

**ΜΑΡΑΘΑΚΗ ΑΡΤΕΜΙΣ**

*ΠΤΥΧΙΑΚΗ*

*ΕΡΓΑΣΙΑ*



**Α.Τ.Ε.Ι. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΜΑΡΑΘΑΚΗ ΑΡΤΕΜΙΣ**  
**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ**

**ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2009**

**ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :**

**ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ**

**(έννοια ,τουριστικό προϊόν, διοργανωτής, πωλητής, καταναλωτής, σύναψη σύμβασης, δικαιώματα και υποχρεώσεις)**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ :**

**ΜΑΡΑΘΑΚΗ ΑΡΤΕΜΙΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ**

**ΕΞΑΜΗΝΟ ΠΤ. Ζ'**

**ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ : 4116**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ :**

**ΣΤΑΜΑΤΗΣ Ι. ΚΟΥΜΑΝΗΣ**

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Σελ.

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ**

#### **Η έννοια του οργανωμένου ταξιδιού**

I. Η ρύθμιση του νόμου.....	1
II. Το τουριστικό αγαθό.....	1
III. Τα στοιχεία της έννοιας του οργανωμένου ταξιδιού.....	2
A. Μεταφορά.....	2
B. Διαμονή.....	2
Γ. Άλλες τουριστικές υπηρεσίες.....	4
Δ. Προκαθορισμένος συνδυασμός των επί μέρους στοιχείων.....	4
E. Συνολική τιμή.....	6

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ**

#### **Η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού**

I. Η σύναψη της σύμβασης.....	7
1. Ο τρόπος σύναψης .....	7
2. Ο τύπος της σύμβασης.....	7
II. Τα συμβαλλόμενα μέρη.....	8
1. Ο διοργανωτής.....	8
2. Ο πωλητής.....	11
3. Οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών.....	11
A. Οι ξενοδοχειακές μονάδες.....	12
B. Ο μεταφορέας.....	12
4. Ο καταναλωτής.....	14
A. Ο κύριος συμβαλλόμενος.....	14
B. Οι άλλοι δικαιούχοι.....	15
Γ. Ο εκδοχέας.....	15
III. Οι υποχρεώσεις των μερών.....	16
1. Οι υποχρεώσεις του διοργανωτή.....	16
2. Οι υποχρεώσεις του πωλητή.....	18
3. Οι υποχρεώσεις του καταναλωτή.....	21
4. Οι υποχρεώσεις των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών.....	22
IV. Η σημασία της διαφήμισης.....	23
V. Η ασφαλιστική σύμβαση.....	24

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ****Τα δικαιώματα των μερών**

I. Τα δικαιώματα του καταναλωτή λόγω μη εκπλήρωσης ή μη προσήκουσας εκπλήρωσης των υποχρεώσεων.....	28
1. Λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του διοργανωτή.....	28
2. Λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του πωλητή.....	29
3. Λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών.....	30
II. Τα δικαιώματα του διοργανωτή.....	31
III. Τα δικαιώματα του πωλητή.....	32
IV. Τα δικαιώματα των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών.....	32

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ****Υποθέσεις που κρίθηκαν από τα δικαστήρια**

I. Υποθέσεις που κρίθηκαν από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.....	33
--	----

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ****Στατιστικές**

I. Στατιστική ανάλυση των ταξιδιωτικών προτιμήσεων των χωρών - μελών της Ε.Ε. το έτος 2006.....	39
II. Η στατιστική ανάλυση των αφίξεων στην Ελλάδα.....	40
III. Ανάλυση τουριστικής κίνησης στην Ελλάδα τα έτη 2006 – 2007...42	
Πίνακας 1 : Αριθμός τουριστών έτους 2006.....	42
Πίνακας 2 : Αριθμός τουριστών έτους 2007.....	43
Πίνακας 3 : Αριθμός ταξιδιών έτους 2006.....	44
Πίνακας 4 : Αριθμός ταξιδιών έτους 2007.....	45
IV. Συμπέρασμα.....	50

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

Οδηγία του Συμβουλίου της 13 <sup>ης</sup> Ιουνίου 1990.....	49
Προεδρικό Διάταγμα 339/1996.....	57

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ**

### **Η έννοια του οργανωμένου ταξιδιού**

#### **I. Η ρύθμιση του νόμου**

Οργανωμένο ταξίδι όπως αυτό ορίζεται στο Π.Δ., άρθρο 2 παράγραφος 1, είναι ο «προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο εκ των ακόλουθων στοιχείων δηλαδή, μεταφοράς, διαμονής, άλλων τουριστικών υπηρεσιών μη συμπληρωματικών της μεταφοράς ή της διαμονής, τα οποία αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού, εφόσον η εν λόγω παροχή υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει μία διανυκτέρευση και πωλείται ή προσφέρεται για 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.»

Ο παραπάνω ορισμός είναι αυτούσιος με αυτόν που δίνεται στην Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 2, παράγραφος 1) και ο οποίος δημιουργεί κάποια εννοιολογικά προβλήματα. Διότι ο λόγος ύπαρξης της Οδηγίας, ήταν να προσεγγίσει τις διαφορετικές νομοθεσίες των κρατών μελών προς τις διατάξεις της. Παρατηρούμε όμως ότι οι νομοθέτες προέβησαν στην πιστή αντιγραφή ορισμένων διατάξεων της και στην ενσωμάτωσή τους στο ελληνικό δίκαιο, οι οποίες δεν στηρίζονται από τα ελληνικά δεδομένα, τις έννοιες, την παράδοση και το ελληνικό κοινωνικό υπόβαθρο.

#### **II. Το τουριστικό αγαθό**

Το «τουριστικό αγαθό», δηλαδή στην περίπτωση της παρούσας μελέτης το οργανωμένο ταξίδι, είναι προϊόν αποτελούμενο από τα τρία ουσιώδη στοιχεία στα οποία αναφερθήκαμε και παραπάνω : α) η διακίνηση (transfer) από τον τόπο διαμονής του ατόμου προς τον τόπο προορισμού και αντίστροφα, β) η διαμονή του σε κάποιο τουριστικό κατάλυμα (accommodation) και γ) οι δυνατότητες αναψυχής του (animation)<sup>1</sup>. Το πρώτο κύριο στοιχείο του τουριστικού αγαθού είναι η διακίνηση διότι χωρίς αυτή δεν υπάρχει τουριστική δραστηριότητα. Όταν

<sup>1</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 41,42

μιλάμε για διακίνηση εννοούμε την μεταφορά του ατόμου σε διαφορετικό τόπο από εκείνον της μόνιμης κατοικίας του. Εν συνεχεία του στοιχείου της διακίνησης είναι το δεύτερο μας στοιχείο, εκείνο της διαμονής σε κάποιο κατάλυμα. Εφόσον υπάρχει διακίνηση η οποία διαρκεί παραπάνω από εικοσιτέσσερις ώρες, όπως αναφέρεται και τον παραπάνω ορισμό, είναι αναγκαία η διαμονή. Η αναψυχή του ατόμου αποτελεί και αυτή με την σειρά της ένα βασικό στοιχείο της υπόστασης του τουριστικού αγαθού, διότι αποτελεί έναν από τους βασικότερους λόγους ύπαρξης του οργανωμένου ταξιδιού, το οποίο διεξάγεται κυρίως για λόγους ανάπαυσης, ψυχαγωγίας, υγείας κ.λ.π. Για παράδειγμα, η μετακίνηση ενός ατόμου από την Θεσσαλονίκη στην Πάρο τους καλοκαιρινούς μήνες με σκοπό την αναψυχή του θεωρείται ως τουριστική δραστηριότητα.

### **III. Τα στοιχεία της έννοιας του οργανωμένου ταξιδιού**

#### **A. Μεταφορά**

Όταν μιλάμε για μεταφορά, εννοούμε την μετακίνηση του προσώπου εκτός τόπου μόνιμης κατοικίας ή εργασίας του, σε έναν διαφορετικό τόπο διαμονής με κάποιο μέσο μεταφοράς π.χ. αεροπλάνο, πλοίο κ.λ.π. Ούτως ή άλλως αυτή είναι και η βασική έννοια της λέξης ταξίδι, διότι δεν νοείται ταξίδι χωρίς μεταφορά. Χωρίς μεταφορά δεν υπάρχει οργανωμένο ταξίδι, διότι δεν πληροί την έννοιά του. Βάσει της έννοιας του οργανωμένου ταξιδιού, όπως αυτό ορίζεται από τον νόμο, πρέπει να υπάρχει συνδυασμός του στοιχείου της μεταφοράς και του στοιχείου της διαμονής ή κάποιας άλλης τουριστικής υπηρεσίας. Η μεταφορά μπορεί να πραγματοποιείται δια ξηράς ( τρένο, λεωφορείο, αυτοκίνητο) ή δια αέρος ( αεροπλάνο) ή δια θαλάσσης ( πλοίο). Το μέσο μας είναι αδιάφορο εφόσον υπάρχει, και ανήκει είτε στον διοργανωτή, είτε στον πωλητή, είτε σε κάποιο τρίτο πρόσωπο που παρέχει την υπηρεσία. Υπάρχει βέβαια και η περίπτωση ο καταναλωτής να επιλέξει να μετακινηθεί στον τόπο προορισμού με δικά του έξοδα, και εκεί να λάβει την συνολική παροχή του διοργανωτή, δηλαδή την διαμονή και άλλες τουριστικές υπηρεσίες. Η παραπάνω περίπτωση, αν και είναι σπάνια, πληροί τις προϋποθέσεις του νόμου και θεωρείται και αυτή περίπτωση οργανωμένου ταξιδιού, διότι ο νόμος δεν επιβάλλει όλα τα επί μέρους στοιχεία να παρέχονται αποκλειστικά από ή δια του διοργανωτή.

#### **B. Διαμονή**

Το δεύτερο στοιχείο από το οποίο αποτελείται το οργανωμένο ταξίδι είναι η διαμονή. Με τον όρο αυτό εννοούμε κάποιο τουριστικό κατάλυμα

(ξενοδοχείο, ενοικιαζόμενα διαμερίσματα κ.λ.π.) στο οποίο η διαμονή διαρκεί για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα, συνήθως μικρό όπως λ.χ. κάποιες μέρες με σκοπό την αναψυχή του καταναλωτή. Εξάλλου παρατηρώντας την έννοια του οργανωμένου ταξιδιού, βλέπουμε ότι η παροχή πρέπει «να υπερβαίνει τις εικοσιτέσσερις ώρες ή να περιλαμβάνει μία τουλάχιστον διανυκτέρευση» και να είναι αυτοτελής σε σχέση με τα άλλα στοιχεία και κυρίως με την μεταφορά.<sup>2</sup> Ας παρατηρήσουμε 2 περιπτώσεις : 1) Όταν η απόσταση μεταξύ του τόπου μόνιμης κατοικίας του καταναλωτή και του τόπου προορισμού είναι μακρινή συχνά ο καταναλωτής διανυκτερεύει στο μέσο μεταφοράς, λ.χ. του παρέχεται καμπίνα στο πλοίο ή κλίνη στο τραίνο. Στην περίπτωση αυτή η διανυκτέρευση δεν συνιστά διαμονή κατά την έννοια του νόμου διότι η εν λόγω διαμονή γίνεται στα πλαίσια της μεταφοράς, δηλαδή ο σκοπός της είναι η μεταφορά του καταναλωτή στον τόπο προορισμού. 2) Στην περίπτωση όμως μιας κρουαζιέρας, ισχύει το αντίθετο από την πρώτη περίπτωση, διότι ναι μεν υπάρχει μεταφορά αλλά αυτή συνέχεται πολύ στενά με το στοιχείο της διαμονής και αποβλέπουν στην αναψυχή του καταναλωτή. Δηλαδή πρόκειται για ένα οργανωμένο ταξίδι το οποίο λαμβάνει χώρα πάνω στο μέσο μεταφοράς ( κρουαζιερόπλοιο) όπου παράλληλα συντρέχουν τα στοιχεία της διαμονής και των άλλων τουριστικών υπηρεσιών.

Παρόμοιες περιπτώσεις παρατηρούμε σε : α) την διαμονή ενός φοιτητή στο εξωτερικό όπου πάει για κάποιο διάστημα προκειμένου να παρακολουθήσει ορισμένα μαθήματα σε πανεπιστήμιο άλλης χώρας, και φιλοξενείται από μία οικογένεια εκεί – μένει δηλαδή στο σπίτι τους σαν μέλος της οικογένειας. Σε αυτή την περίπτωση δεν μπορούμε να μιλήσουμε για τουριστική δραστηριότητα, διότι ο εν λόγω φοιτητής αποτελεί μέλος της φιλοξενούσας οικογένειας για όσο διάστημα παραμείνει στην αλλοδαπή. Σε αντίθεση με την παραπάνω περίπτωση τουριστική υπηρεσία κατά την έννοια του νόμου υπάρχει β) σε μία σχολική εκπαιδευτική εκδρομή, όπου παράλληλα με τις ξεναγήσεις που υπάρχουν σε διάφορους αρχαιολογικούς χώρους (π.χ. στο παλάτι της Κνωσού, στο Ηράκλειο Κρήτης), οι μαθητές δύναται να ψυχαγωγηθούν και με άλλες δραστηριότητες ( π.χ. βραδινή βόλτα σε τοπικά κέντρα διασκέδασης).

<sup>2</sup> Σ. Κουμάνης, *Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996*. σελ. 56-60



### **Γ. Άλλες τουριστικές υπηρεσίες**

Οι άλλες τουριστικές υπηρεσίες είναι νομικά αυτοτελές στοιχείο του οργανωμένου ταξιδιού, αρκεί να συντρέχουν είτε με ένα από τα άλλα στοιχεία, δηλαδή την μεταφορά και την διαμονή, είτε και με τα δύο μαζί. Για να είναι νομικά σωστό το στοιχείο αυτό, πρέπει να πληρούνται δύο βασικές προϋποθέσεις : οι άλλες τουριστικές υπηρεσίες να μην είναι συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής. α) Όταν μιλάμε για συμπληρωματικές της μεταφοράς εννοούμε τις υπηρεσίες που παρέχονται στον καταναλωτή κατά την διάρκεια της, δηλαδή, την μεταφορά του από τον τόπο αναχώρησης στο αεροδρόμιο ή το λιμάνι, την παροχή μικρογευμάτων κατά την διάρκεια του ταξιδιού κ.λ.π. β) Υπηρεσίες συμπληρωματικές της διαμονής θεωρούνται η μετακίνηση από το ξενοδοχείο προς διάφορους προορισμούς ( π.χ. το αεροδρόμιο και αντίστροφα, το κέντρο της πόλης ), η κατηγορία του καταλύματος, καθώς και διάφορες επιπλέον παροχές, λ.χ πλήρης διατροφή, γυμναστήριο κ.λ.π. Οι προαναφερθείσες υπηρεσίες αν και συμπληρωματικές, θεωρούνται εξίσου σημαντικές για την απόφαση του καταναλωτή να συμμετάσχει σε ένα οργανωμένο ταξίδι.

Οι άλλες τουριστικές υπηρεσίες πρέπει να αποτελούν ξεχωριστό και σημαντικό αυτοτελές στοιχείο του οργανωμένου ταξιδιού. Είναι υπηρεσίες που αποβλέπουν στην αναψυχή του καταναλωτή, πράγμα που είναι άλλωστε και ο σκοπός ενός οργανωμένου ταξιδιού και καταλαμβάνουν το περισσότερο μέρος του. Παραδείγματα άλλων τουριστικών υπηρεσιών είναι μια ημερήσια εκδρομή σε κοντινό τόπο από αυτόν του προορισμού, επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία, ελεύθερος χρόνος για περιηγήσεις στο κέντρο της πόλης κ.ο.κ.

### **Δ. Προκαθορισμένος συνδυασμός των επί μέρους στοιχείων**

Για να υφίσταται οργανωμένο ταξίδι πρέπει να υπάρχει προκαθορισμένος συνδυασμός των παραπάνω στοιχείων. Πρέπει να παρουσιάζονται σαν ένα ενιαίο σύνολο τουριστικών παροχών και να προσφέρονται στον καταναλωτή σαν «πακέτο». Δηλαδή, ο διοργανωτής συνδυάζει τα επί μέρους στοιχεία και διαμορφώνει εκ των προτέρων ένα πακέτο οργανωμένου ταξιδιού το οποίο παρουσιάζει σαν τελική πρόταση στον καταναλωτή. Η παρουσίαση αυτή συνήθως έχει την μορφή ενός διαφημιστικού φυλλαδίου, όπου υπάρχει αναλυτικό πρόγραμμα των δραστηριοτήτων του οργανωμένου ταξιδιού, είτε αυτές είναι υποχρεωτικές, είτε είναι προαιρετικές, λ.χ. μια 5ήμερη εκδρομή στο Λονδίνο περιλαμβάνει επίσκεψη στα μουσεία της πόλης σαν

υποχρεωτικό τμήμα του προγράμματος και προαιρετική επίσκεψη για όποιον επιθυμεί, στο μουσείο κέρινων ομοιωμάτων της Madame Tisseau.

Σε σπάνιες περιπτώσεις υπάρχει και το ενδεχόμενο να υπάρχει προκαθορισμένος συνδυασμός των επί μέρους παροχών, σύμφωνα όμως με τις προσωπικές επιθυμίες του ίδιου του καταναλωτή. Αν τα υπάρχοντα πακέτα που προσφέρονται στον καταναλωτή δεν ικανοποιούν τις προσωπικές του επιθυμίες και ανάγκες υπάρχει η δυνατότητα, ο διοργανωτής να συνδυάσει τις τουριστικές παροχές κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να ικανοποιείται ο καταναλωτής στο μέγιστο δυνατό, να του «δημιουργήσει» δηλαδή ένα δικό του πακέτο. Επίσης κάποιες φορές είναι δυνατό να υπάρξουν ορισμένες αλλαγές σε ένα υπάρχον πακέτο, αρκεί να υπάρχει αυτή η δυνατότητα, προκειμένου να εξυπηρετηθεί και να ικανοποιηθεί περισσότερο ο καταναλωτής. Για παράδειγμα, ένα πακέτο 4ήμερης εκδρομής στη Ρώμη προσφέρει δίκλινα δωμάτια στο ξενοδοχείο και ο καταναλωτής επιθυμεί να του παραχωρηθεί ένα τρίκλινο δωμάτιο για τον ίδιο, την σύζυγο και το 13χρονο παιδί του, κάτι το οποίο σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του ξενοδοχείου είναι δυνατόν.

Ένα βασικό στοιχείο του συνδυασμού των επί μέρους παροχών στο οργανωμένο ταξίδι, είναι να υπάρχει, όπως αυτή ορίζεται κατά την έννοια του νόμου, «η παροχή να περιλαμβάνει μία τουλάχιστον διανυκτέρευση ή να υπερβαίνει τις εικοσιτέσσερις ώρες». Με την φράση αυτή εννοούμε τόσο τη διαμονή, όσο και τα στοιχεία της μεταφοράς και των άλλων τουριστικών υπηρεσιών, να συνδυάζονται και να λειτουργούν όλα μαζί σαν ένα ενιαίο σύνολο και όχι το καθένα ξεχωριστά. Αν τα στοιχεία αυτά είτε όλα μαζί, είτε δύο από αυτά συνδυάζονται και προσφέρονται ως μια συνολική παροχή, τότε μπορούμε να μιλάμε για οργανωμένο ταξίδι. Αν δεν συνδυάζονται και υπάρχει και λειτουργεί το καθένα ξεχωριστά τότε δεν υπάρχει πλήρωση της έννοιας του οργανωμένου ταξιδιού όπως αυτή ορίζεται νομοθετικά. Η εικοσιτετράωρη διάρκεια ενός οργανωμένου ταξιδιού καθιστά αναγκαία την πλήρωση του στοιχείου της διαμονής και γι 'αυτό το λόγο είναι κάτι που σπανίως λείπει από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Παραδείγματος χάριν μια εκδρομή σε χιονοδρομικό κέντρο με επιστροφή την επόμενη μέρα το μεσημέρι και διαμονή του καταναλωτή σε τοπικό κατάλυμα, πληροί τις προϋποθέσεις του νόμου. Αν όμως κατά την διάρκεια της μεταφοράς του καταναλωτή στο τόπο προορισμού ή της επιστροφής του από αυτόν, υπάρχει αποκλεισμός του δρόμου λόγω σοβαρής χιονόπτωσης και αναγκαστεί να διανυκτερεύσει στο μέσο μεταφοράς του, δηλαδή το πούλμαν, δεν θεωρείται διανυκτέρευση, οπότε δεν πληρούνται οι νομοθετικές διατάξεις του οργανωμένου ταξιδιού.

