

## ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 13ης Ιουνίου 1990

για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις

(90/314/ΕΟΚ)

ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 100Α,

την πρόταση της Επιτροπής<sup>(1)</sup>,Σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο<sup>(2)</sup>,Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής<sup>(3)</sup>,

Εκτιμώντας:

ότι ένας από τους κύριους στόχους της Κοινότητας είναι η ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς, σημαντικό στοιχείο της οποίας είναι ο τουριστικός τομέας·

ότι οι νομοθεσίες των κρατών μελών που αφορούν τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, που στο εξής αποκαλούνται «οργανωμένα ταξίδια», παρουσιάζουν πολλές ανομοιότητες και ότι οι εθνικές πρακτικές στον τομέα αυτό διαφέρουν σημαντικά, με αποτέλεσμα τη δημιουργία εμποδίων στην ελεύθερη παροχή υπηρεσιών που αφορούν τα οργανωμένα ταξίδια και στρεβλώσεων στον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρηματιών που είναι εγκατεστημένοι στα διάφορα κράτη μέλη·

ότι η θέσπιση κοινών κανόνων σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια θα συμβάλλει στην κατάργηση των εμποδίων αυτών καθώς και στη δημιουργία κοινής αγοράς υπηρεσιών, επιτρέποντας στους επιχειρηματίες που είναι εγκατεστημένοι σε ένα κράτος μέλος να προτείνουν τις υπηρεσίες τους σε άλλα κράτη μέλη και στους καταναλωτές της Κοινότητας να απολαύουν αναλόγων συνθηκών ανεξάρτητα από το κράτος μέλος στο οποίο αγοράζουν ένα οργανωμένο ταξίδι·

ότι το σημείο 36 β) του παραρτήματος του ψηφίσματος του Συμβουλίου της 19ης Μαΐου 1981 σχετικά με ένα δεύτερο πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας για μια πολιτική προστασίας και πληροφόρησης των καταναλωτών<sup>(4)</sup>, καλεί την Επιτροπή να μελετήσει, μεταξύ άλλων, τον τουριστικό τομέα και, ενδεχομένως, να υποβάλλει τις κατάλληλες προτάσεις λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία τους για την προστασία των καταναλωτών και τις επιπτώ-

σεις των διαφορών των εθνικών νομοθεσιών στην καλή λειτουργία της κοινής αγοράς·

ότι το Συμβούλιο, στο ψήφισμα της 10ης Απριλίου 1984 για μια κοινοτική πολιτική στον τομέα του τουρισμού<sup>(5)</sup>, επικροτεί την πρωτοβουλία της Επιτροπής να επιστήσει την προσοχή στη σπουδαιότητα του τουρισμού και σημειώνει τις πρώτες κατευθύνσεις της Επιτροπής για μια κοινοτική πολιτική στον τομέα του τουρισμού·

ότι η ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο με τίτλο «Νέα ώθηση για μια πολιτική προστασίας του καταναλωτή» που εγκρίθηκε με το ψήφισμα του Συμβουλίου της 6ης Μαΐου 1986<sup>(6)</sup>, προβλέπει στην παράγραφο 37, μεταξύ των μέτρων που προτείνονται από την Επιτροπή, την εναρμόνιση των νομοθεσιών για τα οργανωμένα ταξίδια·

ότι ο τουρισμός παίζει έναν όλο και σημαντικότερο ρόλο στις οικονομίες των κρατών μελών· ότι τα οργανωμένα ταξίδια αποτελούν ουσιαστικό τμήμα του τουρισμού· ότι η ανάπτυξη και η παραγωγικότητα του κλάδου των οργανωμένων ταξιδιών στα κράτη μέλη θα τονωθούν αν θεσπιστεί, τουλάχιστον, ένας ελάχιστος αριθμός κοινών κανόνων προκειμένου να προσδοθεί στον κλάδο αυτό μια κοινοτική διάσταση· ότι η εξέλιξη αυτή δεν θα παρέχει πλεονεκτήματα μόνον στους πολίτες της Κοινότητας που αγοράζουν οργανωμένα ταξίδια τα οποία οργανώνονται βάσει των κανόνων αυτών, αλλά θα προσελκύσει και τουρίστες τρίτων χωρών που επιθυμούν να επωφεληθούν των πλεονεκτημάτων των εγγυημένων κανόνων στα οργανωμένα ταξίδια·

