

Ταξιδιωτικές συμβάσεις και Covid-19

Τάνια Πανταζή¹

Στην παρούσα παρέμβαση θα εξεταστεί η μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων των μερών για λόγους που αφορούν την πανδημία σε τρία συγκεκριμένα είδη συμβάσεων και ειδικότερα στις συμβάσεις αεροπορικής μεταφοράς επιβατών, στις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών και στις συμβάσεις ξενίας. Ο τουριστικός κλάδος είναι ένας από τους κλάδους που έχουν επηρεαστεί δραματικά από την πανδημία. Οι ακυρώσεις ταξιδιών είναι μαζικές, αφενός λόγω των περιορισμών που επιβάλλουν οι δημόσιες αρχές στις μετακινήσεις, και αφετέρου λόγω της κατακόρυφης πτώσης της ζήτησης.

Ι. Συμβάσεις αεροπορικής μεταφοράς επιβατών

Όσον αφορά τις αερομεταφορές, εντελώς ενδεικτικά αναφέρεται ότι η επιβατική κίνηση στα ελληνικά αεροδρόμια στο πρώτο 9μηνο του 2020 έχει σημειώσει μείωση της τάξης του 68,9%² σε σχέση με τους αντίστοιχους μήνες του 2019. Το κύριο ζήτημα που ανακύπτει είναι οι ματαιώσεις πτήσεων και τα δικαιώματα των επιβατών εξαιτίας αυτών.

Το βασικό νομοθέτημα στην αεροπορική μεταφορά επιβατών είναι ο ευρωπαϊκός Κανονισμός 261/2004, ο οποίος ρυθμίζει μεταξύ άλλων τη ματαίωση πτήσης. Για την περίπτωση της ματαίωσης ο Κανονισμός χορηγεί στον επιβάτη τρία δικαιώματα³:

1. Το δικαίωμα να επιλέξει μεταξύ:

- α) Της πλήρους επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου εντός επτά ημερών ή
- β) της μεταφοράς του με άλλη πτήση ή άλλο μεταφορικό μέσο, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό του προορισμό, το νωρίτερο δυνατόν, ή
- γ) της μεταφοράς του σε άλλη ημέρα που τον εξυπηρετεί, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων

Οι ανωτέρω τρεις επιλογές θα πρέπει *πάντοτε* να προσφέρονται στον επιβάτη, ανεξαρτήτως του λόγου της ματαίωσης ή του χρονικού σημείου ενημέρωσής του για αυτήν.

2. Το δικαίωμα φροντίδας (διαμονής σε κατάλυμα και παροχής γευμάτων), μέχρι την αναχώρηση της εναλλακτικής του πτήσης.

3. Το δικαίωμα επιπλέον κατ' αποκοπή αποζημίωσης

Ο Κανονισμός επιτρέπει την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με πιστωτικά σημειώματα ή ταξιδιωτικά κουπόνια («vouchers»), αλλά μόνον εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης. Στις αρχές της πανδημίας ορισμένα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής

¹ Δ.Ν, Αερολιμενικός Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας.

² Πηγή: <http://www.ypa.gr/news/aeroporikh-kinhsh-septembriou-kai-9mhno-2020>

³ Άρθρο 5 παρ. 1 Κανονισμού 261/2004

Ένωσης, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, θεσμοθέτησαν διατάξεις, οι οποίες καθιστούσαν υποχρεωτική την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με πιστωτικά σημειώματα⁴.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εκφράσει ρητά την αντίθεσή της στις πρακτικές της επιστροφής του εισιτηρίου με ταξιδιωτικά κουπόνια, τόσο με Ερμηνευτικές Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε ήδη από τον Μάρτιο του 2020⁵, όσο και με την γνωστοποίηση της πρόθεσής της να ξεκινήσει διαδικασίες επί παραβάσει για τα κράτη μέλη που δεν συμμορφώνονται με τους Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς⁶. Η συγκεκριμένη πρόβλεψη, τουλάχιστον για τις συμβάσεις αεροπορικής μεταφοράς επιβατών, έχει στην ουσία καταργηθεί για τις ματαιώσεις πτήσεων που λαμβάνουν χώρα μετά την 1^η Σεπτεμβρίου 2020⁷.