### **Ε. Η συνολική τιμή**

Τελευταία προϋπόθεση που ορίζει ο νόμος για την πλήρωση της έννοιας του οργανωμένου ταξιδιού, είναι η πώληση ή η προσφορά προς πώληση αυτού σε μία συνολική τιμή. Σαν συνολική τιμή νοείται η αντιπαροχή που αφορά όλες τις επί μέρους παροχές του οργανωμένου ταξιδιού, η οποία συνήθως είναι μικρότερη από το άθροισμα τους, δεδομένου ότι συχνά οι παροχές αυτές συνδέονται μεταξύ τους κατά τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε η μία να αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την εκπλήρωση της άλλης.<sup>3</sup> Βέβαια η συνολική τιμή δεν είναι απαραίτητο να είναι μειωμένη, διότι σε πολλές περιπτώσεις οι επί μέρους παροχές τιμολογούνται ξεχωριστά η μία από την άλλη και σαν συνολική τιμή δίνεται το άθροισμα τους. Επίσης παρατηρούμε ότι αρκετές φορές κάποιες από τις παρεχόμενες από τον διοργανωτή ή τον πωλητή, υπηρεσίες είναι δωρεάν, για παράδειγμα η μεταφορά του καταναλωτή με λεωφορείο από τον τόπο αναχώρησης στο λιμάνι ή το αεροδρόμιο, με αποτέλεσμα η συνολική τιμή να είναι χαμηλότερη από το άθροισμα των επί μέρους παροχών. Οπότε σε κάθε περίπτωση συνολικής τιμής είτε αυτή είναι ενιαία, είτε αποτελεί το συνολικό άθροισμα των επί μέρους παροχών, είτε είναι χαμηλότερη από αυτό, πληρούνται οι νομοθετικές διατάξεις, με την προϋπόθεση όμως οι επί μέρους παροχές να εμφανίζονται σαν σύνολο της ενιαίας παροχής του οργανωμένου ταξιδιού.

<sup>3</sup> Σ. Κουμάνης, *Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996*. σελ. 74-79

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ**

### **Η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού**

#### **I. Η σύναψη της σύμβασης**

##### **1. Ο τρόπος σύναψης**

Όταν ο καταναλωτής αποφασίσει να ικανοποιήσει την ανάγκη του για αναψυχή, δηλαδή να πραγματοποιήσει ένα οργανωμένο ταξίδι απευθύνεται σε ένα διοργανωτή ή ένα πωλητή οργανωμένων ταξιδιών (τουριστικό γραφείο). Μόλις διαλέξει το πακέτο της αρεσκείας του προχωρεί σε σύναψη συμβάσεως με τον διοργανωτή ή τον πωλητή. Ως σύμβαση νοείται η συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή με τον διοργανωτή ή τον πωλητή για την πραγματοποίηση ενός οργανωμένου ταξιδιού. «Η συμφωνία αυτή, η οποία είναι συνήθως γραπτή, βρίσκεται σύμφωνα και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη ως προς το περιεχόμενό της και υπογράφεται από αυτά. Αντίγραφό της παραδίδεται με απόδειξη στον καταναλωτή, προ της υπογραφής της, με ευθύνη του διοργανωτή ή του πωλητή.»<sup>4</sup>

##### **2. Ο τύπος της σύμβασης**

Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω η σύμβαση που συντάσσεται ανάμεσα στον καταναλωτή και τον διοργανωτή ή τον πωλητή είναι υπό γραπτή μορφή και βρίσκεται σύμφωνα και δύο συμβαλλόμενα μέρη ως προς το περιεχόμενό της, το οποίο περιλαμβάνει ορισμένα σημαντικά στοιχεία, τα οποία αφορούν το οργανωμένο ταξίδι. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει λεπτομερείς πληροφορίες για το ταξίδι – τον προορισμό ή τους προορισμούς του καταναλωτή, ημερομηνίες και ώρες αναχώρησης και άφιξης στον τόπο προορισμού, καθώς και ημερομηνίες και ώρες αναχώρησης και άφιξης στον τόπο επιστροφής του καταναλωτή. Επίσης πρέπει να αναφέρεται το μέσο μεταφοράς καθώς και τα χαρακτηριστικά του, όπως και η κατηγορία στην οποία θα ταξιδέψει ο καταναλωτής ( στις περιπτώσεις αεροπλάνου ή πλοίου, αν η θέση είναι οικονομική ή διακεκριμένη). Οι πληροφορίες που πρέπει να αναγράφονται στην σύμβαση σχετικά με το κατάλυμα του καταναλωτή είναι ο τύπος του καταλύματος ( π.χ. ξενοδοχείο 4\*\*), η τοποθεσία του (π.χ. στο κέντρο

<sup>4</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ

της πόλης), το επίπεδο ανέσεων και υπηρεσιών που αυτό διαθέτει (π.χ. μίνι μπαρ στο δωμάτιο, πισίνα), τον τύπο του δωματίου που θα διαμένει (π.χ. δίκλινο δωμάτιο) καθώς επίσης και τα παρεχόμενα γεύματα (π.χ. ημιδιατροφή).

Επιπροσθέτως, η σύμβαση πρέπει «να περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν στο δρομολόγιο, σε επισκέψεις σε μουσεία ή άλλους τόπους οι οποίες συμπεριλαμβάνονται στην συμφωνηθείσα συνολική τιμή, την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού καθώς και το χρονοδιάγραμμα πληρωμής της. Επίσης είναι σημαντικό να υπάρχει το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή του πωλητή για περιπτώσεις άμεσης ανάγκης, όπως και ορισμένα στοιχεία που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή τα οποία είναι : α) αν υπάρχει όριο ελάχιστου αριθμού ατόμων για την πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού, πρέπει να αναγράφεται, όπως και η προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση που το ταξίδι ματαιωθεί, λόγω έλλειψης ατόμων. β) την προθεσμία εντός της οποίας ο καταναλωτής έχει την δυνατότητα να διαμαρτυρηθεί σε περίπτωση που η σύμβαση που υπέγραψε δεν εκτελέστηκε σωστά είτε στο σύνολό της ή μέρος αυτής.»<sup>5</sup>

## **II. Τα συμβαλλόμενα μέρη**

### **1. Ο διοργανωτής**

Βάσει του Προεδρικού Διατάγματος 339/1996, ως διοργανωτής ορίζεται το πρόσωπο Φυσικό ή Νομικό, το οποίο κατ' επάγγελμα διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει προς πώληση απ' ευθείας ή μέσω πωλητή. Από τον ορισμό αυτό διακρίνουμε ότι ο διοργανωτής πρέπει να έχει τρία ουσιώδη στοιχεία : α) να διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια, β) να ασκεί την δραστηριότητα αυτή κατ' επάγγελμα και γ) να διαθέτει το οργανωμένο ταξίδι προς πώληση στο καταναλωτικό κοινό.<sup>6</sup>

Α) Η διοργάνωση οργανωμένων ταξιδιών είναι το πρώτο και βασικό στοιχείο, με το οποίο διακρίνεται ο διοργανωτής.<sup>7</sup> Για να δημιουργήσει ένα ενιαίο σύνολο παροχών, το οποίο και προσφέρεται σαν τελικό αγαθό - πακέτο στον καταναλωτή, συνδέει εκ των προτέρων πολλές υπηρεσίες μαζί και διαμορφώνει ένα τελικό ενιαίο πρόγραμμα, το οποίο

<sup>5</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ

<sup>6-7</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 101-102

περιλαμβάνει μία διανυκτέρευση ή υπερβαίνει τις εικοσιτέσσερις ώρες, βάσει νομοθεσίας. Για να γίνει αυτό, ο διοργανωτής επιλέγει από πριν τον προορισμό, τις παροχές τις οποίες θέλει να εντάξει στο οργανωμένο ταξίδι, δηλαδή το μέσο μεταφοράς, τον τύπο του καταλύματος και τις άλλες τουριστικές υπηρεσίες και διαμορφώνει το τελικό ενιαίο πρόγραμμα. Οι παροχές συνήθως προσφέρονται από τον ίδιο, αλλά σε πολλές περιπτώσεις που ο διοργανωτής δεν μπορεί να προσφέρει ο ίδιος κάποια υπηρεσία (π.χ. τουριστικό λεωφορείο που εκτελεί την μεταφορά του καταναλωτή σε διάφορους αρχαιολογικούς τόπους ή μουσεία), απευθύνεται στους παρόχους των επί μέρους υπηρεσιών (π.χ. κάποια εταιρεία που διαθέτει τουριστικά λεωφορεία), με τους οποίους συνάπτει ειδικές συμφωνίες και κανονίζει ειδικές τιμές για να εξασφαλίσει τις υπηρεσίες τους. Έτσι όλες οι ενέργειες που κάνει ο διοργανωτής και με δική του ευθύνη, έχουν ως αποτέλεσμα το τελικό αγαθό, το οποίο προσφέρεται προς πώληση στο καταναλωτικό κοινό.<sup>8</sup>

Οι ίδιες ακριβώς ενέργειες γίνονται από τον διοργανωτή και όταν το οργανωμένο ταξίδι σχεδιάζεται σύμφωνα με τις προσωπικές επιθυμίες του καταναλωτή.<sup>9</sup> Όταν ο καταναλωτής ζητήσει από τον διοργανωτή να του δημιουργήσει ένα πακέτο της αρεσκείας του, τότε ο διοργανωτής είναι το πρόσωπο το οποίο συνθέτει την συνολική παροχή και καθορίζει το πρόγραμμα του οργανωμένου ταξιδιού. Χωρίς τον διοργανωτή δεν μπορεί να υπάρξει οργανωμένο ταξίδι, διότι αυτός είναι το πρόσωπο που είναι άμεσα υπεύθυνο και διαθέτει την κατάλληλη γνώση και εμπειρία να συνδυάσει όλες τις επί μέρους παροχές σε ένα ενιαίο πρόγραμμα. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι να παρέχει ο διοργανωτής όλες τις πληροφορίες σχετικά με το οργανωμένο ταξίδι στον καταναλωτή, προτού συνάψουν την τουριστική σύμβαση. Αυτό κυρίως είναι εφικτό με την παροχή στον καταναλωτή, ενός διαφημιστικού φυλλαδίου, το οποίο θα διαθέτει επαρκείς και αληθείς πληροφορίες για την συνολική παροχή και δεν θα είναι παραπλανητικό και ψευδές. Οπότε η ευθύνη του διοργανωτή προς τον καταναλωτή, αρχίζει πριν από την σύναψη της σύμβασης και τελειώνει μέχρι αυτή να εκτελεστεί επακριβώς και σωστά, δηλαδή μέχρι να πραγματοποιηθεί ως το τέλος το οργανωμένο ταξίδι.

<sup>8-9</sup> Σ. Κουμάνης, *Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996*, σελ. 101-102-103

Β) Ο διοργανωτής πρέπει να ασκεί την δραστηριότητα αυτή (δηλαδή να διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια) κατ' επάγγελμα.<sup>10</sup> Σπάνια είναι ανεξάρτητος επαγγελματίας και η δουλειά του χαρακτηρίζεται από την σωστή επαγγελματική του συμπεριφορά, δηλαδή από την ικανότητά του να διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια σωστά και οι καταναλωτές που έχουν συνεργαστεί με αυτόν στο παρελθόν, είναι ικανοποιημένοι σε τέτοιο βαθμό, ώστε του επιφυλάσσεται και ένα καλό επαγγελματικό μέλλον. Εδώ εννοείται αυτό που ο κόσμος χαρακτηρίζει ως φήμη και διαφήμιση. Για παράδειγμα αν ένας καταναλωτής έχει πάει σε ένα οργανωμένο ταξίδι που έχει διοργανώσει ο διοργανωτής Α και έχει ικανοποιήσει όλες τις προσδοκίες και ανάγκες του, τότε θα «διαφημίσει» τον διοργανωτή Α σαν καλό επαγγελματία στο κοινωνικό του περιβάλλον και θα τους προτρέψει να τον εμπιστευτούν και να τον προτιμήσουν σε ανάλογες υπηρεσίες. Αν όμως ο καταναλωτής έχει βρει την συνολική παροχή του διοργανωτή Α ανεπαρκή ή κακή τότε θα συμβεί το αντίθετο – θα αποτρέψει όποιους δείξουν να έχουν προτίμηση σε αυτόν.

Υπάρχουν βέβαια, και περιπτώσεις στις οποίες ένα πρόσωπο το οποίο διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια τελείως ευκαιριακά, και δεν θεωρείται βάσει νόμου, διοργανωτής. Ας πάρουμε για παράδειγμα ένα φοιτητικό σύλλογο ο οποίος διοργανώνει μία εκδρομή για τους φοιτητές. Σε αυτή την περίπτωση τα άτομα του φοιτητικού συλλόγου δεν θεωρούνται κατ' επάγγελμα διοργανωτές, εφόσον αυτή η δραστηριότητα είναι κάτι το οποίο έκαναν ευκαιριακά. Ένα ορθό παράδειγμα διοργανωτή οργανωμένων ταξιδιών, είναι το λεγόμενο τουριστικό γραφείο, όπου υπάρχει η κατ' επάγγελμα δραστηριότητα. Το τουριστικό γραφείο διαμορφώνει την συνολική παροχή σε ένα ενιαίο πρόγραμμα και την πουλάει στο καταναλωτή. Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, ενδέχεται το τουριστικό γραφείο να μην διαθέτει να προσφέρει όλες τις επί μέρους παροχές, όποτε απευθύνεται σε τρίτα πρόσωπα προκειμένου να επιτύχει την παροχή που επιθυμεί να διαθέσει στο καταναλωτικό κοινό. Επίσης το τουριστικό γραφείο μπορεί να συνδυάσει τις επί μέρους παροχές σύμφωνα με τις προσωπικές επιθυμίες του καταναλωτή και να του τις προσφέρει ως ένα ολοκληρωμένο και ενιαίο σύνολο, έναντι του ανάλογου ανταλλάγματος.<sup>11</sup>

<sup>10-11</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 104-107, 118-119

Γ) Τελευταίο στοιχείο το οποίο διακρίνει τον διοργανωτή, είναι η διάθεση του οργανωμένου ταξιδιού προς πώληση σε μία ενιαία συνολική τιμή, στο καταναλωτικό κοινό. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω διαφήμισης σε κάποιο μέσο μαζικής ενημέρωσης ή σε διάφορα έντυπα ( π.χ. εφημερίδες, περιοδικά κ.λ.π.), όπου παρέχονται αρκετές πληροφορίες όπως ο προορισμός, η διάρκεια, ορισμένες από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και φυσικά η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού. Το οργανωμένο ταξίδι μπορεί να πωλείται απ' ευθείας από τον ίδιο τον διοργανωτή στον καταναλωτή, ο οποίος έρχεται σε επαφή με τον πρώτο και εφόσον βρει το οργανωμένο ταξίδι που ικανοποιεί τις προσωπικές του ανάγκες, συνάπτουν οι δυο τους, την ταξιδιωτική σύμβαση. Βέβαια, υπάρχει και η περίπτωση το οργανωμένο ταξίδι να είναι ήδη διαμορφωμένο και να προσφέρεται προς πώληση μέσω τρίτου προσώπου του πωλητή. Η διαδικασία αγοράς από τον καταναλωτή δεν αλλάζει, εκτός από το γεγονός ότι δεν έχει να κάνει άμεσα με τον ίδιο τον διοργανωτή, αλλά με έναν μεσάζοντά του. Στην περίπτωση που η αγορά όμως γίνεται απ' ευθείας από τον διοργανωτή χωρίς μεσάζοντες, τότε μπορούμε να πούμε πως ο διοργανωτής έχει ταυτόχρονα και τον ρόλο του πωλητή του οργανωμένου ταξιδιού.

## **2. Ο πωλητής**

Από τον νόμο προκύπτει ότι πωλητής ορίζεται ως το πρόσωπο φυσικό ή νομικό, που πωλεί ή προσφέρει προς πώληση το οργανωμένο ταξίδι που έχει προγραμματίσει ο διοργανωτής. Ο πωλητής είναι το πρόσωπο το οποίο μεταβιβάζει το οργανωμένο ταξίδι στον καταναλωτή και απαιτεί ως αντάλλαγμα της μεταβίβασης αυτής, την συμφωνηθείσα τιμή.<sup>12</sup> Ο πωλητής είναι ο μεσάζοντας, ο οποίος λειτουργεί για λογαριασμό του διοργανωτή και όχι δικό του, και είναι υποχρεωμένος να τηρήσει την συμφωνία με την οποία είναι συμβεβλημένοι αυτοί μεταξύ τους. Δηλαδή, τον πωλητή και τον διοργανωτή τους συνδέει μια συμφωνία, σύμφωνα με την οποία ο διοργανωτής παραχωρεί στον πωλητή το δικαίωμα να θέσει για λογαριασμό του, το οργανωμένο ταξίδι προς πώληση. Όταν ο καταναλωτής αποφασίσει να αγοράσει το εν λόγω ταξίδι και καταβάλλει το χρηματικό αντίτιμο στον πωλητή, τότε αυτός δίνει με την σειρά του τα χρήματα στον διοργανωτή εκτός ενός ποσού, το οποίο είναι η προμήθειά του ( η πληρωμή του) για την σύναψη συμβάσεως με τον καταναλωτή. Το πιο σύνηθες παράδειγμα πωλητή

<sup>12</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 119



είναι τα τουριστικά γραφεία, τα οποία συνήθως δεν είναι διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών ( παράδειγμα τα τουριστικά γραφεία, που στεγάζονται σε μικρές επαρχιακές πόλεις ), και τα συνδέει μια επαγγελματική συμφωνία με τον διοργανωτή, να διαθέτουν δηλαδή προς πώληση στο καταναλωτικό κοινό, το εκάστοτε οργανωμένο ταξίδι που αυτός προσφέρει. Βάσει της συμφωνίας αυτής ορίζεται και η αμοιβή που παίρνουν από τον διοργανωτή για κάθε πώληση οργανωμένου ταξιδιού, που είναι συνήθως ένα μικρό ποσοστό επί της συνολικής τιμής, την οποία καλείται να καταβάλλει ο καταναλωτής που αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι.

### **3. Οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών**

Για αυτή την ομάδα ανθρώπων, δηλαδή τους παρόχους των επί μέρους υπηρεσιών δεν υπάρχει νομοθετική έννοια.<sup>13</sup> Πρόκειται για τα πρόσωπα τα οποία εκτελούν διάφορες τουριστικές υπηρεσίες, τις οποίες ο διοργανωτής δεν είναι σε θέση να προσφέρει από μόνος του στον καταναλωτή και συνάπτει με τους παρόχους των επί μέρους υπηρεσιών ειδικές συμφωνίες για να επιτύχει τον στόχο του, να διαμορφώσει δηλαδή ένα ολοκληρωμένο και ενιαίο πρόγραμμα για το οργανωμένο του ταξίδι.

Οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών είναι συνήθως ξενοδοχειακές μονάδες, εταιρίες τουριστικών λεωφορείων ή αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρίες, που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον εκάστοτε καταναλωτή για την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

#### **A) Οι ξενοδοχειακές μονάδες**

Μόλις ο διοργανωτής αποφασίσει τον τόπο προορισμό του οργανωμένου ταξιδιού που πρόκειται να δημιουργήσει, και εφόσον αδυνατεί να προσφέρει ο ίδιος την διαμονή στο καταναλωτή, βρίσκει ένα ξενοδοχείο το οποίο ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του και έρχεται σε επαφή με τον ξενοδόχο ( ή τον manager ή γενικά τον υπεύθυνο), συνάπτοντας μαζί του μία ειδική συμφωνία προκειμένου να παρασχεθούν στον καταναλωτή οι επιθυμητές υπηρεσίες. Η συμφωνία αυτή ονομάζεται κατά τον νόμο ξενοδοχειακή σύμβαση. Ως ξενοδοχειακή σύμβαση χαρακτηρίζεται η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ ενός διοργανωτή και ενός ξενοδόχου, ο οποίος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραχωρεί στον διοργανωτή και στους καταναλωτές που αυτός θα του υποδείξει, την χρήση καθορισμένου αριθμού και είδους δωματίων, όπως και

<sup>13</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 155-156

διαφόρων υπηρεσιών ( λ.χ. ημιδιατροφή, χρήση πισίνας κ.λ.π. ), για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και έναντι μιας συγκεκριμένης αμοιβής, την οποία ο διοργανωτής είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει στον ξενοδόχο ανεξάρτητα αν τα μισθωμένα δωμάτια χρησιμοποιήθηκαν ( είτε καθόλου, είτε όλα, είτε μερικά από αυτά ).<sup>14</sup> Την ξενοδοχειακή σύμβαση την συναντάμε σε δύο μορφές αυτές της οριστικής δέσμευσης και της μερικής δέσμευσης.

