

## **Υψηλότερη αποζημίωση για χαμένη αποσκευή στα ΚΤΕΛ εισηγείται ο Συνήγορος Καταναλωτή**

2017/06/14 07:49 στην κατηγορία ΜΜΜ

Τη βελτίωση του θεσμικού πλαισίου και τον καθορισμό υψηλότερου ποσού ελάχιστης αποζημίωσης για την απώλεια των αποσκευών επιβατών που ταξιδεύουν με ΚΤΕΛ ζητά ο Συνήγορος Καταναλωτή.

Με επιστολή του προς τον αρμόδιο υπουργό Υποδομών και Μεταφορών, Χρήστο Σπίρτζη ο Συνήγορος Καταναλωτή σημειώνει ότι έχει δεχτεί αναφορές από επιβάτες που έχασαν τις αποσκευές τους και υφίστανται οικονομική ζημιά αλλά και ταλαιπωρία αφού οι συγκοινωνιακοί φορείς εμμένουν στο προβλεπόμενο ελάχιστο ποσό αποζημίωσης, ύψους 30 ευρώ ανά αποσκευή, ποσό που δεν αντιστοιχεί καν στο κόστος της ίδιας της αποσκευής.

Ειδικότερα, όπως αναφέρεται στη σχετική επιστολή, κατά τη διερεύνηση των σχετικών αναφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διαπίστωσαν την ύπαρξη κενών και δυσλειτουργιών στο υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη μεταφορά των αποσκευών των επιβατών, καθώς και την άρνηση των συγκεκριμένων συγκοινωνιακών φορέων και των οργάνων αυτών να αποζημιώνουν τους επιβάτες με ποσά ανάλογα της αποδεδειγμένης ζημιάς που έχουν υποστεί, εμμένοντας στο προβλεπόμενο ελάχιστο ποσό αποζημίωσης, ύψους 30 ευρώ ανά αποσκευή [Παράρτημα Ι περ. 11 ΥΑ οικ. Α27733/2213/19.6.2015 Β΄ 1181 “Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (ηλεκτρικό, σιδηρόδρομο, μετρό και τραμ)”].

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη, αφενός την ανάγκη παροχής υψηλής ποιότητας υπεραστικών οδικών επιβατικών μεταφορών, – δεδομένης και της χρήσης του εν λόγω τρόπου μετακίνησης και από μεγάλο αριθμό τουριστών – και, αφετέρου, ότι η μέριμνα για την ασφαλή και υπεύθυνη παραλαβή και παράδοση των αποσκευών των επιβατών αποτελεί βασική εκ του νόμου υποχρέωση των συγκοινωνιακών φορέων, κρίνει αναγκαία την επανεξέταση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, ιδίως σε ό,τι αφορά την υποχρέωση των υπεραστικών συγκοινωνιακών φορέων προς αποζημίωση επιβατών σε περίπτωση απώλειας αποσκευών (προϋποθέσεις, διαδικασία, ζητήματα απόδειξης), με σκοπό τον περιορισμό των προβλημάτων και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην ποιότητα και

ασφάλεια που παρέχει το συγκεκριμένο μέσο μετακίνησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του για την υποβολή των κατά την κρίση του αναγκαίων νομοθετικών προτάσεων επισημαίνει την ανάγκη για σαφείς και ενιαίους κανόνες ασφαλούς μεταφοράς των αποσκευών των επιβατών, με συμπλήρωση του Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών, αλλά και την τροποποίηση της διατάξεων που διέπουν τον προσδιορισμό του ύψους της αξίωσης αποζημίωσης των επιβατών ΚΤΕΛ.

**Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή προτείνει τα εξής:**

**-Καθιέρωση ενιαίας διαδικασίας φόρτωσης-εκφόρτωσης των αποσκευών** των επιβατών, οι οποίες θα παραλαμβάνονται από αρμόδιο φορτοεκφορτωτή (ο οποίος μπορεί ενδεχομένως να ασκεί παραλλήλως και άλλα καθήκοντα στο πλαίσιο της μεταφοράς) και θα τοποθετούνται από τον ίδιο, παρουσία των επιβατών, στον ειδικό χώρο των αποσκευών.

Σε ό,τι αφορά την παραλαβή, θα πρέπει να διασφαλίζεται κατάλληλη διαμόρφωση του χώρου των αποσκευών ανάλογα με τον προορισμό των επιβατών (εάν, δηλαδή, αποβιβάζονται στον τελικό προορισμό ή σε ενδιάμεση στάση, έτσι ώστε να υπάρχει πρόσβαση μόνο στα αντίστοιχα σημεία του χώρου αποσκευών).

