

---

## Καταγγελίες καταναλωτών για μη επιστροφή χρημάτων από εισιτήρια / κρατήσεις

---

2020/04/08 17:46 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

---

Πλήθος καταγγελιών και διαμαρτυριών από καταναλωτές των οποίων το ταξίδι έχει ματαιωθεί ή δεν επιθυμούν ή δεν τους επιτρέπεται να ταξιδέψουν, λόγω της πανδημίας του Covid-19 καταγράφουν η Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (ΕΚΠΟΙΖΩ) και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών - Π.ΟΜ.Ε.Κ. «Η Παρέμβαση».

Με επιστολή τους, οι δύο οργανώσεις ζητούν από τα αρμόδια υπουργεία και Αρχές την εφαρμογή της ευρωπαϊκής νομοθεσίας (οδηγία της Ε.Ε 2015/2302, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια), η οποία έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία με το Π.Δ. 7/2018 και τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τα δικαιώματα των επιβατών.

Όπως επισημαίνουν, οι κανόνες της ΕΕ είναι σαφείς: οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων. Συνεπώς, δικαιούνται την πλήρη επιστροφή των ποσών που κατέβαλαν για το ταξίδι, είτε πρόκειται για προκαταβολή, είτε για ολόκληρο το ποσό, σε περίπτωση που το ταξίδι δεν ακυρωθεί από υπαιτιότητά τους, αλλά λόγω έκτακτων συνθηκών, όπως αποτελεί και η πανδημία του Covid-19.

Στη σύννομη εφαρμογή της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων των καταναλωτών αναφέρεται και η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών (BEUC), της οποίας η ΕΚΠΟΙΖΩ είναι μέλος.

Με επιστολή της στην Ε.Ε., ζητεί τη συνεργασία των ευρωπαϊκών χωρών, ώστε από κοινού να προχωρήσουν στην εξεύρεση κατάλληλων και δίκαιων λύσεων. Ένα παράδειγμα μέτρου που αναφέρεται στην επιστολή είναι η περίπτωση της Δανίας, όπου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε κρατική ενίσχυση, ώστε να καλυφθούν οι ακυρώσεις λόγω Covid-19 στα οργανωμένα ταξίδια, ενώ επισημαίνεται ότι τα κουπόνια (voucher) πρέπει να είναι προαιρετικά για τους καταναλωτές και μόνο υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Ειδικότερα, προτείνεται η σύσταση ενός ευρωπαϊκού ταμείου έκτακτης ανάγκης για τα ταξίδια, που να καλύπτει τις περιπτώσεις αποζημίωσης και να προστατεύει τους καταναλωτές σε περίπτωση πτώχευσης του ταξιδιωτικού πράκτορα.

Όπως σημειώνεται, δεν συνάδει με το όλο νομικό πλαίσιο το γεγονός ότι είθισται

στον τουριστικό κλάδο οι καταναλωτές να αναγκάζονται να αποδεχθούν κουπόνια, αντί για χρηματική επιστροφή, αν δεν επιθυμούν (ή δεν τους επιτρέπεται) πλέον να ταξιδέψουν, ως αποτέλεσμα της έξαρσης της νόσου Covid-19.

Αν ο μεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας προτείνουν κουπόνι, η προσφορά αυτή δεν μπορεί να θίγει το δικαίωμα του καταναλωτή να επιλέξει την επιστροφή χρημάτων αντί αυτής.

Με τα κουπόνια, ακόμη και αν προστατεύονται από τυχόν πράξεις αφερεγγυότητας, οι καταναλωτές συχνά δεν εξυπηρετούνται, καθώς δεν μπορούν πλέον να ταξιδεύουν ή χρειάζονται τα χρήματα για τις βιοτικές τους ανάγκες.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ και η ΠΟΜΕΚ «Η Παρέμβαση» καλούν για μια ακόμη φορά τα αρμόδια υπουργεία και Αρχές να αποσαφηνίσουν σε αυτό το πλαίσιο τα δικαιώματα των καταναλωτών, όπως ρητά η Ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία προβλέπει, ώστε να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών και για το άμεσο μέλλον και να συνεχίζουν να στηρίζουν τον τουριστικό κλάδο.

Ειδικότερα, ζητούν ο κλάδος των μεταφορών και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες να προβούν στην ενημέρωση για τα δικαιώματα των καταναλωτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου, όπως:

- Δικαίωμα στην άμεση επιστροφή χρημάτων
- Εναλλακτική λύση η αποδοχή κουπονιών αλλά μη υποχρεωτική
- Σε περίπτωση αποδοχής κουπονιών και μετάθεσης της ημερομηνίας του ταξιδιού, η χρονική ισχύς να είναι για έναν χρόνο και να προβλέπεται η αλλαγή ταξιδιωτικού προορισμού. Σε περίπτωση παρέλευσης του χρόνου, αν υπάρχει ρητή πρόβλεψη για επιστροφή των χρημάτων.
- Σε περίπτωση πτώχευσής τους. σχετική ρήτρα για αποζημίωση.

Τέλος, η ΕΚΠΟΙΖΩ καλεί τους καταναλωτές να καταγγέλλουν κάθε πρόβλημα που αντιμετωπίζουν σχετικά με ακυρώσεις ταξιδιών λόγω Covid-19. Υποδείγματα καταγγελίας θα βρουν στην ιστοσελίδα της, στην κατηγορία Καταγγελίες.