**Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στην παρούσα ενότητα θα αναλύσουμε την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις και την μεταφορά αυτής στο ελληνικό δίκαιο. 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.

Πριν προχωρήσουμε θα πρέπει να εξηγήσουμε τι είναι Οδηγία κατά το Ευρωπαϊκό Δίκαιο.

**Β. ΕΝΝΟΙΑ ΟΔΗΓΙΩΝ κατά το Ευρωπαϊκό Δίκαιο**

Η Οδηγία ανήκει στα νομικά μέσα που έχουν στη διάθεσή τους τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα προκειμένου να εφαρμόσουν τις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Πρόκειται για ένα ευέλικτο μέσο που χρησιμοποιείται κυρίως για την εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών. Καθιστά υποχρεωτική την επίτευξη ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος, αλλά αφήνει ελεύθερες τις χώρες της ΕΕ να επιλέξουν πώς θα το πράξουν. Η οδηγία ανήκει στο παράγωγο δίκαιο της ΕΕ. Επομένως, εγκρίνεται από τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα δυνάμει των ιδρυτικών Συνθηκών. Αφού εγκριθεί σε επίπεδο ΕΕ, η οδηγία πρέπει στη συνέχεια να μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών για να εφαρμοσθεί. Για παράδειγμα, η οδηγία για την οργάνωση του χρόνου εργασίας θεσπίζει υποχρεωτικές περιόδους ανάπαυσης και επιβάλλει περιορισμούς στον επιτρεπόμενο εβδομαδιαίο χρόνο εργασίας στην ΕΕ. Ωστόσο, εναπόκειται στην εκάστοτε χώρα να καταρτίσει τους δικούς της νόμους για να καθορίσει τον τρόπο εφαρμογής αυτών των κανόνων.

Δεσμευτική πράξη γενικής ισχύος: Το άρθρο 288 της Συνθήκης για λειτουργία της ΕΕ αναφέρει ότι η οδηγία είναι δεσμευτική για τις χώρες στις οποίες απευθύνεται (μία ή περισσότερες ή όλες τους) όσον αφορά το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, αλλά δεν αγγίζει την αρμοδιότητα των εθνικών αρχών ως προς τον τύπο και τα μέσα. Ωστόσο, η οδηγία διαφέρει από τον κανονισμό ή από την απόφαση. Σε αντίθεση με τον κανονισμό που, αφού τεθεί σε ισχύ, εφαρμόζεται άμεσα στο εθνικό δίκαιο των χωρών της ΕΕ, η οδηγία δεν έχει άμεση εφαρμογή στις χώρες της ΕΕ. Πρώτα πρέπει να μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο πριν μπορέσουν να προσφύγουν σε αυτήν οι κυβερνήσεις, οι επιχειρήσεις και οι ιδιώτες. Σε αντίθεση με την απόφαση, η οδηγία αποτελεί κείμενο με γενική ισχύ που απευθύνεται σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

Η οδηγία εκδίδεται βάσει νομοθετικής διαδικασίας. Είναι μια νομοθετική πράξη που εγκρίνεται από το Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο με τη συνήθη ή την ειδική νομοθετική διαδικασία.

Υποχρεωτική μεταφορά στο εθνικό δίκαιο:

Για να τεθεί μια οδηγία σε ισχύ σε εθνικό επίπεδο, οι χώρες της ΕΕ πρέπει να εγκρίνουν νόμο για τη μεταφορά της στο εθνικό δίκαιο. Αυτό το εθνικό μέτρο οφείλει να επιτύχει τους στόχους που ορίζονται στην οδηγία. Οι εθνικές αρχές οφείλουν να κοινοποιούν τα μέτρα αυτά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Στο πλαίσιο της διαδικασίας μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο οι χώρες της ΕΕ διαθέτουν περιθώριο ελιγμών. Το γεγονός αυτό τους δίνει τη δυνατότητα να λαμβάνουν υπόψη συγκεκριμένα εθνικά χαρακτηριστικά. Η μεταφορά μιας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο πρέπει να πραγματοποιείται εντός της προθεσμίας που καθορίζεται κατά την έκδοσή της (συνήθως εντός 2 ετών). Σε περίπτωση που μια χώρα δεν μεταφέρει μια οδηγία στο εθνικό της δίκαιο, η Επιτροπή μπορεί να κινήσει διαδικασία επί παραβάσει και να προσφύγει εναντίον αυτής της χώρας στο Δικαστήριο της ΕΕ (η μη εκτέλεση της δικαστικής απόφασης στην περίπτωση αυτή μπορεί να επιφέρει νέα καταδίκη, η οποία μπορεί να καταλήξει στην επιβολή προστίμων).