## **B) Ο μεταφορέας**

Όταν μιλάμε για μεταφορέα, εννοούμε τις εταιρίες στις οποίες ανήκουν τα μέσα μεταφοράς από τον τόπο αναχώρησης του οργανωμένου ταξιδιού για τον τόπο προορισμού. Τέτοιες είναι οι αεροπορικές ή οι ακτοπλοϊκές εταιρίες, καθώς και οι εταιρίες που διαθέτουν τουριστικά λεωφορεία, ακόμη και οι σιδηροδρομικές εταιρίες. Στην περίπτωση που ο διοργανωτής κατά την διάρκεια της σχεδίασης του οργανωμένου ταξιδιού, αδυνατεί να παρέχει κάποιο μέσο για την μεταφορά του καταναλωτή από και προς τον τόπο προορισμού, φροντίζει να έρθει σε επικοινωνία με τον εκάστοτε μεταφορέα και να συνάψει με αυτόν ειδική συμφωνία ( ορισμένες από τις ενέργειες του διοργανωτή παραμένουν ίδιες με αυτές της περίπτωσης της διαμονής ). Όταν πρόκειται για αεροπορική εταιρεία η οποία μπορεί να εκτελέσει απ' ευθείας πτήσεις charter τότε ο διοργανωτής ναυλώνει το κατάλληλο αεροπλάνο σε ειδικές συμφωνημένες τιμές ασχέτως αν πουλήσει όλες τις θέσεις και η εταιρεία παίρνει το συμφωνηθέν αντίτιμο για την διάθεση του αεροπλάνου και του προσωπικού της ( πιλότος, πλήρωμα ). Σε κάθε άλλη περίπτωση, όπου δεν υπάρχει εταιρεία η οποία εκτελεί τέτοιου είδους πτήσεις, ο διοργανωτής επικοινωνεί με τις εταιρίες οι οποίες εκτελούν το πιο σύντομο δρομολόγιο από και προς τον τόπο προορισμού, και με την εταιρεία η οποία θα του δώσει την καλύτερη ειδική τιμή, θα συνάψει μαζί της σύμβαση για την μεταφορά των καταναλωτών. Για παράδειγμα, τις δύο εταιρίες και αυτή που θα του δώσει την καλύτερη ειδική τιμή και κατά προτίμηση σε απ' ευθείας πτήση, θα κάνει μαζί της την συμφωνία. Αν σε ένα οργανωμένο ταξίδι Ηράκλειο – Θεσσαλονίκη, υπάρχουν δύο αεροπορικές εταιρίες που εκτελούν το δρομολόγιο, απ' ευθείας και με ενδιάμεση στάση στην Αθήνα. Ο διοργανωτής θα έρθει σε επαφή και με εκτός της τιμής, θα είναι και η ώρα η οποία μεσολαβεί μεταξύ των πτήσεων, όπου ο διοργανωτής θα προτιμήσει την εταιρία η οποία έχει την μικρότερη ώρα αναμονής στο αεροδρόμιο της Αθήνας.

<sup>14</sup> Σ. Ψυχομάνης, Τουριστικό Δίκαιο. σελ. 16-17

Το συμβαίνει και στην περίπτωση της ακτοπλοϊκής εταιρείας, ο διοργανωτής δηλαδή βρίσκει το δρομολόγιο το οποίο είναι κατάλληλο για το οργανωμένο ταξίδι και έπειτα σε ειδική συμφωνία με την εταιρεία και με το κατάλληλο χρηματικό αντίτιμο προς εκείνη, θα του παραχωρηθούν οι συμφωνημένες κλίνες για τον καταναλωτή. Παραδείγματος χάριν, σε ένα οργανωμένο ταξίδι Πάτρα – Ανκόνα, υπάρχουν τρεις εταιρίες οι οποίες εκτελούν το δρομολόγιο καθημερινά. Ο διοργανωτής βρίσκει αυτό που τον βολεύει σε ώρα και σε ειδική συμφωνημένη τιμή και συνάπτει σύμβαση με την εταιρεία στην οποία ανήκει το πλοίο που εκτελεί το συγκεκριμένο δρομολόγιο. Σε ότι αφορά τα τουριστικά λεωφορεία, οι συμφωνίες γίνονται με τον ίδιο περίπου τρόπο. Δηλαδή ο διοργανωτής έρχεται σε επαφή με κάποιες εταιρίες που διαθέτουν τουριστικά λεωφορεία, ζητάει ένα όχημα για παράδειγμα, για 60 άτομα εξηγώντας το δρομολόγιο και τα ωράρια που πιστεύει ότι είναι καλύτερα και διαλέγει να συνεργαστεί με αυτή την εταιρεία η οποία του προσφέρει κατά πρώτον την καλύτερη τιμή και κατά δεύτερον το καλύτερα δυνατό εξοπλισμένο με διάφορες ανέσεις, όχημά της. Παρόμοια είναι και η περίπτωση της σιδηροδρομικής εταιρείας. Όλοι όσοι αναφερθήκανε παραπάνω τους θεωρούμε παρόχους των επί μέρους υπηρεσιών, οι οποίοι αναλαμβάνουν την υποχρέωση να εκτελέσουν όλες τις υπηρεσίες στις οποίες συνομολόγησαν και οι οποίες θα παρασχεθούν στον καταναλωτή.

#### **4. Ο καταναλωτής**

Ως καταναλωτής ορίζεται από τον νόμο, *«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 («εκδοχέας»).»* Όπως διαπιστώνουμε η ιδιότητα του καταναλωτή αλλάζει με αναφορά σε ορισμένες περιπτώσεις προσώπων.

#### **A) Ο κύριος συμβαλλόμενος**

Από τον παραπάνω ορισμό προκύπτει ότι κύριος συμβαλλόμενος είναι το πρόσωπο το οποίο αγοράζει ή αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι, το πρόσωπο δηλαδή, το οποίο έρχεται σε συνεννόηση και εν κατακλείδι συνάπτει την ταξιδιωτική σύμβαση με τον πωλητή ή με τον διοργανωτή. Η έννοια του κύριου συμβαλλόμενου έχει δύο διαφορετικές υποστάσεις : πρώτον, να αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι για δικό του λογαριασμό, με σκοπό δηλαδή να ταξιδέψει ο ίδιος

και δεύτερον να αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι για λογαριασμό κάποιου τρίτου προσώπου ( όπως αναφέρεται στον παραπάνω ορισμό, «κάθε πρόσωπο εξ ονόματος του οποίου ο κύριος συμβαλλόμενος αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι» ).<sup>15</sup>

Ο κύριος συμβαλλόμενος μπορεί να είναι φυσικό πρόσωπο, το οποίο αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι για λογαριασμό του ή σε μερικές περιπτώσεις για λογαριασμό κάποιου άλλου προσώπου. Για παράδειγμα ο κύριος Α. που συνάπτει σύμβαση με τον πωλητή ή τον διοργανωτή για την αγορά ενός οργανωμένου ταξιδιού, θεωρείται ως κύριος συμβαλλόμενος, όμως και στην περίπτωση που ο κύριος Α. αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι όχι για τον ίδιο αλλά για λογαριασμό κάποιου άλλου όπως, λόγω χάριν κάποιο συγγενικό του πρόσωπο, τον κύριο Δ. και πάλι αυτός ο οποίος θεωρείται ως κύριος συμβαλλόμενος είναι ο κύριος Α. Βέβαια, ο κύριος συμβαλλόμενος μπορεί να είναι νομικό πρόσωπο, οπότε και αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι αποκλειστικά για λογαριασμό τρίτου προσώπου. Ένα παράδειγμα τέτοιας περίπτωσης μπορεί να είναι όταν μια εταιρεία αγοράζει από τον διοργανωτή ή τον πωλητή ένα οργανωμένο ταξίδι με σκοπό να το προσφέρει σαν επιβράβευση σε ορισμένους από τους υπαλλήλους της, για την καλή τους απόδοση στην εργασία τους.

### **B) Οι άλλοι δικαιούχοι**

Στην προαναφερθείσα φράση του παραπάνω ορισμού («κάθε πρόσωπο εξ ονόματος του οποίου ο κύριος συμβαλλόμενος αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι»), διακρίνεται και μια κατηγορία προσώπων η οποία χαρακτηρίζεται από τον νόμο ως άλλοι δικαιούχοι. Ο όρος αυτός ανταποκρίνεται στην περίπτωση που ο κύριος συμβαλλόμενος αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι τόσο για δικό του λογαριασμό όσο και για άλλους. Τότε θεωρείται και ο ίδιος δικαιούχος του οργανωμένου ταξιδιού μαζί με τα υπόλοιπα πρόσωπα, τους άλλους δηλαδή δικαιούχους. Παρόλα αυτά ο κύριος συμβαλλόμενος είναι δυνατόν να μην ταξιδέψει ο ίδιος και απλά να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι για λογαριασμό των άλλων δικαιούχων, όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω. Στο παραπάνω παράδειγμα της εταιρείας, όπου ο κύριος συμβαλλόμενος είναι νομικό πρόσωπο, δεν αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι για τον εαυτό του αλλά για τους άλλους δικαιούχους, χωρίς να τους κατονομάζει κατά την σύναψη της σύμβασης. Αυτή είναι εξάλλου

<sup>15</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 128-129

και η ιδιότητα του δικαιούχου, να μπορεί δηλαδή να συμμετέχει στο οργανωμένο ταξίδι χωρίς να γίνεται αναφορά στο πρόσωπό του (να κατονομάζεται).<sup>16</sup> Μία άλλη περίπτωση είναι ο κύριος συμβαλλόμενος να είναι ταυτόχρονα και δικαιούχος του οργανωμένου ταξιδιού μαζί με άλλα πρόσωπα. Λόγου χάριν σε μία τριμελής οικογένεια που πάει μαζί ένα οργανωμένο ταξίδι, ο πατέρας ο οποίος το έχει αγοράσει είναι ο κύριος συμβαλλόμενος και ταυτόχρονα δικαιούχος του οργανωμένου ταξιδιού, ενώ η σύζυγος και το παιδί του είναι οι άλλοι δικαιούχοι.<sup>17</sup>

### **Γ) Ο εκδοχέας**

Τέλος, καταναλωτής ονομάζεται και «κάθε άλλο πρόσωπο στο οποίο ο κύριος συμβαλλόμενος ή ένας από τους άλλους δικαιούχους εκχωρεί το οργανωμένο ταξίδι («εκδοχέας»)). Με την φράση αυτή προκύπτει και μια ακόμα κατηγορία προσώπων στον ορισμό του καταναλωτή, αυτή του εκδοχέα. Δηλαδή, σε αυτή την περίπτωση ο κύριος συμβαλλόμενος ή ένας από τους αρχικούς άλλους δικαιούχους μεταβιβάζει όλα τα δικαιώματά του για το οργανωμένο ταξίδι σε κάποιο τρίτο πρόσωπο, τον εκδοχέα. Βασικές προϋποθέσεις για την αυτή την εκχώρηση δικαιωμάτων είναι α) να ονομάζεται ο εκδοχέας κατά την διάρκεια της σύναψη της σύμβασης του οργανωμένου ταξιδιού ειδάλλως δεν νοείται εκχώρηση και β) ο εκδοχέας να πληροί όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι, καθώς επίσης και η εκχώρηση υπόκειται και στην κρίση του διοργανωτή ή του πωλητή αν θα δεχτεί την αλλαγή των δικαιούχων.<sup>18</sup> Επίσης όταν τίθεται θέμα εκχώρησης δικαιωμάτων από έναν δικαιούχο σε ένα άλλο τρίτο πρόσωπο, αυτό αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλήσει το υπόλοιπο του ποσού που απομένει από την συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού. Παραδείγματος χάριν όταν ο κύριος Τ. ο οποίος έχει αγοράσει ένα οργανωμένο ταξίδι για τον ίδιο και την παρέα φίλων του και είναι ο κύριος συμβαλλόμενος του οργανωμένου ταξιδιού, δεν μπορεί να ταξιδέψει για κάποιους λόγους και παραχωρεί στην θέση του στον κύριο Η., δίνοντας πλήρως τα στοιχεία του ( το ονοματεπώνυμό του ), τότε ο κύριος Η. θεωρείται ως εκδοχέας του οργανωμένου ταξιδιού είναι δηλαδή δικαιούχος των τουριστικών παροχών στις οποίες έχει συμφωνήσει ο κύριος Τ. με τον διοργανωτή ή τον πωλητή. Επίσης, εάν ο κύριος Τ. είχε κατονομάσει τους άλλους δικαιούχους στον διοργανωτή ή τον πωλητή κατά την σύναψη της σύμβασης του οργανωμένου ταξιδιού,

<sup>16-17</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 129-130

<sup>18</sup> Σ. Κουμάνης, Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού Κατά το Π.Δ. 339/1996. σελ. 132-133

το ίδιο θα συνέβαινε και εάν κάποιος από τους άλλους δικαιούχους του παραχωρούσε την θέση του στον κύριο Η., θα τον όριζε δηλαδή ως εκδοχέα. Αν όμως οι άλλοι δικαιούχοι δεν είχαν κατονομαστεί από τον κύριο Τ. κατά την σύναψη της σύμβασης, και κάποιος παραχωρούσε την θέση του στον κύριο Η., στην περίπτωση αυτή δεν τίθεται θέμα εκχώρησης του οργανωμένου ταξιδιού.

### **III. Οι υποχρεώσεις των μερών**

#### **1. Οι υποχρεώσεις του διοργανωτή**<sup>19</sup>

Πριν από την σύναψη της ταξιδιωτικής σύμβασης μεταξύ του διοργανωτή και του καταναλωτή, ο διοργανωτής έχει ορισμένες υποχρεώσεις απέναντι στον καταναλωτή, προκειμένου να μην υπάρξουν προβλήματα κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού. Καταρχάς πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή «πριν από την σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή τις γενικές πληροφορίες»<sup>20</sup>, σχετικά με το οργανωμένο ταξίδι. Το καλύτερο βέβαια είναι να υπάρχει στην διάθεση του καταναλωτή σχετικό διαφημιστικό φυλλάδιο το οποίο θα περιέχει ακριβής και αληθείς λεπτομέρειες σε ότι αφορά το οργανωμένο ταξίδι. Τα στοιχεία τα οποία πρέπει να παρέχει ο διοργανωτής στον καταναλωτή είναι :<sup>21</sup>

Α. «η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, το ποσό της προκαταβολής που απαιτείται καθώς και το χρονοδιάγραμμα πληρωμής του υπόλοιπου ποσού. Η τιμή που αναγράφεται στην σύμβαση δεν αλλάζει, εκτός και αν προβλέπεται η δυνατότητα αυξομειώσεώς της, λόγω μεταβολών που μπορεί να υπάρξουν στο κόστος μεταφοράς, λόγω χάριν τα καύσιμα, οι φόροι αεροδρομίων κ.ο.κ.

Β. ο ακριβής προορισμός του οργανωμένου ταξιδιού ή οι ακριβείς προορισμοί εάν αυτοί είναι παραπάνω από ένας.

Γ. τα μέσα μεταφοράς τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για την μετάβαση στον τόπο προορισμού και τις διάφορες μεταφορές του καταναλωτή τις οποίες προβλέπει το πρόγραμμα (π.χ. αεροπλάνο, καράβι, τραίνο ή λεωφορείο), τα κυριότερα χαρακτηριστικά τους, καθώς και την κατηγορία θέσεως του καταναλωτή σε αυτά (π.χ. διακεκριμένη ή οικονομική).

<sup>19</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)

<sup>20</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)

<sup>21</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)

Δ. τον τύπο του καταλύματος στο οποίο θα διαμένει ο καταναλωτής κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού, την κατηγορία του, τον τύπο δωματίου ( π.χ. δίκλινο ή τρίκλινο ) καθώς και τις ανέσεις που αυτό μπορεί να παρέχει ( π.χ. πισίνα, γυμναστήριο κ.λ.π. ). Επίσης προτείνεται να γίνεται γνωστό στον καταναλωτή και η θέση του καταλύματος, αν είναι για παράδειγμα στο κέντρο της πόλης ή σε προάστιο.

Ε. τα παρεχόμενα γεύματα που προσφέρονται κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού (π.χ. ημιδιατροφή )

Στ. εάν για την πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού χρειάζεται να συμπληρωθεί ένας ελάχιστος αριθμός ατόμων (π.χ. 20 άτομα ), τότε ο διοργανωτής οφείλει να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή όπως και για την προθεσμία ειδοποίησής του σε περίπτωση ματαίωσης του οργανωμένου ταξιδιού, για το λόγο αυτό.

Ζ. όταν πρόκειται για ένα οργανωμένο ταξίδι σε χώρα του εξωτερικού, πολύ σημαντικό είναι να υπάρξει πλήρης και σαφής ενημέρωση από τον διοργανωτή προς τον καταναλωτή, σχετικά με ότι αφορά στα διαβατήρια. Εάν ο καταναλωτής δεν διαθέτει διαβατήριο ή κάποιο άλλο σχετικό έγγραφο ( π.χ. ταυτότητα νέου τύπου ), ο διοργανωτής είναι υποχρεωμένος να τον ενημερώσει για το που θα πάει να το εκδώσει καθώς και το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την έκδοσή του ή εάν διαθέτει ήδη διαβατήριο το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την θεώρησή του. Σε περίπτωση που η χώρα προορισμού του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί ορισμένες υγειονομικές εγγυήσεις για την είσοδο και την παραμονή του καταναλωτή ( για παράδειγμα να έχει γίνει εμβόλιο κατά της χολέρας, όταν πρόκειται για αφρικανικές χώρες ), αυτός πρέπει να ενημερώνεται σχετικά έτσι ώστε να προετοιμάζεται κατάλληλα για να εισέλθει στην χώρα προορισμού του οργανωμένου ταξιδιού.»<sup>22</sup>

Επίσης ο διοργανωτής πρέπει να ενημερώνει σωστά τον καταναλωτή «για το δρομολόγιο το οποίο θα ακολουθηθεί, τις ώρες αναχώρησης και άφιξης από και προς τον τόπο προορισμού, καθώς και τις ώρες αναχώρησης και άφιξης από και προς τον τόπο επιστροφής του και τέλος, τις τυχόν ενδιάμεσες στάσεις και την χρονική διάρκειά τους<sup>23</sup>.» Εάν η μεταφορά του καταναλωτή γίνεται με αεροπλάνο είναι απαραίτητο να γίνονται σαφής τυχόν αν υπάρχουν, τυχόν ανταποκρίσεις πτήσεων και σε ποια σημεία είναι. Σημαντικό είναι «να παρέχει ο διοργανωτής το ονοματεπώνυμο, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού του αντιπροσώπου για να είναι πιθανόν να επικοινωνήσει με αυτόν ο

<sup>22-23</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)

καταναλωτής σε περίπτωση ανάγκης. Αν δεν υπάρχει τοπικός αντιπρόσωπος ο διοργανωτής παρέχει στον καταναλωτή κάποιο τηλέφωνο έκτακτης ανάγκης για να επικοινωνήσει με τον ίδιο.<sup>24</sup>» Πριν από την σύναψη της σύμβασης, ο διοργανωτής καλύπτει με «ειδική ασφάλιση τον καταναλωτή, η οποία καλύπτει την περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης ή ακόμα περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του πρώτου.»<sup>25</sup> Η εν λόγω ασφάλιση είναι υποχρεωτικό να υπάρχει από μέρους του διοργανωτή, αλλά ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να συνάψει και άλλη ασφαλιστική σύμβαση, προαιρετικά, η οποία θα τον καλύπτει σε περίπτωση κλοπής, ατυχήματος, ασθένειας κ.λ.π.

