



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – TOURISM MANAGEMENT
(MBA)**

Διπλωματική Εργασία

***ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΑ/
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ***

Παπαδοπούλου Ισμήνη

Πειραιάς, 2009

Αφιερώνεται στους γονείς μου και την αδερφή μου Μαρία.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΑΙΑ

ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΑ/ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Παπαδοπούλου Ισμήνη

Σημαντικοί όροι: Οργανωμένα ταξίδια, προστασία του τουρίστα καταναλωτή

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας, είναι η παρουσίαση και η ανάλυση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην Ελλάδα. Στα κεφάλαια που ακολουθούν γίνεται μια παρουσίαση και μια αναλυτική προσέγγιση των διατάξεων της Οδηγίας 90/314 της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, καθώς και του αντίστοιχου Π.Δ. 339/1996 το οποίο υιοθετήθηκε στην Ελλάδα προς συμμόρφωση με την παραπάνω οδηγία.

Ξεκινώντας με μια παρουσίαση του τουριστικού φαινομένου παγκοσμίως, γίνεται μια προσπάθεια καταγραφής των περισσότερο διαδεδομένων ορισμών για τα τουριστικά πακέτα, που είναι και το κεντρικό θέμα της παρούσας διατριβής. Στα κεφάλαια που ακολουθούν βλέπουμε τις προσπάθειες που έγιναν από την Ευρωπαϊκή Ένωση, με στόχο την ασφάλεια των ταξιδιωτών εντός και εκτός της Ένωσης, ενώ στο τέλος του δεύτερου κεφαλαίου παρουσιάζονται οι κυριότεροι φορείς προστασίας των καταναλωτών στη χώρα μας.

Στην παρουσίαση των όρων της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια, βλέπουμε την ανάλυση των τεσσάρων βασικών αξόνων που καλύπτει η Οδηγία 90/314. Οι προαναφερθέντες τέσσερις βασικοί άξονες είναι η πληροφόρηση που θα πρέπει να παρέχεται στους ταξιδιώτες από τους διοργανωτές των οργανωμένων ταξιδιών, οι συμβατικές ευθύνες των διοργανωτών και των καταναλωτών, η προστασία του καταναλωτή σε περιπτώσεις πτώχευσης ή αφερεγγυότητας του οργανωτή και ο επαναπατρισμός των καταναλωτών σε περιπτώσεις αδυναμίας του διοργανωτή. Ένα από τα συμπεράσματα που προκύπτει από την παραπάνω ανάλυση είναι η δυνατότητα ενσωμάτωσης των τριών πρώτων βασικών αξόνων που καλύπτει η

Οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, σε μια οριζόντια οδηγία με μια κάθετη/ κλαδική προσέγγιση όσον αφορά το κομμάτι του επαναπατρισμού. Το θέμα του επαναπατρισμού είναι ένα θέμα που μπορεί να προκύψει μόνο στον κλάδο του τουρισμού και γι' αυτό το λόγο είναι και το μόνο θέμα της συγκεκριμένης Οδηγίας, το οποίο δε μπορεί να αποτελέσει μέρος μιας οριζόντιας προσέγγισης.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν καταγράφονται κάποια προβληματικά σημεία όσον αφορά την εφαρμογή της Οδηγίας 90/314 στις διάφορες χώρες της Ε.Ε. Τα προβληματικά αυτά σημεία χρήζουν περαιτέρω εξήγησης και ερμηνείας λόγω του ότι δημιουργούν προβλήματα τόσο στην πρακτική των διατάξεων της οδηγίας όσο και στις σχέσεις μεταξύ των διοργανωτών και των πωλητών ταξιδιωτικών πακέτων και των καταναλωτών. Μέσα από κάποιες υποθέσεις του Δικαστηρίου Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, βλέπουμε τη διασαφήνιση κάποιων ασαφειών όσον αφορά την Οδηγία. Οι αποφάσεις αυτές θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σαν μια βάση για την επερχόμενη αναθεώρηση της Οδηγίας 90/314 και μια από τις βασικότερες προτάσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σήμερα είναι η ενσωμάτωση τους στην αναθεωρημένη Οδηγία.

Τέλος, στο τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας βλέπουμε τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυση της Οδηγίας 90/314, αλλά και κάποιες προτάσεις σχετικά με τη βελτίωση των προβληματικών σημείων στην εφαρμογή.

Ευχαριστίες

Για την εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου Συνανιώτη Αριστέα για την πολύτιμη συμπαράσταση και βοήθεια της.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω επίσης τα μέλη της τριμελούς επιτροπής της διπλωματικής μου εργασίας κ.κ. Β. Πέκκα – Οικονόμου και Α. Σούγιανη για την πολύτιμη συμβολή τους.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την οικογένεια και τους φίλους μου, που με υποστήριξαν καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	σελ. V
Περίληψη	
Κεφάλαιο 1: Τουρισμός και Ταξίδια	σελ. 1
1.1. Ιστορική αναδρομή.....	σελ. 1
1.2. Τα ταξίδια σήμερα.....	σελ. 3
1.3. Παραγωγή & Διάθεση Τουριστικού πακέτου.....	σελ. 5
1.3.1. Τουριστικά Πρακτορεία/ Tour Operators.....	σελ. 8
1.4. Ορισμοί του Package Tour.....	σελ. 10
1.5. Διακρίσεις των package tours	σελ. 14
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	σελ. 16
Κεφάλαιο 2: Τουρισμός και προστασία του καταναλωτή.....	σελ. 18
2.1. Πολιτική για τους καταναλωτές.....	σελ. 18
2.2. Τα ταξίδια στην Ε.Ε.....	σελ.20
2.2.1. Δικαιώματα των ταξιδιωτών / Ο Πίνακας της Φρανκφούρτης.....	σελ. 22
2.3. Φορείς για την προστασία των καταναλωτών	σελ. 22
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	σελ. 26
Κεφάλαιο 3: Νομοθεσία για την προστασία του Καταναλωτή στην Ε.Ε. και στην Ελλάδα.....	σελ. 27
3.1. Ιστορική αναδρομή της Οδηγίας 90/314 – 13/6/1990	σελ. 27
3.2. Η προσαρμογή της Οδηγίας στην Ελληνική αγορά με το Π.Δ. 339/1996.....	σελ. 28
3.2.1. Πληροφόρηση.....	σελ. 28
3.2.2. Συμβατική Ευθύνη & Προστασία του καταναλωτή από καταχρηστικούς όρους.....	σελ. 31
3.2.3. Προστασία του καταναλωτή από πτώχευση ή αφερεγγυότητα του οργανωτή.....	σελ. 34
3.2.4. Επαναπατρισμός	σελ. 36
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	σελ. 39
Κεφάλαιο 4: Προβληματικά σημεία σε σχέση με την ερμηνεία της Οδηγίας 90/314.....	σελ. 40
4.1. Συζητήσεις για την αναθεώρηση της Οδηγίας 90/314.....	σελ. 40
4.2. Προβληματικά σημεία της Οδηγίας για τα Οργανωμένα Ταξίδια.....	σελ. 41

4.2.1. Προβλήματα σχετικά με τους ορισμούς.....	σελ. 41
4.2.1.1. Υπόθεση C-237/97.....	σελ. 42
4.2.1.2. Υπόθεση C-400/00.....	σελ.44
4.2.2. Προβλήματα σχετικά με την πληροφόρηση του Καταναλωτή	σελ. 46
4.2.3. Προβλήματα σχετικά με τις συμβάσεις.....	σελ. 47
4.2.4. Προβλήματα σχετικά με τις συμβατικές ευθύνες	σελ. 48
4.2.4.1. Υπόθεση C-168/00.....	σελ. 51
4.2.5. Προβλήματα σχετικά με την παροχή εξηγήσεων	σελ. 53
4.2.6. Προβλήματα σχετικά με τις περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης	σελ. 54
4.2.6.1. Η υπόθεση Dillenkofer	σελ. 56
4.2.6.2. Η υπόθεση VKI εναντίον Österreichische Kreditversicherung	σελ. 57
4.2.6.3. Η υπόθεση Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister κ.λπ. κατά Republik Österreich	σελ. 57
4.2.6.4. Η υπόθεση C-410/96	σελ. 61
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	σελ. 64
Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα & Προτάσεις.....	σελ. 67
5.1. Συμπεράσματα.....	σελ. 67
5.2. Προτάσεις.....	σελ. 73
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	σελ. 77
Πίνακας Παραρτημάτων.....	σελ. 78

1.1. Ιστορική Αναδρομή

Η ιστορία του τουρισμού μπορεί να αποδειχθεί αρκετά χρήσιμη διότι μέσω της κατανόησης του ως φαινομένου, μπορούν να χτιστούν και γερές βάσεις για την περαιτέρω ανάπτυξη του. Η λέξη τουρισμός (προερχόμενη από το αγγλικό tour) κάνει την εμφάνιση της το 19^ο αιώνα, ενώ η δραστηριότητα που υποδηλώνει έχει τις ρίζες της στην αρχαιότητα (Βαρβαρέσος Σ.,).

Η πρώτη συστηματική ανάπτυξη των ταξιδιών στην αρχαιότητα, παρατηρείται στην περιοχή της Μεσοποταμίας και της Αιγύπτου και συνδέεται με την ανάπτυξη των πόλεων – κρατών της περιοχής, τα οποία επιδιώκουν με διπλωματικές, επιστημονικές ή εμπορικές αποστολές να ανοίξουν δρόμους επικοινωνίας μεταξύ τους. Η βελτίωση των μεταφορικών μέσων και των οδών, αποτελεί τη βάση για το πολλαπλασιασμό των ταξιδιών. Τα κυριότερα μέσα μεταφοράς είναι τα ποντοπόρα πλοία, τα ποταμόπλοια και οι άμαξες. Σταδιακά αρχίζει στη Μεσοποταμία, στην Κρήτη, τις Μυκήνες και αλλού, και η κατασκευή αμαξωτών δρόμων με μια ή δύο λωρίδες κυκλοφορίας. Οι εξελίξεις αυτές μαζικοποιούν τα ταξίδια της εποχής και εμφανίζονται για πρώτη φορά τα ταξίδια για πολιτιστικούς ή θρησκευτικούς λόγους, τα οποία και αποτελούν τον προάγγελο των πρώτων «*τουριστικών ταξιδιών αναψυχής*».

Η εμπέδωση της ασφάλειας, της ύπαρξης ενός κοινού νομίσματος σε ευρύτερους γεωγραφικούς χώρους και αργότερα η κοινή γλώσσα, είναι εξελίξεις που συνέβαλαν δυναμικά στην ανάπτυξη των ταξιδιών. Οι γεωγραφικοί χώροι που ελέγχουν αυτές οι χώρες, γίνονται οι πρώτες «*τουριστικές περιοχές*» του αρχαίου κόσμου.

Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, που αποτελεί και το πρώτο στάδιο τουριστικής ανάπτυξης, ξεκίνησε και η ανάπτυξη των πρώτων πανδοχείων, τα οποία βρισκονταν κατά μήκος των οδικών αρτηριών. Κατά τα πρώτα χρόνια λειτουργίας τους προσέφεραν δωρεάν διαμονή για τις ασθενέστερα οικονομικές τάξεις των ταξιδιωτών ενώ στη συνέχεια δημιουργήθηκαν και πανδοχεία κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

Επιπροσθέτως, στην ανάπτυξη του τουρισμού κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης περιόδου συντέλεσαν σημαντικά και η δημιουργία κάποιων επεξηγηματικών

εγχειριδίων (τουριστικοί οδηγοί) σε σχέση με της μετακινήσεις των τουριστών, καθώς και η εμφάνιση των πρώτων μουσείων(συλλογές και εκθέσεις κάποιων ιστορικών κειμηλίων).

Την περίοδο αυτή διαδέχτηκε η περίοδος του Μεσαίωνα. Κατά τη διάρκεια αυτής της χρονικής περιόδου εκτός από τους ταξιδιώτες αναψυχής κάνουν την εμφάνιση τους και οι πρώτοι «επαγγελματικοί ταξιδιώτες». Επιπλέον, ένα μεγάλο μέρος των μετακινήσεων οφείλεται σε πολιτιστικές και θρησκευτικές εκδηλώσεις αλλά και σε μετακινήσεις εκπαιδευτικού χαρακτήρα.

Στο τέλος αυτής της περιόδου αρχίζει να διαμορφώνεται ένα νέο πνεύμα γύρω από το τουριστικό «γίνεσθαι», το οποίο συνεχίζει την εξέλιξη του κατά την περίοδο της αναγέννησης (Βαρβαρέσος Σ,)

Κατά τη διάρκεια της αναγεννησιακής περιόδου πολλαπλασιάζονται τα κίνητρα για τουριστικές μετακινήσεις. Στη Γαλλία εκδίδεται μια σειρά βιβλίων τουριστικού περιεχομένου και καθιερώνονται οι περιηγήσεις (tours), οι οποίες αποτέλεσαν και τα πρώτα κυκλικά ταξίδια.

Το 1800 ξεκίνησε να χρησιμοποιείται η λέξη tourist, σαν ένας χαρακτηρισμός για τα άτομα που συμμετείχαν στο «*Grand Tour*» (περιήγηση για Άγγλους τουρίστες στην περιοχή της Γαλλίας που διαρκούσε μέχρι και δύο έτη). Τα ταξίδια αυτά συνέβαλαν στην ανάπτυξη υποδομής (ξενοδοχεία, δρόμοι, οργανωμένες εκδρομές), και καθιέρωσαν επαγγέλματα όπως του ξεναγού και του συνοδού γκρουπ.

Τα μεταφορικά μέσα έπαιξαν πολύ σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του τουρισμού. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτέλεσε και η κατακόρυφη αύξηση της ζήτησης που συντελέστηκε στην «εποχή των σιδηροδρόμων» (Lickorish L.). Ο πρώτος επιβατηγός σιδηρόδρομος εγκαινιάστηκε το 1830 στην περιοχή της Αγγλίας, ενώ η επέκταση του στην υπόλοιπη Ευρώπη ήταν τάχιστα

Το 1841 ο Thomas Cook ήταν ο πρώτος που προσέφερε μια οργανωμένη εκδρομή. Η εκδρομή αυτή περιελάμβανε τη διαμονή σε καταλύματα της εποχής, τη μετακίνηση με σιδηρόδρομο καθώς και κάποιες δραστηριότητες στον προορισμό. Η δημοτικότητα των συγκεκριμένων εκδρομών ήταν μεγαλύτερη από την αναμενόμενη κυρίως λόγω του μικρού τους κόστους.

Η περίοδος στις αρχές του 1900 έφερε μεγάλες αλλαγές στα μεταφορικά μέσα με την εντυπωσιακή επέκταση του σιδηροδρομικού δικτύου. Ο σιδηρόδρομος έγινε ένα φθηνό και μαζικό μέσο μεταφοράς, που συνδέει αστικά κέντρα με τουριστικά θέρετρα. Την ίδια εποχή ξεκίνησε και η μαζική παραγωγή των αυτοκινήτων που πολύ γρήγορα έγιναν ένα από τα δημοφιλέστερα καταναλωτικά προϊόντα της μεσαίας τάξης στα αναπτυσσόμενα κράτη.

Επιπλέον, το 1919 στη Γερμανία και το 1927 στις ΗΠΑ, ξεκινούν σταθερές αεροπορικές συνδέσεις, καθιστώντας τις επόμενες δεκαετίες το αεροπλάνο βάση ανάπτυξης του διεθνούς τουρισμού. Ταυτόχρονα, πολλαπλασιάζονται δυναμικά τα ξενοδοχεία τόσο στα αστικά κέντρα όσο και στα θέρετρα, με αποτέλεσμα να ενισχύονται συστηματικά τα οργανωμένα ταξίδια διακοπών. (Μελέτη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή , «Εγχειρίδιο Διακοπών – Ταξιδιώτη», 2003)

1.2. Τα ταξίδια σήμερα

Όπως βλέπουμε και από την προηγούμενη ενότητα, ο τουρισμός πέρασε από πολλές φάσεις για να φτάσει τη σημερινή του μορφή. Αυτό οφείλεται αφενός στην πολυπλοκότητα της φύσης του και αφετέρου στις αλλαγές στις κοινωνικοοικονομικές συνθήκες ανά χρονική περίοδο.

Στην τουριστική βιομηχανία με την σημερινή της μορφή, βλέπουμε έναν μεγάλο αριθμό από εμπλεκόμενους, που ο καθένας τους αντιπροσωπεύει και διαφορετικό κομμάτι της τουριστικής προσφοράς. Επιπροσθέτως, σημαντικό ρόλο για την τουριστική ανάπτυξη της κάθε χώρας παίζει τόσο ο ιδιωτικός τομέας της όσο και ο δημόσιος. Με βάση όλα τα παραπάνω, γίνεται απολύτως κατανοητή η σημασία της καλής συνεργασίας μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών με στόχο τόσο την ικανοποίηση των αναγκών των επισκεπτών, όσο και τη διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος και των πολιτιστικών παραδόσεων στους τόπους υποδοχής.

Ο τουρισμός σήμερα αποτελεί έναν από τους πιο δυναμικά αναπτυσσόμενους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας. Η συμβολή της τουριστικής οικονομίας στο ΑΕΠ της χώρας μας μετά την πρόσφατη αναθεώρησή του ανέρχεται στο 18,2% (Kathimerini.gr). Με βάση τη μέση κατά κεφαλήν δαπάνη των τουριστών, η χώρα μας κατατάσσεται στην 10η θέση, ενώ στη γενική κατάταξη ανταγωνιστικότητας βρίσκεται στην 24η θέση

(2005) .Επιπροσθέτως, προκύπτει ότι το 6,1% του «κατά κεφαλήν ΑΕΠ» στη χώρα μας προέρχεται από τον τουρισμό, ενώ από τις συνολικές τουριστικές εισπράξεις αντιστοιχούν περισσότερα από €1.200 σε κάθε κάτοικο. Οι επιδόσεις αυτές φέρνουν την Ελλάδα στην 5η και 9η θέση αντίστοιχα στην παγκόσμια κατάταξη.

Η συμβολή του τουρισμού στην απασχόληση αποτελεί ένα επιπλέον αρκετά σημαντικό μέγεθος. Στη χώρα μας για κάθε θέση άμεσης απασχόλησης στον τουριστικό τομέα δημιουργείται σχεδόν άλλη μια στην οικονομία συνολικά. Η συνολική απασχόληση στην τουριστική οικονομία (838.250 θέσεις εργασίας) αντιστοιχεί στο 19,1% των απασχολουμένων (4.382.000) κατά το 2005 (Travelling News). Με βάση την παραγωγικότητα του τουριστικού τομέα ανά άφιξη, για κάθε περίπου 30 αφίξεις, δημιουργείται 1 νέα θέση εργασίας στον τουρισμό (δηλαδή 1,9 θέσεις εργασίας στο σύνολο της τουριστικής οικονομίας).

Όλα τα παραπάνω επιβεβαιώνουν τη σημασία του τουρισμού για τη χώρα μας, αναδεικνύοντάς τον ως τον πλέον δυναμικό αναπτυξιακό τομέα που πρέπει να κατατάσσεται στις υψηλής προτεραιότητας κυβερνητικές πολιτικές.

Όσον αφορά την εξέλιξη της τουριστικής ζήτησης με βάση τις προτιμήσεις των ταξιδιωτών, θα μπορούσαν να παρατηρηθούν τα εξής:

- ➔ Οι περισσότεροι τουρίστες επιθυμούν να συμμετέχουν σε δραστηριότητες αναψυχής, αθλητικές εκδηλώσεις, περιπετειώδης εκδρομές, επίσης αναζητούν να μάθουν για την ιστορία, την κουλτούρα και την φύση στην χώρα που επισκέπτονται. Οι τουρίστες σήμερα συμμετέχουν σε αυτές τις δραστηριότητες πιο ενεργά σωματικά παρά πνευματικά, σε σχέση με τα ταξίδια του παρελθόντος.
- ➔ Περισσότεροι τουρίστες, σε σχέση με το παρελθόν, αναζητούν νέους προορισμούς, και νέες μορφές τουρισμού. Το γεγονός αυτό παρέχει πολλές ευκαιρίες για ανάπτυξη νέων τουριστικών περιοχών, αλλά και την βελτίωση και ανάπτυξη των υφισταμένων.
- ➔ Πολλοί τουρίστες πραγματοποιούν μέσα στο χρόνο περισσότερα, αλλά μικρής διάρκειας ταξίδια (short breaks). Το γεγονός αυτό προσφέρει την ευκαιρία για ανάπτυξη περισσότερων τουριστικών περιοχών, οι οποίες προσφέρουν ευκολίες – ανέσεις και δραστηριότητες που απευθύνονται σε τουρίστες που χρησιμοποιούν σε διαφορετικές εποχές μέσα στο χρόνο.

- ➔ Οι σημερινοί τουρίστες είναι περισσότερο ενημερωμένοι, εξετάζουν καλύτερα τις προσφερόμενες υπηρεσίες και απαιτούν καλύτερη ποιότητα και καλύτερη σχέση τιμής και ποιότητας (value for money).
- ➔ Περισσότεροι τουρίστες είναι κοινωνικά και περιβαλλοντικά ευαίσθητοι, ζητούν καλά σχεδιασμένες διακοπές, λιγότερο μολυσμένους προορισμούς και αποστρέφονται αυτούς που δεν πληρούν αυτές τις προϋποθέσεις
- ➔ Ο τουριστικός τομέας κάνει αυξανόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών, σε θέματα όπως η κράτηση υπηρεσιών και το μάρκετινγκ. Το internet για παράδειγμα, αποτελεί σήμερα ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία πληροφόρησης και μάρκετινγκ.

Με βάση όλα τα παραπάνω, ο τουρισμός σήμερα έχει πάρει οριστικά τη σκυτάλη ως πρωταγωνιστής στη αναπτυξιακή διαδικασία και δίκαια θεωρείται η «βαριά» βιομηχανία τόσο της χώρας όσο και των υπολοίπων χωρών με παρόμοια προσφορά.

1.3. Παραγωγή & Διάθεση Τουριστικού πακέτου

Τα τουριστικά πρακτορεία και οι Tour Operators, τα οποία αποτελούν και τους κύριους παραγωγούς και διανεμητές των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών έχουν περάσει από πολλά στάδια όσον αφορά την εξέλιξη τους. Τα στάδια αυτά συμβάδισαν χρονικά με τις αλλαγές στις καταναλωτικές συνήθειες. Έτσι ξεκίνησαν με την πώληση εισιτηρίων μεταφοράς των πελατών τους, ενώ σταδιακά αναλαμβάνουν την διευθέτηση ενός όλο και μεγαλύτερου μέρους των συστατικών στοιχείων του ταξιδιού, πάντοτε κατά παραγγελία των πελατών τους.

Οι λόγοι για τους οποίους οι τουρίστες καταναλωτές στρέφονται σε μια τέτοιου είδους συμφωνία με τους ταξιδιωτικούς τους πράκτορες, έγκειται στο γεγονός ότι τα βασικά συστατικά στοιχεία του ταξιδιού τους είναι γνωστά εκ των προτέρων, όσον αφορά την ποιότητα και την ποσότητά τους, καθώς και ότι είναι εκ των προτέρων εξασφαλισμένη η ύπαρξη και η δυνατότητα κατανάλωσής τους σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο. Σημαντικό στοιχείο είναι επίσης η γνωστή εκ των προτέρων τιμή, ώστε το απαιτούμενο οικονομικό μέγεθος που χρειάζεται να δαπανήσει ο τουρίστας καταναλωτής να μην θέτει σε κίνδυνο το συνολικά διαθέσιμο εισόδημά του για την πραγματοποίησή του

συγκεκριμένου ταξιδιού. Με λίγα λόγια, η παραπάνω αυξημένη ανάληψη καθηκόντων από την πλευρά των τουριστικών γραφείων σε σχέση με τις παραγγελίες και επιθυμίες των καταναλωτών, έχει να κάνει με την ανάγκη του τουρίστα καταναλωτή να διασφαλίσει με τον λιγότερο δυνατό κόπο και χρόνο τους όρους και τις προϋποθέσεις που θα του επιτρέψουν την απρόσκοπτη διεξαγωγή του ταξιδιού του. Η παραπάνω διαδικασία μετέτρεψε την απλή μεσολάβηση σε παραγωγή και διάθεση του τουριστικού ταξιδιού, ενώ το λεγόμενο inclusive travel tour καθιερώθηκε ως ένα συνολικό προϊόν του τουριστικού γραφείου.

Με βάση όλα τα παραπάνω, τα τουριστικά πρακτορεία από απλό διαμεσολαβητή εξελίχθηκαν με το χρόνο σε έναν παραγωγό τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Μια από τις μεγαλύτερες απειλές της εποχής μας όσον αφορά τα τουριστικά πρακτορεία είναι η διάδοση των διαδικτύου και αύξηση της ζήτησης για απευθείας κρατήσεις. Η συγκεκριμένη απειλή αποτελεί και την κυριότερη αιτία για μια νέα αλλαγή του ρόλου των συγκεκριμένων επιχειρήσεων.

Ωστόσο, πέρα από τις εξελίξεις που συνιστούν κινδύνους και απειλές για τους ενδιαμέσους είναι απαραίτητο να εντοπιστούν και οι παράμετροι εκείνες που μπορούν να λειτουργήσουν ευεργετικά για την πορεία του κλάδου και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων του. Μεταξύ αυτών, κυρίαρχη θέση κατέχει η διαρκώς αυξανόμενη διεθνής πορεία της τουριστικής ζήτησης για on-line προϊόντα¹.

Οι εξελίξεις που αναφέρθηκαν παραπάνω απαιτούν από τα τουριστικά πρακτορεία και τους Tour Operators την αλλαγή της επιχειρηματικής τους στρατηγικής μέσα από τον επαναπροσδιορισμό του ρόλου τους στην τουριστική αγορά και τον ανασχεδιασμό των επιχειρησιακών τους λειτουργιών και χαρακτηριστικών, με τρόπο που θα καθίστανται ανταγωνιστικά και βιώσιμα.

Η στρατηγική των ενδιαμέσων πρέπει να προσανατολιστεί στα εξής:

1 Always Tourism (2004) «Πρώθηση της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης στον κλάδο των τουριστικών γραφείων μέσω της προσαρμογής των εργαζομένων και επιχειρηματιών στις νέες εργασιακές απαιτήσεις στο χώρο του τουρισμού»
Δράση 3 Μελέτες/ Έρευνες, για την εφαρμογή νέων μορφών οργάνωσης της παραγωγής και ευέλικτων σχημάτων της εργασίας
Υποδράση 3.4 Διάγνωση αναγκών, εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων του κλάδου σε νέες τεχνολογίες, διερεύνηση προσαρμογής της ομάδας στόχου. Ανάπτυξη του επαγγελματικού profile του «ταξιδιωτικού συμβούλου»

1. Στην ικανοποίηση της αυξανόμενης ζήτησης για νέα και περισσότερο εμπλουτισμένα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Δεδομένου ότι οι απαιτήσεις των καταναλωτών έχουν αυξηθεί σημαντικά, όπως είδαμε και παραπάνω, οι ενδιαμέσοι πρέπει να προσφέρουν ανάλογα τουριστικά προϊόντα που να περιλαμβάνουν πρόσθετες δραστηριότητες στον τόπο προορισμού. Έτσι αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των παραγωγών.
2. Στη δραστηριοποίηση τους στην παραγωγή και πώληση τουριστικών προϊόντων που θα απευθύνονται σε νέα και ανερχόμενα τμήματα της τουριστικής ζήτησης, όπως αυτά που σχετίζονται με τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού αλλά και στην εξωστρέφειά τους, μέσω της διείσδυσης σε νέες ανερχόμενες αγορές με ισχυρά σχήματα. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στο ρόλο των ενδιαμέσων ως παραγωγών τουριστικών προϊόντων και όχι ως απλών μεταπωλητών. Θα πρέπει δηλαδή να ενσωματώνουν στο προϊόν των παραγωγών προστιθέμενη αξία ώστε να προτιμώνται από τους καταναλωτές έναντι της απευθείας on-line αγοράς από τους παραγωγούς. Επίσης, θα πρέπει να διατηρούν συνεχή επαφή με το εξωτερικό περιβάλλον ώστε να αναγνωρίζουν πιθανές ευκαιρίες συνεργασίας με άλλους ενδιαμέσους που θα αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Για παράδειγμα, μέσα από μια συνεργασία μπορούν να αξιοποιήσουν την εμπειρία ενός άλλου ενδιαμέσου για κάποιον νέο ανερχόμενο προορισμό.
3. Στην εφαρμογή πολιτικών επιχειρηματικής εξειδίκευσης, διακριτής τιμολόγησης και προσήλωση σε περισσότερο εξειδικευμένα τουριστικά προϊόντα. Τα τελευταία χρόνια στην τουριστική βιομηχανία συνεχώς αναπτύσσονται ειδικές μορφές τουρισμού (συνεδριακός, πολιτιστικός, αθλητικός τουρισμός) καθιστώντας μια δελεαστική ευκαιρία για περαιτέρω ανάπτυξη των ενδιαμέσων.
4. Στην παραγωγή πακέτων οργανωμένου τουρισμού με έμφαση στην προστασία του καταναλωτή, ώστε να παρέχουν αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης στον καταναλωτή, κάτι που αποτελεί προστιθέμενη αξία και δεν μπορεί να αποκτηθεί μέσα από μια on-line αγορά απευθείας από τον παραγωγό.
5. Στην ανάπτυξη συνεργασιών με επιχειρήσεις που παράγουν τουριστικά προϊόντα, προσφέρουν διακοπές εμπειρίας και απευθύνονται σε περισσότερο συνειδητοποιημένα και ποιοτικά αναβαθμισμένα τμήματα της τουριστικής ζήτησης.

6. Στην εξειδίκευση του προϊόντος που προσφέρουν². Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην ανάπτυξη προγραμμάτων που θα απευθύνονται σε ιδιαίτερα τμήματα της τουριστικής ζήτησης με στόχο την καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των αναγκών τους, μέσα από τη σωστή τμηματοποίηση της αγοράς και τη στόχευση συγκεκριμένων τμημάτων της.
7. Στην αλλαγή του ρόλου των τουριστικών γραφείων, από λιανοπωλητές τουριστικών πακέτων που παράγουν οι tour operator σε παραγωγούς εξειδικευμένων τουριστικών προϊόντων
8. Αξιοποίηση των ευκαιριών ανάπτυξης στο Internet.

Ο αριθμός των καταναλωτών που εξοικειώνεται με το Internet παρουσιάζει αυξητική τάση, ενώ παράλληλα το λογισμικό περιβάλλον των on-line πωλήσεων συνεχώς εξελίσσεται και κάνει πιο εύκολη τη χρήση για τον καταναλωτή, οπότε ολοένα και περισσότερα άτομα επιλέγουν να κλείσουν με αυτό τον τρόπο τις διακοπές τους.

Η τάση αυτή αποτελεί μια σημαντική ευκαιρία για τα τουριστικά πρακτορεία και τους Tour Operators, που καλούνται να διαμορφώσουν ισχυρή παρουσία στο Internet, ώστε να εκμεταλλευτούν αυτό το νέο τμήμα της αγοράς.

1.3.1. Τουριστικά Πρακτορεία/ Tour Operators

Για να γίνει κατανοητή η διαφορά και ο ρόλος των tour operator και των τουριστικών γραφείων, παρατίθενται στη συνέχεια κάποιοι ορισμοί που αφορούν στους ρόλους τις δραστηριότητάς τους:

Tour Operator

Οι Tour Operators αποτελούν εμπορικές επιχειρήσεις, οι οποίες μπορεί να έχουν τη νομική υπόσταση ενός τουριστικού πρακτορείου, μιας οργάνωσης ή ενός εξουσιοδοτημένου μεταφορέα (Βαρβαρέσος). Οι Tour Operators αποτελούν τους «κατασκευαστές» των τελικών τουριστικών προϊόντων, τα οποία προετοιμάζονται καιρό πριν από την έναρξη της ζήτησης.

² W.T.O., (2001b), The future of small and medium-sized enterprises in European tourism faced with globalization. Budapest – Hungary.

Αναλυτικότερα, αγοράζουν τουριστικά αγαθά και υπηρεσίες σε μεγάλες ποσότητες (ήτοι δωμάτια σε καταλύματα, θέσεις σε αεροπλάνα, κ.λ.π.), τα «*συσκευάζουν*» και τα προσφέρουν προς πώληση σε μια ενιαία τιμή. Με την μαζική αγορά τουριστικών υπηρεσιών, οι tour operator καταφέρνουν να πετυχαίνουν καλύτερες τιμές, κάτι που τους δίνει και σχετικό πλεονέκτημα έναντι των τουριστικών πρακτορείων.

Οι tour operator είτε πουλούν άμεσα στους καταναλωτές το τουριστικό πακέτο που δημιουργούν, είτε το διαθέτουν προς μεταπώληση στα τουριστικά γραφεία. Να σημειώσουμε ότι πολλοί tour operator έχουν και δικά τους τουριστικά γραφεία, ως παραρτήματα της μητρικής εταιρίας που ασχολείται με το tour operating, στα οποία διαθέτουν τα τουριστικά πακέτα που ετοιμάζουν.

Τουριστικά γραφεία

Τα τουριστικά πρακτορεία αποτελούν νόμιμα οργανωμένες επιχειρήσεις, οι οποίες με τα μέσα που διαθέτουν και τις υπηρεσίες που προσφέρουν, αναλαμβάνουν τη μεταφορά ή διακίνηση ή διαμονή ατόμων ή ομάδων (Chemel A.). Με άλλα λόγια αποτελούν τους μεσάζοντες ανάμεσα στους προμηθευτές (ξενοδοχεία, αεροπορικές εταιρείες κλπ.) τουριστικών προϊόντων ή υπηρεσιών ή στους Tour Operators και στους καταναλωτές.

Τα τουριστικά πρακτορεία μπορούν να διαθέτουν είτε «οργανωμένα πακέτα διακοπών» είτε μεμονωμένες υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα την κράτηση της θέσης σε κάποιο πλοίο. Σε αρκετές περιπτώσεις κάποιοι tour operators αγοράζουν τουριστικά πακέτα από μεμονωμένα και ανεξάρτητα τουριστικά γραφεία, προσθέτοντας σε αυτά και δικές τους υπηρεσίες.