ότι οι κανόνες για την προστασία του καταναλωτή παρουσιάζουν ανομοιότητες από το ένα κράτος στο άλλο κράτος μέλος·

ότι αυτός ο αποτρεπτικός παράγων δεν ενθαρρύνει κατά κανένα τρόπο τους καταναλωτές να αγοράζουν οργανωμένα ταξίδια εκτός του κράτους μέλους τους· ότι είναι πλέον αποτελεσματικός στην περίπτωση αγοράς άλλων υπηρεσιών δεδομένου ότι ο ιδιαίτερος χαρακτήρας των παρεχομένων υπηρεσιών στα πλαίσια οργανωμένου ταξιδιού προϋποθέτει γενικά την προκαταβολή σημαντικών ποσών και την παροχή υπηρεσιών σε κράτος άλλο από το κράτος διαμονής του καταναλωτή·

ότι ο καταναλωτής πρέπει να απολαύει της προστασίας που προβλέπεται από την παρούσα οδηγία, ανεξάρτητα από το αν είναι μέρος της σύμβασης, εκδοχέας, ή μέλος ομάδας για λογαριασμό της οποίας ένα άλλο πρόσωπο συνήψε τη σύμβαση για ένα οργανωμένο ταξίδι·

ότι ο διοργανωτής του οργανωμένου ταξιδιού ή/και ο πωλητής πρέπει να έχουν την υποχρέωση να μεριμνούν ώστε στα έντυπα, τα οποία περιγράφουν τα οργανωμένα ταξίδια που

(1) ΕΕ αριθ. C 96 της 12. 4. 1988, σ. 5.

(2) ΕΕ αριθ. C 69 της 20. 3. 1989, σ. 102 και απόφαση της 16ης Μαΐου 1990 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

(3) ΕΕ αριθ. C 102 της 24. 4. 1989, σ. 27.

(4) ΕΕ αριθ. C 165 της 23. 6. 1981, σ. 24.

(5) ΕΕ αριθ. C 115 της 30. 4. 1984, σ. 1.

(6) ΕΕ αριθ. C 118 της 7. 3. 1986, σ. 28.

οργανώνονται και πωλούνται αντιστοίχως από αυτούς, να μην παρέχονται απατηλές ενδείξεις και στα διαφημιστικά φυλλάδια τα οποία τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή να δίδονται σαφείς και επακριβείς πληροφορίες·

ότι ο καταναλωτής πρέπει να έχει αντίγραφο των ρητρών της σύμβασης που αφορά το οργανωμένο ταξίδι· ότι, για το σκοπό αυτό, ενδείκνυται να απαιτείται όλες οι ρήτρες της σύμβασης να συνομολογούνται γραπτώς ή υπό οποιαδήποτε άλλη μορφή κατανοητή και προσιτή στον καταναλωτή και να του δίδεται αντίγραφο αυτών·

ότι ο καταναλωτής, σε ορισμένες περιπτώσεις, πρέπει να μπορεί να εκχωρεί την κράτηση που έκανε για οργανωμένο ταξίδι σε ενδιαφερόμενο τρίτο πρόσωπο·

ότι οι τιμές που καθορίζονται στη σύμβαση δεν μπορούν κατ' αρχήν να αναθεωρούνται, εκτός αν η σύμβαση προβλέπει ρητά τη δυνατότητα αύξησης ή μείωσης· ότι η δυνατότητα αυτή όμως πρέπει να υπόκειται σε ορισμένους όρους·

ότι ο καταναλωτής πρέπει, σε ορισμένες περιπτώσεις, να έχει το δικαίωμα καταγγελίας της συμβάσεως για οργανωμένο ταξίδι πριν την αναχώρηση·

ότι πρέπει να καθορίζονται σαφώς τα δικαιώματα του καταναλωτή σε περίπτωση που ο διοργανωτής ματαιώσει το οργανωμένο ταξίδι πριν τη συμφωνηθείσα ημερομηνία αναχώρησης·

