

# Το ανανεωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια

Οι αλλαγές που επέφερε η νέα ευρωπαϊκή νομοθεσία

Ανδρέας Γαλάνης, Μεταπτυχιακός Φοιτητής,

Πρόγραμμα «Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης»,

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου / Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου

*Η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα Οργανωμένα Ταξίδια αδυνατούσε να «αντέξει» στις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας, οι οποίες επέφεραν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο που οι καταναλωτές προβαίνουν στην αγορά των ταξιδιών τους και γενικότερα, ούσα πια 25 χρονών, διατύπωνε ένα ρυθμιστικό πλαίσιο το οποίο έρχόζε ανανέωσης και επαναδιατύπωσης. Η ανανέωση αυτή επιτεύχθηκε με τη πρόσφατη Οδηγία 2015/2302/ΕΕ.*

**Η** οδηγία 90/314/ΕΟΚ υπήρξε πολύ σημαντική στον τομέα του τουρισμού για την Ένωση, καθώς αποτελεί ένα σύνολο κανόνων με βασικό στόχο να καταστήσει νομικά υπεύθυνους τους διοργανωτές των ταξιδιών σε ό,τι αφορά το συνολικό προϊόν τους, καθώς μέχρι τη συγκεκριμένη Οδηγία οι διοργανωτές ήταν υπόχρεοι μόνο για τη μεταφορά, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα λοιπά στοιχεία που απαρτίζουν το προσφερόμενο πακέτο τους<sup>[1]</sup>.

Σήμερα, μετά από αρκετά χρόνια και με δεδομένες τις εξελίξεις που έχουν επέλθει, ήταν λογικό επακόλουθο η Οδηγία αυτή να θεωρηθεί ξεπερασμένη με αποτέλεσμα να αντικατασταθεί από την Οδηγία 2015/2302/ΕΕ, η οποία θα τεθεί σε εφαρμογή την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2018 με ταυτόχρονη κατάργηση της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ.

## . Οδηγία 90/314/ΕΟΚ

### 1.1. Πεδίο εφαρμογής

Το άρθρο 1 της Οδηγίας αναφέρει ότι σκοπός της είναι η προσέγγιση των νομοθεσιών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε ό,τι αφορά τα οργανωμένα ταξίδια, διακοπές και περιηγήσεις που πωλούνται ή προσφέρονται προς πώληση στην Κοινότητα.

Στο άρθρο 2 η Οδηγία δίδει τον ορισμό του οργανωμένου ταξιδιού. Σύμφωνα με αυτόν

ένα οργανωμένο ταξίδι θα πρέπει να διαρκεί τουλάχιστον 24 ώρες ή να περιλαμβάνει διανυκτέρευση και να περιέχει έναν προκαθορισμένο, έναντι μίας συνολικής τιμής, συνδυασμό από δύο τουλάχιστον από τα εξής στοιχεία : α) μεταφορά, β) διαμονή, γ) άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής που αποτελούν σημαντικό τμήμα του συνολικού τιμήματος.

Το άρθρο αυτό περιέχει τέσσερις ακόμα ορισμούς, αυτούς του διοργανωτή, του πωλητή, του καταναλωτή και της σύμβασης.

Το ΔΕΕ με την απόφαση της 30/4/2002 (C-400/00) ξεκαθάρισε ότι : α) υπόκειται στην Οδηγία ως «προκαθορισμένος συνδυασμός» ο συνδυασμός τουριστικών υπηρεσιών που πραγματοποιείται από ένα τουριστικό γραφείο μετά από ειδικές απαιτήσεις/παρεκκλίσεις του καταναλωτή ή και κατά τη σύναψη της σύμβασης, β) ο ορισμός του «οργανωμένου ταξιδιού» περιλαμβάνει τα ταξίδια που διοργανώνουν τα ταξιδιωτικά πρακτορεία μετά από συμφωνία με τον πελάτη.

Επίσης στην υπόθεση C-585/08 το ΔΕΕ αποφασήνισε ότι το ταξίδι με εμπορικό πλοίο αποτελεί οργανωμένο ταξίδι βάσει της Οδηγίας, καθώς η τιμή του περιελάμβανε τόσο το κόστος μεταφοράς όσο και καταλύματος, δηλαδή της διαμονής, η διάρκεια δε του ταξιδιού υπερέβαινε τις 24 ώρες. Αντίθετα, δεν αποτελούν τέτοια ταξίδια αυτά που γίνονται σε

«ο ορισμός του «οργανωμένου ταξιδιού» περιλαμβάνει τα ταξίδια που διοργανώνουν τα ταξιδιωτικά πρακτορεία μετά από συμφωνία με τον πελάτη»

<sup>[1]</sup> David Leslie (1996), σελ. 190

## Δίκαιο προστασίας καταναλωτή

περιπτώσεις ανταλλαγής σπουδαστών διάρκειας μισού έτους ή δεν έχουν σκοπό την παρακολούθηση μαθημάτων, την επαφή με τον πολιτισμό και τους ανθρώπους της χώρας προορισμού, με τον σπουδαστή να μένει χωρίς αντάλλαγμα σε οικογένεια σαν να αποτελούσε μέλος της (υπόθεση C-237/97).

Η φράση «προκαθορισμένος συνδυασμός» που υπάρχει στην Οδηγία για τις ανάγκες του ορισμού των οργανωμένων ταξιδιών (άρθρο 2(1)) κρίνεται σήμερα ιδιαίτερα ασαφής. Η εμφάνιση των tailor made ταξιδιών ουσιαστικά στέρησε από αυτήν τη φράση μεγάλο μέρος του νοήματός της.

Επίσης, στον ίδιο ορισμό η φράση «άλλων τουριστικών υπηρεσιών... σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού» είναι πολύ γενική και δεν διευκρινίζει το αντικείμενο αυτών των υπηρεσιών.

Τέλος, οι πιο πολλές χώρες μετέφεραν σχεδόν αυτούσιους αυτούς τους ορισμούς με αποτέλεσμα να μεταφερθεί το πρόβλημα ερμηνείας σε εθνικό επίπεδο (π.χ. η Γερμανία δεν συμπεριέλαβε καν τον ορισμό για το οργανωμένο πακέτο που αναφέρεται στην Οδηγία).

### 1.2. Καθήκοντα πληροφόρησης - Σχολιασμός

Σύμφωνα με το άρθρο 3 της Οδηγίας, τα διαφημιστικά φυλλάδια είναι δεσμευτικά για τον διοργανωτή, εκτός αν οι αλλαγές γίνουν γνωστές στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να είναι στη διάθεση του τουρίστα το διαφημιστικό φυλλάδιο και να αναφέρει με σαφήνεια την τιμή και τις κατάλληλες πληροφορίες που σχετίζονται με<sup>[2]</sup>:

- α) τον προορισμό και τα μέσα μεταφοράς
- β) τα γεύματα που θα δοθούν
- γ) το δρομολόγιο
- δ) τις πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σε σχέση με τα διαβατήρια-θεωρήσεις και τις υγειονομικές διατυπώσεις
- ε) την προκαταβολή και το χρονοδιάγραμμα εξόφλησης.

Το βασικό πρόβλημα έγκειται στο γεγονός ότι το εν λόγω άρθρο αναφέρεται σε πληροφορίες μέσω διαφημιστικών φυλλαδίων, κάτι

που είναι ξεπερασμένο σήμερα αφού τη βασική πηγή πληροφόρησης αποτελεί το διαδίκτυο.

### 1.3. Συμβατική ευθύνη - Προστασία του καταναλωτή από καταχρηστικούς όρους

Στο άρθρο 4 αναφέρεται ότι θα πρέπει να δίδονται, γραπτώς ή με οποιαδήποτε άλλη πρόσφορη μορφή, πληροφορίες που σχετίζονται με τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις τους, τα ωράρια, τις ενδιάμεσες πτήσεις, τις συνδέσεις μεταφοράς (ανταποκρίσεις), η θέση του ταξιδιώτη, στοιχεία του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή/και του πωλητή σε περίπτωση που υπάρχει, αλλιώς αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης. Τέλος, μνεία γίνεται για την περίπτωση που ταξιδεύει ανήλικος, ενώ επιβάλλεται και η υποχρέωση εκ μέρους του διοργανωτή να ενημερώσει τον καταναλωτή για τη δυνατότητα σύναψης ασφαλιστικής σύμβασης, η οποία θα καλύπτει τα έξοδα τυχόν ματαίωσης του ταξιδιού από τον καταναλωτή ή τα έξοδα βοήθειας ή επαναπατρισμού σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειάς του. Κατά το άρθρο 4(2), η σύμβαση πρέπει να περιέχει τους όρους που αναφέρονται στο Παράρτημα, όπως τον προορισμό του ταξιδιού, τα μέσα μεταφοράς, τον τύπο του καταλύματος όταν το οργανωμένο ταξίδι περιλαμβάνει διανυκτέρευση, το δρομολόγιο, την τιμή, το χρονοδιάγραμμα πληρωμής, καθώς και τις προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής θα μπορεί να διαμαρτυρηθεί.

Στην Οδηγία προβλέπεται η δυνατότητα εκχώρησης του ταξιδιού σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση που αδυνατεί να συμμετάσχει στο ταξίδι, εφόσον όμως το πρόσωπο αυτό πληροί όλους τους απαιτούμενους όρους για το ταξίδι (άρθρο 4(3)).

Αυστηρότατοι όροι σε ό,τι αφορά την ευθύνη του διοργανωτή προβλέπονται σχετικά με τις μεταβολές τιμών, οι οποίες δεν μπορούν να αυξηθούν 20 μέρες πριν από την ημερομηνία αναχώρησης (άρθρο 4(4)).

Σε περίπτωση τροποποιήσεων κάποιου στοιχείου του ταξιδιού ή ματαίωσής του χωρίς να ευθύνεται ο καταναλωτής, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα είτε να καταγγείλει τη σύμβαση άνευ κυρώσεων και να απαιτήσει είτε άλλο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας

«τα διαφημιστικά φυλλάδια είναι δεσμευτικά για τον διοργανωτή, εκτός αν οι αλλαγές γίνουν γνωστές στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης»

<sup>[2]</sup> Ευθυμιάτου-Πουλάκου (1997)

## Το ανανεωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια

(σε περίπτωση κατώτερης ποιότητας δικαιούται τη διαφορά της τιμής) είτε την επιστροφή χρημάτων (άρθρο 4(6)).

Εδώ πρέπει να τονιστεί ότι ο καταναλωτής έχει δικαίωμα αποζημίωσης για λόγους μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, εκτός αν υπάρχει υπαιτιότητα του ίδιου του καταναλωτή ή συντρέχει περίπτωση ανωτέρας βίας, δηλαδή περιστάσεις απρόβλεπτες που δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν, ακόμα και αν είχε καταβληθεί άκρα επιμέλεια (άρθρο 4(6)). Στις περιπτώσεις αυτές, ο διοργανωτής οφείλει να παράσχει βοήθεια στον καταναλωτή, π.χ. εναλλακτικά μέσα επιστροφής ή σχετικές πληροφορίες (άρθρο 5(2)).

Σε περίπτωση αδυναμίας παροχής σημαντικού μέρους του οργανωμένου ταξιδιού μετά την αναχώρηση, ο διοργανωτής θα πρέπει να προβεί σε διακανονισμό, ο οποίος δεν θα πρέπει να ζημιώνει τον καταναλωτή. Σε περίπτωση μη συμφωνίας τότε θα πρέπει να δοθεί στον καταναλωτή, χωρίς επιβάρυνση, μεταφορικό μέσο για την επιστροφή του και, ενδεχομένως, αποζημίωση (άρθρο 4(7)).

Τέλος, το άρθρο 5(2) αναφέρει ότι η αποζημίωση για ζημιές από μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση των παροχών του ταξιδιού δεν μπορεί να περιοριστεί με όρο στη σύμβαση, αλλά περιορίζεται σύμφωνα με τις περί ευθύνης διατάξεις των διεθνών συμβάσεων που δεσμεύουν τη χώρα (η Σύμβαση της Βαρσοβίας (1929), η Σύμβαση του Μόντρεαλ (1995) κ.λπ.). Ο συμβατικός περιορισμός της αποζημίωσης είναι δυνατός μόνο για ζημιές όπως καθαρά περιουσιακές ζημιές, θα πρέπει να είναι λογικός και δεν περιλαμβάνει τη ζημία από σωματικές βλάβες. Θα πρέπει να τονιστεί επίσης ότι το άρθρο 5 είναι το άρθρο κλειδί στο οποίο εντοπίζεται η πρόβλεψη για την αστική ευθύνη, με την ειδικότερη πρόβλεψη ότι η ευθύνη για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της σύμβασης βαρύνει τον πωλητή ή διοργανωτή.

Στο άρθρο 4(5) χρησιμοποιείται ο όρος «σημαντικός βαθμός», αναφερόμενος στις αλλαγές που ενδεχομένως να προβεί ο διοργανωτής σε κάποιους όρους της σύμβασης. Ο όρος αυτός είναι, ωστόσο, πολύ γενικός αφού ακόμα και η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού που αναφέρει το άρθρο είναι κάτι το υποκειμενικό.

Αποσαφήνιση χρήζει επίσης ο όρος «βάσιμοι λόγοι» του άρθρου 4(7) και αφορά τους λόγους που μπορεί ο καταναλωτής να μην αποδεχθεί το διακανονισμό, καθώς πρόκειται για αόριστη έννοια.

Το πρόβλημα στο άρθρο 5(2) έγκειται στο γεγονός ότι τα οικονομικά όρια που θέτουν οι διεθνείς συμβάσεις κρίνονται ανεπαρκή λόγω της παλαιότητάς τους, με αποτέλεσμα οι αποζημιώσεις που προβλέπονται να είναι με βάση τα σημερινά δεδομένα, χαμηλές.

Στην υπόθεση C-168/00 το ΔΕΕ απεφάνθη ότι : α) το άρθρο 5(2) επιβάλλει στα κράτη μέλη να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα, ώστε ο διοργανωτής να αποκαθιστά τις ζημιές «λόγω μη εκτελέσεως ή πλημμελούς εκτελέσεως της συμβάσεως», β) σκοπός της Οδηγίας είναι η άρση των διαφορών των νομοθεσιών των κρατών μελών, που μπορούν να οδηγήσουν σε στρέβλωση του ανταγωνισμού, γ) το άρθρο 5 σκοπεύει να προστατεύσει τους καταναλωτές και σε ό,τι αφορά τα τουριστικά ταξίδια, ενώ η στέρηση της αναμενόμενης απόλαυσης των διακοπών τους είναι μια αυτοτελώς αποκαταστατέα ζημία.

Με βάση τα παραπάνω το ΔΕΕ έκρινε ότι το άρθρο 5 της Οδηγίας για οργανωμένα ταξίδια παρέχει στον καταναλωτή το δικαίωμα ικανοποίησης της ηθικής βλάβης.

### 1.4. Προστασία του καταναλωτή σε περίπτωση πτώχευσης - αφερεγγυότητας

Στο άρθρο 7 αναφέρονται οι απαιτήσεις για επαρκείς εγγυήσεις του διοργανωτή ή του πωλητή (οικονομικοί πόροι), ούτως ώστε να καθίσταται δυνατός ο επαναπατρισμός των καταναλωτών, καθώς και η επιστροφή των χρημάτων τους σε περίπτωση που καταστούν αφερεγγυοί ή πτωχεύσουν.

Σύμφωνα με το Π.Δ. 339/96 οι κίνδυνοι αυτοί μπορούν να καλυφθούν μέσω τραπεζικής εγγύησης, ασφαλιστηρίου συμβολαίου ή ειδικού ταμείου.

Η διατύπωση του άρθρου 7 είναι όπως και στις προηγούμενες περιπτώσεις ασαφής, καθώς η φράση «επαρκής εγγύηση» αφήνει ανοιχτά διάφορα ενδεχόμενα για τον τρόπο επίτευξης των στόχων της εν λόγω διάταξης, που είναι η παροχή εγγυήσεων ότι θα καλυφθούν τα έξοδα για τον επαναπατρισμό και θα επιστραφούν τα χρήματα στον καταναλωτή σε περίπτωση πτώχευσης-αφερεγγυότητας. Συνεπώς, δεν μπορεί να είναι αποδεκτή η λύση

---

**«Ο συμβατικός περιορισμός της αποζημίωσης είναι δυνατός μόνο για ζημιές όπως οικονομικές ζημιές»**

## Δίκαιο προστασίας καταναλωτή

που δεν εξασφαλίζει στην πράξη την επιστροφή των χρημάτων και τον επαναπατρισμό, ακόμα και αν πρόκειται να γίνει κάτω από ακραίες συνθήκες.

Στις συνεκδικαζόμενες υποθέσεις C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 και C-190/94 το ΔΕΕ ανέφερε ότι: α) αν ένα κράτος επιτρέπει στο διοργανωτή να απαιτεί για πληρωμή μία προκαταβολή της τάξεως μέχρι του 10% σε σχέση με το κόστος ταξιδιού, η προστασία που θεωρητικά παρέχει το άρθρο 7 δεν ικανοποιεί, εκτός και αν είναι εξίσου εγγυημένη η επιστροφή της προκαταβολής σε περίπτωση αφερεγγυότητας, β) η προστασία του άρθρου 7 δεν θα ήταν ισχυρή στην περίπτωση που ο καταναλωτής κάνει χρήση άλλων τρόπων / υπηρεσιών που είναι το ίδιο εκτεθειμένοι σε κινδύνους αφερεγγυότητας, γ) η επιστροφή των χρημάτων θα πρέπει να γίνει γρήγορα, χωρίς γραφειοκρατικά κωλύματα.

Συνεπώς, η μεταφορά του άρθρου 7 δεν πρέπει να έχει ως συνέπεια να υφίσταται ο καταναλωτής απώλεια ανάλογη με το κόστος (ακόμη και λιγότερη του 10%), καθώς επίσης η επιστροφή των χρημάτων επαναπατρισμού θα πρέπει να είναι αντικείμενο εγγύησης από ένα μέρος που δεν διατρέχει τους κινδύνους που συνεπάγονται οι περιπτώσεις επαναπατρισμού. Τέλος όσον αφορά το στοιχείο γ, το οποίο σχετίζεται με τον επαναπατρισμό, είναι σαφές ότι το σύστημα εγγύησης ενεργοποιείται με σκοπό την επιστροφή των καταναλωτών που παγιδεύονται στις διακιοπές τους. Στην περίπτωση που ο καταναλωτής έχει πληρώσει για το ταξίδι, δεν υποχρεούται να πληρώσει το ταξίδι της επιστροφής του, ελπίζοντας ότι κάποια στιγμή θα του επιστραφούν αυτές οι δαπάνες.

Στην υπόθεση C-364/96 το ΔΕΕ απεφάνθη ότι εμπίπτει στο άρθρο 7 της Οδηγίας η περίπτωση στην οποία ο αγοραστής οργανωμένου ταξιδιού, ο οποίος έχει καταβάλει τα έξοδα διαμονής του στον διοργανωτή και μετά από αφερεγγυότητά του αναγκάζεται να πληρώσει τα έξοδα διαμονής του εκ νέου στον ξενοδόχο, ο οποίος τον εμπόδιζε να φύγει από το ξενοδοχείο του προς εξασφάλιση της πληρωμής του. Έτσι, το ΔΕΕ έκρινε ότι το άρθρο 7 έχει ως σκοπό να προστατευθούν οι καταναλωτές από τους κινδύνους που ανακύπτουν λόγω αφερεγγυότητας του διοργανωτή

οργανωμένου ταξιδιού. Συνεπώς, σημασία έχει η διαπίστωση στην υπόθεση αυτή ότι πρέπει να καλύπτονται όλοι οι κίνδυνοι που ανακύπτουν λόγω αφερεγγυότητας του διοργανωτή.

Στην υπόθεση C-134/11 το ΔΕΕ αναφέρει ότι οι λόγοι αφερεγγυότητας δεν επηρεάζουν την εφαρμογή του άρθρου 7 και ότι το άρθρο 7 εφαρμόζεται και στην περίπτωση στην οποία ο διοργανωτής διαπράττει απάτη (ποτέ δεν είχε σκοπό να διοργανώσει το ταξίδι). Συνεπώς, η ασφαλιστική εταιρία θα έπρεπε να επιστρέψει στον καταναλωτή το ποσό που πλήρωσε στον διοργανωτή για το ταξίδι που τελικά δεν πραγματοποιήθηκε.

