



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή



Εισηγήτρια: Δήμητρα Χατζηγιαννάκη
Βοηθός Ειδική Επιστήμονας

Αθήνα 13 Απριλίου 2017
Αριθ. Πρωτ. : 13439

ΠΡΟΣ:

(***)

ΚΟΙΝ:

(***)

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - Π Ο Ρ Ι Σ Μ Α

Κατά τη μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και λαμβανομένων ιδίως υπόψη:

1. Του άρθρου 3 παρ. 1 του ν. 3297/2004, βάσει του οποίου «ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών».

2. Της με αρ. πρωτ. (***) αναφοράς του κ. (***) προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, με αίτημα την καταβολή ποσού 45 ευρώ, που αποτελεί τη διαφορά ανάμεσα στο τίμημα που κατέβαλε για την αγορά της υπηρεσίας επιπρόσθετης αποσκευής από τρίτη συνεργαζόμενη με την αναφερόμενη αεροπορική εταιρεία και στο κόστος της ίδιας υπηρεσίας αν την προμηθευόταν ηλεκτρονικά από την αναφερόμενη εταιρεία, λαμβανομένων υπόψη και των εκπτώσεων που αυτή χορηγεί στην περίπτωση αυτή.

3. Το σύνολο των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από (***) αναφοράς του κ. (***) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. **) μεταξύ αυτού και της αεροπορικής εταιρείας (***) , σας αποστέλλουμε την παρούσα, διαπιστώνοντας τα εξής:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την από (***) αναφορά του κ. (***) , στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. (***) . Με το από (***) έγγραφο της Αρχής διαβιβάστηκε στην εταιρεία (***) η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της. Στο ως άνω έγγραφο η εταιρεία δεν απάντησε. Μετά την από (***) υπομνηστική μας επιστολή, η εταιρεία, με το από (***) έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. (***) , εξέφρασε τις απόψεις της. Στη συνέχεια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έστειλε τις με αρ. πρωτ. (***) , (***) επιστολές του επί του θέματος και έλαβε την με αρ. πρωτ. εισερχομένου (***) απαντητική επιστολή από την εταιρεία. Στο πλαίσιο της προσπάθειας συμβιβαστικής επίλυση της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη εκλήθησαν, αρχικά με το με αρ. πρωτ. (***) έγγραφο, στις (***) στα γραφεία της Αρχής. Κατά την ανωτέρω ημερομηνία η συνάντηση αναβλήθηκε και με το με αρ. πρωτ. (***) έγγραφο ορίστηκε νέα ημερομηνία συμβιβασμού η (***) .

2. Στην έγγραφη αναφορά του, ο κ. (***) , καταγγέλλει ότι, την 28η Οκτωβρίου 2015, προέβη σε κράτηση αεροπορικού εισιτηρίου από την ηλεκτρονική σελίδα της εταιρείας (***) , με τόπο αναχώρησης τη Νίκαια (Γαλλία) και τελικό προορισμό την Αθήνα, μέσω Βρυξελλών, για την 16η Δεκεμβρίου 2015. Το σκέλος της πτήσης από Νίκαια-Βρυξέλλες πραγματοποιείται από την εταιρεία αερομεταφοράς (***) , συνεργαζόμενη εταιρεία της καταγγελλόμενης επιχείρησης, ενώ το δεύτερο σκέλος του ταξιδιού (Βρυξέλλες-Αθήνα) εκτελείτο από την καταγγελλόμενη εταιρία (***) , εκδόθηκε δε ενιαίο εισιτήριο. Εξαιτίας του γεγονότος ότι επιθυμούσε να αγοράσει επιπρόσθετη αποσκευή, ο καταναλωτής επισκέφθηκε τον σχετικό σύνδεσμο του ιστότοπου της (***) , όπου αναφέρονταν οι χρεώσεις για τις επιπλέον αποσκευές και, αφού διαπίστωσε ότι η αναγραφόμενη τιμή για τη διαδικτυακή αγορά της ανέρχονταν στο ποσό των 30 ευρώ για το σύνολο της διαδρομής, συνήγαγε το συμπέρασμα ότι το ως άνω ποσό είναι το τελικώς οφειλόμενο για την υπηρεσία της επιπρόσθετης αποσκευής. Αξίζει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του ως άνω αερομεταφορέα, η χρέωση επιπρόσθετης αποσκευής, εφόσον η συναλλαγή πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, είναι φθηνότερη έως και ..% από την αντίστοιχη που ισχύει, σε περίπτωση που η συναλλαγή πραγματοποιείται στο αεροδρόμιο.

3. Ωστόσο, κατά την προσπάθειά του να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή για την επιπλέον αποσκευή, ο καταναλωτής διαπίστωσε ότι αυτή δεν μπορούσε να εκτελεσθεί, ενώ, ταυτόχρονα, έλαβε μήνυμα, το οποίο τον κατηύθυνε να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο της αναφερόμενης εταιρείας. Καλώντας, ενημερώθηκε από το κέντρο εξυπηρέτησης της (***) ότι η αγορά της υπηρεσίας επιπρόσθετης αποσκευής **για ταξίδι με συνεργαζόμενους αερομεταφορείς δύναται να πραγματοποιηθεί μόνο στο αεροδρόμιο**, ενώ, κατά τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, του δηλώθηκε άγνοια για το κόστος της επιπρόσθετης αυτής υπηρεσίας, ενώ δεν ενημερώθηκε για το με βάση ποιόν τιμοκατάλογο θα γίνει η χρέωση της υπηρεσίας (αν θα ισχύσει, δηλαδή, ο τιμοκατάλογος της αναφερόμενης ή της συνεργαζόμενης με αυτήν εταιρείας) και οι συνακόλουθες εκπτώσεις που κάθε εταιρεία τυχόν παρέχει, συνεπεία του γεγονότος ότι αγοράζει την υπηρεσία αυτή από τη συνεργαζόμενη εταιρεία και όχι από την εταιρεία (***) . Όταν ο καταναλωτής προσήλθε στο αεροδρόμιο της Νίκαιας, την 16η Δεκεμβρίου 2015, χρεώθηκε από το συνεργαζόμενο αερομεταφορέα (***) για την ως άνω συναλλαγή με το ποσό των 75 ευρώ. Όπως προαναφέρθηκε, ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι δεν ενημερώθηκε ποτέ

(ούτε από το τηλεφωνικό κέντρο), παρά τις σχετικές ερωτήσεις του, για τη διαφορετική τιμολόγηση των επιπλέον αποσκευών που συνεπάγεται η χρέωση της παροχής της υπηρεσίας με βάση τον τιμοκατάλογο της συνεργαζόμενης και όχι με βάση τον τιμοκατάλογο της αναφερόμενης εταιρείας, και, συνακόλουθα, για τη μη εφαρμογή της έκπτωσης που η αναφερόμενη προσφέρει για ηλεκτρονικές κρατήσεις, με αποτέλεσμα να υποστεί περιουσιακή ζημία ύψους 45 ευρώ. Η δε πεποίθησή του ότι θα ισχύσει η τιμολόγηση της αναφερόμενης εταιρείας ήταν, κατά τους ισχυρισμούς του εύλογη, διότι, κατά την αγορά του ενιαίου εισιτηρίου αερομεταφοράς, ήρθε σε συναλλακτική επαφή μόνο με την (***), μέσω της ιστοσελίδας της και όχι με τη συνεργαζόμενη εταιρεία αερομεταφοράς (***), δεν υπήρξε δε παραπομπή του κάπου αλλού.

Η απάντηση της εταιρείας ήταν ότι στην ιστοσελίδα της παρέχονται όλες οι πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις επιπλέον αποσκευών για πτήσεις που πραγματοποιούνται με αεροσκάφη της. Παράλληλα, το τηλεφωνικό της κέντρο γνωστοποιεί στους επιβάτες της ότι, για την αγορά πρόσθετης αποσκευής σε περιπτώσεις πτήσεων “code share”, δηλαδή με συνεργαζόμενη εταιρεία, ο καταναλωτής θα πρέπει να απευθύνεται στο αεροδρόμιο λόγω του γεγονότος ότι τα σκέλη του ταξιδιού αυτών δεν πραγματοποιούνται αποκλειστικά με αεροσκάφη της εταιρείας και, κατά συνέπεια, είναι πιθανό να υπάρχει διαφορετική τιμολογιακή πολιτική των συνεργαζόμενων αερομεταφορέων, την οποία και δεν γνωρίζει. Τέλος, καταλήγει ότι το υπό κρίση ποσό δεν εισπράχθηκε από την ίδια και, κατά συνέπεια, αρνείται να το πιστώσει στον καταναλωτή. Η ίδια, όμως, η αεροπορική εταιρεία δεν υποστήριξε ότι **στην ηλεκτρονική της σελίδα, απ' όπου γίνεται η συναλλαγή** πληροφορεί τους επιβάτες δρομολογίων “code share” σχετικά με τη διαφορετική τιμολογιακή πολιτική ισχυουσών χρεώσεων πρόσθετων αποσκευών. Επίσης, δεν αντέκρουσε τον ισχυρισμό του καταναλωτή ότι δεν ενημερώθηκε ούτε μέσω της ιστοσελίδας ούτε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου ότι στις περιπτώσεις αυτές (των πτήσεων με κοινό κωδικό) δεν δικαιούνται οι καταναλωτές τις εκπτώσεις που παρέχει η “AEGEAN AIRLINES” λόγω ηλεκτρονικής κράτησης, η οποία πραγματοποιείται ενιαία μέσω της ιστοσελίδας της.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Σύμφωνα με άρθρο 23 παρ. 1 εδ. τελευταίο του Κανονισμού (ΕΚ) 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Σεπτεμβρίου 2008 “σχετικά με κοινούς κανόνες εκμετάλλευσης των αεροπορικών γραμμών στην Κοινότητα” (ΕΕ L 293, 3) “οι προαιρετικές επιπρόσθετες τιμολογήσεις γνωστοποιούνται σαφώς, διαφανώς και δίχως ασάφειες στην αρχή οιασδήποτε διαδικασίας κράτησης θέσεων και η αποδοχή τους γίνεται με ενεργητική συναίνεση”. Η διάταξη αυτή αποσκοπεί στη διασφάλιση της πλήρους προσυμβατικής πληροφόρησης, στη διαφάνεια των χρεώσεων των αεροπορικών μεταφορών, αλλά και στην προστασία του χρήστη των εν λόγω υπηρεσιών, ο οποίος, κατά τη σύμβαση της σύμβασης, θα πρέπει να έχει πλήρη εικόνα όλων των δεδομένων που είναι κρίσιμα για τη διαμόρφωση τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής.

Επισημαίνεται ότι το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (τρίτο τμήμα), με την Απόφασή του της 19ης Ιουλίου 2012, στην υπόθεση C-112/2011 “ebookers.com Deutschland GmbH” κατά “Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbaende-Verbraucherzentrale Bundesverband eV” ερμηνεύει, μεταξύ άλλων, την έννοια των προαιρετικών επιπρόσθετων τιμολογήσεων. Σύμφωνα με το

σκεπτικό της ως άνω απόφασης: “Οι προαιρετικές επιπρόσθετες τιμολογήσεις αφορούν υπηρεσίες οι οποίες, ως συμπληρωματικές της καθεαυτήν αεροπορικής υπηρεσίας, δεν είναι ούτε υποχρεωτικές ούτε αναγκαίες για τη μεταφορά επιβατών ή εμπορευμάτων, οπότε ο πελάτης έχει την επιλογή αποδοχής ή απόρριψής τους”. Συναφώς, όπως επισήμανε ο Γενικός Εισαγγελέας στο σημείο 39 των προτάσεών του, θα ήταν αντίθετο προς τη σκοπούμενη, με το άρθρο 23 παρ. 1 εδάφιο τελευταίο του Κανονισμού 1008/2008, προστασία του πελάτη που χρησιμοποιεί αεροπορικές υπηρεσίες να εξαρτάται η προστασία αυτή από το κατά πόσον η προσφερόμενη προαιρετική υπηρεσία και τιμολόγηση στο πλαίσιο της διαδικασίας κράτησης πτήσης προέρχεται από τον αερομεταφορέα ή από τρίτο ή από το κατά πόσον η υπηρεσία αυτή αποτελεί μέρος της συμβάσεως αερομεταφοράς. Οι προαιρετικές επιπρόσθετες τιμολογήσεις “δεν είναι αναπόφευκτες, αντιθέτως προς τον αεροπορικό ναύλο, το κόμιστρο και τα λοιπά στοιχεία της τελικής τιμής της πτήσεως για τα οποία γίνεται λόγος στην παρ. 2 του άρθρου 23. **Επειδή ακριβώς ο πελάτης έχει την επιλογή αγοράς τους ή μη, τέτοιου είδους πρόσθετες τιμολογήσεις πρέπει να γνωστοποιούνται διαφανώς και δίχως ασάφειες στην αρχή οιασδήποτε διαδικασίας κρατήσεως θέσεων.** Σημασία δεν έχει αν η προαιρετική επιπρόσθετη υπηρεσία και η συναφής επιπρόσθετη τιμολόγηση προτείνονται από τον οικείο μεταφορέα ή από συνδεδεμένο με αυτόν πάροχο, αλλά αν η εν λόγω υπηρεσία και η τιμολόγησή της έχουν σχέση με την καθεαυτή πτήση στο πλαίσιο της συναφούς με την πτήση διαδικασίας κρατήσεως θέσεως” (σκέψη 14). Τα ανωτέρω δε ισχύουν όχι μόνο για την επιλογή ή μη της πρόσθετης προαιρετικής τιμολόγησης από τον καταναλωτή, αλλά και για το ακριβές ύψος αυτής.

2. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 3α παρ. 3 περ. ια' σε συνδυασμό με το άρθρο 3δ παρ. 2 και το άρθρο 3 β παρ. 1 περ. ε' του ν. 2251/1994, όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει, στο στάδιο πριν από την κατάρτιση της σύμβασης εξ αποστάσεως και μάλιστα προτού ο καταναλωτής προβεί είτε σε αποδοχή είτε σε πρόταση προς κατάρτιση σύμβασης, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο μια σειρά πληροφοριών.

Ειδικότερα ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή με ευκρινή, απλό και κατανοητό τρόπο τις ακόλουθες πληροφορίες: α) Τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή υπηρεσιών, ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει το αντικείμενο σύμβασης,

β) τη διάρκεια της σύμβασης,

γ) πληροφορίες σχετικά με την ελάχιστη διάρκεια υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης, όπου τυγχάνει εφαρμογής και, τέλος δ) πληροφορίες σχετικά με

τις τιμές και τις χρεώσεις των αγαθών ή υπηρεσιών περιλαμβανομένου του Φ.Π.Α και κάθε άλλου τέλους ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή ... και κάθε άλλη δαπάνη, ώστε να διασφαλίζεται η αναγκαία διαφάνεια.(Βλ. Γιοβανόπουλο σε Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια Ελίζα Αλεξανδρίδου), εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2η έκδοση, σελ. 229).

Γ. Υπαγωγή

Ο κ. (***) στην προσπάθεια του να αγοράσει επιπρόσθετη υπηρεσία (μεταφορά αποσκευής) συμπληρωματική της κύριας υπηρεσίας αερομεταφοράς και μη γνωρίζοντας τη διαφορετική τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζεται σε πτήσεις με

συνεργαζόμενους αερομεταφορείς σχημάτισε την πεποίθηση ότι θα χρειαστεί να καταβάλει το ποσό των τριάντα ευρώ. Στο συμπέρασμα αυτό κατέληξε μετά την επίσκεψή του στον αντίστοιχο σύνδεσμο του ιστότοπου της καταγγελλόμενης εταιρείας, όπου δεν υπήρχε διαφορετική επισήμανση σχετικά με τις πτήσεις κοινού κωδικού. Ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι δεν έλαβε γνώση των διαφορετικών χρεώσεων.

Κρίσιμο είναι να μνημονευθεί εν προκειμένω, ότι στην απαντητική επιστολή της εταιρείας αναφέρεται ότι παρέχονται όλες οι πληροφορίες για τις χρεώσεις επιπλέον αποσκευών για πτήσεις που εκτελούνται από την ίδια, ενώ για τις λοιπές χρεώσεις από συνεργαζόμενες εταιρείες, η ίδια δεν δύναται να γνωρίζει. **Από τα ανωτέρω συνάγεται το συμπέρασμα ότι η εταιρεία αερομεταφοράς δεν εξασφάλισε επαρκώς στον επιβάτη, μέσω της ιστοσελίδας της, τη δυνατότητα σαφούς ενημέρωσης για τη διαφορετική χρέωση αναφορικά με τις πρόσθετες αυτές υπηρεσίες, ούτε κατά τον χρόνο της κράτησης, αλλά ούτε και επιγενομένως, όταν επιχείρησε να αγοράσει ηλεκτρονικά την πρόσθετη υπηρεσία για την επιπλέον αποσκευή.** Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην ηλεκτρονική σελίδα της καταγγελλόμενης εταιρείας, τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της συνάντησης των μερών στα γραφεία της Αρχής, διαπιστώθηκε ότι μέχρι εκείνη τη στιγμή δεν αναφερόταν στην ηλεκτρονική σελίδα της εταιρείας ότι οι επιβάτες δρομολογίων “code share” θα πρέπει να γνωρίζουν ότι υπάρχει διαφορετική τιμολογιακή πολιτική χρεώσεων υπηρεσιών πρόσθετων αποσκευών. Αντιθέτως, δημιουργείτο η εύλογη πεποίθηση στον καταναλωτή, λόγω της σύναψης της σύμβασης αεροπορικής μεταφοράς μέσω του ιστότοπου της εταιρείας (***) και στο μέτρο που δεν του επισημαίνεται κάτι διαφορετικό, ότι ισχύουν και για τις προαιρετικές τιμολογήσεις, όπως είναι η αγορά υπηρεσίας μεταφοράς επιπλέον αποσκευής, οι τιμές και οι εκπτώσεις που υπάρχουν στην ιστοσελίδα αυτή για τις χρεώσεις μεταφοράς επιπλέον αποσκευών που εκτελούνται από την ίδια. Η πεποίθηση αυτή ενισχύεται και από το γεγονός ότι, όπως προαναφέρθηκε η κράτηση είναι ενιαία. Η δε παραπομπή του καταναλωτή στο τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας φαίνεται ότι δεν κάλυψε τις ανωτέρω ειδικές απαιτήσεις πληροφόρησης, οι οποίες, άλλωστε, σύμφωνα με το άρθρο 23 παρ. 1 εδάφιο τελευταίο του Κανονισμού 1008/2008, όπως ερμηνεύεται από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά τα ανωτέρω, πρέπει να συντρέχουν κατά τον χρόνο της κράτησης.

Συνεπώς, η αναφερόμενη αεροπορική εταιρεία φαίνεται ότι δεν εκπλήρωσε πλήρως την υποχρέωσή της για έγκαιρη, διαφανή και σαφή ενημέρωση του επιβάτη σχετικά με τις ισχύουσες χρεώσεις για τη μεταφορά πρόσθετων αποσκευών και, μάλιστα, κατά τον χρόνο της κράτησης, όπως η υποχρέωση αυτή προσδιορίζεται από τις διατάξεις των άρθρων με τις διατάξεις του άρθρου 3α παρ. 3 περ. ια' σε συνδυασμό με το άρθρο 3δ παρ. 2 και το άρθρο 3 β παρ. 1 περ. ε' του ν. 2251/1994. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύεται και από τις απαιτήσεις σαφήνειας και διαφάνειας βάσει του άρθρου 23 παρ. 1 εδάφιο τελευταίο του Κανονισμού 1008/2008, οι οποίες, όπως προαναφέρθηκε, ισχύουν για όλες τις προαιρετικές επιπρόσθετες τιμολογήσεις, όπως είναι το ύψος της επιπλέον χρέωσης για την υπηρεσία επιπρόσθετης αποσκευής, ανεξαρτήτως εάν η συμπληρωματική υπηρεσία παρέχεται από τον ίδιο τον αερομεταφορέα, μέσω της ιστοσελίδας του οποίου γίνεται η κράτηση, ή από τρίτο πάροχο, ώστε να μην καταστρατηγείται ο σκοπός της ενιαίας προστασίας του καταναλωτή.

Επισημαίνεται ότι η εταιρεία, με γνώμονα τη διασφάλιση της ορθής πληροφόρησης προς τους επιβάτες σε ό,τι αφορά την ενδεχόμενη διαφορετική

τιμολόγηση της υπηρεσίας επιπρόσθετης αποσκευής με αγορά της από συνεργαζόμενους αερομεταφορείς, προχώρησε αμέσως μετά το πέρας της συνάντησης στα γραφεία της Αρχής σε μερική διόρθωση του ιστοτόπου της, προσθέτοντας την ακόλουθη διευκρινιστική δήλωση: “Για να ενημερωθείτε σχετικά με τους όρους και προϋποθέσεις που ισχύουν για τις αποσκευές και τις χειραποσκευές για ταξίδια με συνεργαζόμενους αερομεταφορείς (πτήσεις κοινού κωδικού), παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε τις αντίστοιχες ιστοσελίδες. Σε κάθε περίπτωση, για επιπλέον πληροφορίες, μπορείτε να επικοινωνείτε με το τηλεφωνικό μας κέντρο”.

Ωστόσο η έλλειψη σαφήνειας ως προς το ύψος της συνολικής επιβάρυνσης του καταναλωτή από την επιπρόσθετη παροχή της επιπλέον αποσκευής παραμένει. Συγκεκριμένα, το ύψος της συμπληρωματικής επιβάρυνσης λόγω της διαφορετικής τιμολογιακής πολιτικής της συνεργαζόμενης εταιρείας δεν γνωστοποιείται στον επιβάτη παρά μόνο πολύ αργά, κατά τον χρόνο παράδοσης των αποσκευών στον συνεργαζόμενο μεταφορέα, με αποτέλεσμα ο επιβάτης καταναλωτής να οδηγείται σε απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά, ενδεχομένως, δεν θα ελάμβανε. Επίσης, ο καταναλωτής δεν ενημερώνεται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό εκ των προτέρων (κατά τον χρόνο της ηλεκτρονικής κράτησης) ότι, στην περίπτωση των πτήσεων που εκτελούνται μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών, για υπηρεσία επιπρόσθετων αποσκευών που αγοράζεται στο αεροδρόμιο, ισχύει η τιμολόγηση της συνεργαζόμενης εταιρείας και όχι η δική της, διευκρινίζοντας, παράλληλα, ότι οι εκπτώσεις και οι προσφορές που παρέχονται για την προαγορά επιπλέον αποσκευών από την ηλεκτρονική της σελίδα δεν ισχύουν στα ταξίδια με συνεργαζόμενους αερομεταφορείς.

Για τους λόγους αυτούς

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Π) Απευθύνει το παρόν Πόρισμα προς την εταιρεία (***) , καλώντας τη να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

α) Εφόσον η αγορά επιπρόσθετης αποσκευής, σε πτήσεις που εκτελούνται από συνεργαζόμενους αερομεταφορείς, μπορεί να πραγματοποιηθεί **μόνο στο αεροδρόμιο και όχι ηλεκτρονικά**, να ενημερώνεται σχετικά ο καταναλωτής μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας, με τρόπο σαφή, **κατά τον χρόνο της κράτησης**, προς αποφυγή παρανοήσεων και ταλαιπωρίας του.

β) Να ενημερώνει εκ των προτέρων (κατά τον χρόνο της κράτησης) και μέσω της ιστοσελίδας της, τους καταναλωτές, ότι, στην περίπτωση των πτήσεων που εκτελούνται μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών, για την υπηρεσία μεταφοράς επιπρόσθετων αποσκευών που αγοράζεται στο αεροδρόμιο, ισχύει η τιμολόγηση της συνεργαζόμενης εταιρείας και όχι η δική της, διευκρινίζοντας, παράλληλα, ότι οι εκπτώσεις και οι προσφορές που παρέχονται για την προαγορά υπηρεσίας επιπλέον αποσκευών από την ηλεκτρονική της σελίδα δεν ισχύουν στα ταξίδια με συνεργαζόμενους αερομεταφορείς. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται να συμπληρώσει στη διευκρινιστική δήλωση που συμπεριέλαβε στην ιστοσελίδα της μετά τη συνάντηση στα γραφεία της Αρχής τη φράση “Στις πτήσεις κοινού κωδικού, η υπηρεσία επιπλέον αποσκευών αγοράζεται από τη συνεργαζόμενη εταιρεία, οπότε, ισχύει ο τιμοκατάλογος της εταιρείας αυτής και ο καταναλωτής δεν δικαιούται

εκπτώσεις που παρέχονται λόγω ηλεκτρονικής κράτησης μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας (***)).

γ) Να καταβάλει ή να πιστώσει στον καταναλωτή το ποσό των σαράντα πέντε (45) ευρώ, με το οποίο επιβαρύνθηκε, λόγω μη τήρησης της έγκαιρης και σαφούς ενημέρωσής του, από τη δική της ιστοσελίδα, για ουσιώδη για τον μέσο καταναλωτή πληροφορία, όπως είναι αυτή της τιμής που ισχύει για την υπηρεσία μεταφοράς επιπρόσθετης αποσκευής που αγοράζεται στο αεροδρόμιο και η οποία είναι διαφορετική από αυτή του αερομεταφορέα στην ιστοσελίδα του οποίου πραγματοποιείται η κράτηση διότι, στην περίπτωση αυτή, ισχύει η χρέωση του τιμοκαταλόγου της συνεργαζόμενης για την εκτέλεση της πτήσης αεροπορικής εταιρείας στο αεροδρόμιο, ενώ ο καταναλωτής δεν δικαιούται τυχόν εκπτώσεις που θα είχε συναλλασσόμενος ηλεκτρονικά και για αυτή την υπηρεσία μέσω της αναφερόμενης εταιρείας.

II) Καλεί την εταιρεία (***) και τον καταναλωτή να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσας, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στο παρόν Πόρισμα.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στο παρόν, θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν.3297/2004.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗΣ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