Προστασία ατόμων στην περίπτωση εσφαλμένης μεταφοράς οδηγιών

Κατ' αρχήν, η οδηγία τίθεται ισχύ μόνον αφού μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο. Ωστόσο, το Δικαστήριο της ΕΕ θεωρεί ότι οδηγία που δεν έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο μπορεί να παράγει άμεσα ορισμένα αποτελέσματα, όταν:η μεταφορά στο εθνικό δίκαιο δεν πραγματοποιήθηκε ή πραγματοποιήθηκε εσφαλμένα,οι διατάξεις τής οδηγίας έχουν διατυπωθεί άνευ όρων και είναι αρκούντως σαφείς και ακριβείς, και οι διατάξεις της οδηγίας παρέχουν δικαιώματα σε ιδιώτες.Όταν πληρούνται αυτοί οι όροι, τα άτομα μπορούν να επικαλεστούν την οδηγία κατά μιας χώρας της ΕΕ ενώπιον των δικαστηρίων. Ωστόσο, εάν μια οδηγία δεν έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο, οι ιδιώτες δεν μπορούν να την επικαλεστούν για υποβολή αξιώσεων κατά άλλων ιδιωτών σχετικά με το άμεσο αποτέλεσμά της (βλέπε απόφαση στην υπόθεση C-91/92 Paola Faccini Dori κατά Recreb Srl, της 14ης Ιουλίου 1994).Επίσης, το Δικαστήριο παρέχει, υπό ορισμένους όρους, στους ιδιώτες τη δυνατότητα αποζημίωσης σε περίπτωση εσφαλμένης ή υπερήμερης μεταφοράς οδηγιών (βλέπε απόφαση στις υποθέσεις C-6/90 και C-9/90 Francovich και Bonifaci της 19ης Νοεμβρίου 1991).Καταπολέμηση της υπερήμερης μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο. Η υπερήμερη μεταφορά των οδηγιών στο εθνικό δίκαιο από τις χώρες της ΕΕ εξακολουθεί να αποτελεί επίμονο πρόβλημα, το οποίο εμποδίζει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από το να αποκομίσουν τα απτά οφέλη του δικαίου της ΕΕ.Η ΕΕ έχει θέσει ως στόχο τη μείωση του ελλείμματος μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο στο 1 %. Σύμφωνα με τον πίνακα μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο των οδηγιών της ΕΕ για την ενιαία αγορά, που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Ιούλιο του 2014, μόνο 5 χώρες δεν κατάφεραν να επιτύχουν αυτόν τον στόχο. Αντιθέτως, 12 χώρες κατάφεραν να επιτύχουν έλλειμμα συμμόρφωσης της εθνικής νομοθεσίας κάτω του 0,5%, το οποίο είχε προταθεί στην πράξη για την ενιαία αγορά του Απριλίου του 2011.

**Γ. Οδηγία 90/314/ΕΟΚ**

**Γ.1 Σκοπός της Οδηγίας**

Ένας από τους κύριους στόχους της Κοινότητας είναι η ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς, σημαντικό στοιχείο της οποίας είναι ο τουριστικός τομέας.

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

Επειδή η θέσπιση κοινών κανόνων σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια θα συμβάλλει στην κατάργηση των εμποδίων αυτών καθώς και στη δημιουργία κοινής αγοράς υπηρεσιών, επιτρέποντας στους επιχειρηματίες που είναι εγκατεστημένοι σε ένα κράτος μέλος να προτείνουν τις υπηρεσίες τους σε άλλα κράτη μέλη και στους καταναλωτές της Κοινότητας να απολαύουν αναλόγων συνθηκών ανεξάρτητα από το κράτος μέλος στο οποίο αγοράζουν ένα οργανωμένο ταξίδι. Έτσι η εξέλιξη αυτή δεν θα παρέχει πλεονεκτήματα μόνον στους πολίτες της Κοινότητας που αγοράζουν οργανωμένα ταξίδια τα οποία οργανώνονται βάσει των κανόνων αυτών, αλλά θα προσελκύσει και τουρίστες τρίτων χωρών που επιθυμούν να επωφεληθούν των πλεονεκτημάτων των εγγυημένων κανόνων στα οργανωμένα ταξίδια.

**Γ.2 Ορισμοί**

Στο Άρθρο 2 της Οδηγίας προβλέπονται οι παρακάτω ορισμοί:

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

α) μεταφορά

β) διανομή

γ) άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού. όπως συμμετοχή σε κάποια καλλιτεχνική συνάντηση ή εκδήλωση, που είναι απαραίτητα στοιχεία 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.

