



Συνήγορος του Καταναλωτή
Ανεξάρτητη Αρχή

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Αποζημίωση 740 ευρώ σε επιβάτη για
απώλεια αποσκευής σε θαλάσσιο ταξίδι**

Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδικός Επιστήμονας: Δήμητρα Χατζηγιαννάκη

Ιούλιος 2016

Καταναλωτής: Επιβάτης πλοίου

Προμηθευτής: Ακτοπλοϊκή εταιρεία

Σύνοψη: Καταναλώτρια υπέβαλε αναφορά στην Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” σε βάρος ακτοπλοϊκής εταιρείας, η οποία αρνήθηκε να την αποζημιώσει για απώλεια αποσκευής.

Συγκεκριμένα, η επιβάτης, κατά το ταξίδι της με πλοίο από Χανιά προς Αθήνα, παρέδωσε δύο αποσκευές, λαμβάνοντας σχετική απόδειξη. Κατά την άφιξή της στην Αθήνα, παραλαμβάνοντας τις αποσκευές της, διαπίστωσε ότι η μια εξ αυτών είχε απολεσθεί. Επικοινωνήσε άμεσα με την εταιρεία, η οποία της ζήτησε να αναμείνει 10 ημέρες. Εν συνεχεία δέχθηκε τηλεφώνημα από συνεπιβάτη, ο οποίος της δήλωσε ότι εκ παραδρομής πήρε την αποσκευή της και ήδη βρισκόταν στο εξωτερικό, ενώ υποσχέθηκε να της την παραδώσει σε 10 ημέρες, όταν θα επέστρεφε στην Ελλάδα. Ωστόσο μετά την παρέλευση των δέκα ημερών δεν είχε κανένα νεότερο, ενώ στο τηλεφώνημα επικοινωνίας που είχε ουδείς απαντούσε στις κλήσεις της. Η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι δεν φέρει καμία ευθύνη, διότι η αποσκευή είχε εντοπισθεί.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε στην ακτοπλοϊκή εταιρεία ότι είναι υπεύθυνη για την απώλεια της αποσκευής της καταναλώτριας, διότι η απώλεια πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, συνεπώς, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και, συγκεκριμένα, με το άρθρο 8 της Διεθνούς Σύμβασης των Αθηνών υποχρεούται σε καταβολή της προβλεπόμενης αποζημίωσης.

Η εταιρεία ανταποκρίθηκε θετικά και προχώρησε στην καταβολή αποζημίωσης ύψους 740 ευρώ στην καταναλώτρια.