Για να μπορέσει ένα τουριστικό γραφείο να χαρακτηριστεί και ως tour operator, θα πρέπει να μπορεί να προγραμματίζει και να οργανώνει τουριστικά πακέτα σε τακτική βάση και ένα βασικό μέρος των εσόδων του να προκύπτει από αυτή τη δραστηριότητα.

Τα τουριστικά γραφεία διακρίνονται σύμφωνα με το νόμο στις εξής κατηγορίες, ανάλογα με τις δραστηριότητες τους (Ευθυμιάτου – Πουλάκου Α.):

- **Τουριστικά Πρακτορεία Γενικού Τουρισμού**, τα οποία οργανώνουν εκδρομές και περιηγήσεις τις οποίες μπορούν να προσφέρουν τόσο σε

ημεδαπούς όσο και σε αλλοδαπούς πελάτες, εντός ή εκτός της χώρας. Επιπλέον, μια από τις αρμοδιότητες τους είναι και η διαμεσολάβηση για την παροχή όλων των υπολοίπων εξυπηρετήσεων που έχουν σχέση με τον τουρισμό.

→ **Τουριστικά Πρακτορεία Εσωτερικού Τουρισμού**, τα οποία είναι αρμόδια για την κάλυψη των αναγκών των κατοίκων μιας χώρας μέσα στη χώρα αυτή.

1.4. Ορισμοί του Package Tour

Οι διάφοροι συγγραφείς καταλήγουν ότι είτε άμεσα είτε έμμεσα το «Οργανωμένο Ταξίδι» (Package Tour) είναι ένα σύνθετο προϊόν που αποτελείται από μια δέσμη προϊόντων και υπηρεσιών και διατίθεται στην αγορά ως ενιαίο σύνολο σε ενιαία τιμή³.

Στη συνέχεια θα εξετάσουμε τους κυριότερους ορισμούς που έχουν καταγραφεί στη διεθνή και την Ελληνική βιβλιογραφία για την έννοια του οργανωμένου πακέτου:

J. Krippendorf (1971)

Σύμφωνα με τον Krippendorf «Τα πακέτα προϊόντων είναι προσφορές τυποποιημένες και δυνάμενες να επαναληφθούν, αποτελούνται από δύο ή περισσότερα στοιχεία εκ της μεταφοράς, της διαμονής, της διατροφής, των θέλητρων του ταξιδιωτικού προορισμού καθώς και άλλων εγκαταστάσεων και υπηρεσιών (π.χ. της ταξιδιωτικής ασφάλισης). Τα πακέτα διατίθενται προς πώληση στο πλατύ καταναλωτικό κοινό. Περιγράφονται σε έντυπα ή άλλα μέσα και φέρουν μια δημοσιευμένη και ενιαία τιμή, στην οποία δεν μπορούν να αναγνωριστούν τα κόστη που αντιστοιχούν στα επιμέρους συστατικά στοιχεία».

Με βάση αυτό τον ορισμό στα πακέτα συνδυάζεται ένας αριθμός επιμέρους τουριστικών υπηρεσιών, που προσφέρονται στον καταναλωτή σε μια ενιαία τιμή. Η προσφορά του ταξιδιωτικού πακέτου αποτελεί για τον τελευταίο μια συνολική λύση για τις ταξιδιωτικές του ανάγκες, παρέχοντάς του την ευκολία να μην χρειάζεται να αποφασίσει για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά, αλλά να επιλέξει το σύνολο των συστατικών στοιχείων του πακέτου που ταιριάζουν περισσότερο στις ανάγκες και τις επιθυμίες του.

A. Perrault

³ Πηγή: Ζαχαράτος, Γ., (2000). "Package Tour" / Παραγωγή και Διάθεση του Τουριστικού Προϊόντος

Σύμφωνα με τον Perrault, το Package Tour είναι «ένα ταξίδι με κύρια επιδίωξη τις διακοπές, το οποίο είναι:

- κατασκευασμένο εκ των προτέρων σ' όλες του τις λεπτομέρειες(διαδρομές, τουριστικά καταλύματα, εκδρομές) ή μερικώς (παραμονή) από έναν Tour Operators σε μια συνολική τιμή, η οποία καλύπτει στο ελάχιστο την παραμονή και στο μέγιστο τη μεταφορά (ταξίδι μετ' επιστροφής), τις δαπάνες του τουριστικού καταλύματος και της διατροφής, τις δαπάνες αναψυχής ή όλες τις άλλες διευκολύνσεις που παρέχονται στον τουρίστα (όπως οι εκδρομές)
- προσφέρεται στο κοινό από τον Tour Operator με τη βοήθεια της κατάλληλης προβολής και διαφήμισης (κατάλογοι, διαφημιστικά φυλλάδια κλπ.)
- πληρωμένο εξ' ολοκλήρου πριν την έναρξη του»(Βαρβαρέσος).

Ο παραπάνω ορισμός θεωρείται από πολλούς μεταγενέστερους συγγραφείς ο πιο πλήρης

B. Tietz (1980)

Κατά την άποψη του Tietz τα ταξίδια πακέτα αποτελούνται από επιμέρους υπηρεσίες που μπορούν να διατεθούν και μεμονωμένα στην αγορά, ενώ τα επιμέρους στοιχεία του πακέτου (μεταφορά, διαμονή, διατροφή, κ.α.) πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται και να ταιριάζουν μεταξύ τους.

OECD (Organization For Economic Co- operation and Development- 2001)

Σύμφωνα με τον OECD οι Tour Operators είναι επιχειρήσεις που συνδυάζουν δύο ή περισσότερες τουριστικές υπηρεσίες (μεταφορά, διαμονή, εστίαση, διασκέδαση, αξιοθέατα) και τα πουλούν είτε μέσω τουριστικών γραφείων είτε απευθείας σαν ένα ενιαίο προϊόν και με μια ενιαία τιμή, το οποίο ονομάζεται package tour.

Τα συστατικά του package tour μπορεί να είναι προκαθορισμένα ή να προκύπτουν κατόπιν συνεννόησης με τον καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αν επιλέξει το συνδυασμό των προϊόντων και υπηρεσιών που επιθυμεί(OECD).

U. Schorcher (1983)

Η Schorcher σημειώνει ότι τα πακέτα αποτελούν ένα σύνολο υπηρεσιών, αποτελούμενες από την μεταφορά, το transfer από το αεροδρόμιο στο ξενοδοχείο, τη διαμονή (ενδεχομένως σε συνδυασμό και με την διατροφή), άλλες υπηρεσίες (π.χ. ξεναγήσεις, κ.λ.π) και διατίθενται ως μια ενιαία δέσμη στην αγορά.

G. Haedrich (1983)

Ο Haedrich διακρίνει τα στοιχεία του πακέτου σε δύο κατηγορίες: τον πυρήνα του προϊόντος και τις πρόσθετες υπηρεσίες. Ο πυρήνας του προϊόντος περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τον προορισμό (σε περιφερειακό και σε τοπικό επίπεδο), την μεταφορική εταιρία, την διαμονή, την διατροφή και τα transfer.

Στις πρόσθετες υπηρεσίες συγκαταλέγονται μεταξύ άλλων η παρουσία συνοδών, τα προγράμματα ξεναγήσεων και ψυχαγωγίας, το είδος της διαδικασίας που απαιτείται για την αγορά πακέτου και τις απαιτούμενες κρατήσεις και τον τρόπο διεκπεραίωσης των παραπόνων και των αποζημιώσεων στην περίπτωση προβλημάτων. Σύμφωνα με τον Haedrich, οι πρόσθετες υπηρεσίες όπως αναλύθηκαν παραπάνω, συμβάλουν στην διαφοροποίηση ενός πακέτου από άλλα ανταγωνιστικά προϊόντα – πακέτα, ενώ τα στοιχεία που αποτελούν τον πυρήνα είναι κοινά για όλα τα πακέτα.

Middleton (1988)

Σύμφωνα με τον Middleton το πακέτο ορίζεται ως «ο συνδυασμός επιμέρους συστατικών στοιχείων του συνολικού τουριστικού προϊόντος, ο οποίος διατίθεται στην αγορά σε ενιαία τιμή και με συγκεκριμένη εμπορική ονομασία (μάρκα). Τα στοιχεία που συνθέτουν το πακέτο ανήκουν στις πέντε βασικές κατηγορίες του τουριστικού προϊόντος καθώς και από περισσότερα στοιχεία που προσθέτουν οι tour operators».

Με βάση τον παραπάνω ορισμό θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα εξής συμπεράσματα:

- ➔ τα πακέτα αποτελούνται από δύο ή περισσότερα επιμέρους στοιχεία
- ➔ έχουν την δική τους εμπορική ονομασία
- ➔ είναι τυποποιημένα προϊόντα, η παραγωγή των οποίων μπορεί και να επαναλαμβάνεται
- ➔ διατίθενται για πώληση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό
- ➔ περιγράφονται σε έντυπα ή άλλα μέσα με λεπτομερή τρόπο

- προσφέρονται σε ενιαία τιμή η οποία είναι προκαθορισμένη και δημοσιεύεται

M. Coltman (1989)

Σύμφωνα με τον Coltman το τουριστικό πακέτο αποτελεί τη σύνθεση δύο ή περισσότερων τουριστικών προϊόντων, που μπορούν να διατεθούν στην αγορά εκτός από αυτοτελώς, και ως ένα ενιαίο προϊόν σε μια συνολική τιμή.

Η έννοια του πακέτου σύμφωνα με τον Coltman, επιτρέπει στον καταναλωτή την ευκολία, τον καλύτερο έλεγχο των δαπανών του ταξιδιού και την εξοικονόμηση χρημάτων, δεδομένου ότι τον απαλλάσσει από την ανάγκη να συγκροτήσει ο ίδιος τα συστατικά στοιχεία του προϊόντος που επιθυμεί.

Π. Παυλίδης (1993)

Στην ελληνική βιβλιογραφία ο καθηγητής Παυλίδης παρουσιάζει μεταξύ άλλων τα συστατικά στοιχεία του τουριστικού πακέτου τα οποία υποστηρίζει ότι μπορούν να αποτελέσουν ενδιαφέρον εργαλείο για την κατανόηση της παραγωγής του τουριστικού πακέτου. Τα στοιχεία αυτά είναι το μεταφορικό μέσο, η μεταβίβαση στον τόπο αναχώρησης, στο ξενοδοχείο και αντίστροφα (transfer), το ξενοδοχειακό πακέτο ή πακέτο κρουαζιερόπλοιου, το πακέτο εκδρομών, περιηγήσεων και επισκέψεων σε πολιτιστικούς χώρους, το πακέτο διασκέδασης, το πακέτο ασφαλίσεων, το ενοικιαζόμενο αυτοκίνητο ή θαλαμηγό ή πλοiάριο.

Με βάση όλους τους παραπάνω ορισμούς μπορεί να ειπωθεί ότι τα στοιχεία της μεταφοράς, της διαμονής και της διατροφής, αποτελούν την βάση της κατασκευής ενός τουριστικού πακέτου. Τέλος, τα πλεονεκτήματα που τα πακέτα φαίνεται να έχουν σε σχέση με άλλες μορφές ταξιδιών και έχουν να κάνουν με:

- την παρεχόμενη ασφάλεια
- την άνεση στην αγορά και την διεκπεραίωση του ταξιδιού
- οι χαμηλές τιμές
- η προστασία που παρέχει η νομοθεσία στους αγοραστές των πακέτων
- η παρουσία συνοδών στην χώρα
- η εύκολη πρόσβαση στα σημεία λιανικής πώλησης των πακέτων χάρη σε ένα πυκνό δίκτυο τουριστικών γραφείων

1.5. Διακρίσεις των package tours

Οι διακρίσεις των Package Tour ποικίλουν με βάση τους διάφορους συγγραφείς. Οι βασικότερες κατηγορίες τους είναι οι παρακάτω:

1. **Ready Made:** τα οποία σχεδιάζονται για ομάδες τουριστών και απευθύνονται σε ευρείες κατηγορίες πελατών.
2. **Tailor Made:** τα οποία σχεδιάζονται για μικρές ομάδες πελατών ή ακόμη και για μεμονωμένους ταξιδιώτες και οργανώνονται με βάση τις επιθυμίες του πελάτη.

Δύο ακόμη κατηγορίες, με βάση τον αριθμό των ατόμων που συμμετέχουν σε ένα οργανωμένο ταξίδι είναι και οι εξής:

1. **Group Inclusive Tours:** τα οποία οργανώνονται για ομάδες τουριστών και συνήθως είναι ready made.
2. **Individual Inclusive Tours:** τα οποία οργανώνονται για μεμονωμένους τουρίστες ή για μικρές, ολιγομελείς ομάδες τουριστών και είναι συνήθως tailor made.

Μια ακόμη διάκριση μπορεί να γίνει με βάση το χρόνο παραμονής σε ένα ταξίδι (Βαρβαρέσος):

1. **Τα ταξίδια «περιηγήσεις»:** Μπορεί να είναι ατομικά ή ομαδικά και να συνοδεύονται από έναν ξεναγό με ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα επισκέψεων.
2. **Οι διακοπές παραμονής:** Μπορεί να συμπεριλαμβάνουν ή όχι τη μεταφορά και πραγματοποιούνται συνήθως σε παραθεριστικά κέντρα ή πόλεις. Μπορεί να περιλαμβάνουν διαμονή ή/και διατροφή. Τέλος, μπορεί να συνδυάζονται ή όχι με συγκεκριμένες δραστηριότητες.

Σε αυτό το σημείο κρίνεται ιδιαίτερα σκόπιμο να αναφερθεί και η κατηγορία του dynamic packaging, η οποία αναπτύσσεται ραγδαία τα τελευταία χρόνια, λόγω κυρίως της εξέλιξης της τεχνολογίας.

Στο Dynamic Packaging ο τουρίστας αποκτά τη δυνατότητα να επιλέγει μόνος του τα διάφορα συστατικά του τουριστικού πακέτου και να τα αγοράσει ως ένα ενιαίο προϊόν (σε μια ενιαία τιμή) από την ιστοσελίδα ενός Tour Operator ή ενός τουριστικού

πρακτορείου. Κλείνοντας, αξίζει να σημειωθεί ότι το Dynamic Packaging ελλοχεύει πολλούς κινδύνους οι οποίοι θα αναφερθούν αναλυτικά στο επόμενο κεφάλαιο.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Μελέτη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, «Εγχειρίδιο Διακοπών – Ταξιδιώτη» , Μάιος 2003, σελ. 3-4, 8-9

Kathimerini.gr, «Η συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ και στην απασχόληση», http://news.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_economy_1_31/12/2008_297695, Τρίτη 14 Ιουλίου 2009

Travelling News, «SETE: 18,2%- η συμβολή της τουριστικής οικονομίας στο ΑΕΠ», Ημερομηνία καταχώρησης: Τρίτη, 17 Απριλίου 2009, <http://news.travelling.gr/modules.php?name=News&file=article&sid=2434>

Always Tourism (2004) «Προώθηση της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης στον κλάδο των τουριστικών γραφείων μέσω της προσαρμογής των εργαζομένων και επιχειρηματιών στις νέες εργασιακές απαιτήσεις στο χώρο του τουρισμού » Δράση 3 Μελέτες/ Έρευνες, για την εφαρμογή νέων μορφών οργάνωσης της παραγωγής και ευέλικτων σχημάτων της εργασίας Υποδράση 3.4 Διάγνωση αναγκών, εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων του κλάδου σε νέες τεχνολογίες, διερεύνηση προσαρμογής της ομάδας στόχου. Ανάπτυξη του επαγγελματικού profile του «ταξιδιωτικού συμβούλου

W.T.O., (2001b), The future of small and medium-sized enterprises in European tourism faced with globalization. Budapest – Hungary.

Chemel Anne, « Agences de voyages» J.C. commercial. Fasc. 88⁰ Couvrat P.

Ευθυμιάτου – Πουλάκου Α. , 1997, «Τουριστικό Δίκαιο», Β' Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή

Ζαχαράτος, Γ., (2000), «Package Tour / Παραγωγή και Διάθεση του Τουριστικού Προϊόντος»

Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework, Eurostat, OECD, WTO, UNSD, 2001,

<http://books.google.co.uk/books?id=VW1do0xshS8C&pg=PA546&lpq=PA546&dq=Pac>

[kage+Tour+WTO+Definitions&source=bl&ots=4vNbqzim-l&sig=kQlqSIYkqCXDKnD-J9l7E7ag8c&hl=en&ei=wPtcSsupF4nKga0gYXoDA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6](https://www.google.com/search?q=kage+Tour+WTO+Definitions&source=bl&ots=4vNbqzim-l&sig=kQlqSIYkqCXDKnD-J9l7E7ag8c&hl=en&ei=wPtcSsupF4nKga0gYXoDA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6)

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

2.1. Πολιτική για τους καταναλωτές

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει δημιουργήσει μια πετυχημένη εσωτερική αγορά με ελεύθερη κυκλοφορία αγαθών και υπηρεσιών προς όφελος, μεταξύ άλλων, των καταναλωτών. Για να μπορούν οι καταναλωτές παντού στην ΕΕ να αγοράζουν ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες με σαφείς όρους και χωρίς εκπλήξεις, η ΕΕ θέσπισε ένα νομικό πλαίσιο για την πολιτική προστασίας των καταναλωτών.

Σκοπός των νομοθετικών και των λοιπών μέτρων είναι να προωθήσουν τα συμφέροντα, την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά, να διασφαλίσουν ότι λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα προβλήματα των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της ΕΕ και να συμπληρώσουν την εθνική πολιτική για τους καταναλωτές στα κράτη μέλη.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προωθεί υψηλά πρότυπα ασφαλείας και υποστηρίζει τις οργανώσεις καταναλωτών, με σκοπό να ενισχυθεί ο ρόλος των εκπροσώπων των καταναλωτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ένας από τους σημαντικούς στόχους της είναι να συνειδητοποιήσουν οι Ευρωπαίοι πολίτες τα δικαιώματά τους. Η εκπαίδευση και η ευαισθητοποίηση παίζουν επομένως ουσιαστικό ρόλο και πρέπει να επιδιώκονται σε συνεργασία με τις εθνικές αρχές (Υγεία ΕΕ).

Γενικά, η πολιτική για τους καταναλωτές προϋποθέτει:

- ανάπτυξη της νομοθετικής και λοιπής δράσης
- ένταξη των ανησυχιών των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της Ε.Ε.
- συμπλήρωση της πολιτικής για τους καταναλωτές των κρατών μελών
- ενίσχυση των καταναλωτών με τη δραστήρια υποστήριξη των οργανώσεων καταναλωτών της ΕΕ και της συμμετοχής τους στη χάραξη πολιτικής

Οι πρωτοβουλίες και η ανάπτυξη πολιτικής για τους καταναλωτές απαιτεί σωστές και αξιόπιστες πληροφορίες. Οι αρμόδιοι για τη χάραξη πολιτικής χρειάζεται να κατανοούν τι έχει τη μέγιστη σημασία για τους καταναλωτές με αποδεικτικά στοιχεία υποστήριξης.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαβουλεύεται σε ευρεία κλίμακα με τους ενδιαφερόμενους παράγοντες για την χάραξη της πολιτικής αυτής.

Με τη διεύρυνση της Ε.Ε., ένας σημαντικός στόχος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι η διασφάλιση ότι οι υποψήφιες χώρες θα παρέχουν τα ίδια υψηλά επίπεδα προστασίας και ασφάλειας των καταναλωτών που ισχύουν στην ΕΕ. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προάγει επίσης την πολιτική για την υψηλή ασφάλεια των καταναλωτών στα επίπεδα πληροφόρησης στα διεθνή φόρουμ και στις σχέσεις με τις τρίτες χώρες.

Προκειμένου τα δικαιώματα των ευρωπαίων καταναλωτών να έχουν πρακτικά αποτελέσματα, οι κανόνες της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας πρέπει να εφαρμοστούν κατάλληλα. Κατάλληλη εφαρμογή της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τους καταναλωτές σημαίνει:

- Την ορθή μεταφορά από τα κράτη μέλη της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τους καταναλωτές στα εθνικά νομικά τους συστήματα.
- Αφού μεταφερθεί, η νομοθεσία να εφαρμόζεται κατά αποτελεσματικό, αποδοτικό και συνεκτικό τρόπο από τις αρμόδιες αρχές σε κάθε κράτος μέλος.

Λόγω του αυξανόμενου όγκου των διασυνοριακών συναλλαγών που πραγματοποιούν οι καταναλωτές καθημερινά, είναι πολύ σημαντικό να ενισχυθεί η διοικητική συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την Κοινοτική και εθνική νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή.

Τέλος, κατά την περίοδο 2007-2013 η πολιτική για τους καταναλωτές βρίσκεται σε ιδανική θέση για να βοηθήσει την ΕΕ να ανταποκριθεί στη διπλή πρόκληση που αφορά, αφενός, στην ανάπτυξη και την απασχόληση και, αφετέρου, την επανασύνδεσή της με τους πολίτες της.

Η Επιτροπή έχει θέσει για την περίοδο αυτή τρεις βασικούς στόχους(Ευρωπαϊκή Επιτροπή):

1. Να ενδυναμώσει τους καταναλωτές της ΕΕ Δίνοντας σημαντικό ρόλο στους καταναλωτές ωφελεί τους πολίτες και παράλληλα ενισχύει σημαντικά τον ανταγωνισμό. Προκειμένου να ενδυναμωθούν οι καταναλωτές χρειάζονται πραγματικές επιλογές, ακριβή ενημέρωση, διαφάνεια της αγοράς και εμπιστοσύνη που απορρέει από την αποτελεσματική προστασία και τα εδραιωμένα δικαιώματα.

2. Να ενισχύσει την ευημερία των καταναλωτών της ΕΕ σε ό,τι αφορά τις τιμές, την επιλογή, την ποιότητα, την ποικιλία, τη δυνατότητα προσιτών τιμών και την ασφάλεια.

3. Να προστατεύσει αποτελεσματικά τους καταναλωτές από σοβαρούς κινδύνους και απειλές που δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν από μόνοι τους. Ένα υψηλό επίπεδο προστασίας από τέτοιες απειλές θα είχε ουσιαστικό αντίκτυπο στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή.

Σκοπός της Επιτροπής είναι να επιτευχθεί έως το 2013 μια πιο ολοκληρωμένη και αποτελεσματικότερη εσωτερική αγορά, ιδιαίτερα στη λιανική της διάσταση. Οι καταναλωτές θα αισθάνονται τον ίδιο βαθμό εμπιστοσύνης στα προϊόντα, τους εμπόρους, τις τεχνολογίες και τις μεθόδους πώλησης στις λιανικές αγορές σε όλη την ΕΕ καθώς θα παρέχεται ίδιος βαθμός προστασίας. Οι καταναλωτικές αγορές θα είναι ανταγωνιστικές, ανοικτές, διαφανείς και δίκαιες. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες θα είναι ασφαλή. Οι καταναλωτές θα έχουν πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες σε προσιτές τιμές.

2.2. Τα ταξίδια στην Ε.Ε.

Ο κλάδος του τουρισμού είναι ένας από τους πιο γρήγορα αναπτυσσόμενους παγκοσμίως. Μόνο το 2004, οι ξένοι τουρίστες έκαναν 860 εκατ. διανυκτερεύσεις σε χώρες εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Eurostat, 2009). Γι' αυτό το λόγο αλλά και στην προσπάθεια της να διευκολύνει τις μετακινήσεις εντός των συνόρων της, η Ε.Ε. δημιούργησε έναν επίσημο δικτυακό τόπο (Ταξιδεύοντας στην Ευρώπη), ο οποίος απευθύνεται σε όσους ταξιδεύουν στις 27 χώρες της ΕΕ.

Γενικότερα στον τουριστικό τομέα έχει επιτευχθεί πρόοδος σε πολλά επίπεδα, κυρίως όσον αφορά την κυκλοφορία των ατόμων στο εσωτερικό της Ε.Ε. Οι έλεγχοι στα σύνορα έχουν πλέον καταργηθεί μεταξύ 22 χωρών της Ε.Ε. Χάρη στη Συνθήκη του Σένγκεν, η οποία αποτελεί πλέον μέρος της νομοθεσίας της ΕΕ.

Σύμφωνα με τη συνθήκη⁴ αυτή (Ταξιδεύοντας στην Ευρώπη, 2009), καταργούνται όλοι οι έλεγχοι στα εσωτερικά σύνορα και ταυτόχρονα ενισχύονται τα συστήματα ελέγχου στα εξωτερικά σύνορα της ΕΕ, ενώ καθιερώνεται μια κοινή πολιτική για τις θεωρήσεις.

⁴ Τα κράτη που έχουν προσχωρήσει πλήρως στη συνθήκη του Σένγκεν είναι η Αυστρία, το Βέλγιο, η Γαλλία, η Γερμανία, η Δανία, η Ελλάδα, η Εσθονία, η Ιταλία, η Ισπανία, οι Κάτω Χώρες, η Λετονία, η Λιθουανία, το Λουξεμβούργο, η Μάλτα, η Ουγγαρία, η Πολωνία, η Πορτογαλία, η Σλοβακία, η Σλοβενία, η Σουηδία, η Τσεχική Δημοκρατία, η Φινλανδία (αλλά όχι η

Στις περιπτώσεις που κάποιος διέρχεται τα εξωτερικά σύνορα της ΕΕ, χρειάζεται έγκυρο διαβατήριο ή ταυτότητα, ενώ όταν ταξιδεύει στο εσωτερικό της χρειάζεται να έχει απλά ταυτότητα .

Επιπροσθέτως, λόγω του ότι το ευρώ είναι το νόμιμο νόμισμα για πάνω από 325 εκατομμύρια άτομα σε 16 χώρες της Ε.Ε. και τα χαρτονομίσματα ευρώ είναι τα ίδια σε όλες τις χώρες, όλα τα χαρτονομίσματα και κέρματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλες τις χώρες της Ε.Ε.⁵.

Μια ακόμη διευκόλυνση για τους ταξιδιώτες εντός της Ε.Ε είναι το γεγονός ότι μπορούν πλέον να εισέρχονται ή να εξέρχονται από αυτήν έχοντας μαζί τους έως 10.000 ευρώ, χωρίς να είναι υποχρεωμένοι να τα δηλώσουν. Επιπλέον, δεν υπάρχουν όρια για τα αγαθά τα οποία μπορούν να προμηθευτούν και να μεταφέρουν οι ταξιδιώτες στο εσωτερικό της Ε.Ε., υπό την προϋπόθεση ότι προορίζονται για προσωπική χρήση και όχι για μεταπώληση.

Οι οδικές μετακινήσεις εντός των συνόρων της Ε.Ε. μπορούν να διεξάγονται με μια έγκυρη άδεια οδήγησης που έχει εκδοθεί από κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ισχύει σε όλες τις χώρες της. Όσον αφορά τις αεροπορικές μεταφορές, για να εξασφαλιστεί υψηλού επιπέδου ασφάλεια σε όλη την ΕΕ, θεσπίστηκαν κοινοί κανόνες και πρότυπα σχετικά με τον έλεγχο των επιβατών και των χειραποσκευών καθώς και τον έλεγχο της ασφάλειας των αεροσκαφών, ενώ υπάρχει εγκεκριμένος κατάλογος ΕΕ των αντικειμένων που δεν επιτρέπεται να μεταφέρονται εντός του αεροσκάφους στις πτήσεις από αεροδρόμια της ΕΕ, καθώς και κατάλογος αντικειμένων που απαγορεύεται να μεταφέρονται στις αποσκευές

Σε περίπτωση ασθένειας οι υπήκοοι των κρατών μελών της Ε.Ε έχουν πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη δωρεάν ή με μειωμένο κόστος. Σε ορισμένες χώρες η περίθαλψη είναι δωρεάν, σε άλλες χώρες θα πρέπει να καταβάλλεται μέρος των δαπανών, ενώ σε άλλες θα πρέπει να καταβάλλονται όλα τα έξοδα και στη συνέχεια να επιστρέφονται μετά από αίτηση. Μια επιπλέον διευκόλυνση των ταξιδιωτών είναι και η

Ιρλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο) καθώς και η Ισλανδία, η Νορβηγία και η Ελβετία που δεν είναι μέλη της ΕΕ

⁵ Το Ηνωμένο Βασίλειο, η Δανία και η Σουηδία δεν έχουν προς το παρόν υιοθετήσει το ευρώ. Η Σλοβακία προσχώρησε στη ζώνη του ευρώ τον Ιανουάριο του 2009 ενώ τα οκτώ άλλα κράτη που προσχώρησαν στην ΕΕ από το 2004 και μετά έχουν δεσμευτεί ότι θα υιοθετήσουν το ευρώ όταν θα είναι έτοιμα.

Ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης ασθενείας, η οποία απλουστεύει τις διαδικασίες, και μειώνει τη γραφειοκρατία ενώ συμβάλλει στην επιτάχυνση της επιστροφής των ιατρικών εξόδων. Η κάρτα αυτή είναι διαθέσιμη σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης ή τα ταμεία υγείας της κάθε χώρας.

Τέλος, σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης οι ταξιδιώτες μπορούν να καλούν δωρεάν από οποιοδήποτε τηλέφωνο, σταθερό ή κινητό, το 112, για να επικοινωνήσετε με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε όλες τις χώρες της ΕΕ (με εξαίρεση προς το παρόν ορισμένες περιοχές της Βουλγαρίας).

2.2.1. Δικαιώματα των ταξιδιωτών/ Ο Πίνακας της Φρανκφούρτης

Στα πλαίσια δεδικασμένων περιπτώσεων στην Γερμανία σχετικά με οργανωμένα ταξίδια και διακοπές, οι οποίες έλαβαν υπόψη δικαστήρια και λοιπών Ευρωπαϊκών χωρών, συνετέθη ένα άτυπο δίκαιο, αποκαλούμενο ως ο Πίνακας της Φρανκφούρτης (Σύνδεσμός, 1996). Σύμφωνα με τον πίνακα αυτόν, οι ταξιδιώτες μπορούν να διεκδικήσουν επιστροφή ποσού στην τιμή του πακέτου, σε ποσοστό που κυμαίνεται από 5% έως 40%, ανάλογα με την σημασία των ελλείψεων. Σε παράρτημα που υπάρχει στο τέλος της παρούσας εργασίας, αναφέρονται ορισμένες ενδεικτικές περιπτώσεις που περιλαμβάνει ο εν λόγω πίνακας (Παράρτημα 1).

2.3. Φορείς για την προστασία των καταναλωτών

Παράλληλα με την οδηγία σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, η οποία προστατεύει τους τουρίστες/ καταναλωτές οι οποίοι αγοράζουν «οργανωμένα ταξίδια», σε κάθε χώρα- μέλος της Ε.Ε. έχουν δημιουργηθεί αρκετοί φορείς για τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Πιο συγκεκριμένα, στη χώρα μας δραστηριοποιείται ένας σημαντικός αριθμός φορέων και ενώσεων καταναλωτών, οι οποίοι στοχεύουν στη διαρκή ενημέρωση των καταναλωτών όσον αφορά στα δικαιώματά τους, αλλά και στη επίλυση τυχόν προβλημάτων. Σύμφωνα με το άρθρο 19 (του σχεδίου νόμου «Τροποποίηση νόμου 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή»), «*οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία και διέπονται από τις διατάξεις του άρθρου αυτού και του Αστικού Κώδικα. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων*

του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του νόμου». Ακολουθεί μια σύντομη παρουσίαση των βασικότερων φορέων της χώρας μας:

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

Ένας από τους πιο γνωστούς φορείς είναι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, το οποίο παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και από το 2005 λειτουργεί, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Υπουργείου Ανάπτυξης. Στόχος του Κέντρου είναι να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση την νομοθεσία προστασίας καταναλωτή. Το Κέντρο επίσης συμβάλλει στην επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Ο ρόλος του κέντρου είναι διαμεσολαβητικός και έχει στόχο τη **φιλική διευθέτηση** μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή⁶.

Συνήγορος του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια νέα Ανεξάρτητη Αρχή που εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Στην εποπτεία της Αρχής υπάγονται και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.

Με τη δραστηριοποίηση της Αρχής, η ελληνική δημόσια διοίκηση εναρμονίζεται με τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο των συμπερασμάτων της Πράσινης Βίβλου για τη βελτίωση της λειτουργίας των συστημάτων Διαμεσολαβητών που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση καταναλωτικών διαφορών, αλλά και με μια σειρά

⁶ Οι καταγγελίες που διαχειρίζεται το Κέντρο αφορούν αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με προμηθευτές και όχι προβλήματα που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων.

άλλων νομικών κειμένων που αναφέρονται στο ζήτημα του σχηματισμού τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών και περαιτέρω στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών Οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

ΚΕ.Π.ΚΑ

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. (Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών) είναι μια μη κερδοσκοπική, μη κυβερνητική, πανελλαδική Ένωση Καταναλωτών, η οποία δραστηριοποιείται στο χώρο εδώ και 26 χρόνια

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. παρεμβαίνει για τη διαμόρφωση ενός θεσμικού πλαισίου, που προστατεύει τον Καταναλωτή, στη λειτουργία της αγοράς και εκπροσωπεί τους Έλληνες Καταναλωτές σε τοπικό επίπεδο (Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού, Επιτροπή Αγοράς και Οργανισμό Λαϊκών Αγορών Θεσσαλονίκης), σε εθνικό επίπεδο (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή – Ο.Κ.Ε., Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και Αγοράς - Ε.Σ.Κ.Α. – Επιτροπή ΔΕΚΟ - Εθνικό Συμβούλιο Ηλεκτρονικώς Επιχειρείν – ΕΣΗΕ, Επιτροπή Πιστοποίησης Ενώσεων Καταναλωτών του Ε.Σ.Κ.Α., Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων, στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή), σε ευρωπαϊκό επίπεδο (Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών–ΒΕUC, στην Ευρωπαϊκή Ένωση για το συντονισμό της Εκπροσώπησης των Καταναλωτών στην Πιστοποίηση – Α.Ν.Ε.Σ., στην Ευρωπαϊκή Συμμαχία για τη Διαφάνεια - ALTER – EU) και σε διεθνές επίπεδο (Διεθνής Οργάνωση Καταναλωτών–C.I., Διεθνής Οργάνωση Υγείας-Η.Α.Ι., Διατλαντικός Διάλογος Καταναλωτών–T.A.C.D., και στο Παγκόσμιο Δίκτυο, για την προστασία των δικαιωμάτων των Γυναικών – W.G.N.R.R. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. συμμετέχει στη Συμβουλευτική Επιτροπή για τη χρήση του διαδικτύου στον Internet Corporation for Assigned Names and Numbers – ICANN.

Μια από τις βασικές λειτουργίες του είναι και η ενημέρωση των Καταναλωτών, με δελτία τύπου, παρεμβάσεις τηλεοπτικές, ραδιοφωνικές και στον έντυπο τύπο, ημερίδες, με ειδικούς επιστήμονες, επισκέψεις σε σχολεία, με έρευνες και ενημερωτικές εκστρατείες. Επιπλέον, μεσολαβεί, για την επίλυση των διαφορών, μεταξύ Καταναλωτών – Προμηθευτών⁷.

⁷ Το 2007, το ΚΕ.Π.ΚΑ. κατέγραψε 12.954 παράπονα – καταγγελίες Καταναλωτών. Το 99,66% αυτών των καταγγελιών επιλύθηκαν, προς όφελος των Καταναλωτών.

Ε.Κ.ΠΟ.ΖΩ

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ προέρχεται από την Ε.ΠΟΙ.ΖΩ - Ένωσης για την "Ποιότητα της Ζωής" - μια επίσης μη κυβερνητική και μη κερδοσκοπική οργάνωση με ευρύ πεδίο δραστηριοτήτων που εκτείνονται από τις περιβαλλοντικές έως τις κοινωνικές και πολιτιστικές. Στα καταναλωτικά θέματα δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα και η βαθμιαία ανάπτυξη αυτού του τομέα κατέληξε στην ίδρυση της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ το 1988.

Οι δραστηριότητες της υποστηρίζονται οικονομικά κυρίως από τις συνδρομές των μελών της, από χρηματοδοτήσεις της Πολιτείας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλους συναφείς οργανισμούς. Η δράση της κινείται στους ακόλουθους άξονες:

- ➔ Ενημέρωση και εκπαίδευση του καταναλωτή.
- ➔ Διαμόρφωση ευνοϊκότερου νομοθετικού - θεσμικού πλαισίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών.
- ➔ Πίεση για εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας.
- ➔ Εξωδικαστική και δικαστική παρέμβαση για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Υγεία – ΕΕ/ Η πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη δημόσια υγεία, «Ασφάλεια του καταναλωτή»,

http://ec.europa.eu/health-eu/my_environment/consumer_safety/index_el.htm

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013», Ανακοίνωση της επιτροπής στο συμβούλιο, το ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την ευρωπαϊκή οικονομική και κοινωνική επιτροπή, Com (2007) 99 τελικό/2, Γενική Διεύθυνση Υγείας & Προστασίας Καταναλωτών

Ευropa, «Ταξιδεύοντας στην Ευρώπη 2009»,

http://europa.eu/abc/travel/doc/index_el.htm

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, <http://www.eccefpolis.gr/article.php?id=36577>

Συνήγορος του Καταναλωτή, <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>

Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ, Ένωση Καταναλωτών – Η ποιότητα ζωής, <http://www.ekpizo.gr/el/home/>

Σχεδίου νόμου «Τροποποίηση νόμου 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή»,

www.ebeh.gr/images/news/tropopoiisi_N_2251_1994.pdf

Πηγή: Περιοδικό του Συνδέσμου των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων «ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ» / Τεύχος Σεπτεμβρίου – Οκτωβρίου 1996

3.1. Ιστορική αναδρομή της Οδηγίας 90/314 – 13/6/1990

Ένα έγγραφο της Commission, το οποίο ανέφερε την ανάγκη καθορισμού γενικών πλαισίων για μια ενιαία πολιτική στον τουρισμό, εστάλη την 1^η Ιουλίου 1982 στο Συμβούλιο Υπουργών, το οποίο μεταξύ άλλων υπέδειχνε ότι η Commission θα έπρεπε να καταθέσει προτάσεις για την προστασία των καταναλωτών που «αγοράζουν» οργανωμένα ταξίδια.

Η Επιτροπή Οικονομικών και Κοινωνικών Θεμάτων, υποστήριξε την πρόθεση της Commission για την κατάθεση τέτοιων προτάσεων και κατέληξε σε μια άποψη στις 29/10/1983 (OJ 1983 C358/52) η οποία αναφέρει μεταξύ άλλων ότι: *«τα συμφέροντα των επιχειρηματιών του τουρισμού, όπως ξενοδόχοι τουριστικά γραφεία, δεν θα πρέπει να παραμελούνται, καθώς συχνά δεν έχουν καμία προστασία απέναντι σε ακυρώσεις κρατήσεων, στην πτώχευση τρίτων μεσολαβητών, και σε καθυστερήσεις που οφείλονται σε απεργίες ή κακοκαιρία...η Commission θα πρέπει να εναρμονίσει τους όρους και τις συνθήκες για τα τουριστικά γραφεία στα Κράτη Μέλη».*

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υιοθέτησε τις απόψεις της Επιτροπής στις 16/12/1983 (OJ 1984 C10/281) και συμφώνησε με την Επιτροπή Οικονομικών και Κοινωνικών Θεμάτων στο να υποστηριχθεί η δημιουργία τέτοιων προτάσεων και πρότεινε *«η Commission να καθορίσει ένα Ευρωπαϊκό καθεστώς για τα τουριστικά γραφεία».* Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κάλεσε την Commission να προετοιμάσει Οδηγίες που θα παρέχουν νομική και κοινωνική προστασία προς τους τουρίστες καταναλωτές, με την παρουσίαση πρότυπων κανονισμών για τα θέρετρα διακοπών και αναψυχής.

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Υπουργών υιοθέτησε ένα ψήφισμα μιας Κοινοτικής πολιτικής για τον τουρισμό στις 10/4/1984 (OJ 1984 C115/01). Το Συμβούλιο προσκάλεσε την Commission να του παρουσιάσει προτάσεις σχετικά με τον τομέα του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένης και μιας πρότασης για την προστασία του καταναλωτή σε σχέση με τις διακοπές.

Σε συνέχεια των παραπάνω, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατέθεσε στο Συμβούλιο μια πρόταση σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις. Η Οδηγία για τα Οργανωμένα Ταξίδια, 90/314/EEC (ΟJ 1990 L158/59), υιοθετήθηκε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Υπουργών για Θέματα Καταναλωτή, στις 13/6/1990 (Παράρτημα 1).

3.2. Η προσαρμογή της Οδηγίας στην Ελληνική αγορά με το Π.Δ. 339/1996

Η μεταφορά της Οδηγίας 90/314 για τα Οργανωμένα Ταξίδια, τις Οργανωμένες Διακοπές και Περιηγήσεις, έγινε στην Ελλάδα με την καθιέρωση του Προεδρικού Διατάγματος 339 στις 5 Σεπτεμβρίου 1996 (Παράρτημα 2), έξι χρόνια μετά την ανακοίνωσή της από την Ε.Ε.

Οι βασικοί άξονες που καλύπτει το Π.Δ. 339/1996 (όπως και η Οδηγία 90/314) είναι οι ακόλουθοι:

1. Πληροφόρηση
2. Συμβατική Ευθύνη & Προστασία του καταναλωτή από καταχρηστικούς όρους
3. Προστασία του καταναλωτή από πτώχευση ή αφερεγγυότητα του οργανωτή
4. Επαναπατριsmός

Η ανάλυση των παραπάνω βασικών αξόνων θα γίνει στα επόμενα κεφάλαια της εργασίας, χρησιμοποιώντας τα αντίστοιχα άρθρα του Προεδρικού Διατάγματος και της Οδηγίας.

3.2.1. Πληροφόρηση

Τα οργανωμένα ταξίδια, όπως και τα υπόλοιπα αύλα αγαθά και υπηρεσίες δε μπορούν να δοκιμαστούν ή να ελεγχθούν από τον τουρίστα/ καταναλωτή πριν από την κατανάλωσή τους. Αυτό συνεπάγεται ότι οποιαδήποτε σχετική πληροφόρηση παρέχεται στον καταναλωτή, και που όπως αναφέρθηκε προηγήται της κατανάλωσης του πακέτου, είναι ιδιαίτερα κρίσιμη μιας και αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα μέσα παρακίνησης του.

Για τον παραπάνω λόγο, στο Π.Δ. 339/1996 όπως και στην Οδηγία 90/314 γίνεται σαφής αναφορά στον προσδιορισμό των πληροφοριών που θα πρέπει να παρέχονται

στον τουρίστα/ καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης του με τον διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού (Άρθρο 3).

Πιο συγκεκριμένα, σε περίπτωση που παρέχεται στον τουρίστα/ καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο με την περιγραφή της υπηρεσίας (οργανωμένο ταξίδι) που πρόκειται να προαγοράσει, θα πρέπει σύμφωνα με τη νομοθεσία να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- ➔ Ο διοργανωτής δεν έχει νομικώς καμία υποχρέωση να θέσει στη διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, εφόσον όμως το πράξει, καμία από τις πληροφορίες που περιέχει το φυλλάδιο δεν πρέπει να είναι παραπλανητική (Ευγορα, «Η προστασία που σας παρέχει το κοινοτικό δίκαιο»).
- ➔ Το ίδιο ισχύει και για τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο διαφημιστικό υλικό όπου περιγράφεται το ταξίδι. Οι περιγραφικές πληροφορίες και η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης και δεσμεύουν τον διοργανωτή σε περίπτωση που οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν αντιστοιχούν σε εκείνες που είχαν κοινοποιηθεί στον καταναλωτή.

Αναλυτικότερα, στην περίπτωση που τεθεί στη διάθεση του τουρίστα/ καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, αυτό θα πρέπει να αναφέρει κατά τρόπο ευανάγνωστο και σαφή την τιμή καθώς και τις κατάλληλες πληροφορίες όσον αφορά τα εξής (Ευθυμιάτου- Πουλάκου Α.):

1. Τον προορισμό και τα μέσα μεταφοράς, καθώς και τις κατηγορίες των μεταφορικών μέσων που θα χρησιμοποιηθούν (Άρθρο 3, παράγραφος 2 του Π.Δ. 339/1996 και της Οδηγίας).
2. Τα γεύματα που θα παραχθούν.
3. Τα δρομολόγια.
4. Της πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σχετικά με τους όρους που ισχύουν, όσον αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, αλλά και τις υγειονομικές διατυπώσεις
5. Την προκαταβολή αλλά και τη διαδικασία εξόφλησης του συνολικού ποσού.
6. Τον ελάχιστο απαιτούμενο αριθμό ατόμων για την πραγματοποίηση του ταξιδιού αλλά και την προθεσμία για την ενημέρωση του τουρίστα/ καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού.

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα για το διοργανωτή, εκτός από τις ακόλουθες περιπτώσεις (οι οποίες θα πρέπει να αναφέρονται στο διαφημιστικό φυλλάδιο του):

- Αν στη σύμβαση του με τον καταναλωτή προβλέπονται αλλαγές στο πρόγραμμα του ταξιδιού, οι οποίες θα πρέπει να κοινοποιούνται παρόλα αυτά στον καταναλωτή πριν από η σύναψη της σύμβασης (Άρθρο 3, παράγραφος 3 του Π.Δ 339/1996 και της Οδηγίας).
- Αν οι αλλαγές επήλθαν μετά την υπογραφή της σύμβασης αλλά έχουν συμφωνηθεί και από τα δύο μέρη.

Βέβαια, η ανάγκη για σαφή και ακριβή πληροφόρηση συναπαντάται σε όλες τις μορφές πληροφόρησης προς τον καταναλωτή και όχι μόνο στα οργανωμένα ταξίδια. Έτσι βλέπουμε ότι οι ανάλογες διατάξεις, που εν μέρει υπερκαλύπτουν και αυτές της Οδηγίας για τα Οργανωμένα Ταξίδια προβλέπονται και σε άλλες Οδηγίες.

Πιο συγκεκριμένα, με βάση την **Οδηγία 84/450/ΕΟΚ** της 10ης Σεπτεμβρίου 1984 και την **Οδηγία 97/55/ΕΚ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 6ης Οκτωβρίου 1997 (Παραπλανητική διαφήμιση Ε.Ε.), η Ευρωπαϊκή Ένωση όρισε κοινούς κανόνες που εφαρμόζονται σε ολόκληρη την Ένωση όσον αφορά στις αθέμιτες συνέπειες σε σχέση με την παραπλανητική διαφήμιση.

Με βάση τις παραπάνω Οδηγίες της Ε.Ε. *«παραπλανητική διαφήμιση είναι κάθε διαφήμιση που πραγματοποιείται από έναν επαγγελματία που με οποιονδήποτε τρόπο, (λεκτική επικοινωνία και μη λεκτική επικοινωνία) παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει κάποιον/ κάποιους καταναλωτές έτσι ώστε, για παράδειγμα, να επηρεάσει την επιλογή του μεταξύ των προϊόντων ή των υπηρεσιών που επιθυμεί να αγοράσει, ή ακόμη όταν λόγω του παραπλανητικού χαρακτήρα της διαφήμισης ενδέχεται να επηρεαστεί η οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή ή ακόμη και να θίγει ή να ενδέχεται να θίξει κάποιον ανταγωνιστή του».*

Για να εκτιμηθεί εάν μια διαφήμιση είναι παραπλανητική, λαμβάνονται υπόψη όλα τα στοιχεία της και ιδίως οι ενδείξεις σχετικά, για παράδειγμα, με τη φύση, τη διαθεσιμότητα, τη σύνθεση, την τιμή ή την ποσότητα του προϊόντος, τα αποτελέσματα που αναμένονται από τη χρήση του, τα αποτελέσματα των δοκιμών που έχουν πραγματοποιηθεί, ή ακόμη η ταυτότητα ή η ιδιότητα του διαφημιζόμενου κτλ.

Πρέπει επιπλέον να σημειωθεί ότι μια διαφήμιση μπορεί να θεωρηθεί παραπλανητική τόσο από άποψη περιεχομένου όσο και από άποψη παρουσίασης του μηνύματος.

Η προστασία που παρέχει το κοινοτικό δίκαιο στον τομέα της παραπλανητικής διαφήμισης πρέπει να εξασφαλίζεται από τη νομοθεσία κάθε χώρας της Ένωσης. Κάθε χώρα μπορεί, εξάλλου, να ενισχύσει ή να συμπληρώσει την προστασία που παρέχεται στους καταναλωτές, στο πλαίσιο της εθνικής της έννομης τάξης.

3.2.2. Συμβατική Ευθύνη & Προστασία του καταναλωτή από καταχρηστικούς όρους

Η συμβατική ευθύνη, που στην ουσία είναι οι υποχρεώσεις δύο συμβαλλόμενων μερών που απορρέουν από μια σύμβαση, είναι ένα εξίσου σημαντικό θέμα που προκύπτει σε όλα τα είδη συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση που εξετάζεται τα δύο αυτά συμβαλλόμενα μέρη είναι ο διοργανωτής ή/ και ο πωλητής ενός οργανωμένου ταξιδιού και ο καταναλωτής.

Για τον παραπάνω λόγο, το Προεδρικό Διάταγμα 339/1996 όπως και η Οδηγία για τα Οργανωμένα Ταξίδια, αφορούν σε μεγάλο μέρος τους, μέσω των διατάξεών τους, τις συμβατικές σχέσεις ανάμεσα στα δύο αυτά συμβαλλόμενα μέρη. Στο Π.Δ. αλλά και στην Οδηγία αναφέρονται οι όροι που είναι υποχρεωτικοί για τις συμβάσεις, ενώ εναπόκειται στον οργανωτή ή/ και στον πωλητή να προσδιορίσει τυχόν ιδιαιτερότητες κάποιου ταξιδιού, με την προϋπόθεση βέβαια ότι αυτές θα περιλαμβάνονται στην σύμβαση. Επιπλέον, αναφέρονται ακόμη οι ρήτρες που πρέπει οπωσδήποτε να αναγράφονται στη σύμβαση, οι όροι κάτω από τους οποίους είναι δυνατή η μεταβολή των τιμών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση και οι όροι για την καταγγελία ή την ακύρωση της σύμβασης.

Αναλυτικότερα, πριν από την σύναψη της σύμβασης θα πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή γραπτώς (ή με οποιοδήποτε άλλη «πρόσφορη» μορφή) γενικές πληροφορίες σχετικές με τα διαβατήρια ή τις θεωρήσεις τους αλλά και οποιαδήποτε άλλη σχετική πληροφορία. Επιπροσθέτως, θα πρέπει να του παρασχεθούν πληροφορίες σχετικές με τα ωράρια, τις ενδιάμεσες στάσεις, τις ανταποκρίσεις, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή/ και του πωλητή (σε περίπτωση που υπάρχει ή κάποιο τηλέφωνο επείγουσας ανάγκης σε

περίπτωσης που δεν υπάρχει). Ιδιαίτερη μνεία γίνεται επίσης για την περίπτωση που ταξιδεύει ανήλικος.

Όλα τα παραπάνω θεωρείται ότι είναι ικανά να βοηθήσουν τον καταναλωτή να επιλύσει οποιοδήποτε πρόβλημα μπορεί να εμφανιστεί στη χώρα υποδοχής (Άρθρο 4, παράγραφος 1 του Π.Δ. 339/1996 και της Οδηγίας).

Μια ακόμη υποχρέωση του διοργανωτή ή/ και του πωλητή είναι η ενημέρωση του καταναλωτή για τη δυνατότητα του συνάψει μια προαιρετική ασφαλιστική σύμβαση, η οποία θα καλύψει τα έξοδα του σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας του.

Η σύμβαση η οποία θα πρέπει να συνομολογείται γραπτώς (Άρθρο 4, παράγραφος 2β του Π.Δ. 339/1996 και της Οδηγίας), θα πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- ➔ Τον προορισμό ή τους προορισμούς του ταξιδιού, καθώς και τις ημερομηνίες, ώρες και τόπους αναχώρησης και επιστροφής.
- ➔ Τα χαρακτηριστικά των μεταφορικών μέσων, καθώς και τις ημερομηνίες, τις ώρες και τους τόπους αναχώρησης και επιστροφής.
- ➔ Όταν το οργανωμένο ταξίδι συμπεριλαμβάνει διανυκτερεύσεις, πρέπει να παρέχονται λεπτομερώς πληροφορίες σχετικά με το κατάλυμα, το τόπο, την άδεια λειτουργίας, τη θέση ή την τουριστική κατηγορία του, το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά σύμφωνα με την νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους υποδοχής, καθώς επίσης τα παρεχόμενα γεύματα και τις λοιπές προσφερόμενες υπηρεσίες. Σε περιπτώσεις που τα κράτη υποδοχής απαιτούν κάποιες συγκεκριμένες άδειες λειτουργίας για τα καταλύματα τους, θα πρέπει να αναφέρεται ρητά η ύπαρξη και η ισχύς τους.
- ➔ Αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί ένα ελάχιστο αριθμό ατόμων και στη περίπτωση αυτή, την προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού.
- ➔ Το δρομολόγιο.
- ➔ Τις επισκέψεις, τις εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού.
- ➔ Την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, καθώς και κάθε ενδεχόμενη αναθεώρηση της. Θα πρέπει επιπλέον να αναφέρονται και τα ενδεχόμενα τέλη και φόροι που οφείλονται σε ορισμένες υπηρεσίες (φόροι αεροδρομίου, αποβίβασης ή

επιβίβασης σε λιμένες και αερολιμένες, τέλη παραμονής), εφ' όσον δε περιλαμβάνονται στη τιμή του οργανωμένου ταξιδιού.

- ➔ Το χρονοδιάγραμμα και τις λεπτομέρειες πληρωμής της τιμής.
- ➔ Τις ιδιαίτερες επιθυμίες που ο καταναλωτής γνωστοποιεί στο διοργανωτή ή στο πωλητή τη στιγμή της κράτησης, τις οποίες αμφότεροι έχουν αποδεχθεί.
- ➔ Τις προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής θα πρέπει ενδεχομένως να διαμαρτυρηθεί για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης.

Μια από τις υποχρεώσεις του καταναλωτή παρουσιάζεται σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο αδυνατεί να συμμετέχει στο οργανωμένο ταξίδι. Σε τέτοιες περιπτώσεις είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον διοργανωτή ή/ και τον πωλητή 5 εργάσιμες ημέρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση του (ή 10 ημέρες όταν πρόκειται για θαλάσσιες μεταφορές) για αυτή του την αδυναμία και να εκχωρήσει την κράτηση του (σε περίπτωση που το επιθυμεί) σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, το οποίο πληροί όλους τους απαιτούμενους όρους.

Ένας από τους πιο αυστηρούς όρους σχετικά με την ευθύνη του διοργανωτή ή/ και του πωλητή αφορά τις προσαυξήσεις την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού. Ο λόγος είναι ότι η τιμή του οργανωμένου πακέτου είναι και ένας από τους σημαντικότερους όρους τους και για αυτό το λόγο δεν θα πρέπει να μπορεί να τροποποιείται λίγες ημέρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση. Έτσι, στο Π.Δ 339/1996 (Άρθρο 4, παράγραφος 4β) όπως και στην Οδηγία η καθορισμένη στη σύμβαση τιμή δεν μπορεί να προσαυξηθεί 20 ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία αναχώρησης.

Ένα από τα δικαιώματα του καταναλωτή, που απορρέει από τυχόν τροποποιήσεις κάποιων στοιχείων του ταξιδιού (όπως για παράδειγμα η τιμή του) είναι το εξής:

- ➔ Έχει το δικαίωμα είτε να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς να υποστεί κυρώσεις. Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να απαιτήσει είτε ένα άλλο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας (εφόσον βέβαια του το προτείνει ο διοργανωτής), είτε την επιστροφή των χρημάτων του με βάση τη σύμβαση.
- ➔ Είτε να αποδεχτεί κάποια τροποποίηση της.

Μια από τις υποχρεώσεις του καταναλωτή, η οποία απορρέει από τα παραπάνω είναι η ενημέρωση του διοργανωτή ή του πωλητή σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα.

Σε αυτό το σημείο είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι υπάρχουν περιπτώσεις που ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει ακόμη και αποζημίωση για τη ακύρωση του ταξιδιού του. Εξαιρέση αποτελεί αν η ακύρωση αυτή οφείλεται στα εξής περιστατικά:

- ➔ Σε περιπτώσεις που δεν συμπληρώνεται ο ελάχιστος αριθμός ατόμων και ο καταναλωτής πληροφορείται για το γεγονός εντός των προθεσμιών που προβλέπονται στην περιγραφή του.
- ➔ Σε περιπτώσεις ανωτέρα βίας, οι οποίες όπως χαρακτηριστικά περιγράφονται στο Π.Δ. 339/96 σαν «περιστάσεις που είναι ξένες προς τη βούληση του διοργανωτή /πωλητή ασυνήθεις και απρόβλεπτες, των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και αν έχει καταβληθεί» (Άρθρο 4, παράγραφος 6).

Τέλος, στις περιπτώσεις που δημιουργούνται προβλήματα στον καταναλωτή μετά από την αναχώρησή του, ο διοργανωτής θα πρέπει να προβεί σε διακανονισμούς με τον καταναλωτή, οι οποίοι σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να είναι ζημιολογικοί για τον δεύτερο. Τα προβλήματα αυτά οφείλονται κυρίως στην αδυναμία από την πλευρά του διοργανωτή ή/ και του πωλητή να προσφέρει αυτά που προβλέπονται από την σύμβαση και σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει να αποζημιώνει τον καταναλωτή.

Γενικότερα, όπως προκύπτει και από την επιστολή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (Παράρτημα 3) προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η καλύτερη προσέγγιση για την επανεξέταση της νομοθεσίας για τους καταναλωτές είναι μια μεικτή προσέγγιση που συνδυάζει την έγκριση ενός μέσου-πλασιού για την αντιμετώπιση των οριζόντιων θεμάτων που αφορούν όλες τις συμβάσεις που συνάπτουν οι καταναλωτές με την αναθεώρηση των οδηγιών που ήδη υπάρχουν ανά τομέα, εάν χρειάζεται. Το μέσο υλοποίησης της μεικτής προσέγγισης που θα υιοθετηθεί θα είναι υποχρεωτικό και πάντως ότι δεν θα θιγεί το υφιστάμενο κοινοτικό και εθνικό κεκτημένο του καταναλωτή.

3.2.3. Προστασία του καταναλωτή από πτώχευση ή αφερεγγυότητα του οργανωτή

Ένα αρκετά σημαντικό θέμα προκύπτει από τις πτωχεύσεις κάποιων οργανωτών. Όπως και σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις που συναντάμε προαγορές προϊόντων λη υπηρεσιών, έτσι και σε αυτή την περίπτωση, είναι αρκετά σημαντικό να

διασφαλίζονται από τη νομοθεσία τα δικαιώματα του καταναλωτή σε περιπτώσεις πτώχευσης του οργανωτή.

Γι' αυτό το λόγο, στο Π.Δ. 339/96 (όπως και στην Οδηγία 314/90) γίνεται ιδιαίτερη μνεία στις ευθύνες και τις εγγυήσεις των διοργανωτών σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης τους.

Πιο αναλυτικά, στο Άρθρο 7 του Π.Δ. 339/96 (όπως και στην Οδηγία 90/314), περιγράφονται οι απαιτήσεις σε εγγυήσεις από την πλευρά του οργανωτή ή / και πωλητή, οι οποίες θα πρέπει να είναι επαρκής ώστε να είναι εφικτός ο επαναπατρισμός των τουριστών αλλά και η επιστροφή των χρημάτων τους, σε περιπτώσεις πτώχευσης ή αφερεγγυότητας.

Σύμφωνα με το συγκεκριμένο άρθρο του Προεδρικού Διατάγματος 339/96 (αλλά και με το αντίστοιχο άρθρο της Οδηγίας), οι παραπάνω κίνδυνοι είναι δυνατόν να καλυφθούν με τους εξής τρεις τρόπους (στην περίπτωση που ο οργανωτής είναι τουριστικό πρακτορείο):

- ➔ Μέσω τραπεζικών εγγυήσεων.
- ➔ Μέσω του ασφαλιστήριου συμβολαίου.
- ➔ Μέσω ενός «ειδικού ταμείου». Στην Ελλάδα δεν έχει συσταθεί μέχρι σήμερα κάποιο τέτοιο ταμείο, αν και από τους αρμόδιους φορείς εξετάζονται διάφορα μοντέλα που ισχύουν στην Ε.Ε. και συζητείται η πιθανότητα ίδρυσής του.

Βέβαια, όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, η ανάγκη για επιστροφή των χρημάτων του καταναλωτή σε περιπτώσεις που είτε έδωσε κάποια προκαταβολή, είτε προαγόρασε μια υπηρεσία(ή ένα προϊόν), την οποία δεν μπορεί τελικά να λάβει λόγω αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του πωλητή είναι κάτι που συναντάμε σε όλους τους κλάδους τις οικονομικής δραστηριότητας. Για αυτό τον λόγο, και σε αυτή την περίπτωση (όπως και στα δύο προηγούμενα κεφάλαια), τα δικαιώματα του καταναλωτή όσον αφορά την επιστροφή των χρημάτων του στα οργανωμένα ταξίδια, θα μπορούσαν να ρυθμίζονται από μια οριζόντια οδηγία.

3.2.4. Επαναπατρισμός

Ένα από τα σημαντικότερα θέματα που μπορούν να προκύψουν κατά τη διάρκεια ενός οργανωμένου ταξιδιού, είναι εκείνο του επαναπατρισμού των ταξιδιωτών. Αυτός στην ουσία, ήταν και ο βασικός λόγος δημιουργίας της συγκεκριμένης Οδηγίας (90/314), μιας και η ανάγκη για την υιοθέτηση της στηρίχθηκε κυρίως στο γεγονός ότι είχαν παρουσιαστεί μέχρι εκείνη την εποχή πολλές πτωχεύσεις από την πλευρά των tour operators, με αποτέλεσμα πολλά γκρουπ ταξιδιωτών να «ξεμένουν» σε άλλες χώρες χωρίς να μπορούν γυρίσουν στον τόπο κατοικίας τους.

Ως εκ τούτου, στο Π.Δ. 339/96 (όπως και στην Οδηγία 90/316) υπάρχει ειδική παράγραφος για το θέμα αυτό (άρθρο 7 του Π.Δ. 339/96 και της Οδηγίας 90/316), στην οποία περιγράφονται οι τρεις τρόποι με τους οποίους καλύπτεται ο καταναλωτής σε ανάλογες περιστάσεις. Οι τρεις αυτοί τρόποι, οι οποίοι αναφέρθηκαν και στην προηγούμενη ενότητα (κεφάλαιο 3.2.3. *Προστασία του καταναλωτή από πτώχευση ή αφερεγγυότητα του οργανωτή*) προσπαθούν στην ουσία να δώσουν λύση σε τέτοια φαινόμενα.

Κάτι που συναντάμε στην πράξη είναι το γεγονός ότι τα περισσότερα προβλήματα που αφορούν τον επαναπατρισμό ταξιδιωτών, τα συναντάμε σε χώρες που έχουν περισσότερο εξερχόμενο μαζικό τουρισμό. Αυτό συμβαίνει κυρίως γιατί οι μετακινήσεις αυτών των τουριστών γίνονται στην πλειονότητα των περιπτώσεων με ναυλωμένες από tour operators, πτήσεις Charter. Αυτό δημιουργεί πιο συχνά προβλήματα, λόγω του ότι οι περισσότεροι tour operators προπληρώνουν τις πτήσεις της αναχώρησης και συνήθως εξοφλούν αργότερα τις πτήσεις της επιστροφής. Έτσι, σε περιπτώσεις πτώχευσης τους δεν έχουν εξασφαλίσει την επιστροφή των ταξιδιωτών.

Στα περισσότερα Ευρωπαϊκά Κράτη (με την ευθύνη του κάθε κράτους) έχει δημιουργηθεί ένας ειδικός μηχανισμός, ο οποίος επωμίζεται την ευθύνη του επαναπατρισμού σε περιπτώσεις πτωχεύσεων των διοργανωτών. Στη χώρα μας δεν λειτουργεί στην πράξη αυτός ο μηχανισμός και έτσι στις περιπτώσεις που προέκυψαν τέτοιου είδους προβλήματα την ευθύνη της επίλυσης τους ανέλαβε το Υπουργείο Εξωτερικών.

Ένα επιπλέον πρόβλημα που δημιουργείται βασίζεται στο γεγονός ότι μόνο στην συγκεκριμένη Οδηγία προβλέπεται το θέμα του επαναπατρισμού. Αυτό πρακτικά

σημαίνει ότι μόνο οι καταναλωτές που επιλέγουν να ταξιδεύσουν αγοράζοντας ένα οργανωμένο ταξίδι, είναι στην ουσία προστατευμένοι μέσω της συγκεκριμένης Οδηγίας. Από την άλλη, όσοι καταναλωτές αγοράζουν υπηρεσίες χωρίς τη διαμεσολάβηση των tour operators, και κατ' αυτό τον τρόπο δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της συγκεκριμένης Οδηγίας μπορεί να αντιμετωπίσουν προβλήματα, μιας και μέχρι σήμερα οι αερομεταφορείς για παράδειγμα, δεν έχουν υποχρέωση ασφάλειας. Έτσι, σε περιπτώσεις χρεοκοπίας τους (Sabena, Air Madrid) οι ταξιδιώτες όχι μόνο αντιμετωπίζουν προβλήματα επιστροφής στη χώρα τους, αλλά δεν τους επιστρέφονται και τα χρήματα τους. Εξάιρεση σε αυτή την κατάσταση αποτελούν κάποιοι Αγγλικοί αερομεταφορείς και Tour Operators, οι οποίοι έχουν ιδρύσει ένα μηχανισμό (Atol- Air Travel Organisers' Licensing), ο οποίος διασφαλίζει στους ταξιδιώτες την επιστροφή τους στην χώρα τους και την επιστροφή των χρημάτων τους σε περιπτώσεις ακύρωσης της πτήσης τους, λόγω χρεοκοπίας ενός αερομεταφορέα.

Επιπροσθέτως, προς την ίδια κατεύθυνση κινήθηκε και το **Σχέδιο Προστασίας Επιβατών** (Passenger Protection Plan - PPP) της IATA (*International Air Transport Association*) και της ECTAA (*The European Travel Agents And Tour Operators Organization*) (Travel Daily News, 2002). Οι εργασίες διαμόρφωσης του Σχεδίου άρχισαν το 1999 σε συνεργασία της ECTAA με την IATA και την UFTAA (*United Federation of Travel Agents' Associations*) με σκοπό την εφαρμογή του, η οποία θα οδηγούσε στην προστασία των επιβατών σε περίπτωση χρεοκοπίας αεροπορικής εταιρίας ή ταξιδιωτικού γραφείου. Οι αερομεταφορείς που μεταφέρουν τους επιβάτες στην περίπτωση χρεοκοπίας ταξιδιωτικού γραφείου θα μπορούσαν μέσω του Σχεδίου Προστασίας Επιβατών να εισπράττουν το ποσόν του αεροπορικού ναύλου που πληρώθηκε από τον επιβάτη, για εισιτήρια εκδοθέντα σε στοκ εισιτηρίων του BSP. Στην περίπτωση χρεοκοπίας αεροπορικής εταιρίας ο καταναλωτής θα δικαιούται επιστροφής των χρημάτων που πλήρωσε ή να ταξιδεύσει με άλλη αεροπορική εταιρεία ή επαναπατρισμό. Λόγο όμως της απόφασης της IATA να διακόψει το διάλογο το 2002, τα μέλη της ECTAA αποφάσισαν να πληροφορήσουν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την αποτυχία επίτευξης του Σχεδίου και να πιέσουν για Νομοθετικά Μέτρα, τα οποία θα αντιμετωπίσουν την έλλειψη Προστασίας των Καταναλωτών και την ανισορροπία προστασίας μεταξύ του Ταξιδιωτικού Κλάδου και των Αεροπορικών Εταιριών.

Ένα αρκετά σημαντικό θέμα που έχει προκύψει από τα παραπάνω είναι η ανισότητα στον ανταγωνισμό, μεταξύ αερομεταφορέων και Tour Operators. Ενώ οι περισσότεροι αερομεταφορείς ανταγωνίζονται πλέον άμεσα τους tour operators, μέσω των

προσφορών τους στις ιστοσελίδων τους, εξακολουθούν να μην έχουν υποχρεωτική ασφάλιση όσον αφορά το κομμάτι του επαναπατρισμού. Έτσι, δημιουργείται και ανισότητα μεταξύ των επιβατών, μιας και αυτοί που επιλέγουν να ταξιδεύσουν με tour operators είναι στην ουσία περισσότερο προστατευμένοι. Για αυτό τον λόγο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξάγει μια μελέτη σκοπιμότητας για την υιοθέτηση ενός κανονισμού που θα υποχρεώνει τους αερομεταφορείς σε ασφάλιση για το ενδεχόμενο πτώχευσης.

