



Συνήγορος του Καταναλωτή  
Ανεξάρτητη Αρχή

---

## Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Αποζημίωση καταναλώτριας ύψους 1.100 ευρώ  
από ταξιδιωτικό πρακτορείο**

**Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη**

**Ειδικός Επιστήμονας: Δήμητρα Χατζηγιαννάκη**

Απρίλιος 2016

**Καταναλωτής:** Καταναλώτρια τουριστικών υπηρεσιών

**Προμηθευτής:** Πρακτορείο διοργάνωσης ταξιδίων

**Σύνοψη:**

Καταναλώτρια απευθύνθηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”, καταγγέλλοντας ότι, φθάνοντας στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», προκειμένου να λάβει μέρος σε οργανωμένο ταξίδι στη Μαλαισία και τη Σιγκαπούρη, δεν της επετράπη η αναχώρηση, επειδή το διαβατήριό της έληγε σε λιγότερο από 6 μήνες, ενώ η ελάχιστη εναπομένουσα χρονική περίοδος έως τη λήξη του διαβατηρίου για τις χώρες αυτές πρέπει να είναι 6 μήνες. Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια κατήγγειλε ότι δεν της ζητήθηκε ποτέ από το τουριστικό πρακτορείο αντίγραφο του διαβατηρίου της, ούτε ο αρμόδιος υπάλληλος της επέστησε ποτέ την προσοχή ότι για τις συγκεκριμένες χώρες που επρόκειτο να επισκεφθεί ισχύουν οι ανωτέρω περιορισμοί ως προς την ισχύ του διαβατηρίου, με αποτέλεσμα να μην της επιτραπεί, τελικά, να ταξιδέψει.

Ύστερα από τη διαμεσολάβηση της Αρχής, η καταναλώτρια αποδέχθηκε την πρόταση του τουριστικού πρακτορείου να της πιστώσει το ποσό των χιλίων εκατό ευρώ (1.100 €), προκειμένου να το χρησιμοποιήσει για μελλοντικό της ταξίδι, οποτεδήποτε αυτή το αποφασίσει.