## **2. Οι υποχρεώσεις του πωλητή**

Ο πωλητής είναι το άτομο στο οποίο θα απευθυνθεί ο καταναλωτής για την αναψυχή του, είναι αυτός στον οποίο θα ζητήσει την συμβουλή του για το καλύτερο οργανωμένο ταξίδι. Όπως αναφερθήκαμε και πιο πάνω, τον ρόλο του πωλητή συνήθως τον έχουν τα τουριστικά γραφεία. Και αυτό γιατί είναι εύκολο για τον καταναλωτή να επισκεφθεί ένα τουριστικό γραφείο παρά να έρθει απ' ευθείας σε επαφή με τον διοργανωτή. Αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις ανθρώπων που μένουν κυρίως στην επαρχία ( π.χ. Ρέθυμνο) και εκεί υπάρχουν τουριστικά γραφεία για την εξυπηρέτησή τους, τα οποία μπορούν να έρθουν σε επαφή με διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών, που συνήθως βρίσκονται σε μεγάλα αστικά κέντρα ( π.χ. Αθήνα ). Όταν λοιπόν ο καταναλωτής πάει σε ένα τουριστικό γραφείο, σε έναν πωλητή, θέλει να ικανοποιήσει την ανάγκη του για αναψυχή. Όπως καλά γνωρίζουμε ο καταναλωτής συνήθως δεν έχει ακριβώς αποφασίσει για τον προορισμό του οργανωμένου ταξιδιού που θέλει να αγοράσει και το τι υπηρεσίες ακριβώς θέλει αυτό να προσφέρει, και σε αυτό το σημείο ο πωλητής πρέπει να είναι γνώστης του αντικειμένου, να μπορεί να προτείνει στον καταναλωτή το οργανωμένο ταξίδι που θα τον ικανοποιήσει στον μέγιστο βαθμό. Αν ο καταναλωτής έχει αποφασίσει ήδη τον προορισμό του, ο πωλητής πρέπει να μπορεί να τον βοηθήσει να βρει το οργανωμένο ταξίδι που του ταιριάζει περισσότερο. Για παράδειγμα πόσες μέρες θέλει να διαρκεί, σε τι ξενοδοχείο θα προτιμούσε να μείνει, τότε θα ήθελε να πάει κ.ο.κ.

<sup>24-25</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)



Ο πωλητής είναι υποχρεωμένος να παρέχει σαφείς και αληθείς πληροφορίες στον καταναλωτή, σε ότι αφορά το οργανωμένο ταξίδι, ούτως ώστε να μην υπάρξει ενδεχομένως κάποιο πρόβλημα, το οποίο θα προέρχεται από ελλιπή ή ψευδή πληροφόρηση. Όταν ο καταναλωτής απευθύνεται στον πωλητή για ένα οργανωμένο ταξίδι, αυτός είναι σωστό να γνωρίζει κάθε λεπτομέρεια που αφορά στο οργανωμένο ταξίδι, ώστε να μπορεί να λύσει τυχόν απορία του καταναλωτή και να του δώσει όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί. Στην περίπτωση που ο πωλητής δεν γνωρίζει κάποια λεπτομέρεια για το οργανωμένο ταξίδι, είναι πρέπον να έρθει σε επικοινωνία με τον διοργανωτή για να ενημερωθεί σχετικά και έτσι να είναι έτοιμος να απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις του καταναλωτή. Δεν πρέπει οι γνώσεις του για το οργανωμένο ταξίδι να είναι ανεπαρκείς και να βασίζεται αποκλειστικά στο διαφημιστικό φυλλάδιο. Πρέπει μόλις το διαφημιστικό φυλλάδιο φτάσει στα χέρια του, να το διαβάσει, να το μελετήσει έτσι ώστε όταν θα έρθει η ώρα να το δώσει στον καταναλωτή να είναι προετοιμασμένος να μπορεί να του εξηγήσει και να του απαντήσει στις ερωτήσεις που μπορεί να του κάνει.

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω είναι σύνηθες ο διοργανωτής και ο πωλητής, να είναι δύο διαφορετικά πρόσωπα, τα οποία έχουν και τα δύο υποχρεώσεις προς τον καταναλωτή. Κοιτάζοντας προσεκτικά την υπάρχουσα νομοθεσία, εντοπίζουμε ότι οι περισσότερες από τις υποχρεώσεις του διοργανωτή είναι ίδιες με αυτές του πωλητή. Παρακάτω θα δούμε τις διαφορές που υπάρχουν σε ότι αφορά τις υποχρεώσεις που έχουν ο διοργανωτής και ο πωλητής απέναντι στον καταναλωτή : «Ο πωλητής οφείλει να εξηγεί αναλυτικά το πρόγραμμα, το οποίο θα ακολουθηθεί στο οργανωμένο ταξίδι και τις παροχές οι οποίες προσφέρονται στον καταναλωτή, καθώς και όλες τις υπόλοιπες λεπτομέρειες στις οποίες αναφερθήκαμε ανωτέρω.»<sup>26</sup> Αν όμως για κάποιους λόγους και πριν την αναχώρηση, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να αλλάξει κάποια από τα κυριότερα στοιχεία του οργανωμένου ταξιδιού σε σημαντικό βαθμό, προκαλώντας έτσι την δυσaréσκεια του καταναλωτή, ο πωλητής δεν φέρει κάποια ουσιαστική ευθύνη, εφόσον παίζει κατά κάποιο τρόπο το ρόλο του μεσάζοντα. Ο κύριος υπαίτιος και υπεύθυνος σε μια τέτοια περίπτωση θεωρείται ο διοργανωτής ο οποίος και είναι υποχρεωμένος να δώσει στον καταναλωτή την δυνατότητα να επιλέξει, δηλαδή είτε να συμμετάσχει παρ' όλες τις αλλαγές στο οργανωμένο ταξίδι, είτε όχι. Στην περίπτωση αυτή ο πωλητής οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως τον καταναλωτή για τις αλλαγές που έχουν γίνει και να κάνει γνωστή την απόφασή του στον διοργανωτή.

<sup>26</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)

Επίσης παρατηρούμε ότι εάν ο διοργανωτής αδυνατεί να πραγματοποιήσει το οργανωμένο ταξίδι και τελικά αυτό ματαιωθεί πριν την ημερομηνία αναχώρησης, είναι και πάλι υποχρεωμένος να αποζημιώσει τον καταναλωτή με δύο τρόπους. «Είτε να του προσφέρει ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι στην θέση του ματαιωμένου, είτε να του επιστρέψει όσα χρήματα του έχει δώσει ο καταναλωτής, μέχρι την ανακοίνωση της ματαίωσης του οργανωμένου ταξιδιού.»<sup>27</sup> Ο πωλητής στην συγκεκριμένη περίπτωση έχει και πάλι το ρόλο του μεσάζοντα ανάμεσα σε διοργανωτή και καταναλωτή. Είναι το πρόσωπο το οποίο οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως τον καταναλωτή και να του μεταφέρει τις εναλλακτικές που αυτός έχει. Πρέπει να είναι σε θέση να μπορεί να προτείνει ένα εναλλακτικό οργανωμένο ταξίδι, άμα αυτό που έχει αγοράσει ο καταναλωτής ματαιωθεί και επιθυμεί ακόμα να ταξιδέψει, αλλά και στην περίπτωση που ο καταναλωτής ζητήσει να του επιστραφούν τα χρήματα που έχει καταβάλλει μέχρι εκείνη την στιγμή, ο πωλητής είναι υποχρεωμένος να τα δώσει μια και είναι αυτός στον οποίον δοθήκανε από την αρχή, δηλαδή από την στιγμή της σύναψης της σύμβασης.

Αν όμως έχουμε την παρακάτω περίπτωση, τα πράγματα είναι λίγο διαφορετικά. Δηλαδή, αν ο καταναλωτής έχει αναχωρήσει για το οργανωμένο ταξίδι και στην πορεία αυτού, ο διοργανωτής διαπιστώνει ότι δεν δύναται να του παράσχει τις προβλεπόμενες από την σύμβαση υπηρεσίες ή ότι σημαντικό τμήμα αυτών είναι ελλιπές, τότε είναι υποχρεωμένος να προβεί σε άλλες ενέργειες, για να μπορέσει είτε να καλύψει κάποιες από τις ελλείψεις, χωρίς να υπάρξει επιπλέον οικονομική επιβάρυνση για τον καταναλωτή, είτε έπειτα από απαίτηση αυτού να τον αποζημιώσει ή και να του παρέχει κάποιο μέσο μεταφοράς για την επιστροφή του στον τόπο αναχώρησης του οργανωμένου ταξιδιού. Στην περίπτωση αυτή όπως παρατηρούμε ο πωλητής δεν έχει κάποια ανάμειξη ή υπαιτιότητα, καθώς το παραπάνω συμβάν λαμβάνει χώρα κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού και όχι πριν την αναχώρηση, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί σε αυτόν για ότι χρειαστεί ή για όποιο πρόβλημα μπορεί να προκύψει. Το συμπέρασμα λοιπόν που μπορούμε να βγάλουμε παρατηρώντας αυτά που προαναφέραμε, είναι ότι οι περισσότερες υποχρεώσεις του διοργανωτή και του πωλητή απέναντι στον καταναλωτή είναι ακριβώς οι ίδιες με ελάχιστες διαφορές, οι οποίες όμως είναι αυτές που «θέτουν τα όρια», που ξεχωρίζουν δηλαδή τους ρόλους του διοργανωτή και του πωλητή.

<sup>27</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4)

Είναι δύο τελείως ξεχωριστά πρόσωπα, στις περισσότερες περιπτώσεις, τα οποία έχουν κοινούς στόχους και υποχρεώσεις απέναντι στον αντισυμβαλλόμενο τους καταναλωτή, σε ότι αφορά την αγορά ενός οργανωμένου ταξιδιού.

### **3. Οι υποχρεώσεις του καταναλωτή**

Ο καταναλωτής όπως και όλα τα συμβαλλόμενα μέρη του οργανωμένου ταξιδιού, έχει και αυτός ορισμένες υποχρεώσεις απέναντι στον διοργανωτή και τον πωλητή. Σημαντικό είναι κατά την διάρκεια της σύναψης της σύμβασης, όταν ο καταναλωτής αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι, να δίνει στον διοργανωτή ή τον πωλητή σωστά όλα τα στοιχεία που τον αφορούν έτσι ώστε εάν χρειαστεί να επικοινωνήσουν μαζί του για κάποιο λόγο ( π.χ. για να του ανακοινώσουν τυχόν ματαίωση του οργανωμένου ταξιδιού ), να μπορούν να τον βρουν. Επίσης ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος να τηρήσει στο ακέραιο το χρονοδιάγραμμα πληρωμής, δηλαδή να καταβάλλει όταν πρέπει ακριβώς την προκαταβολή αλλά και τα υπόλοιπα ποσά, χωρίς να παραλείψει κάποια από αυτές, ώστε να μην δημιουργηθεί πρόβλημα με τον διοργανωτή ή τον πωλητή. Σε ότι αφορά τυχόν θέματα διαβατηρίων ή υγειονομικών εγγράφων, εφόσον ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί σχετικώς, οφείλει να τακτοποιήσει ότι χρειάζεται ( παραδείγματος χάριν ανανέωση διαβατηρίων ή πραγματοποίηση ορισμένων εμβολίων για ταξίδια σε χώρες της Αφρικής ), για να μην υπάρξει πρόβλημα κατά την είσοδό του στην χώρα προορισμού.

Επιπρόσθετα, «όταν ο καταναλωτής αποφασίσει να μην ταξιδέψει, μπορεί να εκχωρήσει τα δικαιώματά του σε κάποιο τρίτο πρόσωπο, και οφείλει να ενημερώσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή, τουλάχιστον 5 εργάσιμες μέρες πριν την αναχώρηση, δεδομένου βεβαίως ότι ο εκδοχέας πληροί όλες τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για το οργανωμένο ταξίδι»<sup>28</sup> και ότι ο διοργανωτής ή ο πωλητής είναι σύμφωνοι με την εκχώρηση αυτή. Επίσης σε μια τέτοια περίπτωση «τόσο ο εκχωρών όσο και ο εκδοχέας αναλαμβάνουν αλληλεγγύως την ευθύνη να εξοφλήσουν στον διοργανωτή ή στον πωλητή, το υπόλοιπο του χρηματικού συνόλου που αναγράφεται στην σύμβαση καθώς και κάποια πρόσθετα έξοδα που πιθανώς προκύψουν από την εκχώρηση».<sup>29</sup>

<sup>28-29</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 4, παράγραφος 3 )

Ο καταναλωτής πριν συνάψει την σύμβαση με τον διοργανωτή ή τον πωλητή, πρέπει να διαβάσει τους όρους της πολύ καλά έτσι ώστε να τους κατανοήσει, να ρωτήσει να μάθει ότι άλλο τον ενδιαφέρει για το οργανωμένο ταξίδι και να του λυθούν τυχόν απορίες που έχει. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να αποφευχθούν τυχόν λάθη κατανόησης των όρων της σύμβασης και ο καταναλωτής θα έχει πλήρη επίγνωση για το οργανωμένο ταξίδι που αγοράζει και τις υπηρεσίες που θα του παρασχεθούν.

#### **4. Οι υποχρεώσεις των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών**

Οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών έχουν και αυτοί με την σειρά τους ορισμένες υποχρεώσεις τόσο απέναντι στον διοργανωτή όσο και στον καταναλωτή, τις οποίες και οφείλουν να τηρούν για να μπορέσει να πραγματοποιηθεί σωστά το οργανωμένο ταξίδι. Δηλαδή σύμφωνα με τις κατηγορίες που αναφέρθηκαν ανωτέρω, οι υποχρεώσεις των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών έχουν ως εξής :

A. Οι ξενοδοχειακές μονάδες οφείλουν να παρέχουν στον καταναλωτή το δωμάτιο που έχει συμφωνηθεί με τον διοργανωτή και όχι κάποιο άλλο το οποίο θα υστερεί από αυτό που περίμενε. Για παράδειγμα εάν ο διοργανωτής έχει συμφωνήσει με το ξενοδοχείο να παρέχει στον καταναλωτή ένα δωμάτιο με θέα στην θάλασσα και δορυφορική τηλεόραση, ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου δεν μπορεί να παρέχει ένα δωμάτιο με θέα στον κήπο και χωρίς τηλεόραση. Επίσης όταν η συμφωνία μεταξύ διοργανωτή και ξενοδοχείου περιλαμβάνει γεύματα, τότε αυτά πρέπει να προσφέρονται στον καταναλωτή χωρίς να παραλειφθεί κανένα. Λόγου χάριν εάν έχει συμφωνηθεί πρωινό και βραδινό ημερησίως, τότε το ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο να τηρήσει την συμφωνία στο ακέραιο.

B. Οι εταιρίες που διαθέτουν τα μέσα μεταφοράς για το οργανωμένο ταξίδι, έχουν και αυτές με την σειρά τους υποχρέωση προς τον διοργανωτή να τηρούν τις συμφωνίες που έχουν συνάψει μαζί του και να προσφέρουν στον καταναλωτή τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες στο βαθμό που έχει οριστεί. Αναλυτικότερα, ο μεταφορέας, (π.χ. αεροπορική εταιρεία ) είναι υποχρεωμένος να τηρήσει στο μέγιστο δυνατό το ωράριο αναχώρησης και άφιξης από και προς τον τόπο προορισμού και από και προς τον τόπο αναχώρησης του οργανωμένου ταξιδιού, να μην υπάρχουν δηλαδή μεγάλες καθυστερήσεις, οι οποίες συνήθως προκαλούν την δυσανασχέτηση του καταναλωτή αλλά και του ίδιου του διοργανωτή, ο οποίος περιμένει την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση από τον εκάστοτε πάροχο των επί μέρους υπηρεσιών, με τον οποίο συνάπτει συμφωνία για

κάθε οργανωμένο ταξίδι. Πρέπει δηλαδή η όλη μεταφορά να έχει μελετηθεί και να έχει προγραμματιστεί σωστά προς αποφυγή λαθών. Επίσης πρέπει να δίνονται οι θέσεις και οι υπηρεσίες, τις οποίες έχουν συμφωνήσει η εταιρεία με τον διοργανωτή. Δηλαδή αν πάρουμε κάθε περίπτωση ξεχωριστά, στις αεροπορικές εταιρίες συνήθως δίνονται θέσεις οικονομικής τάξης μαζί με κάποιο αναψυκτικό ή γεύμα, ανάλογα με την διάρκεια της πτήσης. Οι ακτοπλοϊκές εταιρίες προσφέρουν είτε κάποια καμπίνα για ταξίδια που είναι ολονύκτια, είτε μια θέση σε καθίσματα αεροπορικού τύπου εάν το ταξίδι δεν διαρκεί πολλές ώρες, και οι σιδηροδρομικές δίνουν θέσεις σε βαγόνια με κουκέτες για βραδινά ταξίδια ή κάποιο κάθισμα για ολιγόωρα ταξίδια. Ότι αφορά στις εταιρίες τουριστικών λεωφορείων, αυτές συνήθως έχουν κάποια τηλεόραση στα οχήματα, για την ψυχαγωγία του καταναλωτή κατά την διάρκεια του ταξιδιού, όπως και μικρές στάσεις για κάποιο σνακ και ξεκούραση.

Όλες αυτές οι υποχρεώσεις των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών, είναι σημαντικό να τηρούνται πλήρως διότι οι διάφορες υπηρεσίες που αυτοί παρέχουν ( είτε κάποιο κατάλυμα, είτε κάποιο μέσο μεταφοράς ), αποτελούν από τα πιο σημαντικά κομμάτια τα οποία συνθέτουν το οργανωμένο ταξίδι και συμβάλλουν για την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

#### **IV. Η σημασία της διαφήμισης**

Σημαντικό ρόλο για την προώθηση κάθε καταναλωτικού προϊόντος στις μέρες μας, παίζει η διαφήμιση, δηλαδή σε αυτή την περίπτωση, η προβολή του οργανωμένου ταξιδιού στον καταναλωτή, ώστε να τον ωθήσει να το αγοράσει, βασισμένη στην ανάγκη του για αναψυχή. Ο καταναλωτής αναζητά μια ευκαιρία για αναψυχή, για ένα οργανωμένο ταξίδι το οποίο θα ικανοποιήσει στο μέγιστο βαθμό τις ανάγκες του, αλλά τις περισσότερες φορές δεν ξέρει πως θα τις πραγματοποιήσει και που θα απευθυνθεί γι' αυτό. Στο σημείο αυτό το μεγαλύτερο ρόλο παίζει η διαφήμιση. Η διαφήμιση ενός οργανωμένου ταξιδιού μπορεί να γίνει μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης (M.M.E.), δηλαδή με διαφημιστικά σποτάκια στην τηλεόραση ή το ραδιόφωνο και από διάφορα έντυπα όπως εφημερίδες, περιοδικά, με διαφημιστικές λεζάντες. Συνήθως η διαφήμιση που αφορά σε ένα οργανωμένο ταξίδι, διαθέτει κάποιες πληροφορίες γι' αυτό, με κυριότερο σκοπό της να κεντρίζει το ενδιαφέρον του καταναλωτή, κάνοντάς τον να θελήσει να μάθει περισσότερα και έτσι να έρθει σε επαφή με τον διοργανωτή ή τον πωλητή. Σημαντικό είναι να τονίσουμε ότι όταν προβάλλεται μία διαφήμιση για ένα οργανωμένο ταξίδι, πρέπει τα στοιχεία τα οποία

περιέχει να είναι αληθή, να μην παραπλανεί σε καμία περίπτωση με ψευδής πληροφορίες τον καταναλωτή, διότι τότε τα αποτελέσματα κάθε άλλο από θετικά είναι. Δηλαδή εάν ο καταναλωτής έρθει σε επαφή με τον διοργανωτή ή τον πωλητή με σκοπό να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι που είδε σε μια διαφήμιση και διαπιστώσει ότι οι προσφερόμενες παροχές είναι άλλες από αυτές που διαφημίζονται, τότε όχι μόνο δεν θα κάνει την αγορά, αλλά θα αποτρέψει και άλλους που ενδεχομένως θελήσουν να αγοράσουν και αυτοί τον εν λόγω ταξίδι.

Υπάρχουν πολλές διαφημίσεις για οργανωμένα ταξίδια, οι οποίες κυριολεκτικά βομβαρδίζουν τον καταναλωτή, κάνοντας αρκετά δύσκολη την επιλογή του. Όλες περιέχουν όπως είπαμε και παραπάνω ορισμένες πληροφορίες για το εκάστοτε προϊόν τους, όπως ο προορισμός, η διάρκεια και η τιμή, μερικές από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του οργανωμένου ταξιδιού και βεβαίως να διαθέτει όλα τα στοιχεία που χρειάζεται ο καταναλωτής για να έρθει σε επαφή με τον διοργανωτή ή τον πωλητή, όπως ονοματεπώνυμο ή επωνυμία εάν πρόκειται για τουριστικό γραφείο, διεύθυνση και τηλέφωνο επικοινωνίας. Για κάθε δυνατό προορισμό υπάρχουν τουλάχιστον δύο ή τρεις διαφορετικές διαφημίσεις, που προβάλλονται στο καταναλωτικό κοινό, οι οποίες έχουν πολλά κοινά στοιχεία, όπως για παράδειγμα να προσφέρονται οι ίδιες εκδρομές σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία, δυσκολεύοντας έτσι τον καταναλωτή να κάνει την σωστή επιλογή. Οι πληροφορίες που δίνονται θεωρούνται αρκετές για να τραβήξουν την προσοχή του καταναλωτή, να τον κάνουν να τις συγκρίνει και να αποφασίσει για ποιο οργανωμένο ταξίδι θα ήθελε να μάθει ακόμα περισσότερα, ώστε να το αγοράσει. Όπως πολύ καλά γνωρίζουμε η διαφήμιση μπορεί να παίξει μεγάλο ρόλο στις ανάγκες και τις επιλογές του καταναλωτή και να τον επηρεάσει σε πολύ μεγάλο βαθμό. Ακόμα και όταν αυτός δεν έχει αποφανθεί για το αν θα αγοράσει τελικά ένα οργανωμένο ταξίδι, η προβολή μιας τέτοιας διαφήμισης τον κάνει να το σκέφτεται και τέλος να το αγοράζει. Δηλαδή η διαφήμιση κατά κάποιον τρόπο ξυπνά την ανάγκη του καταναλωτή για αναψυχή και τον κάνει να αποζητά τρόπο να την ικανοποιήσει.

## **V. Η ασφαλιστική σύμβαση**

Πριν από την σύναψη μιας ταξιδιωτικής σύμβασης, ο διοργανωτής ή ο πωλητής είναι υποχρεωμένος να παρέχει στον καταναλωτή κάποια ασφαλιστική κάλυψη, η οποία διασφαλίζει τόσο τα συμφέροντα του ίδιου όσο και του καταναλωτή, ο οποίος αγοράζει το οργανωμένο ταξίδι και κατά συνέπεια εμπιστεύεται τον διοργανωτή ή τον πωλητή, ότι όλα θα

κυλήσουν ομαλά και χωρίς πρόβλημα κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Ασφαλιστική κάλυψη λοιπόν είναι υποχρεωτικό να υπάρχει για την περίπτωση που υπάρξει μη εκτέλεση ή πλημμελής εκτέλεση των υπηρεσιών που ορίζονται στην σύμβαση, από μέρους του διοργανωτή ή του πωλητή, πρόκειται δηλαδή για ασφάλιση αστικής επαγγελματικής ευθύνης. Βάσει του άρθρου 5, παράγραφος 5 του Π.Δ.339/1996 μετά την εναρμόνιση προς την κοινοτική οδηγία, οι διοργανωτές ή οι πωλητές οργανωμένων ταξιδιών, που εκτελούνται όμως μέσα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είτε για επαγγελματικούς σκοπούς, είτε για λόγους αναψυχής, υποχρεώνονται να συνάπτουν ασφάλιση αστικής επαγγελματικής ευθύνης έναντι τρίτων. Η ευθύνη αυτή είναι δυνατόν να προέρχεται από λάθη ή παραλείψεις του διοργανωτή κατά την άσκηση του επαγγέλματός του στην Ελλάδα ή σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.<sup>30</sup> Επίσης, η ασφαλιστική σύμβαση σε περίπτωση πτώχευσης ή αφερεγγυότητας του διοργανωτή ή του πωλητή, καλύπτει τον καταναλωτή σε θέμα επιστροφής των χρημάτων που έχει καταβάλλει καθώς και τον επαναπατρισμό του.

1. Μια σύμβαση ασφάλισης αστικής επαγγελματικής ευθύνης διακρίνεται από τα παρακάτω συμβαλλόμενα μέρη<sup>31</sup>:

A) τον λήπτη της ασφάλισης ή ασφαλισμένο, το οποίο είναι το πρόσωπο που καταβάλλει το τίμημα για την ανάληψη του κινδύνου, δηλαδή το ασφαλιστρο. Σε αυτή την περίπτωση λήπτης της ασφάλισης είναι ο διοργανωτής ή ο πωλητής. Στον καταναλωτή μεταβιβάζεται το ποσό του ασφαλιστρού μέσα από την συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, όπου συμπεριλαμβάνεται και η ασφαλιστική κάλυψη., ο οποίος με αυτόν τον τρόπο θεωρείται και αυτός ασφαλισμένος ή λήπτης της ασφάλισης.<sup>32</sup>

B) τον ασφαλιστή, δηλαδή την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία εκδίδει και το ασφαλιστήριο συμβόλαιο μεταξύ των συμβαλλόμενων το οποίο περιέχει όλα τα στοιχεία της ασφάλισης και τους όρους που πρέπει να προσέξει ο καταναλωτής. Ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να εξηγήσει λεπτομερώς τους όρους που αναγράφονται σε αυτό και όλα τα δικαιώματα που έχει ο καταναλωτής, είτε του παρέχει ασφαλιστήριο συμβόλαιο είτε όχι. Βέβαια το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θεωρείται απλά αποδεικτικό στοιχείο της ασφάλισης και η απώλεια του δεν επηρεάζει καθόλου το δικαίωμα του ζημιωθέντα. Σε αυτό αναγράφονται επίσης

<sup>30-31-32</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ. 113-114-115

πληροφορίες όπως η διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης, οι χώρες όπου ισχύει η ασφαλιστική κάλυψη, τις ευθύνες του ασφαλιστή κ.λ.π.<sup>33</sup>

2. Έκταση ασφαλιστικής κάλυψης είναι η συμφωνία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών η οποία καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα περιπτώσεων. Οι πιο συνηθισμένες περιπτώσεις τις οποίες και καλύπτει η ασφαλιστική κάλυψη είναι :<sup>34</sup>

Α) θάνατος ή κάποιο ατύχημα, το οποίο επιφέρει σοβαρές σωματικές βλάβες στον καταναλωτή, όπου προσδιορίζεται το ποσό της αποζημίωσης και το ποσοστό της ευθύνης που φέρει ο ασφαλιστής ως προς αυτόν.<sup>35</sup>

Β) υλικές ζημιές, οι οποίες πρέπει να οφείλονται σε λάθη ή παραλείψεις του διοργανωτή και να λαμβάνουν χώρα κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού, για να μπορεί να ισχύσει η ασφαλιστική κάλυψη προς τον καταναλωτή και να οριστεί το ποσό αποζημίωσής του.<sup>36</sup>

Γ) οικονομικές απώλειες στις οποίες υπόκεινται ο καταναλωτής, που οφείλονται σε παραλείψεις ή παράνομες πράξεις του διοργανωτή. Για παράδειγμα, τέτοιες απώλειες θεωρούνται κάποια έκτακτα έξοδα τα οποία ζητούνται από τρίτα πρόσωπα λόγω μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της ταξιδιωτικής σύμβασης ή αν το οργανωμένο ταξίδι αποδείχθηκε ανεπαρκές. Για να ισχύει η ασφαλιστική κάλυψη σε αυτή την περίπτωση, πρέπει η ευθύνη να είναι αποκλειστικά του διοργανωτή ή του πωλητή και όχι κάποιου άλλου πρόσωπου. Η αποζημίωση που καταβάλλεται είναι για να καλυφθεί ο χαμένος χρόνος του καταναλωτή, όπως και για να καλυφθεί τυχόν οικονομική του απώλεια από πρόσθετα έξοδα τα οποία παρουσιάστηκαν απρόοπτα κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού.<sup>37</sup>

Δ) Τέταρτο είδος ασφαλιστικής κάλυψης μπορεί να αποτελέσει και η ηθική βλάβη που μπορεί να καλυφθεί, δηλαδή η βλάβη ή η ζημία που μπορεί να υποστεί ο καταναλωτής από δυσφημιστική πράξη, δημοσίευση ή ανακοίνωση.<sup>38</sup>

<sup>33-34</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ. 115-116

<sup>35-36</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ. 115-116

<sup>37-38</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ.116-117



3. Τρόπος ικανοποίησης αξιώσεων τρίτων. Η ασφάλιση αυτή ορίζεται από τον νόμο με τέτοιο τρόπο, ώστε ο ζημιωθείς τρίτος, δηλαδή ο καταναλωτής να μην μπορεί να κινηθεί ευθέως εναντίον του ασφαλιστή, αλλά εναντίον του ασφαλισμένου, δηλαδή του διοργανωτή, ο οποίος αναλαμβάνει να αποζημιώσει τον καταναλωτή σε περίπτωση που πραγματοποιηθεί ο ασφαλισμένος κίνδυνος και επίσης έχει αξίωση κατά του ασφαλιστή η οποία βασίζεται στην ασφαλιστική σχέση που τους συνδέει. Πρόκειται α) για την αξίωση ελευθερώσεως που έχει ο ασφαλισμένος κατά του ασφαλιστή, όπως τον ελευθερώσει από τις βάσιμες και αποκρούσει τις αβάσιμες αξιώσεις του ζημιωθέντος τρίτου και β) την αξίωση νομικής προστασίας με την οποία ο ασφαλιστής αναλαμβάνει την κάλυψη των νομικών δαπανών με την αμυντική μορφή.<sup>39</sup> Ο ασφαλισμένος διοργανωτής έχει δικαίωμα να ασκήσει την αξίωση ελευθερώσεως-νομικής προστασίας κατά του ασφαλιστή, μόλις ο ζημιωθείς καταναλωτής εγείρει εναντίον του την αξίωση αποζημίωσης.<sup>40</sup>

Ο ασφαλισμένος διοργανωτής είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει τον ασφαλιστή για την απαίτηση αποζημίωσης, εντός 8 ημερών, και δεν έχει το δικαίωμα να πληρώσει οικειοθελώς τον καταναλωτή ή να τον απαλλάξει χωρίς να έχει συμφωνήσει για μια τέτοια ενέργεια με τον ασφαλιστή.<sup>41</sup> Αν η ασφάλιση αστικής ευθύνης, εφαρμοστεί κατά το άρθρο 26 Ασφ.Ν., τότε ο καταναλωτής θα έχει στην διάθεσή του δύο μεγάλα όπλα. Πρώτον, θα έχει το δικαίωμα να κινηθεί ευθέως ενάντια στον ασφαλιστή και δεύτερον, ο ασφαλιστής στερείται του δικαιώματος να κάνει εναντίον του οποιαδήποτε ένσταση, για οποιονδήποτε λόγο (για παράδειγμα, ότι ο ασφαλισμένος οφείλει ασφάλιστρα). Με τις δύο αυτές ρυθμίσεις ο καταναλωτής κατοχυρώνεται περισσότερο και συνήθως αυτό συμβαίνει σε περιπτώσεις λ.χ. ασφάλισης αυτοκινήτου, όπου χρειάζεται περισσότερη προστασία.<sup>42</sup>

<sup>39</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ.117

<sup>40-41</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ.117-118

<sup>42</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου). 2002. σελ.117-118

4. Η φύση της ασφάλισης αυτής είναι μια μορφή μη καταναλωτικής ασφάλισης, η οποία εξυπηρετεί μόνο επαγγελματικούς σκοπούς, δίνοντας με αυτόν τον τρόπο στις διατάξεις, αναγκαστικό χαρακτήρα και σε ορισμένες που ορίζονται ρητά από τον νόμο, δίνουν ενδοτικό χαρακτήρα, όπου περιορίζονται τα δικαιώματα του λήπτη.<sup>43</sup>

Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι, «η ασφάλιση αστικής ευθύνης δεν καλύπτει τον καταναλωτή σε περίπτωση που κάποιο ατύχημα ή οικονομική απώλεια επέρχονται λόγω δικής του υπαιτιότητας και μόνο. Επίσης όταν ο διοργανωτής ή ο πωλητής αποδείξουν ότι οι ζημίες που υπέστη ο καταναλωτής, δεν οφείλονται σε δική τους υπαιτιότητα, αλλά σε τρίτο πρόσωπο, ξένο προς την παροχή υπηρεσιών, κάτι το οποίο δεν μπορούσαν να προβλέψουν. Μια άλλη περίπτωση είναι να υπήρχαν λόγοι ανωτέρας βίας, δηλαδή καταστάσεις απρόβλεπτες που οι συνέπειές τους δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν, όση επιμέλεια και αν έχει καταβληθεί».<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Τμήμα Νομικής Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης & Δήμος Μαλίων Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο- Προβλήματα & Προοπτικές (Πρακτικά Συνεδρίου), 2002. σελ.119

<sup>44</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (άρθρο 5, παράγραφος 2.α )

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ**

### **Τα δικαιώματα των μερών**

#### **Ι.Τα δικαιώματα του καταναλωτή λόγω μη εκπλήρωσης ή μη προσήκουσας εκπλήρωσης των υποχρεώσεων**

##### **1. Λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του διοργανωτή.**

Ο καταναλωτής έχει ορισμένα δικαιώματα σε ότι αφορά το οργανωμένο ταξίδι που αγοράζει. Όταν ο διοργανωτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις που έχει απέναντι στον καταναλωτή, τότε ο δεύτερος πρέπει να πράξει ανάλογα, προκειμένου να προστατέψει τα δικαιώματα του. Εάν πριν την αναχώρηση, ο διοργανωτής αλλάξει την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού σε ποσοστό μεγαλύτερο του 5% της αρχικής συμφωνηθείσας τιμής, τότε ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να μην συμμετάσχει σε αυτό. Το ίδιο συμβαίνει και στην περίπτωση που πριν την αναχώρηση, ο διοργανωτής αλλάξει κάποιο ουσιώδες στοιχείο του οργανωμένου ταξιδιού. Και στις δύο αυτές περιπτώσεις, ο καταναλωτής δικαιούται είτε να συμμετάσχει αν θέλει σε άλλο οργανωμένο ταξίδι, ίσης αξίας με αυτό που αγόρασε στην αρχή, είτε να υπαναχωρήσει και να μην ταξιδέψει καθόλου, ζητώντας την επιστροφή των χρημάτων που έχει καταβάλλει μέχρι εκείνη την στιγμή, είτε να δεχτεί να γίνει μια τροποποίηση της ταξιδιωτικής σύμβασης, βάσει των αλλαγών και των επιπτώσεων που έχουν στην τιμή.<sup>45</sup>

Εάν κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού, ο καταναλωτής διαπιστώσει ότι ο διοργανωτής αδυνατεί να του παρέχει όλες τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες ή ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι ελλιπής ή ελαττωματικές ( εάν διαπιστωθεί δηλαδή, ότι υπάρχει μη εκτέλεση ή πλημμελής εκτέλεση της ταξιδιωτικής σύμβασης ), τότε ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την σύμβαση χωρίς να υποστεί οποιαδήποτε κύρωση. Επίσης σε μια τέτοια περίπτωση έχει το δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση, ή να ζητήσει από τον διοργανωτή να του βρει ανάλογο μεταφορικό μέσο για να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.<sup>46</sup> Όταν κάποιες από τις

<sup>45</sup> Σ. Ψυχομάνης. Τουριστικό Δίκαιο. 2003 Σελ. 68-70

<sup>46</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ

ελλείψεις ή λόγω του κακού σχεδιασμού του οργανωμένου ταξιδιού, από μέρους του διοργανωτή ( δηλαδή από υπαιτιότητά του ) έχουν ως αποτέλεσμα κάποια σωματική βλάβη ή ενδεχομένως κάποια οικονομική απώλεια του καταναλωτή, τότε αυτός έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον διοργανωτή την ανάλογη αποζημίωση, η οποία και προβλέπεται από την ταξιδιωτική σύμβαση που έχουν συνάψει, στο πεδίο της ασφαλιστικής αστικής ευθύνης.

Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι ο καταναλωτής όπως ορίζεται από τον νόμο, έχει το δικαίωμα να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι από τον διοργανωτή ή τον πωλητή, είτε για ίδιο λογαριασμό όπου χαρακτηρίζεται σαν κύριος συμβαλλόμενος, είτε για λογαριασμό τρίτων, των άλλων δικαιούχων όπου έχει το δικαίωμα να μην ταξιδέψει μαζί τους. Επίσης εάν πριν την αναχώρηση του οργανωμένου ταξιδιού, ο καταναλωτής διαπιστώσει ότι για κάποιους λόγους αδυνατεί να ταξιδέψει, τότε έχει το δικαίωμα να μεταβιβάσει τα δικαιώματά του σε τρίτο πρόσωπο, τον εκδοχέα, ο οποίος εκπληρώνει τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για το οργανωμένο ταξίδι και ο οποίος αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλήσει το υπόλοιπο του ποσού της συνολικής τιμής, που αναγράφεται στην σύμβαση, καθώς και τυχόν άλλο πρόσθετο ποσό που απαιτείται για την εκχώρηση δικαιωμάτων.<sup>47</sup>

## **2. Λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του πωλητή**

Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, οι υποχρεώσεις του διοργανωτή και του πωλητή απέναντι στον καταναλωτή, είναι σε μεγάλο βαθμό οι ίδιες. Είδαμε ότι πολύ σημαντική υποχρέωση του πωλητή είναι να παρέχει τις σωστές και ακριβείς πληροφορίες που αφορούν στον οργανωμένο ταξίδι, το οποίο ενδιαφέρεται να αγοράσει ο καταναλωτής, είτε προφορικά, είτε με κάποιο διαφημιστικό φυλλάδιο. Αν ο πωλητής παρέχει ελλιπείς ή αναληθείς πληροφορίες στον καταναλωτή για το οργανωμένο ταξίδι που αγόρασε και αυτός το διαπιστώσει πριν την αναχώρηση, τότε έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από την σύμβαση, χωρίς να υποστεί κυρώσεις και ενδεχομένως να ζητήσει από τον πωλητή το χρηματικό ποσό που του έχει καταβάλλει μέχρι τότε. Εναλλακτικά μπορεί να ζητήσει από τον πωλητή να του προτείνει ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι, ίσης ή μεγαλύτερης αξίας, αν επιθυμεί ακόμα να ταξιδέψει. Ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει από τον πωλητή αποζημίωση, σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της

<sup>47</sup>Σ. Ψυχομάνης. Τουριστικό Δίκαιο. 2003 Σελ. 68-70

ταξιδιωτικής του σύμβασης κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού, η οποία έχει σαν αποτέλεσμα την δυσαρέσκειά του.<sup>48</sup> Επίσης σε περίπτωση ατυχήματος ή οικονομικής του απώλειας, μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα αποζημιώσεως από τον πωλητή, το οποίο προβλέπεται από την ασφαλιστική σύμβαση που υπάρχει στην ταξιδιωτική του σύμβαση.<sup>49</sup> Όταν κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού, ο καταναλωτής λόγω ανεπαρκών ή ελαττωματικών υπηρεσιών θελήσει να διακόψει το ταξίδι του και να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης, έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον πωλητή ή από τοπικό του αντιπρόσωπο να μεριμνήσει για τον επαναπατρισμό του.<sup>50</sup>

### **3. Λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών**

Οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών έχουν υποχρέωση να παρέχουν στον καταναλωτή, τις υπηρεσίες τις οποίες επιβάλλονται από την σύμβαση που έχουν συνάψει με τον διοργανωτή. Σε ότι αφορά το κατάλυμα, δηλαδή το ξενοδοχείο, εάν στην ταξιδιωτική σύμβαση που έχει συνάψει ο καταναλωτής με τον διοργανωτή ή τον πωλητή, αναγράφει ότι θα του παραχθεί για παράδειγμα, δωμάτιο δίκλινο με μίνι μπαρ και τηλεόραση, ή με θέα στην θάλασσα, και όταν αυτός φτάνει στο ξενοδοχείο, του παρέχεται ένα δωμάτιο που δεν διαθέτει αυτά που έχουν συμφωνηθεί, τότε έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον υπεύθυνο του ξενοδοχείου να του αλλάξει δωμάτιο, το οποίο θα πληροί τις προϋποθέσεις, που αναγράφονται στην σύμβαση. Εάν ο ξενοδόχος δεν μπορεί ή δεν θελήσει να του διαθέσει αυτά που έχει ζητήσει, τότε ο καταναλωτής μπορεί να επικοινωνήσει με τον διοργανωτή ή τον πωλητή ή τον τοπικό τους αντιπρόσωπο και να ζητήσει ικανοποίηση των αιτημάτων του. Δηλαδή δικαιούται να ζητήσει να εξυπηρετηθεί άμεσα και να του παρασχεθεί το δωμάτιο ή οι υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί με το ξενοδοχείο ή ενδεχομένως να του παρέχουν δωμάτιο σε κάποιο άλλο ξενοδοχείο ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας.