Όσον αφορά το δικαίωμα αποζημίωσης, ο Κανονισμός προβλέπει ότι αυτή δεν οφείλεται, αν η ματαίωση προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις που δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα⁸. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει διευκρινίσει⁹ ότι η περίπτωση κατά την οποία οι δημόσιες αρχές είτε απαγορεύουν ρητά μία πτήση, είτε απαγορεύουν την κυκλοφορία προσώπων κατά τρόπο που αποκλείει, de facto, την εκτέλεση της πτήσης, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι συνιστά έκτακτες περιστάσεις.

Ο αερομεταφορέας σε κάθε περίπτωση απαλλάσσεται από την υποχρέωση αποζημίωσης, αν ενημερώσει τον επιβάτη για τη ματαίωση τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την πτήση, ανεξαρτήτως του λόγου της ματαίωσης¹⁰.

Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η περίπτωση κατά την οποία η πτήση εκτελείται, αλλά ο επιβάτης επιλέγει ή αναγκάζεται να μην ταξιδέψει, δεν καλύπτεται από τον Κανονισμό, αλλά η ενδεχόμενη επιστροφή του εισιτηρίου θα ρυθμιστεί από τους γενικούς όρους μεταφοράς του αερομεταφορέα.

II. Συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών

Όσον αφορά τις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών που ακυρώθηκαν λόγω της πανδημίας, σχετικές ρυθμίσεις περιέχονται στην Οδηγία 2015/2302 για τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς. Στο άρθρο 12 της συγκεκριμένης Οδηγίας προβλέπεται ότι, τόσο ο διοργανωτής¹¹, όσο και ο ταξιδιώτης δικαιούνται να καταγγείλουν τη σύμβαση αζημίως σε περίπτωση «αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων»¹². Στην περίπτωση αυτή επιστρέφονται τα καταβληθέντα ποσά, αλλά δεν οφείλεται περαιτέρω αποζημίωση.

⁴ Η διάταξη καταλάμβανε τις ματαιώσεις πτήσεων από 25-2-2020 ως 25-9-20 και αφορούσε μόνο Έλληνες αερομεταφορείς, βλ. ΠΝΠ της 13-4-20, ΦΕΚ Α' 84, άρθρο 61.

⁵ Ανακοίνωση της Επιτροπής της 18.3.2020, C (2020) 1830 «Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξελισσόμενης κατάστασης όσον αφορά τη νόσο Covid-19»

⁶ Βλ. Δελτίο τύπου της 2-7-20, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf_20_1212.

⁷ Ν. 4722/20, ΦΕΚ Α' 177, άρθρο 81.

⁸ Άρθρο 5 παρ. 3 του Κανονισμού 261/2004.

⁹ Στις ανωτέρω Κατευθυντήριες Γραμμές της, σ.5

¹⁰ Άρθρο 5 παρ. 1γ του ΕΚ 261/2004.

¹¹ Ο διοργανωτής θα πρέπει να ενημερώσει τον ταξιδιώτη «χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση»

¹² Για την καταγγελία από τον ταξιδιώτη, οι έκτακτες περιστάσεις θα πρέπει να έχουν προκύψει «στον τόπο προορισμού ή πολύ κοντά σε αυτόν».

Στην Οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια δεν προβλέπεται ρητά η επιστροφή των καταβληθέντων με ταξιδιωτικά κουπόνια. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εκφράσει τη θέση ότι μπορεί να λάβει χώρα τέτοια επιστροφή, με την συναίνεση του ταξιδιώτη¹³. Ωστόσο, και στην περίπτωση αυτή ο έλληνας νομοθέτης επέλεξε με Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου να καταστήσει υποχρεωτική την αποδοχή πιστωτικών σημειωμάτων, αντί της επιστροφής των ποσών που καταβλήθηκαν για το ταξίδι¹⁴. Και για την εν λόγω ρύθμιση η χώρα μας έχει λάβει προειδοποίηση σχετικά με παράβαση του Ευρωπαϊκού δικαίου¹⁵.

III. Συμβάσεις ξενίας

Όσον αφορά το ζήτημα των συμβάσεων ξενίας, παράλληλα με τις οποίες θα μπορούσαν να εξετασθούν και οι συμβάσεις βραχυχρόνιας μίσθωσης, τα πράγματα εμφανίζονται πολύ πιο πολύπλοκα. Για λόγους οικονομίας χρόνου, θα γίνει αναφορά μόνο στις μεμονωμένες κρατήσεις ξενοδοχείων ή άλλων καταλυμάτων απευθείας από τους πελάτες.