Στην υπόθεση C-140/97 το ΔΕΕ έκρινε ότι: α) το άρθρο 7 της οδηγίας εφαρμόστηκε στα ταξίδια που προσφέρονται δωρεάν από εφημερίδα στους συνδρομητές τους στο πλαίσιο διαφήμισής τους και αποτελεί παραβίαση των κανόνων περί ανταγωνισμού με τον συμβαλλόμενο να καταβάλλει, αν ταξιδεύει μόνος του, τα τέλη του αεροδρομίου και το υπόλοιπο ποσό για τη διανυκτέρευσή του σε μονόκλινο δωμάτιο, ενώ αν ταξιδεύει μαζί με άλλον, ο οποίος καταβάλλει όλο το ποσό, μόνο τα τέλη του αεροδρομίου, β) η μεταφορά του άρθρου 7 στο εσωτερικό δίκαιο κατά τρόπο ώστε η προστασία, που προβλέπει το άρθρο αυτό, να καλύπτει μόνο τα ταξίδια που προβλέπεται να πραγματοποιηθούν μετά την πάροδο 4 μηνών από τη λήξη της προθεσμίας μεταφοράς της Οδηγίας αποτελεί προφανή παραβίασή της ακόμα και στην περίπτωση που το κράτος μέλος έθεσε σε εφαρμογή όλες τις υπόλοιπες διατάξεις της Οδηγίας, γ) το άρθρο 7 της Οδηγίας δεν μεταφέρθηκε σωστά στο εσωτερικό δίκαιο, εφόσον η εθνική νομοθεσία επιβάλλει για την κάλυψη κινδύνου ασφαλιστική σύμβαση ή τραπεζική εγγύηση της τάξεως του 5% τουλάχιστον του κύκλου εργασιών του αντίστοιχου τριμήνου του προηγούμενου έτους, ενώ για νεοεισερχόμενο διοργανωτή λαμβάνεται ως βάση υπολογισμού ο κύκλος εργασιών που αναλογεί στη δραστηριότητα που σκοπεύει να ασκήσει, μη λαμβάνοντας όμως υπόψη την τυχόν αύξηση της δραστηριότητάς του κατά το τρέχον έτος. Στην υπόθεση C-410/96 το ΔΕΕ απεφάνθη ότι απαγορεύεται εθνική ρύθμιση, κατά την οποία, για να τεθεί σε εφαρμογή το άρθρο 7

«το άρθρο 7 έχει ως σκοπό να προστατευθούν οι καταναλωτές από τους κινδύνους που ανακύπτουν λόγω αφερεγγυότητας του διοργανωτή οργανωμένου ταξιδιού»

## Το ανανεωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια

της Οδηγίας, οι εγγυήσεις από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εγκατεστημένο στην εθνική επικράτεια δίδονται και με μία μόνο σύμβαση, ενώ οι εγγυήσεις που δίδονται από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της αλλοδαπής πρέπει να συνοδεύονται με πρόσθετη σύμβαση με τη μορφή άλλων εγγυήσεων με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της ημεδαπής.

### 2. Οδηγία 2015/2302/ΕΕ

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ, μετά από 25 χρόνια εφαρμογής, εμφανίζει αρκετά προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά αφορούν κυρίως τις περιπτώσεις αφερεγγυότητας ή πτώχευσης των διοργανωτών, το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας, την ευρύτητα της ερμηνείας της Οδηγίας από κάθε κράτος - μέλος, καθώς και άλλα επιμέρους ζητήματα που σχετίζονται με την ενημέρωση πριν από την υπογραφή της σύμβασης και την αποζημίωση σε περίπτωση ακύρωσης. Η Οδηγία 2015/2302/ΕΕ θα τεθεί σε ισχύ τον Ιούλιο του 2018 και θα περιλαμβάνει, εκτός από τα παραδοσιακά πακέτα διακοπών ή ταξιδιών, τα ταξίδια που αγοράζονται μέσω διαδικτύου από ταξιδιώτες που πραγματοποιούν κράτηση εισιτηρίων ή ξενοδοχείου ή άλλων ταξιδιωτικών υπηρεσιών από ιστοσελίδες με βασικό σκοπό την προστασία των αγοραστών/ταξιδιωτών, καταναλωτών και μη.

Η Οδηγία διευρύνει τον όρο «οργανωμένο ταξίδι» έτσι ώστε να εμπεριέχει όχι μόνο τους συνδυασμούς μεταφοράς, καταλύματος, καθώς και άλλων τουριστικών υπηρεσιών αγοράζόμενες από διοργανωτή/τουριστικό πράκτορα, αλλά κι εκείνων που πραγματοποιούνται μέσω περισσότερων εμπόρων (ή αφού γίνει η κράτηση για την υπηρεσία μεταφοράς) όπου τα στοιχεία του αγοραστή μεταφέρονται στο σύστημα ενός άλλου εμπόρου, ο οποίος συνδέεται με τον αρχικό έμπορο και από τον οποίο ο αγοραστής αγοράζει άλλη ταξιδιωτική υπηρεσία 24 ώρες από την κράτηση της αρχικής ταξιδιωτικής υπηρεσίας, π.χ. διαμονή σε κατάλυμα (αρ.3(2)(ν)).

Με αυτό τον τρόπο, η νέα Οδηγία, σε αντίθεση με την προηγούμενη, προβλέπει και ρυθμίζει τη χρήση του διαδικτύου, λαμβάνοντας υπόψη σύγχρονες συναλλακτικές πρακτικές και λύνοντας προβλήματα που προέκυπταν από την Οδηγία 90/314.

Μαζί με τα οργανωμένα ταξίδια η Οδηγία εξετάζει και την περίπτωση του «συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού». Πρόκειται για αγορά τουλάχιστον δύο διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι ή διακοπές με τη σύναψη χωριστών συμβάσεων με τους παρόχους των επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών που ο έμπορος παρέχει:

α) με την ευκαιρία μίας επίσκεψης ή επαφής με το σημείο πώλησης τη χωριστή επιλογή και πληρωμή κάθε ταξιδιωτικής υπηρεσίας από τους ταξιδιώτες

β) με στοχευμένο τρόπο, την προμήθεια μίας πρόσθετης υπηρεσίας ταξιδιού με άλλον επιχειρηματία με την προϋπόθεση ότι η σύμβαση θα συναφθεί το αργότερο εντός 24 ωρών μετά την επιβεβαίωση της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας (άρθρο 3(5)).

Αυτοί οι συνδυασμοί δεν αποτελούν πακέτο διακοπών κατά την Οδηγία, κάτι που σημαίνει ότι αφενός δεν υπάρχει ένας μόνο υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση των υπηρεσιών του ταξιδιού, αλλά ο κάθε πάροχος υπηρεσιών είναι υπεύθυνος για την ορθή παροχή υπηρεσιών που προσφέρει, αφετέρου καθίσταται αμφίβολη η πλήρης γέννηση των δικαιωμάτων που προβλέπονται υπέρ του ταξιδιώτη επί οργανωμένων ταξιδιών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι αυτού του είδους οι συνδυασμοί είναι έντονα ανταγωνιστικοί προς τα οργανωμένα ταξίδια και για την επίτευξη ενός υγιούς ανταγωνισμού με ταυτόχρονη προστασία των ταξιδιωτών, οι επιχειρηματίες οφείλουν να παρέχουν προστασία έναντι της αφερεγγυότητας για την επιστροφή των εισπραχθέντων πληρωμών, ενημερώνοντας σχετικώς τους ταξιδιώτες. Οι επιχειρηματίες υποχρεούνται συνεπώς να παρέχουν στους αγοραστές το αντίστοιχο έντυπο τυποποιημένης πληροφόρησης (Παράρτημα II της οδηγίας). Αυτή η υποχρέωση πληροφόρησης, σε ό,τι αφορά την προστασία που δικαιούνται οι καταναλωτές, ήταν αναγκαία προκειμένου να καθίσταται σαφές το περιεχόμενο αυτών των δικαιωμάτων στον καταναλωτή.

