από την αντίθετα πλευρά όμως, είναι δικαιολογημένη η αναγνώριση ενός μεριδίου ευθύνης και στους πελάτες, που επαναπαύονται συνήθως πλήρως στη ξενοδοχειακή προστασία, σε βαθμό εξαιρετικής και ασυνήθεις για τους ίδιους αμέλειας. Αυτοί όμως θα πρέπει να γνωρίζουν εκ των προτέρων την έκταση της ευθύνης της καταλυματικής επιχείρησης.

X. Περιορισμός ευθύνης ξενοδόχου.

Για χρήματα, χρεόγραφα και τιμαλφή η ευθύνη του ξενοδόχου περιορίζεται στο ποσό των ογδόντα οκτώ (88) ευρώ για κάθε πελάτη, εκτός αν ο ξενοδόχος, γνωρίζοντας την ιδιότητα των πραγμάτων αυτών, ανέλαβε την φύλαξη τους ή την αποποιήθηκε, καθώς και αν η ζημιά προήλθε από πταίσμα του ξενοδόχου ή της οικογενείας ή του προσωπικού του (άρθρο 835 ΑΚ)²⁶.

XI. Απεριόριστη ευθύνη.

Η ευθύνη του ξενοδόχου αντιστοιχεί στην πραγματική αξία των παραπάνω πραγμάτων σε τρεις περιπτώσεις που αναφέρουμε αναλυτικά πιο κάτω, απαραίτητη προϋπόθεση όμως για την ευθύνη του ξενοδόχου είναι η γνώση του τελευταίου για την ιδιότητα των πραγμάτων ενώ δεν είναι αναγκαίο να γνωρίζει την πραγματική αξία τους, αρκεί να ξέρει ότι πρόκειται για χρήματα τιμαλφή και χρεόγραφα²⁷:

- ✓ Ο ξενοδόχος ανέλαβε τη φύλαξη τους.
- ✓ Ο ξενοδόχος αποποιήθηκε τη φύλαξη.

²⁶ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2007, ο.π. Αθήνα, σελ. 831.

²⁷ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009, «Αστικός κώδικας», Νομική βιβλιοθήκη, Αθήνα, σελ. 469.

- ✓ Η ζημιά προήλθε από πταίσμα του ξενοδόχου ή της οικογένειας ή του προσωπικού του.

XII. Ζημιά μη γνωστοποιηθείσα.

Αν ο πελάτης, έχοντας πληροφορηθεί τη ζημιά, βραδύνει αδικαιολόγητα να την αναγγείλει στον ξενοδόχο, επέρχεται απόσβεση της αξίωσης του για αποζημίωση, εκτός αν είχε παραδώσει τα πράγματα στον ξενοδόχο ή η ζημιά οφείλεται σε πταίσμα του ξενοδόχου, της οικογένειας ή του προσωπικού του (άρθρο 836ΑΚ).

Ο ξενοδόχος καλείται να αποδείξει τους λόγους απόσβεσης της αξίωσης του πελάτη για αποζημίωση, δηλαδή την αδικαιολόγητη βραδύτητα αναγγελίας της ζημιάς, ενώ ο πελάτης καλείται να αποδείξει τους λόγους για τους οποίους δεν συντρέχει απόσβεση, δηλαδή την παράδοση των εισκομισθέντων στον ξενοδόχο ή το πταίσμα του ξενοδόχου, της οικογένειας ή του προσωπικού του.²⁸

XIII. Αδρανοποίηση της απόσβεσης.

Η απόσβεση παύει να υφίσταται στις εξής περιπτώσεις²⁹:

- ✓ Αν έχει γίνει παράδοση των πραγμάτων στον ξενοδόχο ή αντιπρόσωπο του.
- ✓ Αν η ζημιά έχει γίνει από πταίσμα του ξενοδόχου, του προσωπικού ή της οικογένειάς του.

²⁸ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2007, ο.π. σελ. 831.

²⁹ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ.471.

Βιβλιογραφία κεφαλαίου:

Βεγίρης Ε., Θεοδώρου Ν., Κοντάκου Κ., Μάστορη Α. Οι περιορισμοί της ιδιωτικής αυτονομίας στο εμπράγματο δίκαιο.

Γεωργιάδης Σ. Απόστολος, 2010, «Εμπράγματο Δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα.

Ευθυμιάτου – Πουλάκου Ευγενία, 2009, «Τουριστικό Δίκαιο», Σάκκουλα.

Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2007, «Αγωγές και αιτήσεις αστικού δικαίου», Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009, «Αστικός κώδικας», Νομική βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Άρειος πάγος, 2009, Απόφαση 2166/2009. Πρόσβαση: 20 Οκτωβρίου 2010, Διαθέσιμο στο: http://www.areiospagos.gr/nomologia/apofaseis_DISPLAY.asp?cd=ODACXE1WBJ1VLADGEIZ3C8DJBLNW27&apof=2166_2009

Κέντρο υπηρεσιών χρονομίσθωσης & ανταλλαγών, 2010. Χρονομεριστική μίσθωση και συναφή θέματα. Πρόσβαση 01 Νοεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: <http://www.mytimeshare.gr/useful/law1>

Ξενοδοχειακό επιμελητήριο Ελλάδος, 2009. Υποχρεώσεις – ξενοδοχείου – πελάτη. Πρόσβαση: 01 Νοεμβρίου 2010, Διαθέσιμο στο: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZXO3bMeg6V4J:www.grhotels.gr/GR/TourGuide/Pages/Obligations.aspx+Άρθρο+834+ακ&cd=4&hl=el&ct=clnk&gl=gr>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΑΡΘΡΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ & ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥΣ

I. Άρθρο 834: Έκταση της ευθύνης.

1. Γενικά.

Ο ΑΚ καθιερώνει μια ειδική ευθύνη των ξενοδόχων για τα πράγματα που φέρουν μαζί τους οι πελάτες στις επιχειρήσεις τους.

Για την ύπαρξη αυτής της ευθύνης είναι απαραίτητες δύο βασικές προϋποθέσεις:

- ✓ Η σχέση ξενοδόχου – πελάτη.
- ✓ Η εισκόμιση των πραγμάτων.

Πρόκειται για αντικειμενική ευθύνη, ανεξάρτητη από την υπαιτιότητα του ξενοδόχου, επίσης είναι αδιάφορη η δικαιοπρακτική ικανότητα του ίδιου ή του πελάτη. Μια τέτοια αυστηρή διάταξη δικαιολογείται, αφενός επειδή έτσι προστατεύει τον πελάτη από την αδυναμία του να αποδείξει τις συνθήκες της καταστροφής και αφετέρου από το γεγονός της ένταξης των πραγμάτων του πελάτη στην επιρροή, έλεγχο και εξουσία και οικονομικό όφελος του επιχειρηματία ξενοδόχου. Γι' αυτό θεωρείται ορθό και δίκαιο και σύμφωνα με τη φύση του πράγματος η επιβάρυνση του ξενοδόχου με τους κινδύνους βλάβης ή καταστροφής ή απώλειας των πραγμάτων που συνδέονται με την επιχείρηση του³⁰.

2. Προϋποθέσεις ευθύνης.

Για την ύπαρξη αυτής της ευθύνης είναι απαραίτητες δυο βασικές προϋποθέσεις:

- ✓ Η σχέση ξενοδόχου – πελάτη.

³⁰ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 «Αστικός κώδικας» Νομική βιβλιοθήκη, Αθήνα, σελ. 463

- ✓ Η εισκόμιση των πραγμάτων.

Δεν υπόκειται στην ευθύνη του ξενοδόχου σύμφωνα με το άρθρο 834 ΑΚ ο ξενοδόχος που έχει παραχωρήσει ή έχει εκμισθώσει σε τρίτο πρόσωπο την εκμετάλλευση του ξενοδοχείου. Ούτε ο ξενοδόχος που εκμισθώνει ή παραχωρεί ιδιαίτερους χώρους ή αποθήκες ή καταστήματα του ξενοδοχείου σε άλλα πρόσωπα προς απόθεση ή αποθήκευση ή πώληση των εισκομιζόμενων ειδών ή εμπορευμάτων εκτός αν εμπίπτει στην ΑΚ 839. Αν πρόκειται για συνέταιρους στο ξενοδοχείο, καθένας ευθύνεται για την εταιρική του μερίδα.

Δεν αποτελεί ξενοδοχειακή δραστηριότητα η εκμίσθωση επιπλωμένων δωματίων ή διαμερισμάτων χωρίς την υποχρέωση καθαριότητας και τακτοποίησης τους, επομένως δεν υπόκεινται και στην ευθύνη το άρθρο 834 ΑΚ, διότι αυτός ο επιχειρηματίας δεν αναλαμβάνει συνήθως καμία φροντίδα για το πρόσωπο του ενοικιαστού, ενώ η άσκηση του ξενοδοχειακού επαγγέλματος αντικαθιστά την οικιακή περιποίηση, περιλαμβάνοντας την τακτοποίηση και καθαριότητα του διαμερίσματος και υπηρεσία στη διάθεση του πελάτη. Αντιθέτως αποτελούν ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Δεν αποτελούν ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τα εστιατόρια, τα άσυλα, τα αποδυτήρια σε λουτρικές εγκαταστάσεις, τα οινοπωλεία³¹.

3. Απαλλαγή από την ευθύνη.

Ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από την ευθύνη του είτε από το νόμο είτε με συμφωνία. Το άρθρο 834 ΑΚ παρ. 1 προβλέπει τρεις περιπτώσεις³²:

- ✓ Η ζημιά οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη του συνοδό ή υπηρέτη του:

Στη συγκεκριμένη διάταξη για την απαλλαγή της ευθύνης του ξενοδόχου δεν είναι αναγκαία η ύπαρξη πταίσματος των παραπάνω προσώπων, αν δηλαδή έφταιγαν ή όχι για τη ζημιά, αρκεί ότι η ζημιά είναι αποτέλεσμα πράξης ή παράλειψης τους. Η ύπαρξη πταίσματος από την πλευρά του πελάτη ερευνάται όμως για την περίπτωση

³¹ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ. 464

³² Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ. 466

που η ζημιά εμπίπτει στο πλαίσιο της εσωτερικής άσκησης του επαγγέλματος του ξενοδόχου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ο πελάτης ή επισκέπτης, συνοδός ή υπηρέτης άφησε ανοικτή την πόρτα του δωματίου και χάθηκαν πράγματα από το δωμάτιο του πελάτη. Σε αυτήν την περίπτωση, υπάρχει ππαισίμα του πελάτη.

Επίσης δεν έχει σημασία για την εφαρμογή της συγκεκριμένης διάταξης εάν το πρόσωπο στο οποίο οφείλεται η ζημιά είχε την ικανότητα για καταλογοισμό, αν πρόκειται παραδείγματος χάριν για ανήλικο ή μεθυσμένο. Πρέπει να τονιστεί ότι ο επισκέπτης θεωρείται εκείνος του οποίου η είσοδος στο δωμάτιο οφείλεται σε πρόσκληση του πελάτη και γίνεται δεκτός από τον τελευταίο και όχι σε πρωτοβουλία του ξενοδόχου.

- ✓ Η ζημιά οφείλεται στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος:

Η φύση του πράγματος πρέπει να είναι αιτία της φθοράς, όπως παραδείγματος χάριν όταν τρόφιμα αλλοιώνονται εξαιτίας κακής συντήρησης, ή όταν ο πελάτης χρησιμοποιεί ηλεκτρικές συσκευές με διαφορετική τάση ηλεκτρικού ρεύματος με συνέπεια αυτές να καταστραφούν. Η απαλλαγή της ευθύνης του ξενοδόχου ισχύει και όταν η ζημιά προκαλείται από άλλο εισκομισθέν πράγμα εξαιτίας της φύσης του.

- ✓ Η ζημιά οφείλεται σε ανώτερη βία:

Με τον όρο ανώτερη βία εννοείται κάποιο γεγονός τελείως απρόβλεπτο και ακαταμάχητο που δεν είναι δυνατόν να αποτραπεί ούτε με μέτρα άκρας επιμέλειας και σύνεσης.

Γεγονότα ανώτερης βίας θεωρούνται η πυρκαγιά, η πλημμυρά κ.λπ.. Για την απαλλαγή του ξενοδόχου από την ευθύνη του, τέτοια γεγονότα δεν θα πρέπει να προέρχονται από δόλο ή αμέλεια αυτού.