ότι αν, μετά την αναχώρηση του καταναλωτή, δεν παρασχεθεί σημαντικό μέρος των προβλεπόμενων στη σύμβαση υπηρεσιών, ή αν ο διοργανωτής διαπιστώσει ότι δεν είναι σε θέση να παράσχει σημαντικό μέρος των προβλεπόμενων υπηρεσιών, ο διοργανωτής πρέπει να υπέχει ορισμένες υποχρεώσεις έναντι του καταναλωτή·

ότι ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, πρέπει να φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκτέλεση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση· ότι, επιπλέον, ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής πρέπει να φέρουν ευθύνη για τις ζημιές που προκύπτουν εις βάρος του καταναλωτή λόγω μη εκτέλεσεως ή πλημμελούς εκτέλεσεως της συμβάσεως, εκτός αν οι παραλείψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της σύμβασης δεν οφείλονται ούτε σε δική τους υπαιτιότητα ούτε σε υπαιτιότητα κάποιου άλλου παρέχοντος υπηρεσίες·

ότι, όταν ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής ευθύνονται για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των υπηρεσιών που αποτελούν αντικείμενο του οργανωμένου ταξιδιού, φαίνεται σκόπιμο η ευθύνη αυτή να δύναται να περιορισθεί σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις που διέπουν τις υπηρεσίες αυτές, ιδίως τη σύμβαση της Βαρσοβίας του 1929 για τις διεθνείς εναέρια μεταφορές, τη σύμβαση της Βέρνης του 1961 για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, τη σύμβαση των Αθηνών του 1974 για τις θαλάσσιες μεταφορές και τη σύμβαση των Παρισίων του 1962 για την ευθύνη των ξενοδόχων· ότι, επί πλέον, προκειμένου για μη σωματικές βλάβες, περιορισμοί τις ευθύνης πρέπει να μπορούν να προκύπτουν και από τη σύμβαση του οργανωμένου ταξιδιού, με την προϋπόθεση όμως να είναι εύλογοι·

ότι εδεικνύεται να προβλεφθούν ορισμένα μέτρα για την ενημέρωση του καταναλωτή και τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι διαμαρτυρίες του·

ότι θα ήταν προς όφελος, τόσο των καταναλωτών όσο και του επαγγελματικού κλάδου των οργανωμένων ταξιδιών, αν ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής υποχρεούνται να αποδει-

κνούν ότι διαθέτουν εγγυήσεις σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης·

ότι τα κράτη μέλη πρέπει να έχουν την ευχέρεια να θεσπίζουν ή να διατηρούν, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια, αυστηρότερες διατάξεις για να προστατεύουν τον καταναλωτή·

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

### Άρθρο 1

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι η προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις που πωλούνται ή προσφέρονται προς πώληση στο έδαφος της Κοινότητας.

### Άρθρο 2

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, νοούνται ως:

1. Οργανωμένο ταξίδι: ο προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα στοιχεία, εφόσον πωλείται ή προσφέρεται προς πώληση σε μία συνολική τιμή και εάν η διάρκεια της παροχής αυτής υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση:

α) μεταφορά·

β) διανομή·

γ) άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού.

Η χωριστή τιμολόγηση διαφόρων στοιχείων ενός και του αυτού οργανωμένου ταξιδιού δεν απαλλάσσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή από τις υποχρεώσεις της παρούσας οδηγίας.

2. Διοργανωτής: το πρόσωπο το οποίο, κατά τρόπο μη ευκαιριακό, διοργανώνει ορισμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει προς πώληση απ' ευθείας μέσω πωλητή.

3. Πωλητής: το πρόσωπο που πωλεί ή προσφέρει προς πώληση το οργανωμένο ταξίδι που έχει προγραμματίσει ο διοργανωτής.

4. Καταναλωτής: το πρόσωπο που αγοράζει ή αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι («κύριος συμβαλλόμενος») ή κάθε πρόσωπο εξ' ονόματος του οποίου ο κύριος συμβαλλόμενος αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι («άλλοι δικαιούχοι») ή κάθε άλλο πρόσωπο στο οποίο ο κύριος συμβαλλόμενος ή ένας από τους άλλους δικαιούχους εκχωρεί το οργανωμένο ταξίδι («εκδοχείς»).

5. Σύμβαση: η συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή προς τον διοργανωτή ή/και προς τον πωλητή.

### Άρθρο 3

1. Κάθε περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού που κοινοποιεί ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής στον καταναλωτή, η τιμή του και όλοι οι άλλοι όροι που ισχύουν στη σύμβαση δεν πρέπει να περιλαμβάνουν απατηλές ενδείξεις.

2. Εάν τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή διαφημιστικό φυλλάδιο, κατά τρόπο ευανάγνωστο, σαφή και επακριβή, την τιμή καθώς και τις κατάλληλες πληροφορίες όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:

- α) τον προσδιορισμό και τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων·
- β) τον τύπο του καλύματος, τη θέση του, την κατηγορία ή το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά του, τον χαρακτηρισμό και την τουριστική κατάταξη του βάσει της νομοθεσίας του συγκεκριμένου κράτους μέλους υποδοχής·
- γ) τα παρεχόμενα γεύματα·
- δ) το δρομολόγιο·
- ε) τις πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σχετικά με τους όρους που ισχύουν για τους υπηκόους του συγκεκριμένου κράτους ή των συγκεκριμένων κρατών όσον αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις καθώς και τις υγειονομικές διαπιστώσεις που απαιτούνται για το ταξίδι και τη διαμονή·
- στ) το ποσό ή το ποσοστό της τιμής που πρέπει να καταβληθεί ως προκαταβολή και το χρονοδιάγραμμα εξόφλησης του υπολοίπου·
- ζ) αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί έναν ελάχιστο αριθμό ατόμων και, στην περίπτωση αυτή, την προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού·

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο διαφημιστικό φυλλάδιο δεσμεύουν τον οργανωτή ή τον πωλητή, εκτός εάν:

- οι μεταβολές που επήλθαν στις πληροφορίες αυτές έχουν ευλόγως κοινοποιηθεί στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Στο διαφημιστικό φυλλάδιο πρέπει να αναφέρονται ρητώς τα ανωτέρω,
- μεταγενέστερες μεταβολές μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων μερών της σύμβασης.

#### Άρθρο 4

1. α) Ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής παρέχουν στον καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, τις γενικές πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ισχύουν για τους υπηκόους του συγκεκριμένου κράτους ή των συγκεκριμένων κρατών μελών όσον αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, και, ιδίως, για το απαιτούμενο προς έκδοσή τους χρονικό διάστημα, καθώς και τις πληροφορίες σχετικά με τις αναγκαίες για το ταξίδι και την παραμονή υγειονομικές διαπιστώσεις·
- β) ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής πρέπει να παρέχουν στον καταναλωτή, εγκαίρως και πριν την έναρξη του ταξιδιού, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, τις εξής πληροφορίες:
  - i) τα ωράρια, τις ενδιάμεσες στάσεις, τις ανταποκρίσεις καθώς και τη θέση του ταξιδιώτη, π.χ. καμπίνα ή κουκέτα σε πλοίο, κλινάμαξα ή κουκέτα στο τραίνο,
  - ii) το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή/και του πωλητή, ή, ελλείψει τοπικού αντιπροσώπου, το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου των τοπικών φορέων που μπορούν να

βοηθήσουν τον καταναλωτή σε περίπτωση δυσχερειών.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν οι ανωτέρω αντιπρόσωποι ή φορείς, πρέπει οπωσδήποτε να δίδεται στον καταναλωτή ένας αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης, ή κάθε άλλη πληροφορία που θα του επέτρεπε να έρθει σε επαφή με τον διοργανωτή ή/και τον πωλητή,

- iii) για τα ταξίδια και την παραμονή ανηλίκων στο εξωτερικό, χορηγούνται στον καταναλωτή πληροφορίες που του επιτρέπουν να έρθει απ' ευθείας σε επαφή με τον ενήλικο ή τον επιτόπου υπεύθυνο για τη διαμονή του,
- iv) ενημέρωση για τη δυνατότητα προαιρετικής σύναψης ασφαλιστικής σύμβασης, που θα καλύπτει τα έξοδα σε περίπτωση που ο καταναλωτής ματαιώσει το ταξίδι ή τα έξοδα επαναπατριsmού του σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.

2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η σύμβαση να τηρεί τις εξής αρχές:

- α) ανάλογα με το οργανωμένο ταξίδι, η σύμβαση περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ρήτρες που εκτίθενται στο παράρτημα·
- β) όλες οι ρήτρες της σύμβασης συνομολογούνται γραπτώς ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εύληπτο και προσιτό στον καταναλωτή και πρέπει να του κοινοποιούνται πριν τη σύναψη της σύμβασης. Ο καταναλωτής λαμβάνει αντίγραφο της σύμβασης·
- γ) η διάταξη του στοιχείου β) δεν πρέπει να εμποδίζει να γίνονται καθυστερημένες ή «της τελευταίας στιγμής» κρατήσεις ή να συνάπτονται συμβάσεις.

3. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής καλύπτεται να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι, μπορεί να εκχωρεί την κράτησή του, αφού προηγουμένως ενημερώσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την αναχώρηση, σε πρόσωπο που πληροί όλους τους απαιτούμενους όρους για το οργανωμένο ταξίδι. Ο εκχωρών και ο εκδοχέας ευθύνονται αλληλεγγύως, έναντι του αντισυμβαλλομένου τους διοργανωτή ή πωλητή, να καταβάλουν το οφειλόμενο ακόμη υπόλοιπο του ποσού καθώς και τα ενδεχομένως προκύπτοντα πρόσθετα έξοδα συνεπεία της εκχώρησης αυτής.

4. α) Οι τιμές που καθορίζονται στη σύμβαση δεν αναθεωρούνται, εκτός αν η σύμβαση προβλέπει ρητά τη δυνατότητα αύξησης ή μείωσης και καθορίζει τον ακριβή τρόπο υπολογισμού, και αυτό μόνο για να ληφθούν υπόψη οι μεταβολές:

- του κόστους μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων,
- των τελών και φόρων που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες, όπως οι φόροι αεροδρομίου, επιβίβασης ή αποβίβασης σε λιμένες και αερολιμένες,
- των εφαρμοζομένων στο συγκεκριμένο οργανωμένο ταξίδι τιμών συναλλαγματος·

β) η καθορισμένη στη σύμβαση τιμή δεν μπορεί να προσαυξηθεί κατά τη διάρκεια των 20 ημερών που προηγούνται της προβλεπόμενης ημερομηνίας αναχώρησης.

5. Όταν, πριν από την αναχώρηση, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει, σε σημαντικό βαθμό, ένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, όπως η τιμή, πρέπει

να το γνωστοποιήσει το ταχύτερο δυνατό στον καταναλωτή για να του επιτρέψει να λάβει τις κατάλληλες αποφάσεις, και συγκεκριμένα:

- είτε να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να υποστεί κυρώσεις,
- είτε να αποδεχθεί μια τροποποιητική πράξη της σύμβασης που θα καθορίζει τις επελθούσες τροποποιήσεις και την επίπτωσή τους στις τιμές.

Ο καταναλωτής πρέπει να πληροφορήσει τον διοργανωτή ή τον πωλητή για την απόφασή του το συντομότερο δυνατό.

6. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παράγραφο 5 ή, για οιοδήποτε λόγο, άνευ υπαιτιότητας του καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώνει το οργανωμένο ταξίδι πριν από τη συμφωνηθείσα ημερομηνία αναχώρησης, ο καταναλωτής δικαιούται να απαιτήσει:

- α) είτε ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας, εφόσον ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής μπορεί να του το προτείνει. Αν το προσφερόμενο οργανωμένο ταξίδι είναι κατώτερης ποιότητας, ο διοργανωτής υποχρεούται να καταβάλει στον καταναλωτή τη διαφορά τιμής.
- β) είτε να ζητήσει την επιστροφή το συντομότερο δυνατό των καταβληθέντων από αυτόν ποσών βάσει της σύμβασης.

Στις περιπτώσεις αυτές δικαιούται, εφόσον αυτό είναι δικαιολογημένο, να ζητήσει ενδεχομένως αποζημίωση είτε από τον διοργανωτή είτε από τον πωλητή για μη πλήρωση της σύμβασης, ανάλογα με τη σχετική νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους μέλους, εκτός εάν:

- i) η ματαίωση οφείλεται στο ότι ο αριθμός των εγγεγραμμένων προσώπων για το οργανωμένο ταξίδι είναι μικρότερος από τον απαιτούμενο ελάχιστο αριθμό και ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη ματαίωση, γραπτώς, εντός των προθεσμιών που προβλέπονται στην περιγραφή του οργανωμένου ταξιδιού ή
- ii) η ματαίωση δεν οφείλεται σε υπεράριθμες κρατήσεις αλλά ανάγεται σε λόγους ανωτέρας βίας, δηλαδή σε περιστάσεις που είναι ξένες προς τη βούληση του ενδιαφερομένου, ασυνήθεις και απρόβλεπτες, των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και αν είχε καταβληθεί.

7. Όταν, μετά την αναχώρηση του καταναλωτή, ένα σημαντικό τμήμα των προβλεπόμενων στη σύμβαση υπηρεσιών δεν παρέχεται ή ο διοργανωτής διαπιστώνει ότι αδυνατεί να παράσχει σημαντικό μέρος τους, ο διοργανωτής προβαίνει σε άλλους κατάλληλους διακανονισμούς, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του καταναλωτή, για τη συνέχιση του οργανωμένου ταξιδιού, και, ενδεχομένως, αποζημιώνει τον καταναλωτή κατά το μέγεθος της διαφοράς μεταξύ προβλεπόμενων και παρασχεθεισών υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που είναι αδύνατον να επέλθει ένας τέτοιος διακανονισμός ή ο καταναλωτής δεν τον δέχεται για βάσιμους λόγους, ο διοργανωτής παρέχει, ενδεχομένως, στον καταναλωτή, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση, ανάλογο μεταφορικό μέσο για να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης ή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο επιστροφής είχε συμφωνηθεί και, ενδεχομένως, τον αποζημιώνει.

## Άρθρο 5

1. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, να φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την εν λόγω σύμβαση, ασχέτως του αν οι υποχρεώσεις αυτές πρόκειται να εκτελεσθούν από τους ίδιους ή από άλλους παρέχοντες υπηρεσίες, και με την επιφύλαξη του δικαιώματος του διοργανωτή ή/και του πωλητή να στραφεί κατ' αυτών των παρεχόντων υπηρεσίες.

2. Όσον αφορά τις ζημιές που προκύπτουν εις βάρος του καταναλωτή λόγω μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής να φέρουν ευθύνη, εκτός αν αυτή η μη εκτέλεση ή πλημμελής εκτέλεση δεν οφείλεται ούτε σε δική τους υπαιτιότητα ούτε σε υπαιτιότητα κάποιου άλλου παρέχοντος υπηρεσίες, διότι:

- οι παραλείψεις που σημειώθηκαν κατά την εκτέλεση της σύμβασης καταλογίζονται στον καταναλωτή,
- οι παραλείψεις αυτές καταλογίζονται σε τρίτο πρόσωπο ξένο προς την παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στη σύμβαση και έχουν απρόβλεπτο ή αναπότρεπτο χαρακτήρα,
- οι παραλείψεις αυτές οφείλονται σε λόγους ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 6 δεύτερο εδάφιο σημείο ii), ή σε γεγονός που ούτε ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, ούτε ο παρέχων υπηρεσίες, θα μπορούσαν, με όλη την απαιτούμενη επιμέλεια να προβλέψουν ή να αποτρέψουν.

Στις περιπτώσεις που αναφέρονται στη δεύτερη και τρίτη περίπτωση, ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, οφείλουν να επιδείξουν επιμέλεια προκειμένου να συνδράμουν τον καταναλωτή που βρίσκεται σε δύσκολη θέση.

Όσον αφορά τις ζημιές που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού, τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι η αποζημίωση θα περιορίζεται σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις οι οποίες διέπουν τις παροχές αυτές.

Όσον αφορά τις λοιπές ζημιές, εκτός των σωματικών βλαβών, που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού, τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι η αποζημίωση θα περιορίζεται δυνάμει της σύμβασης. Ο περιορισμός αυτός πρέπει να είναι εύλογος.

3. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 2 τέταρτο εδάφιο, οι παράγραφοι 1 και 2 δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο παρεκκλίσεως δυνάμει συμβατικής ρήτηρας.

4. Κάθε ελάττωμα κατά την εκτέλεση της σύμβασης που διαπιστώνεται επί τόπου από τον καταναλωτή, πρέπει να γνωστοποιείται απ' αυτόν, το ταχύτερο δυνατόν, γραπτώς ή υπό κάθε άλλη πρόσφορη μορφή, στο συγκεκριμένο παρέχοντα υπηρεσίες καθώς και στο διοργανωτή ή/και τον πωλητή.

Στη σύμβαση πρέπει να γίνεται σαφής και επακριβής μνεία της υποχρέωσης αυτής.

*Άρθρο 6*

Σε περίπτωση διαμαρτυρίας, ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής ή ο τοπικός αντιπρόσωπός του, εάν υπάρχει, πρέπει να αποδείξουν ότι ενήργησαν επιμελώς για να εξεύρουν κατάλληλες λύσεις.

*Άρθρο 7*

Ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής, που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη σύμβαση, αποδεικνύουν ότι διαθέτουν επαρκείς εγγυήσεις κατάλληλες να εξασφαλίσουν, σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης, την επιστροφή των καταβληθέντων και τον επαναπαρισμό του καταναλωτή.

*Άρθρο 8*

Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν αυστηρότερες διατάξεις στον τομέα που διέπει η παρούσα οδηγία, για να προστατεύουν τον καταναλωτή.

*Άρθρο 9*

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο στις

31 Δεκεμβρίου 1992. Πληροφορούν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιαστών διατάξεων εσωτερικού δικαίου, τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία. Η Επιτροπή πληροφορεί σχετικά τα άλλα κράτη μέλη.

*Άρθρο 10*

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Λουξεμβούργο, 13 Ιουνίου 1990.

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

D. J. O'MALLEY

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στοιχεία που θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στη σύμβαση εφόσον ισχύουν για το συγκεκριμένο οργανωμένο ταξίδι:

- α) ο προορισμός ή οι προορισμοί του ταξιδιού και, όταν προβλέπονται πλείονες παραμονές, οι διάφορες περίοδοι και ημερομηνίες·
- β) τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και οι κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων, οι ημερομηνίες, ώρες και τόποι αναχώρησης και επιστροφής·
- γ) όταν το οργανωμένο ταξίδι συμπεριλαμβάνει κατάλυμα, ο τύπος, η θέση, η τουριστική κατηγορία του ή το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά του, η συμφωνία του με τη νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους μέλους υποδοχής και ο αριθμός των παρεχομένων γευμάτων·
- δ) αν η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί έναν ελάχιστο αριθμό ατόμων, και, στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία για την ειδοποίηση του καταναλωτή σε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού·
- ε) το δρομολόγιο·
- στ) οι επισκέψεις, οι εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού·
- ζ) το όνομα και η διεύθυνση του διοργανωτή, του πωλητή και, εφόσον απαιτείται, του ασφαλιστή·
- η) η τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, καθώς και κάθε ενδεχόμενη αναθεώρηση της τιμής δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 4, και τα ενδεχόμενα τέλη και φόροι που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες (φόροι αεροδρομίου, αποδίδας ή επιδίδας σε λιμένες και αερολιμένες, τέλη παραμονής) εφόσον δεν περιλαμβάνονται στην τιμή του οργανωμένου ταξιδιού·
- θ) το χρονοδιάγραμμα και οι λεπτομέρειες πληρωμής της τιμής·
- ι) οι ιδιαίτερες επιθυμίες που ο καταναλωτής γνωστοποιεί στον διοργανωτή ή στον πωλητή τη στιγμή της κράτησης, τις οποίες αμφότεροι έχουν αποδεχθεί·
- κ) οι προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής θα πρέπει, ενδεχομένως, να διαμαρτυρηθεί για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της συμβάσεως.