Η παραλαβή θα γίνεται μόνο με τη μέριμνα προσωπικού του ΚΤΕΛ. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να είναι υποχρεωτική και να μην απόκειται η τήρησή της στη διακριτική ευχέρεια και στους κανόνες εσωτερικής λειτουργίας κάθε επιμέρους φορέα. Άλλως, μετά την απώλεια της αποσκευής, εγείρονται αμφισβητήσεις και αποδεικτικά ζητήματα που αφορούν τους κανόνες επιμέλειας που εφαρμόστηκαν και από τα οποία εξαρτάται η ικανοποίηση της αξίωσης αποζημίωσης των επιβατών.

Συνεπώς, η μη διασφάλιση της απαρέγκλιτης τήρησης συγκεκριμένων διαδικασιών επιμελούς παράδοσης και παραλαβής αποσκευών αποβαίνει στην πράξη σε βάρος των ζημιωθέντων καταναλωτών. Θα πρέπει, επίσης, να υπάρχει ενημέρωση των επιβατών/καταναλωτών για την ανωτέρω διαδικασία παράδοσης και παραλαβής των αποσκευών, με ανάρτηση σε προβεβλημένο σημείο στους χώρους αναχώρησης των υπεραστικών λεωφορείων.

**-Καθιέρωση ειδικής καρτέλας ταυτοποίησης της αποσκευής,** της οποίας ένα τμήμα θα επικολλάται σ' αυτήν κι ένα θα δίνεται στον επιβάτη, ο οποίος μόνο κατόπιν επίδειξής του στον αρμόδιο φορτοεκφορτωτή/υπάλληλο του ΚΤΕΛ (και παρουσία αυτού) θα μπορεί να την παραλάβει κατά την άφιξη στον προορισμό του.

Παράλληλα, εκτός από την ειδική ατομική καρτέλα, χρήσιμο θα ήταν να επισημαίνεται στους επιβάτες όπως αναγράφουν στις αποσκευές το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνό τους, βάσει των οποίων θα είναι εφικτή η ταυτοποίηση της

αποσκευής σε περίπτωση απώλειας του αποκόμματος της ειδικής ατομικής καρτέλας.

Επιπλέον, θα πρέπει να επισημαίνεται στους επιβάτες ότι αντικείμενα αξίας, όπως χρήματα, κοσμήματα ή άλλα τιμαλφή, καθώς και χρήσιμα προσωπικά έγγραφα κάθε είδους δεν θα τοποθετούνται στο χώρο των αποσκευών, αλλά θα πρέπει να φυλάσσονται από τους επιβάτες και υπό την επίβλεψή τους. Οι ανωτέρω επισημάνσεις – συμβουλές προς τους επιβάτες θα πρέπει να αναρτώνται σε εμφανή σημεία των χώρων αναμονής και επιβίβασης των επιβατών σε ειδικούς πίνακες ανακοινώσεων.

**-Τον καθορισμό υψηλότερου ποσού ελάχιστης αποζημίωσης** για την απώλεια αποσκευής εφόσον δεν αποδεικνύεται η αξία του περιεχομένου της, δεδομένου ότι το ποσό των 30 ευρώ τις περισσότερες φορές δεν καλύπτει το περιεχόμενο αλλά ούτε καν το κόστος μιας μέσης βαλίτσας.

Περαιτέρω, προτείνεται η ρητή πρόβλεψη για καταβολή μεγαλύτερης αποζημίωσης, εφόσον αποδεικνύεται από το δικαιούχο η αξία των απολεσθέντων αντικειμένων, δεδομένου ότι, από την έως τώρα εμπειρία της Αρχής στη διαχείριση των ανωτέρω καταγγελιών, είναι συχνό το φαινόμενο κάποια ΚΤΕΛ να επικαλούνται εσωτερικούς κανονισμούς λειτουργίας που προβλέπουν αποζημίωση με το ελάχιστο ποσό και όχι πλήρη αποκατάσταση της αποδεδειγμένης ζημίας.

Η πρακτική αυτή δεν συνάδει ούτε με τις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή ούτε με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα ούτε με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και δυσχεραίνει τις προσπάθειες εξωδικαστικής επίλυσης των σχετικών διαφορών από την Αρχή μας.

Λαμβάνοντας υπόψη τη δυσχέρεια απόδειξης των ανωτέρω ζητημάτων, προτείνεται η θέσπιση διαδικασίας, κατά την οποία οι επιβάτες, πριν από την επιβίβασή τους, θα συμπληρώνουν ειδική δήλωση στην οποία θα αναφέρεται το περιεχόμενο και η αξία των παραδιδόμενων αποσκευών τους.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στον τομέα των σιδηροδρομικών μεταφορών το ποσό της αποζημίωσης ανέρχεται μέχρι 1.300 ευρώ, εάν αποδειχθεί η αξία της αποσκευής, ενώ, σε κάθε άλλη περίπτωση, ανέρχεται στο ποσό των 330 ευρώ.