



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 23 Απριλίου 2007

Αριθμός Πρωτ.: 920

Προς:

Υπουργό Εμπορικής Ναυτιλίας, κ. Μανώλη Κεφαλογιάννη
Γρηγορίου Λαμπράκη 150
Πειραιάς, Τ.Κ. 185 18

Θέμα: Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί του Σχεδίου Νόμου του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές

Κύριε Υπουργέ,

Η Ελλάδα είναι μια κατά παράδοση ναυτική χώρα: το 20% της συνολικής έκτασής της καλύπτεται από περίπου 3.500 νησιά, εκ των οποίων κατοικούνται τα 124. Η ελληνική ακτοπλοΐα διακινεί επιβάτες, οχήματα και προϊόντα μεταξύ λιμανιών στην ηπειρωτική και τη νησιωτική χώρα, αλλά και σε ξένους ακτοπλοϊκούς προορισμούς, μέσα από ένα πλέγμα 12 μεγάλων λιμένων (Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Αλεξανδρούπολης, Βόλου, Ελευσίνας, Ηρακλείου, Ηγουμενίτσας, Καβάλας, Κέρκυρας, Λαυρίου, Πάτρας και Ραφήνας), 72 Λιμενικών Ταμείων, Δημοτικών Λιμενικών Ταμείων, Νομαρχιακών Λιμενικών Ταμείων, και άλλων 1.250 περιφερειακών λιμένων, μαρινών, αλιευτικών καταφυγίων και λιμενίσκων, καταχωρημένων σε 188 Κεντρικά Λιμεναρχεία, Λιμεναρχεία, Υπολιμεναρχεία και Λιμενικούς Σταθμούς.

Πέρα από την τεράστια συμβολή της στην οικονομική ανάπτυξη (3,5% του ΑΕΠ) και την απασχόληση (3,5% του συνολικού εργατικού δυναμικού της χώρας)¹, η ακτοπλοΐα συμβάλει στη διατήρηση της κοινωνικής συνοχής, εγκαθιδρύοντας έναν σταθερό δίαυλο αμφίδρομης επικοινωνίας με γεωγραφικά απομονωμένες και απομακρυσμένες περιοχές, ιδιαίτερα δε με αυτές που στερούνται άλλων μεταφορικών εναλλακτικών λύσεων και έχουν μεγαλύτερη ανάγκη εξασφάλισης επαρκούς και οικονομικά προσιτής συγκοινωνίας. Από αυτή την άποψη, η Ελληνική ακτοπλοΐα θεωρείται ότι προσφέρει υπηρεσία δημοσίου συμφέροντος, συνδράμοντας στην

¹ Στοιχεία από το «Οικονομικό Δελτίο» της Alpha Bank, τεύχος 99, Σεπτέμβριος 2006.

περιφερειακή ανάπτυξη και στην εξάλειψη των ανισοτήτων στο βιοτικό επίπεδο των κατοίκων των νησιών.

Ωστόσο, το σύστημα θαλάσσιων μεταφορών της χώρας μας δείχνει ορισμένες φορές, ιδιαίτερα στη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών που η κίνηση είναι αυξημένη, κυριολεκτικά να καταρρέει εξαιτίας προβλημάτων που ανακύπτουν σχετικά με την τήρηση των δρομολογίων, την έγκαιρη αντιμετώπιση των συχνών βλαβών που εμφανίζουν τα πλοία και γενικότερα σχετικά με την αποδοτικότητα του πλέγματος εκείνων των παραμέτρων που συνδέονται άρρηκτα με την υλοποίηση της θαλάσσιας μεταφοράς, όπως αυτή μπορεί να οριστεί εν προκειμένω ως το σύνολο των υποχρεώσεων των εμπλεκόμενων συντελεστών της και των δικαιωμάτων που έχουν έναντι τους οι ταξιδιώτες, όπως είναι οι περιπτώσεων επιστροφής ναύλων και καταβολής αποζημιώσεων στους επιβάτες, η παροχή συνδρομής στους επιβάτες στις περιπτώσεις καθυστερήσεων ή ματαιώσεων δρομολογίων, η παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης στο επιβατικό κοινό, κ.ά.

Τα εν λόγω προβλήματα είναι χρόνια, ευρέως γνωστά και ταλαιπωρούν με μαθηματική ακρίβεια τους ταξιδιώτες σχεδόν κάθε καλοκαίρι. Δημιουργείται επιπλέον μέσω αυτών των προβλημάτων μια έντονα αρνητική εικόνα στους ξένους τουρίστες, για τους οποίους η χρήση των εγχώριων θαλάσσιων μεταφορών αποτελεί πολλές φορές από μόνη της μια δραματική περιπέτεια στο πλαίσιο της επίσκεψής τους στην Ελλάδα. Σαν αποτέλεσμα, ο κλάδος των θαλάσσιων μεταφορών έχει χάσει τα τελευταία χρόνια κομμάτι της αξιοπιστίας του, σε σημείο οι ταξιδιώτες να αντιμετωπίζουν τις ακτοπολικές συγκοινωνίες ως αναγκαίο κακό που πρέπει να υποστούν προκειμένου να φτάσουν στον επιθυμητό προορισμό τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι το παρόν Σχέδιο Νόμου του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας είναι μια σωστή κίνηση προς την κατεύθυνση της ανάκτησης αυτής της χαμένης αξιοπιστίας, τοποθετώντας το αίτημα για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών θαλάσσιων μεταφορών κατ' αντιστοιχία με τις υποχρεώσεις των συντελεστών υλοποίησής της στη θέση που του αρμόζει και που τόσα χρόνια είχε παραμεληθεί. Ύστερα από προσεκτική μελέτη των διατάξεων του παρόντος Σχεδίου που μας αποστείλατε, θα θέλαμε να σας κοινοποιήσουμε ορισμένες γενικές παρατηρήσεις (Μέρος Α), σε συνδυασμό με κατ' άρθρο παρατηρήσεις μας (Μέρος Β), που ευελπιστούμε ότι θα συντελέσουν στον εμπλουτισμό και την ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση του νόμου προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των χρηστών υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς.

ΜΕΡΟΣ Α: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

A) Λαμβάνοντας υπόψη:

- 1) Το άρθρο 3, παρ. 3 του ν.2932/2001 (ΦΕΚ Α' 145/27-06-2001) περί της υποχρέωσης των οργανισμών διοίκησης και εκμετάλλευσης των λιμένων να «...μεριμνούν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία και οργάνωση των λιμένων, καθώς και για την εξασφάλιση... της προστασίας των συμφερόντων του επιβατικού κοινού».
- 2) Το άρθρο 4, παρ. 7 του ν.2932/2001 (ΦΕΚ Α' 145/27-06-2001) περί της υποχρέωσης των πλοιοκτητών να εκτελούν τα δρομολόγια τους συνεργαζόμενοι με τους Οργανισμούς διοίκησης Λιμένων.
- 3) Τις διατάξεις των παρ. 1 και 2 του άρθρου 15 του παρόντος, από τις οποίες προκύπτει η παρουσία των επιβατών και των οχημάτων τους στο σημείο αναχώρησης του πλοίου τουλάχιστον μισή και μία ώρα αντίστοιχα προ του απόπλου ως συμβατική υποχρέωσή τους.

B) Συνεκτιμώντας ότι:

- 1) Η ταξιδιωτική εμπειρία, ως ποιοτικό μέγεθος που καταχωρείται εν όλω στη συνείδηση των επιβατών, αποτιμάται όχι περιοριστικά με βάση τον βαθμό ικανοποίησής τους αποκλειστικά από την ανταπόκριση των μεταφορέων στις συμβατικές υποχρεώσεις τους κατά την ώρα του πλου, αλλά ευρύτερα με βάση την αίσθηση ικανοποίησης και εξυπηρέτησης που αποκτούν λόγω της απόδοσης όλων των συντελεστών που εμπλέκονται στην υλοποίηση της θαλάσσιας μεταφοράς.
- 2) Κατά τη σωστή αντίληψη του παρόντος Σχεδίου Νόμου, σε αυτούς τους συντελεστές συμπεριλαμβάνονται, πέρα από τους μεταφορείς, οι εκδότες των εισιτηρίων, παρά το γεγονός ότι η συμβολή τους ως τυπικά υπευθύνων για την κατάρτιση της σύμβασης θαλάσσιας μεταφοράς εκ μέρους των προμηθευτών περιορίζεται σε έναν τομέα που εμμέσως εμπλέκεται με αυτόν καθ' αυτόν τον πλου, κρίνεται ωστόσο ότι αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι μιας αλυσίδας παραγόντων που τον επηρεάζουν. Απόδειξη τούτου αποτελεί η ορθή παραδοχή που γίνεται στην παρ. 2 του άρθρου 3 του παρόντος Σχεδίου Νόμου, ότι δηλαδή τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις μεταξύ των συμβαλλόμενων δημιουργούνται «από και διά της κατάρτισης της σύμβασης θαλάσσιας μεταφοράς». Για παράδειγμα, οι υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων, που εμπίπτουν στην ευθύνη των εκδοτών, είναι ένας από τους λόγους για τους οποίους το ταξίδι μπορεί να αποβεί μια τραυματική εμπειρία για τους επιβάτες, τα νόμιμα δικαιώματα των οποίων έναντι αυτής της αθέμιτης πρακτικής προφυλάσσονται γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο με το άρθρο 11 του παρόντος. Δηλαδή, δεν είναι απλώς και μόνο ότι αναγνωρίζεται η συμβολή ενός ευρύτερου πλέγματος συντελεστών για μια θαλάσσια μεταφορά που σέβεται τα δικαιώματα των επιβατών από τη στιγμή κατάρτισης της σύμβασης μέχρι και την ολοκλήρωση του ταξιδιού, αλλά επιπλέον ότι ορίζεται και ευθύνη για την προστασία αυτών των δικαιωμάτων με τον νομοθετικό προσδιορισμό ανταλλαγμάτων σε περιπτώσεις αδυναμίας όχι μόνο των μεταφορέων, αλλά και των εκδοτών, του συνόλου δηλαδή των συντελεστών της θαλάσσιας μεταφοράς, να ανταποκριθούν σε αυτή την ευθύνη.
- 3) Η λιμενική εγκατάσταση, η παραμονή για ορισμένο χρονικό διάστημα στην οποία περιγράφεται, όπως είπαμε, ως συμβατική υποχρέωση των επιβατών,

συνδέεται άρρηκτα με την παρεχόμενη μεταφορική υπηρεσία κατά τρόπο που το ταξίδι ως σύνολο να μπορεί να νοηθεί ως η συνισταμένη των δύο αυτών παραμέτρων. Ως εκ τούτου, στο πλαίσιο των αμοιβαίων συμβατικών υποχρεώσεων που εγείρονται, στοιχειοθετείται κατά τρόπο λογικό και αναμενόμενο η συνδυαστική υποχρέωση των μεταφορέων και των Οργανισμών Λιμένων να προβαίνουν στην εκπλήρωση μιας σειράς προϋποθέσεων που συνιστούν συνολικά το περιεχόμενο της έννοιας της ικανοποίησης και της εξυπηρέτησης κατά την υποχρεωτική παραμονή των επιβατών στον χώρο αναχώρησης-άφιξης των πλοίων. Τέτοιες προϋποθέσεις είναι, για παράδειγμα, η ομαλή και εύκολη προσβασιμότητα στον χώρο αναχώρησης-άφιξης (λαμβανομένων υπόψη των αναγκών που έχουν άτομα με μειωμένη κινητικότητα) με προσήκουσες παρεμβάσεις στις λιμενικές εγκαταστάσεις, αλλά και στο κυκλοφοριακό της πόλης γύρω από αυτές, η διασύνδεση των λιμανιών με άλλα μεταφορικά μέσα (π.χ. αστικές συγκοινωνίες), η ύπαρξη προσαρμοσμένων στις εκάστοτε κλιματικές συνθήκες (κρύο, ζέστη) κλειστών χώρων με επαρκή αριθμό καθισμάτων για την εξασφάλιση άνετης παραμονής και για όσο χρόνο είναι απαραίτητο πριν και μετά το ταξίδι, η πρόνοια για υποδομές εστίασης και προσωρινής αποθήκευσης των αποσκευών των επιβατών, η παρουσία επαρκούς προσωπικού για τη χορήγηση σχετικών με το ταξίδι πληροφοριών, τη διαφύλαξη της τάξης και της ασφάλειας και εν γένει για την ομαλή επιβίβαση-αποβίβαση των επιβατών και των οχημάτων τους, και γενικά οτιδήποτε μπορεί να θεωρηθεί ως αρμόζον και αναπόσπαστο κομμάτι της μεταφορικής διαδικασίας, νοούμενης ως συνισταμένης των παραμέτρων που περιγράψαμε ανωτέρω.

- 4) Η ικανοποίηση τέτοιων προϋποθέσεων είναι απαιτητή υπό μορφή κάποιου μοντέλου «εταιρικής κοινωνικής ευθύνης» σε πρώτη φάση τουλάχιστον από τους δώδεκα (12) μεγάλους λιμένες της χώρας (Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Αλεξανδρούπολης, Βόλου, Ελευσίνας, Ηρακλείου, Ηγουμενίτσας, Καβάλας, Κέρκυρας, Λαυρίου, Πάτρας και Ραφίνας) που λειτουργούν με τη μορφή του Οργανισμού Λιμένα Α.Ε. (ν. 2688/1999, ΦΕΚ Α' 40/01-03-1999 και ν. 2932/2001, ΦΕΚ Α' 145/27-06-2001), εκ των οποίων οι Οργανισμοί Λιμένα Πειραιώς και Θεσσαλονίκης Α.Ε. είναι μάλιστα και εισηγμένοι στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Γ) Προτείνουμε:

- 1) Τον συνυπολογισμό των Οργανισμών Λιμένων στο παρόν Σχέδιο Νόμου, μαζί με τους μεταφορείς, τους προμηθευτές και τους εκδότες, ως συναρμόδιων συντελεστών της ακτοπλοϊκής μεταφορικής διαδικασίας, από την οποία μάλιστα αποκομίζουν και έσοδα μέσω των λιμενικών τελών που συμπεριλαμβάνονται στις τιμές των εισιτηρίων, αλλά και ως φορέων υποχρεώσεων απέναντι στους επιβάτες.
- 2) Την κωδικοποίηση των υπό Β3 στοιχείου αναφερόμενων προϋποθέσεων σε μια σειρά δικαιωμάτων των επιβατών, η τήρηση των οποίων από την πλευρά των Οργανισμών Λιμένων να αποτελεί υποχρέωση, οποιαδήποτε σημαντική παράληψη κατά την εκπλήρωσης της οποίας να συνιστά βάση για την έγερση αξιώσεων εκ μέρους των επιβατών, ανάλογης ισχύος και δεσμευτικότητας με τις αξιώσεις που εκ του συγκεκριμένου Σχεδίου Νόμου μπορούν να εγείρουν και κατά των υπόλοιπων συντελεστών της μεταφορικής διαδικασίας (μεταφορέων, προμηθευτών και εκδοτών).

ΜΕΡΟΣ Β: ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΤ' ΑΡΘΡΟ

1. Έννοιες

Άρθρο 2 (ορισμοί)

A) Δεδομένου ότι οι έννοιες «καταναλωτής» και «προμηθευτής» είναι ευρείες και προκειμένου να συγκεκριμενοποιηθούν για τους σκοπούς του παρόντος Σχεδίου Νόμου, που αφορά τον κλάδο των ακτοπλοϊκών συγκοινωνιών, προτείνουμε την αντικατάστασή τους από τις έννοιες «**καταναλωτής υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς**» και αντίστοιχα «**προμηθευτής υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς**».

B) Θεωρούμε ότι σκόπιμο θα ήταν να προστεθούν οι εξής ορισμοί, των οποίων η εξειδίκευση θα ήταν χρήσιμη για την κατανόηση του νομοθετικού κειμένου:

5. «**Σύμβαση θαλάσσιας μεταφοράς**» νοείται η σύμβαση μεταξύ θαλάσσιου μεταφορέα ή/και ταξιδιωτικού πράκτορα αφενός και του επιβάτη αφετέρου, με σκοπό την πραγματοποίηση ενός ή περισσότερων ταξιδιών, οποιαδήποτε κι αν είναι η ακτοπλοϊκή εταιρεία που πραγματοποιεί ή αναλαμβάνει υπεργολαβικά τη μεταφορά από την ακτοπλοϊκή εταιρεία ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα που συνάπτει τη σύμβαση².

6. «**Επιβατηγό/οχηματαγωγό πλοίο**»: το πλοίο που μεταφέρει περισσότερους από 12 επιβάτες και διαθέτει χώρους στους οποίους εισέρχονται και εξέρχονται με δικά τους μέσα ή ρυμουλκούμενα τα μεταφερόμενα οχήματα³.

7. «**Εισιτήριο**» νοείται το έγκυρο έγγραφο που χρησιμεύει ως αποδεικτικό της σύμβασης θαλάσσιας μεταφοράς ή ισοδύναμό του υπό άλλη μορφή, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής, το οποίο έχει εκδοθεί από την ακτοπλοϊκή εταιρεία⁴.

8. «**Καθαρός ναύλος εισιτηρίου**»: τιμή που αναγράφεται επί του εισιτηρίου και εισπράττεται από τον μεταφορέα, μείον τις κρατήσεις υπέρ τρίτων, λιμενικά τέλη, κ.λπ.

9. «**Τακτικά δρομολόγια**»: ένα σύνολο γραμμών, οργανωμένων με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζουν τη σύνδεση ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες λιμενικές εγκαταστάσεις (α) είτε βάσει γνωστοποιημένου ωραρίου είτε (β) είτε με μια περιοδικότητα ή συχνότητα που να είναι συστηματικά αναγνωρίσιμη.

10. «**Καθυστέρηση**» νοείται το χρονικό διάστημα μεταξύ της ώρας αναχώρησης ή/και άφιξης αφενός, όπως αυτή προβλέπεται στον υπηρεσιακό ή δημοσιευθέντα στον λιμένα αναχώρησης ή/και άφιξης πίνακα δρομολογίων, συμπεριλαμβανομένων των φυλλαδίων που διανέμονται στους επιβάτες, και του πραγματικού χρόνου αναχώρησης ή/και άφιξης αφετέρου⁵.

11. «**Ακύρωση**» νοείται η μη διενέργεια προγραμματισμένου δρομολογίου για το οποίο υπήρχε τουλάχιστον μία κράτηση θέσεως⁶.

² Ο συγκεκριμένος ορισμός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «σύμβαση μεταφοράς», όπως αυτός διατυπώνεται στην πρόταση Κανονισμού αριθ. COM (2004) 143 για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών γραμμών.

³ Ο ορισμός αυτός αποτελεί συνδυασμό των σχετικών ορισμών για τα επιβατηγά και οχηματαγωγά σκάφη που εμφανίζονται στο Π.Δ. 66/2005 (ΦΕΚ Α' 100/27-04-2005) και στο Π.Δ. 221/2001 (ΦΕΚ Α' 30-07-2001).

⁴ Ο ορισμός αυτός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «εισιτήριο», όπως αυτός διατυπώνεται στην ως άνω πρόταση Κανονισμού αριθ. COM (2004) 143.

⁵ Ο ορισμός αυτός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «καθυστέρηση», όπως αυτός διατυπώνεται στην ως άνω πρόταση Κανονισμού αριθ. COM (2004) 143.

⁶ Ο ορισμός αυτός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «ματαιώση», όπως αυτός διατυπώνεται στον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών

12. «**Άρνηση Επιβίβασης**» νοείται η άρνηση της ακτοπλοϊκής εταιρείας να επιτρέψει τη μεταφορά επιβατών σε προγραμματισμένο δρομολόγιο, αν και εμφανίσθηκαν προς επιβίβαση εγκαίρως και με επιβεβαιωμένη κράτηση, εκτός αν συντρέχουν εξαιρετικοί λόγοι που δικαιολογούν την άρνηση, ιδίως λόγοι υγείας, έλλειψης ταξιδιωτικών εγγράφων, ασφάλειας του δρομολογίου⁷.

13. «**Ηλεκτρονικό Σύστημα Κράτησης Θέσεων και Έκδοσης Εισιτηρίων Επιβατών και Αποδείξεων Μεταφοράς Οχημάτων (Η.Σ.Κ.Θ.Ε.Ε.Α.)**» νοείται το ηλεκτρονικό σύστημα που περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις μεταφοράς των επιβατών που προσφέρουν οι ακτοπλοϊκές εταιρείες, ιδίως πίνακες δρομολογίων, διαθεσιμότητα θέσεων, τιμές και ειδικούς όρους⁸.

14. «**Πρόσωπο μειωμένης κινητικότητας**» νοείται κάθε πρόσωπο με μειωμένη ικανότητα κίνησης εξαιτίας ηλικίας, σωματικής (αισθητηριακής ή κινητήριας) ή διανοητικής μειονεξίας ή οποιουδήποτε άλλου αιτίου, το οποίο λόγω της κατάστασής του χρήζει ειδικής φροντίδας και προσαρμογής όλων των διατιθέμενων στους επιβάτες υπηρεσιών⁹.

15. «**Αποσκευές**»: κάθε αποσκευή, συσκευασία, βαλίτσα, μπουφό ή άλλο αντικείμενο που ανήκει σε οποιονδήποτε επιβάτη ή βρίσκεται στην κατοχή του, συμπεριλαμβανομένων των αποσκευών ενδιαιτημάτων, των χειραποσκευών, των ειδών ένδυσης που φέρει ή μεταφέρει ο επιβάτης ή που παραδίδονται στον αρχιλογιστή του πλοίου για την ασφαλή φύλαξή τους, των οχημάτων και οποιουδήποτε άλλου περιουσιακού στοιχείου.

Άρθρο 3 (Σύμβαση θαλάσσιας μεταφοράς)

Θεωρούμε ότι είναι σκόπιμη η τροποποίηση του τίτλου του παρόντος άρθρου ως εξής: «**Σύμβαση θαλάσσιας μεταφοράς και εισιτήρια**», καθώς προτείνουμε την προσθήκη και επιπλέον διατάξεων που αφορούν την έκδοση και μεταβίβαση των εισιτηρίων. Συγκεκριμένα, προτείνουμε η παράγραφος 1 του παρόντος άρθρου να λάβει την εξής μορφή:

«Με τη σύμβαση θαλάσσιας μεταφοράς, ο μεταφορέας αναλαμβάνει την υποχρέωση μεταφοράς του επιβάτη, των αποσκευών και χειραποσκευών του και –κατά περίπτωση– του οχήματός του στον τόπο προορισμού, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις του νόμου και του αποδεικτικού της μεταφοράς εγγράφου (εισιτηρίου, απόδειξης μεταφοράς οχήματος). Η σύμβαση της θαλάσσιας μεταφοράς καταρτίζεται με την απλή συναίνεση των συμβαλλομένων και αποδεικνύεται με την έκδοση εισιτηρίου στον επιβάτη ή της απόδειξης μεταφοράς οχήματος, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Οι μεταφορείς εκδίδουν εισιτήρια στα οποία προσδιορίζονται κατ' ελάχιστο τα στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 16 παράγραφος 3 του παρόντος Νόμου. Στην περίπτωση που το εισιτήριο εκδόθηκε στο όνομα επιβάτη και αυτός επιθυμεί τη

μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91.

⁷ Ο ορισμός αυτός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «άρνηση επιβίβασης», όπως αυτός διατυπώνεται στον ως άνω Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

⁸ Ο ορισμός αυτός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων και πληροφόρησης στις σιδηροδρομικές μεταφορές», όπως αυτός διατυπώνεται στην ως άνω πρόταση Κανονισμού αριθ. COM (2004) 143.

⁹ Ο ορισμός αυτός αποτελεί προσαρμογή του ορισμού «άτομο μειωμένης κινητικότητας», όπως αυτός διατυπώνεται στον ως άνω Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

μεταβίβασή του, αυτή είναι δυνατή υπό τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις που αναγράφονται σε αυτό κατά την αγορά του».

2. Δικαιώματα επιβατών

Άρθρο 4 (επιστροφή ναύλου - αποζημιώσεις)

A) Θα προτείναμε να προστεθεί τρίτο (γ') εδάφιο στο τέλος της παραγράφου 1 με την εξής διατύπωση:

«...Εάν ο μεταφορέας τοποθετήσει τον επιβάτη σε θέση ανώτερη από εκείνη για την οποία αγοράστηκε το εισιτήριο δεν δικαιούται να απαιτήσει επιπλέον πληρωμή, εκτός αν η τροποποίηση αυτή έγινε κατόπιν σχετικού αιτήματος του επιβάτη».

B) Για λόγους επιείκειας στο πρόσωπο του επιβάτη, προτείνουμε να προστεθεί τέταρτη (δ') περίπτωση στην παράγραφο 2 με την εξής πρόβλεψη:

«Τροποποίηση του εισιτηρίου του, ανεξαρτήτως του χρόνου ειδοποίησης του μεταφορέα, δικαιούται ο επιβάτης ο οποίος για σοβαρούς λόγους ανώτερης βίας, ιδίως υγείας, που αποδεικνύονται εγγράφως, αδυνατεί να ταξιδέψει στην προγραμματισμένη ημέρα και ώρα για την οποία εκδόθηκε το εισιτήριο μεταφοράς».

Γ) Θα ήταν χρήσιμο η παρ. 4 να συμπληρωθεί με την ακόλουθη φράση:

«Οι χρήστες υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς προστατεύονται, όπου χωρεί ανάλογο πεδίο προστασίας τους, από τις διατάξεις του άρθρου 4 του ν.2251/1994 για την εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών».

Άρθρο 5 (αποσκευές)

A) Προκειμένου οι χρεώσεις για τις αποσκευές που ξεπερνούν το μέγιστο επιτρεπόμενο να μεταφερθεί δωρεάν βάρος (50 κιλά) ανά ταξιδιώτη να μην εναπόκεινται στον αυθαίρετο υπολογισμό κάθε μεταφορέα και η συγκεκριμένη διάταξη να μην προσκρούει στις διατάξεις του εδαφίου ια, παρ. 7 του άρθρου 2 του ν.2251/1994, επιτρέποντας το συνολικό τίμημα να αφήνεται αόριστο και μη δυνάμενο να προσδιοριστεί με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση (εισιτήριο) και εύλογα για τον καταναλωτή, φρονούμε ότι η παράγραφος του άρθρου αυτού θα πρέπει να συμπληρωθεί ως εξής:

«...Στο εισιτήριο για την εκτέλεση της θαλάσσιας μεταφοράς, πέρα από όλες τις άλλες απαραίτητες για το ταξίδι πληροφορίες, θα πρέπει να αναγράφεται ο ακριβής τρόπος υπολογισμού του ποσού με το οποίο θα χρεώνονται αποσκευές που θα ξεπερνούν το επιτρεπόμενο για να μεταφερθούν δωρεάν βάρος».

B) Με δεδομένο ότι η παρ. 4 του άρθρου 15 του παρόντος Σχεδίου Νόμου υποχρεώνει τους επιβάτες να τοποθετούν ογκώδεις αποσκευές στους ειδικούς χώρους του πλοίου, θα πρέπει στο παρόν άρθρο να προστεθεί διάταξη που να ορίζει ευθύνη της ακτοπλοϊκής εταιρείας για τη φθορά ή απώλεια των αποσκευών εντός των πλοίων, εφόσον παραδίδονται για φύλαξη και εκδίδεται σχετική απόδειξη.

Άρθρο 6 (καθυστέρηση απόπλου)

A) Νομίζουμε ότι είναι σκόπιμο να αφαιρεθεί η αρίθμηση («1.») στην παράγραφο του άρθρου αυτού, καθώς είναι και η μοναδική. Επίσης, θα μπορούσε να διατυπωθεί ως εξής:

«Σε περίπτωση καθυστέρησης του απόπλου πλοίου από την προγραμματισμένη ώρα λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου ή για άλλους λόγους που ανάγονται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα,, ο επιβάτης δικαιούται:....».

B) Στην περίπτωση γ' του άρθρου, όπου προβλέπεται τροφοδοσία και παροχή καταλύματος με μέριμνα και δαπάνες του μεταφορέα, θα μπορούσε να προστεθεί «... και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο **και μεταφορά του σε αυτό...**».

Γ) Στο εδάφιο ε της μοναδικής παραγράφου αυτού του άρθρου φρονούμε ότι πρέπει να προστεθεί η πρόταση: **«σε εύλογο χρόνο, με το ίδιο πλοίο ή το πρώτο διαθέσιμο ή άλλο πλοίο»**, πριν από τη φράση «... με υπαιτιότητα του μεταφορέα», ώστε να καθίσταται ακριβές το πλαίσιο των υποχρεώσεων εκείνων του μεταφορέα που αν δεν εκπληρωθούν, μπορούν να οδηγήσουν σε αξίωση χρηματικής αποζημίωσης εκ μέρους των επιβατών.

Άρθρο 7 (καθυστέρηση-διακοπή ταξιδιού)

α. Νομίζουμε πως στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου θα μπορούσε να προστεθεί η πρόβλεψη:

*«Σε περίπτωση καθυστέρησης του ταξιδιού λόγω ζημιάς ή βλάβης του πλοίου κατά τη διάρκεια του πλου **ή για άλλους λόγους που ανάγονται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα**, ο επιβάτης δικαιούται:....».*

β. Στην περίπτωση (α) της παραγράφου 3 θα μπορούσε να προστεθεί: «...και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο **και μεταφορά του σε αυτό...**»¹⁰.

γ. Τέλος, προτείνουμε να προστεθεί στο παρόν άρθρο τέταρτη (4^η) παράγραφος, στην οποία να προβλέπεται τρόπος με τον οποίο θα αποδεικνύεται η επιλογή του επιβάτη ανάμεσα στην υπαναχώρηση και την αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης (παρ.1) και την υπαναχώρηση και τροφοδοσία/αποζημίωση σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σε ενδιάμεσο λιμάνι (παρ. 3). Ενδεικτικά, θα προτείνουμε την εξής πρόβλεψη:

«γ. Η άσκηση ενός εκ των δικαιωμάτων που διαζευκτικά προβλέπονται στις παραγράφους 1 και 3 του παρόντος αποδεικνύεται με ενυπόγραφη συμπλήρωση από τον επιβάτη σχετικού εντύπου υπαναχώρησης, που χορηγείται από τον υπαίτιο μεταφορέα κατά την ενημέρωση του επιβάτη για το γεγονός της καθυστέρησης ή διακοπής του ταξιδιού».

¹⁰ Η πρόβλεψη της μεταφοράς του επιβάτη σε ξενοδοχείο με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, όταν συντρέχουν οι προϋποθέσεις τόσο του άρθρου 7 όσο και του άρθρου 6, εντάσσεται στο πλαίσιο της πλήρους και αποτελεσματικής εξυπηρέτησής του προκειμένου να αποφευχθεί περαιτέρω ταλαιπωρία και οικονομική επιβάρυνσή του, λαμβανομένων υπόψη των ήδη δυσμενών γι' αυτόν συνθηκών που δημιουργούνται από την καθυστέρηση.

Άρθρο 10 (ακύρωση ταξιδιού)

α. Στην παράγραφο 1 του άρθρου αυτού θα προτείναμε να αντικατασταθεί η πρόβλεψη περί της αποζημίωσης του επιβάτη με την καταβολή ποσού τριπλασίου της αξίας του εισιτηρίου που πλήρωσε, με την εξής ρύθμιση:

«Όταν ο μεταφορέας ακυρώσει το ταξίδι με δική του υπαιτιότητα, ο επιβάτης έχει το δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλων αντισταθμιστικών παροχών κατ' επιλογή του. Η αποζημίωση πρέπει να είναι πλήρης και να ανταποκρίνεται στο σύνολο των δαπανών και σε κάθε θετική και αποθετική ζημία την οποία ο επιβάτης αποδεδειγμένα υπέστη λόγω της υπαίτιας συμπεριφοράς του μεταφορέα. Η ρύθμιση αυτή δεν τυγχάνει εφαρμογής εάν ο επιβάτης:

α) ενημερωθεί μία εβδομάδα... (συνεχίζει το κείμενο αυτολεξεί από το σχέδιο νόμου)».

Η πρόταση μας αυτή θεμελιώνεται στο γεγονός ότι πλήθος επιβατών δαπανούν σημαντικά ποσά για να μεταβούν μόνοι ή με τις οικογένειές τους από κάθε μέρος της επικράτειας ή και του εξωτερικού στους μεγάλους λιμένες της χώρας για να προωθηθούν από εκεί στους προορισμούς τους. Ταυτόχρονα, δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις επαγγελματικών ζημιών τις οποίες υφίστανται επιβάτες λόγω ακύρωσης δρομολογίων. Χρήσιμο λοιπόν είναι να ληφθεί μέριμνα για την πλήρη αποκατάσταση κάθε ζημίας που προκαλείται από την υπαίτια ακύρωση του δρομολογίου, η οποία ενδεχομένως να μην καλύπτεται από την καταβολή ποσού τριπλασίου της αξίας του ναύλου.

β. Επίσης, στην ίδια παράγραφο θα προτείναμε να προστεθεί ως τελευταίο εδάφιο, πρόβλεψη σχετικά με την εξομοίωση της μακράς καθυστέρησης στην αναχώρηση του δρομολογίου με τη ματαίωση αυτού. Συγκεκριμένα, θα μπορούσε να προβλεφθεί ότι:

«Η ως άνω αποζημίωση καταβάλλεται και σε περίπτωση που παρατηρείται μακρά καθυστέρηση από υπαιτιότητα του μεταφορέα στην αναχώρηση προγραμματισμένου δρομολογίου, η οποία υπερβαίνει τις 9 ώρες».

Δεδομένης της ρύθμισης του άρθρου 6, στο οποίο προβλέπεται καταβολή αποζημίωσης ως ποσοστό επί του ναύλου σε περίπτωση καθυστέρησης στην αναχώρηση πέραν των 3 ή 6 ωρών, σκόπιμη θα κρίναμε την εξομοίωση της υπερβολικής καθυστέρησης με την ακύρωση του δρομολογίου. Χρήσιμα, ως προς την πρόταση αυτή, στάθηκαν τα συμπεράσματα που υποβλήθηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή από καταναλωτικούς φορείς και οργανώσεις κατά το στάδιο της διαβούλευσης για τη θέσπιση κανονιστικού πλαισίου για την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών της ακτοπλοΐας.

Προτείνουμε αναλογικά, προκειμένου για τον προσδιορισμό της μακράς καθυστέρησης, την υπέρβαση του 9ώρου.

γ. Επιπλέον, θεωρούμε σκόπιμο, για την εξασφάλιση πλήρους και αποτελεσματικής προστασίας των δικαιωμάτων του επιβατικού κοινού, να προστεθεί στο παρόν άρθρο δεύτερη (2^η) παράγραφος με την εξής μορφή:

«2. Αρμόδια δικαστήρια για τη συζήτηση της αγωγής αποζημίωσης, κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο, είναι είτε τα δικαστήρια της έδρας του μεταφορέα είτε

τα δικαστήρια του τόπου κατοικίας του επιβάτη. Οι σχετικές διαφορές εκδικάζονται κατά τη διαδικασία των άρθρων 682 επ. του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας».

Η αποδοχή της πρότασης αυτής συνεπάγεται εκ των πραγμάτων την αναρίθμηση των παραγράφων 2 και 3, σε 3 και 4 αντίστοιχα.

Άρθρο 11 (υπεράριθμες εκδόσεις θέσεων)

A) Αρχικά, προτείνουμε την αναδιατύπωση του τίτλου του άρθρου ως εξής: «**Άρνηση επιβίβασης**».

Η τροποποίηση αυτή προτείνεται για τους εξής λόγους: (α) Κρίνουμε σκόπιμη την εναρμόνιση της διατύπωσης με εκείνη που χρησιμοποιεί για ανάλογες περιπτώσεις η Ευρωπαϊκή Ένωση (Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91), και (β) Θεωρούμε πως, μολονότι η πλειονότητα των περιπτώσεων στις οποίες ο μεταφορέας προβαίνει σε άρνηση επιβίβασης οφείλεται σε υπεράριθμες κρατήσεις, θα ήταν σκόπιμη μία ευρύτερη διατύπωση για την εν λόγω ρύθμιση.

Εναλλακτικά, θα προτείναμε την αναδιατύπωση του τίτλου του παρόντος άρθρου ως εξής: «**Υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων**» ή «**Έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων**».

B) Επιπλέον, με γνώμονα τον ως άνω Κανονισμό, θα προτείναμε τις εξής τροποποιήσεις:

α. Να προστεθεί πρώτη (1^η) παράγραφος με το εξής περιεχόμενο:

«1. Σε περίπτωση που ο μεταφορέας εκτιμά εύλογα ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης ορισμένου αριθμού επιβατών για τους οποίους υπάρχει κράτηση θέσεως, υποχρεούται να αναζητήσει αρχικά τους επιβάτες εκείνους που εθελοντικά διατίθενται να μην επιβιβαστούν, με αντάλλαγμα συγκεκριμένο όφελος που συμφωνείται μεταξύ αυτών και του μεταφορέα και επιπλέον φροντίδα για τη συντομότερη μεταφορά αυτών στον προορισμό τους με φροντίδα και δαπάνη του μεταφορέα».

β. Να αριθμηθεί η ήδη υπάρχουσα διάταξη του άρθρου ως δεύτερη (2^η) και να τροποποιηθεί ως εξής:

«Όταν ο αριθμός των επιβατών που κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο δεν επαρκεί προκειμένου το πλοίο να ταξιδέψει με ασφάλεια, ο μεταφορέας δύναται να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους. Ο επιβάτης που για το λόγο αυτό δεν του επιτράπηκε η επιβίβαση δικαιούται:...».

γ. Να προστεθεί τρίτη (3^η) παράγραφος ως εξής:

«Κατά την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, ο μεταφορέας δεν δικαιούται να αρνηθεί την επιβίβαση σε πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας ή με αναπηρία».

Άρθρο 13 (καταγγελίες – παράπονα επιβατών)

Θα προτείνουμε την προσθήκη της ακόλουθης φράσης στο τέλος της μοναδικής παραγράφου του άρθρου:

«...Πρέπει επιπλέον να δίνεται η δυνατότητα στους επιβάτες έντυπης υποβολής καταγγελιών και διαμαρτυριών μέσω κατάλληλων φυλλαδίων ευρισκόμενων σε εμφανή σημεία του πλοίου και των λιμανιών στην Ελληνική και τουλάχιστον στην Αγγλική γλώσσα, στα οποία οι επιβάτες θα μπορούν να καταγράφουν την αξιολόγησή τους επί των προσφερθεισών υπηρεσιών με βάση την ικανοποίησή τους από το επίπεδο της παρεχόμενης ποιότητας».

3. Υποχρεώσεις μεταφορέα

Άρθρο 16 (υποχρεώσεις μεταφορέα)

Θα προτείνουμε τις εξής τροποποιήσεις:

α. Μετά την παράγραφο 4, προτείνουμε την προσθήκη νέας παραγράφου με την ακόλουθη διατύπωση:

«Ασφαλίζει τους επιβάτες εν όψει ενδεχόμενου θανάτου ή κάποιας άλλης σωματικής βλάβης που έλαβε χώρα πάνω σε πλοίο ή σχετίζεται άμεσα με την εκμετάλλευση πλοίου ή την παροχή θαλάσσιας αρωγής προς πλοίο, αλλά και για ζημιά που μπορεί να προκληθεί σε οχήματα, συμπεριλαμβανομένων όλων των αποσκευών που μεταφέρονται μέσα ή πάνω σε αυτά».

β. Να αναδιατυπωθεί η παράγραφος 8 ως εξής:

«Εξασφαλίζει την ύπαρξη απαιτούμενων υποδομών για την αυτοδύναμη είτε μέσω κεκλιμένων επιπέδων, ανελκυστήρων ή αναβατήρων πρόσβαση και κίνηση στο πλοίο ατόμων μειωμένης κινητικότητας (όπως βρέφη και παιδιά, έγκυες γυναίκες, ηλικιωμένα πρόσωπα) ή με αναπηρία και προς αυτόν τον σκοπό παρέχει κάθε επιπλέον δυνατή βοήθεια σε αυτά τα άτομα όπου ζητείται ή χρειάζεται».

γ. Να προστεθεί επιπλέον ρύθμιση στην παράγραφο 10 και να λάβει την εξής μορφή:

«Μετά την ολοκλήρωση του δρομολογίου και πριν από την αποβίβαση, ο μεταφορέας οφείλει να παρέχει στους επιβάτες σαφή πληροφόρηση για τις διαδικασίες αναζήτησης απολεσθεισών αποσκευών και αντικειμένων, καθώς και για τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων. Για τον σκοπό αυτό οφείλει να τηρεί οργανωμένες διαδικασίες υποδοχής, καταγραφής και επίλυσης ή απάντησης σε παράπονα-διαμαρτυρίες επιβατών. Επιπλέον, καθιερώνεται υποχρέωση των μεταφορέων για σύνταξη και δημοσίευση ετήσιων καταλόγων με θεματική αναφορά παραπόνων που υποβλήθηκαν και των λύσεων που δόθηκαν».

δ. Η διάταξη της παρ. 11 να επαναδιατυπωθεί ως εξής:

«Τοποθετεί σε εμφανή σημεία επί του πλοίου και στα πρακτορεία έκδοσης εισιτηρίων πίνακα στην Ελληνική γλώσσα και μεταφρασμένο στον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό ξένων γλωσσών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στον οποίο καταγράφονται τα δικαιώματα

και οι υποχρεώσεις του επιβάτη και του μεταφορέα. Η ενημέρωση γύρω από αυτά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις γίνεται και μέσω ειδικής τηλεφωνικής γραμμής που λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας».

ε. Να προστεθεί δέκατη τέταρτη (14^η) παράγραφος με την εξής διατύπωση:

«Στις περιπτώσεις που το παρόν άρθρο καθιερώνει για τους μεταφορείς υποχρέωση πληροφόρησης στους επιβάτες, αυτή πρέπει να παρέχεται με τον πλέον ενδεδειγμένο τρόπο για τα πρόσωπα με ελαττωμένη ακοή ή όραση. Επιπλέον, κάθε παροχή πληροφορίας στο επιβατικό κοινό πρέπει να γίνεται στην Ελληνική γλώσσα, καθώς και στον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό ξένων γλωσσών της Ευρωπαϊκής Ένωσης».

Ειδικοί Επιστήμονες:

Θεοδώρα Ρούμπου

Αριστοτέλης Σταμούλας

Με τιμή

Γιάννης Αδαμόπουλος
Συνήγορος του Καταναλωτή

Κοιν.:

Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Δημήτρη Σιούφα

Υφυπουργό Ανάπτυξης, κ. Γιάννη Παπαθανασίου