Θα μπορούσε να παρατηρηθεί καταρχήν ότι το πρώτο ζήτημα που τίθεται είναι αυτό του εφαρμοστέου δικαίου, καθώς συχνά πρόκειται για συμβάσεις με στοιχείο αλλοδαπότητας. Το εφαρμοστέο δίκαιο θα κριθεί από τον Κανονισμό Ρώμη Ι και θα δοθεί διαφορετική απάντηση αναλόγως με το αν η σύμβαση μπορεί να θεωρηθεί καταναλωτική ή όχι¹⁶. Κατά κανόνα στις συμβάσεις αυτές, η λύση θα δοθεί από τους συμβατικούς όρους και τυχόν ρήτρες ανωτέρας βίας, στις οποίες έχουν συμφωνήσει τα μέρη. Αν πάντως δεν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στη σύμβαση και πρόκειται για τουριστικό κατάλυμα, εφαρμόζεται το άρθρο 3 του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών¹⁷, σύμφωνα με το οποίο αν ο πελάτης ακυρώσει την κράτηση 21 ημέρες πριν την άφιξή του, δικαιούται να λάβει πίσω την τυχόν καταβληθείσα προκαταβολή.

Κατά τα άλλα θα εφαρμοστούν οι γενικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα για την ανυπαίτια αδυναμία παροχής και την ανωτέρα βία¹⁸. Έτσι, για παράδειγμα, η περίπτωση κατά την οποία ένα κατάλυμα μένει κλειστό κατ' εντολή των αρμόδιων αρχών θα θεωρηθεί ανυπαίτια αδυναμία παροχής και θα επέλθει λύση της σύμβασης και κοινή απαλλαγή των μερών.

Εφόσον πρόκειται για τουριστικά καταλύματα, και πάλι με την ίδια Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου έχει προβλεφθεί, τουλάχιστον για συμβάσεις που καταγγέλθηκαν ως τις 31-8-20, ότι η τουριστική επιχείρηση δύναται να επιστρέψει οποιοδήποτε χρηματικό ποσό στον πελάτη με πιστωτικά σημειώματα¹⁹.

Δύο τελευταία ζητήματα που αξίζει να αναφερθούν, όσον αφορά τουλάχιστον τις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών και τις συμβάσεις διαμονής είναι αφενός, το γεγονός ότι κατά κανόνα δεν θα μπορεί να γίνει επίκληση ανωτέρας βίας ή έκτακτων περιστάσεων για

¹³ Βλ και Σύσταση της Επιτροπής της 13.5.2020, C(2020) 3125 final, σχετικά με τα κουπόνια.

¹⁴ ΠΝΠ της 13.4.2020, ΦΕΚ Α' 84, άρθρο 70, το οποίο αφορά τόσο τις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών, όσο και τις μεμονωμένες συμβάσεις διαμονής με τουριστικά καταλύματα.

¹⁵ . Βλ. σχετικό δελτίο τύπου της 2.7.20,

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/INF_20_1212.

¹⁶ Άρθρο 6 του Κανονισμού Ρώμη Ι (593/2008).

¹⁷ Ν. 1652/1986, ΦΕΚ 167 Α

¹⁸ Ιδίως ΑΚ 336 και 380.

¹⁹ ΠΝΠ της 13-4-20, άρθρο 71. Η διάταξη παραμένει ουσιαστικά σε ισχύ, τροποποιημένη από το άρθρο 83 ν. 4722/20, ΦΕΚ Α' 177.

τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί μετά τον Μάρτιο του 2020²⁰, και αφετέρου, το ενδεχόμενο εφαρμογής των διατάξεων προστασίας καταναλωτή, και ιδιαίτερα των διατάξεων για τις καταχρηστικές ρήτρες.

Εν κατακλείδι, είναι αναμφισβήτητο ότι οι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών έχουν περιέλθει σε εξαιρετικά δυσμενή θέση εξαιτίας της πανδημίας και χρήζουν της ειδικής υποστήριξης της πολιτείας. Ωστόσο, η διαπίστωση αυτή δεν μπορεί να δικαιολογήσει την καταστρατήγηση των δικαιωμάτων των ταξιδιωτών, τα οποία σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να γίνονται σεβαστά.

²⁰ Και ιδίως μετά την 11η Μαρτίου 2020, οπότε και η Covid-19 χαρακτηρίστηκε ως πανδημία από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας.