

## ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 13.5.2020

σχετικά με τα κουπόνια που προσφέρονται σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής εξόδων για ματαιωθείσες υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών και μεταφορών στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19

Αντιγραφή κειμένου της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής C(2020) 3125 final ημερομηνίας 13 05 2020.	Αντιγραφή κειμένου του νόμου που ψηφίστηκε στις 22 05 2020
<p><b>Κείμενο Προοιμίου της Σύστασης C(2020) 3125 final</b></p> <p>(9) Η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>12</sup> (στο εξής: οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια) προβλέπει ότι, εάν οργανωμένο ταξίδι ακυρωθεί λόγω «αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων», οι ταξιδιώτες έχουν το δικαίωμα να λάβουν επιστροφή του συνόλου των ποσών που έχουν καταβληθεί για το οργανωμένο ταξίδι, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός 14 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό, ο διοργανωτής μπορεί να προσφέρει στον ταξιδιώτη επιστροφή με τη μορφή κουπονιού. Ωστόσο, η δυνατότητα αυτή δεν στερεί από τους ταξιδιώτες το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων.</p> <p><i>(Στο νόμο που ψήφισε η Βουλή σήμερα, 22 05 2020, η δυνατότητα αυτή, δηλαδή του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων, στερείται από τους καταναλωτές. Βλέπε σχετικό άρθρο του νόμου δίπλα)</i></p>	<p><b>Έκδοση πιστωτικών σημειώσεων για ακύρωση οργανωμένου ταξιδιού αντί επιστροφής χρημάτων.</b></p> <p>3. (1) Σε περίπτωση κατά την οποία διοργανωτής ή καταναλωτής προχωρεί στην ακύρωση σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού λόγω της πανδημίας του Covid-19, ο διοργανωτής δύναται να προσφέρει σε κάθε καταναλωτή που κατέβαλε μερική ή ολική πληρωμή για συμμετοχή σε οργανωμένο ταξίδι που ακυρώθηκε, πιστωτική σημείωση.</p>
<p>(10) Ομοίως, όταν προτείνονται αλλαγές σε σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού (για παράδειγμα, αναβολή) ή άλλο</p>	

<p>οργανωμένο ταξίδι<sup>13</sup>, και όταν οι εν λόγω αλλαγές ή το άλλο οργανωμένο ταξίδι έχουν ως αποτέλεσμα την αποδοχή από τον ταξιδιώτη οργανωμένου ταξιδιού χαμηλότερης ποιότητας ή κόστους<sup>14</sup> ή την καταγγελία της σύμβασης<sup>15</sup>, μπορεί επίσης να προσφέρεται από τον διοργανωτή κουπόνι, υπό την προϋπόθεση ότι οι ταξιδιώτες δεν στερούνται το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων.</p> <p><i>(Στο νόμο που ψήφισε η Βουλή σήμερα, 22 05 2020, η δυνατότητα αυτή, δηλαδή του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων, στερείται από τους καταναλωτές. Βλέπε σχετικό άρθρο του νόμου πιο πάνω)</i></p>	
<p>(11) Στις 18 Μαρτίου 2020, η Επιτροπή εξέδωσε 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. Η Επιτροπή υπενθύμισε ότι οι επιβάτες έχουν την επιλογή μεταξύ της επιστροφής χρημάτων σε μετρητά και της επιστροφής χρημάτων υπό μορφή κουπονιού.</p> <p><i>(Στο νόμο που ψήφισε η Βουλή σήμερα, 22 05 2020, η δυνατότητα αυτή, δηλαδή του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων, στερείται από τους καταναλωτές. Βλέπε σχετικό άρθρο του νόμου δίπλα)</i></p>	
<p>(12) Στις 19 Μαρτίου 2020, δημοσιεύτηκαν στον ιστότοπο της Επιτροπής άτυπες οδηγίες σχετικά με την εφαρμογή της</p>	

<p>οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια σε σχέση με τη νόσο COVID-19, στις οποίες επιβεβαιώνεται το δικαίωμα του ταξιδιώτη να λάβει επιστροφή του πλήρους ποσού, αλλά και δηλώνεται ότι ο ταξιδιώτης μπορεί να αποδεχθεί κουπόνι.</p>	
<p>(15) Η αύξηση της ελκυστικότητας των κουπονιών, ως εναλλακτική αντί της επιστροφής χρημάτων, θα μπορούσε να αυξήσει την αποδοχή τους από επιβάτες και ταξιδιώτες. Αυτό θα συνέβαλε στη διευκόλυνση των προβλημάτων ρευστότητας των μεταφορέων και των διοργανωτών και, εντέλει, θα μπορούσε να οδηγήσει σε καλύτερη προστασία των συμφερόντων των επιβατών και των ταξιδιωτών.</p>	
<p>(18) Η έκδοση κουπονιού παράλληλα με την αντιστροφή χρέωσης στο πλαίσιο των συστημάτων πιστωτικών καρτών θα μπορούσε τελικά να οδηγήσει σε διπλή επιστροφή χρημάτων. Ως εκ τούτου, όταν ο ταξιδιώτης ή ο επιβάτης επιλέξει κουπόνι, ο μεταφορέας θα πρέπει να διαβιβάζει τις πληροφορίες αυτές στον διοργανωτή, στον ταξιδιωτικό πράκτορα ή σε άλλον μεσάζοντα.</p>	
<p><b>Αντιγραφή κειμένου της Σύστασης της Επιτροπής C(2020) 3125 final ημερομηνίας 13 05 2020.</b></p> <p>Αντικείμενο 1. Η παρούσα σύσταση αφορά κουπόνια που μπορούν να προτείνουν στους επιβάτες ή στους ταξιδιώτες οι μεταφορείς ή οι διοργανωτές ως εναλλακτική επιλογή αντί της επιστροφής χρημάτων, με την επιφύλαξη της</p>	

<p>οικειοθελούς αποδοχής εκ μέρους του επιβάτη ή του ταξιδιώτη, στις ακόλουθες περιπτώσεις:</p> <p><i>(Στο νόμο που ψήφισε η Βουλή σήμερα, 22 05 2020, η δυνατότητα αυτή, δηλαδή της οικειοθελούς επιλογής, στερείται από τους καταναλωτές. Βλέπε σχετικό άρθρο του νόμου πιο πάνω)</i></p>	
<p>4. Εάν η περίοδος ισχύος των κουπονιών υπερβαίνει τους 12 μήνες, οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων το αργότερο 12 μήνες μετά την έκδοση του σχετικού κουπονιού. Εν συνεχεία, θα πρέπει να έχουν το ίδιο δικαίωμα ανά πάσα στιγμή, με την επιφύλαξη των εφαρμοστέων νομικών διατάξεων περί παραγραφής.</p> <p><i>(Στο νόμο που ψήφισε η Βουλή σήμερα, 22 05 2020, η δυνατότητα αυτή στερείται από τους καταναλωτές, δηλαδή η εξαργύρωση του κουπονιού θα πρέπει να γίνεται σε 12 μήνες και στο νόμο που ψήφισε η Βουλή προβλέπεται 18 μήνες. Βλέπε σχετικό άρθρο του νόμου δίπλα)</i></p>	<p>3 (2). Νοείται περαιτέρω ότι σε περίπτωση που καταναλωτής στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί πιστωτική σημείωση σύμφωνα με τις πρόνοιες του εδαφίου (1), δεν προχωρήσει σε εξαργύρωσή της πιστωτικής σημείωσης μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2021, ο διοργανωτής οφείλει να επιστρέψει στον εν λόγω καταναλωτή κάθε ποσό που έχει καταβληθεί από ή εκ μέρους του καταναλωτή για το οργανωμένο ταξίδι το αργότερο μέχρι τις 31 Ιανουαρίου 2022</p>
<p>11. Προκειμένου να καταστούν τα κουπόνια πιο ελκυστικά, οι διοργανωτές και οι μεταφορείς θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να εκδώσουν κουπόνια με υψηλότερη αξία από το ποσό των πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν για το οργανωμένο ταξίδι ή την υπηρεσία μεταφοράς για τα οποία είχε γίνει η αρχική κράτηση, για παράδειγμα μέσω πρόσθετου κατ' αποκοπή ποσού ή πρόσθετων στοιχείων υπηρεσίας.</p>	

<p><b>Συνεργασία μεταξύ ενδιαφερόμενων 13.</b></p> <p>Εάν ο επιβάτης έχει κάνει κράτηση για την υπηρεσία μεταφοράς μέσω ταξιδιωτικού γραφείου ή άλλου μεσάζοντα, ή εάν η υπηρεσία μεταφοράς αποτελούσε μέρος οργανωμένου ταξιδιού, ο μεταφορέας θα πρέπει να ενημερώσει το ταξιδιωτικό γραφείο, τον μεσάζοντα ή τον διοργανωτή σε περίπτωση που <b>ο επιβάτης ή ο ταξιδιώτης επιλέξει κουπόνι.</b></p>	
<p>16. ....σε περίπτωση αφερεγγυότητας του εκδότη του κουπονιού, οι επιβάτες ή οι ταξιδιώτες θα αποζημιώνονται. Στον βαθμό που τα εν λόγω καθεστώτα εγγυήσεων μειώνουν τον οικονομικό κίνδυνο που ενέχει για τους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες η απόφασή τους να δεχτούν κουπόνια <b>και αυξάνουν την πιθανότητα οι επιβάτες ή οι ταξιδιώτες να επιλέξουν τα εν λόγω κουπόνια αντί επιστροφής χρημάτων,</b> βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό τη θέση ρευστότητας των φορέων</p>	
<p>21. Οι οργανώσεις καταναλωτών και επιβατών σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο <b>θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους ταξιδιώτες και τους επιβάτες να δέχονται,</b> αντί επιστροφής χρημάτων, κουπόνια τα οποία παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στην παρούσα σύσταση και τυγχάνουν προστασίας έναντι της αφερεγγυότητας.</p>	<p><b>Σημ.</b> Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών ΚΣΚ.</p> <p>Ο ΚΣΚ ενεθάρρυνε τους καταναλωτές όπου είναι δυνατό να προτιμήσουν την προσφορά κουπονιού. Παράλληλα όμως τόνισε το δικαίωμά τους για πλήρη επιστροφή των χρημάτων τους.</p>
<p>22. Οι οργανώσεις επιχειρήσεων, καταναλωτών και επιβατών σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, και οι αρχές των</p>	<p><b>Σημ.</b> Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών ΚΣΚ.</p>

κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών φορέων επιβολής, **θα πρέπει να συμβάλλουν στην ενημέρωση όλων των μερών σχετικά με την παρούσα σύσταση** και να συνεργάζονται για την εφαρμογή της.

Βρυξέλλες, 13.5.2020

*Για την Επιτροπή Adina-Ioana VALEAN Μέλος της Επιτροπής*

Οι οργανώσεις επιχειρήσεων δεν ακολούθησαν τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και δεν ενημέρωσαν ορθά για το δικαίωμα του καταναλωτή να επιλέξει την πλήρη επιστροφή των χρημάτων του.