Επίσης, σε ό,τι αφορά τον τομέα εφαρμογής της οδηγίας θα πρέπει να αναφερθεί εν συντομία ότι η οδηγία δεν εφαρμόζεται (άρθρο 2(2)) :

α) στα οργανωμένα πακέτα διακοπών και στις συσχετιζόμενες υπηρεσίες ταξιδιού διάρκειας

«Μαζί με τα οργανωμένα ταξίδια η οδηγία εξετάζει και την περίπτωση «συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού»»

## Δίκαιο προστασίας καταναλωτή

λιγότερο από 24 ώρες, εκτός εάν συμπεριλαμβάνεται διανυκτέρευση (δεν είναι αναγκαία η προστασία των ταξιδιωτών λόγω χαμηλότερου κόστους καθώς και για την αποφυγή περιττής επιβάρυνσης στους επιχειρηματίες)

β) στα οργανωμένα πακέτα ταξιδιών και σε συσχετιζόμενες υπηρεσίες ταξιδιού που θα προσφέρονται ή θα παρέχονται με περιστασιακό τρόπο χωρίς κερδοσκοπία σε μία περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών (χωρίς να καθορίζεται ωστόσο πόσα ταξίδια πρέπει να οργανωθούν για να θεωρηθεί ότι ο διοργανωτής είναι περιστασιακός)

γ) στα οργανωμένα ταξίδια και σε υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτά, εφόσον αγοράζονται βάσει μιας γενικής συμφωνίας για την οργάνωση του επαγγελματικού ταξιδιού μεταξύ εμπόρου και άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου το οποίο ενεργεί για σκοπούς που αφορούν την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα (θα πρέπει να τονιστεί ωστόσο ότι τα επιχειρηματικά ταξίδια γενικά δεν αποκλείονται).

Στο άρθρο 4 της νέας Οδηγίας αναφέρεται ότι τα κράτη - μέλη δεν μπορούν να εισάγουν στο εθνικό δίκαιο περισσότερο ή λιγότερο αυστηρές διατάξεις από αυτές τις οδηγίες, γεγονός που οδηγεί στη αποφυγή του κινδύνου ευρύτητας της ερμηνείας των διατάξεων της, κάτι που αποτέλεσε σοβαρό πρόβλημα στην προηγούμενη Οδηγία, η οποία ήταν ελάχιστης εναρμόνισης.

Θα πρέπει να αναφερθεί ωστόσο ότι, παρά την ύπαρξη του αποκλεισμού του άρθρου 2(2), ο Ευρωπαϊός νομοθέτης αποφάσισε να εισάγει μία νέα αιτιολογική σκέψη χορηγώντας ελευθερία στα κράτη μέλη προκειμένου να εφαρμόσουν τις διατάξεις της Οδηγίας (όλες ή κάποιες) στις περιπτώσεις που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της. Έτσι τα κράτη - μέλη μπορούν να διατηρούν ή να εισάγουν κανόνες εσωτερικού δικαίου που ισχύουν για όλες ή ορισμένες από τις διατάξεις της Οδηγίας, όσον αφορά τις συμβάσεις που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του τελευταίου.

Έτσι, μπορούν να διατηρήσουν ή να εισαγάγουν διατάξεις ανάλογες της Οδηγίας για ορισμένες ανεξάρτητες συμβάσεις για υπηρεσίες

μοναδικών ταξιδιών (όπως η ενοικίαση εξοχικών σπιτιών) ή για οργανωμένα πακέτα και υπηρεσίες που σχετίζονται με τα ταξίδια και καλύπτουν περίοδο μικρότερη των 24 ωρών χωρίς να περιλαμβάνουν διαμονή. Ο λόγος της άμβλυνσης των συνεπειών της πλήρους εναρμόνισης του άρθρου 4 είναι η αποφυγή του κινδύνου μείωσης του επιπέδου προστασίας των ταξιδιωτών ορισμένων κρατών - μελών, όπου τέτοιοι συνδυασμοί είναι προστατευόμενοι<sup>[3]</sup>.

### 2.1. Πληροφορίες που πρέπει να δίνονται στους χρήστες των ταξιδιών πριν και μετά από τη σύναψη της σύμβασης

Ένα σημαντικό επίτευγμα της πλήρους εναρμόνισης είναι ότι εξισώνονται οι απαιτήσεις ενημέρωσης που οι επιχειρηματίες οφείλουν να θέσουν στη διάθεση των καταναλωτών πριν και μετά τη σύμβαση. Το γεγονός ότι μέχρι τώρα κάθε κράτος - μέλος ήταν υποχρεωμένο να συμπεριλάβει μία σειρά από διάφορες πληροφορίες σχετικά με τα φυλλάδια, υποχρέωνε τους οργανωτές να τα ανατυπώσουν σύμφωνα με το κράτος στο οποίο ήθελαν να τα διανείμουν. Αυτό σήμαινε κόστος επανεκτύπωσης με αποτέλεσμα οι έμποροι να μην θέλουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους στο εξωτερικό. Έτσι, δεν υπάρχει πλέον αναφορά σε «διαφημιστικά φυλλάδια» όπως στο άρθρο 3 της παλαιάς Οδηγίας, κάτι ξεπερασμένο υπό το πρίσμα των νέων τεχνολογιών επικοινωνίας. Ωστόσο είναι εγγυημένο ότι ο ταξιδιώτης θα λάβει όλες τις βασικές πληροφορίες πριν από την υπογραφή της σύμβασης, η οποία θα είναι δεσμευτική για τον οργανωτή χωρίς εξαιρέσεις (άρθρο 6(1)).

Όσον αφορά τις απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων, διευρύνεται το περιεχόμενο των πληροφοριών που ο διοργανωτής ή ο πωλητής πρέπει να παρέχει στον ταξιδιώτη με ιδιαίτερη έμφαση στην υποχρέωση της σαφούς αναφοράς στον καταναλωτή πριν από την υπογραφή της σύμβασης αν οι προσφερόμενες υπηρεσίες συνιστούν ή όχι πακέτο υπηρεσίες. Επίσης, πρέπει να αναφέρονται τα δικαιώματα του καταναλωτή για την κάθε περίπτωση.

Ακολούθως, αναφέρεται η ανάγκη ενημέρωσης του καταναλωτή για τη δυνατότητα της

«τα κράτη μέλη δεν μπορούν να εισάγουν στο εθνικό δίκαιο περισσότερο ή λιγότερο αυστηρές διατάξεις από αυτές τις Οδηγίες»

<sup>[3]</sup> Η διάταξη αυτή είναι σχεδόν ίδια με εκείνη που περιέχεται στην αιτιολογική σκέψη 13 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ.

## Το ανανεωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια

καταγγελίας της σύμβασης ανά πάσα στιγμή πριν από την αναχώρηση με αντάλλαγμα καταβολής μίας εύλογης και δικαιολογημένης χρέωσης καταγγελίας στον διοργανωτή (άρθρο 12(1)), εκτός αν συντρέχουν αναπόφευκτες ή έκτακτες περιστάσεις στον προορισμό ή στη γύρω περιοχή που επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του ταξιδιού ή τη μεταφορά των επιβατών στον προορισμό. Σε αυτήν την περίπτωση ο ταξιδιώτης δικαιούται πλήρη επιστροφή των τυχόν πληρωμών που έγιναν, αλλά όχι επιπλέον αποζημίωση (άρθρο 12(2)). Βέβαια, σχετική πρόβλεψη υπάρχει στη νομοθεσία των περισσότερων κρατών – μελών.