Τέλος, είναι ιδιαίτερα σκόπιμο να αναφερθεί ότι το θέμα του επαναπατρισμού είναι ένα θέμα που μπορεί να προκύψει μόνο στον κλάδο του τουρισμού. Γι' αυτό το λόγο είναι και το μόνο θέμα της συγκεκριμένης Οδηγίας, το οποίο δε μπορεί να αποτελέσει μέρος μιας οριζόντιας προσέγγισης. Έτσι, ακόμα και αν στην επερχόμενη αναθεώρηση της συσταθεί μια οριζόντια προσέγγιση όσον αφορά το καταναλωτικό κεκτημένο, το παρόν θέμα θα πρέπει να αντιμετωπιστεί μια κάθετη/ κλαδική προσέγγιση.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Ευρωπαϊκή Ένωση, «Η προστασία που σας παρέχει το κοινοτικό δίκαιο»,

http://ec.europa.eu/youreurope/nav/el/citizens/travelling/consumer-protection/package-travel/index_el.html

Ευθυμιάτου- Πουλάκου Α., (1997), «Τουριστικό Δίκαιο», Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, Αθήνα – Κομοτηνή

Ευρωπαϊκή Ένωση, « Παραπλανητική Διαφήμιση στην Ε.Ε. »,

<http://ec.europa.eu/youreurope/nav/el/citizens/consumer-protection/misleading-advertising/index.html>

Atol- Air Travel Organisers' Licensing, <http://www.caa.co.uk/default.aspx?catid=27>

Travel Daily News, «Οι τουριστικοί πράκτορες καταγγέλλουν αεροπορικές εταιρίες και ΙΑΤΑ ότι τορπιλίζουν το Σχέδιο Προστασίας Επιβατών», Δημοσιεύτηκε: Τρίτη, 3 Δεκεμβρίου 2002,

http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newid=9390&subcategory_id=35

ECTAA -The European Travel Agents And Tour Operators Organization,

<http://www.ectaa.org/>

ΙΑΤΑ- International Air Transport Association, <http://www.iata.org/index.htm>

UFTAA -United Federation of Travel Agents' Associations, <http://www.uftaa.org/>

4.1. Συζητήσεις για την αναθεώρηση της Οδηγίας 90/314

Οι συζητήσεις για την αναθεώρηση της Οδηγίας 90/314 για τα οργανωμένα ταξίδια ξεκίνησαν πολύ νωρίς. Το 1999 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε μια έκθεση με στόχο:

- ✓ να ενημερώσει για τα μέτρα που λαμβάνονται από τα κράτη μέλη για να προσαρμόσουν την Οδηγία στην εθνική τους νομοθεσία
- ✓ να προσδιορίσει τα προβλήματα που εμφανίστηκαν και να προωθήσει μια συζήτηση που θα μπορούσε, τελικά, να οδηγήσει σε μια βελτιωμένη εφαρμογή

Οι συζητήσεις στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεχίστηκαν και το 2005 ξεκίνησε μια νέα συζήτηση όσον αφορά την αναθεώρηση των δικαιωμάτων των ευρωπαίων καταναλωτών. Η συζήτηση αυτή βασιζόταν κυρίως σε δυο επιχειρήματα(ΚΕ.Π.ΚΑ):

- Να ενσωματώσει, σε μια οδηγία τις διατάξεις, που, μέχρι τότε, βρισκόταν, σε διάφορες οδηγίες (να θέσει, δηλαδή, ένα τέλος, στον κατακερματισμό του δικαίου προστασίας των καταναλωτών)
- Να διευκολύνει τους καταναλωτές να γνωρίζουν και να θυμούνται τα δικαιώματά τους, δημιουργώντας ομοιόμορφους κανόνες, οι οποίοι θα ίσχυαν σε διαφορετικούς τομείς της αγοράς.

Στη διαβούλευση, που ακολούθησε, προτάθηκε, από τις ενώσεις καταναλωτών, ένα μεικτό σύστημα, οριζόντιας προσέγγισης, για τα κοινά θέματα, όπως η υπαναχώρηση, οι εγγυήσεις, οι καταχρηστικοί όροι κ.λπ. και κάθετης προσέγγισης, στα θέματα, που απαιτούσαν κάποια εξειδίκευση. Η συζήτηση, τότε αφορούσε 8 παλιότερες οδηγίες. Από αυτές, τελικά, εξαιρέθηκαν οι 3 (χρονομεριστική μίσθωση, οργανωμένα ταξίδια, ψηφιακά δικαιώματα καταναλωτών).

4.2. Προβληματικά σημεία της Οδηγίας για τα Οργανωμένα Ταξίδια

Ο σκοπός της Οδηγίας των οργανωμένων ταξιδιών, όπως περιγράφηκε αναλυτικά και στα προηγούμενα κεφάλαια, είναι να καθοριστούν τα κατώτατα επίπεδα σχετικά με τις πληροφορίες που παρέχονται στον καταναλωτή για τις συμβάσεις που απαιτούνται, να παρασχεθούν οι υποχρεωτικοί κανόνες εφαρμόσιμοι στις συμβατικές υποχρεώσεις (ακύρωση, τροποποίηση, η αστική ευθύνη των διοργανωτών οργανωμένης περιήγησης ή των λιανοπωλητών κ.λπ.) και να επιτευχθεί μια αποτελεσματική προστασία για τους καταναλωτές στην περίπτωση της αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του διοργανωτή.

Τα κυριότερα προβλήματα/ ασάφειες ως προς την υπό εξέταση Οδηγία, τα οποία εντοπίστηκαν μετά από την μελέτη της, περιγράφονται αναλυτικά στα επόμενα κεφάλαια. Τα περισσότερα από αυτά οφείλονται στις υφιστάμενες ευρείες διαφορές ερμηνείας στη μεταφορά της Οδηγίας, στην κάθε χώρα μέλος. Για την καλύτερη κατανόηση τους θα παρατεθούν κάποια παραδείγματα, καθώς και κάποια πρακτικά προβλήματα που αντιμετώπισαν τόσο κάποιοι καταναλωτές όσο και κάποιοι επαγγελματίες του κλάδου των τουριστικών πρακτορείων.

4.2.1. Προβλήματα σχετικά με τους ορισμούς

Στην Οδηγία για τα Οργανωμένα Ταξίδια, όπως και στο Π.Δ. 339/96, παρατίθενται κάποιοι ορισμοί όσον αφορά τον καταναλωτή, το διοργανωτή, τον πωλητή και το οργανωμένο ταξίδι (Άρθρο 2 Οδηγίας 90/314 και του Π.Δ. 339/96). Πολλά από τα προβλήματα που εμφανίστηκαν κατά τη υιοθέτηση της υπό εξέταση Οδηγίας, τουλάχιστον όσον αφορά τη χώρα μας, εντοπίζονται σε αυτό το σημείο. Πιο συγκεκριμένα, οι συγκεκριμένοι ορισμοί περιέχουν κάποιες «ασάφειες», οι οποίες μεταφέρθηκαν με το Π.Δ. 330/96 και στην εθνική μας νομοθεσία.

Με βάση τον ορισμό που δίνεται στην Οδηγία για τα οργανωμένα δημιουργούνται αρκετά προβλήματα. Αρχικά, μια από τις ασάφειες του ορισμού εντοπίζεται στην φράση «προκαθορισμένος συνδυασμός» (Άρθρο 2, Παράγραφος 1 της Οδηγίας 90/314 και του Π.Δ.339/96). Με τις εξελίξεις επήλθαν στη βιομηχανία του τουρισμού και την εμφάνιση των tailor made πακέτων, στην πράξη πια δεν ισχύει αυτή η φράση όσον αφορά τα οργανωμένα ταξίδια. Τα tailor made ταξίδια δημιουργούνται κατ' εντολή του

πελάτη, επομένως ο όρος «προκαθορισμένος συνδυασμός» θεωρείται «άστοχος» σε αυτή την περίπτωση.

Ένα επιπλέον πρόβλημα δημιουργείται και με τη χρήση της φράσης «*άλλων τουριστικών υπηρεσιών μη συμπληρωματικών της διαμονής ή της μεταφοράς τα οποία θα πρέπει να αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού*», την οποία συναντάμε στον ορισμό του οργανωμένου ταξιδιού. Η φράση αυτή μπορεί να θεωρηθεί πολύ γενική μιας και δε δίνονται αρκετές διευκρινήσεις όσον αφορά τις υπηρεσίες αυτές.

Τέλος, οι περισσότερες χώρες, όπως και η δική μας, μετέφεραν σχεδόν αυτούσιους τους παραπάνω ορισμούς στις εθνικές τους νομοθεσίες, μεταθέτοντας κατ' αυτό τον τρόπο τα προβλήματα της ερμηνείας της σε εθνικό επίπεδο. Ένα από τα χαρακτηριστικά παραδείγματα εξαίρεσης της υιοθέτησης των ορισμών της Οδηγίας αποτελεί η Γερμανία, η οποία δεν περιέλαβε στην νομοθεσία της καν τον ορισμό για το οργανωμένο πακέτο (όπως αυτός αναφέρεται στην οδηγία).

4.2.1.1. Υπόθεση C-237/97

Η απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου είχε στην περίπτωση αυτή να εξετάσει δύο δικαστικά ερώτημα στο πλαίσιο δίκης περί διοικητικής διαφοράς που κίνησε η AFS Intercultural Programs Finland ry (AFS Finland), ένωσης μη κερδοσκοπικού σκοπού, η οποία δρα στη Φινλανδία και συντονίζει τις ανταλλαγές σπουδαστών σε διεθνή κλίμακα, όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας, και ιδίως του άρθρου της 7, σε δραστηριότητες όπως αυτές που ασκεί η παραπάνω εταιρεία.

Ο φιλανδικός νόμος υπ' αριθ. 1080/1994 απαιτεί την καταχώριση των προσώπων που ασχολούνται με οργανωμένα ταξίδια στο μητρώο που τηρεί η Kulttajavirasto (εθνική υπηρεσία καταναλωτών). Σύμφωνα με το άρθρο 8 του νόμου αυτού, ο διοργανωτής ταξιδίων υποχρεούται, προς αντιμετώπιση του κινδύνου αφερεγγυότητας, να καταβάλει στην υπηρεσία καταναλωτών εγγύηση εγκρινόμενη από την υπηρεσία αυτή, διασφαλίζουσα τα αναγνωριζόμενα από τον νόμο υπ' αριθ. 1080/1994 δικαιώματα του ταξιδιώτη.

Σύμφωνα με το καταστατικό της, αντικείμενο της AFS Finland είναι η προώθηση της διεθνούς πολιτιστικής συνεργασίας και των ανταλλαγών. Προς τον σκοπό αυτό, η AFS Finland διοργανώνει, όπως και οι αντίστοιχοι οργανισμοί που δρουν σε άλλα κράτη, προγράμματα ανταλλαγών σπουδαστών ηλικίας μεταξύ 16 και 18 ετών. Η δραστηριότητα της AFS Finland βασίζεται στην υποστήριξη διαφόρων δωρητών και ιδρυμάτων καθώς και στην εθελοντική εργασία. Η AFS Finland λαμβάνει ενίσχυση από το φινλανδικό κράτος για να χρηματοδοτεί τη δράση της. Η AFS Finland αποστέλλει σπουδαστές στο εξωτερικό, δύο φορές ετησίως, συνήθως για περίοδο 6 έως 11 μηνών. Οι σπουδαστές φοιτούν σε σχολείο της χώρας προορισμού και διαμένουν σε οικογένειες που τους φιλοξενούν δωρεάν. Η AFS Finland επιλέγει τους σπουδαστές και τους τοποθετεί σε οικογένειες βάσει συνεντεύξεων. Εν συνεχεία, η ένωση διοργανώνει το ταξίδι των σπουδαστών προς τη χώρα προορισμού αεροπορικώς και, συνήθως, οι οικογένειες υποδοχής παραλαμβάνουν τους σπουδαστές στον τόπο αφίξεως. Πριν από την αναχώρηση, οι σπουδαστές παρακολουθούν με τους γονείς τους μαθήματα που τους προετοιμάζουν για τη ζωή στο εξωτερικό.

Το 10 % του κόστους του ταξιδιού καταβάλλεται αφού γίνει δεκτή η αίτηση υποψηφιότητας του σπουδαστή, δηλαδή συνήθως δέκα περίπου μήνες προ της αναχώρησης. Το υπόλοιπο εξοφλείται πριν από την έναρξη του ταξιδιού σε τρεις δόσεις. Κατά την αναχώρησή του, ο σπουδαστής παραλαμβάνει το εισιτήριο επιστροφής του, προπληρωμένο στην αεροπορική εταιρία. Ένα τμήμα των εισπραττομένων από την AFS Finland ποσών καταβάλλεται σε αποθεματικό ταμείο το οποίο εξασφαλίζει, μεταξύ άλλων, την επιστροφή του σπουδαστή σε περίπτωση αδυναμίας χρησιμοποίησεως του εισιτηρίου επιστροφής.

Στις 25 Αυγούστου 1995, η υπηρεσία καταναλωτών πληροφόρησε την AFS Finland ότι θεωρεί ότι οι δραστηριότητες ανταλλαγών σπουδαστών της ενώσεως αυτής εξομοιούνται με το εμπόριο οργανωμένων ταξιδιών. Η υπηρεσία καταναλωτών χορήγησε προθεσμία ενός μήνα στην AFS Finland για να εγγραφεί στο μητρώο των διοργανωτών οργανωμένων ταξιδιών προειδοποιώντας την ότι, σε περίπτωση μη συμμορφώσεως, μπορεί να της απαγορεύσει την άσκηση των δραστηριοτήτων της. Επειδή η AFS Finland δεν συμμορφώθηκε, η υπηρεσία καταναλωτών την υποχρέωσε με απόφαση της 14ης Οκτωβρίου 1996 να αναστείλει τις δραστηριότητές της. Η AFS Finland άσκησε ενώπιον του Korkein hallinto-oikeus προσφυγή ακυρώσεως της αποφάσεως αυτής, υποστηρίζοντας ότι δεν ασκεί δραστηριότητα οργανωμένων ταξιδιών υπό την έννοια της οδηγίας και επισημαίνοντας ότι η εφαρμογή της οδηγίας, και ιδίως του άρθρου 7, στις δραστηριότητές της θα είχε ως αποτέλεσμα να

δημιουργηθούν υπερβολικά έξοδα εγγυήσεως τα οποία θα προκαλέσουν αύξηση του κόστους για κάθε σπουδαστή.

Σύμφωνα με την Επιτροπή, η οδηγία εφαρμόζεται ανεξαρτήτως του σκοπού του ταξιδιού ακόμη και αν, παραδείγματος χάρη, ο καταναλωτής πηγαίνει στον τόπο προορισμού για να παρακολουθήσει μαθήματα. Έτσι, οι ανταλλαγές σπουδαστών εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας λόγω του γεγονότος και μόνον της μη εμπορικής ιδιότητας του διοργανωτή τους. Στη συνέχεια, η οδηγία εφαρμόζεται ακόμη και αν ο καταναλωτής δεν πληρώνει ο ίδιος όλα τα έξοδα του ταξιδιού. Επιπλέον, η *Επιτροπή* υποστηρίζει ότι το γεγονός ότι η συμμετοχή στα προγράμματα ανταλλαγών εξαρτάται από την αξιολόγηση της προσωπικότητας του σπουδαστή και των ικανοτήτων του προσαρμογής στον τόπο διεξαγωγής του προγράμματος και στην οικογένεια που πρόκειται να τον φιλοξενήσει υποδηλοί ότι δεν πρόκειται για οργανωμένο ταξίδι υπό την έννοια της οδηγίας. Η Επιτροπή κατέληξε ότι οι ανταλλαγές σπουδαστών που διοργανώνει η AFS Finland δεν συνιστούσαν οργανωμένο ταξίδι υπό την έννοια της οδηγίας, για τον λόγο ότι διαμονή μακράς διάρκειας και χωρίς αντάλλαγμα, σε οικογένεια που αντιμετωπίζει τον σπουδαστή ως μέλος της, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως διαμονή υπό την έννοια της οδηγίας.

Για τους παραπάνω λόγους, η απόφαση του δικαστηρίου σχετικά με τα παραπάνω ερωτήματα αποφαινεται στο ότι η οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις δεν εφαρμόζεται στα ταξίδια:

- τα οποία συνίστανται σε ανταλλαγές σπουδαστών διάρκειας μισού ή ενός περίπου έτους,
- σκοπός των οποίων είναι η παρακολούθηση μαθημάτων σε σχολικό ίδρυμα της χώρας προορισμού και η γνωριμία των ανθρώπων και του πολιτισμού της και
- κατά τη διάρκεια των οποίων ο σπουδαστής διαμένει χωρίς αντάλλαγμα σε φιλοξενούσα οικογένεια, ως εάν αποτελούσε μέλος της οικογενείας αυτής.

4.2.1.2. Υπόθεση C-400/00

Με απόφαση της 31ης Οκτωβρίου 2000, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 3 Νοεμβρίου 2000, το Tribunal Judicial da Comarca do Porto υπέβαλε, δυνάμει του

άρθρου 234 ΕΚ, δύο προδικαστικά ερωτήματα ως προς την ερμηνεία του άρθρου 2, σημείο 1, της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις.

Τα ερωτήματα αυτά ανέκυψαν στο πλαίσιο διαφοράς μεταξύ του πρακτορείου ταξιδιών Club-Tour, Viagens e Turismo SA (Club-Tour) και του Lobo Gonçaves Garrido σχετικά με την καταβολή του τιμήματος ενός τουριστικού ταξιδιού. Ο Lobo Gonçaves Garrido αγόρασε από την Club-Tour, στην τιμή των 1 692 928 ΡΤΕ, ένα ταξίδι που περιελάμβανε τα αεροπορικά εισιτήρια και τη διαμονή δύο εβδομάδων, υπό καθεστώς πλήρους διατροφής, στο χωριό διακοπών του Γρεγολίμανου (Ελλάδα). Το Club-Tour αγόρασε τη διαμονή από το πρακτορείο ταξιδιών Club Med Viagens Lda. Το Club Med επιφορτίστηκε με τις αναγκαίες κρατήσεις στο χωριό διακοπών του Γρεγολίμανου αναφορικά με τη διαμονή, τα γεύματα και τη μεταφορά, κατάρτισε και δημοσίευσε το πρόγραμμα της διαμονής και καθόρισε το συνολικό τίμημα.

Ήδη κατά την άφιξή τους, ο Lobo Gonçaves Garrido και η οικογένειά του διαπίστωσαν ότι το χωριό διακοπών έβριθε από σφήκες, πράγμα που τους εμπόδιζε, καθ' όλη τη διάρκεια της διαμονής τους, να απολαύσουν πλήρως τις διακοπές τους. Επιπλέον, το Club-Tour δεν κατέστη δυνατό να ανταποκριθεί στο άμεσο αίτημα του Lobo Gonçaves Garrido να μεταφερθεί αυτός και η οικογένειά του σε άλλο χωριό διακοπών, δεδομένου ότι το Club Med, με το οποίο επικοινωνήσε το Club-Tour, δήλωσε ότι δεν ήταν σε θέση να εξεύρει ταχέως μια πρόσφορη εναλλακτική λύση. Για τον λόγο αυτό, ο Lobo Gonçaves Garrido αρνήθηκε, κατά την επάνοδό του, να καταβάλει το συμφωνηθέν με το Club-Tour αντίτιμο του ταξιδιού. Το Club-Tour άσκησε τότε ενώπιον του Tribunal Judicial da Comarca do Porto αγωγή με την οποία ζήτησε να υποχρεωθεί ο Lobo Gonçaves Garrido στην καταβολή του εν λόγω τιμήματος.

Ενώπιον του δικαστηρίου αυτού, το Club-Tour αμφισβήτησε ιδίως την εφαρμογή της οδηγίας στην προκειμένη περίπτωση, υποστηρίζοντας ότι το ταξίδι που είχε πωλήσει δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της. Ο λόγος που το εν λόγω τουριστικό γραφείο επικαλέστηκε τα παραπάνω ήταν ότι ο πελάτης αγόρασε ένα tailor made πακέτο και πλήρωσε με χωριστή τιμολόγηση.

Η απόφαση του δικαστηρίου για την παραπάνω υπόθεση συνοψίζεται στα εξής:

- Στον ορισμό του «*οργανωμένου ταξιδιού*» όπως αυτός περιγράφεται στην Οδηγία 90/314, περιλαμβάνονται και τα ταξίδια που διοργανώνονται από ταξιδιωτικά πρακτορεία κατόπιν συμφωνίας τους με τον πελάτη (*tailor made*).
- Με τον όρο «*προκαθορισμένος συνδυασμός*» που χρησιμοποιείται στο 2 άρθρο της Οδηγίας 90/314, περιλαμβάνονται και οι συνδυασμοί τουριστικών υπηρεσιών που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της σύναψης της σύμβασης μεταξύ τουριστικού πρακτορείου και καταναλωτή.

4.2.2. Προβλήματα σχετικά την πληροφόρηση του καταναλωτή

Οι υποχρεώσεις του διοργανωτή όσον αφορά την πληροφόρηση του καταναλωτή, περιγράφονται στο 3 άρθρο της Οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια. Στο εν λόγω άρθρο, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στο διαφημιστικό φυλλάδιο που μπορεί να δίνεται στον καταναλωτή, στο οποίο και περιγράφεται αναλυτικά το ταξίδι του. Στη χώρα μας, μια κοινή πρακτική είναι ο τιμοκατάλογος να δίδεται στον καταναλωτή ως χωριστό έντυπο, γεγονός που «διευκολύνει» τον οργανωτή να τον τροποποιεί ευκολότερα. Σε άλλες χώρες της Ε.Ε. η νομοθεσία σε αυτό το κομμάτι είναι αυστηρότερη. Στην Αγγλία, ο τιμοκατάλογος θα πρέπει να αποτελεί μέρος της μπροσούρας του οργανωτή, δεσμεύοντας τον έτσι να μπορεί να τις αλλάζει μόνο κάθε φορά που αλλάζει και την μπροσούρα του (1 με 2 φορές το χρόνο).

Πολλοί άνθρωποι του χώρου των τουριστικών γραφείων, θεωρούν τη διατύπωση του συγκεκριμένου άρθρου αρκετά ξεπερασμένη. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το συγκεκριμένο άρθρο κάνει λόγο μόνο για τις πληροφορίες που δίδονται στον καταναλωτή μέσω του διαφημιστικού φυλλαδίου του διοργανωτή, αφήνοντας στην ουσία απέξω οποιουδήποτε άλλου είδους πληροφόρηση (όπως για παράδειγμα τις ιστοσελίδες των διοργανωτών).

Τέλος, μια από τις προτάσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (Πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών /άρθρο 62 του Κανονισμού) όσον αφορά την πληροφόρηση του καταναλωτή είναι να αναθεωρηθούν τα ελάχιστα πρότυπα πληροφόρησης, και να εφαρμόζονται στο σύνολο του περιγραφικού ή διαφημιστικού υλικού και όχι μόνο στο ειδικό έντυπο που περιγράφει το συγκεκριμένο ταξίδι. Αυτή η πρόταση βασίζεται στο γεγονός ότι πολλές καταγγελίες καταναλωτών εξακολουθούν να οφείλονται στη δυσαρέσκεια τους λόγω παραπλανητικής ή ελλιπούς ενημέρωσης.

4.2.3. Προβλήματα σχετικά τις συμβάσεις

Το άρθρο 4 της Οδηγίας 90/314 (όπως και του Π.Δ. 339/96) γίνεται αναφορά, στις συμβατικές σχέσεις ανάμεσα στον οργανωτή και των καταναλωτή. Παρουσιάζονται οι πληροφορίες που θα πρέπει να εμπεριέχονται στη σύμβαση μεταξύ των δύο μερών, καθώς και οι ευθύνες που απορρέουν σε περίπτωση καταγγελίας της. Σε αυτό το άρθρο παρατηρείται μια σειρά προβλημάτων, που αφορούν κυρίως παρερμηνείες και οφείλονται σε κάποιες ασάφειες σε κάποιους όρους του.

Πιο συγκεκριμένα, στην παράγραφο 5 του παρόντος άρθρου χρησιμοποιείται ο όρος «σημαντικός βαθμός» για τις αλλαγές που υποχρεώνεται να κάνει ο διοργανωτής κάποιες φορές σε κάποιους από του όρους της σύμβασης (όπως για παράδειγμα η τιμή). Ο παραπάνω όρος θεωρείται πολύ γενικός μιας και ακόμα και για την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού που θέτει σαν παράδειγμα, ο «σημαντικός βαθμός» αλλαγής της είναι κάτι πολύ υποκειμενικό. Μια πολύ καλή πρακτική σε αυτό το κομμάτι αποτελούν παραδείγματα άλλων χωρών, στις οποίες κάποιες ενώσεις καταναλωτών σε συνεργασία με φορείς τουρισμού έχουν ποσοτικοποιήσει τις αλλαγές στις τιμές των οργανωμένων ταξιδιών.

Ένας επιπλέον όρος που θα έπρεπε να αποσαφηνιστεί βρίσκεται στην παράγραφο 7 του ίδιου άρθρου. Στη συγκεκριμένη παράγραφο περιγράφονται οι διακανονισμοί μεταξύ διοργανωτή και καταναλωτή, σε περιπτώσεις αδυναμίας του δεύτερου να παράσχει τις προβλεπόμενες από τη σύμβαση υπηρεσίες. Το πρόβλημα σε αυτή την παράγραφο εντοπίζεται στον όρο «βάσιμοι λόγοι» που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τους λόγους κάτω από τους οποίους μπορεί ο καταναλωτής να μην αποδεχτεί τους παραπάνω διακανονισμούς. Ο παραπάνω όρος, όπως και στην προηγούμενη περίπτωση θεωρείται πολύ υποκειμενικός και θα έπρεπε να αντικατασταθεί.

Τέλος, πολλοί επαγγελματίες του κλάδου των τουριστικών γραφείων κάνουν λόγο για αλλαγή στις ημέρες προθεσμίας, όσον αφορά το δικαίωμα εκχώρησης του ταξιδιού του καταναλωτή στην περίπτωση που αδυνατεί να το πραγματοποιήσει. Στο Π.Δ. 339/96, όπως και στην Οδηγία ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώσει το διοργανωτή για την εκχώρηση μόνο 5 ημέρες πριν την αναχώρηση και 10 ημέρες για τις θαλάσσιες μεταφορές. Ένα από τα πιο συχνά προβλήματα που δημιουργούνται σε αυτό το σημείο είναι η δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι διοργανωτές στις περιπτώσεις αλλαγών αεροπορικών εισιτηρίων, μιας και ακόμα και η αλλαγή ονόματος ενός επιβάτη σε ένα

αεροπορικό εισιτήριο αποτελεί μια περίπλοκη και δύσκολη διαδικασία (ειδικά σε περιπτώσεις με έλλειψη διαθεσιμότητας). Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι πολλά κράτη ήδη χρησιμοποιούν διαφορετικές ημερομηνίες όσον αφορά τις εκχωρήσεις των καταναλωτών⁸.

4.2.4. Προβλήματα σχετικά τις συμβατικές ευθύνες

Ένα από τα πιο προβληματικά σημεία του Π.Δ. 339/96 βρίσκεται στο άρθρο 5 και αφορά τις συμβατικές ευθύνες των καταναλωτών και των διοργανωτών ή και των πωλητών. Πιο συγκεκριμένα, η χρήση της έκφρασης «οργανωτής *ή/ και* πωλητής» (η οποία στη χώρα μας μεταφέρθηκε αυτούσια από την Οδηγία 90/314) σχετικά με την ευθύνη του κάθε ένα από τα δύο αυτά συμβαλλόμενα μέρη, δεν είναι σωστή και έχει δημιουργήσει μέχρι σήμερα μεγάλες αποκλίσεις στην εφαρμογή της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Κατά την εφαρμογή της παρούσας Οδηγίας στην Ε.Ε. συναντάμε τις εξής περιπτώσεις, όσον αφορά την κατανομή των ευθυνών:

- ✓ Υπάρχουν χώρες όπου μόνο ο οργανωτής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι των καταναλωτών.
- ✓ Χώρες όπου υπεύθυνος είναι ο πωλητής των οργανωμένου ταξιδιού.
- ✓ Χώρες όπου οι πωλητές και οι οργανωτές είναι αντίστοιχα υπεύθυνοι στις υπηρεσίες που τους αντιστοιχούν.
- ✓ Χώρες όπου και οι πωλητές και οι οργανωτές είναι υπεύθυνοι για το σύνολο της εκτέλεσης του οργανωμένου ταξιδιού.

Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, τα περισσότερα προβλήματα στη χώρα μας δημιουργούνται από το συγκεκριμένο σημείο του Προεδρικού Διατάγματος. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι σε περιπτώσεις καταγγελιών των καταναλωτών, υπεύθυνοι για την αθέτηση οποιασδήποτε συμβατικής υποχρέωσης «θεωρούνται» και ο οργανωτής

⁸ Το Λουξεμβούργο προέβλεψε μια προθεσμία τριών εβδομάδων, η Ιταλία τέσσερις εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση, ενώ στην Ελλάδα το συγκεκριμένο χρονικό περιθώριο είναι στις πέντε ημέρες.

και ο πωλητής του οργανωμένου ταξιδιού, κάτι που -ειδικά όσον αφορά την επιβολή κυρώσεων σε αυτούς- δεν συμβαδίζει με τις βασικές αρχές του Δικαίου στη χώρα μας.

Σε αυτό το σημείο είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι υπάρχουν πολλές απόψεις σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα. Η ECTAA από την πλευρά της πιστεύει ότι θα ήταν προτιμότερο να προβλεφθεί στην οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια ότι αποκλειστικά υπεύθυνοι για την καλή εκτέλεση της σύμβασης θα είναι μόνο οι οργανωτές, με την δικλίδα προστασίας ότι θα μπορούν να στραφούν έναντι των προμηθευτών τους, συμπεριλαμβανομένων και των πωλητών (δικαίωμα αναγωγής). Η ECTAA επιχειρηματολογεί σε σχέση με το παραπάνω αναφέροντας ότι η ευθύνη πρέπει να είναι του συμβαλλόμενου μέρους στη σύμβαση και όχι ενός εμπορικού πράκτορα που μεσολαβεί μόνο για τη σύναψη αυτής.

Ένα ακόμη προβληματικό σημείο κατά τη μεταφορά της Οδηγίας είναι και ο χαρακτηρισμός «εύλογος», ο οποίος αναφέρεται στον περιορισμό των αποζημιώσεων που αφορούν άλλες ζημιές εκτός από τις σωματικές βλάβες (Άρθρο 5, εδάφιο 2δ του Π.Δ. 339/96 και της Οδηγίας 90/314). Και σε αυτό το σημείο δημιουργούνται προβλήματα λόγω του υποκειμενικού χαρακτήρα του πιο πάνω ορισμού και οι απόψεις σχετικά με τις οποίες ο περιορισμός θα πρέπει να θεωρηθεί «εύλογος» φαίνονται να διαφέρουν αρκετά. Ενώ μερικά κράτη μέλη απλά δεν έχουν μεταφέρει την συγκεκριμένη διάταξη στην εθνική τους νομοθεσία (π.χ. Αυστρία, Σουηδία, Δανία), άλλα κράτη μέλη έχουν υιοθετήσει πιο λεπτομερές διατάξεις.⁹

Επιπλέον, η Ένωση των Καταναλωτών αναφέρει ότι δεν θα πρέπει να υπάρχει κανένα όριο για την αποζημίωση όσον αφορά τις ηθικές βλάβες. Επίσης, δηλώνουν ότι οι καταναλωτές πρέπει σε κάθε περίπτωση να ενημερώνονται για τα όρια και τις

⁹ π.χ.: Η νομοθεσία της Ιρλανδίας (κανονισμός 20 (4) (β) προβλέπει ότι «ο διοργανωτής δεν μπορεί να περιορίσει την ευθύνη λιγότερο από σε (α) στην περίπτωση ενός ενήλικου ένα ποσό ίσο για να διπλασιάσει τη συμπεριλαμβανόμενη τιμή του οργανωμένου ταξιδιού στον ενδιαφερόμενο ενήλικο, και (β) στην περίπτωση ενός ανήλικου ένα ποσό ίσο με τη συμπεριλαμβανόμενη τιμή του οργανωμένου ταξιδιού στον ενδιαφερόμενο ανήλικο». Στην Ιταλία, ένα ελάχιστο κατώτατο όριο καθορίζεται αναφορικά με στο αρθ. 13 του CCV (διεθνής Συνθήκη των συμβάσεων ταξιδιού, Βρυξέλλες, 23 Απριλίου 1970). Στη Γερμανία, η ευθύνη μπορεί να περιοριστεί για να τριπλασιάσει την αξία του οργανωμένου ταξιδιού (γ φ 651h ABS § 1 BGB). Στην Πορτογαλία, η ευθύνη μπορεί να περιοριστεί πέντε φορές στην τιμή του οργανωμένου ταξιδιού (c.f. διάταγμα-νόμος 209/97, αρθ. 40 (5))

συνθήκες των αποζημιώσεων που υπάρχουν στη σύμβαση ή για όποιες αναφορές γίνονται σε διεθνείς συμβάσεις.

Η πλευρά των οργανωτών και των πωλητών οργανωμένων ταξιδιών, θεωρεί ότι η αποζημίωση πρέπει να περιοριστεί ως αρχή, και όχι να αφήνεται στην διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών. Με λίγα λόγια να ισχύουν γενικά οι σχετικές διατάξεις των διεθνών συμβάσεων, και για τις ζημίες εκτός από την σωματική βλάβη, να προβλέπονται ανάλογοι όροι στα πλαίσια της σύμβασης.