Η κλοπή δεν είναι ανώτερη βία, γιατί ανήκει στους τυπικούς κινδύνους της επιχείρησης.

4. Δικονομικά.

Οι διατάξεις σχετικά με την ευθύνη του ξενοδόχου υπάγονται στην εξαιρετική αρμοδιότητα του Ειρηνοδικείου, ανεξάρτητα της αξίας του αντικειμένου της διαφοράς.

Ο πελάτης ως ενάγων πρέπει να αποδείξει τις προϋποθέσεις της ευθύνης, δηλαδή την ιδιότητα των προσώπων και την εισκόμιση των πραγμάτων και την ζημιά.

Ο ξενοδόχος ως εναγόμενος πρέπει να αποδείξει τις προϋποθέσεις απαλλαγής τους από την ευθύνη όπως προβλέπονται από την παραπάνω διάταξη ή πταίσμα του ενάγοντα³³.

II. Άρθρο 835: Χρήματα και τιμαλφή.

Για χρήματα, χρεόγραφα και τιμαλφή η ευθύνη του ξενοδόχου σύμφωνα με το προηγούμενο άρθρο, περιορίζεται στο ποσό των τριάντα χιλιάδων δραχμών για κάθε πελάτη, εκτός αν ο ξενοδόχος, γνωρίζοντας την ιδιότητα των πραγμάτων αυτών, ανέλαβε τη φύλαξη τους ή την αποποιήθηκε, καθώς και αν η ζημιά προήλθε από πταίσμα του ξενοδόχου ή της οικογενείας ή του προσωπικού του.³⁴

1. Γενικά.

Εξαιτίας της αυστηρής αντικειμενικής ευθύνης του ξενοδόχου σύμφωνα με το άρθρο 834 του ΑΚ ο νομοθέτης σε αυτό το άρθρο θέτει ένα περιορισμό σε αυτήν την ευθύνη ως ένα ποσό εφόσον βέβαια πρόκειται για αντικείμενα αξίας ή χρήματα.

Όσον αφορά τα χρήματα το άρθρο καλύπτει κάθε είδους, δηλαδή μπορεί να είναι ημεδαπά ή ξένα, μεταλλικά νομίσματα κάθε είδους.

³³ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ. 467

³⁴ Πούλιου Μαρία, On line αστικός κώδικας, Αναγνώστηκε 27 Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://pierialaw.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1014:-835---&catid=97:2009-04-26-10-11-29&Itemid=67

Τα χρεόγραφα μπορεί να είναι τίτλοι παραστατικοί αξίας κάθε είδους, ανώνυμοι σε διαταγή, μετοχές, ομόλογα ημεδαπής ή ξένης έκδοσης κ.λπ.³⁵

2. Περιορισμένη ευθύνη.

Πρόκειται για περιορισμό συγκεκριμένου ποσού ανά πελάτη και αυτό είναι πολύ σημαντικό ιδίως για την περίπτωση που το ίδιο αντικείμενο ανήκει σε περισσότερους πελάτες. Αν παραδείγματος χάριν ένα αντικείμενο ανήκει σε μια οικογένεια η αποζημίωση θα πολλαπλασιαστεί επί τον αριθμό των μελών της οικογένειας. Αν τα μέλη της οικογένειας είναι ανήλικα καθένα από αυτά θεωρείται πελάτης, ανεξάρτητα από την δικαιοπρακτική τους ικανότητα.

3. Απεριόριστη ευθύνη.

Η ευθύνη του ξενοδόχου αντιστοιχεί στην πραγματική αξία των παραπάνω πραγμάτων σε τρεις περιπτώσεις που αναφέρουμε αναλυτικά πιο κάτω, απαραίτητη προϋπόθεση όμως για την ευθύνη του ξενοδόχου είναι η γνώση του τελευταίου για την ιδιότητα των πραγμάτων. Δεν είναι αναγκαίο να γνωρίζει την πραγματική τους αξία, αρκεί να ξέρει ότι πρόκειται για χρήματα, τιμαφή και χρεόγραφα.³⁶

- ✓ Ο ξενοδόχος ανέλαβε τη φύλαξη τους.
- ✓ Ο ξενοδόχος αποποιήθηκε τη φύλαξη.
- ✓ Η ζημιά προήλθε από πταίσμα του ξενοδόχου ή της οικογένειας ή του προσωπικού του.

III. Άρθρο 836: Ζημιά που δεν γνωστοποιήθηκε.

Αν ο πελάτης έχοντας πληροφορηθεί τη ζημιά, βραδύνει αδικαιολόγητα να την αναγγείλει στον ξενοδόχο, επέρχεται απόσβεση της αξίωσης του για αποζημίωση,

³⁵ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ. 469

³⁶ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ. 470

εκτός αν είχε παραδώσει τα πράγματα στον ξενοδόχο, ή η ζημία οφείλεται σε πταίσμα του ξενοδόχου, της οικογένειας ή του προσωπικού του.³⁷

1. Γενικά.

Ο νομοθέτης με τη διάταξη του ανωτέρου άρθρου έχει ως σκοπό να προστατεύσει τον ξενοδόχο, από την αντικειμενική ευθύνη του άρθρου 834 Α.Κ., δίνοντας του το δικαίωμα να λάβει έγκαιρα γνώση της ζημιάς των πραγμάτων, ώστε να μπορεί να προλάβει τις ενδεχόμενες συνέπειες.³⁸

2. Προϋποθέσεις απόσβεσης της αξίωσης του πελάτη.

Για την απόσβεση της αξίωσης του πελάτη απαιτούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- ✓ Η γνώση του πελάτη της ζημιάς. Αρκεί η γνώση του πελάτη, δεν μας ενδιαφέρει ο τρόπος με τον οποίο έλαβε γνώση αν ήταν παρών ή αν έλαβε γνώση από κάποιον τρίτο.
- ✓ Αναγγελία στον ξενοδόχο. Πρόκειται για μονομερή δήλωση η οποία μπορεί να γίνει με οποιονδήποτε τρόπο, προφορικώς, εγγράφως κ.λπ. είτε στον ξενοδόχο, είτε σε νόμιμο αντιπρόσωπο του.
- ✓ Αδικαιολόγητη βραδύτητα στην αναγγελία. Για να έχουμε την εφαρμογή της παραπάνω διάταξης ο πελάτης θα πρέπει, εφόσον έχει λάβει γνώση της ζημιάς, να καθυστερήσει αδικαιολογήτως να ενημερώσει τον ξενοδόχο.

3. Αδρανοποίηση της απόσβεσης.

Η απόσβεση παύει να υφίσταται στις εξής περιπτώσεις:

- ✓ Αν έχει γίνει παράδοση των πραγμάτων στον ξενοδόχο ή αντιπρόσωπο του.
- ✓ Αν η ζημιά έχει γίνει από πταίσμα του ξενοδόχου, του προσωπικού ή της οικογένειας του.

³⁷Βιβλιοθήκη Νομοθεσίας Δημοσίων Δαπανών, 2010, Αναρτημένο 20 Σεπτεμβρίου 2010: <http://www.docman.gr/Documents/377.aspx>

³⁸Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 ο.π. σελ. 471

4. Δικονομικά.

Η αξίωση του πελάτη κατά του ξενοδόχου υπόκειται σε εικοσαετή παραγραφή. Αν προβάλει ο ξενοδόχος την ένσταση απόσβεσης της αξίωσης βαρύνεται εκείνος για την απόδειξη της γνώσης του πελάτη και την αδικαιολόγητη αναγγελία. Ο πελάτης από την πλευρά του τα πρέπει να αποδείξει ότι η απόσβεση είναι ανενεργή και ποιοι είναι οι λόγοι που την κατέστησαν ανενεργή.

IV. Άρθρο 837: Μονομερής γνωστοποίηση για τη μη ύπαρξη ευθύνης.

Κάθε μονομερής γνωστοποίηση του ξενοδόχου που αποκλείει ή περιορίζει την ευθύνη του είναι άκυρη.³⁹

1. Γενικά.

Σκοπός της ρύθμισης του υπόψη άρθρου είναι ακριβώς η διασφάλιση εφαρμογής αυτής της ειδικής ευθύνης του ξενοδόχου και η αντίστοιχη προστασία των συμφερόντων του πελάτη που αλλιώς θα ήταν υποχρεωμένος να ζητήσει κατάλυμα παρά την έλλειψη ασφάλειας των πραγμάτων του.

2. Γνωστοποίηση.

Δεν έχει σημασία ο τρόπος της γνωστοποίησης, αν δηλαδή είναι προφορική, γραπτή ή με πινακίδα σε χώρο που μπορεί να γίνει αντιληπτή από τους πελάτες.

³⁹ Ιστότοπος φυσικής αγωγής, Αστικός κώδικας: ενοχικό δίκαιο, http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-Astikos-kodikas-enoxiko-dikaio.htm

3. Αποδοχή γνωστοποίησης.

Μόνο η συναίνεση του πελάτη είναι ικανή να περιορίσει ή να αποκλείσει την ευθύνη του ξενοδόχου, δεδομένου ότι ο νόμος αναφέρεται σε μονομερή γνωστοποίηση.

Η αποδοχή του πελάτη πρέπει να είναι ρητή, να δηλωθεί ότι συμφωνεί με το περιεχόμενο της γνωστοποίησης, επομένως δεν αρκεί ότι ο πελάτης αφού έλαβε γνώση της ανακοίνωσης δεν αντέδρασε ή δεν έκανε καμία σχετική δήλωση. Επίσης δεν απαραίτητο να είναι γραπτή.⁴⁰

V. Άρθρο 838: Ενέχυρο στα εισκομισθέντα.

Ο ξενοδόχος έχει νόμιμο ενέχυρο στα πράγματα που έχει φέρει ο πελάτης στο ξενοδοχείο για τις απαιτήσεις του από τη διαμονή του πελάτη σ' αυτό και από τις συναφείς παροχές. Οι διατάξεις για το νόμιμο ενέχυρο του εκμισθωτή ακινήτου εφαρμόζονται αναλόγως.⁴¹

1. Γενικά.

Ως αντιστάθμισμα της αυξημένης ευθύνης των ξενοδόχων η διάταξη αυτή του Κώδικα προστατεύει τα δικά τους συμφέροντα απέναντι στους πελάτες.

Διασφαλίζει τις απαιτήσεις του ξενοδόχου που προέρχονται όχι μόνο από το κατάλυμα που προσφέρει, αλλά όπως αναφέρει ρητά και η διάταξη και από συναφείς υπηρεσίες οι οποίες όμως είναι συνδεδεμένες άμεσα με την παραμονή του στο ξενοδοχείο.

2. Προϋποθέσεις ενεχύρου.

Οι προϋποθέσεις για τη σύσταση του ενεχύρου είναι:

⁴⁰ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, ο.π. Σελ. 473

⁴¹ Πούλιου Μαρία, On line αστικός κώδικας.: Πρόσβαση: 21 Σεπτεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://pierialaw.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1014:-835---&catid=97:2009-04-26-10-11-29&Itemid=67

- ✓ Ύπαρξη απαίτησης του ξενοδόχου που προέρχεται από την παραμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο
- ✓ Εισκομισθέντα κινητά, από τον πελάτη στο ξενοδοχείο.

Το ενέχυρο του ξενοδόχου είναι πλασματικό ενέχυρο, δεν χρειάζεται η επίδοση του πράγματος στον δανειστή, ιδρύεται αυτοδικαίως από το νόμο χωρίς άλλη διατύπωση δικαιοπρακτική δήλωση βούλησης, ανεξάρτητα μάλιστα από τη βούληση του πελάτη.

3. Αντικείμενο ενεχύρου.

Αντίθετα με την ευθύνη του ξενοδόχου η οποία επεκτείνεται σε όλα ανεξαιρέτως τα πράγματα του πελάτη, ανεξάρτητα με το αν ανήκουν ή όχι στον τελευταίο, το ενέχυρο αποκτάται στα εισκομισθέντα από τον πελάτη στο ξενοδοχείο που ανήκουν σε αυτόν και μόνο.

4. Δικαίωμα παρακράτησης και εκποίησης.