Επίσης, αναφέρεται τώρα ρητά ότι αν δεν δοθεί στον ταξιδιώτη πριν από τη σύμβαση η ενημέρωση σχετικά με τα τέλη, τις επιβαρύνσεις ή πρόσθετες δαπάνες που αναφέρονται στο άρθρο 5(1) πρώτο εδάφιο στοιχείο γ, αυτές δεν επιβαρύνουν τον ταξιδιώτη (άρθρο 6(2)).

Όσον αφορά τις πληροφορίες, σχετικά με τα χαρακτηριστικά του ταξιδιού, ως καινοτομία θα πρέπει να αναφερθεί ότι πρέπει να υπάρξει ενημέρωση για τα εξής στοιχεία :

α) αν κάποια από τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες δίδεται στον ταξιδιώτη ως μέρος μίας ομάδας και αν και όπου είναι δυνατόν, κατά προσέγγιση το μέγεθος της ομάδας

β) αν η απόλαυση των λοιπών τουριστικών υπηρεσιών εξαρτάται από την ικανότητα του ταξιδιώτη να επικοινωνήσει προφορικά και η γλώσσα στην οποία θα παρασχεθούν οι υπηρεσίες αυτές

γ) αν το ταξίδι ή οι διακοπές είναι κατάλληλες σε γενικούς όρους για άτομα με μειωμένη κινητικότητα και, κατόπιν αιτήσεως του ταξιδιώτη, ακριβείς πληροφορίες, καθώς θα ήταν παράλογο να απαιτηθεί από τον διοργανωτή να μπορεί να εγγυηθεί την πρόσβαση των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα σε όλη τη διαδρομή, κάτι που προέβλεπε η πρόταση της Επιτροπής.

Σε ό,τι αφορά το περιεχόμενο της σύμβασης, με την επιφύλαξη της αναγραφής πριν από τη σύνταξη της σύμβασης, το άρθρο 5(1) (α-η) προνοεί για μια σειρά πρόσθετων απαιτήσεων πληροφόρησης που με τη σειρά τους οδηγούν σε σημαντικές νομοθετικές αλλαγές σε σχέση με άλλες πτυχές του νομικού καθεστώτος της σύμβασης.

Επίσης, θα πρέπει να αναφέρεται στη σύμβαση ότι ο ταξιδιώτης πρέπει να ενημερώσει τον διοργανωτή για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης κατά την εκτέλεση μίας ταξιδιωτικής υπηρεσίας, που περιλαμβάνεται στη σύμβαση, χωρίς καθυστέρηση, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες ανά περίπτωση.

Σε αντίθεση με την πρόταση της Επιτροπής η απώλεια της προθεσμίας αυτής δεν συνεπάγεται απώλεια του δικαιώματος του ταξιδιώτη για αποζημίωση, αλλά μπορεί να ληφθεί υπόψη για τον προσδιορισμό της μείωσης της τιμής ή της αποζημίωσης αν η σχετική ειδοποίηση θα είχε αποτρέψει ή μειώσει τη ζημία (αιτιολογική σκέψη 34).

Τέλος, η υποχρέωση για πληροφόρηση σχετικά με τη δυνατότητα του ταξιδιώτη να χωρήσει το δικαίωμά του από τη σύμβαση σε άλλο πρόσωπο (άρθρο 7(2)(η)) και σχετικά με τις εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης των καταγγελιών και την εναλλακτική επίλυση διαφορών (άρθρο 7(2)(ζ)) αποτελούν νέες προσθήκες σε σχέση με την Οδηγία 90/314. Για την εξασφάλιση του ταξιδιώτη πριν από την αναχώρηση το άρθρο 7(5) περιορίζεται να αναφέρει ότι «σε εύθετο χρόνο ο διοργανωτής δίνει στον ταξιδιώτη τις απαιτούμενες αποδείξεις, κουπόνια, εισιτήρια, πληροφορίες σχετικά με τις προγραμματισμένες ώρες αναχώρησης και κατά περίπτωση σχετικά με το χρονικό όριο για τον έλεγχο των εισιτηρίων, καθώς και τις προγραμματισμένες ώρες των ενδιάμεσων στάσεων, των ανταποκρίσεων και της άφιξης». Αυτή η λακωνική διατύπωση της Οδηγίας οφείλεται στο ότι για ένα μέρος των πληροφοριών, την παροχή των οποίων το άρθρο 4(1)(β) της Οδηγίας 90/314 υποχρέωνε «εγκαιρώς και πριν την έναρξη του ταξιδιού», η υποχρέωση προς παροχή τους έχει μεταφερθεί σε προγενέστερο χρόνο. Παραμένει ωστόσο ασαφής η ελάχιστη προθεσμία προειδοποίησης για την παροχή αυτών των πληροφοριών και εγγράφων. Το βάρος της απόδειξης της συμμόρφωσης των απαιτήσεων πληροφόρησης βαρύνει τον έμπορο, όπως προβλέπεται στο νέο άρθρο 8.

### 2.2. Αλλαγές της σύμβασης πριν από την αναχώρηση

α) Μεταβίβαση της σύμβασης σε άλλο άτομο (άρθρο 9). Η μόνη καινοτομία συνίσταται στην εξάρτηση της δυνατότητας μεταβίβασης από την ύπαρξη εμποδίων στον ταξιδιώτη, ο

«το άρθρο 5(1) (α-η) προνοεί για μια σειρά πρόσθετων απαιτήσεων πληροφόρησης που με τη σειρά τους οδηγούν σε σημαντικές νομοθετικές αλλαγές σε σχέση με άλλες πτυχές του νομικού καθεστώτος της σύμβασης»

## Δίκαιο προστασίας καταναλωτή

οποίος πρέπει να γνωστοποιήσει την απόφασή του στον διοργανωτή σε σταθερό μέσο μέσα σε εύλογο χρόνο, όχι μικρότερο από 7 ημέρες πριν από την αναχώρηση. Σε ό,τι αφορά τα έξοδα που αυτό συνεπάγεται πρέπει να είναι λογικά ή να μην υπερβαίνουν το πραγματικό κόστος που υποστηρίζει ότι υφίσταται ο διοργανωτής (θα πρέπει να αποδειχθεί) γεγονός που σημαίνει ότι δεν μπορεί να χρεώσει αμοιβή για τα δικά του διοικητικά έξοδα<sup>[4]</sup>.

β) Τροποποίηση τιμών και άλλες συμβατικές ρήτρες. Σε περίπτωση κατά την οποία ο διοργανωτής τροποποιήσει το περιεχόμενο της σύμβασης, αν η αλλαγή είναι ασήμαντη ο διοργανωτής μπορεί να την εκτελέσει χωρίς να απαιτείται απαραίτητα η συγκατάθεση του ταξιδιώτη υπό την προϋπόθεση ότι έχει εξασφαλίσει αυτό το δικαίωμα στη σύμβαση και έχει ενημερώσει τον ταξιδιώτη σε σταθερό μέσο (άρθρο 11(1)). Αν πρόκειται να τροποποιήσει ουσιαστικά μερικά από τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών του άρθρου 5(1)(α) και δεν μπορεί να ανταποκριθεί σε καμία από τις ειδικές απαιτήσεις του άρθρου 7(2)(α) ή πρόκειται να αυξήσει την τιμή του πακέτου περισσότερο από 8%, ο ταξιδιώτης μπορεί να αποδεχθεί την προτεινόμενη αλλαγή με τις πιθανές επιπτώσεις της όσον αφορά την τιμή ή να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς επιβαρύνσεις, επιλέγοντας μετὰ της επιστροφής του καταβληθέντος ποσού χωρίς καθυστέρηση (και σε κάθε περίπτωση το αργότερο 14 ημέρες από τη λήξη του σύμβασης) ή αποζημίωση, βάσει των άρθρων 14(2-6)<sup>[5]</sup> ή πραγματοποίηση ενός άλλου πακέτου ισοδύναμης ή καλύτερης ποιότητας. Αν ο διοργανωτής προτείνει κατώτερης ποιότητας ταξίδι, ο ταξιδιώτης δικαιούται ανάλογη μείωση του τιμήματος (άρθρο 11(4)). Ειδικότερα, σε ό,τι αφορά την αλλαγή της τιμής ως βασικό στοιχείο, η μόνη σημαντική εξέλιξη σε σύγκριση με την προηγούμενη Οδηγία είναι η αποσαφήνιση του όρου «σημαντικός βαθμός» (βλ. 2.3.1). Έτσι αν υπερβαίνει το 8% της συνολικής τιμής του ταξιδιού, ο