Σημειώνουμε όμως, ότι η Συνθήκη του Μόντρεαλ (Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Μαΐου 2002) δεν προβλέπει οποιοδήποτε περιορισμό σε περίπτωση θανάτου ή σωματικής βλάβης. Μια πιθανή αντιστοιχία των περιπτώσεων οργανωμένων ταξιδιών με το σύστημα ευθύνης του Μόντρεαλ, μπορεί να σημαίνει ότι για ζημίες άνω των 135.000 €, το ενδιαφερόμενο πρόσωπο δεν θεωρείται υπεύθυνο εάν αποδείξει ότι η ζημία δεν οφειλόταν σε δική του αμέλεια ή οφειλόταν σε αμέλεια τρίτου.

Τέλος, η αποζημίωση για τις ζημίες που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού, περιορίζεται σύμφωνα με τις περί ευθύνης διατάξεις των διεθνών συμβάσεων, οι οποίες δεσμεύουν τη χώρα και διέπουν τις εν λόγω παροχές (Άρθρο 5, εδάφιο 2γ του Π.Δ. 339/96). Οι Διεθνείς αυτές Συμβάσεις είναι οι εξής:

- ✓ η Σύμβαση της Βαρσοβίας / 1929 για τις αεροπορικές μεταφορές
- ✓ η Σύμβαση της Βέρνης / 1961 για τις σιδηροδρομικές μεταφορές
- ✓ η Σύμβαση των Αθηνών / 1974 για τις θαλάσσιες μεταφορές και
- ✓ η Σύμβαση των Παρισίων / 1962 για την υπευθυνότητα των Ξενοδόχων

Το πρόβλημα σε αυτό το σημείο είναι ότι τα ανώτατα οικονομικά όρια που ορίζονται από τις διάφορες διεθνείς συμβάσεις έχουν, με την πάροδο του χρόνου, αποβεί σαφώς ανεπαρκή, κάτι που σημαίνει ότι οι παραπάνω συμβάσεις προβλέπουν μικρές για τα σημερινά δεδομένα αποζημιώσεις. Κάποια κράτη μέλη διατήρησαν αυτά τα πλαίσια ενώ κάποια άλλα προέβησαν σε αυξήσεις.

4.2.4.1. Υπόθεση C-168/00

Με διάταξη της 6ης Απριλίου 2000, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 8 Μαΐου 2000, το Landesgericht Linz υπέβαλε, δυνάμει του άρθρου 234 ΕΚ, προδικαστικό ερώτημα ως προς την ερμηνεία του άρθρου 5 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις. Το ερώτημα αυτό ανέκυψε στο πλαίσιο διαφοράς μεταξύ της S. Leitner και της TUI Deutschland GmbH & Co. KG (TUI) ως προς την ικανοποίηση της ηθικής βλάβης που υπέστη η πρώτη κατά τη διάρκεια οργανωμένου ταξιδιού.

Η οικογένεια της S. Leitner (10 ετών) έκανε κράτηση στην TUI για ένα οργανωμένο ταξίδι (με πλήρη κάλυψη των εξόδων διαμονής) στο club Robinson «Pamfiliya» στην Τουρκία, για τη χρονική περίοδο από 4 έως 18 Ιουλίου 1997. Η S. Leitner έφθασε στον προορισμό της με τους γονείς της στις 4 Ιουλίου 1997. Η οικογένεια παρέμεινε όλο το διάστημα στο club και έλαβε εκεί όλα της τα γεύματα. Περίπου 8 ημέρες μετά την έναρξη της διαμονής, η S. Leitner παρουσίασε συμπτώματα σαλμονελλώσεως. Η λοίμωξη αυτή οφειλόταν στην παρασχεθείσα από το club τροφή. Η ασθένεια, η οποία παρατάθηκε μετά τη λήξη της διαμονής, εκδηλώθηκε με πυρετό για πολλές ημέρες, διαταράξεις του κυκλοφοριακού, διάρροια, εμετούς καθώς και δυσφορία. Οι γονείς της υποχρεώθηκαν να ασχοληθούν μαζί της έως το τέλος της διαμονής, ενώ όλοι οι άλλοι πελάτες του club αρρώστησαν και εμφάνισαν τα ίδια συμπτώματα.

Δύο με τρεις εβδομάδες περίπου μετά τη λήξη της διαμονής, εστάλη στην TUI επιστολή διαμαρτυρίας σχετικά με την ασθένεια από την οποία είχε προσβληθεί η S. Leitner. Επειδή η επιστολή αυτή έμεινε αναπάντητη, η S. Leitner, εκπροσωπούμενη από τους γονείς της, άσκησε στις 20 Ιουλίου 1998 αγωγή αποζημιώσεως για ποσό 25.000 αυστριακών σελινίων (ATS).

Το πρωτοβάθμιο δικαστήριο επιδίκασε στην S. Leitner μόνον το ποσό των 13 000 ATS για τους φυσικούς της πόνους, οι οποίοι οφείλονταν στην τροφική δηλητηρίαση και απέρριψε το επιπλέον αίτημα της αγωγής για την ικανοποίηση της ηθικής βλάβης που προκάλεσε το γεγονός ότι δεν ευχαριστήθηκε τις διακοπές της. Ως προς το σημείο αυτό, έκρινε ότι τα αισθήματα δυσαρέσκειας και οι επιπτώσεις που προκλήθηκαν από την απογοήτευση μπορούν μεν να χαρακτηριστούν, στο αυστριακό δίκαιο, ως ηθική βλάβη, δεν μπορούν όμως να αποτελέσουν αντικείμενο αποζημιώσεως, εφόσον κανένας αυστριακός νόμος δεν προβλέπει ρητώς την ικανοποίηση ηθικής βλάβης αυτής της φύσεως.

Το αιτούν δικαστήριο παρατήρησε ότι ο Γερμανός νομοθέτης θέσπισε ρητή ρύθμιση σχετικά με την ικανοποίηση της ηθικής βλάβης σε περίπτωση αποτυχίας ταξιδιού ή σοβαρής διαταράξεως αυτού και ότι τα γερμανικά δικαστήρια παρέχουν πράγματι την ικανοποίηση αυτή. Κρίνοντας ότι η διατύπωση του άρθρου 5 της οδηγίας στερείται επαρκούς ακριβείας ώστε να επιτρέψει να συναχθεί ασφαλές συμπέρασμα όσον αφορά την ηθική βλάβη, το Landesgericht Linz αποφάσισε να αναστείλει τη διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο προδικαστικό ερώτημα σχετικά με την έννοια το παρόντος άρθρου της οδηγίας για το αν παρέχει κατ' αρχήν δικαίωμα ικανοποίησης της ηθικής βλάβης.

Η Επιτροπή παρατήρησε κατ' αρχάς, ότι ο όρος «ζημίες» χρησιμοποιείται από την οδηγία χωρίς τον ελάχιστο περιορισμό ενώ, ακριβώς στον τομέα των ταξιδιών για διακοπές, συχνά απαντούν άλλες ζημίες εκτός των σωματικών βλαβών. Στη συνέχεια, παρατηρεί ότι ευθύνη για ηθική βλάβη αναγνωρίζεται στα περισσότερα από τα κράτη μέλη, πέραν της αποζημίωσης για τους φυσικούς πόνους που εκ παραδόσεως προβλέπεται απ' όλες τις έννομες τάξεις, αν και η έκταση της ευθύνης αυτής και οι προϋποθέσεις υπάρξεώς της ποικίλλουν ως προς τις λεπτομέρειες. Τέλος, όλες οι σύγχρονες έννομες τάξεις αποδίδουν όλο και μεγαλύτερη σημασία στις ετήσιες άδειες. Υπό τις συνθήκες αυτές, υποστηρίζει ότι δεν είναι δυνατό η γενική έννοια της ζημίας που χρησιμοποιείται από την οδηγία να ερμηνεύεται στενά και η δε ηθική βλάβη να αποκλείεται κατ' αρχήν από αυτήν.

Το δικαστήριο στην παραπάνω υπόθεση αποφάνθηκε τα εξής:

- Θα πρέπει να υπομνηστεί ότι το άρθρο 5, παράγραφος 2, πρώτο εδάφιο, της οδηγίας επιβάλλει στα κράτη μέλη να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε ο διοργανωτής του ταξιδιού να αποκαθιστά *«τις ζημίες που προκύπτουν εις βάρος του καταναλωτή λόγω μη εκτελέσεως ή πλημμελούς εκτελέσεως της συμβάσεως»*.
- Θα πρέπει συναφώς να παρατηρηθεί ότι από τη δεύτερη και τρίτη αιτιολογική σκέψη της οδηγίας προκύπτει ότι η οδηγία έχει ως σκοπό, μεταξύ άλλων, την κατάργηση των διαφορών που έχουν διαπιστωθεί μεταξύ των νομοθεσιών και των πρακτικών των διαφόρων κρατών μελών όσον αφορά τα οργανωμένα ταξίδια και που μπορούν να προκαλέσουν στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρηματιών που είναι εγκατεστημένοι στα διάφορα κράτη μέλη.
- Δεν αμφισβητείται ότι, στον τομέα των οργανωμένων ταξιδιών, η ύπαρξη υποχρεώσεως ικανοποίησης της ηθικής βλάβης σε ορισμένα κράτη μέλη και η

απουσία της σε άλλα έχουν ως συνέπεια αισθητές στρεβλώσεις του ανταγωνισμού, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι, όπως παρατήρησε η Επιτροπή, συχνά παρατηρείται ύπαρξη ηθικής βλάβης στον τομέα αυτό.

- Επιπλέον, πρέπει να παρατηρηθεί ότι η οδηγία, και ειδικότερα το άρθρο της 5, επιδιώκει να προστατεύσει τους καταναλωτές και ότι, στο πλαίσιο των τουριστικών ταξιδίων, η αποκατάσταση της ζημίας, την οποία προκάλεσε το γεγονός ότι δεν ευχαριστήθηκαν τις διακοπές τους, έχει ιδιαίτερη σημασία γι' αυτούς.

Με βάση όλα τα παραπάνω, το άρθρο 5 της οδηγίας πρέπει να ερμηνευθεί υπό το φως των σκέψεων αυτών. Το άρθρο αυτό, στην παράγραφο 2, πρώτο εδάφιο, παραπέμπει μεν μόνον κατά τρόπο γενικό στην έννοια των ζημιών, διαπιστώνεται όμως ότι, προβλέποντας στην παράγραφο 2, τέταρτο εδάφιο, την ευχέρεια των κρατών μελών να προβλέπουν, όσον αφορά τις λοιπές ζημίες εκτός των σωματικών βλαβών, ότι η αποζημίωση περιορίζεται δυνάμει της συμβάσεως υπό τον όρο ότι ο περιορισμός αυτός θα πρέπει να είναι εύλογος. Η οδηγία αναγνωρίζει «σιωπηρώς» την ύπαρξη δικαιώματος αποζημιώσεως των λοιπών ζημιών εκτός των σωματικών βλαβών, μεταξύ των οποίων είναι και η ηθική βλάβη. Έτσι για το παραπάνω ερώτημα το δικαστήριο αποφάνθηκε ότι το άρθρο 5 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, έχει την έννοια ότι παρέχει κατ' αρχήν στον καταναλωτή δικαίωμα ικανοποιήσεως της ηθικής βλάβης, η οποία προκύπτει από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού.

4.2.5. Προβλήματα σχετικά με την παροχή εξηγήσεων

Σε περιπτώσεις καταγγελίας του καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία για τα Οργανωμένα Ταξίδια, αλλά και το Π.Δ. 339/96, ο διοργανωτής ή/ και ο πωλητής (ή ο τοπικός τους αντιπρόσωπος σε περίπτωση που υπάρχει) θα πρέπει να παρέχουν εξηγήσεις στην αρμόδια εποπτεύουσα αρχή.

Ένα πρόβλημα που προκύπτει από την πρακτική εφαρμογή από το παραπάνω, για τους διοργανωτές και τους πωλητές στη χώρα μας είναι η επικάλυψη των αρμοδιοτήτων. Αυτό συμβαίνει διότι αρμόδιες για των διοικητικό έλεγχο των τουριστικών γραφείων είναι οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού (ΠΥΤ) του ΕΟΤ. Ταυτόχρονα όμως, ένας μεγάλος αριθμός από τα παράπονα/ καταγγελίες των

καταναλωτών υποβάλλονται σε ανεξάρτητους φορείς προστασίας (Συνήγορος του Καταναλωτή, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, ΕΚ.ΠΟ.ΖΩ, ΙΝ.ΚΑ. κ.α.). Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα, τόσο τα τουριστικά γραφεία όσο και οι καταναλωτές να περιπλέκονται σε παράλληλες διαδικασίες διερεύνησης της ίδιας καταγγελίας. Έχουν γίνει αρκετές προσπάθειες προκειμένου να δημιουργηθεί ένας μηχανισμός διαχείρισης όλων των καταγγελιών κεντρικά, χωρίς όμως αυτό να έχει επιτευχθεί ακόμη στην πράξη.

4.2.6. Προβλήματα σχετικά με τις περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης

Η μεταφορά του άρθρου 7 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών, αποτελεί ένα θέμα προβληματισμού για διάφορους λόγους. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνονται στο έγγραφο εργασίας της για την επιβολή της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας των Καταναλωτών (27/3/1998, SEC (98) 527), είχε καλέσει ενώσεις καταναλωτών από όλη την Ευρώπη προκειμένου να υποβάλουν τις παρατηρήσεις τους σε σχέση με την εφαρμογή του άρθρου 7 της οδηγίας στην χώρα τους. Πολλές ενώσεις υπέβαλαν πολύτιμες πληροφορίες, οι οποίες βοήθησαν την Επιτροπή να καταλάβει τις διαφορετικές προσεγγίσεις που υιοθετήθηκαν από τους διαφορετικούς εθνικούς νομοθέτες. Σαν επόμενο βήμα, η Επιτροπή προσκάλεσε τα κράτη μέλη για να συζητήσουν τις συνέπειες που πιθανά να υπήρχαν σε σχέση με τις διαφοροποιήσεις της ερμηνείας και της εφαρμογής των διατάξεων του συγκεκριμένου άρθρου.

Εν συνεχεία, πραγματοποιήθηκε μια συνεδρίαση κυβερνητικών εμπειρογνομόνων στις Βρυξέλλες, στις 14 Απριλίου 1999. Τα κύρια σημεία της συζήτησης ήταν:

- ✓ Η ερμηνεία των λέξεων «στοιχεία για την επαρκή ασφάλεια» στο άρθρο 7 της οδηγίας
- ✓ Η επιβολή προβλέψεων στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών, σε σχέση με την μεταφορά των διατάξεων του άρθρου 7 της οδηγίας, και την αποδοτικότητα αυτών των προβλέψεων
- ✓ Ανειπιθύμητες συνέπειες σε σχέση με τα διαφορετικά μέτρα της εφαρμογής των διατάξεων του άρθρου 7 στις εθνικές νομοθεσίες των κρατών – μελών

(π.χ. τα πολύ διαφορετικά επίπεδα προστασίας στα κράτη μέλη και οι πιθανές στρεβλώσεις του ανταγωνισμού)

✓ Διασυνοριακές πτυχές

Η διατύπωση του άρθρου 7 της οδηγίας αναφέρει ότι ο διοργανωτής ή / και ο πωλητής που συμμετέχει στη σύμβαση, θα πρέπει να παρέχει επαρκή στοιχεία εγγυήσεων για επιστροφή των χρημάτων και για τον επαναπατρισμό του καταναλωτή σε περίπτωση αφερεγγυότητας. Αυτή η διατύπωση αφήνει μεγάλη ευχέρεια και ελευθερία στα κράτη μέλη όσον αφορά την επιλογή των κατάλληλων μέτρων εφαρμογής.

Δεν υπάρχει, εντούτοις, καμία σαφής και ξεκάθαρη ερμηνεία για τον στόχο της συγκεκριμένης διάταξης, που δεν είναι άλλος από την παροχή εγγυήσεων από την πλευρά των διοργανωτών / πωλητών, ότι θα καλυφθούν τα πλήρη έξοδα στην περίπτωση επαναπατρισμού και θα επιστραφούν στον καταναλωτή το σύνολο των χρημάτων που έχει καταβάλει σε περίπτωση πτώχευσης /αφερεγγυότητας. Επομένως, καμία λύση δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή εάν στην πράξη δεν εξασφαλίζει την επιστροφή των χρημάτων που έχουν καταβληθεί και τη κάλυψη των δαπανών επαναπατρισμού, ακόμα κι αν αυτή επρόκειτο να συμβεί μόνο κάτω από ακραίες περιπτώσεις.

Στις αποφάσεις που σχετίζονται με το άρθρο 7 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια, το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο δήλωσε ότι στην περίπτωση της αφερεγγυότητας ενός διοργανωτή ταξιδιού, οι καταναλωτές μπορούν να απαιτήσουν να λάβουν το πλήρες κόστος του επαναπατρισμού τους και το πλήρες χρηματικό ποσό που έχουν καταβάλει για το ταξίδι τους. Παρακάτω παραθέτουμε δικαστικές υποθέσεις που σχετίζονται με το άρθρο 7 της οδηγίας και συγκεκριμένα με την απουσία της πρόβλεψης για ένταξή του στις εθνικές νομοθεσίες ή της παρερμηνείας του από αυτές¹⁰.

¹⁰ Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States (1999)

4.2.6.1. Η υπόθεση Dillenkofer¹¹

Σε μια σχετική υπόθεση, το δικαστήριο αποφάσισε ότι η αποτυχία της Γερμανίας να μεταφέρει έγκαιρα την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια στην εθνική της νομοθεσία, είχε σαν αποτέλεσμα την αστική ευθύνη του κράτους, απέναντι σε καταναλωτές που είχαν υποστεί ζημία λόγω της απουσίας μιας πρόβλεψης μεταφοράς του άρθρου 7 της οδηγίας. Η Γερμανική κυβέρνηση είχε υποστηρίξει ότι, προτού τεθεί σε εφαρμογή ο νόμος για την μεταφορά της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια, υπήρχε μια σταθερή πρακτική δικαστικών αποφάσεων υπέρ των καταναλωτών. Σύμφωνα με αυτήν την πρακτική, προτού ακόμη ο διοργανωτής παραδώσει στον καταναλωτή «τα έγγραφα της αξίας», είχε το δικαίωμα απαίτησης μόνο μέχρι 10% της τιμής του ταξιδιού με ένα μέγιστο 500 γερμανικών μάρκων.

Το δικαστήριο κατέρριψε αυτό το επιχειρήμα δηλώνοντας ότι:

- ✓ εάν ένα κράτος μέλος επιτρέπει στο διοργανωτή να απαιτήσει για πληρωμή μια προκαταβολή μέχρι 10% σε σχέση με το κόστος του ταξιδιού, με ένα μέγιστο 500 γερμανικών μάρκων, η προστασία που θεωρείται ότι παρέχεται από το άρθρο 7 της οδηγίας δεν ικανοποιεί, εκτός αν η επιστροφή της προκαταβολής είναι επίσης εγγυημένη σε περίπτωση αφερεγγυότητας του οργανωτή
- ✓ η προστασία που το άρθρο 7 της οδηγίας εγγυάται στους καταναλωτές, θα μπορούσε να εξασθενήσει εάν οι καταναλωτές πρέπει να στραφούν ενάντια στα τρίτα μέρη που παρέχουν υπηρεσίες που, σε κάθε περίπτωση, είναι και τα ίδια εκτεθειμένα στους κινδύνους που συνεπάγεται η αφερεγγυότητα

Αυτές οι δηλώσεις οδηγούν στο συμπέρασμα ότι, η μεταφορά του άρθρου 7 της οδηγίας, δεν πρέπει να αφήνει τον καταναλωτή να υποστεί την απώλεια οποιασδήποτε αναλογίας σε σχέση με το κόστος του οργανωμένου ταξιδιού, ακόμη και ένα πρόκειται για μόνο λιγότερο από 10%. Επίσης, συμπεραίνουμε ότι η επιστροφή των δαπανών και των χρημάτων επανάπατρισμού που καταβάλλονται, πρέπει να εγγυηθεί από ένα μέρος που δεν εκτίθεται στους κινδύνους που συνεπάγονται οι περιπτώσεις αφερεγγυότητας.

¹¹ EUR- Lex, *European Court reports 1996 Page I-04845*

Υπάρχει μια τρίτη δήλωση που περιλαμβάνεται, αν και μάλλον αόριστα, στην κρίση του δικαστηρίου: *«η επιστροφή των χρημάτων θα πρέπει να πραγματοποιηθεί άμεσα και χωρίς πολλή γραφειοκρατία»*. Στην πραγματικότητα, σε σχέση με ότι αφορά τον επαναπατρισμό, είναι προφανές ότι το σύστημα εγγύησης οφείλει να γίνει ενεργό, με σκοπό να οργανώσει και να χρηματοδοτήσει το ταξίδι της επιστροφής των καταναλωτών που *«παγιδεύονται»* στον προορισμό των διακοπών τους. Ένας καταναλωτής, που έχει πληρώσει ήδη για το οργανωμένο ταξίδι του, δεν πρέπει να είναι υποχρεωμένος να χρηματοδοτήσει το ταξίδι της επιστροφής του και να ελπίζει έπειτα να λάβει, αργά ή γρήγορα, την επιστροφή αυτών των δαπανών.

4.2.6.2. Η υπόθεση VKI εναντίον Österreichische Kreditversicherung¹²

Η απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου είχε στην περίπτωση αυτή να εξετάσει ένα προδικαστικό ερώτημα που είχε υποβληθεί από το εμπορικό δικαστήριο περιοχής της Βιέννης. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, μια μη κυβερνητική ένωση καταναλωτών, ενέργησε εξ' ονόματος δύο καταναλωτών που ήταν σε οργανωμένες διακοπές, ενώ ο διοργανωτής έγινε αφερέγγυος και μήνυσε μια ασφαλιστική εταιρεία για την αποζημίωση των δαπανών των καταναλωτών που πληρώθηκαν για τον επαναπατρισμό τους. Οι δαπάνες που καλύφθηκαν είχαν να κάνουν όχι μόνο με τα έξοδα μεταφοράς, αλλά και με τον λογαριασμό του ξενοδοχείου, δεδομένου ότι ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου δεν άφηνε τους καταναλωτές να φύγουν προτού πληρωθεί ο λογαριασμός του.

Η ασφαλιστική εταιρεία είχε δηλώσει την πρόθεσή της να επιστρέψει τις δαπάνες μεταφοράς, αλλά όχι τον λογαριασμό του ξενοδοχείου, επειδή, σύμφωνα με την περιοριστική ερμηνεία της οδηγίας (και του σχετικού μεταθέτοντας εθνικού νόμου), αυτές οι δαπάνες δεν καλύπτονταν από τον όρο *«δαπάνες επαναπατρισμού»*.

Το Δικαστήριο ανέφερε ότι το άρθρο 7 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια πρέπει να ερμηνευθεί *«ως κάλυψη, για την ασφάλεια της επιστροφής των χρημάτων που καταβλήθηκαν, για μια κατάσταση σύμφωνα με την οποία αυτός που αγοράζει οργανωμένες διακοπές και έχει προεξοφλήσει το χρέος του σχετικά με την διαμονή του προς τον οργανωτή, μετά από την αφερέγγυότητα του οργανωτή, να πληρώσει τον*

¹² European Court reports 1998 Page I-02949, ΥΠΟΘΕΣΗ C-364/96

ξενοδόχο για τη στέγασή του προκειμένου να είναι σε θέση πάλι να αφήσει το ξενοδοχείο και να επιστρέψει στην χώρα του».

Στο συλλογισμό του το δικαστήριο βεβαίωσε ότι «ο σκοπός του άρθρου 7 της οδηγίας, είναι να προστατευθούν οι καταναλωτές από τους κινδύνους που προκύπτουν από την αφερεγγυότητα του διοργανωτή οργανωμένου διακοπών ή ταξιδιών». Η έμφαση σύμφωνα με το παραπάνω, βρίσκεται στο ζήτημα ότι όλοι οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την αφερεγγυότητα του διοργανωτή ταξιδιών θα πρέπει να καλύπτονται.

4.2.6.3. Η υπόθεση Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister κ.λπ. κατά Republik Österreich¹³

Η απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου είχε στη συγκεκριμένη περίπτωση να εξετάσει αφενός την αποτυχία στη μεταφορά του άρθρου 7 της Οδηγίας της Αυστρίας και αφετέρου την ένταξη ή όχι των οργανωμένων ταξιδιών που προσφέρονται ως δώρα σε κάποιους καταναλωτές, στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 90/314

Η οδηγία 90/314 μεταφέρθηκε στην αυστριακή έννομη τάξη με διάφορα μέτρα κανονιστικού χαρακτήρα. Όσον αφορά το άρθρο 7 της οδηγίας, η Αυστριακή Κυβέρνηση εξέδωσε, στις 15 Νοεμβρίου 1994, την Reisebüro-Sicherungsverordnung (κανονιστική απόφαση περί της παροχής εγγυήσεων από τα πρακτορεία ταξιδιών, BGBl αριθ. 881, της 15ης Νοεμβρίου 1994, σ. 6501, στο εξής: κανονιστική απόφαση). Κατά το άρθρο 3, παράγραφος 2, της κανονιστικής αποφάσεως, το ποσό της εγγυήσεως «πρέπει να ανέρχεται σε ποσοστό τουλάχιστον 5 % του κύκλου εργασιών που απέφερε η δραστηριότητα του διοργανωτή κατά το αντίστοιχο τρίμηνο του προηγούμενου ημερολογιακού έτους. Κατά το πρώτο έτος ασκήσεως της δραστηριότητας του διοργανωτή, πρέπει να ληφθεί ως βάση ο κύκλος εργασιών που ο διοργανωτής υπολογίζει ότι θα του αποφέρει η δραστηριότητα που σκοπεί να ασκήσει. Εάν ο διοργανωτής έχει λάβει από τον πελάτη προκαταβολή μεγαλύτερη από το 10 % της τιμής του ταξιδιού ή εάν του έχει καταβληθεί ολόκληρη η τιμή νωρίτερα από δέκα ημέρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού, το ασφαλισμένο ποσό πρέπει να ανέρχεται σε ποσοστό τουλάχιστον 10 % της αξίας αναφοράς που αναφέρεται στην προηγούμενη

¹³ Απόφαση του Δικαστηρίου της 15ης Ιουνίου 1999. Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister κ.λπ. κατά Republik Österreich. Αίτηση για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως: Landesgericht Linz - Αυστρία

φράση». Η παραπάνω κανονιστική απόφαση εφαρμόστηκε, σύμφωνα με το άρθρο της 6, σε όλα τα οργανωμένα ταξίδια στα οποία οι κρατήσεις θέσεων έγιναν μετά την 1η Ιανουαρίου 1995 και των οποίων η ημερομηνία αναχωρήσεως δεν είναι προγενέστερη της 1ης Μαΐου του 1995.

Οι ενάγοντες ήταν συνδρομητές της ημερήσιας εφημερίδας *Neue Kronenzeitung*, η οποία τον Νοέμβριο του 1994 τους απέστειλε επιστολή με την οποία τους πληροφορούσε «*οτι για να ευχαριστήσει τους συνδρομητές της για την προτίμησή τους, κατέστησε δυνατή την προσφορά από τον διοργανωτή ταξιδίων Arena-Club-Reisen, ως δώρου (εξαιρουμένων των τελών αεροδρομίου), ενός ταξιδίου τεσσάρων ή επτά ημερών προς τέσσερις προορισμούς στην Ευρώπη*». Ο συνδρομητής που αποδεχόταν την προσφορά ελάμβανε επιβεβαίωση της κρατήσεως εκ μέρους του διοργανωτή και όφειλε να του προκαταβάλει το 10 % του οφειλόμενου ποσού, ενώ το υπόλοιπο έπρεπε να καταβληθεί το αργότερο δέκα ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία αναχωρήσεως.

Λόγω όμως του ότι η προσφορά σημείωσε πολύ μεγαλύτερη επιτυχία από την αναμενόμενη, ο διοργανωτής ταξιδιών αντιμετώπισε λογιστικές και οικονομικές δυσχέρειες και υπέβαλε πτώχευση στις 4 Ιουλίου 1995.

Το πρόβλημα για τους ενάγοντες δημιουργήθηκε λόγω του ότι κάποιοι από αυτούς αγόρασαν τα ταξίδια τους μεταξύ της 19ης Νοεμβρίου 1994 και της 12ης Απριλίου 1995. Ενώ όλοι κατέβαλαν εκ των προτέρων το σύνολο των εξόδων ταξιδίου σε τρεις από αυτούς (οι οποίοι είχαν προβεί σε κράτηση το 1994), δεν τους παρασχέθηκε καμία εγγύηση, αφού η κανονιστική απόφαση εφαρμόζεται μόνο στα οργανωμένα ταξίδια στα οποία οι κρατήσεις έχουν γίνει μετά την 1η Ιανουαρίου 1995. Δύο απ' αυτούς ανήγγειλαν τις απαιτήσεις τους, ώστε να περιληφθούν στο παθητικό της διοργανώτριας εταιρίας, οι οποίες όμως δεν έγιναν δεκτές.

Επιπλέον, η τραπεζική εγγύηση ύψους 4.000.000 ΦS που είχε χορηγήσει ο διοργανωτής δεν αρκούσε για την επιστροφή των εξόδων ταξιδίου που είχαν καταβάλει, οπότε το ποσοστό της καλύψεως ανήλθε τελικά σε 25,38 % του καταβληθέντος ποσού.

Το δικαστήριο αποφάνθηκε τα εξής:

- ✓ Το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, εφαρμόζεται στα ταξίδια τα οποία προσφέρονται ως δώρα από ημερήσια εφημερίδα αποκλειστικά στους συνδρομητές της στο πλαίσιο διαφημιστικής εκστρατείας που αποτελεί παράβαση των εθνικών κανόνων περί ανταγωνισμού και για τα οποία ο κύριος συμβαλλόμενος καταβάλλει, εάν ταξιδεύει μόνος, τα τέλη αεροδρομίου καθώς και το συμπλήρωμα διανυκτερεύσεως σε μονόκλινο δωμάτιο ή, εάν συνοδεύεται από ένα τουλάχιστον πρόσωπο που καταβάλλει ολόκληρη την τιμή, αποκλειστικά τα τέλη αεροδρομίου.
- ✓ Ένα κράτος μέλος που προσχώρησε στην Ευρωπαϊκή Ένωση την 1η Ιανουαρίου 1995 δεν μετέφερε ορθώς στο εσωτερικό δίκαιο το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314 διά της θεσπίσεως ρυθμίσεως που προστατεύει τους ταξιδιώτες οι οποίοι προέβησαν σε κρατήσεις οργανωμένων ταξιδιών μετά την 1η Ιανουαρίου 1995, εάν η προστασία περιορίζεται μόνο στα ταξίδια των οποίων η ημερομηνία αναχωρήσεως δεν είναι προγενέστερη της 1ης Μαΐου 1995.
- ✓ Η μεταφορά του άρθρου 7 της οδηγίας 90/314 στο εσωτερικό δίκαιο κατά τρόπον ώστε η προστασία που προβλέπει η διάταξη αυτή να καλύπτει μόνον τα ταξίδια στην περίπτωση των οποίων έχει προβλεφθεί ότι η αναχώρηση δεν θα πραγματοποιηθεί πριν από την πάροδο τεσσάρων μηνών από τη λήξη της προθεσμίας μεταφοράς της οδηγίας στο εσωτερικό δίκαιο συνιστά κατάφωρη παραβίαση του κοινοτικού δικαίου, ακόμη κι αν το κράτος μέλος έθεσε σε εφαρμογή όλες τις λοιπές διατάξεις της οδηγίας.
- ✓ Το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314 δεν μεταφέρθηκε ορθώς στο εσωτερικό δίκαιο εφόσον μια εθνική ρύθμιση επιβάλλει, για την κάλυψη του κινδύνου, απλώς και μόνον ασφαλιστική σύμβαση ή τραπεζική εγγύηση της οποίας το ποσό πρέπει να ανέρχεται σε 5 % τουλάχιστον του κύκλου εργασιών που πραγματοποίησε ο διοργανωτής στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του κατά το αντίστοιχο τρίμηνο του προηγούμενου ημερολογιακού έτους και η οποία επιβάλλει στον διοργανωτή που μόλις αρχίζει να ασκεί τη δραστηριότητά του να λάβει ως βάση υπολογισμού τον κύκλο εργασιών που αντιστοιχεί στη δραστηριότητα διοργανώσεως ταξιδιών που σκοπεύει να ασκήσει, χωρίς να λαμβάνει υπόψη τις αυξήσεις του κύκλου εργασιών του διοργανωτή κατά το τρέχον έτος.

4.2.6.4. Η υπόθεση C-410/96.

Με απόφαση της 19ης Δεκεμβρίου 1996, που περιήλθε στο Δικαστήριο στις 24 Δεκεμβρίου 1996, το tribunal de grande instance de Metz υπέβαλε, δυνάμει του άρθρου 177 της Συνθήκης ΕΚ, προδικαστικό ερώτημα ως προς την ερμηνεία των άρθρων 59 και 73 Β της Συνθήκης ΕΚ, της οδηγίας 73/183/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 28ης Ιουνίου 1973, περί καταργήσεως των περιορισμών στην ελευθερία εγκαταστάσεως και στην ελεύθερη παροχή υπηρεσιών για τις μη μισθωτές δραστηριότητες τραπεζών και λοιπών πιστωτικών ιδρυμάτων (ΕΕ ειδ. έκδ. 06/001, σ. 147), και της δεύτερης οδηγίας 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1989, για τον συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων που αφορούν την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικού ιδρύματος και την τροποποίηση της οδηγίας 77/780/ΕΟΚ (ΕΕ L 386, σ. 1).

Το ερώτημα αυτό ανέκυψε στο πλαίσιο ποινικής δίκης κατά του Ambry, διαχειριστή εταιρίας, ο οποίος κατηγορείται ότι συνέβαλε ή επιδόθηκε σε δραστηριότητα σχετική με την οργάνωση και την πώληση ταξιδιών ή διαμονής, χωρίς να έχει την άδεια που απαιτείται από το άρθρο 4 του γαλλικού νόμου 92/645 (της 13ης Ιουνίου 1992), περί καθορισμού των προϋποθέσεων ασκήσεως δραστηριοτήτων σχετικά με την οργάνωση και την πώληση ταξιδιών ή διαμονής (νόμος 92/645).

Ο Ambry ζήτησε από τη νομαρχία του Μοζέλα τη χορήγηση άδειας, την οποία του αρνήθηκαν για τον λόγο ότι η απαραίτητη για την άσκηση της δραστηριότητας πρακτορείου ταξιδιών χρηματική εγγύηση την οποία διέθετε, δεν πληρούσε τις προϋποθέσεις του άρθρου 14 του διατάγματος 94/490, λόγω του ότι προερχόταν από ιταλική χρηματοπιστωτική εταιρία (Compagnia cauzioni SpA, με έδρα στη Ρώμη), που δεν είχε συνάψει σύμβαση με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή ασφαλιστική επιχείρηση με έδρα στη Γαλλία. Κατά τον Ambry, οι προϋποθέσεις αυτές συνιστούσαν εμπόδιο στην ελεύθερη κυκλοφορία κεφαλαίων και στην ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στον τομέα χορηγήσεως χρηματικών εγγυήσεων, όπως προβλέπονται από τη Συνθήκη και τις προαναφερθείσες οδηγίες, οπότε η άρνηση χορηγήσεως της άδειας αποτελεί παραβίαση του κοινοτικού δικαίου.

Σε αυτό το σημείο θα ήταν χρήσιμο να υπενθυμιστεί ότι το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314 επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να προβλέπουν εγγυήσεις που καθιστούν δυνατή την επιστροφή των καταβληθέντων ποσών ή τον επαναπατρισμό του

καταναλωτή σε περίπτωση αφεργγυότητας ή πτωχεύσεως του διοργανωτή από τον οποίο ο καταναλωτής αγόρασε το ταξίδι του. Η διάταξη αυτή πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα περιλαμβάνει τη χορήγηση στον αγοραστή οργανωμένου ταξιδιού δικαιωμάτων που εξασφαλίζουν την επιστροφή των καταβληθέντων ποσών και τον επαναπατρισμό του, με σκοπό την προστασία του καταναλωτή (βλ. απόφαση της 8ης Οκτωβρίου 1996, C-178/94, C-179/94, C-188/94 έως C-190/94, Dillenkofer κ.λπ., Συλλογή 1996, σ. I-4845, σκέψεις 35 και 42). Εξάλλου, από το άρθρο 8 της ίδιας οδηγίας προκύπτει ότι η υποχρέωση συστάσεως των εν λόγω εγγυήσεων συνιστά, όπως και οι άλλοι προστατευτικοί κανόνες της οδηγίας, μια ελάχιστη υποχρέωση.

Συνεπώς, όταν οι απαιτούμενες στο άρθρο 7 της οδηγίας 90/314 εγγυήσεις συνάπτονται με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εγκατεστημένο στην εθνική επικράτεια, απαιτείται μία μόνο σύμβαση, ενώ, όταν οι εγγυήσεις αυτές συνάπτονται με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος, πρέπει να συνοδεύονται από πρόσθετη σύμβαση υπό μορφή άλλων εγγυήσεων συναπτομένων με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εγκατεστημένο στην εθνική επικράτεια. Παρ' όλα αυτά διαπιστώθηκε ότι η τελευταία αυτή προϋπόθεση, είχε κατ' αρχάς περιοριστικό και αποτρεπτικό αποτέλεσμα για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε άλλα κράτη μέλη, στο μέτρο που τα εμποδίζει να προσφέρουν απ' ευθείας στον διοργανωτή ταξιδιών τις απαιτούμενες εγγυήσεις, ακριβώς όπως ο εγκατεστημένος στην εθνική επικράτεια εγγυητής. Η ίδια αυτή προϋπόθεση μπορεί επίσης να αποτρέπει διοργανωτή ταξιδιών από το να απευθύνεται σε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος.

Με βάση όλα τα παραπάνω, το δικαστήριο αποφάνθηκε το εξής: «*Το άρθρο 59 της Συνθήκης ΕΚ καθώς και η δεύτερη οδηγία 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1989, για τον συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων που αφορούν την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικού ιδρύματος και την τροποποίηση της οδηγίας 77/780/ΕΟΚ, και η οδηγία 92/49/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 18ης Ιουνίου 1992, για τον συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων που αφορούν την πρωτασφάλιση, εκτός της ασφάλειας ζωής, και για την τροποποίηση των οδηγιών 73/239/ΕΟΚ και 88/357/ΕΟΚ (τρίτη οδηγία για την πρωτασφάλιση εκτός της ασφάλειας ζωής), απαγορεύουν εθνική κανονιστική ρύθμιση η οποία, για τη θέση σε εφαρμογή του άρθρου 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, απαιτεί, κατά τη σύσταση χρηματικών εγγυήσεων σε*

χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή ασφαλιστική επιχείρηση με έδρα σε άλλο κράτος μέλος, ο εγγυητής αυτός να συνάπτει πρόσθετη σύμβαση με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή ασφαλιστική επιχείρηση με έδρα στην εθνική επικράτεια».

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑΣ

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

ΚΕ.Π.ΚΑ- Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών, «Σχόλια επί της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου & του Συμβουλίου», Δημοσίευση: 19.06.09,

http://kepka.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1085&Itemid=27

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, «Πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών (άρθρο 62 του Κανονισμού)», Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τις γενικές πτυχές της πολιτικής προστασίας των καταναλωτών και, ειδικότερα, την πληροφόρηση και την εκπαίδευση των καταναλωτών όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ (2001/2136(INI))

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Μαΐου 2002 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος, *Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 140 της 30/05/2002 σ. 0002 – 0005*,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002R0889:EL:HTML>

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου της 9ης Οκτωβρίου 1997 για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος, *Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 285 της 17/10/1997 σ. 0001 – 0003*,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997R2027:EL:HTML>

Πρόταση απόφασης του Συμβουλίου για τη σύναψη από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα της συμφωνίας προσχώρησης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στη Σύμβαση περί των διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών (COTIF), της 9ης Μαΐου 1980, όπως τροποποιήθηκε από το πρωτόκολλο του Βίλνιους στις 3 Ιουνίου 1999 /* COM/2003/0696 τελικό - CNS 2003/0269 */

<http://eur->

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003PC0696:EL:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003PC0696:EL:HTML)

Τροποποιημένη πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ευθύνη των μεταφορέων στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές επιβατών σε περίπτωση ατυχήματος (υποβληθείσα από την Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 250, παράγραφος 2 της συνθήκης ΕΚ)

/* COM/2007/0645 τελικό - COD 2005/0241 */,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007PC0645:EL:NOT>

Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States (1999),
ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe/pack_trav02_en.pdf

Judgment of the Court of 8 October 1996. - Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor v Bundesrepublik Deutschland. - Reference for a preliminary ruling: Landgericht Bonn - Germany. - Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours - Non-transposition - Liability of the Member State and its obligation to make reparation. - **Joined cases C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 and C-190/94,**

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61994J0178:EN:HTML>

Judgment of the Court (Fifth Chamber) of 14 May 1998. - Verein für Konsumenteninformation v Österreichische Kreditversicherungs AG. - Reference for a preliminary ruling: Bezirksgericht für Handelssachen Wien - Austria. - Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours - Extent of protection against the risk of the organiser's insolvency. - **Case C-364/96,**

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61996J0364:EN:HTML>

Απόφαση του Δικαστηρίου της 15ης Ιουνίου 1999. Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister κ.λπ. κατά Republik Österreich. Αίτηση για την έκδοση προδικαστικής απόφασης: Landesgericht Linz – Αυστρία. **Υπόθεση C-140/97.** Συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου 1999 σελίδα I-03499,

<http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=234742:cs&lang=el&list=418106:cs,412928:cs,412915:cs,269342:cs,268987:cs,264113:cs,264043:cs,263963:cs,250773:cs,234742:cs,&pos=10&page=1&nbl=23&pgs=10&hwords=Οδηγία>

Απόφαση του Δικαστηρίου (πέμπτο τμήμα) της 11ης Φεβρουαρίου 1999. - AFS Intercultural Programs Finland ry. - Αίτηση για την έκδοση προδικαστικής απόφασης: Korkein hallinto-oikeus - Φινλανδία. - Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις - Πεδίο εφαρμογής - Διοργάνωση ανταλλαγών σπουδαστών. - **Υπόθεση C-237/97, Συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου 1999 σελίδα I-00825.**

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61997J0237:EL:HTML>

Απόφαση του Δικαστηρίου (τρίτο τμήμα) της 30ής Απριλίου 2002 στην **υπόθεση C-400/00** (αίτηση του Tribunal Judicial da Comarca do Porto για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως): Club-Tour, Viagens e Turismo SA κατά Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, παρισταμένου του: Club Med Viagens Lda (Οδηγία 90/314/ΕΟΚ — Οργανωμένα ταξίδια, διακοπές και περιηγήσεις — Έννοια των όρων "οργανωμένο ταξίδι" και "προκαθορισμένος συνδυασμός"), Επίσημη Εφημερίδα αριθ. C 144 της 15/06/2002 σ. 0010 – 0010,

<http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=269342:cs&lang=el&list=269342:cs,247870:cs,&pos=1&page=1&nbl=2&pgs=10&hwords=Υπόθεση%20C-400/00>

Απόφαση του Δικαστηρίου (έκτο τμήμα) της 12ης Μαρτίου 2002, Simone Leitner κατά TUI Deutschland GmbH & Co. KG. Αίτηση για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως: Landesgericht Linz - Αυστρία. Οδηγία 90/314/ΕΟΚ - Οργανωμένα ταξίδια, οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις - Ικανοποίηση ηθικής βλάβης. **Υπόθεση C-168/00**, Συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου 2002 σελίδα I-02631,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62000J0168:EL:NOT>

Απόφαση του Δικαστηρίου της 1ης Δεκεμβρίου 1998. - Ποινική δίκη κατά André Ambry. - Αίτηση για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως: Tribunal de grande instance de Metz - Γαλλία. - Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών - Ελεύθερη κυκλοφορία κεφαλαίων - Παροχή χρηματικής εγγυήσεως - Δυνατότητα πρακτορείου ταξιδίων, για να διαθέτει την απαραίτητη για την άσκηση της δραστηριότητάς του εγγύηση, να χρησιμοποιεί εγγύηση παρασχεθείσα από χρηματοπιστωτική ίδρυμα ή ασφαλιστική επιχείρηση με έδρα σε άλλο κράτος μέλος. - **Υπόθεση C-410/96**. (Συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου 1998 σελίδα I-07875),

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61996J0410:EL:HTML>

5.1. Συμπεράσματα

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο τουρισμός είναι μία από τις οικονομικές και πολιτιστικές δραστηριότητες με τα καλύτερα σημερινά αποτελέσματα και τις καλύτερες μελλοντικές προοπτικές στην Ευρώπη, η ανάγκη για προστασία των τουριστών/ καταναλωτών κρίνεται πλέον επιτακτική. Γι' αυτό το λόγο και ένας από τους κύριους στόχους της Οδηγίας 90/314 για τα Οργανωμένα Ταξίδια, είναι να παρέχει στους καταναλωτές προστασία των δικαιωμάτων τους και ασφάλεια στις συναλλαγές τους με τους επαγγελματίες του κλάδου των οργανωμένων διακοπών.

Ο παραπάνω στόχος της Οδηγίας συνήθως δεν υλοποιείται σε πολλά κράτη μέλη λόγω των δυσκολιών που συναντούν οι καταναλωτές στην άσκηση των δικαιωμάτων τους. Σε πολλά κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένου του Ηνωμένου Βασιλείου¹⁴ οι καταγγελίες σχετικά με τις οργανωμένες διακοπές εξακολουθούν να αυξάνονται με ταχύ ρυθμό χρόνο με το χρόνο¹⁵ γεγονός που καθιστά σαφές ότι η οδηγία δεν κατάφερε να βελτιώσει επαρκώς τους κανόνες στον επαγγελματικό κλάδο οργανωμένων ταξιδιών της ΕΕ και ότι, ως εκ τούτου, δεν ανταποκρίνεται, υπό την παρούσα μορφή της, στις προσδοκίες των καταναλωτών.

Με βάση προηγούμενα κεφάλαια της παρούσας εργασίας (Κεφάλαιο 3 & 4) εκτιμάται ότι σημαντικός αριθμός διατάξεων της εν λόγω οδηγίας επιδέχεται ευρεία ερμηνεία, με αποτέλεσμα πολύ μεγάλες διαφορές στις προσεγγίσεις που ακολουθούν τα διάφορα κράτη μέλη. Τα προβλήματα που δημιουργούνται για τους καταναλωτές αλλά και για τους επαγγελματίες του κλάδου από το παραπάνω, είναι πολυάριθμα. Τα περισσότερα προβλήματα από την εφαρμογή της Οδηγίας οφείλονται στις εξής τρεις αδυναμίες της:

¹⁴ Το Ηνωμένο Βασίλειο κατέχει την πρώτη θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ ως προς τον αριθμό των κατοίκων που κάνουν οργανωμένες διακοπές στο εξωτερικό.

¹⁵ ποσοστό 80% των καταγγελιών στο Ηνωμένο Βασίλειο κρίνονται βάσιμες από τη Βρετανική Ένωση Ταξιδιωτικών Πρακτόρων (ABTA)

1. Προβλήματα σχετικά με τις περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης των διοργανωτών

Με τη μεταφορά του άρθρου 7 στην εσωτερική νομοθεσία των κρατών μελών, κατέστη εμφανές ότι οι εγγυήσεις σε περίπτωση αφερεγγυότητας των διοργανωτών/πωλητών, καθώς και το επίπεδο προστασίας που παρέχεται στους καταναλωτές, ποικίλλουν σημαντικά από το ένα κράτος μέλος στο άλλο. Γι' αυτό το λόγο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσε κάποιες σχετικές συστάσεις:

- ✓ Ελευθερία των εγγυητών να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε όλα τα κράτη μέλη (ανεξάρτητος έδρας επιχείρησης).
- ✓ Αμοιβαία αναγνώριση των εγγυήσεων κάθε κράτους μέλους.
- ✓ Ακριβέστερος καθορισμός της εγγύησης, της αφερεγγυότητας, της χρονικής στιγμής που το σύστημα παροχής εγγυήσεων αναλαμβάνει ρόλο, των δαπανών που καλύπτονται σε περίπτωση επαναπατρισμού.
- ✓ Επέκταση του πεδίου εφαρμογής της υποχρέωσης οικονομικής ασφάλειας για οργανωτές και τους πωλητές (ταξιδιωτικούς πράκτορες) οργανωμένων ταξιδιών.
- ✓ Δημιουργία ενός Ευρωπαϊκού κεφαλαίου εγγύησης, με σκοπό την βελτίωση της λειτουργίας των εγγυήσεων για τις διασυνοριακές συμβάσεις και του καλύτερου ελέγχου.
- ✓ Ρητή απαγόρευση σταθερής μέγιστης αποζημίωσης ή μέγιστης αναλογίας εγγύησης. Ο εγγυητής πρέπει να αναλάβει την απεριόριστη ευθύνη.
- ✓ Τα κράτη μέλη πρέπει να αποφύγουν να οργανώσουν ένα σύστημα, όπου το κόστος της ασφάλειας ανά οργανωμένο ταξίδι θα ήταν το ίδιο για κάθε επαγγελματία, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τους κινδύνους του, που συνδέεται με το συγκεκριμένο οργανωμένο ταξίδι.
- ✓ Έλεγχος του συστήματος από τις εθνικές αρχές. Οι δημόσιες αρχές πρέπει να εξασφαλίσουν ότι κανένας οργανωτής/ πωλητής δεν προσφέρει οργανωμένα ταξίδια στην αγορά, εκτός αν έχει δώσει επαρκείς αποδείξεις για την ασφάλειά του, επομένως το σύστημα δεν πρέπει να προβλέπει την προαιρετική εγγύηση ή την υποχρεωτική εγγύηση μόνο για τους εξουσιοδοτημένους ταξιδιωτικούς πράκτορες.

Η πλευρά των καταναλωτών φαίνεται να συμφωνεί με όλες τις παραπάνω συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και επισημαίνει ότι το σύστημα εγγύησης πρέπει επίσης να καλύπτει την αποζημίωση για τη μη εκτέλεση της σύμβασης. Παράλληλα, εκφράζεται υπέρ της δημιουργίας ενός Ευρωπαϊκού κεφαλαίου εγγύησης, σύμφωνα και με την άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

2. Προβλήματα σχετικά με το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας

Το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας δεν είναι αρκετά διευρυμένο. Με την παρούσα μορφή της, η Οδηγία 90/314 δεν καλύπτει τα αεροπορικά ταξίδια, εκτός εάν η αεροπορική μεταφορά αποτελεί μέρος του οργανωμένου ταξιδιού. Οι καταγγελίες καταναλωτών σχετικά με το θέμα αυτό πληθαίνουν.

Με την εξέλιξη των καιρών, αλλά και με σχετική νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου (υπόθεση Garido, κεφάλαιο 4), άρχισαν να συμπεριλαμβάνονται στις διατάξεις της οδηγίας και τα tailor made ταξίδια, αυτά δηλαδή τα οποία διαμορφώνονται κατ' εντολή και επιθυμία του πελάτη. Το προβληματικό σημείο εδώ είναι ότι ακόμη και σήμερα, το Dynamic packaging, το οποίο αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας, με αποτέλεσμα χιλιάδες καταναλωτές να παραμένουν απροστάτευτοι.

Ένα άλλο σημαντικό θέμα σε αυτό το σημείο αποτελούν και τα επαγγελματικά ταξίδια (Business Travel). Πολύς λόγος γίνεται στα πλαίσια της επικείμενης αναθεώρησης της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια για την περίπτωση των Business Travel και κυρίως για το αν θα πρέπει να συμπεριληφθούν στον ορισμό του οργανωμένου ταξιδιού. Ο ορισμός του καταναλωτή (άρθρο 2, παράγραφος 4) «ως πρόσωπο που αγοράζει ή συμφωνεί να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι», είναι ευρύτερος στην συγκεκριμένη οδηγία απ' ότι σε άλλες νομοθεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως για παράδειγμα στην οδηγία για τους άδικους όρους και στην οδηγία για την εξ αποστάσεως πώληση), όπου οι καταναλωτές ορίζονται ως τα φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για λόγους που είναι εκτός της επαγγελματικής τους ενασχόλησης ή ιδιότητας.

Η άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όταν ετέθη το σχετικό ερώτημα το 1993, ήταν ότι ο ορισμός του καταναλωτή θα έπρεπε να είναι ευρύς στην οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια, γιατί θεωρούσε ότι θα πρέπει να εννοεί και τα Business Travel. Σημειώνουμε ότι έκτοτε, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στα πλαίσια ενός σχεδίου δράσης για καλύτερη νομοθεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση, έχει υιοθετήσει την άποψη ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κοινοί ορισμοί για τους ίδιους όρους στις διάφορες νομοθεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Από την άλλη πλευρά, η ECTAA (Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the E.U.) πιστεύει ότι το Business Travel θα πρέπει

ρητά να αποκλειστεί από τον ορισμό του οργανωμένου ταξιδιού. Το επιχείρημά της είναι ότι σε περίπτωση που ο ορισμός του οργανωμένου ταξιδιού διευρυνθεί στα πλαίσια μιας καινούργιας οδηγίας, θα προκαλέσει την ένταξη μη αναγκαίων και απαγορευτικών υποχρεώσεων σε σχέση με το Business Travel. Επίσης, η ECTAA συμφωνεί με το σκεπτικό του σχεδίου δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σχετικά με την υιοθέτηση ενός κοινού ορισμού για τον καταναλωτή σε σχέση και με άλλες νομοθεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τέλος, στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας, δεν εμπίπτουν και οι εκδρομές που δεν υπερβαίνουν τις 24 ώρες, κάτι που από πολλούς ανθρώπους του χώρου αλλά και ενώσεις καταναλωτών θεωρείται βασική παράληψη, μιας και οι εν λόγω εκδρομές κάποιες φορές μπορεί να στοιχίζουν πολύ περισσότερο από άλλες οργανωμένες εκδρομές, μεγαλύτερης διάρκειας¹⁶.

3. Προβλήματα σχετικά με την ευρεία ερμηνεία της Οδηγίας στα διάφορα κράτη/μέλη

Μια μεγάλη «αδυναμία» της Οδηγίας 90/314, είναι ότι σημαντικός αριθμός διατάξεων της επιδέχεται ευρεία ερμηνεία, με αποτέλεσμα να υπάρχουν πολύ μεγάλες διαφορές στις προσεγγίσεις που ακολουθούν τα διάφορα κράτη μέλη. Όπως αναλύθηκε διεξοδικά στα προηγούμενα κεφάλαια (κεφάλαιο 4 & 5), αρκετές από τις διατάξεις της οδηγίας θεωρούνται ανακριβείς, με αποτέλεσμα ο αριθμός των καταγγελιών να αυξάνεται. Αυτό προφανώς οφείλεται στο ότι ο στόχος της οδηγίας (όπως και όλων των οδηγιών) να δώσει κάποιες κατευθυντήριες γραμμές τις οποίες στη συνέχεια θα καθόριζαν σαφώς οι εθνικοί νομοθέτες.

Το αποτέλεσμα όλων των παραπάνω είναι να υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στις εθνικές νομοθεσίες των διαφόρων κρατών μελών. Οι διαφοροποιήσεις αυτές όμως, δημιουργούν μεγάλα προβλήματα και σύγχυση στους καταναλωτές. Χαρακτηριστικό παράδειγμα του παραπάνω είναι τα προβλήματα που υπάρχουν σε σχέση με τις ευθύνες στις περιπτώσεις όπου ένας καταναλωτής αγοράζει από έναν πωλητή στην χώρα του ένα οργανωμένο ταξίδι που οργανώνεται από έναν ξένο διοργανωτή ταξιδιών (ή ακόμα και από έναν διοργανωτή που έχει την έδρα του εκτός E.E.). Σε αυτήν την περίπτωση, ο καταναλωτής πρέπει να απευθύνει την καταγγελία

¹⁶ Παραδείγματος χάριν, μια συμφωνία που αποτελείται από ένα εισιτήριο για τελικό Παγκόσμιου Κυπέλλου ποδοσφαίρου και ένα αεροπορικό εισιτήριο επιστροφής για την ίδια μέρα θα μπορούσε εύκολα να κοστίσει περισσότερο από μια μέση οργανωμένη περιήγηση εβδομάδας

του σε έναν διοργανωτή εκτός της χώρας του, κάτι που περιλαμβάνει όλα τα μειονεκτήματα που συνδέονται με διασυνοριακές εκδικάσεις υποθέσεων.

Αυτό θα ήταν αντίθετο προς τους στόχους της οδηγίας, η οποία έχει σκοπό την παροχή προστασίας στον καταναλωτή μέσω της σύμβασης που ορίζει υπόχρεο απέναντι του ένα συμβαλλόμενο μέρος, το οποίο και θα είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση της σύμβασης και στο οποίο ο καταναλωτής θα μπορεί εύκολα να απευθυνθεί. Αυτό αποτελεί ακόμη ένα σημείο που πρέπει να διευκρινιστεί. Αν υπάρχει ανάγκη, η οδηγία θα μπορούσε να τροποποιηθεί για να δηλώσει σαφώς ότι ένας πωλητής, που προσφέρει οργανωμένα ταξίδια τα οποία οργανώνονται από έναν διοργανωτή που βρίσκεται σε χώρα δικαιοδοσίας εκτός της Ε.Ε., θα είναι υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή για την κατάλληλη εκτέλεσή τους.

Τέλος, όπως επισημάνθηκε από την ανάλυση των προηγούμενων κεφαλαίων, κάποια ακόμη προβληματικά σημεία στα οποία θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση κατά την επερχόμενη αναθεώρηση της Οδηγίας είναι τα εξής:

- ✓ Η συμβατική ευθύνη. Προφανώς, ο στόχος της οδηγίας για το 5 άρθρο της ήταν να καθορίζουν σαφώς οι εθνικοί νομοθέτες ποιος είναι υπόχρεος έναντι του καταναλωτή. Η πλειοψηφία των κρατών μελών έχει λάβει μέτρα για μια διαφορετική και χωριστή ευθύνη τόσο του διοργανωτή όσο και του πωλητή, με κάθε έναν από αυτούς να είναι υπεύθυνος για τα προβλήματα που εμφανίζονται στις «περιοχές» ευθύνης τους.¹⁷ Η περίπτωση μη εκτέλεσης των υπηρεσιών που υπάρχουν στο οργανωμένο ταξίδι και προσφέρονται από τρίτους, στα περισσότερα κράτη μέλη συνεπάγεται την άμεση ευθύνη του διοργανωτή ταξιδιών, αλλά όχι του πωλητή.
- ✓ Οι καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών. Η οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια και τα εθνικά μέτρα της μεταφοράς της στα κράτη μέλη προς συμμόρφωση με αυτή, καθορίζουν ένα νομικό πλαίσιο για τις συμβάσεις οργανωμένου ταξιδιού. Εκτός από την προστασία που «απονέμεται» στον καταναλωτή μέσα από αυτήν την οδηγία, είναι ουσιαστικής σπουδαιότητας για τον καταναλωτή το ότι η σύμβαση δεν περιέχει οποιουσδήποτε άδικους,

¹⁷ Στην Πορτογαλία, η ευθύνη είναι του ταξιδιωτικού πράκτορα (πωλητής). Στην Μεγάλη Βρετανία, καθορίζουν τη σύμβαση ταξιδιού ως «συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή με το διοργανωτή ή τον πωλητή, ή και με τους δύο εάν χρειαστεί». Αυτή η διατύπωση εμφανίζεται να φέρει και τον πωλητή εκτεθειμένο, εκτός από το διοργανωτή.

ασαφείς ή ακατανόητους όρους. Η προστασία ενάντια στους άδικους όρους συμβάσεων παρέχεται από την σχετική οδηγία 93/13/EC (Package Travel Report), η οποία καλύπτει όχι μόνο τις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών, αλλά και όλες τις συμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν μεταξύ των καταναλωτών και των επαγγελματιών. Αυτή η οδηγία καθιερώνει, ως βασική αρχή, ότι άδικοι όροι συμβάσεων που υπάρχουν σε μια σύμβαση μεταξύ καταναλωτή και πωλητή ή προμηθευτή δεν είναι δεσμευτικοί ως προς τον καταναλωτή. Ένας ενδεικτικός κατάλογος τέτοιων όρων συμβάσεων που μπορούν να θεωρηθούν ως άδικοι, παρατίθεται στο παράρτημα της οδηγίας 93/13/EC. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, προκειμένου να παρέχει στο κοινό ευπρόσιτες και διαφανείς πληροφορίες για τις πρακτικές δικαστηρίων των ευρωπαϊκών δικαστηρίων στον τομέα των άδικων όρων συμβάσεων, έχει δημιουργήσει μια βάση δεδομένων (CLAB-Database), που είναι προσιτή στο διαδίκτυο κάτω από το <http://europa.eu.int/clab/index.htm> (έκθεση της επιτροπής). Αυτή η βάση δεδομένων περιέχει τις πληροφορίες για τις αποφάσεις σχετικά με άδικους όρους συμβάσεων, που έχουν ληφθεί από δικαστικούς και εξωδικαστικούς οργανισμούς λήψης αποφάσεων σε όλη την Ευρώπη, και οι οποίες καλύπτουν όλους τους οικονομικούς τομείς δραστηριότητας.

- ✓ Παραπλανητική ή ελλιπής ενημέρωση. Δεδομένης της σημασίας των απαιτήσεων για πληροφόρηση, όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών στα οργανωμένα ταξίδια, στην επερχόμενη αναθεώρηση της Οδηγίας 90/314, θα πρέπει να αποσαφηνιστούν αρκετές πτυχές της, αλλά και να εμπλουτιστούν αρκετοί όροι της. Η θέση των καταναλωτών είναι ότι θα πρέπει ο καταναλωτής να λαμβάνει επαρκείς και λεπτομερείς πληροφορίες για τον τρόπο και την χρονική περίοδο που μπορεί να παραπνευθεί σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης του προγράμματος από την πλευρά του οργανωτή/πωλητή, καθώς και για τη δυνατότητα του να απαιτήσει αποζημιώσεις μέσα από το σύστημα εγγύησης σε περίπτωση αφερεγγυότητας του οργανωτή/πωλητή. Ένα ακόμη θέμα που προκύπτει σχετικά με την πληροφόρηση των καταναλωτών, είναι ο τρόπος μεταβίβασης των απαραίτητων πληροφοριών, ειδικότερα δε όταν η σύμβαση έχει γίνει εξ αποστάσεως. Σύμφωνα με το άρθρο 4 (παράγραφος 1 α της οδηγίας), οι πληροφορίες πρέπει να δίνονται πριν την σύναψη της σύμβασης στον καταναλωτή «εγγράφως ή με οποιαδήποτε άλλη κατάλληλη μορφή». Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 4 (παράγραφος 2 β), οι όροι της σύμβασης καθορίζονται εγγράφως ή με οποιαδήποτε άλλη μορφή, ώστε να είναι κατανοητοί και προσιτοί στον καταναλωτή και να λαμβάνονται υπόψη από

την πλευρά του καταναλωτή πριν από την σύναψη της σύμβασης, χωρίς να αποκλείονται αλλαγές ή τροποποιήσεις της τελευταίας στιγμής. Οι παραπάνω ανακριβείς όροι και οι παρερμηνείες τους έχουν προκαλέσει πολλές αποκλίσεις μεταξύ των εθνικών νομοθεσιών για την εφαρμογή της οδηγίας. Θα πρέπει παράλληλα στο σημείο αυτό να επισημανθεί ότι ένα ταξίδι μπορεί να υποστεί τροποποιήσεις από εξωγενείς παράγοντες ή / και εξαιτίας των προμηθευτών (π.χ. αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, κ.λπ.), δεδομένου ότι η κείμενη νομοθεσία τους δίνει αυτό το δικαίωμα (π.χ. περιπτώσεις overbooking).

- ✓ **Επίπεδο εναρμόνισης.** Ένα ακόμα θέμα του προβληματισμού που προκύπτει από την μεταφορά της Οδηγίας 90/314 στις εθνικές νομοθεσίες, είναι το επίπεδο εναρμόνισης της στις εθνικές νομοθεσίες των κρατών μελών, και συγκεκριμένα αν θα πρέπει να υπάρξει πλήρης ή μερική εναρμόνιση. Η ελάχιστη εναρμόνιση μπορεί να επιτρέψει την προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας των κρατών μελών σε τοπικές συνθήκες, αλλά μπορεί να θέσει περισσότερα εμπόδια στους ταξιδιωτικούς πράκτορες και τους οργανωτές ταξιδιών οι οποίοι δραστηριοποιούνται στα κράτη που τάσσονται περισσότερο υπέρ της προστασίας των καταναλωτών και να δημιουργήσει αποκλίσεις μεταξύ εθνικών νομοθεσιών που παρεμποδίζουν τις διασυνοριακές συναλλαγές. Τα αποτελέσματα όλων αυτών είναι αφενός σύγχυση από την πλευρά των καταναλωτών και αφετέρου αύξηση του αθέμιτου ανταγωνισμού ανάμεσα στους διοργανωτές των διαφόρων κρατών μελών.

5.2. Προτάσεις

Στις παραγράφους που ακολουθούν, καταγράφονται κάποιες προτάσεις σε σχέση με τα βασικότερα σημεία της Οδηγίας 90/314, στα οποία θα πρέπει να δοθεί περισσότερη βαρύτητα και έμφαση. Οι προτάσεις αυτές απορρέουν κυρίως από τον εντοπισμό και την ανάλυση των προβληματικών σημείων σε σχέση με την εφαρμογή της Οδηγίας για τα Οργανωμένα Ταξίδια τόσο στη χώρα μας όσο και στην υπόλοιπη Ευρώπη (κεφάλαιο 4), αλλά και από τα συμπεράσματα του παρόντος κεφαλαίου.

Σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, που ο καταναλωτής είναι πλέον περισσότερο ευαισθητοποιημένος σε ότι έχει να κάνει με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του όσον αφορά τον τομέα των υπηρεσιών, κρίνεται ως επιτακτική η

ανάγκη για αναθεώρηση της παρούσας Οδηγίας, ώστε να αποφευχθούν μελλοντικά προβλήματα αλλά και να διασφαλιστεί η ασφάλεια των ταξιδιωτών.

- I. Πολλά από τα προβλήματα που εμφανίζονται από την εφαρμογή της Οδηγίας 90/314 σήμερα, οφείλονται όπως αναλύθηκε και σε προηγούμενα κεφάλαια στο γεγονός ότι με την πάροδο του χρόνου η τουριστική προσφορά έχει εξελιχθεί και πολλά από τα νέα «προϊόντα» της δεν εμπίπτουν πια στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας. Γι' αυτό το λόγο, το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να διευρυνθεί, ώστε να καλύπτει πια ένα μεγαλύτερο φάσμα δραστηριοτήτων. Κάποιες από αυτές τις δραστηριότητες είναι τα on line τουριστικά πακέτα (dynamic packaging), αλλά και τα ταξίδια που δεν υπερβαίνουν τις 24 ώρες.
- II. Ένα επιπλέον σημαντικό ζήτημα, σύμφωνα με τα ευρήματα της παρούσας εργασίας είναι και οι υφιστάμενες διαφορές στην ερμηνεία της οδηγίας στα διάφορα κράτη μέλη. Μια κατεύθυνση η οποία θα ήταν σκόπιμο να ακολουθηθεί σε αυτό το σημείο είναι ο περιορισμός των διαφορών αυτών, προκειμένου να εξασφαλισθεί εξίσου αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ. Προς αυτή την κατεύθυνση γίνονται ήδη κάποιες προσπάθειες, ενώ υπάρχουν και κάποιοι φορείς που προτείνουν την αντικατάσταση της οδηγίας με κανονισμό, ώστε να προκύπτει υποχρέωση των κρατών για την αυτούσια εφαρμογή της.
- III. Κάποια επιπλέον χρήσιμα εργαλεία για τον εμπλουτισμό της οδηγία προκύπτουν και από τη σχετική νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΔΕΚ). Θα ήταν επομένως αρκετά χρήσιμο στη νέα οδηγία να λαμβάνεται υπόψη κωδικοποιημένη και η νομολογία του ΔΕΚ.
- IV. Μια ακόμη σημαντική βελτίωση στην παρούσα οδηγία θα ήταν και ο εμπλουτισμός της με περισσότερο σύγχρονους και βελτιωμένους ορισμούς. Όπως αναλύθηκε και σε προηγούμενη ενότητα πολλά από τα προβλήματα προκαλούνται από παρερμηνείες σε κάποιους από τους βασικούς ορισμούς της οδηγίας, όπως η «*συνολική τιμή*», το «*οργανωμένο ταξίδι*», ο «*προκαθορισμένος*» και ο ορισμός του «*καταναλωτή*».
- V. Ένας μεγάλος αριθμός καταγγελιών των καταναλωτών βασίζεται στην ελλιπή ή σε κάποιες περιπτώσεις «*παραπλανητική*» πληροφόρηση που έχουν από τους διοργανωτές ή τους πωλητές τουριστικών πακέτων. Θα ήταν επομένως ιδιαίτερα χρήσιμος ο εμπλουτισμός του συγκεκριμένου άρθρου της οδηγίας, ώστε να παρέχει μεγαλύτερη προστασία στους καταναλωτές. Επιπλέον τα πρότυπα πληροφόρησης που καθορίζονται από την οδηγία 90/314 θα ήταν ιδιαίτερα σκόπιμο να εφαρμόζονται στο σύνολο του πληροφοριακού υλικού και όχι μόνο στο

διαφημιστικό φυλλάδιο που περιγράφει το συγκεκριμένο ταξίδι που πρόκειται να αγοράσουν.