Το ΔΕΕ ( Δικαστήριο Ε.Ε ) με την απόφαση της 30/4/2002 (C400/00) 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 αποσαφήνισε 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 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)

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

3. Πωλητής: το πρόσωπο που κατ’ επάγγελμα 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 (« εκδοχεύς»).

5. Σύμβαση: η συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή προς τον διοργανωτή ή/και προς τον πωλητή. Η σύμβαση είναι γραπτή και ο διοργανωτής ή ο πωλητής είναι υποχρεωμένοι να υπογράψουν τη σύμβαση, με τον καταναλωτή και να του παραδίδουν το έγγραφο.

**Γ.3 Καθήκοντα πληροφόρησης**

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1 «Ο διοργανωτής ή ο πωλητής βάση της νομοθεσίας, είναι υποχρεωμένος για κάθε περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού που κοινοποιεί στον καταναλωτή, η τιμή του και όλοι οι άλλοι όροι που ισχύουν στη σύμβαση να μην περιλαμβάνουν απατηλές ενδείξεις.

Η χορήγηση διαφημιστικού εντύπου δεν είναι απαραίτητη από τον νόμο κατά την παρ. 2 του άρθρου 3 της Οδηγίας. Εάν όμως τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, θα πρέπει να παρέχει κατά τρόπο ευανάγνωστο, σαφή και επακριβή, την τιμή καθώς και τις κατάλληλες πληροφορίες όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:

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

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

γ) τα παρεχόμενα γεύματα

δ) το δρομολόγιο

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

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

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

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

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

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

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.

**Γ.4 Η σύναψη της σύμβασης**

Πριν από τη σύναψη, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, θα πρέπει ο πωλητής να δώσει πληροφορίες στον πελάτη, για θέματα που αφορούν τους όρους που ισχύουν όσο αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την έκδοση τους, καθώς τυχόν υγειονομικές διατυπώσεις.

Θα πρέπει επίσης, να δίνονται στον καταναλωτή, εγκαίρως και πριν την έναρξη του ταξιδιού, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, τις εξής πληροφορίες:

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

ii) το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή/και του πωλητή, ή, ελλείψει τοπικού αντιπροσώπου, το όνομα, τη

διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου των τοπικών φορέων που μπορούν να βοηθήσουν τον καταναλωτή σε περίπτωση δυσχερειών.

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

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

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

Η σύμβαση, όπως ήδη αναφέραμε, είναι γραπτή και πρέπει να αναφέρει τα ακόλουθα:

• τον προορισμό του ταξιδιού,

• τα μέσα μεταφοράς,

• πληροφορίες για τα καταλύματα, όταν το ταξίδι περιλαμβάνει διανυκτέρευση,

• αν απαιτείται ελάχιστος αριθμός ατόμων και η προθεσμία ενημέρωσης του πελάτη για περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού,

• το δρομολόγιο,

• τις επισκέψεις, εκδρομές και άλλες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στη συνολική τιμή,

• τα στοιχεία του διοργανωτή ή του πωλητή και της ασφάλισης,

• την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, κάθε ενδεχόμενη αναθεώρησή της και τα τέλη και φόρους, αν δεν περιλαμβάνονται στην τιμή του πακέτου,

• το χρονοδιάγραμμα και τις λεπτομέρειες πληρωμής,

• τις ιδιαίτερες επιθυμίες του πελάτη, που έχει εκφράσει τη στιγμή της κράτησης και έχει αποδεχτεί ο διοργανωτής,

• τις προθεσμίες μέσα στις οποίες ο πελάτης μπορεί να διαμαρτυρηθεί για την μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης.

**Γ. 5 Τιμές**

Οι τιμές που αναγράφονται στη σύμβαση δεν μπορούν να μεταβληθούν, εκτός αν οφείλονται σε μεταβολές του κόστους μεταφοράς, των τελών και των φόρων ή ορισμένων υπηρεσιών καθώς και τιμών συναλλάγματος. Ακόμα και αν συντρέχουν αυτές οι εξαιρετικές περιπτώσεις, η συμβατική τιμή δεν μπορεί να μεταβληθεί στο διάστημα 20 ημερών πριν από την αναχώρηση.

Εάν, τελικά, ο διοργανωτής, πρέπει να προβεί σε σημαντικού βαθμού τροποποίηση ενός από τα ουσιαστικά σημεία της σύμβασης, που σε αυτά συμπεριλαμβάνεται και η τιμή, τότε πρέπει να ενημερώσει τον πελάτη το συντομότερο. Ο πελάτης με την σειρά του, μπορεί να προβεί στις εξής ενέργειες: α) είτε να καταγγείλει την σύμβαση, χωρίς να υποστεί κυρώσεις, β) είτε να αποδεχτεί μια τροποποίηση πράξη της σύμβασης, που θα καθορίζει τις τροποποιήσεις και τις επιπτώσεις τους στις τιμές.

