



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος: Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια:

Δήμητρα Χατζηγιαννάκη
d.hatz@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα: 2 Απριλίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :20512

ΠΡΟΣ:

1.....

.....

.....

2.....

.....

.....

3.SKY EXPRESS

Αεροδρόμιο Νίκος Καζαντζάκης
71601 Ηράκλειο Κρήτης

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ
(Άρθρο 4 παρ. 5 ν.3297/2004)**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν.3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει, με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών (άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 3297/2004).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί σφωρεία αναφορών κατά εταιρειών αερομεταφορών από επιβάτες σχετικά με ζημίες σε παραδοτέες αποσκευές τους (φθορές, καταστροφές). Κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν.3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), και με σκοπό τη συναινετική επίλυση των διαφορών που ανέκυψαν και αφορούν ζημίες σε αποσκευές, οι οποίες παρουσιάζουν πανομοιότυπα στοιχεία, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Έχει διαπιστωθεί το φαινόμενο, εταιρείες αερομεταφορών να έχουν θέσει στην ηλεκτρονική τους σελίδα και να επικαλούνται όρους που περιορίζουν τα δικαιώματα των επιβατών (λ.χ. άρνηση

αποζημίωσης σε περιπτώσεις απώλειας, σπασίματος, φθοράς τροχών, λαβών, χερουλιών, λουριών αποσκευής) κατά παρέκκλιση της Σύμβασης του Μόντρεαλ με αποτέλεσμα να μην αποζημιώνουν τους καταναλωτές για την φθορά ή καταστροφή της αποσκευής τους, να τους αποζημιώνουν με ένα υποτυπώδες ποσό, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη την πραγματική αξία της αποσκευής τους ή να παραθέτουν ως δικαιολογητικό λόγο την έλλειψη διαθεσιμότητας αποσκευών προς αντικατάσταση.

Συγκεκριμένα :

Η εταιρεία «.....» αναφέρει στην ιστοσελίδα της :

“Η και η δεν αναλαμβάνουν ευθύνη για φυσιολογικές φθορές των αποσκευών, όπως γρατσουνιές, χτυπήματα, συμπεριλαμβανομένων των οδηγών φερμουάρ, ή για φθορά και απώλεια προσαρτημένων αντικείμενων στην αποσκευή (π.χ. sleeping bags ή ματ, εξωτερικές κλειδαριές). Ελπίζουμε στην κατανόησή σας ότι δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη για τέτοιου τύπου φθορές συμπεριλαμβανομένων των παρακάτω:.....Απώλεια, σπασμένα ή φθαρμένα χερούλια/λαβές/λουριά”

Η εταιρεία “ SKY EXPRESS» ομοίως ενημερώνει τους επιβάτες της :

“Δεν φέρουμε καμία ευθύνη για τις παρακάτω φθορές:

α.Μικρά κοψίματα, γρατζουνιές, χτυπήματα,

β.Ζημιά τροχών, ποδιών ή χειρολαβών.

ε.Απώλεια εξωτερικών κλειδαριών, ιμάντων έλξης, ιμάντων ασφαλείας ή φερμουάρ.”

Δεδομένου ότι τόσο σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 2 της Σύμβασης του Μόντρεαλ σύμφωνα με το οποίο :

“Ο μεταφορέας ευθύνεται για τη ζημία που προκαλείται σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, ή βλάβης αποσκευών που είχαν περάσει από τον σχετικό έλεγχο, υπό τον όρο μόνον ότι, το συμβάν που προκάλεσε την καταστροφή, την απώλεια ή τη βλάβη σημειώθηκε επί του αεροσκάφους ή κατά τη διάρκεια οιασδήποτε περιόδου κατά την οποία οι ελεγχθείσες αποσκευές ευρίσκοντο υπό την ευθύνη του μεταφορέα.

όσο και σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) 2027/97 του Συμβουλίου, της 9ης Οκτωβρίου 1997, για την ευθύνη των αερομεταφορέων όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους μετά την τροποποίησή του από τον κανονισμό (ΕΚ) 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Μαΐου 2002 σύμφωνα με τον οποίο:

“Ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος για την καταστροφή, απώλεια ή φθορά αποσκευών Σε περίπτωση που οι αποσκευές έχουν παραδοθεί κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων, ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος ακόμα και εάν η ζημία δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα , εκτός εάν η αποσκευή έφερε ελάττωμα. Σε περίπτωση που οι αποσκευές δεν έχουν παραδοθεί κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων, ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος μόνο εφόσον η ζημία οφείλεται σε υπαιτιότητα του.»

Ως έννοια της καταστροφής, νοείται η υλική εξαφάνιση του πράγματος, όσο και η κατάσταση στην οποία περιέρχεται αυτό, έτσι ώστε να είναι άχρηστο για το σκοπό που προοριζόταν¹ ενώ ως βλάβη νοείται κάθε χειροτέρευση της κατάστασης των αποσκευών καθώς και η μείωση της αξίας τους².

1.(Βλ. Ι. Μανιατόπουλο , ο.π. σελ. 267, Ν. Παπαχρονόπουλο, ο.π. σελ. 138, Μ. de Juglart, Ο.π. (αριθμ. 2672) Giemula/Schmid ο.π. Luft V.G. παρ. 44(αριθμ. 19).

2. (Βλ. Ρ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Αεροπορική Μεταφορά Επιβατών, 2005,Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 92 επ..).

Ο αερομεταφορέας δε, για τις ελεγμένες αποσκευές υπέχει γνήσια αντικειμενική ευθύνη, ανεξάρτητη από πταίσμα ή παρανομία του, αρκεί το ζημιογόνο γεγονός να συνέβη κατά τη διάρκεια της αεροπορικής μεταφοράς και όσο διάστημα οι αποσκευές βρίσκονται υπό τον έλεγχο και τη φύλαξή του, υπό τον όρο μόνον ότι το συμβάν που προκάλεσε την καταστροφή, την απώλεια ή τη βλάβη σημειώθηκε επί του αεροσκάφους ή κατά τη διάρκεια οιασδήποτε περιόδου κατά την οποία οι ελεγχθείσες αποσκευές ευρίσκοντο υπό την ευθύνη του μεταφορέα» (πρβλ. απόφαση της 6ης Μαΐου 2010, Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, σκέψη 32). Ωστόσο δεν ευθύνεται μόνο εάν η ζημία προκλήθηκε από ενυπάρχον ελάττωμα στις αποσκευές που οφείλονται στην ποιότητα ή στην ατέλεια του πράγματος, το δε βάρος απόδειξης της ύπαρξης ελαττώματος φέρει ο μεταφορέας, ο οποίος, εφόσον αποδείξει ότι η ζημία που προκλήθηκε οφείλεται στο ενυπάρχον ελάττωμα της αποσκευής θα απαλλαγεί από την ευθύνη του. Η έννοια της ελαττωματικότητας της αποσκευής, συνίσταται στην έλλειψη κάποιων φυσικών ιδιοτήτων, σε τέτοιο βαθμό ώστε να ματαιώνουν τον λειτουργικό της προορισμό ή κατασκευαστικές ατέλειες που προϋπήρχαν και οι οποίες επιταχύνουν την πρόκληση φθοράς.

Η Σύμβαση της Βαρσοβίας, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο IV του 4^{ου} Πρωτοκόλλου Μόντρεαλ, προσδιορίζει τη διάρκεια της αεροπορικής μεταφοράς στο άρθρο 18 παρ. 4 αυτής, ως την περίοδο κατά την οποία οι αποσκευές βρίσκονται υπό τη φύλαξη του αερομεταφορέα είτε σε ένα αεροδρόμιο είτε επί ενός αεροσκάφους, είτε σε οποιοδήποτε χώρο σε περίπτωση προσγείωσης, έξω από το χώρο του αεροδρομίου. Έτσι από τη στιγμή που ο επιβάτης παραδώσει τις αποσκευές του για έλεγχο τίθεται υπό τη φύλαξη και την ευθύνη του μεταφορέα, οπότε και εκδίδεται το σχετικό απόκομμα. Ο μεταφορέας ή ο αντιπρόσωπός του αποκτά την άμεση κατοχή στις αποσκευές, οι οποίες στο εξής βρίσκονται στη σφαίρα ελέγχου του, έτσι ώστε να μπορεί να προβαίνει στις απαραίτητες **ενέργειες για την προστασία τους και την αποτροπή κάθε βλάβης ή απώλειας τους**. Η ευθύνη του μεταφορέα παύει με την παράδοση και παραλαβή των αποσκευών στον επιβάτη³.

Τέλος με το καθεστώς ευθύνης της Σύμβασης του Μόντρεαλ, ο μεταφορέας ευθύνεται :

α) περιορισμένα σε περίπτωση βλάβης, καταστροφής ή απώλειας στις καταγεγραμμένες αποσκευές στα 1288 Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα (αύξηση του ορίου ευθύνης από τις 28 Δεκεμβρίου 2019) και ο ζημιωθείς επιβάτης οφείλει να αποδείξει απλώς ότι η ζημία προκλήθηκε κατά τη διάρκεια της αεροπορικής μεταφοράς και β) απεριόριστα σε περίπτωση πρόκλησης ζημιάς στις αποσκευές από πρόθεση ή αμέλεια (βαριά ή ελαφριά) του μεταφορέα ή των προστηθέντων του ή των πρακτόρων του, υπό τον όρο ότι τα πρόσωπα αυτά ενεργούν στο πλαίσιο της σχέσης εργασίας που τους έχει ανατεθεί (άρθρ. 22 παρ. 5 Σ.Μ.).

Απαλλαγή του αερομεταφορέα για την πρόκληση ζημιάς στις αποσκευές, κατά το άρθρο 20 της Σύμβασης του Μόντρεαλ, μπορεί να επιφέρει η ύπαρξη συντρέχοντος πταίσματος στον ζημιωθέντα επιβάτη δηλαδή το γεγονός ότι στην πρόκληση της ζημιάς συνετέλεσε η αμέλεια ή άλλη εσφαλμένη πράξη ή παράλειψη του δικαιούντος αποζημίωση. Ο μεταφορέας θα απαλλαγεί ολικώς ή μερικώς εφόσον αποδείξει ότι η ζημία που προκλήθηκε στις αποσκευές επιβάτη οφείλεται σε αμέλεια ή εσφαλμένη πράξη ή παράλειψη του ίδιου του επιβάτη και ότι υπάρχει σχέση αιτιότητας μεταξύ τους⁴.

3. (Βλ. Ρ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Αεροπορική Μεταφορά Επιβατών, 2005, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 9 επ.).

4. (Βλ. Ρ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Αεροπορική Μεταφορά Επιβατών, 2005, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 115 επ.).

Είναι απαραίτητο να επισημανθεί ότι οποιοσδήποτε γενικός όρος μεταφοράς περιορίζει ή αποκλείει την ευθύνη του αερομεταφορέα σχετικά με τις αποσκευές αξιολογείται ως προς το κύρος του σύμφωνα με τις παρ. 6 και 7 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994 όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει, καθώς αφενός, σύμφωνα με το άρθρο 26 της Σύμβασης του Μόντρεαλ (ο χαρακτήρας των κανόνων της οποίας είναι αναγκαστικού δικαίου) : « *κάθε ρήτρα η οποία αποβλέπει στην απαλλαγή του μεταφορέα από την ευθύνη του ή στον καθορισμό ορίου αποζημίωσης κατώτερου από εκείνο που ορίζει η παρούσα σύμβαση, είναι άκυρη και δεν παράγει αποτέλεσμα*», αφετέρου δε το ίδιο το άρθρο 2 παρ. 7 εδ. β' του ν. 2251/1994 , απαγορεύει τους όρους «που περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών» και το εδ. ιγ' τους όρους «που αποκλείουν ή περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή». Η εν λόγω διάταξη διακηρύσσει την καταχρηστικότητα των λεγόμενων απαλλακτικών ρητρών και συμπληρώνεται από πλήθος άλλων εδαφίων του άρθρου 2 παρ. 7 κυρίως όμως συνδυάζεται με το εδ. ιγ ' και ιζ' . Από τον συνδυασμό των διατάξεων αυτών και ιδίως από την αδιάσπικτη διατύπωση του εδ. ιγ' που αναφέρεται γενικά σε "ευθύνες των προμηθευτών" προκύπτει ότι ως «ευθύνη» νοείται εδώ κάθε δυνατότητα καταλογισμού εννόμων συνεπειών εις βάρος του προμηθευτή, δηλαδή ευθύνη υποκειμενική ή αντικειμενική, ευθύνη προσυμβατική ή ενδοσυμβατική ή αδικοπρακτική ή ex lege⁵.

Η Αρχή, για όλους τους παραπάνω λόγους, λαμβάνοντας υπόψη ότι από την περιγραφείσα πρακτική επηρεάζεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών και καθώς κατά το σκεπτικό του προοιμίου της Σύμβασης του Μόντρεαλ (3^ο εδάφιο), είναι σημαντικό να εξασφαλισθεί η προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές και χρειάζεται δίκαιη αποζημίωση με βάση την αρχή της επανόρθωσης καταλήγουμε στα εξής:

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή:

1. Απευθύνει σύσταση προς τους καταγγελλόμενους αερομεταφορείς να συμμορφωθούν με το περιεχόμενο της παρούσας και παράλληλα να :

- εξαλείψουν όρους από την ηλεκτρονική τους σελίδα που περιορίζουν την ευθύνη τους σχετικά με την φθορά και καταστροφή των αποσκευών επιβατών,
- αποζημιώνουν από τούδε και στο εξής τους επιβάτες με ποσά που αντιστοιχούν στην πραγματική αξία των αποσκευών τους προκειμένου αυτοί να μπορέσουν να τις αντικαταστήσουν με αντίστοιχες ή να αντικαθιστούν τις αποσκευές των επιβατών με εφάμιλλες.

2. Καλεί τις εταιρείες να γνωστοποιήσουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

5. (Βλ. Γ. Δέλλιος , Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Επιμέλεια Ε. Αλεξανδρίδου, 2018,2,68 Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 3^η Έκδοση)

3. Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που οι καταγγελλόμενες εταιρείες δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε η σύσταση θα δημοσιοποιηθεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4 παρ. 5 του ν.3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή

Λευτέρης Ζαγορίτης