- VI.** Ένα ακόμη σημαντικό θέμα είναι και η τροποποίηση των ημερών όσον αφορά τις προθεσμίες μέσα στις οποίες επιτρέπεται σε κάποιον καταναλωτή να εκχωρήσει το ταξίδι του σε κάποιον άλλον. Σε αυτό το σημείο θεωρείται αρκετά χρήσιμο το συγκεκριμένο άρθρο της οδηγίας να περιέχει και κάποιες προθεσμίες όσον αφορά τα αεροπορικά ταξίδια, μιας και στις αλλαγές στα αεροπορικά εισιτήρια δημιουργούνται αρκετά προβλήματα για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες.
- VII.** Ένα πολύ σημαντικό θέμα προκύπτει από τα διαφορετικά συστήματα κατάταξης καταλυμάτων που χρησιμοποιούνται στα διάφορα κράτη μέλη. Λόγω των παραπάνω διαφορετικών συστημάτων δημιουργείται σύγχυση στους καταναλωτές, αλλά και προβλήματα στους διοργανωτές. Κάποιοι μεγάλοι Tour Operators έχουν ήδη δημιουργήσει κάποια δικά τους συστήματα κατάταξης, αλλά οι υπόλοιποι επαγγελματίες του κλάδου πλήγονται σοβαρά από το παραπάνω φαινόμενο. Για τους παραπάνω λόγους κρίνει σκόπιμο να δημιουργηθεί μια κοινή βάση, με κοινά κριτήρια για τους πελάτες, προκειμένου να είναι σε θέση να κάνουν την επιλογή τους τη στιγμή που αποφασίζουν να ταξιδέψουν στο εξωτερικό, βάσει σαφών και αξιόπιστων κριτηρίων κατάταξης.
- VIII.** Κάποια επιπλέον προβλήματα για τους διοργανωτές των οργανωμένων ταξιδιών, αλλά και για τους καταναλωτές προκύπτουν από τις υπεράριθμες κρατήσεις των ξενοδοχείων (overbooking). Η νομοθεσία διεθνώς (και στην χώρα μας ο σχετικός Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων Πελατών) επιτρέπει στα ξενοδοχεία τις περιπτώσεις υπεράριθμων κρατήσεων. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι οργανωτές/πωλητές αναγκάζονται να βρουν ξενοδοχεία της ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας προκειμένου να εξυπηρετήσουν τελικά τους πελάτες τους, ενώ ταυτόχρονα δέχονται πολλά παράπονα από αυτούς οι οποίοι απαιτούν να μείνουν στο ξενοδοχείο που είχαν επιλέξει. Μια περίπτωση κάλυψης του οργανωτή/πωλητή σχετικά με το φαινόμενο του overbooking, είναι η πρόβλεψη αυστηρότερων σχετικών διατάξεων για τα ξενοδοχεία, κάτι το οποίο βεβαίως ακόμα και αν θεσμοθετηθεί θα έχει εφαρμογή μόνο στις χώρες τις ΕΕ.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, στη χώρα μας δημιουργούνται επιπλέον προβλήματα όσον αφορά την κατανομή των ευθυνών. Σύμφωνα με το Π.Δ. 339/96, ο διοργανωτής **ή/ και** ο πωλητής φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση. Επιπλέον, τα περισσότερα τουριστικά και ταξιδιωτικά γραφεία λειτουργούν ως πωλητές των ταξιδιωτικών πακέτων που οργανώνουν μεγαλύτερα γραφεία, τα οποία

δραστηριοποιούνται στην οργάνωση τους (tour operating). Η ερμηνεία αυτής της κατάστασης οδηγεί στην αναγκαιότητα αναμόρφωσης του θεσμικού πλαισίου που υπάρχει στην χώρα μας όσον αφορά τον διαχωρισμό του οργανωτή και του πωλητή ταξιδιωτικών πακέτων, αλλά κυρίως τον ρόλο και το κομμάτι ευθύνης του κάθε ενός.

Τέλος, λόγω των προβλημάτων που προκύπτουν από τις ασφαλίσεις των διοργανωτών και των πωλητών, σε περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης τους, θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η δημιουργία ενός ειδικού κοινού ταμείου και στη χώρα μας. Το ειδικό αυτό ταμείο, σε συνδυασμό με τις χρηματοοικονομικές εγγυήσεις του διοργανωτή θεωρείται ότι θα ήταν σε θέση να χειριστεί καλύτερα τις περιπτώσεις του επαναπατρισμού των καταναλωτών, σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή ή/και του πωλητή.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States, SEC(1999) 1800 final, ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe.../pack_trav02_en.pdf

Επιτροπή των ευρωπαϊκών κοινοτήτων, (27.04.2000), «έκθεση της επιτροπής για την εφαρμογή της οδηγίας 93/13/εοκ του συμβουλίου της 5 Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές», Βρυξέλλες, ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/.../uct03_el.pdf

Πίνακας Παραρτημάτων

Παράρτημα 1: Ο πίνακας της Φρανκφούρτης (Frankfurt Table) **σελ. 79**

Παράρτημα 2: Οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές & περιηγήσεις **σελ. 82**

Παράρτημα 3: Προεδρικό Διάταγμα 339/1996 (ΦΕΚ Α' 225) / Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕΛ 158/59) για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις..... **σελ. 96**

Παράρτημα 1

Ο ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΗΣ ΦΡΑΝΚΦΟΥΡΤΗΣ (Frankfurt Table)

Ποσοστά αποζημίωσης που μπορεί να απαιτήσει ο πελάτης από το ταξιδιωτικό του γραφείο στην περίπτωση που είχε παράπονα από το ταξίδι του.

ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ	ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΗΣ
ΚΑΤΑΛΥΜΑ	
Απόκλιση από το κρατηθέν κατάλυμα (ανάλογα με την απόσταση)	10-20%
Το κατάλυμα δεν βρισκόταν στην περιγραφείσα τοποθεσία (απόσταση από την ακτή)	5-15%
Διαφορετικό είδος διαμονής στο κατάλυμα όπου είχε γίνει η κράτηση (ξενοδοχείο αντί μπάνγκαλο, διαφορετικός όροφος)	5-15%
Διαφορετικό είδος δωματίων: <ul style="list-style-type: none">➤ Δίκλινο αντί μονόκλινο➤ Τρίκλινο αντί μονόκλινο➤ Τρίκλινο αντί δίκλινο➤ Τετράκλινο αντί δίκλινο (σημασία έχει αν έπρεπε να μείνουν στο ίδιο δωμάτιο άτομα της ίδιας κράτησης ή άτομα άγνωστα μεταξύ τους)	20% 25% 20-25% 20-30%
Ελλείψεις στον εξοπλισμό του δωματίου: <ul style="list-style-type: none">➤ Υπερβολικά μικρό δωμάτιο➤ Χωρίς μπαλκόνι *➤ Χωρίς (δικό του) λουτρό / WC *➤ Χωρίς δικό του WC *➤ Χωρίς δικό του ντους *➤ Δεν υπήρχε κλιματισμός (ανάλογα με την εποχή) *➤ Δεν υπήρχε ραδιόφωνο / τηλεόραση *➤ Πολύ λιτή επίπλωση➤ Ζημιές (ρωγμές, υγρασία)➤ Ζωύφια	5-10% 5-10% 15-25% 15% 10% 10-20% 5% 5-15% 10-15% 10-15%
Βλάβες στον εξοπλισμό και στις συσκευές παροχής ενέργειας <ul style="list-style-type: none">➤ Τουαλέτα➤ Λουτρό / θερμοσίφωνα➤ Διακοπή ηλεκτρικού ρεύματος / γκαζιού➤ Νερό➤ Κλιματισμός (ανάλογα με την εποχή)➤ Ασανσέρ (ανάλογα με τον όροφο)	15% 15% 10-20% 10% 10-20% 10-20%
Service <ul style="list-style-type: none">➤ Έλλειπε παντελώς➤ Πλημμελής καθαρισμός➤ Αλλαγή ασπυρορούχων (σεντόνια, πετσέτες) σε όχι ικανοποιητικά διαστήματα	25% 20% 5-10%
Μειονεκτήματα <ul style="list-style-type: none">➤ Θόρυβοι την ημέρα➤ Θόρυβοι την νύχτα➤ Οσμές	5-25% 10-40% 5-15%

ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ	ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΗΣ
ΦΑΓΗΤΟ	
Μενού	
➤ Μονότονο φαγητό	5%
➤ Δεν υπήρχαν αρκετά ζεστά φαγητά	10%
➤ Αλλοιωμένα φαγητά	20-30%
Εξυπηρέτηση	
➤ Αυτοεξυπηρέτηση	10-15%
➤ Μεγάλη αναμονή για το σερβίρισμα	5-15%
➤ Φαγητό σε βάρδιες	10%
➤ Ακάθαρτα τραπέζια	10-15%
➤ Ακάθαρτα πιάτα, μαχαιροπίρουνα	10-15%
Έλλειψη κλιματισμού στην τραπεζαρία	5-10%
ΜΕΤΑΦΟΡΑ (καθυστερήσεις αεροπλάνου, κ.λ.π.)	5-10%
ΔΙΑΦΟΡΑ	
Δεν υπήρχε πισίνα ή ήταν ακάθαρτη	10-20%
Δεν υπήρχε κλειστή πισίνα *	
➤ Σε ύπαρξη ανοικτής πισίνας	10%
➤ Σε μη ύπαρξη ανοικτής πισίνας	20%
Δεν υπήρχε σάουνα *	5%
Δεν υπήρχε γήπεδο τένις *	5-10%
Δεν υπήρχε μίνι – γκολφ *	3-5%
Δεν υπήρχε σχολή ιστιοπλοΐας, σέρφινγκ, κατάδυσης	3-5%
Δεν υπήρχαν δυνατότητες για ιππασία *	5-10%
Δεν υπήρχε δυνατότητα να αφήσει κανείς το παιδί του κάτω από την επίβλεψη και με απασχόλησή του *	5-10%
Ήταν αδύνατο να κολυμπήσει κανείς στην θάλασσα	10-20%
Η παραλία ήταν ακάθαρτη	10-20%
Δεν υπήρχαν σεζ-λογκ και ομπρέλες *	5-10%
Δεν υπήρχε σνακ ή μπαρ στην παραλία (ανάλογα με τις εναλλακτικές δυνατότητες)	0-5%
Δεν υπήρχε παραλία για γυμνισμό *	10-20%
Έλλειψη εστιατορίου ή σούπερ μάρκετ *	
➤ Σε περίπτωση που μπορεί να φάει κανείς στο ξενοδοχείο	0-5%
➤ Σε περίπτωση που πρέπει να φροντίσει ο ίδιος για την διατροφή του	10-20%
Έλλειψη δυνατοτήτων διασκέδασης * (π.χ. δισκοθήκη, νυχτερινό κέντρο, κινηματογράφος, άτομα που φροντίζουν για την ψυχαγωγία του πελάτη)	5-15%
Δεν υπήρχαν μπουτίκ ή εμπορικός δρόμος *	0-5% + +
Δεν πραγματοποιήθηκαν εκδρομές κατά την διάρκεια μιας κρουαζιέρας *	0-20% + + +
Έλλειψη αρχηγού οργανωμένων ταξιδιών	
➤ Μόνο οργάνωση	0-5%
➤ Σε εκδρομές, ταξίδια με αξιοθέατα	10-20%
➤ Σε μορφωτικά ταξίδια με ξενάγηση από ειδικό επιστήμονα *	20-30%
Χαμένος χρόνος από αλλαγή δωματίου / ξενοδοχείου	
➤ Στο ίδιο ξενοδοχείο	Μισή ημέρα + +
➤ Σε άλλο ξενοδοχείο	+ + Μια ημέρα + + + +

- * αν είχε δοθεί υπόσχεση για την ιδιότητα / άνεση αυτή
- + ανάλογα με την περιγραφή στο φυλλάδιο και την καλύτερη δυνατή εναλλακτική λύση
- + + ανάλογα με την εναλλακτική λύση
- + + + του τμήματος της τιμής ταξιδιού ανά ημέρα εκδρομής
- + + + + του τμήματος της τιμής ταξιδιού

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Παράρτημα 2

Οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις

*Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 158 της 23/06/1990 σ. 0059 - 0064
Φινλανδική ειδική έκδοση: Κεφάλαιο 6 τόμος 3 σ. 0053
Σουηδική ειδική έκδοση: Κεφάλαιο 6 τόμος 3 σ. 0053*

ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 13ης Ιουνίου 1990

για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις
(90/314/ΕΟΚ)

ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας, και
ιδίως το άρθρο 100Α,

την πρόταση της Επιτροπής (1),

Σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (2),

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (3),

Εκτιμώντας:

ότι ένας από τους κύριους στόχους της Κοινότητας είναι η ολοκλήρωση της
εσωτερικής αγοράς, σημαντικό στοιχείο της οποίας είναι ο τουριστικός
τομέας·

ότι οι νομοθεσίες των κρατών μελών που αφορούν τα οργανωμένα ταξίδια
και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, που στο εξής αποκαλούνται
«οργανωμένα ταξίδια», παρουσιάζουν πολλές ανομοιότητες και ότι οι
εθνικές πρακτικές στον τομέα αυτό διαφέρουν σημαντικά, με αποτέλεσμα τη
δημιουργία εμποδίων στην ελεύθερη παροχή υπηρεσιών που αφορούν τα
οργανωμένα ταξίδια και στρεβλώσεων στον ανταγωνισμό μεταξύ των
επιχειρηματιών που είναι εγκατεστημένοι στα διάφορα κράτη μέλη·

ότι η θέσπιση κοινών κανόνων σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια θα
συμβάλλει στην κατάργηση των εμποδίων αυτών καθώς και στη δημιουργία

κοινής αγοράς υπηρεσιών, επιτρέποντας στους επιχειρηματίες που είναι εγκατεστημένοι σε ένα κράτος μέλος να προτείνουν τις υπηρεσίες τους σε άλλα κράτη μέλη και στους καταναλωτές της Κοινότητας να απολαύουν αναλόγων συνθηκών ανεξάρτητα από το κράτος μέλος στο οποίο αγοράζουν ένα οργανωμένο ταξίδι·

ότι το σημείο 36 β) του παραρτήματος του ψηφίσματος του Συμβουλίου της 19ης Μαΐου 1981 σχετικά με ένα δεύτερο πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας για μια πολιτική προστασίας και πληροφόρησης των καταναλωτών (4), καλεί την Επιτροπή να μελετήσει, μεταξύ άλλων, τον τουριστικό τομέα και, ενδεχομένως, να υποβάλλει τις κατάλληλες προτάσεις λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία τους για την προστασία των καταναλωτών και τις επιπτώσεις των διαφορών των εθνικών νομοθεσιών στην καλή λειτουργία της κοινής αγοράς·

ότι το Συμβούλιο, στο ψήφισμα της 10ης Απριλίου 1984 για μια κοινοτική πολιτική στον τομέα του τουρισμού (5), επικροτεί την πρωτοβουλία της Επιτροπής να επιστήσει την προσοχή στη σπουδαιότητα του τουρισμού και σημειώνει τις πρώτες κατευθύνσεις της Επιτροπής για μια κοινοτική πολιτική στον τομέα του τουρισμού·

ότι η ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο με τίτλο « Νέα ώθηση για μια πολιτική προστασίας του καταναλωτή» που εγκρίθηκε με το ψήφισμα του Συμβουλίου της 6ης Μαΐου 1986 (6), προβλέπει στην παράγραφο 37, μεταξύ των μέτρων που προτείνονται από την Επιτροπή, την εναρμόνιση των νομοθεσιών για τα οργανωμένα ταξίδια·

ότι ο τουρισμός παίζει έναν όλο και σημαντικότερο ρόλο στις οικονομίες των κρατών μελών· ότι τα οργανωμένα ταξίδια αποτελούν ουσιαστικό τμήμα του τουρισμού· ότι η ανάπτυξη και η παραγωγικότητα του κλάδου των οργανωμένων ταξιδιών στα κράτη μέλη θα τονωθούν αν θεσπιστεί, τουλάχιστον, ένας ελάχιστος αριθμός κοινών κανόνων προκειμένου να προσδοθεί στον κλάδο αυτό μια κοινοτική διάσταση· ότι η εξέλιξη αυτή δεν θα παρέχει πλεονεκτήματα μόνον στους πολίτες της Κοινότητας που αγοράζουν οργανωμένα ταξίδια τα οποία οργανώνονται βάσει των κανόνων αυτών, αλλά θα προσελκύσει και τουρίστες τρίτων χωρών που επιθυμούν να επωφεληθούν των πλεονεκτημάτων των εγγυημένων κανόνων στα οργανωμένα ταξίδια·

ότι οι κανόνες για την προστασία του καταναλωτή παρουσιάζουν ανομοιότητες από το ένα κράτος στο άλλο κράτος μέλος·

ότι αυτός ο αποτρεπτικός παράγων δεν ενθαρρύνει κατά κανένα τρόπο τους καταναλωτές να αγοράζουν οργανωμένα ταξίδια εκτός του κράτους μέλους τους· ότι είναι πλέον αποτελεσματικός στην περίπτωση αγοράς άλλων υπηρεσιών δεδομένου ότι ο ιδιαίτερος χαρακτήρας των παρεχομένων υπηρεσιών στα πλαίσια οργανωμένου ταξιδιού προϋποθέτει γενικά την προκαταβολή σημαντικών ποσών και την παροχή υπηρεσιών σε κράτος άλλο από το κράτος διαμονής του καταναλωτή·

ότι ο καταναλωτής πρέπει να απολαύει της προστασίας που προβλέπεται από την παρούσα οδηγία, ανεξάρτητα από το αν είναι μέρος της σύμβασης, εκδοχέας, ή μέλος ομάδας για λογαριασμό της οποίας ένα άλλο πρόσωπο συνήψε τη σύμβαση για ένα οργανωμένο ταξίδι·

ότι ο διοργανωτής του οργανωμένου ταξιδιού ή/και ο πωλητής πρέπει να έχουν την υποχρέωση να μεριμνούν ώστε στα έντυπα, τα οποία περιγράφουν τα οργανωμένα ταξίδια που οργανώνονται και πωλούνται αντιστοίχως από αυτούς, να μην παρέχονται απατηλές ενδείξεις και στα διαφημιστικά φυλλάδια τα οποία τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή να δίδονται σαφείς και επακριβείς πληροφορίες·

ότι ο καταναλωτής πρέπει να έχει αντίγραφο των ρητρών της σύμβασης που αφορά το οργανωμένο ταξίδι· ότι, για το σκοπό αυτό, ενδείκνυται να απαιτείται όλες οι ρήτρες της σύμβασης να συνομολογούνται γραπτώς ή υπό οποιαδήποτε άλλη μορφή κατανοητή και προσιτή στον καταναλωτή και να του δίδεται αντίγραφο αυτών·

ότι ο καταναλωτής, σε ορισμένες περιπτώσεις, πρέπει να μπορεί να εκχωρεί την κράτηση που έκανε για οργανωμένο ταξίδι σε ενδιαφερόμενο τρίτο πρόσωπο·

ότι οι τιμές που καθορίζονται στη σύμβαση δεν μπορούν κατ' αρχήν να αναθεωρούνται, εκτός αν η σύμβαση προβλέπει ρητά τη δυνατότητα αύξησης ή μείωσης· ότι η δυνατότητα αυτή όμως πρέπει να υπόκειται σε ορισμένους όρους·

ότι ο καταναλωτής πρέπει, σε ορισμένες περιπτώσεις, να έχει το δικαίωμα καταγγελίας της συμβάσεως για οργανωμένο ταξίδι πριν την αναχώρηση·

ότι πρέπει να καθορίζονται σαφώς τα δικαιώματα του καταναλωτή σε περίπτωση που ο διοργανωτής ματαιώσει το οργανωμένο ταξίδι πριν τη συμφωνηθείσα ημερομηνία αναχώρησης·

ότι αν, μετά την αναχώρηση του καταναλωτή, δεν παρασχεθεί σημαντικό μέρος των προβλεπόμενων στη σύμβαση υπηρεσιών, ή αν ο διοργανωτής διαπιστώσει ότι δεν είναι σε θέση να παράσχει σημαντικό μέρος των προβλεπόμενων υπηρεσιών, ο διοργανωτής πρέπει να υπέχει ορισμένες υποχρεώσεις έναντι του καταναλωτή·

ότι ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, πρέπει να φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκτέλεση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση· ότι, επιπλέον, ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής πρέπει να φέρουν ευθύνη για τις ζημιές που προκύπτουν εις βάρος του καταναλωτή λόγω μη εκτελέσεως ή πλημμελούς εκτελέσεως της συμβάσεως, εκτός αν οι παραλείψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της σύμβασης δεν οφείλονται ούτε σε δική τους υπαιτιότητα ούτε σε υπαιτιότητα κάποιου άλλου παρέχοντος υπηρεσίες·

ότι, όταν ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής ευθύνονται για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των υπηρεσιών που αποτελούν αντικείμενο του οργανωμένου ταξιδιού, φαίνεται σκόπιμο η ευθύνη αυτή να δύναται να περιορισθεί σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις που διέπουν τις υπηρεσίες αυτές, ιδίως τη σύμβαση της Βαρσοβίας του 1929 για τις διεθνείς εναέριες μεταφορές, τη σύμβαση της Βέρνης του 1961 για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, τη σύμβαση των Αθηνών του 1974 για τις θαλάσσιες μεταφορές και τη σύμβαση των Παρισίων του 1962 για την ευθύνη των ξενοδόχων· ότι, επί πλέον, προκειμένου για μη σωματικές βλάβες, περιορισμοί της ευθύνης πρέπει να μπορούν να προκύπτουν και από τη σύμβαση του οργανωμένου ταξιδιού, με την προϋπόθεση όμως να είναι εύλογοι·

ότι εδεικνύται να προβλεφθούν ορισμένα μέτρα για την ενημέρωση του καταναλωτή και τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι διαμαρτυρίες του·

ότι θα ήταν προς όφελος, τόσο των καταναλωτών όσο και του επαγγελματικού κλάδου των οργανωμένων ταξιδιών, αν ο διοργανωτής ή/και

ο πωλητής υποχρεούνται να αποδεικνύουν ότι διαθέτουν εγγυήσεις σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης·
ότι τα κράτη μέλη πρέπει να έχουν την ευχέρεια να θεσπίζουν ή να διατηρούν, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια, αυστηρότερες διατάξεις για να προστατεύουν τον καταναλωτή,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι η προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις που πωλούνται ή προσφέρονται προς πώληση στο έδαφος της Κοινότητας.

Άρθρο 2

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, νοούνται ως:

1. Οργανωμένο ταξίδι: ο προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα στοιχεία, εφόσον πωλείται ή προσφέρεται προς πώληση σε μία συνολική τιμή και εάν η διάρκεια της παροχής αυτής υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση:

α) μεταφορά·

β) διανομή·

γ) άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού.

Η χωριστή τιμολόγηση διαφόρων στοιχείων ενός και του αυτού οργανωμένου ταξιδιού δεν απαλλάσσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή από τις υποχρεώσεις της παρούσας οδηγίας.

2. Διοργανωτής: το πρόσωπο το οποίο, κατά τρόπο μη ευκαιριακό, διοργανώνει ορισμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει προς πώληση απ' ευθείας μέσω πωλητή.

3. Πωλητής: το πρόσωπο που πωλεί ή προσφέρει προς πώληση το οργανωμένο ταξίδι που έχει προγραμματίσει ο διοργανωτής.

4. Καταναλωτής: το πρόσωπο που αγοράζει ή αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι («κύριος συμβαλλόμενος») ή κάθε πρόσωπο εξ ονόματος του οποίου ο κύριος συμβαλλόμενος αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι («άλλοι δικαιούχοι») ή κάθε άλλο πρόσωπο στο οποίο ο κύριος συμβαλλόμενος ή ένας από τους άλλους δικαιούχους εκχωρεί το οργανωμένο ταξίδι («εκδοχέυς»).

5. Σύμβαση: η συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή προς τον διοργανωτή ή/και προς τον πωλητή.

Άρθρο 3

1. Κάθε περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού που κοινοποιεί ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής στον καταναλωτή, η τιμή του και όλοι οι άλλοι όροι που ισχύουν στη σύμβαση δεν πρέπει να περιλαμβάνουν απατηλές ενδείξεις. 2. Εάν τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, κατά τρόπο ευανάγνωστο, σαφή και επακριβή, την τιμή καθώς και τις κατάλληλες πληροφορίες όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:

α) τον προσδιορισμό και τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων·

β) τον τύπο του καλύματος, τη θέση του, την κατηγορία ή το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά του, τον χαρακτηρισμό και την τουριστική κατάταξή του βάσει της νομοθεσίας του συγκεκριμένου κράτους μέλους υποδοχής·

γ) τα παρεχόμενα γεύματα·

δ) το δρομολόγιο·

ε) τις πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σχετικά με τους όρους που ισχύουν για τους υπηκόους του συγκεκριμένου κράτους ή των συγκεκριμένων κρατών όσον αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις καθώς και τις υγειονομικές διαπιστώσεις που απαιτούνται για το ταξίδι και τη διαμονή·

στ) το ποσό ή το ποσοστό της τιμής που πρέπει να καταβληθεί ως προκαταβολή και το χρονοδιάγραμμα εξόφλησης του υπολοίπου·

ζ) αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί έναν ελάχιστο αριθμό ατόμων και, στην περίπτωση αυτή, την προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού.

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο διαφημιστικό φυλλάδιο δεσμεύουν τον οργανωτή ή τον πωλητή, εκτός εάν:

- οι μεταβολές που επήλθαν στις πληροφορίες αυτές έχουν ευλήπτως κοινοποιηθεί στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Στο διαφημιστικό φυλλάδιο πρέπει να αναφέρονται ρητώς τα ανωτέρω,

- μεταγενέστερες μεταβολές μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων μερών της σύμβασης.

Άρθρο 4

1. α) Ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής παρέχουν στον καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, τις γενικές πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ισχύουν για τους υπηκόους του

συγκεκριμένου κράτους ή των συγκεκριμένων κρατών μελών όσον αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, και, ιδίως, για το απαιτούμενο προς έκδοσή τους χρονικό διάστημα, καθώς και τις πληροφορίες σχετικά με τις αναγκαίες για το ταξίδι και την παραμονή υγειονομικές διαπιστώσεις·

β) ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής πρέπει να παρέχουν στον καταναλωτή, εγκαίρως και πριν την έναρξη του ταξιδιού, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, τις εξής πληροφορίες:

i) τα ωράρια, τις ενδιάμεσες στάσεις, τις ανταποκρίσεις καθώς και τη θέση του ταξιδιώτη, π.χ. καμπίνα ή κουκέτα σε πλοίο, κλινάμαξα ή κουκέτα στο τραίνο,

ii) το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή/και του πωλητή, ή, ελλείψει τοπικού αντιπροσώπου, το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου των τοπικών φορέων που μπορούν να βοηθήσουν τον καταναλωτή σε περίπτωση δυσχερειών.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν οι ανωτέρω αντιπρόσωποι ή φορείς, πρέπει οπωσδήποτε να δίδεται στον καταναλωτή ένας αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης, ή κάθε άλλη πληροφορία που θα του επέτρεπε να έρθει σε επαφή με τον διοργανωτή ή/και τον πωλητή,

iii) για τα ταξίδια και την παραμονή ανηλίκων στο εξωτερικό, χορηγούνται στον καταναλωτή πληροφορίες που του επιτρέπουν να έρθει απ' ευθείας σε επαφή με τον ενήλικο ή τον επιτόπου υπεύθυνο για τη διαμονή του,

iv) ενημέρωση για τη δυνατότητα προαιρετικής σύναψης ασφαλιστικής συμβάσεως, που θα καλύπτει τα έξοδα σε περίπτωση που ο καταναλωτής μταιώσει το ταξίδι ή τα έξοδα επαναπατρισμού του σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.

2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η σύμβαση να τηρεί τις εξής αρχές:

α) ανάλογα με το οργανωμένο ταξίδι, η σύμβαση περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ρήτρες που εκτίθενται στο παράρτημα·

β) όλες οι ρήτρες της σύμβασης συνομολογούνται γραπτώς ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εύληπτο και προσιτό στον καταναλωτή και πρέπει να του κοινοποιούνται πριν τη σύναψη της σύμβασης. Ο καταναλωτής λαμβάνει αντίγραφο της σύμβασης·

γ) η διάταξη του στοιχείου β) δεν πρέπει να εμποδίζει να γίνονται καθυστερημένες ή «της τελευταίας στιγμής» κρατήσεις ή να συνάπτονται συμβάσεις.

3. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής κωλύεται να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι, μπορεί να εκχωρεί την κράτησή του, αφού προηγουμένως ενημερώσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την αναχώρηση, σε πρόσωπο που πληροί όλους τους απαιτούμενους όρους για το οργανωμένο ταξίδι. Ο εκχωρών και ο εκδοχέας ευθύνονται αλληλεγγύως, έναντι του αντισυμβαλλομένου τους διοργανωτή ή πωλητή, να καταβάλουν το οφειλόμενο ακόμη υπόλοιπο του ποσού καθώς και τα ενδεχομένως προκύπτοντα πρόσθετα έξοδα συνεπεία της εκχώρησης αυτής.

4. α) Οι τιμές που καθορίζονται στη σύμβαση δεν αναθεωρούνται, εκτός αν η σύμβαση προβλέπει ρητά τη δυνατότητα αυξήσεως ή μείωσης και καθορίζει τον ακριβή τρόπο υπολογισμού, και αυτό μόνο για να ληφθούν υπόψη οι μεταβολές:

- του κόστους μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων,
- των τελών και φόρων που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες, όπως οι φόροι αεροδρομίου, επιβίβασης ή αποβίβασης σε λιμένες και αερολιμένες,
- των εφαρμοζομένων στο συγκεκριμένο οργανωμένο ταξίδι τιμών συναλλάγματος:

β) η καθορισμένη στη σύμβαση τιμή δεν μπορεί να προσαυξηθεί κατά τη διάρκεια των 20 ημερών που προηγούνται της προβλεπόμενης ημερομηνίας αναχώρησης.

5. Όταν, πριν από την αναχώρηση, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει, σε σημαντικό βαθμό, ένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, όπως η τιμή, πρέπει να το γνωστοποιήσει το ταχύτερο δυνατό στον καταναλωτή για να του επιτρέψει να λάβει τις κατάλληλες αποφάσεις, και συγκεκριμένα:

- είτε να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να υποστεί κυρώσεις,
- είτε να αποδεχθεί μια τροποποιητική πράξη της συμβάσεως που θα καθορίζει τις επελθούσες τροποποιήσεις και την επίπτωσή τους στις τιμές.

Ο καταναλωτής πρέπει να πληροφορήσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή για την απόφασή του το συντομότερο δυνατό.

6. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παράγραφο 5 ή, για οιονδήποτε λόγο, άνευ υπαιτιότητας του καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώσει το οργανωμένο ταξίδι πριν από τη συμφωνηθείσα ημερομηνία αναχώρησης, ο καταναλωτής δικαιούται να απαιτήσει:

α) είτε ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας, εφόσον ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής μπορεί να του το προτείνει. Αν το προσφερόμενο οργανωμένο ταξίδι είναι κατώτερης ποιότητας, ο διοργανωτής υποχρεούται να καταβάλει στον καταναλωτή τη διαφορά τιμής·

β) είτε να ζητήσει την επιστροφή το συντομότερο δυνατό των καταβληθέντων από αυτόν ποσών βάσει της σύμβασης.

Στις περιπτώσεις αυτές δικαιούται, εφόσον αυτό είναι δικαιολογημένο, να ζητήσει ενδεχομένως αποζημίωση είτε από τον διοργανωτή είτε από τον πωλητή για μη πλήρωση της σύμβασης, ανάλογα με τη σχετική νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους μέλους, εκτός εάν:

i) η ματαίωση οφείλεται στο ότι ο αριθμός των εγγεγραμμένων προσώπων για το οργανωμένο ταξίδι είναι μικρότερος από τον απαιτούμενο ελάχιστο αριθμό και ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη ματαίωση, γραπτώς, εντός των προθεσμιών που προβλέπονται στην περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού ή

ii) η ματαίωση δεν οφείλεται σε υπεράριθμες κρατήσεις αλλά ανάγεται σε λόγους ανωτέρας βίας, δηλαδή σε περιστάσεις που είναι ξένες προς τη βούληση του ενδιαφερομένου, ασυνήθεις και απρόβλεπτες, των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και αν είχε καταβληθεί.

7. Όταν, μετά την αναχώρηση του καταναλωτή, ένα σημαντικό τμήμα των προβλεπόμενων στη σύμβαση υπηρεσιών δεν παρέχεται ή ο διοργανωτής διαπιστώνει ότι αδυνατεί να παράσχει σημαντικό μέρος τους, ο διοργανωτής προβαίνει σε άλλους κατάλληλους διακανονισμούς, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του καταναλωτή, για τη συνέχιση του οργανωμένου ταξιδιού, και, ενδεχομένως, αποζημιώνει τον καταναλωτή κατά το μέγεθος της διαφοράς μεταξύ προβλεπόμενων και παρασχεθεισών υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που είναι αδύνατον να επέλθει ένας τέτοιος διακανονισμός ή ο καταναλωτής δεν τον δέχεται για βάσιμους λόγους, ο διοργανωτής

παρέχει, ενδεχομένως, στον καταναλωτή, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση, ανάλογο μεταφορικό μέσο για να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης ή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο επιστροφής είχε συμφωνηθεί και, ενδεχομένως, τον αποζημιώνει.