Στην παραπάνω παράγραφο 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.

**Γ.6 Συμβατική ευθύνη**

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 (σε περίπτωση κατώτερης ποιότητας δικαιούται τη διαφορά της τιμής) είτε την επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 4 της Οδηγίας.

Εδώ πρέπει να τονιστεί ότι ο καταναλωτής στις παραπάνω περιπτώσεις έχει δικαίωμα αποζημίωσης για λόγους μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, εκτός αν 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.

Αποδεικτικό στοιχείο εφαρμογής της νομοθεσίας είναι η γραπτή σύμβαση, την οποία ο καταναλωτής πρέπει να ελέγχει πριν υπογράψει, έτσι ώστε να βεβαιωθεί ότι έχουν συμπεριληφθεί όλα τα βασικά ζητήματα που προβλέπονται στο διάταγμα και να ζητά αντίγραφο της.

Σύμφωνα με την παρ. 7 του άρθρου 4 της Οδηγίας, 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 προβλεπομένων 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.

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

Παράλληλα όσον αφορά τις ζημίες που προκύπτουν εις βάρος του καταναλωτή λόγω μη εκτελέσεως ή πλημμελούς εκτελέσεως της συμβάσεως, το άρθρο 5 παρ. 2 προβλέπει πως «τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής να φέρουν ευθύνη, εκτός αν αυτή η μη εκτέλεση ή πλημμελής εκτέλεση δεν οφείλεται ούτε σε δική τους υπαιτιότητα ούτε σε υπαιτιότητα κάποιου άλλου παρέχοντος υπηρεσίες, διότι:

- οι παραλείψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της συμβάσεως καταλογίζονται στον καταναλωτή,

- οι παραλείψεις αυτές καταλογίζονται σε τρίτο πρόσωπο ξένο προς την παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στη σύμβαση και έχουν απρόβλεπτο ή αναπότρεπτο χαρακτήρα,

- οι παραλείψεις αυτές οφείλονται σε λόγους ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 6 δεύτερο εδάφιο σημείο ii), ή σε γεγονός που ούτε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, ούτε ο παρέχων υπηρεσίες, θα μπορούσαν, με όλη την απαιτούμενη επιμέλεια να προβλέψουν ή να αποτρέψουν.

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

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

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 παρ. 2 επιβάλλει στα κράτη μέλη να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα, ώστε ο διοργανωτής να αποκαθιστά τις ζημίες «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.

**Γ.7 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 αφερέγγυοι 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 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 C190/94 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 διακοπές 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 καταβάλει, 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 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.

**Δ. μεταφορά της Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο**

Για την εφαρμογή της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, εκδόθηκε το Προεδρικό Διάταγμα 339/96, «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕL 158/59)» που αφορά τις υποχρεώσεις των διοργανωτών και των πωλητών οργανωμένων ταξιδιών και περιηγήσεων και τα αντίστοιχα δικαιώματα των καταναλωτών.

**Ε. Κατάργηση της Οδηγίας από την Οδηγία 2015/2302/ΕΕ**

Ωστόσο 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 αυτή καταργήθηκε με την Οδηγία 2015/2302 η οποία εισαγάγει ένα υψηλό και ενιαίο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε σχέση με τις συμβάσεις για τα ταξιδιωτικά πακέτα και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, λαμβάνοντας υπόψη την αυξανόμενη χρήση της κράτησης μέσω διαδικτύου.

Η Οδηγία 2015/2302/ΕΕ τέθηκε 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 νέα Οδηγία 2015/2302/ΕΕ προσπαθεί να επιλύσει τα προβλήματα λόγω παλαιότητας της Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ, καθώς τα δεδομένα έχουν αλλάξει με το πέρασμα τόσων πολλών ετών. 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.

**ΣΤ. Κατάργηση Προεδρικού Διατάγματος 339/96, «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314»**

Αφού η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ καταργήθηκε με την Οδηγία 2015/2302, ήταν επόμενο να καταργηθεί και το Προεδρικό Διάταγμα 339/96, «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 και να αντικατασταθεί ΑΠΟ την 1η Ιουλίου 2018, δυνάμει των άρθρων 26 και 27 του Π.Δ/τος 7/2018 (Εναρμόνιση με οδηγία (ΕΕ) 2015/2302).