<sup>48</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ

<sup>49</sup> Σ. Ψυχομάνης. Τουριστικό Δίκαιο. 2003 Σελ. 68-70

<sup>50</sup> Από το Π.Δ. 339/96 σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ

Όταν πρόκειται για τα μέσα μεταφοράς, και εδώ πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή πάντα η προσδοκώμενη θέση, η οποία αναγράφεται στην ταξιδιωτική του σύμβαση. Για παράδειγμα, αν το μέσο μεταφορά για τον τόπο προορισμού είναι το πλοίο και στην ταξιδιωτική σύμβαση αναγράφεται ότι στον καταναλωτή θα παρασχεθεί καμπίνα δίκλινη, και τελικώς του παρέχεται μια άλλη κατηγορία θέσεως, λόγου χάριν, καμπίνα τετράκλινη, τότε ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον υπεύθυνο της ρεσεψιόν του πλοίου να του αλλάξουν άμεσα καμπίνα. Αν δεν υπάρχει κάποια διαθέσιμη σε αυτήν την κατηγορία, τότε ο καταναλωτής δικαιούται να του δώσουν κάποια ανώτερης ποιότητας, χωρίς να υπάρξει κάποια παραπάνω χρέωση. Αν όμως υποχρεωθεί να καταβάλλει κάποιο ποσό, τότε μπορεί είτε να καταγγείλει την σύμβαση στον διοργανωτή και να ζητήσει κάποια αποζημίωση, είτε να πληρώσει την διαφορά και να συνεχίσει κανονικά το ταξίδι του. Το ίδιο ισχύει και στις περιπτώσεις των άλλων μέσων μεταφοράς ( αεροπλάνο, τραίνο ).

## **II. Τα δικαιώματα του διοργανωτή**

Ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να αλλάξει την αρχικά συμφωνημένη συνολική τιμή, αν αυτό προβλέπεται από την σύμβαση, λόγω αλλαγής στο κόστος μεταφοράς, για παράδειγμα αν υπάρξει αλλαγή των τιμών συναλλάγματος ή αύξηση στους φόρους αεροδρομίων ή στην τιμή των καυσίμων κ.λ.π. Την εν λόγω αλλαγή δικαιούται να την κάνει μέχρι πριν την εικοστή μέρα που προηγείται της αναχώρησης του οργανωμένου ταξιδιού και πρέπει να την ανακοινώσει άμεσα στον καταναλωτή. Επίσης ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την εκχώρηση τρίτου προσώπου στην σύμβαση στην περίπτωση που ο καταναλωτής κωλύεται να συμμετάσχει, αν κρίνει ότι το τρίτο αυτό πρόσωπο δεν εκπληρώνει τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για το οργανωμένο ταξίδι. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής υπαναχωρήσει της συμβάσεως πριν την αναχώρηση του οργανωμένου ταξιδιού, ο διοργανωτής δικαιούται αποζημίωσης, της οποίας το ύψος καθορίζεται με βάση την συνολική τιμή που αναγράφεται στην σύμβαση, από όπου αφαιρείται το ποσό των εξοικονομούμενων δαπανών και των ωφελημάτων από την δυνατότητα της κατ' άλλο τρόπο εκμετάλλευσης των παροχών.<sup>51</sup> Ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να αλλάξει την σειρά του προγράμματος των τουριστικών παροχών, αν κρίνει ότι είναι

<sup>51</sup> Σ. Ψυχομάνης. Τουριστικό Δίκαιο. 2003 Σελ. 68 (παράγραφος 4.)

καλύτερα για την επιτυχία του οργανωμένου ταξιδιού και την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή. Βέβαια, πρέπει να ενημερώσει και τον ίδιο τον καταναλωτή για την αλλαγή αυτή. Σε ότι αφορά την ασφαλιστική σύμβαση, ο διοργανωτής δεν υποχρεούται να αποζημιώσει τον καταναλωτή, αν η ζημία που έχει επέλθει, είτε πρόκειται για ατύχημα, είτε για οικονομική απώλεια, εάν δεν ευθύνεται ο ίδιος, αλλά ο καταναλωτής ή αν υπήρχαν συνθήκες τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποφύγει, όση επιμέλεια και να είχε επιδείξει. Επίσης ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να υποκαταστήσει άλλο, είτε μερικά, είτε ολικά, σε ότι αφορά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που ανέλαβε έναντι άλλου τουριστικού γραφείου ή πελάτη, εφόσον με την υποκατάσταση αυτή δεν τροποποιείται το πρόγραμμα, το είδος και η ποιότητα του οργανωμένου ταξιδιού.<sup>52</sup>

### **III. Τα δικαιώματα του πωλητή**

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει και πιο πάνω ο ρόλος τον οποίο παίζει ο πωλητής σε ότι αφορά το οργανωμένο ταξίδι, είναι αυτός του μεσάζοντα, ανάμεσα στον διοργανωτή και τον καταναλωτή. Ο διοργανωτής συνεργάζεται μαζί του για την πώληση του οργανωμένου ταξιδιού, κάνοντας μαζί του μια συμφωνία, βάσει της οποίας, ο πωλητής έχει δικαιούται ένα ποσοστό επί των πωλήσεων σαν πληρωμή για τις υπηρεσίες του. Ο πωλητής, όπως και ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την εκχώρηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή σε τρίτο πρόσωπο, αν θεωρήσει ότι δεν εκπληρώνει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι. Επίσης, στην περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της ταξιδιωτικής σύμβασης, ο πωλητής δικαιούται σε άρνηση αποζημιώσεως του καταναλωτή, εάν η ζημία που αυτός υπέστη, δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του πωλητή, αλλά του ίδιου του καταναλωτή ή σε συνθήκες ανωτέρας βίας.

<sup>52</sup>Σ. Ψυχομάνης. Τουριστικό Δίκαιο. 2003 Σελ. 68 (παράγραφος 5.)

#### **IV. Τα δικαιώματα των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών**

Οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών έχουν και αυτοί με την σειρά τους ορισμένα δικαιώματα, σε ότι αφορά την σχέση τους με τον διοργανωτή. Καταρχάς οι πάροχοι των επί μέρους υπηρεσιών είτε είναι ξενοδοχειακή μονάδα, είτε είναι μεταφορέας, συνάπτουν σύμβαση με τον διοργανωτή και όπως και στην περίπτωση του πωλητή, δικαιούνται ένα χρηματικό ποσό, για την προσφερόμενη υπηρεσία τους ( είτε διαμονή, είτε μεταφορά ). Επίσης τόσο ο ξενοδόχος, όσο και ο μεταφορέας σε περίπτωση που το οργανωμένο ταξίδι ματαιωθεί, δικαιούνται το συμφωνηθέν χρηματικό ποσό που αναγράφεται στην σύμβαση που έχουν συνάψει με τον διοργανωτή και ενδεχομένως να του ζητήσουν και κάποια αποζημίωση, διότι με την ματαίωση αυτή, οι θέσεις ή τα δωμάτια που έχουν δεσμευτεί για το οργανωμένο ταξίδι δεν καλύπτονται όπως ήταν συμφωνημένο.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### Υποθέσεις που κρίθηκαν από τα δικαστήρια

#### I. Υποθέσεις που κρίθηκαν από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων<sup>53</sup>

1. Στην υπόθεση C-364/96 μεταξύ της Verein für Konsumenteninformation και της Österreichische Kreditversicherungs AG, υπήρχε το ζήτημα της επιστροφής εξόδων διαμονής όπου αναγκάστηκαν να καταβάλλουν αγοραστές οργανωμένου ταξιδιού, λόγω του γεγονότος ότι ο διοργανωτής είχε καταστεί αφερέγγυος. Το ζεύγος Hofbauer, είχε αγοράσει ένα οργανωμένο ταξίδι με προορισμό την Κρήτη, το Σεπτέμβριο του 1995, διάρκειας 8 ημερών, στην τιμή του οποίου συμπεριλαμβάνονταν τα αεροπορικά εισιτήρια και η διαμονή σε ξενοδοχείο με ημιδιατροφή. Διοργανωτής του οργανωμένου αυτού ταξιδιού ήταν η εταιρία Karthago –Reisen και οι καταναλωτές είχαν καταβάλλει ολόκληρη την συνολική τιμή προ της αναχώρησής τους. Την παραμονή της αναχώρησης του ζεύγους Hofbauer και των υπόλοιπων ατόμων που είχαν και αυτοί αγοράσει το εν λόγω οργανωμένο ταξίδι, ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου, αφού είχε πληροφορηθεί ότι η Karthago –Reisen είχε καταστεί αφερέγγυα, τους ζήτησε να καταβάλλουν όλα τα έξοδα για την διανυκτέρευση τους στο ξενοδοχείο του, ασκώντας ακόμα και σωματική βία, προκειμένου να τους εμποδίσει να αναχωρήσουν. Βέβαια τόσο οι Hofbauer, όσο και οι υπόλοιποι ταξιδιώτες για να μην χάσουν την πτήση της επιστροφής τους, κατέβαλλαν τα έξοδα που τους ζητήθηκαν. Μετά την επιστροφή τους στον τόπο αναχώρησης οι ταξιδιώτες, ζήτησαν από την Österreichische Kreditversicherungs AG, την ασφαλιστήρια εταιρία της Karthago –Reisen, την ικανοποίηση των αξιώσεών τους. Η εταιρία αρνήθηκε να καταβάλλει στους ταξιδιώτες τα έξοδα διανυκτερεύσεως, τα οποία είχαν καταβάλλει στον ξενοδόχο, και έτσι η Verein für Konsumenteninformation, η οποία εκπροσωπούσε τους ταξιδιώτες, κατέβαλε αγωγή ενώπιον του Bezirksgericht für Handelssachen Wien.<sup>54</sup>

<sup>53-54</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Υπόθεση C-364/96 ([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-))

Για την σωστή επίλυση του παραπάνω προβλήματος, το ανωτέρω δικαστήριο, απεφάνθη ότι έπρεπε να ανασταλεί η διαδικασία και να αποδοθεί η σωστή ερμηνεία του άρθρου 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13 Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, για να λυθεί η διαφορά που προέκυψε και έτσι έθεσε το παρακάτω ερώτημα : «Έχει το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13 Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, την έννοια ότι στην προστασία της εν λόγω διατάξεως περιλαμβάνεται επίσης, ως "έξασφάλιση του επαναπατρισμού του καταναλωτή", η περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής καταβάλλει ορισμένα ποσά προς τον προσφέροντα υπηρεσίες (π.χ. την ξενοδοχειακή επιχείρηση) στον τόπο προορισμού, επειδή ο προσφέρων τις υπηρεσίες παρεμποδίζει, αν δεν καταβληθούν αυτά τα ποσά, τον επαναπατρισμό του καταναλωτή;»<sup>55</sup>

Ουσιαστικά το εθνικό δικαστήριο θέτοντας το παραπάνω ερώτημα, θεωρεί ότι χρήζει απάντησης αν το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13 Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, θα πρέπει να ερμηνευθεί με την έννοια ότι εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του, η περίπτωση της υποθέσεως που εκδικαζόταν. Δηλαδή, όταν ο καταναλωτής που έχει αγοράσει ένα οργανωμένο ταξίδι, έχοντας καταβάλλει τα έξοδα διαμονής του στον διοργανωτή πριν την αναχώρηση, αναγκάζεται λόγω αφερεγγυότητας του τελευταίου να καταβάλλει ξανά τα ίδια ακριβώς έξοδα στον ξενοδόχο, ο οποίος αν δεν πληρωνόταν θα τον εμπόδιζε να αναχωρήσει από το ξενοδοχείο για το ταξίδι της επιστροφής.<sup>56</sup>

Η Verein für Konsumenteninformation, η Ελληνική Κυβέρνηση και η Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων υποστήριξαν ότι εφόσον ληφθεί υπόψιν ότι ένας από τους κυριότερους σκοπούς του άρθρου 7 της οδηγίας είναι η προστασία του καταναλωτή από τους οικονομικούς κινδύνους που εγκυμονούν οι περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού, το προδικαστικό ερώτημα εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 7. Επίσης υποστήριξαν ότι η ζητούμενη από τους καταναλωτές χρηματική κάλυψη θα πρέπει να θεωρηθεί, είτε ως «επιστροφή των καταβληθέντων», εφόσον ο διοργανωτής κατέστη αδύνατον να πληρώσει το ξενοδοχείο για τις

<sup>55-56</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Υπόθεση C-364/96  
([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-))

προσφερόμενες υπηρεσίες του και το εν λόγω αντίτιμο κατεβλήθη τελικά από τους καταναλωτές, είτε ως επιστροφή των αναγκαίων χρημάτων που χρησιμοποιήθηκαν για τον «επαναπατρισμό του καταναλωτή»<sup>57</sup>

Η Αυστριακή Κυβέρνηση διευκρίνισε ότι αν ληφθεί υπόψη η υποχρέωση η οποία έχει ο καταναλωτής να περιορίσει την ζημία του, τότε είναι σωστό να επιτραπεί μόνο η επιστροφή των δαπανών οι οποίες ήταν αναγκαίες και αναπόφευκτες. Από την άλλη η Österreichische Kreditversicherungs AG και η Γαλλική Κυβέρνηση θεώρησαν ότι στο προδικαστικό ερώτημα θα πρέπει να δοθεί αρνητική απάντηση, ισχυριζόμενοι ότι με την φράση «να εξασφαλίσουν, σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης, την επιστροφή των καταβληθέντων και τον επαναπατρισμό του καταναλωτή», του άρθρου 7 της οδηγίας, νοείται ότι είναι υποχρεωτική μόνο η επιστροφή των δαπανών, οι οποίες εμφανίζουν άμεση αιτιώδη συνάφεια με τον επαναπατρισμό του καταναλωτή, όπως για παράδειγμα για το αεροπλάνο. Επίσης υποστήριξαν ότι εφόσον η ταξιδιωτική σύμβαση αφορά αποκλειστικά την σχέση μεταξύ του διοργανωτή και του καταναλωτή, η εγγύηση η οποία αναφέρεται στο άρθρο 7, δεν σχετίζεται με τον παρέχοντα τις υπηρεσίες, δηλαδή σε αυτή την περίπτωση, τον ξενοδόχο, ο οποίος προκειμένου να εξασφαλίσει την αμοιβή για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, ήταν διατεθειμένος να κρατήσει «ομήρους» τους καταναλωτές.<sup>58</sup> Η πράξη αυτή καθώς και η προοπτική να υπάρξει αποζημίωση μέσω του καταναλωτή σε τέτοιες περιπτώσεις, διαθέτει τον κίνδυνο οι παρέχοντες τις υπηρεσίες να καταφεύγουν συχνότερα σε τέτοιες πράξεις.<sup>59</sup>

Δεν πρέπει να λησμονήσουμε ότι ο κύριος σκοπός του άρθρου 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13 Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, είναι η προστασία του καταναλωτή από τυχόν περίπτωση πτώχευσης ή αφερεγγυότητας του διοργανωτή. Μία σωστή παρατήρηση την οποία έκανε η Γαλλική Κυβέρνηση, είναι ότι τέτοιοι κίνδυνοι μπορεί να αποτελέσουν απόρροια της προπληρωμής της κατ' αποκοπή τιμής καθώς και της διαχύσεως των ευθυνών μεταξύ του διοργανωτή και των παρόχων των επί μέρους υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα από το άρθρο 7 της οδηγίας περιλαμβάνει στον καταναλωτή την παροχή των δικαιωμάτων που του εξασφαλίζουν την επιστροφή των καταβληθέντων χρημάτων και τον επαναπατρισμό του, σε τυχόν περίπτωση πτώχευσης ή αφερεγγυότητας του διοργανωτή.<sup>60</sup>

<sup>57-58-59-60</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Υπόθεση C-364/96 ([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-))

Βέβαια επισημάνθηκε ότι η εγγύηση «επιστροφής των καταβληθέντων» αφορά σε περιπτώσεις όπου η πτώχευση ή η αφερεγγυότητα του διοργανωτή επέρχεται μετά την σύναψη της ταξιδιωτικής σύμβασης και συνηθέστερα πριν από την αναχώρηση του οργανωμένου ταξιδιού. Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις στις οποίες η παροχή των συμφωνημένων υπηρεσιών διακόπτεται κατά την διάρκεια της εκτέλεσης της ταξιδιωτικής σύμβασης και ο διοργανωτής οφείλει να επιστρέψει στον καταναλωτή το μέρος των καταβληθέντων χρημάτων που αναλογούν στις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Σε ότι αφορά την εγγύηση για τον «επαναπατρισμό του καταναλωτή», εδώ ο κύριος σκοπός είναι να αποφευχθεί το ενδεχόμενο να ακινητοποιηθεί ο καταναλωτής κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού στον τόπο προορισμού, επειδή ο μεταφορέας (π.χ. αεροπορική εταιρεία) αρνείται να του παράσχει τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες για το ταξίδι επιστροφής, λόγω πτώχευσης ή αφερεγγυότητας του διοργανωτή. Το άρθρο 7 καλύπτει επίσης την περίπτωση στην οποία ο παρέχων τις υπηρεσίες, δηλαδή σε αυτή την περίπτωση ο ξενοδόχος, αναγκάζει τον καταναλωτή να καταβάλλει το ποσό που αντιστοιχεί για την διαμονή του στο ξενοδοχείο, ισχυριζόμενος ότι δεν θα λάβει το εν λόγω ποσό από τον αφερέγγυο πλέον διοργανωτή. Όμως αυτή η ερμηνεία του άρθρου 7 της οδηγίας, κρύβει τον κίνδυνο να ωθηθούν οι ξενοδόχοι να προβαίνουν συχνά σε αντίστοιχες μεθόδους «ομηρίας» των καταναλωτών ή σε άλλες παρεμφερείς.<sup>61</sup>

Πρέπει να τονιστεί ότι στην περίπτωση της παρούσας δίκης, οι καταναλωτές κατέβαλλαν το αναγκαίο ποσό για την διαμονή τους δύο φορές, μία στον διοργανωτή πριν την αναχώρηση του οργανωμένου τους ταξιδιού και μία στον ξενοδόχο στον τόπο προορισμού προκειμένου να τους αφήσει να αναχωρήσουν για το ταξίδι της επιστροφής. Οπότε οι καταναλωτές δικαιούνται «επιστροφή των καταβληθέντων» χρημάτων που δώσανε στον διοργανωτή, αφού αυτός κατέστη αφερέγγυος και τους παρείχε τις συμφωνηθείσες στην ταξιδιωτικής τους σύμβαση, υπηρεσίες. Έτσι και στο προδικαστικό ερώτημα θα πρέπει να δοθεί καταφατική απόφαση, καθώς το άρθρο 7 της οδηγίας πρέπει να ερμηνευτεί υπό την έννοια ότι εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του, η περίπτωση αυτή.

Κατόπιν συζητήσεων των επιχειρημάτων των δικηγόρων που εκπροσωπούσαν τους ενάγοντες και των αντιπροσώπων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων που συμμετείχαν στο εν λόγω δικαστήριο, για την σωστή ερμηνεία του άρθρου 7, πάρθηκε η εξής απόφαση :

<sup>61</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων  
Υπόθεση C-364/96  
([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-))

Το άρθρο 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του, καθόσον πρόκειται για επιστροφή των καταβληθέντων, η περίπτωση στην οποία ο αγοραστής οργανωμένου ταξιδιού, που έχει καταβάλει τα έξοδα διαμονής του στον διοργανωτή του ταξιδιού πριν από το ταξίδι, αναγκάζεται, κατόπιν της επελεύσεως της αφερεγγυότητας του διοργανωτή, να καταβάλει τα ίδια έξοδα στον ξενοδόχο, ο οποίος άλλως θα τον εμπόδιζε να αναχωρήσει από το ξενοδοχείο για το ταξίδι της επιστροφής.<sup>62</sup>

Η παραπάνω απόφαση δημοσιεύθηκε σε δημόσια συνεδρίαση, που έλαβε χώρα στο Λουξεμβούργο, στις 14 Μαΐου 1998. Σύμφωνα με την απόφαση αυτή, οι ενάγοντες ταξιδιώτες δικαιούνται από την Österreichische Kreditversicherungs AG, την ασφαλιστήρια εταιρία του διοργανωτή του οργανωμένου ταξιδιού που είχαν αγοράσει, ( δηλαδή την Karthago –Reisen ), την επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλλαν στον ξενοδόχο για την διανυκτέρευση τους. Η απόφαση αυτή, προκύπτει από την ερμηνεία του άρθρου 7 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ, όπου το παραπάνω ζήτημα εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του.<sup>63</sup>

2. Μια άλλη υπόθεση με την οποία ασχολήθηκε το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, είναι αυτή μεταξύ της Simone Leitner και της TUI Deutschland GmbH & Co. KG. Οι ενάγοντες κατέθεσαν την υπόθεση αυτή ενώπιον του δικαστηρίου, με θέμα την ηθική βλάβη του καταναλωτή η οποία προκύπτει από την μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της ταξιδιωτικής σύμβασης. Η Simone Leitner, αγόρασε ένα οργανωμένο ταξίδι από την TUI Deutschland GmbH & Co. KG, όπου μετά την αναχώρηση για τον τόπο προορισμού, διαπιστώθηκε από την ενάγουσα ότι η διοργανώτρια εταιρία αδυνατούσε να εκπληρώσει τους όρους της σύμβασης. Ύστερα από την επιστροφή της στον τόπο αναχώρηση, η κ. Leitner έκανε αγωγή στην TUI Deutschland GmbH & Co. KG, αξιώνοντας αποζημίωση για ηθική της βλάβη, οδηγώντας την υπόθεση δικαστικά.<sup>64</sup> Για την σωστή απόδοση δικαιοσύνης την αναφερθείσας υπόθεσης, έπρεπε να αποδοθεί σωστά και αναλυτικότερα η

<sup>62-63</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Υπόθεση C-364/96

([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-))

<sup>64</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Υπόθεση C-168/00

([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62000J0168:EL:HMTL-36k-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62000J0168:EL:HMTL-36k-))

ερμηνεία και το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 5 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13 Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις. Έπειτα τις συνήθεις διαδικασίες και συζητήσεις, το Δικαστήριο στις 12 Μαρτίου 2002, έλαβε την εξής απόφαση<sup>65</sup>:

**Το άρθρο 5 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, έχει την έννοια ότι παρέχει κατ' αρχήν στον καταναλωτή δικαίωμα ικανοποίησης της ηθικής βλάβης η οποία προκύπτει από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού.**<sup>66</sup>

Σύμφωνα λοιπόν με την παραπάνω απόφαση, η TUI Deutschland GmbH & Co. KG, υποχρεώθηκε να προβεί σε αποζημίωση προς την κ. Leitner, ως αποκατάσταση της ηθικής της βλάβης, για την πλημμελή εκτέλεση της ταξιδιωτικής της σύμβασης. Βάσει του άρθρου 5 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ, ο διοργανωτής υποχρεούται να ικανοποιήσει τον καταναλωτή, για την ηθική βλάβη που υπέστη, εφόσον πρόκειται για μη εκτέλεση ή για πλημμελή εκτέλεση της ταξιδιωτικής σύμβασης και όχι σε υπαιτιότητα του ίδιου του καταναλωτή.<sup>67</sup>

<sup>65-66-67</sup> Από την ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Υπόθεση C-168/00  
([eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri?=CELEX:62000J0168:EL:HMTL-36k-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri?=CELEX:62000J0168:EL:HMTL-36k-))

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

### Στατιστικές

#### Ι. Στατιστική ανάλυση των ταξιδιωτικών προτιμήσεων των χωρών - μελών της Ε.Ε. το έτος 2006

Παρακάτω θα δούμε αναλυτικά, τα συνολικά στοιχεία που αφορούν στις ταξιδιωτικές προτιμήσεις των κατοίκων της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά το 2006, και τα οποία έδωσε στην δημοσιότητα η Eurostat, η Στατιστική Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με βάση αυτά τα στοιχεία, οι κάτοικοι των 27 χωρών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πραγματοποίησαν μέσα στο 2006, 438 εκατομμύρια ταξίδια, είτε για λόγους αναψυχής, είτε για επαγγελματικούς, είτε για άλλους λόγους, διάρκειας τεσσάρων διανυκτερεύσεων. Κατά προορισμό, το 61% των ταξιδιών αυτών έγινε στο εσωτερικό των χωρών – μελών. Ξεχωριστά ανά χώρα – μέλος τα στοιχεία των ταξιδιών στο εσωτερικό, έχουν ως εξής <sup>68</sup>:

<b>Ελλάδα</b>	<b>89%</b>
<b>Ρουμανία</b>	<b>88%</b>
<b>Ισπανία</b>	<b>86%</b>
<b>Γαλλία</b>	<b>83%</b>
<b>Πολωνία</b>	<b>81%</b>
<b>Πορτογαλία</b>	<b>79%</b>
<b>Ιταλία</b>	<b>75%</b>

ενώ μόλις το 39 % έγινε στο εξωτερικό από τον πληθυσμό των παρακάτω χωρών – μελών <sup>69</sup>:

<b>Λουξεμβούργο</b>	<b>99%</b>
<b>Βέλγιο</b>	<b>81%</b>
<b>Ιρλανδία</b>	<b>77%</b>
<b>Σλοβενία</b>	<b>72%</b>

<sup>68-69</sup> Από την ιστοσελίδα της Ναυτεμπορικής  
( [www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-](http://www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-) )

Σημαντικό ρόλο για την επιλογή τύπου προορισμού ενός ταξιδιού, παίζει η ηλικία των καταναλωτών. Με βάση τα στοιχεία που έδωσε στην δημοσιότητα η Eurostat, τα ταξίδια σε εγχώριους προορισμούς προτιμήθηκαν περισσότερο από όλα και από όλες τις ηλικίες. Αναλυτικότερα, το 61% των ατόμων ηλικίας 15 έως 24 ετών, προτίμησαν ταξίδια στο εσωτερικό, διάρκειας τεσσάρων διανυκτερεύσεων και άνω, όπως επίσης το ίδιο ισχύει για το 58% των ατόμων ηλικίας 25 έως 64 ετών και για το 71% των ατόμων ηλικίας 65 ετών και άνω.<sup>70</sup>

Όλα τα παραπάνω στοιχεία παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον αν τα εξετάσουμε σε συνάρτηση με τις προσπάθειες που γίνονται για να βελτιωθεί η θέση της Ελλάδας σε σύγκριση με τις ανταγωνίστριες χώρες. Ο στόχος που έχει τεθεί έχει δύο μέρη : α) να ενισχυθεί η συγκριτική θέση της σε σχέση με το μερίδιο αγοράς και β) η άμβλυνση της εποχικότητας. Για να επιτευχθούν αυτά τα μέρη του στόχου, πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις, δηλαδή, να δημιουργηθεί το τουριστικό προϊόν, το οποίο θα μπορεί να ανταποκριθεί στις συντελούμενες αλλαγές στην παγκόσμια τουριστική αγορά και να χαραχθεί μια στρατηγική, για την επιλογή των ελκυστικότερων χωρών προέλευσης τουριστών. Σύμφωνα με έρευνα της JBR Consulting, της οποίας το θέμα ήταν «Μερίδιο αγοράς και ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού, διαχρονική εξέλιξη, διεθνείς τάσεις και προτεινόμενη στρατηγική» και διενεργήθηκε για λογαριασμό της Πανελληνίας Ομοσπονδίας Ξενοδόχων, το γεγονός ότι το ελληνικό τουριστικό προϊόν δεν προσαρμόζεται στις σύγχρονες τάσεις της παγκόσμιας τουριστικής αγοράς, έχει ως συνέπεια την απώλεια ανταγωνιστικότητας.<sup>71</sup>

Οι τάσεις που δημιουργούνται και οι οποίες οδηγούν στην απομάκρυνση από το μοντέλο «Ήλιος και Θάλασσα», το οποίο κατά κύριο λόγο προσφέρει η Ελλάδα, είναι :<sup>72</sup>

1. Η γήρανση του πληθυσμού, ο οποίος ωστόσο παραμένει υγιής και είναι και ενεργός και διατεθειμένος να ταξιδέψει.
2. Η υψηλή συγκέντρωση πλούτου και εισοδήματος από άτομα τόσο μέσης όσο και ανώτερης ηλικίας, και τα οποία είναι διατεθειμένα να απολαύσουν κάποια πολυτέλεια για τον εαυτό τους, δεδομένου ότι έχουν εκπληρώσει τις ευθύνες ανατροφής των παιδιών τους και νιώθουν ελεύθεροι να χαρούν μόνοι τους τις διακοπές τους.
3. Η ζήτηση για τουριστικές υπηρεσίες που υπάρχει από ανάπηρους,

<sup>70-71-72</sup> Από την ιστοσελίδα της Ναυτεμπορικής  
( [www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-](http://www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-) )



και η κατάλληλη υποδομή που απαιτείται να υπάρχει στην χώρα προορισμού.

4. Οι οικογένειες στις οποίες υπάρχουν παιδιά και αποφασίζουν να ταξιδέψουν, έχουν πολύ μεγαλύτερες δαπάνες σε σχέση με οικογένειες που δεν υπάρχουν παιδιά.
5. Η αλλαγή του τρόπου αντίληψης του τουριστικού προϊόντος, από ένα ομογενοποιημένο προϊόν που υπήρχε τις δεκαετίες 1950 έως και 1980 και ήταν το ίδιο ακριβώς για όλους τους καταναλωτές, σε μια άλλη μορφή προσωπικών επιθυμιών και συμπεριφορών του κάθε καταναλωτή ξεχωριστά.
6. Πιο παλιά, οι καταναλωτές που ταξιδεύανε σε ένα άλλο τόπο είχαν σαν κίνητρο να δούνε τα αξιοθέατα που είχε ο κάθε τόπος να προσφέρει. Στις μέρες μας ο κύριος λόγος για κάποιον καταναλωτή να ταξιδέψει είναι να γνωρίσει καινούργιους πολιτισμούς, να αποκτήσει δηλαδή καινούργιες εμπειρίες.
7. Όσο περνάνε τα χρόνια οι καταναλωτές ταξιδεύουν περισσότερο από παλιά, με αποτέλεσμα να είναι πιο έμπειροι στην επιλογή τύπου προορισμού τους.
8. Το e – commerce, το οποίο έχει αναπτυχθεί πολύ στην εποχή μας και ιδιαίτερα στις τουριστικές αγορές, έχει φέρει επανάσταση σε ότι αφορά τον τρόπο τον οποίο προσεγγίζουν οι διάφορες τουριστικές επιχειρήσεις την πελατεία τους.
9. Η αρκετά μεγάλη ανάπτυξη του λεγόμενου slow travel.
10. Η ανάπτυξη των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους ( low cost carriers ), οι οποίες κερδίζουν συνέχεια έδαφος στην προτίμηση των καταναλωτών.
11. Τέλος, έχουν παρατηρηθεί περιβαλλοντικές αλλαγές, οι οποίες έχουν μετατρέψει τα καλοκαίρια των μεσογειακών χωρών σε υπερβολικά ζεστά, με πολλούς καύσωνες και των βόρειων χωρών σε ήπια ή και ζεστά και οι αλλαγές αυτές τείνουν να συνεχιστούν.

Συνοψίζοντας τα προαναφερθέντα, διαπιστώνουμε ότι σύμφωνα με τα σύγχρονα δεδομένα της τουριστικής αγοράς, ο σύγχρονος καταναλωτής είναι «ενεργός» τουρίστας, ξέρει να αναζητά και να επιλέγει προορισμούς, βασισμένος σε μία πληθώρα διεθνών τάσεων, όπως για παράδειγμα το διαδίκτυο, όπου μπορεί να βρει πολλές πληροφορίες. Επίσης με την ανάπτυξη των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους ( low cost carriers ), υπάρχει αύξηση ταξιδιών προς πολλούς προορισμούς παγκοσμίως.<sup>73</sup>

<sup>73</sup> Από την ιστοσελίδα της Ναυτεμπορικής  
( [www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-](http://www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-) )

## II. Η στατιστική ανάλυση των αφίξεων στην Ελλάδα<sup>74</sup>

Αναλύοντας τον ρυθμό αφίξεων στην Ελλάδα, έχοντας αποκλείσει τις αφίξεις των Αλβανών επισκεπτών, παρατηρείται ότι στην ανάπτυξη του ελληνικού εισερχόμενου τουρισμού, υπάρχουν κάποιες έντονες διακυμάνσεις. Δηλαδή, τα έτη 2002, 2003 και 2004 ο ρυθμός αφίξεων στην Ελλάδα και συνεπώς ο ρυθμός ανάπτυξης του ελληνικού εισερχόμενου τουρισμού είναι αρνητικός, και εμφανέστατα αρκετά χαμηλότερος από αυτόν που υπήρξε σε άλλες μεσογειακές χώρες τα αντίστοιχα έτη. Τα έτη 2005 και 2006, όμως, παρουσίασε ένα έντονο δυναμισμό, ο οποίος μπορεί εν μέρει να χαρακτηριστεί ως απόρροια της «Ολυμπιακής ώθησης», κάτι που μπορεί να συνέβη από την αρκετά μεγάλη προβολή της χώρας με τους Ολυμπιακούς αγώνες, το 2004. Παρόλα αυτά, ήδη από το 2005 αλλά κυρίως το έτος 2007, εύκολα διακρίνεται μια έντονη κόπωση στον εν λόγω δυναμισμό, έχοντας ως αποτέλεσμα και πάλι την εμφανέστατη μείωση του ρυθμού ανάπτυξης της χώρας, συγκριτικά με τις άλλες χώρες της Μεσογείου.

Αναλυτικά, την περίοδο των ετών 2000 – 2006 η Ελλάδα υστέρησε σε σχέση με τις χώρες της Μεσογείου, όπου το ποσοστό αφίξεων τους άγγιξε το 18,31%, κατά 1,6%, έχοντας αύξηση αφίξεων στον εισερχόμενο τουρισμό της κατά 16,72%. Παγκοσμίως το ποσοστό αυξήσεων για όλες τις χώρες ήταν 24,05%. Την χρονική περίοδο από το 2000 έως το 2007, η αύξηση των αφίξεων στον εισερχόμενο τουρισμό παγκοσμίως έφτασε το 31,67%, για την Μεσόγειο το 26,56% και για την Ελλάδα το 23,13%. Το αποτέλεσμα το οποίο απορρέει από τα ποσοστά αυτά, δείχνει την υστέρηση της Ελλάδας έναντι της υπόλοιπης Μεσογείου κατά 3,4%, ενώ έναντι της παγκόσμιας αγοράς η υστέρηση αγγίζει το 8,5%.

<sup>74</sup> Από την ιστοσελίδα της Ναυτεμπορικής  
( [www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-](http://www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8-44k-) )

### III. Ανάλυση τουριστικής κίνησης στην Ελλάδα τα έτη 2006 – 2007 <sup>75</sup>

Παρακάτω βλέπουμε τους πίνακες 1 και 2, οι οποίοι δείχνουν τον αριθμό των τουριστών σε ταξίδια με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, κατά τα έτη 2006 και 2007, σύμφωνα με το Γ. Γ. ΕΣΥΕ, Τμήμα Τουρισμού, που βγήκαν στην δημοσιότητα. Τα αποτελέσματα αυτά βγήκαν από στοιχεία που συγκεντρώθηκαν από Έλληνες πολίτες και αφορούν σε άτομα ηλικίας από 15 ετών και πάνω. Παρατηρώντας τους παρακάτω πίνακες, βλέπουμε ότι ο συνολικός αριθμός τουριστών το έτος 2007 μειώθηκε κατά 138.197 άτομα σε σχέση με τον αριθμό του 2006, με κυριότερη μείωση στα άτομα του γυναικείου φύλου. Αναλυτικά, οι τουρίστες τόσο μόνο του εσωτερικού, όσο και μόνο του εξωτερικού το έτος 2007, είχαν μείωση κατά 121.883 και 33.513 άτομα αντίστοιχα. Σε ότι αφορά τους τουρίστες εσωτερικού και εξωτερικού, εκεί παρατηρείται μια αύξηση 17.199 άτομα το έτος 2007, όπου το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων αυτών είναι γυναίκες.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : <sup>76</sup>

#### ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ ΕΤΟΥΣ 2006

	Ταξίδια με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις			
	Σύνολο	Εσωτερικού (μόνο)	Εξωτερικού (μόνο)	Εσωτερικού και Εξωτερικού
Σύνολο	4.178.526	3.662.561	468.456	47.509
Άρρενες	1.990.350	1.746.730	214.740	28.881
Θήλεις	2.188.175	1.915.831	253.716	18.628
Ηλικίες 0-14 (δεν συμπεριλαμβάνεται στο σύνολο)	902.141	805.047	94.664	2.430
Ηλικίες 15 - 24	718.707	648.762	64.299	5.646
Ηλικίες 25 - 44	1.682.028	1.457.912	213.704	10.411
Ηλικίες 45 - 64	1.211.405	1.063.544	133.023	14.839
Ηλικίες 65 και άνω	566.386	492.343	57.431	16.613

#### Σημειώσεις:

1. Στοιχεία βάσει τριμηνιαίας έρευνας σε νοικοκυριά ημεδαπών (κατοίκων της Ελλάδας)
2. Τα στοιχεία του πίνακα αφορούν τουρίστες με ηλικία 15 ετών και άνω

<sup>75-76</sup> Από την ιστοσελίδα του Γ. Γ. ΕΣΥΕ.

([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_06\\_1\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_06_1_Y.pdf))

Αναλυτικότερα τώρα και σε σχέση με την ηλικία των ατόμων, το σύνολο των τουριστών σε άτομα ηλικίας 15 έως 24 ετών έδειξαν την μεγαλύτερη μείωση το έτος 2007, κατά 43.099 άτομα. Ακολουθούν, το σύνολο των ατόμων ηλικίας 65 ετών και άνω, με μείωση κατά 37.244 άτομα, ενώ οι μικρότερες μειώσεις παρατηρούνται στους τουρίστες ηλικίας 45 έως 64 ετών, κατά 30.741 και τέλος το σύνολο των τουριστών ηλικίας 25 έως 44 ετών έχει την χαμηλότερη μείωση σε αριθμό κατά 27.114 άτομα.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 2 :<sup>77</sup>

### ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ ΕΤΟΥΣ 2007

	Ταξίδια με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις			
	Σύνολο	Εσωτερικού (μόνο)	Εξωτερικού (μόνο)	Εσωτερικού και Εξωτερικού
Σύνολο	4.040.329	3.540.678	434.943	64.708
Άρρενες	1.991.331	1.733.814	227.717	29.800
Θήλεις	2.048.997	1.806.863	207.226	34.908
Ηλικίες 0-14 (δεν συμπεριλαμβάνεται στο σύνολο)	877.834	755.071	107.751	15.012
Ηλικίες 15 - 24	675.608	593.143	67.677	14.788
Ηλικίες 25 - 44	1.654.914	1.410.267	207.871	36.776
Ηλικίες 45 - 64	1.180.664	1.046.071	123.452	11.141
Ηλικίες 65 και άνω	529.142	491.196	35.943	2.003

#### Σημειώσεις:

1. Στοιχεία βάσει τριμηνιαίας έρευνας σε νοικοκυριά ημεδαπών (κατοίκων της Ελλάδας)
2. Τα στοιχεία του πίνακα αφορούν τουρίστες με ηλικία 15 ετών και άνω

Οι πίνακες 3 και 4 που βρίσκονται παρακάτω δείχνουν τον αριθμό των ταξιδιών για διακοπές με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, που έγιναν από Έλληνες πολίτες, ηλικίας 15 ετών και άνω, κατά τα έτη 2006 και 2007. Εάν παρατηρήσουμε προσεκτικά το γενικό σύνολο των ταξιδιών που έγιναν το έτος 2007, βλέπουμε ότι είναι μικρότερο κατά 55.665 ταξίδια, καθώς επίσης υπήρξε σημαντική πτώση στα ταξίδια εσωτερικού, ενώ μικρή άνοδο παρουσίασαν τα ταξίδια του εξωτερικού, τα οποία ήταν στην πρώτη προτίμηση του ανδρικού φύλου.

<sup>77</sup> Από την ιστοσελίδα του Γ. Γ. ΕΣΥΕ.

([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_07\\_1\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_07_1_Y.pdf))

Αναφορικά με την ηλικία των ταξιδιωτών, στα άτομα ηλικίας 15 έως 24 ετών υπήρξε μεγάλη ζήτηση και αυξήθηκε ο αριθμός των ταξιδιών στο εξωτερικό το έτος 2007, κατά 48.835 ταξίδια, ενώ τα ταξίδια στο εσωτερικό είχαν μια πολύ μεγάλη μείωση κατά 52.350 ταξίδια. Μεγάλη αύξηση τόσο στα ταξίδια του εσωτερικού, όσο και στα ταξίδια του εξωτερικού υπήρξε στα άτομα ηλικίας 25 έως 44 ετών, κατά 35.848 και 16.739 ταξίδια αντίστοιχα. Στο σύνολο των ταξιδιωτών ηλικίας 45 έως 64 ετών παρατηρήθηκε μείωση στα ταξίδια του εσωτερικού και ανάλογη αύξηση στα ταξίδια του εξωτερικού, ενώ στα άτομα από 65 ετών και άνω υπήρξε μείωση και στα δύο μέρη (εσωτερικό και εξωτερικό).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3 :**<sup>78</sup>

**ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ  
ΕΤΟΥΣ 2006**

	Ταξίδια διακοπών με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις		
	Σύνολο	Εσωτερικού	Εξωτερικού
Σύνολο	8.578.045	7.632.262	945.783
Άρρενες	4.062.344	3.616.275	446.069
Θήλειες	4.515.701	4.015.987	499.714
Ηλικίες 0-14 (δεν συμπεριλαμβάνεται στο σύνολο)			
Ηλικίες 15 - 24	1.525.565	1.400.737	124.828
Ηλικίες 25 - 44	3.147.511	2.735.823	411.688
Ηλικίες 45 - 64	2.614.661	2.342.564	272.097
Ηλικίες 65 και άνω	1.290.308	1.153.138	137.170
Ιανουάριος	423.283	345.713	77.570
Φεβρουάριος	160.585	127.456	33.129
Μάρτιος	240.767	177.790	62.977
Απρίλιος	1.020.856	902.884	117.972
Μάιος	309.398	256.386	53.012
Ιούνιος	396.060	303.493	92.567
Ιούλιος	1.636.326	1.546.967	89.359
Αύγουστος	2.824.628	2.628.031	196.597
Σεπτέμβριος	270.744	238.125	32.619
Οκτώβριος	251.794	208.203	43.591
Νοέμβριος	186.493	159.483	27.010
Δεκέμβριος	857.111	737.731	119.380

<sup>78</sup> Από την ιστοσελίδα του Γ. Γ. ΕΣΥΕ.

([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_06\\_2\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_06_2_Y.pdf))

Στους πίνακες 3 και 4 που παραθέτονται στις σελίδες αυτές, υπάρχει ο συνολικός αριθμός των ταξιδιών που γίνανε κατά τα έτη 2006 και 2007, αναλυτικά ανά μήνα, όπως και ανά τον προορισμό (είτε εσωτερικό, είτε εξωτερικό). Είναι αρκετά εμφανές ότι υπάρχει μεγάλη διακύμανση στο συνολικό αριθμό ταξιδιών για διακοπές με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις το έτος 2007 σε σύγκριση με το έτος 2006, ενώ η μεγαλύτερη άνοδος, ήταν τον μήνα Σεπτέμβριο, κατά 117.613 ταξίδια και η μεγαλύτερη μείωση παρατηρήθηκε τον μήνα Ιανουάριο με πτώση κατά 105.926 ταξίδια. Σε ότι αφορά στον αριθμό των ταξιδιών στο εσωτερικό, υπάρχει μια σχετική ισορροπία ανάλογα με τον μήνα και την εποχή, με αυξημένα τα ταξίδια κατά 110.821, τον Σεπτέμβριο και γενικότερα τους καλοκαιρινούς μήνες και με σημαντική πτώση τον Δεκέμβριο, κατά 127.594 ταξίδια. Τα ταξίδια στο εξωτερικό γνώρισαν αύξηση κατά 72.853 ταξίδια τον Ιούλιο, ενώ είχαν μια αρκετά μεγάλη μείωση τον Ιούνιο κατά 42.052 ταξίδια.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : <sup>79</sup>

### ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΕΤΟΥΣ 2007

	Ταξίδια διακοπών με 4 ή περισσότερες διανυκτερεύσεις		
	Σύνολο	Εσωτερικού	Εξωτερικού
Σύνολο	8.522.380	7.567.381	954.999
Άρρενες	4.064.400	3.597.883	466.517
Θήλεις	4.457.980	3.969.498	488.482
Ηλικίες 0-14 (δεν συμπεριλαμβάνεται στο σύνολο)			
Ηλικίες 15 - 24	1.522.050	1.348.387	173.663
Ηλικίες 25 - 44	3.200.098	2.771.671	428.427
Ηλικίες 45 - 64	2.614.795	2.331.335	283.460
Ηλικίες 65 και άνω	1.185.437	1.115.988	69.449
Ιανουάριος	317.357	220.004	97.353
Φεβρουάριος	167.016	150.119	16.897
Μάρτιος	197.108	159.912	37.196
Απρίλιος	1.089.180	952.500	136.680
Μάιος	214.894	182.755	32.139
Ιούνιος	446.487	395.972	50.515
Ιούλιος	1.637.212	1.475.000	162.212
Αύγουστος	2.888.957	2.720.945	168.012
Σεπτέμβριος	388.357	348.946	39.411
Οκτώβριος	222.577	191.439	31.138
Νοέμβριος	177.141	159.652	17.489
Δεκέμβριος	776.094	610.137	165.957

<sup>79</sup> Από την ιστοσελίδα του Γ. Γ. ΕΣΥΕ  
([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_07\\_2\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_07_2_Y.pdf))

#### **IV. Συμπέρασμα**

Αν λάβουμε υπόψιν μας τους παραπάνω πίνακες, καθώς και την τάση απομάκρυνσης από το μοντέλο «Ήλιος και Θάλασσα», το οποίο προσφέρει η Ελλάδα (βάση με την παραπάνω αναφορά, στην παράγραφο I, του πέμπτου κεφαλαίου), τα δύο έτη που μελετήσαμε έχουν μια αρκετά σημαντική μείωση τόσο σε αριθμό ταξιδιών όσο και σε συνολικό αριθμό τουριστών. Δηλαδή το 2007 ο αριθμός ταξιδιών στο γενικό του σύνολο έπεσε κατά 55.665 ταξίδια, και ο συνολικός αριθμός των τουριστών μειώθηκε κατά 138.197 άτομα. Η Ελλάδα δηλαδή αντιμετωπίζει μια αρκετά έντονη μείωση στον ρυθμό ανάπτυξης του τουρισμού της τα τελευταία έτη, σε σχέση με τις υπόλοιπες μεσογειακές χώρες. Για να αντιμετωπιστεί η μείωση αυτή, θα πρέπει να υπάρξει στρατηγική και πολύ καλά μελετημένες κινήσεις για να προσελκυσθεί μεγαλύτερος αριθμός τουριστών στην χώρα μας και να υπάρξουν οι κατάλληλες προδιαγραφές και η κατάλληλη υποδομή, τα οποία θα καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



**ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**  
**Της 13ης Ιουνίου 1990**  
**Για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και**  
**περιηγήσεις ( 90 / 314 / ΕΟΚ )**

**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 συνολικά τιμή και εάν η διάρκεια της παροχής αυτής υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση :
  - α) μεταφορά
  - β) διαμονή
  - 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 ή 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 προορισμό και τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων.

β) τον τύπο του καταλύματος, 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 διοργανωτή ή τον πωλητή, εκτός εάν :

- οι μεταβολές που επήλθαν στις πληροφορίες αυτές έχουν ευλήπτως κοινοποιηθεί στον καταναλωτή πριν από την 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 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, την 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 δίνεται 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 ανήλικο ή τον επιτόπου υπεύθυνο για την διαμονή του.

IV. Ενημέρωση για την δυνατότητα προαιρετικής σύναψης ασφαλιστικής συμβάσεως, που θα καλύπτει τα έξοδα σε περίπτωση που ο καταναλωτής ματαιώσει το ταξίδι ή τα έξοδα επαναπατρισμού του σε περίπτωση ασθένειας ή ατυχήματος.

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 διοργανωτής ή πωλητή, να καταβάλλουν το οφειλόμενο ακόμη υπόλοιπο του ποσού καθώς και τα ενδεχομένως προκύπτοντα πρόσθετα έξοδα συνεπεία της εκχώρησης αυτής.

4. α) Οι τιμές που καθορίζονται στην σύμβαση δεν αναθεωρούνται, εκτός εάν η σύμβαση προβλέπει ρητά την δυνατότητα αυξήσεως ή μειώσεως 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 προσ αυξηθεί κατά την 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 δυνατόν στον καταναλωτή για να του επιτρέψει να λάβει τις κατάλληλες αποφάσεις, και συγκεκριμένα :

- είτε να καταγγείλει την 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 την σύμβαση σύμφωνα με την παράγραφο 5 ή για οποιονδήποτε λόγο, άνευ υπαιτιότητας του καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώσει το οργανωμένο ταξίδι πριν από την 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 καταβάλλει στον καταναλωτή την διαφορά τιμής.

β) Είτε να ζητήσει την επιστροφή το συντομότερο δυνατόν 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 την 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 εκτελεστούν 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 εκτελέσεως ή πλημμελούς εκτελέσεως 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 η 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 στην 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 την 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 συμβάσεως. 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 ρήτηρας.

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

Στη σύμβαση πρέπει να γίνεται σαφής και επακριβής μνεία της υποχρεώσεως 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 ουσιωδών διατάξεων εσωτερικού δικαίου, τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από της παρούσα οδηγία. Η Επιτροπή πληροφορεί σχετικά τα άλλα κράτη μέλη.

### ***Άρθρο 10.***

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Λουξεμβούργο, 13 Ιουνίου 1990.

## 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 την νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους μέλους υποδοχής και ο αριθμός των παρεχόμενων 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 αποδεχτεί.

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



## **ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ 339/1996**

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

### **Άρθρο 1. Σκοπός.**

Με τις διατάξεις του π. δ. αυτού εναρμονίζεται η Ελληνική Νομοθεσία, προς τις διατάξεις της Οδηγίας του Συμβουλίου, 90/314/ΕΟΚ της 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 1990 «για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (Ε.Ε.Λ. 158/59 της 13.06.90)». οι διατάξεις του παρόντος εφαρμόζονται στα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις που πωλούνται ή προσφέρονται προς πώληση στο έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων 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, διαμονής, άλλων τουριστικών υπηρεσιών μη συμπληρωματικών της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού, εφόσον η εν λόγω παροχή υπερβαίνει τις εικοσιτέσσερις 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' ευθείας ή μέσω πωλητή.
- 3) «Πωλητής» είναι το πρόσωπο, Φυσικό ή Νομικό που πωλεί η 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 (εκδοχέας).

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

### ***Άρθρο 3. Πληροφόρηση – Διαφήμιση.***

Κάθε περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού που κοινοποιεί ο διοργανωτής ή ο πωλητής στον καταναλωτή, η τιμή του και όλοι άλλοι οι όροι που ισχύουν στην σύμβαση δεν πρέπει να περιλαμβάνουν απατηλές ενδείξεις. Εάν τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, αυτό πρέπει να περιέχει κατά τρόπο σαφή, ευανάγνωστο και επακριβή, στοιχεία για :

i) Τον προσδιορισμό και τα μέσα μεταφοράς, τις κατηγορίες αυτών και τα χαρακτηριστικά τους

ii) Τον τύπο του καταλύματος, την θέση του, την κατηγορία του ή το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά του, τον χαρακτηρισμό και την τουριστική κατάταξή του βάσει της νομοθεσίας του συγκεκριμένου κράτους υποδοχής

iii) Τα παρεχόμενα γεύματα

iv) Το δρομολόγιο

v) Πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σχετικά με τους όρους που ισχύουν για τους υπηκόους του συγκεκριμένου κράτους ή των συγκεκριμένων κρατών όσο αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, καθώς και τις υγειονομικές διαπιστώσεις που απαιτούνται για το ταξίδι και την διαμονή

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

vi) 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 διοργανωτή ή τον πωλητή, εκτός εάν :

- 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 στην σύμβαση.
- Πρόκειται για μεταγενέστερες της σύμβασης μεταβολές, που επήλθαν μετά από συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών.

#### **Άρθρο 4. Σύμβαση.**

1) α. Ο διοργανωτής ή /και ο πωλητής παρέχουν στον καταναλωτή πριν από την σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή υπό άλλης πρόσφορης μορφής, τις γενικές πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ισχύουν όσον αφορά στα διαβατήρια και στις θεωρήσεις, στο απαιτούμενο συνήθως προς έκδοσή 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 της 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 ή του πωλητή ή ελλείψει αυτού, το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου των τοπικών φορέων που μπορούν να βοηθήσουν σε περίπτωση δυσχερειών.

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

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

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

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

2) Κατά τη κατάρτιση της σύμβασης πρέπει να τηρούνται οι εξής αρχές :

α) Ανάλογα με το οργανωμένο ταξίδι, η σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω 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, τον τύπο, 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 και 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, στην 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 την 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 Π.Δ.
- 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 δεν περιλαμβάνονται στην τιμή του οργανωμένου ταξιδιού.
- Το χρονοδιάγραμμα και τις λεπτομέρειες πληρωμής της τιμής.
- Τις ιδιαίτερες επιθυμίες που ο καταναλωτής γνωστοποιεί στο διοργανωτή ή στον 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 δεν πρέπει να εμποδίζει να γίνονται καθυστερημένες

κρατήσεις ή 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 κράτησή 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 εργάσιμες ημέρες.

Ο εκχωρών και ο εκδοχέας ευθύνονται αλληλεγγύως έναντι του αντισυμβαλλομένου τους, διοργανωτή ή πωλητή να καταβάλλουν σε 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 αυξομειώσεώς 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 των 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 την 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 στον πωλητή, το συντομότερο δυνατόν.

6) Εάν ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση, σύμφωνα με την παράγραφο 5 του παρόντος άρθρου ή εάν για οποιονδήποτε λόγο που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώσει το οργανωμένο 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 ή /και ο πωλητής δύναται να το προτείνει. Εάν όμως το προσφερόμενο οργανωμένο ταξίδι είναι κατώτερης ποιότητας, ο διοργανωτής υποχρεούται να καταβάλει στον

καταναλωτή την 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 συμπλήρωση του απαιτούμενου ελαχίστου αριθμού συμμετεχόντων στο οργανωμένο ταξίδι και ο καταναλωτής πληροφορήθηκε την 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 την 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 προβλεπόμενων στην 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 προβλεπόμενων 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 ή /και ο πωλητής που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2, παράγραφος 5, φέρουν ευθύνη έναντι στον 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, εφόσον αυτές αποτελούν τμήμα της σύμβασης και με την επιφύλαξη του δικαιώματος αναγωγής του διοργανωτή ή του πωλητή κατά των παρεχόντων υπηρεσίες.

2) α. Όσον αφορά τις ζημίες που υφίσταται ο καταναλωτής, λόγω μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, ο διοργανωτής ή /και 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 παραλείψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της σύμβασης ευθύνεται αποκλειστικά ο καταναλωτής.
- Είτε για τις παραλείψεις αυτές ευθύνεται αποκλειστικά τρίτο πρόσωπο, ξένο προς τη παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στη σύμβαση και οι συμβαλλόμενοι δεν θα μπορούσαν να τις προβλέψουν ή αποτρέψουν.
- Είτε οι παραλείψεις αυτές οφείλονται σε ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 4, παράγραφος 6, τελευταίο εδάφιο ή σε γεγονός που ούτε ο διοργανωτής 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 ζημίες που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού η αποζημίωση περιορίζεται σύμφωνα με τις περί ευθύνης διατάξεις των διεθνών συμβάσεων, οι οποίες δεσμεύουν την χώρα και διέπουν τις εν λόγω παροχές.

δ. Εύλογος περιορισμός της αποζημιώσεως δύναται, επίσης, να προβλέπεται στη σύμβαση για τις λοιπές ζημίες, 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 παραγράφου 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 ή /και 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 :

i) 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».

ii) Τα ναυλομεσιτικά γραφεία με την άδεια λειτουργίας της παραγράφου 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' αριθμόν 531353/ειδ.αρ.129/2.7.77Κ.Α. Υπουργών Προεδρίας Κυβερνήσεως και Εμπορικής Ναυτιλίας.

iii) Τα τουριστικά καταλύματα, κύρια και μη κύρια ξενοδοχειακά, με τις άδειες λειτουργίας του άρθρου 3, παράγραφος 3 επί του Ν. 2160/93 (τ. 118 Α΄).

iv) 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 εδαφίων 1,2 και 3 της παραγράφου 5<sup>α</sup> του παρόντος άρθρου οφείλουν να συνάπτουν ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής επαγγελματικής ευθύνης, προερχομένης εκ λαθών και παραλείψεων κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους, με νομίμως λειτουργούσα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ασφαλιστική εταιρεία. Το συμβόλαιο θα καλύπτει τυχόν αξιώσεις καταναλωτών οι οποίες προέρχονται από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή 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 αντιπρόσωπός 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 εδαφίων 1, 2, 3 της παραγράφου 5 εδάφιο α του άρθρου 5 είναι ο ΕΟΤ, για δε εκείνους του εδαφίου 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 ή /και του πωλητή πέραν 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 να 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 αναφερομένων στην παράγραφο 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 Υπουργών Προεδρίας και Εμπορικής Ναυτιλίας.

γ. Στους εκ των διοργανωτών ή πωλητών που είναι επιχειρηματίες ξενοδοχειακών καταλυμάτων οι προβλεπόμενες από την παράγραφο 10 του άρθρου 4 του Ν. 2160/93 (τ. 188 Α').

δ. Στους εκ των διοργανωτών ή πωλητών που είναι θαλάσσιοι μεταφορείς οι οποίοι εκτελούν οργανωμένα ταξίδια με επιβατηγά πλοία περιηγητικών πλοίων, επιβάλλεται από τις αρμόδιες Λιμενικές Αρχές το προβλεπόμενο στην παράγραφο 1 εδάφιο 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 εδάφιο γ και η παράγραφος 2 του άρθρου 157 ΚΔΝΔ εφαρμόζονται αναλόγως και επί του κατά τα ανωτέρω 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 δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης. Στους Υπουργούς Ανάπτυξης και Εμπορικής Ναυτιλίας αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ :**

1. Κουμάνης Ι. Σταμάτης . Η Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού κατά Π.Δ. 339/1996. 2007
2. Ψυχομάνης Δ. Σπύρος. Τουριστικό Δίκαιο. 2003
3. Πρακτικά Συνεδρίου, Μάλια Ηρακλείου Κρήτης. Τουρισμός & Δίκαιο. 2002
4. Ιστοσελίδα της Επίσημης Εφημερίδας των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων :  
([eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62000J0168:EL:HMTL-36k-](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62000J0168:EL:HMTL-36k-)) &  
([eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1998:234:0007:0007:EL:PDF-))
5. Ιστοσελίδα της Ναυτεμπορικής :  
( [www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8](http://www.naftemporiki.gr/news/topic.asp?ib=000427&pagino=8) - 44k- )
6. Ιστοσελίδα του Γ. Γ. ΕΣΥΕ  
α.([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_06\\_1\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_06_1_Y.pdf))  
β.([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_06\\_2\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_06_2_Y.pdf))  
γ.([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_07\\_1\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_07_1_Y.pdf))  
δ.([www.statistics.gr/gr\\_tables/S604\\_STO\\_3\\_TB\\_AN\\_07\\_2\\_Y.pdf](http://www.statistics.gr/gr_tables/S604_STO_3_TB_AN_07_2_Y.pdf))