ταξιδιώτης δεν μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς την καταβολή χρέωσης της καταγγελίας. Πάντως, σε κάθε περίπτωση, είναι δυνατή μία αύξηση της τιμής μόνο αν ο διοργανωτής ενημερώσει τον ταξιδιώτη με σαφή και κατανοητό τρόπο με σταθερό μέσο αιτιολογώντας και παρέχοντας τον υπολογισμό της, το αργότερο 20 ημέρες πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού (άρθρο 10(3)).

Τέλος, σε ό,τι αφορά τους λόγους μη αποδοχής του διακανονισμού από μέρους του καταναλωτή σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης του διοργανωτή για σημαντικό τμήμα των προβλεπόμενων από τη σύμβαση υπηρεσιών μετά την αναχώρηση (άρθρο 4(7) της οδηγίας 90/314 βλ. 2.3.1) ο όρος «βάσιμοι λόγοι» του προαναφερθέντος άρθρου της Οδηγίας 90/314 αποσαφηνίζεται στο άρθρο 13(6), καθώς υπάρχει παραπομπή στο τρίτο εδάφιο της παραγράφου 5 του εν λόγω άρθρου («μόνο αν δεν είναι συγκρίσιμος προς αυτή που συμφωνήθηκε στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού ή αν η προτεινόμενη μείωση τιμής είναι ανεπαρκής»).

γ) Ακύρωση του ταξιδιού από τον διοργανωτή και ανάκτηση του ταξιδιώτη (άρθρο 12). Όσον αφορά την ακύρωση του ταξιδιού από τον διοργανωτή δεν υπάρχουν καινοτομίες πέραν του ότι γίνεται αναφορά στο μέγιστο χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο διοργανωτής θα πρέπει να επιστρέψει στον ταξιδιώτη τις πληρωμές που έγιναν και στο μέγιστο χρονικό διάστημα για να κοινοποιήσει στον ταξιδιώτη την ακύρωση, επειδή δεν επετεύχθη ο ελάχιστος αριθμός εγγραφών. Αναφορικά με το πρώτο, η επιστροφή πρέπει να γίνεται «χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση» (με απώτατο χρονικό σημείο τις 14 ημέρες), ενώ αναφορικά με το δεύτερο υπάρχει μία τριπλή προθεσμία σε σχέση με τη διάρκεια του ταξιδιού. Ειδικότερα, σε περίπτωση ταξιδιών άνω των 6 ημερών, η ακύρωση θα πρέπει να ανακοινωθεί τουλάχιστον 20 ημέρες πριν την αναχώρηση,

«Σε περίπτωση κατά την οποία ο οργανωτής τροποποιήσει το περιεχόμενο της σύμβασης, αν η αλλαγή είναι ασήμαντη ο διοργανωτής μπορεί να την εκτελέσει χωρίς να απαιτείται απαραίτητα η συγκατάθεση του ταξιδιώτη υπό την προϋπόθεση ότι έχει εξασφαλίσει αυτό το δικαίωμα στη σύμβαση και έχει ενημερώσει τον ταξιδιώτη σε σταθερό μέσο»

<sup>[4]</sup> Association of British Travel Agents (November 2013). BIS Consultation on the European Commission's Proposal for a new Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements, p. 12.

<sup>[5]</sup> Ως καινοτομία προβλέπεται ότι η αποζημίωση πρέπει να καλύπτει επίσης την ηθική βλάβη συμπεριλαμβανομένης της αποζημίωσης για την απώλεια της από-

λαυσης του ταξιδιού λόγω των σημαντικών προβλημάτων κατά την εκτέλεση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Σε ό,τι αφορά το πρόβλημα που τυχόν δημιουργείται λόγω του περιορισμού της βάσει διεθνών συμβάσεων, αυτό επιλύεται με το άρθρο 14(4) της νέας οδηγίας, το οποίο αναφέρει ότι η αποζημίωση δεν ανέρχεται σε λιγότερο από το τριπλάσιο της συνολικής τιμής του πακέτου.

## Το ανανεωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια

για ταξίδια μεταξύ 2 και 6 ημερών τουλάχιστον 7 ημέρες νωρίτερα και για ταξίδια λιγότερο από 2 ημέρες αρκούν 48 ώρες νωρίτερα.

### 2.3. Ευθύνη για πλημμελή παροχή υπηρεσιών και βοήθεια στους καταναλωτές που αντιμετωπίζουν προβλήματα

Μία από τις μεγαλύτερες καινοτομίες που περιέχει η νέα οδηγία είναι σχετική με την ευθύνη για τη μη ορθή εκτέλεση της σύμβασης. Σε αντίθεση με την προηγούμενη Οδηγία, η νέα Οδηγία ορίζει ότι ο μόνος υπεύθυνος για την ορθή παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών είναι ο διοργανωτής, ανεξάρτητα αν εκτελέστηκαν από αυτόν ή από άλλους παρόχους υπηρεσιών (αιτιολογική σκέψη 22).

Παρά τη σημαντική αυτή τροποποίηση, αυτή εντούτοις θα είχε μικρή πρακτική σημασία σε πολλά κράτη μέλη τα οποία έχουν επιλέξει να προβλέψουν την ευθύνη τόσο του διοργανωτή όσο και των λιανοπωλητών. Έτσι, η ευθύνη του διοργανωτή έπρεπε να τονιστεί για να μη μειωθεί η τωρινή προστασία την οποία διαθέτουν οι ταξιδιώτες. Γι' αυτό το λόγο επετράπη τελικά να διατηρούν τα κράτη μέλη τη νομοθεσία τους και να εισάγουν διατάξεις που να προβλέπουν ότι ο λιανοπωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για την εκτέλεση του ταξιδιού.

Είναι υπεύθυνος και ο λιανοπωλητής, στην περίπτωση όπου ο διοργανωτής είναι εγκατεστημένος εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, εκτός αν ο πρώτος αποδείξει ότι ο δεύτερος εκπληρώνει αυτές τις υποχρεώσεις (άρθρο 20). Η Οδηγία εγγυάται επίσης ότι ο επιχειρηματίας θα ευθύνεται για τυχόν λάθη στις κρατήσεις, αλλά δεν διευκρινίζει το ευθυνόμενο πρόσωπο, σε αντίθεση με την πρόταση της Επιτροπής που θέτει ως υπεύθυνο τον λιανοπωλητή. Ωστόσο είναι σαφές ότι για τυχόν τεχνικές ατέλειες στο σύστημα κρατήσεων ή λάθη που έγιναν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης, υπεύθυνος είναι ο έμπορος, εκτός αν το σφάλμα οφείλεται στον ταξιδιώτη ή σε αναπόφευκτες έκτακτες περιστάσεις.

Σε ό,τι σχετίζεται με τα μέσα έννομης προστασίας τα οποία έχει στη διάθεσή του ο ταξιδιώτης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης (άρθρο 13-14) προστίθεται ως νέο χαρακτηριστικό ότι σε περίπτωση έκτακτων και αναπόφευκτων περιστάσεων όπου καθίσταται αδύνατη η εγγύηση επιστροφής του ταξιδιώτη

στον τόπο αναχώρησης, όπως έχει συμφωνηθεί, ο διοργανωτής οφείλει να επωμιστεί το κόστος της αναγκαίας διαμονής των ταξιδιωτών όχι πέραν των 3 διανυκτερεύσεων ανά ταξιδιώτη και, αν είναι δυνατόν, σε κατάλυμα ισοδύναμης κατηγορίας με το προβλεπόμενο στη σύμβαση, εκτός αν η ισχύουσα ή μελλοντική νομοθεσία της Ένωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών προβλέπει μεγαλύτερη περίοδο (άρθρο 13(7)). Αντίθετα, σε περίπτωση που η αποτυχία δεν οφείλεται στις ως άνω περιστάσεις, δεν ισχύει ο περιορισμός των δαπανών για τον διοργανωτή.

Καινοτομία αποτελεί επίσης η υποχρέωση του διοργανωτή να βοηθήσει τον ταξιδιώτη που έχει δυσκολίες (άρθρο 16) με τους εξής τρόπους :

1) να παρέχει την κατάλληλη βοήθεια χωρίς καθυστέρηση ειδικά στην περίπτωση που δεν μπορεί να εγγυηθεί τη συμφωνηθείσα επιστροφή του ταξιδιώτη

2) η βοήθεια θα πρέπει να αφορά κυρίως την παροχή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες υγείας, τις τοπικές αρχές και την προξενική συνδρομή καθώς επίσης και πρακτική βοήθεια για την εξ αποστάσεως επικοινωνία και την εύρεση εναλλακτικών τύπων ταξιδιού.

Ο διοργανωτής μπορεί για αυτούς τους λόγους να χρεώσει μία λογική αμοιβή σε περίπτωση που η κατάσταση αυτή προκλήθηκε από αμέλεια ή δόλο του ταξιδιώτη.

Εξετάζοντας τα παραπάνω προκύπτει, πρώτον, ότι σε αντίθεση με την Οδηγία 90/314 ο διοργανωτής υποχρεούται επίσης να συνδράμει σε αυτές τις περιπτώσεις και δεύτερον ότι μπορεί να λάβει την προσαύξηση (η οποία δεν μπορεί να υπερβεί σε καμία περίπτωση το πραγματικό κόστος του διοργανωτή), μόνο όταν η κατάσταση αυτή οφείλεται στον ταξιδιώτη και όχι όταν οφείλεται σε τρίτους ή σε ένα απρόβλεπτο ή αναπόφευκτο γεγονός. Ως εκ τούτου ξεδιαλύνονται οι τυχόν αμφιβολίες σε ό,τι αφορά το πρόσωπο που πρέπει να πληρώσει τα έξοδα που σχετίζονται με αυτήν τη βοήθεια. Αν η κατάσταση αυτή οφείλεται στον ταξιδιώτη, θα είναι αυτός που θα τα αναλάβει, σε άλλη περίπτωση θα είναι ο διοργανωτής.

### 2.4. Εγγυήσεις έναντι της αφερεγγυότητας

Ως προς τις περιπτώσεις αφερεγγυότητας του διοργανωτή στη νέα Οδηγία τα κράτη - μέλη είναι αυτά που:

«για τυχόν τεχνικές ατέλειες στο σύστημα κρατήσεων ή λάθη που έγιναν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης, υπεύθυνος είναι ο έμπορος, εκτός αν το σφάλμα οφείλεται στον ταξιδιώτη ή σε αναπόφευκτες έκτακτες περιστάσεις»

## Δίκαιο προστασίας καταναλωτή

α) Διασφαλίζουν ότι οι διοργανωτές που είναι εγκατεστημένοι στα εδάφη τους παρέχουν την απαιτούμενη εγγύηση επιστροφής χρημάτων, καθώς και τον επαναπατρισμό (άρθρο 17(1)) κάτι που προσφέρει πρόσθετη ασφάλεια στον καταναλωτή/ταξιδιώτη, η οποία ενισχύεται με τις παραγράφους 3, 4 του εν λόγω άρθρου. Σύμφωνα με αυτές, οι ταξιδιώτες ωφελούνται από την προστασία έναντι της αφερεγγυότητας του διοργανωτή ανεξάρτητα από τον τόπο της κατοικίας τους, τον τόπο αναχώρησης ή τον τόπο πώλησης του πακέτου καθώς και τον τόπο που βρίσκεται η οντότητα που παρέχει την προστασία έναντι της αφερεγγυότητας (άρθρο 17 (3)), ενώ η εγγύηση ενεργοποιείται χωρίς επιβάρυνση για να διασφαλιστεί ο επαναπατρισμός και, εφόσον αυτός απαιτείται, η χρηματοδότηση για διαμονή δίδεται πριν από αυτόν (άρθρο 17(4)).

β) Αναγνωρίζουν τα συστήματα προστασίας έναντι αφερεγγυότητας κάθε κράτους μέλους σε περίπτωση που ο διοργανωτής λειτουργεί στην επικράτειά τους (άρθρο 18).

Σκοπός του τελευταίου μέρους είναι οι υποχρεώσεις αυτής της προστασίας να μην αποτελούν εμπόδιο στην ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών και στην ελευθερία εγκατάστασης. Για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι απαραίτητη η δημιουργία κεντρικών σημείων επαφής το συντομότερο δυνατόν, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η διοικητική συνεργασία καθώς και ο έλεγχος των διοργανωτών και των λιανοπωλητών που λειτουργούν σε διαφορετικά κράτη - μέλη.

Όλα τα ανωτέρω δεν αναφέρονταν στην Οδηγία 90/314.

### Συμπεράσματα

Η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια μετά από 25 έτη ζωής παρουσίαζε αρκετά προβλήματα λόγω παλαιότητας, καθώς τα δεδομένα έχουν αλλάξει με το πέρασμα τόσων πολλών ετών. Η νέα Οδηγία 2015/2302/ΕΕ προσπαθεί να επιλύσει τα προβλήματα αυτά και είναι γεγονός ότι παρέχει σαφείς διευκρινίσεις που η προηγούμενη Οδηγία αδυνατούσε να προβλέψει. Κατά πόσο θα μπορέσει να επιλύσει όλα τα προβλήματα μένει να αποδειχθεί μετά την ενσωμάτωσή της στα εθνικά δίκαια.

•••••

«Καινοτομία αποτελεί επίσης η υποχρέωση του διοργανωτή να βοηθήσει τον ταξιδιώτη που έχει δυσκολίες»