Για δικαιώματα του ξενοδόχου παρακράτησης και εκποίησης των εισκομισθέντων ή παραδοθέντων σε αυτόν αντικειμένων δεν μπορούν να βρουν εφαρμογή και στους επιχειρηματίες της ΑΚ 839, γιατί αυτά αφορούν αποκλειστικά τους ξενοδόχους.⁴²

⁴² Βαθρακοκόλη Αντ. Βασίλη, 2006 «ερμηνεία νομολογία αστικού κώδικα», Ερνομακ, σελ. 499

Βιβλιογραφία κεφαλαίου:

Βαθρακοκοίλη Αντ. Βασίλη, 2006 «ερμηνεία νομολογία αστικού κώδικα», Ερνομακ.

Καράκωστας Κ. Ιωάννης, 2009 «Αστικός κώδικας» Νομική βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Πούλιου Μαρία, On line αστικός κώδικας, Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://pierialaw.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1014:-835---&catid=97:2009-04-26-10-11-29&Itemid=67

Βιβλιοθήκη Νομοθεσίας Δημοσίων Δαπανών,2010, Πρόσβαση: 20 Σεπτεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: <http://www.docman.gr/Documents/377.aspx>

Ιστότοπος φυσικής αγωγής, Αστικός κώδικας,2010: ενοχικό δίκαιο. Πρόσβαση: 21 Σεπτεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-Astikos-kodikas-enoxiko-dikaio.htm

Πούλιου Μαρία, 2010 On line αστικός κώδικας. Πρόσβαση: 21 Σεπτεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://pierialaw.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1014:-835---&catid=97:2009-04-26-10-11-29&Itemid=67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΤΙΜΑΛΦΩΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο αναφέρεται περιστατικό κατά το οποίο πελάτες ξενοδοχείου, έπεσαν θύματα κλοπής κατά τη διαμονή τους σε αυτό.

Αναφέρεται η διαδικασία επίσημης αναφοράς των πελατών στην επίσημη αρχή, το νομικό πλαίσιο το οποίο μελετήθηκε για το πόρισμα, το αποτέλεσμα της υπόθεσης και η σύσταση του συνηγόρου καταναλωτή για το περιστατικό⁴³.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, τηντην αναφορά των Γ . Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. Πρωτοκόλλου... Με το υπ' αριθμ. Πρωτόκολλο...διαβιβαστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εταιρεία Α η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από...έγγραφο, το οποίο έλαβε αριθμ. Πρωτοκόλλου...το Β εξέθεσε τις απόψεις του, για λογαριασμό της εταιρείας Α. Στην ως άνω απάντηση του Β προς το «Συνήγορο του Καταναλωτή», απεστάλη συνημμένα και η αναφορά του εν λόγω συμβάντος από το ξενοδοχείο προς την Ασφαλιστική Εταιρεία...προκειμένου να προβεί η τελευταία σε αποζημίωση των πελατών του ξενοδοχείου.

Επίσης με το υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου...έγγραφο απευθυνόμενο στο Αστυνομικό Τμήμα... ζητήθηκε από το Συνήγορο του Καταναλωτή η συνδρομή του για την παροχή πληροφοριών σχετικά με κλοπές που διενεργήθηκαν το τελευταίο διάστημα στο Β και είναι εγγεγραμμένες στο βιβλίο συμβάντων του ανωτέρω Αστυνομικού Τμήματος.

Με το από...έγγραφο το οποίο έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου..., το Αστυνομικό Τμήμα...παρείχε στο «Συνήγορο του Καταναλωτή» τις ζητούμενες πληροφορίες.

⁴³ Συνήγορος του καταναλωτή, Έγγραφο σύσταση πόρισμα, 2007. Πρόσβαση: 10 Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2007-10-09.%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%B7%20%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%82%20%CE%BE%CE%B5%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%BF.pdf>

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά τους οι **Γ** καταγγέλλουν ότι την... κατά τη διάρκεια ολιγοήμερης διαμονής τους στο **Β** την περίοδο του Πάσχα, έπεσαν θύματα κλοπής χρημάτων αλλά και διάφορων άλλων αντικειμένων από το δωμάτιο του ξενοδοχείου εν ώρα απουσίας τους. Ειδικότερα, στις..., μέσω ταξιδιωτικού πρακτορείου, πραγματοποιήθηκε κράτηση στο ως άνω ξενοδοχείο, για πέντε άτομα για τις ημερομηνίες από...έως...

Στις...μεταξύ των ωρών 14:00μ.μ. και 15:00μ.μ., οι καταγγέλλοντες αφού κλείδωσαν την κύρια είσοδο και τις τρεις μπαλκονόπορτες, έφυγαν από το δωμάτιο του ξενοδοχείου, προκειμένου να γευματίσουν στην καφετέρια της πισίνας του εν λόγω ξενοδοχείου. Όταν γύρισαν, βρήκανε την κύρια είσοδο κλειστή (και όχι κλειδωμένη όπως την είχαν αφήσει) και τη μεσαία μπαλκονόπορτα μισάνοιχτη. Αμέσως ανακάλυψαν ότι είχαν πέσει θύματα κλοπής χρημάτων και διάφορων άλλων αντικειμένων, που αναφέρονται αναλυτικά στο βιβλίο συμβάντων του Αστυνομικού Τμήματος...και καλέσανε τον υπεύθυνο του ξενοδοχείου για να τον ενημερώσουνε, ο οποίος κατά δήλωσή τους, τους αντιμετώπισε με κυνικότητα, αδιαφορία και αγένεια.

Εν συνεχεία, κλήθηκε η Αστυνομία και οι καταγγέλλοντες μεταβήκανε στο Αστυνομικό Τμήμα ..., προκειμένου να δηλώσουν την κλοπή και να υποβάλουν μήνυση κατ' αγνώστων. Έπειτα, μετέβη ο Αστυνομικός της σήμανσης στο ξενοδοχείο, προκειμένου να πάρει δακτυλικά αποτυπώματα, ο οποίος κατά δήλωση των καταγγελλόντων, τους ενημέρωσε ότι δεν πρόκειται για το πρώτο περιστατικό κλοπής χωρίς ίχνη παραβίασης στο εν λόγω ξενοδοχείο.

Στη συνέχεια, οι υπεύθυνοι του **Β** ήρθαν σε επαφή με την αρμόδια υπηρεσία αποζημιώσεων της...Ασφαλιστικής εταιρείας για τη διευθέτηση της υπόθεσης, στους οποίους, όπως αναφέρουν, επισήμαναν ότι οι καταγγέλλοντες δεν έκαναν χρήση της θυρίδας ασφαλείας (safe box).

Εν τέλει, οι καταγγέλλοντες αποζημιώθηκαν από την Ασφαλιστική εταιρεία η οποία έχει ασφαλίσει με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο...την εταιρεία **A** για τη λειτουργία του **B** αναφορικά με την αστική ευθύνη έναντι τρίτων. Έλαβαν το ποσό των εξακοσίων (600) Ευρώ από την...Ασφαλιστική και το ποσό των εκατόν πενήντα (150) Ευρώ από την εταιρεία **A**, ως εξόφληση απαίτησης βάσει απόδειξης της... Ασφαλιστικής που αντιστοιχεί σε απαλλαγή από την ευθύνη που βαρύνει την ασφαλισμένη εταιρεία **A**.

Όπως άλλωστε δήλωσαν οι καταγγέλλοντες εγγράφως και στην απόδειξη παραλαβής των ως άνω χρηματικών ποσών από την...Ασφαλιστική δεν έχουν κάποια περαιτέρω αξίωση αφενός έναντι της **A** και αφετέρου έναντι της εν λόγω Ασφαλιστικής Εταιρείας. Έλαβαν τη χρηματική αποζημίωση σε πλήρη και ολοσχερή εξόφληση κάθε περαιτέρω αξίωσης ή απαίτησης που να απορρέει από την κλοπή στις...κατά τη διάρκεια διαμονής τους στο ξενοδοχείο.

Επιπλέον, σε απάντηση του εγγράφου της Αρχής μας προς το Αστυνομικό Τμήμα...για παροχή πληροφοριών σχετικά με κλοπές που έχουν διενεργηθεί το τελευταίο διάστημα στο εν λόγω ξενοδοχείο, το Αστυνομικό Τμήμα μας ενημέρωσε ότι πέραν της κλοπής σε βάρος των καταγγελλόντων, έχει λάβει χώρα και άλλη μια κλοπή, για την οποία η υπηρεσία τους σχημάτισε δικογραφία και την απέστειλε στον κ. Εισαγγελέα Πλ/κων...

Κατά τη μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και για την έκδοση της παρούσας σύστασης-πορίσματος, λήφθηκαν κυρίως υπόψη τα κατωτέρω στοιχεία:

1. Το άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου « ο *Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών*».
2. Η με αρ. πρωτοκόλλου αναφορά των **Γ** προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή με αίτημα τη χρηματική αποζημίωσή τους για την κλοπή χρημάτων και διαφόρων άλλων αντικειμένων από το δωμάτιο του **B** , όπου και διέμεναν.
3. Η με αριθμό πρωτοκόλλου...επιστολή του Αστυνομικού Τμήματος..., από το αρχείο του οποίου προκύπτει ότι στο **B** από την 1-1-2006 έως και σήμερα, πλην της κλοπής εις βάρος των **Γ** , έχει λάβει χώρα και άλλη μία κλοπή για την οποία η εν λόγω υπηρεσία σχημάτισε δικογραφία την οποία απέστειλε στον κ. Εισαγγελέα Πλημ/κων...με την υπ'αριθ...από ...υποβλητική αναφορά

4. Η από(αρ. πρωτ....)επιστολή του **B** προς το Συνήγορο του Καταναλωτή, με την επισυναπτόμενη σε αυτή αναφορά του συγκεκριμένου συμβάντος από μέρους του ξενοδοχείου προς την...Ασφαλιστική.

ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη συνάπτεται σύμβαση, ρητή ή σιωπηρή που συνάγεται από τις συντρέχουσες περιστάσεις και τη συμπεριφορά του ξενοδόχου. Βασικό νομοθέτημα για τη θεμελίωση της ευθύνης των ξενοδόχων είναι ο Αστικός Κώδικας.

Σύμφωνα με τη διάταξη 834 ΑΚ, ο ξενοδόχος ευθύνεται για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των πραγμάτων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο (εισκομισθέντων), εκτός αν η ζημιά οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη, συνοδό ή υπηρέτη του ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανωτέρα βία.

Η πλήρης ευθύνη του ξενοδόχου περιορίζεται με τη διάταξη του άρθρου 835 ΑΚ, σύμφωνα με την οποία, για **χρήματα, χρεόγραφα** και **τιμαλφή** η ευθύνη του ξενοδόχου σύμφωνα με το προηγούμενο άρθρο περιορίζεται στο ποσό των «ογδόντα οκτώ ευρώ» για κάθε πελάτη, εκτός αν ο ξενοδόχος, γνωρίζοντας την ιδιότητα των πραγμάτων αυτών, ανέλαβε τη φύλαξή τους ή την αποποιοήθηκε, καθώς και αν η ζημιά προήλθε από πταίσμα του ξενοδόχου ή της οικογένεια ή του προσωπικού του.

Σύμφωνα δε με την ειδική ξενοδοχειακή νομοθεσία και πιο συγκεκριμένα με το άρθρο 20 του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών, ο οποίος θεσπίστηκε με την υπ'αρ. 503007/29.01.1976 απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. και κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν. 1652/86 «Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη 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...»

ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Οι συναλλακτικές υποχρεώσεις των παρεχόντων τουριστικές υπηρεσίες πηγάζουν από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα από συνταγματικές, ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, που αναφέρονται άμεσα ή έμμεσα στο επάγγελμα του παρέχοντος υπηρεσίες (π.χ. 834 ΑΚ επ.), από τις ειδικές διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 1652/30.10.1986, όσο και από τις γενικές ρήτρες του δικαίου (281 και 288 ΑΚ)⁴⁴.

Είναι προφανές ότι η ευθύνη του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες εγκυμονεί κινδύνους για το πρόσωπο και την περιουσία των καταναλωτών και συνεπώς είναι απαραίτητη η καθιέρωση συναλλακτικών υποχρεώσεων και η αποτελεσματική ικανοποίηση των θιγόντων στην περίπτωση που οι κίνδυνοι επέλθουν. Η μη τήρηση των αρχών που μετουσιώνονται στις συναλλακτικές υποχρεώσεις πρόνοιας χάριν της προστασίας της περιουσιακής ακεραιότητας των προσώπων συνιστά παράλειψη οφειλόμενης ενέργειας, συνεπάγεται επίσης θετική παράβαση υποχρέωσης. Οι συναλλακτικές υποχρεώσεις του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες προσδιορίζουν τη συμπεριφορά, την οποία οφείλει να επιδείξει ο μέσος τυπικός εκπρόσωπος του κύκλου ή του επαγγέλματος.

Η ευθύνη των ξενοδόχων είναι εξωδικαιοπρακτική και αντικειμενική, δηλαδή ανεξάρτητη από πταίσμα των ίδιων ή των προσώπων που απασχολούν. Πηγάζει από το νόμο, δεν απαιτείται κάποιος ιδιαίτερος συμβατικός δεσμός μεταξύ πελάτη και ξενοδόχου και ελάχιστο απαιτούμενο είναι το βιοτικό γεγονός της σχέσης ξενοδόχου και πελάτη και η εισκόμιση πραγμάτων, η οποία είναι υλική πράξη. (Ι.Κ. Καράκωστας, ο.π., σελ. 329). Ο δικαιολογητικός λόγος της ευθύνης του ξενοδόχου είναι το γεγονός της ένταξης των πραγμάτων του πελάτη υπό την επιρροή, τον έλεγχο, την εξουσία και το οικονομικό όφελος του επιχειρηματία ξενοδόχου. Γι' αυτό ακριβώς θεωρείται ορθό και δίκαιο και είναι σύμφωνη με τη φύση του πράγματος, η επιβάρυνση του ξενοδόχου με τους κινδύνους βλάβης, καταστροφής ή απώλειας των πραγμάτων που συνδέονται με την επιχείρησή του.⁴⁵

⁴⁴ Καράκωστας Ι.Κ. 2004, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη. Αθήνα Σελ. 319

⁴⁵ Βαθρακοκόλη, Β. Α. 2006, «Ερμηνεία νομολογία αστικού κώδικα», Ερνομακ, Αθήνα. Σελ. 486

Για την κατάφαση της ευθύνης των ξενοδόχων κατά τον Αστικό Κώδικα προαπαιτείται η ιδιότητα του ξενοδόχου, όπως ορίζεται στις διατάξεις της ξενοδοχειακής νομοθεσίας, το πρόσωπο του πελάτη και η εισκόμιση των πραγμάτων.

Ο ξενοδόχος οφείλει εκ του νόμου ιδιαίτερη επιμέλεια, γεγονός που προκύπτει από την ερμηνεία της λέξης «κάθε» βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση (834 ΑΚ), δηλαδή ανεξάρτητα από το πώς και από ποιόν προξενήθηκε⁴⁶ και δεν απαιτείται πταίσμα του ξενοδόχου ή του προστηθέντος.

Η ζημία που αναφέρεται στο 834 ΑΚ καλύπτει ακόμα και την κλοπή του πράγματος όχι μόνο από τον ξενοδόχο ή κάποιον εργαζόμενο στην επιχείρηση, αλλά και από κάποιο τρίτο πρόσωπο, τελείως ξένο. (Αντωνία Ευθυμιάτου-Πουλάκου, ο.π., σελ. 82). Ο δε περιορισμός της ευθύνης των ξενοδόχων που πηγάζει από το 835 ΑΚ είναι αναγκαίος γιατί δεν είναι ορθό οι ξενοδόχοι έναντι του ελάχιστου ποσού που λαμβάνουν από τον πελάτη τους για τη διαμονή στο ξενοδοχείο τους, να υποχρεώνονται να καταβάλουν σ' αυτούς μεγάλα ποσά για την απώλεια των απαριθμούμενων στη διάταξη πραγμάτων, δηλαδή χρημάτων, χρεογράφων ή τιμαλφών.

Ειδικότερη νομοθεσία ρυθμίζουσα τις σχέσεις μεταξύ ξενοδόχων και πελατών αποτελεί το άρθρο 20 του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών, ο οποίος θεσπίστηκε με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. και κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν. 1652/86 σύμφωνα με το οποίο, ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη 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. Εν προκειμένω, οι καταγγέλλοντες, όπως προκύπτει από τα στοιχεία της αναφοράς, δεν το έπραξαν, δηλαδή δεν παρέδωσαν στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη του ξενοδοχείου χρήματα ή πολύτιμα αντικείμενα.

Στην υπό κρίση υπόθεση, οι άγνωστοι δράστες εκμεταλλευόμενοι την προσωρινή απουσία των καταγγελλόντων, εισήλθαν στο δωμάτιο του ξενοδοχείου και αφήρεσαν συνολικά και από τους δύο καταγγέλλοντες το χρηματικό ποσό των πεντακοσίων

⁴⁶ Αντωνία Ευθυμιάτου- Πουλάκου, Τουριστικό Δίκαιο, γ' έκδοση 2005, Σάκκουλα Αντ. σελ. 83

πενήντα (550) Ευρώ, τέσσερις κάρτες ανάληψης μετρητών από διάφορες Τράπεζες, δύο πιστωτικές κάρτες, τις υπηρεσιακές ταυτότητες των καταγγελλόντων, άδεια οδήγησης, άδεια χειρισμού ταχυπλόου, δύο Δ.Α.Τ. και δύο πορτοφόλια αξίας εξακοσίων (600) Ευρώ. Από τη στιγμή που οι καταγγέλλοντες εισήλθαν στο ξενοδοχείο ως πελάτες, φέρνοντας μαζί και τα πράγματά τους (εισκομισθέντα), αυτομάτως αυτά τίθενται στη σφαίρα επιρροής του ξενοδόχου, στον οποίο τα εμπιστεύονται και επομένως έχουν την απαίτηση να τηρούνται κάποιες προϋποθέσεις ασφαλείας. Στην ουσία πρόκειται για έναν επιχειρηματικό κίνδυνο που αναλαμβάνει ο ξενοδόχος, στον οποίο εν λευκώ ουσιαστικά εμπιστεύονται οι πελάτες τα πράγματα που έχουν μαζί τους. Εν προκειμένω, οι καταγγέλλοντες έλαβαν αποζημίωση. Έλαβαν το ποσό των εξακοσίων (600) Ευρώ από την...Ασφαλιστική και το ποσό των εκατόν πενήντα (150) Ευρώ από την Α ως εξόφληση απαίτησης βάσει απόδειξης της...Ασφαλιστικής, που αντιστοιχεί σε απαλλαγή για ευθύνη που βαρύνει την ασφαλισμένη **A**. Επομένως, δεν έχουν κάποια περαιτέρω αξίωση.

Σε κάθε περίπτωση η αποζημίωση καλύπτει μόνο την πραγματική αξία των πραγμάτων και όχι τις παρεπόμενες ζημιές. Πολύ συχνές, όμως, είναι οι περιπτώσεις κατά τις οποίες παρά την ύπαρξη των γνωστών θυρίδων ασφαλείας (γνωστά ως safe box), που χρησιμεύουν για τη φύλαξη χρημάτων και πολύτιμων αντικειμένων, οι πελάτες του ξενοδοχείου κατά την κοινή πρακτική και κυρίως όταν πρόκειται για προσωπικά τους αντικείμενα τρέχουσας χρήσης ή ακόμα και χρήματα για τα λειτουργικά τους έξοδα, για λόγους ευχρηστίας και λειτουργικότητας, παραλείπουν να τα τοποθετούν στις θυρίδες ασφαλείας, ή να τα παραδίδουν στον ξενοδόχο παρόλο που οφείλουν εκ του νόμου να το πράξουν για δική τους διασφάλιση, θεωρώντας ότι τηρούνται κάποιες προϋποθέσεις ασφαλείας στο ξενοδοχείο. Άλλωστε, παράλληλα με την ευθύνη των ξενοδόχων που πηγάζει εκ του νόμου, αποτελεί τόσο ηθική όσο και δεοντολογική υποχρέωσή τους να παρέχουν στους πελάτες τους κατά τη διαμονή τους στο ξενοδοχείο, ένα περιβάλλον ασφαλές και σίγουρο. Τα ξενοδοχεία οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα προστατευτικά μέτρα, προκειμένου να αποφεύγονται περιστατικά κλοπών και να δημιουργείται στους πελάτες μια αίσθηση ασφάλειας και σιγουριάς.

Επίσης, σημαντικό είναι να επισημανθεί ότι στην υπό κρίση περίπτωση, δεδομένου του ότι δε βρέθηκαν ίχνη παραβίασης στο δωμάτιο του ξενοδοχείου, υπάρχει πιθανότητα να αφαιρέθηκε σε ανύποπτη στιγμή το κλειδί του δωματίου από την υποδοχή (reception) του ξενοδοχείου. Στο σημείο αυτό θα μπορούσε να προκύψει ευθύνη των υπαλλήλων του ξενοδοχείου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 922

και 914 ΑΚ. Πιθανώς το προσωπικό του ξενοδοχείου να μην έλαβε τα αναγκαία μέτρα για την ασφαλή και επιμελή φύλαξη των κλειδιών των δωματίων που διατηρεί το ξενοδοχείο στο χώρο της υποδοχής, δεδομένου, μάλιστα, ότι και κατά το παρελθόν είχε σημειωθεί παρόμοιο περιστατικό κλοπής. Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου έχουν υποχρέωση, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης, να επιβλέπουν και να επιτηρούν διαρκώς το χώρο της υποδοχής (208/1990 ΠΠΡ ΚΕΡΚ). Σύμφωνα άλλωστε και με το άρθρο 835 ΑΚ καθορίζεται απεριόριστη ευθύνη του ξενοδόχου, όταν η ζημία προξενήθηκε από ππαίσμα του ξενοδόχου ή μέλους της οικογένειας ή του προσωπικού του.

Στην έννοια του ππαίσματος, δεδομένου ότι ο νόμος δεν κάνει διάκριση, συμπεριλαμβάνεται τόσο ο δόλος όσο και η αμέλεια είτε βαριά είτε ελαφριά⁴⁷. Ακόμα και στην περίπτωση που η ζημία οφείλεται σε απροσεξία ή ανικανότητα του προσώπου που την προξενεί, ο ξενοδόχος ευθύνεται γι' αυτή απεριόριστα⁴⁸.

Επιπροσθέτως, λαμβάνοντας υπόψη:

1. Την αυξημένη τουριστική κίνηση που παρουσιάζει όλο το χρόνο η ευρύτερη περιοχή...
2. Το μη μεμονωμένο περιστατικό κλοπής στο εν λόγω ξενοδοχείο.
3. Το γεγονός ότι δε βρέθηκαν ίχνη παραβίασης στο δωμάτιο του ξενοδοχείου των καταγγελλόντων, που θα μπορούσε να αποτελεί ένδειξη συμμετοχής από κάποιον που είχε πρόσβαση στο χώρο της υποδοχής.
4. Ότι πρόκειται για ξενοδοχείο πέντε αστέρων και ότι γενικότερα η τουριστική βιομηχανία συνιστά έναν από τους σημαντικότερους τομείς της ελληνικής οικονομίας και σημαντική πηγή πλουτισμού τόσο για την εθνική οικονομία όσο και για τους μεμονωμένους επιχειρηματίες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι πρέπει να απευθύνει σύσταση τόσο προς την **A** όσο και προς το **B**.

ΣΥΣΤΑΣΗ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναγνωρίζει μεν την καλή διάθεση που επέδειξε η **A** και το **B** με την καταβολή αποζημιώσεως προς τους καταγγέλλοντες.

⁴⁷ Γεωργιάδης-Σταθόπουλος 1998. Αστικός Κώδικας, Κατ' άρθρο Ερμηνεία, Τόμος IV-Ειδικό Ενοχικό, Σάκκουλας, Σελ.330

⁴⁸ Αντωνία Ευθυμιάτου- Πουλάκου 2005, Τουριστικό Δίκαιο, Σάκκουλα Αντ. Σελ. 87

Απευθύνει δε σύσταση κατόπιν όλων των ανωτέρω, αλλά και στα πλαίσια της τήρησης της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, προς την Α και το Β, δεδομένων των κρουσμάτων κλοπών που έχουν παρουσιαστεί, προκειμένου:

- ✓ Να λαμβάνουν εφεξής με μεγαλύτερη αυστηρότητα όλα τα απαραίτητα και ενδεδειγμένα προστατευτικά μέτρα, προκειμένου να μην παρουσιαστούν στο μέλλον αντίστοιχα περιστατικά κλοπών και να διαφυλαχθεί αλώβητη η φήμη του ξενοδοχείου.
- ✓ Να προσπαθήσουν να αποκλείσουν στο μέτρο του δυνατού κάθε πιθανότητα η παραβίαση να προκλήθηκε από το προσωπικό του ξενοδοχείου, δεδομένης και της δήλωσης των υπευθύνων του ξενοδοχείου ότι στο δωμάτιο των καταγγελλόντων δεν υπήρχαν ίχνη παραβίασης
- ✓ Οι υπεύθυνοι του ξενοδοχείου να επισημαίνουν και να παροτρύνουν τους πελάτες του ξενοδοχείου να κάνουν χρήση των θυρίδων ασφαλείας για την ασφάλιση των χρημάτων και των πολύτιμων αντικειμένων τους, είτε να τα παραδίδουν στον ξενοδόχο ή το Διευθυντή του ξενοδοχείου.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

...

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή

...

Βιβλιογραφία κεφαλαίου:

Γεωργιάδης-Σταθόπουλος 1998. Αστικός Κώδικας, Κατ' άρθρο Ερμηνεία, Τόμος IV-Ειδικό Ενοχικό, Σάκκουλα

Ευθυμιάτου- Πουλάκου Α. 2005, Τουριστικό Δίκαιο, γ' έκδοση Σάκκουλα Αντ.

Καράκωστας Ι.Κ. 2004, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη Αθήνα.

Συνήγορος του καταναλωτή, Έγγραφο σύσταση πόρισμα, 2007. Πρόσβαση: 10 Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2007-10-09.%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%B7%20%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%82%20%CE%BE%CE%B5%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%BF.pdf>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΑΛΛΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΡΑΤΩΝ

I. Από την Ελβετική νομοθεσία.⁴⁹

1. **Άρθρο 487:** Ξενοδοχειακή παρακαταθήκη, Ευθύνη των ξενοδόχων. Προϋποθέσεις και έκταση.

Οι πανδοχείς και οι ξενοδόχοι ευθύνονται για κάθε φθορά, καταστροφή ή αφαίρεση των εισκομισθέντων αντικειμένων από τους ταξιδιώτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο τους, εκτός και αν αποδείξουν ότι η βλάβη οφείλεται στον ίδιο τον ταξιδιώτη, σε άτομα που τον επισκέφθηκαν, τον συνοδεύον ή είναι στην υπηρεσία του, ή εάν η βλάβη είναι αποτέλεσμα ενός γεγονότος ανωτέρας βίας ή οφείλεται στην φύση του αντικειμένου.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη για τα εισκομισθέντα αντικείμενα περιορίζεται στο ποσό των 1.000 φράγκων για κάθε ταξιδιώτη, εάν κανένα σφάλμα δεν είναι δυνατόν να καταλογισθεί στον ξενοδόχο ή στο προσωπικό του.

2. **Άρθρο 488:** Αντικείμενα αξίας.

Σε περίπτωση που αντικείμενα αξίας, αξιόλογα χρηματικά ποσά ή αξιόγραφα, δεν έχουν παραδοθεί στον ξενοδόχο, ο τελευταίος ευθύνεται μόνο για πταίσμα δικό του ή του προσωπικού του.

Εάν έλαβαν ή αρνήθηκαν την παρακαταθήκη, ευθύνεται χωρίς περιορισμό της ευθύνης του.

⁴⁹ Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλας Αθήνα Σελ. 196

Εάν πρόκειται για αντικείμενα ή αξίες τα οποία ο ταξιδιώτης θα έπρεπε να έχει την δυνατότητα να διατηρήσει κοντά του, ο ξενοδόχος ευθύνεται για αυτά όπως και για τα άλλα αντικείμενα του ταξιδιώτη.

3. Άρθρο 489 : Λήξη της ευθύνης.

Επέρχεται απόσβεση των δικαιωμάτων του ταξιδιώτη, εάν ο τελευταίος δεν ενημερώσει τον ξενοδόχο για την υφιστάμενη βλάβη, αμέσως μόλις την ανακαλύψει.

Ο ξενοδόχος δεν δύναται να αποποιηθεί την ευθύνη του δηλώνοντας, με αναρτημένες εντός της εγκαταστάσεως του ειδοποιήσεις, ότι προτίθεται να αποκλείσει την ευθύνη ή να εξαρτήσει αυτήν από προϋποθέσεις που δεν έχουν καθορισθεί από το νόμο.

4. Άρθρο 491 : Δικαίωμα επισχέσεως.

Οι πανδοχείς και οι ξενοδόχοι έχουν επί των αντικειμένων που έχουν εισκομιστεί ή εναποτεθεί σε αυτούς, δικαίωμα επισχέσεως ως εγγύηση των οφειλών ξένισης και φύλαξης.

Οι κανόνες που αφορούν το δικαίωμα επισχέσεως του εκμισθωτή, εφαρμόζονται αναλογικά.

II. Από την Ιταλική νομοθεσία⁵⁰

1. Άρθρο 1783 : Ευθύνη για τα εισκομισθέντα αντικείμενα στο ξενοδοχείο.

Οι πανδοχείς ευθύνονται για κάθε φθορά, καταστροφή ή αφαίρεση των αντικειμένων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο. Ως εισκομισθέντα αντικείμενα νοούνται:

⁵⁰ Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, ο.π. Σελ. 198

- ✓ Τα αντικείμενα που ανευρίσκονται κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πελάτης διαμένει στο κατάλυμα.
- ✓ Τα αντικείμενα των οποίων ο πανδοχέας ανέλαβε τη φύλαξη, εκτός του χώρου του ξενοδοχείου, κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πελάτης διαμένει στο κατάλυμα.
- ✓ Τα αντικείμενα των οποίων ανέλαβε τη φύλαξη ο πανδοχέας, τα οποία βρίσκονται μέσα στο πανδοχείο είτε έξω από αυτό, κατά τη διάρκεια ενός εύλογου χρονικού διαστήματος, που προηγείται ή έπεται αυτού κατά το οποίο ο πελάτης καταλύει στο πανδοχείο. Η ευθύνη στα πλαίσια του παρόντος άρθρου, περιορίζεται στην αξία που αποσβέστηκε λόγω της φθοράς, της καταστροφής ή της υπεξαίρεσης, έως το ισάξιο ποσό του εκατονταπλάσιου της τιμής της ημερήσιας μίσθωσης.

2. Άρθρο 1874 : Ευθύνη για τα αντικείμενα που παραδίδονται για φύλαξη και υποχρεώσεις του πανδοχέα.

Η ευθύνη του πανδοχέα είναι απεριόριστη όταν:

- ✓ Τα αντικείμενα έχουν παραδοθεί σε αυτόν για φύλαξη.
- ✓ Όταν έχει αρνηθεί να λάβει προς φύλαξη αντικείμενα τα οποία έχει υποχρέωση να δεχθεί. Ο πανδοχέας έχει υποχρέωση να δεχθεί προς φύλαξη αξιόγραφα, μετρητά και τιμαφή, Δύναται να αρνηθεί τη φύλαξη επικίνδυνων αντικειμένων ή αντικειμένων τα οποία έχουν υπερβολικής αξία ή είναι ογκώδη. Ο πανδοχέας δύναται να απαιτήσει να περιέχεται το παραδοτέο αντικείμενο σε περιτύλιγμα.

3. Άρθρο 1785 : Περιορισμός της ευθύνης.

Ο πανδοχέας δεν ευθύνεται στην περίπτωση που η φθορά ή η καταστροφή ή η αφαίρεση οφείλονται σε:

1. Στον πελάτη ή σε άτομα που βρίσκονται στην υπηρεσία του ή στα πρόσωπα που τον επισκέπτονται ή τον συνοδεύουν.
2. Σε ανωτέρα βία.
3. Στην φύση του πράγματος.

4. Άρθρο 1785β : Ευθύνη από πταίσμα του ξενοδόχου .

Ο ξενοδόχος ευθύνεται, χωρίς να είναι δυνατή η επίκληση των περιορισμών που προβλέπονται, όταν η φθορά ή καταστροφή ή η αφαίρεση των αντικειμένων που έφερε ο πελάτης στο ξενοδοχείο οφείλεται σε πταίσμα δικό του, ή της οικογενείας του ή των βοηθητικών προσώπων αυτού.

5. Άρθρο 1785γ : Υποχρέωση καταγγελίας της ζημιάς.

Εκτός από την περίπτωση που προβλέπεται στο άρθρο 1785β, ο πελάτης δεν δύναται να επικαλεστεί τις προηγούμενες διατάξεις, στην περίπτωση που αφού ανακάλυψε τη φθορά, ή καταστροφή ή η αφαίρεση των αντικειμένων του, κατήγγειλε το γεγονός με αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

I.Από την Γερμανική νομοθεσία.

1. Άρθρο 701: Ευθύνη του ξενοδόχου.⁵¹

Ξενοδόχος που αναλαμβάνει επαγγελματικά τη φιλοξενία ξένων υποχρεούται σε αποκατάσταση της ζημιάς που προκαλείται από την απώλεια, την καταστροφή ή τη

⁵¹ Tonner 1997, Muenchener Komm. Zum BGB

βλάβη πραγμάτων τα οποία προσκόμισε ο ξένος που έχει γίνει αποδεκτός της επιχείρησης.

Ως εισκομισθέντα θεωρούνται:

- ✓ Τα πράγματα τα οποία κατά το χρόνο διαμονής του ξένου, μεταφέρθηκαν στο ξενοδοχείο ή σε τόπο που υποδείχτηκε από τον ξενοδόχο, ή τους ανθρώπους του ή έχει ορισθεί γενικά προς το σκοπό αυτό από τον ξενοδόχο εκτός του ξενοδοχείου ή αλλιώς αναλήφθηκαν προς φύλαξη εκτός του ξενοδοχείου.
- ✓ Πράγματα τα οποία αναλήφθηκαν προς φύλαξη από τον ξενοδόχο ή από τους ανθρώπους του, εντός μιας εύλογης προθεσμίας πριν ή μετά το χρόνο κατά τον οποίο ο ξένος έγινε δεκτός προς φιλοξενία.

Σε περίπτωση υπόδειξης ή ανάληψης της φύλαξης από ανθρώπους του ξενοδόχου τα παραπάνω ισχύουν μόνο αν αυτοί είχαν διορισθεί ή κατά τις περιστάσεις εφαινότο ότι είχαν ορισθεί για αυτόν το σκοπό.

Η υποχρέωση προς αποζημίωση δεν υφίσταται, αν η απώλεια, ή η καταστροφή ή η βλάβη προκλήθηκαν από τον ξένο, έναν συνοδό του, ή από πρόσωπο που απασχολεί ή από τις ιδιότητες του πράγματος ή από ανωτέρα βία.

Η υποχρέωση αποζημίωσης δεν επεκτείνεται σε αυτοκίνητα, σε πράγματα που έχουν εγκαταλειφθεί σε αυτοκίνητο ή σε ζώα.

2. Άρθρο 702: Περιορισμός της ευθύνης – περιορισμός της αξίας.⁵²

Ο ξενοδόχος ευθύνεται κατά το άρθρο 701 μόνο μέχρι ενός ποσού που αντιστοιχεί στο εκατονταπλάσιο της τιμής φιλοξενίας μιας ημέρας, όχι λιγότερο όμως από 600€ και όχι περισσότερα από 3500€. Για χρήματα, αξιόγραφα και τιμαλφή αντί για 3500€ ισχύουν 800€.

Η ευθύνη του ξενοδόχου είναι απεριόριστη όταν:

⁵² Eckert Joern 2001, Staudinger Komm. Zum BGB II Buch

- ✓ Αν η απώλεια, καταστροφή ή βλάβη προκλήθηκε από τον ίδιο ή από τους ανθρώπους του
- ✓ Αν πρόκειται για εισκομισθέντα πράγματα που ανέλαβε προς φύλαξη ή αρνήθηκε να τα αναλάβει προς φύλαξη.

Ο ξενοδόχος υποχρεούται να αναλαμβάνει προς φύλαξη, χρήματα, αξιόγραφα, τιμαλφή και άλλα πράγματα αξίας, εκτός αν λαμβανομένου υπόψη του μεγέθους και του περιβάλλοντος του ξενοδοχείου είναι υπερβολικής αξίας ή έκτασης ή είναι επικίνδυνα. Μπορεί να απαιτήσει όπως τα πράγματα αυτά παραδοθούν σε κλειδωμένα ή σφραγισμένα κιβώτια.

3. Άρθρο 702 Α: Απαλλαγή από την ευθύνη.⁵³

Η ευθύνη του ξενοδόχου μπορεί να αποκλεισθεί εκ των προτέρων μόνο όταν υπερβαίνει το κατά το άρθρο 702 παρ.1 μέγιστο ποσό. Αυτή ωστόσο δεν μπορεί να αποκλεισθεί σε περίπτωση που η απώλεια, η καταστροφή ή βλάβη προκλήθηκε από τον ξενοδόχο ή από τους ανθρώπους του συνέπεια δόλου ή βαριάς αμέλειας ή όταν πρόκειται για πράγματα των οποίων την ανάληψη προς φύλαξη αρνήθηκε ο ξενοδόχος κατά παράβαση του άρθρου 702 παρ.3.

Η απαλλαγή είναι ενεργή μόνον αν η δήλωση του φιλοξενούμενου έχει χορηγηθεί εγγράφως και δεν περιέχει άλλους όρους.

4. Άρθρο 703: Απόσβεση της αξίωσης προς αποζημίωση.⁵⁴

Η αξίωση του φιλοξενούμενου κατά τις διατάξεις των άρθρων 701, 702 αποσβήνεται αν δεν αναγγείλει την απώλεια, καταστροφή ή βλάβη στον ξενοδόχο αφού λάβει γνώση αυτής. Τούτο δεν ισχύει, αν τα πράγματα αναλήφθηκαν από τον ξενοδόχο ή αν ο ίδιος ή το προσωπικό του είναι υπαίτιοι της απώλειας, καταστροφής ή βλάβης.

⁵³ Muehl 1980, Soegel Komm. ZumBGB Bd3

⁵⁴ Sprau H. 2001, Palandt Komm. ZumBGB

5. Άρθρο 704: Ενέχυρο του ξενοδόχου.⁵⁵

Ο ξενοδόχος για τις απαιτήσεις του από τη μίσθωση και από άλλες παροχές προς ικανοποίηση αναγκών του φιλοξενούμενου, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών, έχει δικαίωμα ενέχυρου στα εισκομισθέντα πράγματα του φιλοξενούμενου. Οι διατάξεις για το ενέχυρο του εκμισθωτή των άρθρων 562 παρ 1 εφαρμόζονται αναλογικά.

⁵⁵ Seiler H.2001, Erhmann Komm. Zum BGB Bd3

Βιβλιογραφία κεφαλαίου:

Ψυχομάνης Σπύρος Δ. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλας Αθήνα.

Tonner 1997, Muenchener Komm. Zum BGB

Eckert Joern 2001, Staudinger Komm. Zum BGB II Buch

Muehl 1980, Soegel Komm. Zum BGB Bd3

Sprau H. 2001, Palandt Komm. Zum BGB

Seiler H. 2001, Erhmann Komm. Zum BGB Bd3

Συμπεράσματα

Μετά από μία και μόνο αναζήτηση που θα κάνει κάποιος στα θέματα της «ξενοδοχειακής» νομοθεσίας, θα συμπεράνει γρήγορα ότι οι νομοθέτες δεν έχουν αναλύσει ιδιαίτερα αυτό το κρίσιμο κομμάτι της τουριστικής νομοθεσίας.

Ενώ από τη μία πλευρά, υπάρχουν πολλοί και ξεκάθαροι νόμοι που διέπουν τις σχέσεις ξενοδόχων και τουριστικών γραφείων και οι οποίοι προστατεύουν τα συμφέροντα και των δύο, από την άλλη πλευρά ο κανονισμός που διέπει τις σχέσεις ξενοδόχων και μεμονωμένων πελατών (ο οποίος είναι και ο μόνος που γνωρίζουν τα περισσότερα στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων), καλύπτει μόνο κάποια βασικά ζητήματα ευθύνης και υποχρεώσεων αλλά και αρκείται στην αναφορά πιθανόν προβλημάτων και όχι στη διαδικασία επίλυσης τους. Στις περιπτώσεις που αναφέρεται η διαδικασία επίλυσης διαφορών, η γραφειοκρατία βραδύνει τόσο την επίλυση που οι εμπλεκόμενοι προτιμούν να επιλύσουν με κάποια πρωτοβουλία τη διαφορά.

Ένα δεύτερο συμπέρασμα που μπορεί κάποιος να βγάλει, είναι ότι η ισχύουσα «ξενοδοχειακή» νομοθεσία, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί πλέον «ξεπερασμένη». Για παράδειγμα, οι σχέσεις ξενοδόχων και πελατών ορίζονται από το άρθρο 8Ν.1652/86, το οποίο αναφέρει ότι ο ξενοδόχος φέρει ευθύνη, αλλά πουθενά δεν αναφέρει το ύψος της αποζημίωσης, έστω και αναλογικά.. Άλλο παράδειγμα που αποδεικνύει την ανεπάρκεια του κανονισμού, είναι το άρθρο 16, περί ανώτατων και κατώτατων τιμών, στο οποίο δεν αναλύεται το πώς προκύπτουν αυτές, έτσι ώστε να αποφευχθούν περιπτώσεις αισχροκέρδειας.. Ακόμα, μπορούμε να δούμε ότι πουθενά στον εν λόγω κανονισμό, δεν γίνεται αναφορά για το πώς επηρεάζει την ευθύνη του ξενοδόχου, η ύπαρξη ατομικής θυρίδας ασφαλείας σε κάθε δωμάτιο.

Τέλος, όπως αναφέρθηκε ήδη, σκοπός της προκείμενης διπλωματικής εργασίας, είναι να γίνει συλλογή και ανάλυση των σημαντικότερων νόμων που διέπουν τη «ξενοδοχειακή» νομοθεσία, που υπάρχουν διάσπαρτοι στην ελληνική νομοθεσία, καθώς έχει παρατηρηθεί ότι ακόμα και υψηλόβαθμα στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, δεν γνωρίζουν εις βάθος τους κανονισμούς που θα βοηθούσαν στην καθημερινή λειτουργία ενός ξενοδοχείου.

Συμπεραίνεται λοιπόν η κρισιμότητα της προσπάθειας συγκέντρωσης και ανάλυσης του νομοθετικού πλαισίου που αφορά την καθημερινή λειτουργία ενός ξενοδοχείου, με σκοπό την ευκολότερη και ορθότερη αντιμετώπιση συχνών προβλημάτων που συναντώνται σε ξενοδοχειακές μονάδες, χωρίς να υπάρχουν ατομικές πρωτοβουλίες, που πολλές φορές μπορεί να προσβάλλουν τα συμφέροντα είτε του επισκέπτη, είτε του ξενοδόχου.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΑΙΑ

Βιβλιογραφία

Ελληνική:

Βαθρακοκοίλη, Β. Α. 2006, «Ερμηνεία νομολογία αστικού κώδικα», Ερνομακ, Αθήνα.

Βεγίρης, Θ. Ε., Κοντάκου Κ., Μάστορη Α. Οι περιορισμοί της ιδιωτικής αυτονομίας στο εμπράγματο δίκαιο.

Γεωργιάδης, Α. Σ. 2010, «Εμπράγματο Δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα.

Γεωργιάδης - Σταθόπουλος 1998, «Αστικός Κώδικας», Κατ' άρθρο Ερμηνεία, Τόμος IV-Ειδικό Ενοχικό, Σάκκουλα

Ευθυμιάτου – Πουλάκου, Ε. 2009, «Τουριστικό Δίκαιο», Σάκκουλα Αντ., Αθήνα.

Ευθυμιάτου- Πουλάκου, Α. 2005, «Τουριστικό Δίκαιο», Σάκκουλα Αντ.. Αθήνα.

Καράκωστας Ι.Κ. 2004, «Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή», Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Καράκωστας, Ι. Κ. 2007, «Αγωγές και αιτήσεις αστικού δικαίου», Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Καράκωστας, Ι. Κ. 2009, «Αστικός κώδικας», Σάκκουλα, Αθήνα.

Κουτσοουράδης, Α. 2000, Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα.

Χατζαντώνης, Α. 2000, Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα.

Ψυχομάνης, Σ.Π. 2003, «Τουριστικό δίκαιο», Σάκκουλα, Αθήνα.

Ψούνη, Ν. 2000, Πρακτικά συνεδρίου: Τουρισμός & Δίκαιο, προβλήματα και προοπτικές, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης, Σάκκουλα, Αθήνα.

Ξενόγλωσση:

Eckert, J. 2001, Staudinger Komm. Zum BGB II Buch

Muehl, 1980, Soegel Komm. Zum BGB Bd3

Sprau, H. 2001, Palandt Komm. Zum BGB

Seiler, H. 2001, Erhmann Komm. Zum BGB Bd3

Tonner, 1997, Muenchener Komm. Zum BGB

Ηλεκτρονικές πηγές:

Άρειος Πάγος, 2009, Απόφαση 2166/2009. Πρόσβαση: 20 Οκτωβρίου 2010, Διαθέσιμο στο:

http://www.areiospagos.gr/nomologia/apofaseis_DISPLAY.asp?cd=ODACXE1WBJ1VLADGEIZ3C8DJBLNW27&apof=2166_2009

Βιβλιοθήκη Νομοθεσίας Δημοσίων Δαπανών, 2010, Πρόσβαση: 20 Σεπτεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: <http://www.docman.gr/Documents/377.aspx>

Ε.Ο.Τ., 2010, Άγρια πελατών και κατευθυνόμενες αγορές. Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο:

http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnnextoid=fe7f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_chosen=el

Ε.Ο.Τ. 2010, Ο καθορισμός των τιμών. Πρόσβαση: 29 Σεπτεμβρίου 2010, Διαθέσιμο στο:

<http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c125966104510>

00a0/?vgnextoid=230f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_choose
n=el

Ε.Ο.Τ.,2010, Τα δικαιώματα timemsharing. Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010,
διαθέσιμο στο:

[http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c125966104510
00a0/?vgnextoid=b64f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_choose
n=el](http://www.visitgreece.gr/portal/site/eot/menuitem.7f0d4e449429307c12596610451000a0/?vgnextoid=b64f6e7b6c92d110VgnVCM100000460014acRCRD&lang_choose
n=el)

Ιστότοπος φυσικής αγωγής, Αστικός κώδικας: ενοχικό δίκαιο. Πρόσβαση 15
Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: [http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-
Astikos-kodikas-enoxiko-dikaio.htm](http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-
Astikos-kodikas-enoxiko-dikaio.htm)

Κέντρο υπηρεσιών χρονομίσθωσης & ανταλλαγών, 2010. Χρονομεριστική μίσθωση
και συναφή θέματα. Πρόσβαση: 01 Νοεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο:
<http://www.mytimeshare.gr/useful/law1>

ΚΕ.Π.ΚΑ., 2010, 8% αύξηση των παραπόνων – καταγγελιών, για τον τουρισμό.
Πρόσβαση: 21 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο:
http://kepka.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1324&Itemid=154

Παγκρήτιος σύλλογος διευθυντών ξενοδόχων, 2010, Ευρωπαϊκός κώδικας
συμπεριφοράς Ξενοδόχων – τουριστικών πρακτόρων, Πρόσβαση: 25/Οκτωβρίου
2010, διαθέσιμο στο: http://www.chm.gr/pdf/ksenodoxeia_praktoria.pdf

Πούλιου, Μ. On line αστικός κώδικας, Πρόσβαση: 27 Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο
στο: [http://pierialaw.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1014:-835-
--&catid=97:2009-04-26-10-11-29&Itemid=67](http://pierialaw.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1014:-835-
--&catid=97:2009-04-26-10-11-29&Itemid=67)

Συνήγορος του καταναλωτή, Έγγραφο σύσταση πόρισμα, 2007. Πρόσβαση: 10
Οκτωβρίου 2010. Διαθέσιμο στο:
[http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2007-10-
09.%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%B7%20%C
F%80%CF%81%CE%BF%CF%82%20%CE%BE%CE%B5%CE%BD%CE%BF%CE
%B4%CE%BF%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%BF.pdf](http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2007-10-
09.%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%B7%20%C
F%80%CF%81%CE%BF%CF%82%20%CE%BE%CE%B5%CE%BD%CE%BF%CE
%B4%CE%BF%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%BF.pdf)

Φυσική αγωγή 2007, Αστικός κώδικας: Γενικές αρχές. Οι κανόνες του δικαίου γενικότερα. Πρόσβαση 05 Οκτωβρίου 2010, διαθέσιμο στο: http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-Astikos-kodikas-genika.htm

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, 2009. Υποχρεώσεις – ξενοδοχείου – πελάτη. Πρόσβαση: 01 Νοεμβρίου 2010, Διαθέσιμο στο: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZXO3bMeg6V4J:www.grhotels.gr/GR/TourGuide/Pages/Obligations.aspx+Αρθρο+834+ακ&cd=4&hl=el&ct=clnk&gl=gr>

Travel daily news, Ημερήσια ηλεκτρονική τουριστική εφημερίδα, 2010. Παράπονα για τουριστικές υπηρεσίες. Πρόσβαση: 03 Νοεμβρίου 2010. Διαθέσιμο στο: http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newID=48773&subcategory_id=35&utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_content=48773&utm_campaign=travelDailynewsNewsTitle

Παράρτημα 1

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. κολυμβητική δεξαμενή, αθλοπαιδιές, νυκτ. κέντρο, 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 υπολοιπίμενες 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 καθορίστηκε 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 ενοικίαση ρητά εδήλωσε.

Άρθρο 5

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

Άρθρο 6

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 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 αποβάλλει 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

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 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 συμψηφιστεί 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 πρωινού 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 εδέσματα.

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 νυχτοθυρωρό 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 λοιπές 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.Δ. 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 ιδιάζουσα 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 ζημία 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, νιπτήρων, 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 παραδίδει 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 ιματισμού.

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 κατοικίδιων 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 ιματισμού.

Άρθρο 24

Ο πελάτης οφείλει να συμπεριφέρεται με ευγένεια στο προσωπικό του ξενοδοχείου και για κάθε παράπονο εναντίον του να αναφέρεται στη Δ/ση, 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/ση 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/ση 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.

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

ΓΑΝΕΡΓΙΣΤΗΜΟ ΓΕΡΑΝ

Παράρτημα 2

Προεδρικό Διάταγμα 182/1999 (ΦΕΚ 171 Α' / 25 Αυγούστου 1999)

Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου 94/47/ΕΚ της 26ης Οκτωβρίου 1994 «Περί της Προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης» που δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Αριθμ. L. 280 της 29.10.94.

όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις του Προεδρικού Διατάγματος. 293/2001 (ΦΕΚ 205 Α' / 17-9-2001) και έχει κωδικοποιηθεί με πρωτοβουλία και ευθύνη της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

Τις διατάξεις :

α) του άρθρου. 4 του ν.1338/83 «Εφαρμογή του Κοινοτικού Δικαίου» (Α' 34), όπως το άρθρο αυτό αντικαταστάθηκε με την παράγραφο 4 του άρθρου 6 του ν.1440/1984 «Συμμετοχή της Ελλάδας στο Κεφάλαιο, στα Αποθεματικά και στις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, στο κεφάλαιο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας Άνθρακα και Χάλυβα και του οργανισμού ΕΥΡΑΤΟΜ (ΦΕΚ 70/Α) και τροποποιήθηκε με το άρθρο 19 του ν.2367/1995 (Α/261) και τις διατάξεις του άρθρου 3 του Ν. 1338/1983 όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 65 του ν.1892/90 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (Α101).

β) Του άρθρου δευτέρου παράγραφος 2 του Ν. 2077/1992 «Κύρωση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση» (Α 136).

γ) Του άρθρου 29Α του ν.1558/85 (ΦΕΚ 137/Α) «Κυβέρνηση και Κυβερνητικά Όργανα», όπως αυτό προσετέθη με το άρθρο 27 του ν.2081/92 (ΦΕΚ 154/Α) και αντικαταστάθηκε με το άρθρο 1 παρ. 2α του ν.2469/97 (ΦΕΚ 38/Α).

δ) Του Π.Δ. 27/96 «Συγχώνευση των Υπουργείων Τουρισμού, Βιομηχανίας -

Ενέργειας και Τεχνολογίας και Εμπορίου στο Υπουργείο Ανάπτυξης».

Την οδηγία 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 1994 για την χρονομεριστική μίσθωση που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των Ε.Κ. αριθμ. L. 280 της 29.10.94, προς εναρμόνιση με την οποία εκδίδεται το παρόν διάταγμα.

3. Το γεγονός ότι δεν προκαλείται δαπάνη στον Κρατικό προϋπολογισμό .

Τη γνωμοδότηση 219/1999 του ΣτΕ, ύστερα από πρόταση των υπουργών Εθνικής Οικονομίας, Ανάπτυξης, και Δικαιοσύνης, αποφασίζουμε

Άρθρο 1

Σκοπός

Σκοπός αυτού του Π.Δ. είναι η προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου 94/47/ΕΚ της 26ης Οκτωβρίου 1994 «Περί της Προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης».

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α.)«Σύμβαση» κάθε σύμβαση ή ομάδα συμβάσεων, που αφορά άμεσα ή έμμεσα την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ενός ή περισσότερων ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης, και συνάπτεται τουλάχιστον για τρία έτη, με την οποία έναντι συνολικού τιμήματος άμεσα ή έμμεσα γεννάται ή μεταβιβάζεται ή αναλαμβάνεται η υποχρέωση να μεταβιβαστεί δικαίωμα χρησιμοποίησης ενός ή περισσότερων ακινήτων, για καθορισμένη ή δυνάμενη να καθορισθεί περίοδο του έτους, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από μια εβδομάδα.

β)«Ακίνητο» κάθε ακίνητο που χαρακτηρίζεται ως “τουριστικό κατάλυμα”, εφόσον πληροί τους όρους και προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και κάθε προοριζόμενο για διαμονή κτίριο ή μέρος κτιρίου, στο οποίο αφορά το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης, το οποίο μπορεί να υπαχθεί στην κατηγορία του “τουριστικού καταλύματος”.

γ)«Πωλητής» κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο κατά τις συναλλαγές που καλύπτει το παρόν διάταγμα και στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας

συνιστά, μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να μεταβιβάσει το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης.

δ) «Αγοραστής» κάθε φυσικό πρόσωπο στο οποίο μεταβιβάζεται το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης ή υπέρ του οποίου γεννάται το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης, εφόσον το πρόσωπο αυτό ενεργεί στα πλαίσια των συναλλαγών του παρόντος προεδρικού διατάγματος.

Όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 1 του Π. Δ. αριθ. 293/10-9-2001

Η σύμβαση συντάσσεται υποχρεωτικά συμβολαιογραφικά, πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία που αναφέρονται στο Παράρτημα και υποβάλλεται σε μεταγραφή. Η σύμβαση, το δεσμευτικό προσύμφωνο καθώς και το έγγραφο που αναφέρεται στο άρθρο 3 παρ. 1 του παρόντος πρέπει να συντάσσονται στην Ελληνική γλώσσα και κατ' επιλογή του αγοραστή είτε στη γλώσσα του Κράτους – Μέλους που κατοικεί, είτε στη γλώσσα του Κράτους – Μέλους που είναι υπήκοος. Ο πωλητής οφείλει να παραδώσει στον αγοραστή αντίγραφο της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου και χωριστό έντυπο, το οποίο περιέχει σαφώς και με ευανάγνωστους χαρακτήρες τις πληροφορίες του στοιχείου ιβ) του Παραρτήματος και συνοδεύεται από υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Σε περίπτωση που η γλώσσα στην οποία έχουν συνταχθεί η σύμβαση ή το δεσμευτικό προσύμφωνο, διαφέρει από τη γλώσσα του κράτους, όπου βρίσκεται το ακίνητο, ο πωλητής οφείλει να παραδώσει στον αγοραστή και πιστή μετάφραση της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου στην γλώσσα ή σε μία από τις επίσημες γλώσσες της Κοινότητας του κράτους μέλους, όπου βρίσκεται το ακίνητο.

Το τελευταίο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 1 του Ν. 1652/86 αντικαθίσταται ως εξής:

“ Η χρονομεριστική μίσθωση συνομολογείται για χρονικό διάστημα τριών (3) έως εξήντα (60) ετών.”

Το πρώτο εδάφιο της παρ. 3 του άρθρου 1 του Ν. 1652/86 αντικαθίσταται ως εξής:

“ Αν ο μισθωτής είναι μόνιμος κάτοικος ή έχει την έδρα του σε χώρα εκτός Ευρωπαϊκής ένωσης, το μίσθωμα συμφωνείται σε συνάλλαγμα που εκχωρείται υποχρεωτικά από τον εκμισθωτή στην Τράπεζα της Ελλάδας μέσα σ' ένα μήνα από την είσπραξή του.”

Η περίπτωση γ) της παρ. 2 του άρθρου 4 του Ν. 1652/86 αντικαθίσταται ως εξής:

“ γ) ορίζονται πρόσθετοι όροι που πρέπει να περιέχονται στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης, υπομίσθωσης ή παραχώρησης χρήσης ”

Άρθρο 3

Υποχρέωση πωλητή για πληροφόρηση

Ο πωλητής υποχρεούται να παραδίδει σε κάθε πρόσωπο που ζητά πληροφορίες για το

ακίνητο ή τα ακίνητα ένα έγγραφο, το οποίο, εκτός της γενικής περιγραφής του οικείου ακινήτου ή των ακινήτων, πρέπει να περιέχει σύντομες και ακριβείς πληροφορίες τουλάχιστον για τα στοιχεία που αναφέρονται στο παράρτημα υπό α) έως ζ), θ) και ιβ) καθώς και υποδείξεις για τον τρόπο με τον οποίο είναι δυνατόν να ληφθούν συμπληρωματικές πληροφορίες.

Όλες αυτές οι πληροφορίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης. Μεταβολές των πληροφοριών αυτών μπορούν να επέρχονται μόνο για λόγους ανεξάρτητους από τη βούληση του πωλητή, εκτός ρητής συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών.

Οι μεταβολές αυτές πρέπει να ανακοινώνονται στον αγοραστή πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Η σύμβαση πρέπει να αναφέρει ρητά αυτές τις μεταβολές.

Κάθε διαφήμιση του οικείου ακινήτου περιλαμβάνει υποχρεωτικά τη δυνατότητα απόκτησης του εγγράφου της παραγράφου 1 και τη διεύθυνση στην οποία είναι δυνατόν να απευθυνθεί ο ενδιαφερόμενος προς το σκοπό αυτό.

Άρθρο 4

Δικαίωμα υπαναχώρησης και καταγγελία

Με την επιφύλαξη της εφαρμογής των γενικών διατάξεων περί ακυρότητας των συμβάσεων ο αγοραστής δικαιούται:

α) Να υπαναχωρήσει, χωρίς μνεία λόγου, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παράδοση στον αγοραστή αντιγράφου της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου και του χωριστού έντυπου, που προβλέπει το εδ. 3 της παρ. 2 του άρθρου 2, συνοδευόμενου από υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Εάν η δέκατη ημέρα είναι αργία, η προθεσμία παρατείνεται μέχρι την επομένη πρώτη εργάσιμη ημέρα.. Εάν δεν παραδοθεί στον αγοραστή το παραπάνω χωριστό έντυπο, η δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης αρχίζει τρεις μήνες από την παράδοση στον αγοραστή του αντιγράφου της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου. Σε περίπτωση που, εντός της προθεσμίας των τριών μηνών παρασχεθεί το παραπάνω έντυπο, τότε ο αγοραστής θα διαθέτει από τη στιγμή αυτή την δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης.

Όπως

αντικαταστάθηκαν από το άρθρο 2 του Π. Δ. αριθ. 293/10-9-2001

β) Να καταγγείλει τη σύμβαση, αν αυτή δεν περιέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α), β), γ), δ1), δ2), η), θ), ια), ιβ) και ιγ) του Παραρτήματος, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών από τη στιγμή της παράδοσης αντιγράφου της σύμβασης. Εάν, εντός της προθεσμίας των τριών μηνών παρασχεθούν οι εν λόγω πληροφορίες, ο αγοραστής θα διαθέτει από τη στιγμή αυτή την δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης που προβλέπεται στην περίπτωση (α)».

γ) Να υπαναχωρήσει εντός δέκα (10) ημερών από την επομένη μέρα της λήξης της

τρίμηνης προθεσμίας καταγγελίας, που προβλέπεται από τη δεύτερη (β) περίπτωση, εφόσον δεν έχει ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας και η σύμβαση δεν περιέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α), β), γ), δ1), δ2), η), θ), ια), ιβ), ιγ) του Παραρτήματος.

Εάν ο αγοραστής προτίθεται να ασκήσει τα δικαιώματα που προβλέπονται στη παρ. 1, οφείλει να απευθύνει σχετική έγγραφη δήλωση βέβαιης χρονολογίας με συστημένη επιστολή ή άλλο μέσο πριν από τη λήξη της προθεσμίας προς το πρόσωπο που ορίζεται στη σύμβαση για το σκοπό αυτό, κατ' εφαρμογή του στοιχείου ιβ) του παραρτήματος. Εάν το τίμημα καλύπτεται από πίστωση σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του παρόντος, τότε η δήλωση βέβαιης χρονολογίας κοινοποιείται και προς τον τρίτο, ο οποίος παρέχει την πίστωση.

Εάν ο αγοραστής ασκήσει το δικαίωμα που προβλέπεται στην παρ. 1 εδάφιο. (α), θα καταβάλει μόνο τα έξοδα που προέκυψαν από τη σύναψη της σύμβασης ή του προσυμφώνου και την υπαναχώρηση εξ αυτών και τα οποία αντιστοιχούν σε πράξεις που πρέπει οπωσδήποτε να έχουν πραγματοποιηθεί πριν από το τέλος της περιόδου που αναφέρεται στην παρ. 1 εδάφιο (α). Τα έξοδα αυτά πρέπει να τα αναφέρει ρητά η σύμβαση, σε καμιά δε περίπτωση δεν μπορεί να υπερβαίνουν ποσοστό 3% του συμφωνηθέντος τιμήματος.

Εάν ο αγοραστής ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας, που προβλέπεται στην παρ. 1, εδάφιο (β) του παρόντος δεν υποχρεούται σε καμία καταβολή.

Άρθρο 5

Απαγόρευση προκαταβολής

Πριν από τη λήξη της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται από τα εδάφια (α), (β) και (γ) της παρ. 1 του άρθρου 4, δεν επιτρέπεται μεταγραφή και απαγορεύεται κάθε πληρωμή προκαταβολής από τον αγοραστή, πλην των εξόδων της παρ. 3 του άρθρου 4.

Άρθρο 6

Καταγγελία σε περίπτωση κάλυψης του τιμήματος από τον πωλητή ή τρίτον

Στις περιπτώσεις που το τίμημα καλύπτεται από πίστωση εν όλω ή εν μέρει που χορηγείται στον αγοραστή είτε από τον πωλητή είτε από τρίτον, δυνάμει συμφωνίας συναπτόμενης μεταξύ του τρίτου και του πωλητή, τότε, εφ' όσον ο αγοραστής ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας ή το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση κατά τα

ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 4, καταγγέλλεται αυτοδίκαια και η σύμβαση πίστωσης, χωρίς καταβολή αποζημίωσης σύμφωνα με τις διατάξεις του Α.Κ.

Άρθρο 7

Άκυρες ρήτρες

Ρήτρες με τις οποίες ο αγοραστής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων που αναφέρει το παρόν προεδρικό διάταγμα ή ο πωλητής απαλλάσσεται των ευθυνών που απορρέουν από το παρόν προεδρικό διάταγμα είναι άκυρες.

Άρθρο 8

Εφαρμογή διατάξεων του Αστικού Κώδικα

Οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα που αναφέρονται στη μίσθωση πράγματος εφαρμόζονται και στη χρονομεριστική μίσθωση, για θέματα που δε ρυθμίζονται από τις διατάξεις του ν.1652/86 ή του παρόντος Π.Δ., επιφυλασσομένης της διατάξεως του δευτέρου εδαφίου της παρ.1 του άρθρου 2 του ν.1652/86.

Άρθρο 9

Προσαρτάται και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Προεδρικού Διατάγματος, το κατωτέρω παράρτημα:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΤΑ ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΕΡΙΕΧΕΙ Η ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 3 ΣΥΜΒΑΣΗ

α) Ταυτότητα και κατοικία των συμβαλλομένων, με ακριβή αναφορά της νομικής ιδιότητας που έχει ο πωλητής κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης καθώς και της ταυτότητας και της κατοικίας του ιδιοκτήτη.

β) Ακριβής φύση του δικαιώματος το οποίο αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης και

ρήτρα που να αναφέρει τους όρους υπό τους οποίους το δικαίωμα αυτό ασκείται στο έδαφος των κρατών μελών όπου ευρίσκεται το ή τα ακίνητα, καθώς και αν πληρούνται οι όροι αυτοί, ή εν εναντία περίπτωση, ποιοι όροι πρέπει ακόμα να πληρωθούν.

γ) Όταν το ακίνητο είναι συγκεκριμένο, ακριβής περιγραφή του ακινήτου αυτού και της θέσης του.

δ)..... Σε περίπτωση που το ακίνητο βρίσκεται υπό κατασκευή:

στάδιο αποπεράτωσης του ακινήτου

αναμενόμενος χρόνος αποπεράτωσης του ακινήτου

εάν πρόκειται για συγκεκριμένο ακίνητο, αριθμός αδείας οικοδομής και πλήρες όνομα και διεύθυνση της ή των αρμοδίων επί του θέματος αρχών

στάδιο αποπεράτωσης των κοινόχρηστων υπηρεσιών που καθιστούν το κτίριο λειτουργικό (συνδέσεις φωταερίου, ηλεκτρικού ρεύματος, νερού, τηλεφώνου)

εγγυήσεις ορθής αποπεράτωσης του ακινήτου και σε περίπτωση μη αποπεράτωσης, εγγυήσεις επιστροφής των καταβληθέντων ποσών και ενδεχομένως λεπτομέρειες εφαρμογής των εγγυήσεων αυτών.

ε) Κοινόχρηστες υπηρεσίες (φωτισμός, ύδρευση, καθαρισμός, αποκομιδή απορριμμάτων) στις οποίες έχει ή θα έχει, ενδεχομένως πρόσβαση και οι όροι της πρόσβασης αυτής.

στ) Κοινόχρηστες εγκαταστάσεις, όπως κολυμβητήριο, σάουνα κλπ. στις οποίες ο αγοραστής έχει ή θα έχει, ενδεχομένως πρόσβαση και οι όροι της πρόσβασης αυτής.

ζ) Γενικοί κανόνες οργάνωσης του καθαρισμού και της συντήρησης του ακινήτου καθώς και της διοίκησης και διαχείρισής του.

η) Ακριβής δήλωση του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορεί να ασκηθεί το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης και, ενδεχομένως, διάρκεια του εφαρμοζόμενου καθεστώτος. Ημερομηνία από την οποία ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης.

θ) Τίμημα το οποίο οφείλει να καταβάλει ο αγοραστής προκειμένου να ασκήσει το δικαίωμα που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης, εκτίμηση του ποσού που πρέπει να καταβάλει ο αγοραστής για τη χρήση των κοινοχρήστων εγκαταστάσεων, βάση υπολογισμού του ποσού των επιβαρύνσεων που συνδέονται με τη χρήση του ακινήτου από τον αγοραστή, των υποχρεώσεων νομίμων επιβαρύνσεων (φόροι, τέλη), καθώς και

των πρόσθετων δαπανών διοικητικής φύσεως (διαχείριση, καθαρισμός, συντήρηση).

ι)Ρήτρα ότι η απόκτηση δεν συνεπάγεται άλλη δαπάνη, επιβάρυνση ή υποχρέωση, επιπλέον όσων ορίζει η σύμβαση.

ια)Δυνατότητα ή όχι συμμετοχής σε σύστημα ανταλλαγής ή και μεταπώλησης του δικαιώματος που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης, καθώς και ενδεχόμενο κόστος σε περίπτωση που το σύστημα ανταλλαγής ή και μεταπώλησης διοργανώνεται από τον πωλητή ή από τρίτο που αυτός ορίζεται στη σύμβαση.

ιβ)Πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης και το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση καθώς και μνεία του προσώπου στο οποίο πρέπει να κοινοποιηθεί η ενδεχόμενη καταγγελία ή υπαναχώρηση και προσδιορισμός του τρόπου με τον οποίο μπορεί να γίνει η κοινοποίηση. Ακριβής ένδειξη της φύσεως και του ύψους των εξόδων που οφείλει να καταβάλει ο αγοραστής σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 3 του παρόντος Π.Δ., εάν ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησής του. Ενδεχομένως, πληροφορίες περί του τρόπου καταγγελίας της σύμβασης πίστωσης που συνδέεται με τη σύμβαση σε περίπτωση καταγγελίας της τελευταίας ή υπαναχώρησης από αυτήν.

ιγ)Ημερομηνία και τόπος υπογραφής της σύμβασης από καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη.

Άρθρο 10

Κυρώσεις

Η παράβαση των διατάξεων του παρόντος Προεδρικού Διατάγματος επισύρει τα πρόστιμα που προβλέπονται στο άρθρο 14 παρ. 3 του Ν 2251/94. Εάν συγχρόνως συντρέχει και παράβαση του Ν.1652/86, των κατ' εξουσιοδότηση του εκδιδόμενων πράξεων και γενικά της τουριστικής νομοθεσίας εφαρμόζονται παράλληλα και οι οικείες διατάξεις.

Άρθρο 11

Εφαρμοστέο δίκαιο

Κάθε διαφορά που ανακύπτει κατά την εφαρμογή του παρόντος Π.Δ. και αφορά σε ακίνητα που βρίσκονται στο έδαφος της Ελλάδος, υπάγεται στη δικαιοδοσία των δικαστηρίων της τοποθεσίας του ακινήτου και εφαρμόζεται το ελληνικό ουσιαστικό

δίκαιο.

Όπως προστέθηκε από το άρθρο 3 του Π. Δ. αριθ. 293/10-9-2001

Αν το ακίνητο βρίσκεται στο έδαφος άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) και αχθεί υπόθεση ενώπιον ελληνικού δικαστηρίου, δεν μπορεί να αποκλεισθεί η εφαρμογή του παρόντος προεδρικού διατάγματος, σε περίπτωση που επιλεγεί ως εφαρμοστέο δίκαιο το δίκαιο τρίτης χώρας.

Άρθρο 12

Καταργούμενες διατάξεις

Από την έναρξη ισχύος του παρόντος καταργείται το άρθρο 5 του Ν. 1652/86.

Άρθρο 13

Μεταβατική διάταξη

Συμβάσεις ή προσύμφωνα χρονομεριστικής μίσθωσης, περιλαμβανομένων αιτήσεων και προτάσεων αγοράς μεριδίων, όσον αφορά στα δικαιώματα υπαναχώρησης και καταγγελίας της σύμβασης των εδαφίων α), β), και γ) της παρ. 1 του άρθρου 4 καταλαμβάνονται από το παρόν Προεδρικό Διάταγμα, εφόσον έχουν συναφθεί τέσσερις (4) ημερολογιακούς μήνες πριν από τη δημοσίευσή του.

Άρθρο 14

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος Προεδρικού Διατάγματος αρχίζει από την δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 13.

Στον Υπουργό Ανάπτυξης αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος Προεδρικού Διατάγματος.

Αθήνα, 13/8/1999

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Γ. ΠΑΠΑΝΤΩΝΙΟΥ
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

ΕΥ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ

Ε. ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΠΡΩΤΑ