



Συνήγορος του Καταναλωτή
Ανεξάρτητη Αρχή

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Αποζημίωση επιβάτη
θαλάσσιας μεταφοράς για απώλεια αποσκευής
κατά τη διάρκεια σχολικής εκδρομής**

Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδική Επιστήμονας: Δήμητρα Χατζηγιαννάκη

Καταναλωτής: Καταναλωτής-επιβάτης πλοίου

Προμηθευτής: Ακτοπλοϊκή εταιρεία

Σύνοψη: Αποζημίωση επιβάτη πλοίου για απώλεια αποσκευής

Καταναλώτρια προσέφυγε στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», καταγγέλλοντας ότι ο ανήλικος γιός της κατά το ταξίδι του με πλοίο από την Άνδρο προς τη Ραφήνα, στο πλαίσιο σχολικής εκδρομής, απώλεσε την αποσκευή του. Ειδικότερα, το πλήρωμα του υπέδειξε να αφήσει τη βαλίτσα του στο γκαράζ του πλοίου και, κατά την άφιξή του στο λιμάνι της Ραφήνας, την αναζήτησε και δεν τη βρήκε. Το αποτέλεσμα ήταν ότι αναγκάστηκε να συνεχίσει το ταξίδι του με το σχολείο προς τα Ιωάννινα που ήταν ο προορισμός της σχολικής εκδρομής, χωρίς τα ρούχα και τα προσωπικά του αντικείμενα.

Το αίτημα της καταναλώτριας ήταν η καταβολή αποζημίωσης ύψους 500 ευρώ για την απώλεια της αποσκευής και των προσωπικών ειδών του ανήλικου τέκνου της.

Η εταιρεία αρχικά απάντησε ότι δεν φέρει καμία ευθύνη και ότι η μέριμνα για κάθε αποσκευή αποτελεί ευθύνη του επιβάτη. Ωστόσο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε στην εταιρεία ότι, σύμφωνα με τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών κατά τις θαλάσσιες μεταφορές (ν. 4195/2013), ο μεταφορέας ευθύνεται για τη ζημία που προκαλείται στον επιβάτη, εξαιτίας απώλειας ή φθοράς των αποσκευών του, με την εξαίρεση των αποσκευών καμπίνας, εκτός αν αποδείξει ότι το συμβάν που προκάλεσε την απώλεια ή τη φθορά δεν οφείλεται σε υπαιτιότητά του. Για την οφειλόμενη αποζημίωση ως προς τη φθορά ή απώλεια των αποσκευών προβλέπεται ποσοτικός περιορισμός ύψους 730 ευρώ περίπου.

Στην προκείμενη περίπτωση, με βάση τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, η αποσκευή είχε παραδοθεί για φύλαξη σε χώρο ευθύνης της εταιρείας, μετά από υπόδειξη του προσωπικού της, το οποίο όφειλε να επιτηρεί τον χώρο αυτόν.

Τελικά, κατόπιν των ανωτέρω, η εταιρεία αποζημίωσε την αιτούσα με το ποσό των 500 ευρώ που διεκδικούσε με την αναφορά της.