Άρθρο 5

1. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, να φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την εν λόγω σύμβαση, ασχέτως του αν οι υποχρεώσεις αυτές πρόκειται να εκτελεσθούν από τους ίδιους ή από άλλους παρέχοντες υπηρεσίες, και με την επιφύλαξη του δικαιώματος του διοργανωτή ή/και του πωλητή να στραφεί κατ' αυτών των παρεχόντων υπηρεσίες.

2. Όσον αφορά τις ζημίες που προκύπτουν εις βάρος του καταναλωτή λόγω μη εκτέλεσως ή πλημμελούς εκτέλεσως της συμβάσεως, τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής να φέρουν ευθύνη, εκτός αν αυτή η μη εκτέλεση ή πλημμελής εκτέλεση δεν οφείλεται ούτε σε δική τους υπαιτιότητα ούτε σε υπαιτιότητα κάποιου άλλου παρέχοντος υπηρεσίες, διότι:

- οι παραλείψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της συμβάσεως καταλογίζονται στον καταναλωτή,
- οι παραλείψεις αυτές καταλογίζονται σε τρίτο πρόσωπο ξένο προς την παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στη σύμβαση και έχουν απρόβλεπτο ή αναπότρεπτο χαρακτήρα,
- οι παραλείψεις αυτές οφείλονται σε λόγους ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 6 δεύτερο εδάφιο σημείο ii), ή σε γεγονός που ούτε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, ούτε ο παρέχων υπηρεσίες, θα μπορούσαν, με όλη την απαιτούμενη επιμέλεια να προβλέψουν ή να αποτρέψουν.

Στις περιπτώσεις που αναφέρονται στη δεύτερη και τρίτη περίπτωση, ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, οφείλουν να επιδείξουν επιμέλεια προκειμένου να συνδράμουν τον καταναλωτή που βρίσκεται σε δύσκολη θέση.

Όσον αφορά τις ζημίες που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού, τα κράτη μέλη

μπορούν να προβλέπουν ότι η αποζημίωση θα περιορίζεται σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις οι οποίες διέπουν τις παροχές αυτές.

Όσον αφορά τις λοιπές ζημίες, εκτός των σωματικών βλαβών, που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού, τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι η αποζημίωση θα περιορίζεται δυνάμει της σύμβασης. Ο περιορισμός αυτός πρέπει να είναι εύλογος.

3. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 2 τέταρτο εδάφιο, οι παράγραφοι 1 και 2 δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο παρεκκλίσεως δυνάμει συμβατικής ρήτρας.

4. Κάθε ελάττωμα κατά την εκτέλεση της σύμβασης που διαπιστώνεται επί τόπου από τον καταναλωτή, πρέπει να γνωστοποιείται απ' αυτόν, το ταχύτερο δυνατόν, γραπτώς ή υπό κάθε άλλη πρόσφορη μορφή, στο συγκεκριμένο παρέχοντα υπηρεσίες καθώς και στο διοργανωτή ή/και τον πωλητή.

Στη σύμβαση πρέπει να γίνεται σαφής και επακριβής μνεία της υποχρέωσης αυτής. Άρθρο 6

Σε περίπτωση διαμαρτυρίας, ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής ή ο τοπικός αντιπρόσωπός του, εάν υπάρχει, πρέπει να αποδείξουν ότι ενήργησαν επιμελώς για να εξεύρουν κατάλληλες λύσεις.

Άρθρο 7

Ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, αποδεικνύουν ότι διαθέτουν επαρκείς εγγυήσεις κατάλληλες να εξασφαλίσουν, σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης, την επιστροφή των καταβληθέντων και τον επαναπατρισμό του καταναλωτή.

Άρθρο 8

Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν αυστηρότερες διατάξεις στον τομέα που διέπει η παρούσα οδηγία, για να προστατεύουν τον καταναλωτή.

Άρθρο 9

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο στις 31 Δεκεμβρίου 1992. Πληροφορούν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιαστικών διατάξεων εσωτερικού δικαίου, τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία. Η Επιτροπή πληροφορεί σχετικά τα άλλα κράτη μέλη.

Άρθρο 10

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Λουξεμβούργο, 13 Ιουνίου 1990.

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

D. J. O'MALLEY

(1) ΕΕ αριθ. C 96 της 12. 4. 1988, σ. 5.

(2) ΕΕ αριθ. C 69 της 20. 3. 1989, σ. 102 και απόφαση της 16ης Μαΐου 1990 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

(3) ΕΕ αριθ. C 102 της 24. 4. 1989, σ. 27.

(4) ΕΕ αριθ. C 165 της 23. 6. 1981, σ. 24.

(5) ΕΕ αριθ. C 115 της 30. 4. 1984, σ. 1.

(6) ΕΕ αριθ. C 118 της 7. 3. 1986, σ. 28.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στοιχεία που θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στη σύμβαση εφόσον ισχύουν για το συγκεκριμένο οργανωμένο ταξίδι:

α) ο προορισμός ή οι προορισμοί του ταξιδιού και, όταν προβλέπονται πλείονες παραμονές, οι διάφορες περίοδοι και ημερομηνίες·

β) τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και οι κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων, οι ημερομηνίες, ώρες και τόποι αναχώρησης και επιστροφής·

γ) όταν το οργανωμένο ταξίδι συμπεριλαμβάνει κατάλυμα, ο τύπος, η θέση, η τουριστική κατηγορία του ή το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά του, η συμφωνία του με τη νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους μέλους υποδοχής και ο αριθμός των παρεχομένων γευμάτων·

δ) αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί έναν ελάχιστο αριθμό ατόμων, και, στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού·

ε) το δρομολόγιο·

στ) οι επισκέψεις, οι εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού·

ζ) το όνομα και η διεύθυνση του διοργανωτή, του πωλητή και, εφόσον απαιτείται, του ασφαλιστή·

η) η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, καθώς και κάθε ενδεχόμενη αναθεώρηση της τιμής δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 4, και τα ενδεχόμενα τέλη και φόροι που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες (φόροι αεροδρομίου, αποβίβασης ή επιβίβασης σε λιμένες και αερολιμένες, τέλη παραμονής) εφόσον δεν περιλαμβάνονται στην τιμή του οργανωμένου ταξιδιού·

θ) το χρονοδιάγραμμα και οι λεπτομέρειες πληρωμής της τιμής·

ι) οι ιδιαίτερες επιθυμίες που ο καταναλωτής γνωστοποιεί στον διοργανωτή ή στον πωλητή τη στιγμή της κράτησης, τις οποίες αμφότεροι έχουν αποδεχθεί·

κ) οι προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής θα πρέπει, ενδεχομένως, να διαμαρτυρηθεί για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της συμβάσεως

Παράρτημα 3

Προεδρικό Διάταγμα 339/1996 (ΦΕΚ Α' 225) / Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕΛ 158/59)

για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις

(Π.Δ. 339/1996 ΦΕΚ Α' 225)

Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕΛ 158/59) για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις των άρθρων 3,4 και 5 του Ν. 1338/83 "Εφαρμογή του Κοινοτικού Δικαίου" (ΦΕΚ Α' 34), όπως αυτές έχουν αντικατασταθεί και τροποποιηθεί αντιστοίχως με το άρθρο 65 Ν. 1892/90, με τα άρθρα 6 παρ.4 του Ν.1440/1984 και 19 του Ν.2367/95 και με το άρθρο 6 παρ.5 του Ν. 1440/1984.

2. Τις διατάξεις του δεύτερου άρθρου παρ. 2 του Ν. 2077/1992 "Κύρωση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση" και των σχετικών πρωτοκόλλων και δηλώσεων που περιλαμβάνονται στην Τελική Πράξη Α'136" (τ.Α'136).

3. Τις διατάξεις του Ν. 2155/1993 (ΦΕΚ 104 Α'/ 18.6.93) "Κύρωση Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ), μετά πρωτοκόλλων, δηλώσεων, παραρτημάτων, προσαρτημάτων και πρακτικών αυτής και του πρωτοκόλλου προσαρμογής της Συμφωνίας για τον ΕΟΧ μεταξύ των παραρτημάτων τελικής πράξης και πρακτικών αυτού".

4. Τις διατάξεις της παραγρ.1 εδάφια α και γ και την παραγρ. 2 του άρθρου 157 του ν.δ. 187/73 "Περί Κώδικας Δημοσίου Ναυτικού Δικαίου" (τ.Α 261) και τα εκάστοτε εκδιδόμενα κατ άρθρο 272 ΚΔΝΔ Προεδρικά Διατάγματα , καθώς και το άρθρο 1 του ν.δ 471/70 (τ.Α 57),αποφασίζουμε:

Άρθρο 1. Σκοπός

Με τις διατάξεις του προεδρικού διατάγματος αυτού εναρμονίζεται η Ελληνική Νομοθεσία προς τις διατάξεις της Οδηγίας του Συμβουλίου, 90/314/ΕΟΚ της 13^{ης} Ιουνίου 1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (Ε.Ε.Λ. 158/59 της (13.6.90). Οι διατάξεις του παρόντος εφαρμόζονται στα οργανωμένα ταξίδια και περιηγήσεις που πωλούνται ή προσφέρονται προς πώληση στο έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών, πλην της Ελβετίας.

Άρθρο 2. Ορισμοί

Κατά την έννοια του παρόντος :

1. «Οργανωμένο ταξίδι» είναι προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο εκ των ακόλουθων στοιχείων ,ήτοι μεταφοράς, διανομής, άλλων τουριστικών υπηρεσιών μη συμπληρωματικών της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού, εφόσον η εν λόγω παροχή υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει μία διανυκτέρευση και πωλείται ή προσφέρεται προς πώληση σε μία συνολική τιμή. Οργανωμένο ταξίδι θεωρείται και όταν η παροχή των επί μέρους υπηρεσιών ενός και του αυτού οργανωμένου ταξιδιού γίνεται με χωριστή τιμολόγηση.

2. «Διοργανωτής» είναι το πρόσωπο Φυσικό ή Νομικό, το οποίο κατ' επάγγελμα διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει προς πώληση απ' απευθείας ή μέσω πωλητή.

3. «Πωλητής» είναι το πρόσωπο, Φυσικό ή Νομικό που πωλεί ή προσφέρει προς πώληση το οργανωμένο ταξίδι που έχει προγραμματίσει ο διοργανωτής.

4. «Καταναλωτής» είναι το πρόσωπο που αγοράζει ή αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι (κύριος συμβαλλόμενος) ή κάθε πρόσωπο εξ ονόματος του οποίου ο κύριος συμβαλλόμενος αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι (άλλοι δικαιούχοι) ή κάθε άλλο πρόσωπο στο οποίο ο κύριος συμβαλλόμενος ή ένας από τους άλλους δικαιούχους εκχωρεί το οργανωμένο ταξίδι (εκδοχές).

5. «Σύμβαση» είναι η συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή με τον διοργανωτή ή/ και με τον πωλητή.

Άρθρο 3. Πληροφόρηση- Διαφήμιση

1. Κάθε περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού , που κοινοποιείται υποχρεωτικά πριν από την σύναψη της σύμβασης , από τον διοργανωτή ή τον πωλητή στον καταναλωτή , ως επίσης η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού και όλοι οι όροι αυτής δεν πρέπει να περιλαμβάνουν απατηλές ενδείξεις.

2. Εάν τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο , αυτό πρέπει να αναφέρει κατά τρόπο ευανάγνωστο, σαφή και επακριβή τη τιμή καθώς και τις κατάλληλες πληροφορίες , όσον αφορά:

α. στον προορισμό και στα μέσα μεταφοράς , στα χαρακτηριστικά και στις κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων.

β. στον τύπο του καταλύματος , στη θέση του, την κατηγορία ή στο επίπεδο ανέσεων και στα κυριότερα χαρακτηριστικά και στην τουριστική κατάταξη του, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία,

γ. στα παρεχόμενα γεύματα,

δ. στο δρομολόγιο,

ε. στις πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σχετικά με τους όρους που ισχύουν όσον αφορά στα διαβατήρια και στις θεωρήσεις , καθώς και στις υγειονομικές διατυπώσεις που απαιτούνται για το ταξίδι και τη διαμονή,

στ. στο ποσό ή ποσοστό τις τιμές που πρέπει να καταβληθεί ως προκαταβολή και στο χρονοδιάγραμμα εξόφλησης του υπολοίπου,

ζ. αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού , απαιτεί ένα ελάχιστο αριθμό ατόμων και στην περίπτωση αυτή, την προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή, σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού.

3. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο διαφημιστικό φυλλάδιο δεσμεύουν τον διοργανωτή ή τον πωλητή, εκτός εάν:

α. Οι μεταβολές που επήλθαν στις πληροφορίες αυτές έχουν κοινοποιηθεί στον καταναλωτή εγγράφως ή με άλλο εύληπτο τρόπο και πάντως πριν από την σύναψη της σύμβασης, κάθε δε δυνατότητα μεταβολής του προγράμματος θα πρέπει να προβλέπεται ρητά στη σύμβαση.

β. Πρόκειται για μεταγενέστερες της σύμβασης μεταβολές, που επήλθαν μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων μερών.

4. Στο διαφημιστικό φυλλάδιο πρέπει να αναφέρονται ρητά ή ανωτέρω δεσμεύσεις του διοργανωτή / πωλητή με τις σχετικές εξαιρέσεις.

Άρθρο 4. Σύμβαση

1. α. Ο διοργανωτής και /ή ο πωλητής παρέχουν στον καταναλωτή πριν από την σύναψη της σύμβασης , γραπτώς ή από άλλη πρόσφορη μορφή , τις γενικές πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ισχύουν όσον αφορά στα διαβατήρια και στις θεωρήσεις , στο απαιτούμενος συνήθως προς έκδοση τους χρονικό διάστημα καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις αναγκαίες για το ταξίδι και την παραμονή υγειονομικές διατυπώσεις.

β. Ο διοργανωτής ή/ και ο πωλητής παρέχουν στον καταναλωτή εγκαίρως και πριν από την έναρξη του ταξιδιού γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή , πληροφορίες σχετικά με τα ωράρια , τις ενδιάμεσες στάσεις , τις ανταποκρίσεις, τη θέση του ταξιδιώτη καθώς και το όνομα , τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή και/ ή του πωλητή ή ελλείψει τούτου , το όνομα την διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου των τοπικών φορέων που μπορούν να βοηθήσουν σε περίπτωση δυσχερειών.

Σε περίπτωση παντελούς ελλείψεως των ανωτέρω αντιπροσώπων ή φορέων δίδεται στο καταναλωτή αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης ή κάθε άλλη πληροφορία που το επιτρέπει να έρθει σε επαφή με τον διοργανωτή και /ή τον πωλητή.

Όσον αφορά στα ταξίδια ανηλίκων εξωτερικού ή εσωτερικού , χορηγούνται στον συμβληθέντα για λογαριασμό ανηλίκου πληροφορίες που του επιτρέπουν να έρθει απευθείας σε επαφή ή με τον ανήλικο ή με τον επιτόπου υπεύθυνο για τη διαμονή του.

Ο διοργανωτής ή και ο πωλητής ενημερώνουν υποχρεωτικά τον καταναλωτή , πριν από την σύναψη της σύμβασης σχετικά με την υποχρέωση τους να καλύπτουν με σχετική ειδική ασφάλιση εγγυήσεων των άρθρων 5 και 7 του παρόντος, ήτοι τους κινδύνους μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης εκ μέρους των , καθώς και αφερεγγυότητας ή πτώχευσης των.

Ο διοργανωτής ή/ και ο πωλητής ενημερώνουν επίσης των καταναλωτή για την δυνατότητα προαιρετικής σύναψης ασφαλιστικής συμβάσεως που θα καλύπτει τα έξοδα σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας του καταναλωτή.

2. Κατά την κατάρτιση της σύμβασης πρέπει να τηρούνται οι εξής αρχές:

α) Ανάλογα με το οργανωμένο ταξίδι , η σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει τα κατωτέρω στοιχεία:

- ☑ Τον προορισμό ή τους προορισμούς του ταξιδιού και όταν προβλέπονται πλείονες παραμονές , περιόδους και ημερομηνίες , ώρες και τόπους αναχώρησης και επιστροφής.
- ☑ Τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων, τις ημερομηνίες, ώρες και τόπους αναχώρησης και επιστροφής, ως και τα διανυόμενα χιλιόμετρα ημερησίως.
- ☑ Όταν το οργανωμένο ταξίδι συμπεριλαμβάνει διανυκτερεύσεις, πρέπει να παρέχονται λεπτομερώς πληροφορίες σχετικά με το κατάλυμα , το τόπο , την άδεια λειτουργίας, τη θέση ή την τουριστική κατηγορία του, το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά σύμφωνα με την νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους υποδοχής, καθώς επίσης τα παρεχόμενα γεύματα και τις λοιπές προσφερόμενες υπηρεσίες.
- ☑ Εφόσον, σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους υποδοχής απαιτείται τα τουριστικά καταλύματα να καλύπτονται με άδεια λειτουργίας ή και ίδρυσης ή άλλη άδεια αρμόδιας αρχής , θα πρέπει να αναφέρεται ρητά η ύπαρξη τέτοιας άδειας εν ισχύ.
- ☑ Αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί ένα ελάχιστο αριθμό ατόμων και στη περίπτωση αυτή, την προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού.
- ☑ Το δρομολόγιο.
- ☑ Τις επισκέψεις , τις εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού.
- ☑ Το όνομα και τη διεύθυνση του διοργανωτή , του πωλητή και του ή των ασφαλιστών , τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και το ποσό της ασφαλιστικής κάλυψης και την ύπαρξη των λοιπών εγγυήσεων των άρθρων 5 και 7 του παρόντος.
- ☑ Την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, καθώς και κάθε ενδεχόμενη αναθεώρηση της τιμής δυνάμει του άρθρου 4, παράγραφος 4 και τα ενδεχόμενα τέλη και φόρους που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες

(φόροι αεροδρομίου, αποβίβασης ή επιβίβασης σε λιμένες και αερολιμένες , τέλη παραμονής), εφ' όσον δε περιλαμβάνονται στη τιμή του οργανωμένου ταξιδιού.

- ☑ Το χρονοδιάγραμμα και τις λεπτομέρειες πληρωμής της τιμής.
- ☑ Τις ιδιαίτερες επιθυμίες που ο καταναλωτής γνωστοποιεί στο διοργανωτή ή στο πωλητή τη στιγμή της κράτησης , τις οποίες αμφότεροι έχουν αποδεχθεί.
- ☑ Τις προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής θα πρέπει ενδεχομένως να διαμαρτυρηθεί για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης.

β. Η σύμβαση συνομολογείται γραπτώς και αντίγραφο της λαμβάνει ο καταναλωτής , επί αποδείξει , προ της υπογραφής της ώστε να δύναται να λάβει έγκαιρα γνώση των όρων τους οποίους περιέχει. Η ανωτέρω υποχρέωση δε πρέπει να εμποδίζει να γίνονται καθυστερημένες κρατήσεις της τελευταίας στιγμής και γενικά να συνάπτονται συμβάσεις.

3. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής κωλύεται να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι μπορεί να εκχωρεί την κράτηση του , αφού ενημερώσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή 5 εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση , σε πρόσωπο που πληροί όλους τους απαιτούμενους όρους για το οργανωμένο ταξίδι. Όσον αφορά στις θαλάσσιες μεταφορές η προθεσμία για την ως άνω εκχώρηση ανέρχεται σε 10 ημέρες.

Ο εκχωρών και ο εκδοχέας ευθύνονται αλληλεγγύως έναντι του αντισυμβαλλομένου τους, διοργανωτή ή πωλητή να καταβάλλουν σ' αυτόν το τυχόν οφειλόμενο υπόλοιπο του ποσού καθώς και τα ενδεχομένως πρόσθετα έξοδα της εκχώρησης αυτής.

4.α. Οι καθοριζόμενες στη σύμβαση τιμές δεν αναθεωρούνται, εκτός αν προβλέπεται ρητά στη σύμβαση η δυνατότητα αυξομειώσεως τους καθώς και ο επακριβής τρόπος υπολογισμού τους εφ' όσον πρέπει να ληφθούν υπ' όψη μεταβολές σχετικά με το κόστος μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων, των τελών και φόρων που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες, όπως φόροι αεροδρομίου, επιβίβασης ή αποβίβασης σε λιμένες και

αερολιμένες, καθώς και των εφαρμοζόμενων στο συγκεκριμένο οργανωμένο ταξίδι τιμών συναλλάγματος.

β. Η καθορισμένη στη σύμβαση τιμή δεν μπορεί να προσαυξηθεί κατά τη διάρκεια των 20 ημερών που προηγούνται της προβλεπόμενης ημερομηνίας αναχώρησης.

5. Όταν πριν από την αναχώρηση ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει σε σημαντικό βαθμό, ένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, όπως την τιμή, πρέπει να το γνωστοποιήσει το ταχύτερο δυνατόν στον καταναλωτή, ο οποίος δικαιούται:

- Είτε να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να υποστεί κυρώσεις.
- Είτε να αποδεχθεί μια τροποποιητική πράξη της συμβάσεως που θα καθορίζει τις επελθούσες τροποποιήσεις και την επίπτωσή τους στις τιμές.
- Ο καταναλωτής πρέπει να γνωστοποιεί την απόφασή του στο διοργανωτή ή τον πωλητή, το συντομότερο δυνατόν.

6. Εάν ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παράγραφο 5 του παρόντος άρθρου ή εάν για οιονδήποτε λόγο που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώσει το ταξίδι πριν από την συμφωνηθείσα ημερομηνία αναχώρησης, ο καταναλωτής δικαιούται να απαιτήσει:

- είτε ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας, εφ' όσον ο διοργανωτής και /ή ο πωλητής δύναται να το προτείνει. Εάν όμως το προσφερόμενο οργανωμένο ταξίδι είναι κατώτερης ποιότητας, ο διοργανωτής υποχρεούται να καταβάλει στον καταναλωτή τη διαφορά της τιμής,
- είτε να ζητήσει την επιστροφή το συντομότερο δυνατόν των καταβληθέντων από αυτόν ποσών βάσει της σύμβασης

Στις ανωτέρω περιπτώσεις ο καταναλωτής διατηρεί ενδεχομένως την αξίωση αποζημιώσεως κατά του διοργανωτή ή του πωλητή για μη εκπλήρωση της σύμβασης, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, εκτός εάν η ματαίωση οφείλεται:

- ☑ είτε στη μη συμπλήρωση του απαιτούμενου ελαχίστου αριθμού συμμετεχόντων στο οργανωμένο ταξίδι και ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη ματαίωση γραπτώς και εντός των προθεσμιών που προβλέπονται στην περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού,
- ☑ είτε σε ανωτέρα βία και όχι σε υπεράριθμες κρατήσεις, δηλαδή σε περιστάσεις που είναι ξένες προς τη βούληση του διοργανωτή /πωλητή ασυνήθεις και απρόβλεπτες, των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και αν έχει καταβληθεί.

7. Εάν μετά την αναχώρηση του καταναλωτή, υπάρξει αδυναμία παροχής σημαντικού τμήματος των προβλεπομένων στη σύμβαση υπηρεσιών, ο διοργανωτής προβαίνει σε άλλους διακανονισμούς, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του καταναλωτή για τη συνέχιση του οργανωμένου ταξιδιού και ενδεχομένως αποζημιώνει τον καταναλωτή. Το ύψος της αποζημιώσεως καθορίζεται βάσει της διαφοράς μεταξύ των προβλεπομένων και παρασχεθεισών υπηρεσιών.

Στην περίπτωση που είναι αδύνατον να επέλθει ένας τέτοιος διακανονισμός ή ο καταναλωτής δεν τον αποδέχεται για βάσιμους λόγους, ο διοργανωτής παρέχει στον καταναλωτή, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση, ανάλογο μεταφορικό μέσο για να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης ή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο επιστροφής είχε συμφωνηθεί και ενδεχομένως τον αποζημιώνει σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις της κείμενης Νομοθεσίας.

Άρθρο 5. Συμβατική Ευθύνη

1. Ο διοργανωτής και/ ή ο πωλητής που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2, παράγραφος 5, φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη εν λόγω σύμβαση, ασχέτως του αν οι υποχρεώσεις αυτές πρόκειται να εκτελεσθούν από τους ίδιους ή από άλλους παρέχοντες υπηρεσίες, εφόσον αυτές αποτελούν τμήμα της σύμβασης και με την

επιφύλαξη του δικαιώματος αναγωγής του διοργανωτή και/ή του πωλητή κατά των παρεχόντων υπηρεσίες.

2.α) Όσον αφορά τις ζημιές που υφίσταται ο καταναλωτής, λόγω μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, ο διοργανωτής και/ή ο πωλητής φέρουν ευθύνη, εκτός εάν η μη εκτέλεση ή η πλημμελής εκτέλεση δεν οφείλεται ούτε σε δική τους υπαιτιότητα ούτε σε υπαιτιότητα κάποιου άλλου παρέχοντος υπηρεσίες, διότι:

- είτε για τις παραλήψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της σύμβασης ευθύνεται αποκλειστικά ο καταναλωτής,
- είτε για τις παραλήψεις αυτές ευθύνεται αποκλειστικά τρίτο πρόσωπο, ξένο προς την παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στη σύμβαση και οι συμβαλλόμενοι δεν θα μπορούσαν να τις προβλέψουν ή αποτρέψουν,

είτε οι παραλήψεις αυτές οφείλονται σε ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 4, παράγρ.6, τελευταίο εδάφιο ή σε γεγονός που ούτε ο διοργανωτής και /ή ο πωλητής, ούτε ο παρέχων υπηρεσίες θα μπορούσαν, με όλη την απαιτούμενη επιμέλεια να προβλέψουν ή να αποτρέψουν.

β) Στην ανωτέρω δεύτερη και τρίτη περίπτωση ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, οφείλουν να επιδείξουν την προσήκουσα επιμέλεια προκειμένου να συνδράμουν τον καταναλωτή που ευρίσκεται σε δύσκολη θέση.

γ) Όσον αφορά τις ζημιές που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού ή αποζημίωση περιορίζεται σύμφωνα με τις περί ευθύνης διατάξεις των διεθνών συμβάσεων, οι οποίες δεσμεύουν τη χώρα και διέπουν τις εν λόγω παροχές.

δ) Εύλογος περιορισμός της αποζημίωσης δύναται, επίσης, να προβλέπεται στη σύμβαση για τις λοιπές ζημιές, εκτός των σωματικών βλαβών που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού.

3. Με την επιφύλαξη του τετάρτου εδαφίου της παραγρ. 2 οι λοιποί όροι του παρόντος άρθρου δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο παρεκκλίσεως δυνάμει συμβατικής ρήτηρας.

4. Ο καταναλωτής υποχρεούται να γνωστοποιεί γραπτώς, άνευ υπαιτίου βραδύτητας, στο συγκεκριμένο παρέχοντα υπηρεσίες καθώς και στον διοργανωτή και/ ή τον πωλητή, κάθε ελάττωμα κατά την εκτέλεση της συμβάσεως που διαπιστώνεται επί τόπου από αυτόν.

Στη σύμβαση πρέπει να γίνεται σαφής και επακριβής μνεία της υποχρέωσης αυτής.

5.α. Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών, υποχρεούνται να είναι εφοδιασμένα με την προβλεπόμενη από το νόμο άδεια και συγκεκριμένα:

1) Τα τουριστικά γραφεία γενικού και εσωτερικού τουρισμού, με την άδεια λειτουργίας των άρθρων 3 και 4 του Ν. 393/76 (τ.199 Α') «περί ιδρύσεως και λειτουργίας τουριστικών γραφείων».

2) Τα ναυλομεσιτικά γραφεία με την άδεια λειτουργίας της παρ. 2 του άρθρου 4 του Ν. 438/76 (τ. 256 Α') «περί τουριστικών πλοίων και πλοιαρίων και ναυταθλητικών σκαφών και ρυθμίσεως δασμολογικών και φορολογικών θεμάτων επί πλοίων ως και επί πλοιαρίων αναψυχής» όπως συμπληρώθηκε και ισχύει με τις παραγράφους 3 και 4 του άρθρου 2 και τα άρθρα 3 και 4 της υπ' αριθμ. 531353/ειδ. αρ. 129/2.7.77 ΚΥΑ Υπουργών Προεδρίας Κυβερνήσεως και Εμπορικής Ναυτιλίας.

3) Τα τουριστικά καταλύματα, κύρια και μη κύρια ξενοδοχειακά, με τις άδειες λειτουργίας του άρθρου 3, παρ. 3 επ. του Ν. 2160/93 (τ. 118 Α').

4) Οι θαλάσσιοι μεταφορείς με όλα τα απαιτούμενα από τη σχετική νομοθεσία, προκειμένου για επιβατηγά πλοία περιηγητικών πλοίων, πιστοποιητικά.

β. Οι διοργανωτές ή οι πωλητές οργανωμένων ταξιδιών των εδαφ. 1,2 και 3 της παρ. 5 α του παρόντος άρθρου οφείλουν να συνάπτουν ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής επαγγελματικής ευθύνης, προερχομένης εκ λαθών και παραλείψεων κατά την άσκηση του επαγγέλματος τους, με νομίμως λειτουργούσα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ασφαλιστική εταιρεία. Το συμβόλαιο θα καλύπτει τυχών αξιώσεις καταναλωτών οι οποίες προέρχονται από τη μη εκτέλεση της τουριστικής συμβάσεως όπως αυτή ορίζεται στο παρόν.

Στην υποχρέωση αυτή υπόκεινται και τα ήδη λειτουργούντα τουριστικά γραφεία από της ενάρξεως ισχύος του παρόντος εφόσον διοργανώνουν ή πωλούν οργανωμένα ταξίδια.

Άρθρο 6. Υποχρέωση παροχής εξηγήσεων

Ο διοργανωτής ή/ και ο πωλητής , ή ο τοπικός αντιπρόσωπος τους , εφόσον υπάρχει, θα πρέπει , σε περίπτωση συγκεκριμένης εγγράφου διαμαρτυρίας , καλούμενοι από την εποπτεύουσα αρχή, να είναι σε θέση να παρέχουν εξηγήσεις και να αποδεικνύουν ότι ενήργησαν επιμελώς για την εξεύρεση κατάλληλων λύσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος. Εποπτεύουσα αρχή για μεν τους διοργανωτές/ πωλητές των εδαφ.1,2,3 της παρ. 5 εδ. Α του άρθρου 5 είναι ο ΕΟΤ, για δε εκείνους του εδάφ. 4 το ΥΕΝ.

Άρθρο 7. Αφερεγγυότητα-Πτώχευση

1. Η σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 5, παράγραφος 5, καλύπτει σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του διοργανωτή και/ ή του πωλητή πέρας των άλλων αξιώσεων, την υποχρέωση επιστροφής των καταβληθέντων και τον επαναπατρισμό του καταναλωτή.

2. Για την περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης, στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει ν' αναφέρεται και ο τρόπος άμεσης καταβολής των εξόδων επαναπατρισμού.

3. Οι κίνδυνοι του άρθρου αυτού και οι αντίστοιχες αξιώσεις του καταναλωτή, είναι δυνατόν εναλλακτικά να καλύπτονται με τραπεζικές εγγυήσεις. Σε περίπτωση που διοργανωτής ή πωλητής οργανωμένου ταξιδιού είναι τουριστικό γραφείο, η κάλυψη των αναφερόμενων στην παρ.1 του άρθρου αυτού κινδύνων, μπορεί να εξασφαλίζεται εναλλακτικά προς το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και τις τραπεζικές εγγυήσεις, από ειδικό κοινό ταμείο.

Άρθρο 8. Κυρώσεις

Στους παραβάτες των διατάξεων του παρόντος , επιβάλλονται οι ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις :

α) στους εκ των διοργανωτών ή πωλητών που είναι τουριστικά γραφεία, οι προβλεπόμενες από τα άρθρα 11 και 12 του Ν.393 /76 (τ. 199 Α').

β) στους εκ των διοργανωτών ή πωλητών που είναι ναυλομεσιτικά γραφεία, οι προβλεπόμενες από την παράγραφο 11 της 531353/ ειδ. αριθ. 129/ 2.7.77 κοινής απόφασης Υπ. Προεδρίας και Εμπορικής Ναυτιλίας.

γ) στους εκ των διοργανωτών ή πωλητών που είναι επιχειρηματίες ξενοδοχειακών καταλυμάτων οι προβλεπόμενες από την παρ.10 του άρθρου 4 του Ν.2160/ 93 (τ.118 Α').

δ) στους εκ των διοργανωτών ή πωλητών που είναι θαλάσσιοι μεταφορείς οι οποίοι εκτελούν οργανωμένα ταξίδια με επιβατικά πλοία περιηγητικών πλοίων, επιβάλλεται από τις αρμόδιες Λιμενικές Αρχές το προβλεπόμενο στην παράγραφο 1 εδάφ. α του άρθρου 157 του ν.δ 187/ 73 "Περί Κώδικος Δημοσίου Ναυτικού Δικαίου" (ΦΕΚ 261 Α') πρόστιμο, το όριο του οποίου ανέρχεται στο καθοριζόμενο από τα εκάστοτε εκδιδόμενα κατ' άρθρο 272 ΚΔΝΔ Προεδρικά Διατάγματα. Η παράγραφος 1 εδάφ. Γ και η παράγ. 2 του άρθρου 157 ΚΔΝΔ εφαρμόζονται αναλόγως και επί του κατά τα ανωτέρου επιβαλλομένου προστίμου ως προς το οποίο ισχύει και το άρθρο 1 του ν.δ 471/ 70 (τ. Α' 57).

Άρθρο 9

Το παρόν π.δ. αρχίζει να ισχύει από τη δημοσίευση του στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης . Στους Υπουργούς Ανάπτυξης και Εμπορικής Ναυτιλίας αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος.