

2026-02

bÿ — μ^{3/4} - »^{1 3/4} . Ä ¿ Å š ± 1/2 ¿ 1/2¹ ã 1/4 ¿ Í /
 bÿ ± Á ì Ç É 1/2 ¢ ¿ Å Á¹ ã Ä^{1 0} Î 1/2 š ± Ä ± » Å
 bÿ^{0 ± 1} μ » ¬ Ä É 1/2 ã Ä · 1/2 • » » ¬ ´ ± - - É Á
 bÿ^{1/2} - ¿ š ± 1/2 ¿ 1/2¹ ã 1/4 ì Ä ¿ Å 2025: • ¿
 bÿ ´ 1/2 ¬ » Å ã ·^{0 ± 1} • À¹ À Ä Î ã μ¹ Â ã Ä ¿ 1/2
 bÿ ¢ ¿ Å Á¹ ã Ä^{1 0} ì ¢ ¿ 1/4 - ±

þý æ À ¿ » ⁻⁰ ± • . , " ® ¼ · Ä Á ±

$$\begin{aligned} & \text{p}\ddot{\text{y}} \propto \mu \ddot{A} \pm \ddot{A} \ddot{A} \ddot{\zeta}^{\pm 1} \ddot{\imath} \quad \ddot{A} \ddot{A} \ddot{\zeta}^{-1} \mu, \frac{1}{2} - \ddot{A}^{-0 \pm 1} \cdot \ddot{A} \ddot{A} \ddot{E} \ddot{A} \pm \ddot{E}^0 \ddot{\imath} \quad \ddot{Y}^{10} \ddot{\zeta} \frac{1}{2} \ddot{\zeta} \frac{1}{4} 1^0 \ddot{\imath} \quad \ddot{\imath}^{-0 \pm 1} \ddot{\zeta} \quad (\text{LLM}), \quad \ddot{E} \ddot{\zeta} \ddot{\zeta} \\ & \text{p}\ddot{\text{y}} \pm \frac{1}{2} \mu \ddot{A}^1 \ddot{A} \ddot{A} \ddot{\otimes} \frac{1}{4} 1^1 \ddot{\zeta} \quad \cdot \mu \neg \ddot{A} \ddot{\zeta} \gg^1 \ddot{A} \quad \neg \ddot{A} \ddot{\zeta} \ddot{A} \end{aligned}$$

**«Η εξέλιξη του Κανονισμού σχέσεων Παρόχων
Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελάτων στην
Ελλάδα- έως τον νέο Κανονισμό του 2025: Νομική
Ανάλυση και Επιπτώσεις στον Τουριστικό Τομέα»**

Μπολίκια Ν. Δήμητρα

Επιβλέποντας Καθηγητής: Ιωάννης Καστανάς

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2026



ΝΟΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

**«Η εξέλιξη του Κανονισμού σχέσεων Παρόχων
Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελάτων στην
Ελλάδα- έως τον νέο Κανονισμό του 2025: Νομική
Ανάλυση και Επιπτώσεις στον Τουριστικό Τομέα»**

**Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό
Δίκαιο των Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις
Πάφος**

Μπολίκια Ν. Δήμητρα

Επιβλέπωντας Καθηγητής: Ιωάννης Καστανάς

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2026

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Δήμητρα Μπολικά, 2025

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Σελίδα Εγκυρότητας

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή: Μπολικά Δήμητρα

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: «Η εξέλιξη του Κανονισμού σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελάτων στην Ελλάδα- έως τον νέο Κανονισμό του 2025: Νομική Ανάλυση και Επιπτώσεις στον Τουριστικό Τομέα.»

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις **25 Φεβρουαρίου του 2026**, από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): Δρ. Ιωάννης Καστανάς, Λέκτορας Νομικής στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Ευανθία Καρδούλια, Λέκτορας Τουριστικού Δικαίου στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Γεώργιος Παυλίδης, Αναπληρωτής Καθηγητής στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Δίκαιο στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Μπολικά Δήμητρα του Νεκταρίου, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο *«Η εξέλιξη του Κανονισμού σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελάτων στην Ελλάδα- έως τον νέο Κανονισμό του 2025: Νομική Ανάλυση και Επιπτώσεις στον Τουριστικό Τομέα»*, αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα



Μπολικά Ν. Δήμητρα

Η παρούσα διπλωματική εργασία, είναι αφιερωμένη στην οικογένεια μου, που με στήριξε για να την φέρω εις πέρας..

Θα ήθελα να απευθύνω ευχαριστίες στους συναδέλφους της δουλειάς μου για την κατανόηση τους, καθώς και στους φίλους μου για την αμέριστη συμπαράσταση τους. Επιπλέον, να ευχαριστήσω τους καθηγητές του Τμήματος Νομικής του Πανεπιστημίου Νεάπολης στην Πάφο για τις γνώσεις και την βοήθεια που μου προσέφεραν. Εννοείται, ο πατέρας, η μητέρα και η αδερφή μου, αποτέλεσαν την έμπνευση μου για την παρούσα εργασία, ήταν παρόντες καθ' όλη την διάρκεια.

Σας ευχαριστώ όλους!

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία, αποτυπώνεται η εξελικτική πορεία του κανονιστικού πλαισίου των σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων, και ειδικά των ξενοδόχων, και των πελατών αυτών στην Ελλάδα, από το 1976, και την εμφάνιση του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών, με την αριθμ. 503007/1976 Απόφαση του Γ.Γ. του Ε.Ο.Τ., έως και τα τέλη του 2025, με την αναθεωρημένη έκδοση του, τον Κανονισμό Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών, που παρουσιάζεται με την Υ.Α. 4109/2025 του Υπουργείου Τουρισμού. Εξετάζονται, οι έννομες σχέσεις στις συμβατικές ενοχές των μερών, του παρόχου και του πελάτη, σε εθνικό, κατά βάση επίπεδο, με την ταυτόχρονη συσχέτιση τους με την ενωσιακή έννομη τάξη. Εξηγούνται, τουριστικοί όροι σχετικά με την παροχή φιλοξενίας, όπως η σύμβαση ξενίας, η ξενοδοχειακή σύμβαση, μέρος της οποίας αποτελεί η σύμβαση allotment, και η γενική προσέγγιση του όρου της σύμβασης εξ' αποστάσεως. Ειδικότερα, αναλύονται, οι διατάξεις που διέπουν τις συμβατικές σχέσεις των μερών, βάση του Κανονισμού, όπως οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους. Παρουσιάζεται, σε βάθος η νομική ανάλυση της εξέλιξης του Κανονισμού αυτού, αναλύοντας και αποτιμώντας τις επιπτώσεις των διατάξεων του στην πράξη, συγκρίνεται η μακροχρόνια ισχύ του με τις σύγχρονες προκλήσεις της τουριστικής αγοράς, τοποθετώντας τις αδυναμίες και τα κενά, που ώθησαν στην ανάγκη αναθεώρησης του. Καταλήγοντας, αναφέρεται με νομική πληρότητα, ο νέος Κανονισμός του 2025, οι καινοτομίες που επέφερε, καθώς και τα όσα έχει προσφέρει στην πράξη έως τώρα. Τέλος, προτείνονται μερικές προτάσεις προοπτικής εξέλιξης του, ενώ αντιμετωπίζονται με θετικότητα, τα επερχόμενα οφέλη της πλήρους ενσωμάτωσης του στην Ελληνική τουριστική αγορά.

Λέξεις Κλειδιά: Ελληνικό Τουριστικό Δίκαιο, Ελληνική Τουριστική Αγορά, Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών (1976), Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών (2025), Σύμβαση Ξενίας, Ξενοδοχειακή Σύμβαση, Πελάτης, Ξενοδόχος, Πάροχος Τουριστικών Καταλυμάτων

ABSTRACT

This thesis traces the evolution of the regulatory framework governing relations between tourism accommodation providers, particularly hoteliers, and their customers in Greece since 1976, and the introduction of the Regulation on Relations between Hoteliers and Customers, with Decision No. 503007/1976 of the Secretary General of the Greek National Tourism Organization, up to the end of 2025, with its revised version, the Regulation on Relations between Tourism Accommodation Providers and their Customers, presented by Ministerial Decision 4109/2025 of the Ministry of Tourism. The legal relationships in the contractual obligations of the parties, the provider and the customer, are examined at a national level, with their simultaneous correlation with the EU legal order. Tourism terms relating to the provision of accommodation, such as the hospitality contract, the hotel contract, part of which is the allotment contract, and the general approach to the term of the distance contract, are explained. In particular, the provisions governing the contractual relations between the parties under the Regulation, such as their obligations and rights are analyzed. An in-depth legal analysis of the development of this regulation is presented, analyzing and evaluating the practical implications of its provisions, comparing its long-term validity with the contemporary challenges of the tourism market, and identifying the weaknesses and gaps that led to the need for its revision. In conclusion, the new 2025 Regulation, the innovations it has brought about, and what it has offered in practice so far are referred to with legal completeness. Finally, some proposals for its future development are put forward, while the upcoming benefits of its full integration into the Greek tourism market are viewed positively.

Keywords: Greek Tourism Law, Greek Tourism Market, Regulation of Relations between Hoteliers and Customers (1976), Regulation on Relations between Tourism Accommodation Providers and their Customers (2025), Hospitality Agreement, Hotel Agreement, Customer, Hotelier, Tourism Accommodation Provider

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ:

Α.Ε.Π.: Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

ΑΚ: Αστικός Κώδικας

Αριθμ.: Αριθμός

Β.Δ.: Βασιλικό Διάταγμα

Γ.Γ.: Γενικός Γραμματέας

Γ.Ε.ΜΗ.: Γενικό Εμπορικό Μητρώο

ΓΟΣ: Γενικοί Όροι Συναλλαγών

Ε.Ε./ ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΕΕυρΔ: Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου

ΕΕΚΔ: Ευρωπαϊκή Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών

ΕΚΚ: Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

ΕΟΚ: Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα

Ε.Ο.Τ./ ΕΟΤ: Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού

Επιμ./ επιμ.: Επιμέλεια

ΕτΚ: Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

ΚΑΔ: Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας

ΜΠρ: Μονομελές Πρωτοδικείο

Ν.: Νόμος

ΝΠΔΔ : Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου

Ξ.Ε.Ε. : Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος

Παρ./ παρ.: Παράγραφος

Π.Δ.: Προεδρικό Διάταγμα

Περ./περ.: Περίπτωση

ΠΥΤ : Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού

Σελ./ σελ.: Σελίδα

ΣΛΕΕ: Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΣτΚ: Συνήγορος του Καταναλωτή

Υ.Α.: Υπουργική Απόφαση

ΦΕΚ: Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ:

EDEN: European Destinations of Excellence

EU: Europe

GDPR: General Data Protection Regulation

p.: page

UNWTO: United Nations World Tourism Organization

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελίδες
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iv
ABSTRACT	v
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	vi
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	viii
A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
B. ΚΥΡΙΟ ΜΕΡΟΣ	4
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο</u>: Θεσμικό και Ιστορικό Πλαίσιο του Τουριστικού Δικαίου στην Ελλάδα	
1.1. Η έννοια του τουριστικού δικαίου και ο κανονιστικός του ρόλος	4
1.2. Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά	5
1.3. Οι πηγές του τουριστικού δικαίου	7
1.4. Ο ρόλος του κράτους και των φορέων	9
1.4.1. Ο Ε.Ο.Τ. και η τουριστική πολιτική	10
1.4.2. Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.)	12
1.5. Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο Τουρισμού	13
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο</u>: Ο πρώτος Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών αυτών του 1976	
2.1. Συνθήκες θέσπισης του Κανονισμού του 1976	15
2.2. Βασικά σημεία και χαρακτηριστικά του Κανονισμού του 1976	16
2.2.1. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα των μερών	16
2.2.1.1. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα του Ξενοδόχου	16
2.2.1.2. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα των Πελατών	18
2.2.2. Κρατήσεις και Προκαταβολές	19
2.2.3. Ακυρώσεις και Αποζημιώσεις	21
2.3. Εφαρμογή και Αποτελέσματα στην πράξη	23
2.4. Κριτική Αποτίμηση και Αδυναμίες	24
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο</u>: Η μεταβατική περίοδος από τον παλαιό Κανονισμό του 1976 έως τον νέο Κανονισμό του 2025	
3.1. Συνθήκες και αναγκαιότητα αναθεώρησης	27

3.2. Τα βασικά σημεία της πορείας του Κανονισμού του 1976	28
3.2.1. Η τροποποίηση του 1980	28
3.2.2. Η νομική κύρωση του 1986	29
3.2.3. Η τροποποίηση του 2014	29
3.3. Συμβατότητα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο	30
3.4. Σταδιακή αποδυνάμωση και ανάγκη νέας παρέμβασης	31
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Ο νέος Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών του 2025</u>	
4.1. Ιστορικό και Διαδικασία κατάρτισης του νέου Κανονισμού	33
4.2. Νομική φύση και Αντικείμενο ρύθμισης	34
4.3. Καινοτομίες και Προσθήκες νέων ρυθμίσεων	36
4.3.1. Ψηφιακές Κρατήσεις και Πλατφόρμες	37
4.3.2. Ακυρώσεις και Επιστροφές	38
4.3.3. Προστασία του καταναλωτή	39
4.4. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των μερών	40
4.5. Συμβατότητα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο	42
4.6. Συγκριτική θεώρηση με τον προγενέστερο Κανονισμό του 1976	43
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: Επιπτώσεις και Κριτική Αποτίμηση της εξελικτικής πορείας του Κανονισμού σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών</u>	
5.1. Επιπτώσεις του παλαιού κανονιστικού πλαισίου	46
5.2. Κοινωνικές και Οικονομικές Επιπτώσεις από την εξελικτική πορεία του Κανονισμού	47
5.3. Επίδραση του νέου Κανονισμού 2025 στην σύγχρονη τουριστική αγορά	48
5.4. Συνολική αξιολόγηση της Υ.Α. 4109/2025	49
Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	51
Δ. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	58

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Τουρισμός αποτελεί μία εκ των σημαντικότερων βάσεων της παγκόσμιας οικονομίας, με μέγιστη συμβολή στην κοινωνικοπολιτική πραγματικότητα του σήμερα.¹ Από την αρχή της ταχείας εξέλιξης του, έως και σήμερα, όπως καταλαμβάνει μεγάλο μέρος της κοινωνίας και της οικονομίας παγκοσμίως, επικρατεί και στην Ελλάδα, επιφέροντας ταχεία ανάκαμψη στην οικονομία της. Καταλαμβάνοντας, ο Τουρισμός, ένα τέτοιο σεβαστό εύρος της ελληνικής κοινωνίας, παρουσιάζεται η ανάγκη για την νομική θεσμοθέτηση του, παράλληλα με τα Ευρωπαϊκά πλαίσια, και με μία πιο εξιδεικευμένη προσέγγιση για τα Ελληνικά δεδομένα. Η ιλιγγιώδης και συνεχής ανάπτυξη του Τουρισμού, φέρει την ανάγκη για την νομική κάλυψη των προσώπων που δράττονται στον τομέα αυτό, και συγκεκριμένα των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και των πελατών αυτών, θέμα που αποτελεί τον βασικό άξονα της παρούσας εργασίας.²

Ήδη από το 1976 και την εμφάνιση του πρώτου Κανονισμού σχέσεων Ξενοδόχων Πελατών³, παρουσιάζεται ένα αναλυτικό νομικό πλαίσιο το οποίο με την πάροδο του χρόνου και την συνεχή άνοδο του Τουρισμού, εξελίσσεται, επανεξετάζεται και τροποποιείται, περνώντας από αρκετούς σταθμούς- νομοθετήματα, με τελικό πλέον ισχύον το κείμενο του 2025, που εδραιώνεται με την Υπουργική Απόφαση 4109/2025⁴. Σε αυτό το νομοθετικό ταξίδι, παράλληλο άξονα συμμόρφωσης, αποτελούν τα ευρωπαϊκά νομοθετήματα, τα οποία εδραιώνουν συλλογικά στην Ευρωπαϊκή επικράτεια τον Τουρισμό, με την Απόφαση του Συμβουλίου 86/664/ΕΟΚ⁵, ακολουθούν η Συνθήκη του Μάαστριχτ το 1992 που κάνει μνεία στην Τουριστικό τομέα, καθώς και οι διάφορες Οδηγίες του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, οι οποίες δεν δεσμεύουν τα κράτη μέλη της Ε.Ε., αλλά αντανakλούν τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες της τουριστικής αγοράς, με στόχο την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση, και ειδικότερα την εξασφάλιση της προστασίας του αδύναμου μέρους, αυτή του καταναλωτή-τουρίστα.⁶

Η μετάβαση του Τουρισμού από στόχο επίτευξης, για τον οποίο λαμβάνονταν μέτρα, μέσω Οδηγιών και Αποφάσεων του Συμβουλίου, έως και την αποδοχή του Τουρισμού ως πολιτική της Ένωσης, που χρειάζεται να ακολουθείται από ένα δίκαιο, τα Ευρωπαϊκά

¹ Λογοθέτης Μ., *Δίκαιο της τουριστικής βιομηχανίας*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2001, σελ.21

² Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.3-4

³ Με απόφαση του Γ.Γ. Ε.Ο.Τ. με αριθμ. 503007/1976 (ΦΕΚ 166/Β/09.02.1976)

⁴ Υ.Α. 4109/2025 (ΦΕΚ 1546/Β/01.04.2025)

⁵ Η πρώτη Συμβουλευτική Επιτροπή Τουρισμού, για συνεργασία και διαβουλεύσεις στον τομέα του τουρισμού, δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα με αριθμ. L 384 της 31.12.1986, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:31986D0664>

⁶ Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, Νομική Βιβλιοθήκη: Ανοικτή Βιβλιοθήκη, 2011, σελ.93

κείμενα άλλαζαν συνεχώς, επηρεάζοντας και αυτά της επικράτειας, φτάνοντας στην Συνθήκη της Λισαβώνας, με το εδραιωμένο νομοθέτημα που ονομάζεται Συνθήκη της Λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γνωστό με το ακρωνύμιο ΣΛΕΕ, που τέθηκε σε ισχύ το 2009, και περιλάμβανε τον Τουρισμό ως πλέον ένα από τα δίκαια της Ε.Ε.⁷ Από στόχος επίτευξης που αντιμετωπιζόταν έως τότε, αναδείχθηκε, πλέον, από το 2009 ως πολιτική της Ε.Ε.. Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνέχιζε, και συνεχίζει, έως σήμερα, να είναι υποστηρικτικός και συμπληρωματικός, αφήνοντας τα εκάστοτε κράτη μέλη της, να δραστηριοποιούνται στον τομέα του Τουρισμού ανάλογα με τις ανάγκες τους, σε εθνικό επίπεδο πρώτα, αλλά πάντα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, όπου δύναται να παρεμβαίνει η Ε.Ε. όταν αυτό είναι απαραίτητο για το κοινό ενωσιακό καλό.⁸ Παρουσιάζονται ευρωπαϊκά νομοθετήματα, ισότιμα από τα Ευρωπαϊκά Όργανα, που συμπληρώνουν και οδηγούν τις εθνικές πολιτικές των κρατών μελών στο πεδίο του Τουρισμού, σε συνεργασία για την επίτευξη του ευρωπαϊκού στόχου, διατηρώντας την ενιαία εσωτερική αγορά σε ισορροπία.⁹

Όπως εξελίσσεται η ευρωπαϊκή ροή του νομικού πλαισίου στον Τουρισμό, έτσι εξελίσσεται παράλληλα και η εθνική ροή του. Οι μεταβολές δεν είναι μόνο χρονολογικές, αλλά αντανακλούν στις εξελίξεις του Τουρισμού, ειδικότερα καλύπτοντας τις εθνικές ανάγκες των ορίων θεσμοθέτησης, με μία σειρά Κανονισμών, προστατευτικών για το αδύναμο μέρος, συμβαδίζοντας με τις βασικές πολιτικές-στόχους της Ε.Ε.. Η σταδιακή μετάβαση από τον Κανονισμό του 1976, στην κύρωση του 1986 και στην συνέχεια στον νέο σύγχρονο Κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων-πελατών του 2025, ακολουθεί το ευρωπαϊκό πλαίσιο και τις εξελίξεις που συμβαίνουν γύρω από τον τομέα. Ειδικότερα, περιλαμβάνει στις διατάξεις του τις νέες μορφές κρατήσεων, τα νέα μοντέλα εξυπηρέτησης, που αναδύονται στην αγορά από τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, μεταβάλλοντας όχι μόνο το νομοθετικό πλαίσιο των σχέσεων, αλλά ολόκληρη την φύση τους.

Οι νομικές εξελίξεις στις σχέσεις ξενοδόχων-πελατών, αποτελούν ένα ενδιαφέρον θέμα για τον τομέα του Τουρισμού στην ευρωπαϊκή επικράτεια, και ειδικότερα στην Ελληνική, που ο Τουρισμός καλύπτει ετησίως πάνω από το 30% του συνολικού Α.Ε.Π. της χώρας.¹⁰ Έτσι, η παρούσα διπλωματική εργασία, επιδιώκει να εξετάσει αυτές τις σχέσεις σε

⁷ Ενοποιημένη απόδοση της ΣΛΕΕ, Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. C 202, 7.6.2016, σελ.135, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT>

⁸ Σκουρής Β., *Συνθήκη της Λισαβώνας: Ερμηνεία κατ' άρθρον*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2020, σελ.345-346

⁹ Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, Νομική Βιβλιοθήκη: Ανοικτή Βιβλιοθήκη, 2011, σελ.70

¹⁰ Σύμφωνα με το Δελτίο Τύπου «Ο τουρισμός συμβάλλει καθοριστικά στην ανάπτυξη της χώρας, εν μέσω προκλήσεων» του INSETE, διαδικτυακός τόπος: https://insete.gr/blog_news/pr_250513/

εθνικό επίπεδο, με αφετηρία το 1976 με την εμφάνιση του πρώτου Κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων-πελατών, και τερματισμό τις πρόσφατες εξελίξεις του Κανονισμού που προήλθαν από την Υπουργική Απόφαση του 2025. Βασικός άξονας θα είναι ο χρόνος εξέλιξης του Κανονισμού, μέσα από τον οποίο θα παρουσιαστούν οι αλλαγές, οι καινοτομίες, οι ελλείψεις και οι επιπτώσεις στην πράξη του, και για τα δύο μέρη, ξενοδόχους και πελάτες αυτών, επικεντρώνοντάς την έρευνα, κυρίως, στην ανάγκη της δημιουργίας του νέου πλαισίου του 2025 και τις επιπτώσεις του για τον Τουρισμό στην Ελλάδα.

Ειδικότερα ερωτήματα που θα απαντηθούν στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας, αφορούν, τον τρόπο που θεσπίστηκαν τα πρώτα νομοθετήματα που αφορούσαν την σχέση ξενοδόχων-πελατών, καθώς και το πώς αυτά εδραιώθηκαν στην Ελληνική επικράτεια από το 1976, στην συνέχεια, τις μεταβολές και τις καινοτομίες που επήλθαν έως και τον νέο Κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων-πελατών του 2025, και τέλος, τον κατά πόσο εξυπηρετεί και ανταποκρίνεται το νέο εξελιγμένο νομοθετικό πλαίσιο, στην σύγχρονη τουριστική αγορά και στην προστασία του αδύναμου μέρους, αυτή του καταναλωτή-πελάτη.

Η μεθοδολογία που ακολουθείται στην παρούσα εργασία, βάση των παραπάνω σκεπτικών που θα αναλυθούν εντός της, είναι αυτή του γερμανικού τύπου, με ειδικότερη μνεία στην ιστορική ανάλυση, την νομοθετική ερμηνεία, όπως και τις επιπτώσεις που απήλθαν και οδήγησαν στο νέο νομοθετικό κείμενο. Τελικός στόχος, είναι η αξιολόγηση του νέου Κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων-πελατών, και η αναγκαιότητα του. Η ροή της εργασίας, ξεκινά από το 1976 και ολοκληρώνεται το 2025, με τελικό προορισμό τα συμπεράσματα και τις προτάσεις που θα προκύψουν από τον νομικό απολογισμό.

B. ΚΥΡΙΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Θεσμικό και Ιστορικό Πλαίσιο του Τουριστικού Δικαίου στην Ελλάδα

1.1. Η έννοια του τουριστικού δικαίου και ο κανονιστικός του ρόλος

Το τουριστικό δίκαιο αποτελεί ένα πολύκλαδο νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο διασταυρώνει, δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου χαρακτηριστικά.¹¹ Ιστορικά, το δίκαιο παρουσιάστηκε πρώτα ως ένα ενιαίο σύνολο κανόνων, κυρίως σε εθνικά επίπεδα χωρών που αποτελούσαν τουριστικοί προορισμοί, και μεταγενέστερα σε ενωσιακό και διεθνές επίπεδο με την σύσταση επιτροπών και κατευθυντήριων γραμμών, με συμβουλευτικού τύπου κείμενα, μέτρα, και όχι με αναγκαστικού δικαίου διατάξεις.¹²

Η συνεχής και ραγδαία εξέλιξη του φαινομένου, οδήγησε στην δημιουργία ενός ξεχωριστού ειδικού δικαίου, αυτό του τουρισμού, με βασική προϋπόθεση τα εθνικά νομοθετήματα που αφορούν τον τουρισμό, να υπερισχύουν από αυτά των ενώσεων κρατών. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η πρώτη αναφορά στο τουριστικό δίκαιο, ως πολιτική για την οποία λαμβάνει δράση, γίνεται με την αρχή της ισχύς της ΣΛΕΕ το 2009 και το άρθρο 195, κατά το οποίο γίνεται λόγος για συμπληρωματική αρμοδιότητα της Ένωσης, με στόχο της συνέχιση της διατήρησης της αυτονομίας των κρατών μελών της σε τέτοια ειδικά θέματα, όπως ο τουρισμός.¹³ Σε διεθνές επίπεδο, συστήνεται το 1975 η μεγαλύτερη νομική προσωπικότητα για τον τουρισμό, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO)¹⁴, πρόδρομοι του οποίου αποτελούσαν διεθνείς οργανισμοί για ταξιδιωτικά πακέτα και ταξίδια από το 1925, καταλαμβάνοντας πλέον ένα μεγάλο εύρος χωρών, με συνολικά 160 μέλη παγκοσμίως.¹⁵ Σε εθνικό επίπεδο, στην Ελληνική επικράτεια, ως μία καθαρά τουριστική χώρα, όπου ήδη από τα τέλη του 19^{ου} αιώνα αποτελούσε σημαντικός τουριστικός προορισμός, ιδρύεται το 1929 ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, γνωστός με το ακρωνύμιο ΕΟΤ, ο οποίος σηματοδοτεί την έναρξη μιας συλλογικής προσπάθειας για νομική επάνδρωση των ενδιαφερόμενων μελών του τομέα.

Παρά την ομαλή πορεία του νομικού πλαισίου του τουρισμού προς ένα δίκαιό σύστημα, έγκειται από πολυνομία, περιπλέκει διάφορους νομικούς τομείς, αφού τα θέματα

¹¹ Kardoulia E., “Public and Private Tourism Law in Greece”, p.245 at book: Torres C., Javier Melgosa Arcos F., Jegouzo L., Franceschelli V., Morandi F., *Tourism Law in Europe*, ESHTE, INATEL and USAL, Estoril-Salamanca- Paris- Sassari- Milan, 2022

¹² Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.7

¹³ Kallerbauer M., Klamert M., Tomkin J., *The EU Treaties and the Charter of Fundamental Rights*, A Commentary, Oxford University Press, 2019, σελ. 1554-1555

¹⁴ Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, σύνδεσμος: <https://www.untourism.int/how-we-are>

¹⁵ Κουτσουράδης Α.(επιμ.), *Η Διεθνής και Ευρωπαϊκή Νομική Διάσταση του Τουρισμού: Πρακτικά 2^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2012, Εισηγήτρια: Κανάκη Γ.-Α., *Διμερείς και Πολυμερείς Συμφωνίες*, σελ.73-77

εντός του ρυθμίζονται και ξεχωριστά από άλλα νομικά κείμενα. Αυτή, όμως, η ιδιαιτερότητά του, είναι που το ξεχωρίζει, και του δίνει την αυτονομία της εθνικής νομικής κυριότητας με εξιδεικευμένα, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε χώρας, νομοθετήματα. Ειδικότερα, περιλαμβάνει, συμβάσεις φιλοξενίας που ρυθμίζονται από τις διατάξεις του αστικού και ιδιωτικού δικαίου, καθώς και την προστασία του αδύναμου μέρους, αυτή του καταναλωτή-πελάτη των τουριστικών καταλυμάτων, ενώ από την πλευρά των επιχειρήσεων περιλαμβάνει διοικητικές ρυθμίσεις που συμβάλλουν στην ομαλή λειτουργία τους.¹⁶

Ο κανονιστικός ρόλος του τουριστικού δικαίου για την Ελλάδα είναι θεμελιώδους σημασίας, αφού ο ίδιος ο τομέας καλύπτει ένα μεγάλο ποσοστό της οικονομίας και της κοινωνίας της. Οπότε για να λειτουργούν ορθά, και σε ένα περιβάλλον σταθερότητας, τα μέλη του επικείμενου τομέα, χρειάζεται να υπάρχει σαφήνεια στο ειδικό ρυθμιστικό πλαίσιο που τα καλύπτει. Τα μέλη, από την μία ο πάροχος του τουριστικού προϊόντος- ο ξενοδόχος και από την άλλη ο λαμβάνων την υπηρεσία, ο καταναλωτής-τουρίστας, έχοντας ένα διαυγές και κατανοητό ειδικό ρυθμιστικό πλαίσιο να αντιμετωπίσουν, επιτυγχάνονται οι ειδικοί στόχοι τόσο της προστασίας του καταναλωτή, όσο και της διασφάλισης της ορθής λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων. Ειδικά, στις σχέσεις ξενοδόχων-πελατών, η συμβολή του τουριστικού δικαίου φέρει ένα πιο εξιδεικευμένο πλαίσιο αρχών, από αυτό που έχει να δώσει το αστικό δίκαιο με τις γενικευμένες διατάξεις του.¹⁷ Ο Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων-πελατών, ήδη από το 1976, ως μέρος του τουριστικού δικαίου της Ελλάδας, προσθέτει σημαντικά στην οργάνωση του ελληνικού τουρισμού, αφού ξεκαθαρίζει σημαντικά ζητήματα του, διαχωρίζοντας με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών.¹⁸

1.2. Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά

Το τουριστικό δίκαιο, εναλλάσσεται στο χώρο και τον χρόνο, ερευνώντας το, εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνώς, από διάφορες νομικές τάξεις, σε βάθος χρόνου, παρατηρείται μία πολυεπίπεδη προσέγγιση του ορισμού του. Κατά την οικονομική προσέγγιση, αποτελεί ένα σύνολο κανόνων οι οποίοι απορρέουν χαρακτηριστικά δημόσιου και ιδιωτικού δικαίου, με

¹⁶ Κουτσουνάδης Α., *Τουρισμός και Ιδιωτικό Δίκαιο. Σκέψεις και προβληματισμοί με αφορμή την ενσωμάτωση του Π.Δ.339/1996, στο εθνικό μας δίκαιο της κοινοτικής Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ της 13.6.1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις*, Περιοδικό: Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3 (1998), σελ. 592 (Ι:3:Α. Η Πολυνομία)

¹⁷ Κουτσουνάδης Α., *Τουρισμός και Ιδιωτικό Δίκαιο. Σκέψεις και προβληματισμοί με αφορμή την ενσωμάτωση του Π.Δ.339/1996, στο εθνικό μας δίκαιο της κοινοτικής Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ της 13.6.1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις*, Περιοδικό: Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3 (1998), σελ. 593 (Ι:3:Β. Το ρυθμιστικό και θεωρητικό έλλειμμα στο πεδίο του Αστικού Δικαίου)

¹⁸ Κουτσουνάδης Α., *Τουρισμός και Ιδιωτικό Δίκαιο. Σκέψεις και προβληματισμοί με αφορμή την ενσωμάτωση του Π.Δ.339/1996, στο εθνικό μας δίκαιο της κοινοτικής Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ της 13.6.1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις*, Περιοδικό: Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3 (1998), σελ. 601 (ΙΙ:2:Β. Το συμβατικό πλαίσιο)

στόχο την νομική διαμόρφωση της τουριστικής αγοράς, την διαχείριση της προσφοράς και της ζήτησης του τουριστικού προϊόντος. Έτσι, μπορούμε να συγκαταλέγουμε το παρόν δίκαιο στον κλάδο του Οικονομικού Δικαίου.¹⁹

Κατά μία άλλη προσέγγιση, σε αρκετές χώρες-σταθμούς για το τουριστικό προϊόν και την νομική του εξέλιξη, όπως αποτελεί και η Ελλάδα, το δίκαιο κατατάσσεται κυρίως στον κλάδο του Δημόσιου Δικαίου, αφού το κράτος κατέχει την κυριότητα στην θεσμοθέτηση του, και ορίζει αρμόδιους φορείς για την επίβλεψη της τήρησης του. Οπότε, κατά την δημοσιονομική προσέγγιση, το τουριστικό δίκαιο αποτελεί, και πάλι ένα σύνολο κανόνων το οποίο ρυθμίζει τα ζητήματα που προκύπτουν στην τουριστική αγορά, αλλά και στους αρμόδιους φορείς που την επιβλέπουν και την προωθούν, όπως και ταυτόχρονα ρυθμίζει και τις σχέσεις των μελών που δραστηριοποιούνται εντός της.²⁰

Τα βασικά χαρακτηριστικά του τουριστικού δικαίου, αντανακλώνται στην πολυεπίπεδη προσέγγιση του, αφού ανά τον κόσμο, και με την αυτονομία που του έχει δοθεί, το τουριστικό δίκαιο κατατάσσεται σε διαφορετικούς δικαϊκούς κλάδους, όπως το δημόσιο, το ιδιωτικό, το οικονομικό, το αστικό και το καταναλωτικό, ανάλογα με την εθνική προσέγγιση του κάθε κράτους. Από την μία πλευρά, αυτό αποτελεί ζήτημα αφού προκαλεί δυσλειτουργίες στην κατανόηση του, λόγω πολυπλοκότητας, ενώ από την άλλη συνδυάζει διάφορους τομείς, με στόχο την εξειδίκευση των νομοθετημάτων ώστε να εφάπτονται πάνω στο ειδικό αυτό δίκαιο του τουρισμού.²¹

Σε μία πιο αναλυτική προσέγγιση, αυτή της δεύτερης έννοιας του, της δημοσιονομικής, η οποία θα μας απασχολήσει στην παρούσα εργασία, που αφορά το Ελληνικό δίκαιο τουρισμού, εμφανίζεται η στενή σχέση με το καταναλωτικό δίκαιο, και ειδικότερα τον Ν.2251/1994, ως χαρακτηριστικό το οποίο απορρέει από τις διατάξεις του διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των προσώπων που δραστηριοποιούνται εντός της, των τουριστών, που ως λαμβάνοντες τις τουριστικές υπηρεσίες συγκαταλέγονται στους καταναλωτές. Παράλληλα, όμως, από την πλευρά των παρόχων των τουριστικών υπηρεσιών, οι οποίοι είναι ιδιώτες, και απολαμβάνουν την ελευθερία που τους παρέχεται από την παροχή υπηρεσιών εντός της ελεύθερης τουριστικής αγοράς, ως μέλη της ενιαίας

¹⁹ Kardoulia E., “*Public and Private Tourism Law in Greece*”, p.246 at book: Torres C., Javier Melgosa Arcos F., Jegouzo L, Franceschelli V., Morandi F., *Tourism Law in Europe*, ESHTe, INATEL and USAL, Estoril-Salamanca- Paris- Sassari- Milan, 2022

²⁰ Kardoulia E., “*Public and Private Tourism Law in Greece*”, p.247-248 at book: Torres C., Javier Melgosa Arcos F., Jegouzo L, Franceschelli V., Morandi F., *Tourism Law in Europe*, ESHTe, INATEL and USAL, Estoril- Salamanca- Paris- Sassari- Milan, 2022

²¹ Kardoulia E., “*Public and Private Tourism Law in Greece*”, p.245 at book: Torres C., Javier Melgosa Arcos F., Jegouzo L, Franceschelli V., Morandi F., *Tourism Law in Europe*, ESHTe, INATEL and USAL, Estoril-Salamanca- Paris- Sassari- Milan, 2022

εσωτερικής αγοράς της Ε.Ε., όπου δραστηριοποιούνται ελεύθερα στα πλαίσια που ορίζει η Ε.Ε., έρχεται το κράτος με την παρεμβολή του, ορίζοντας πρόσωπα δημόσιου- φορείς να εποπτεύουν την ελεύθερη αγορά που ανήκει το τουριστικό προϊόν, να περιορίζουν την ελεύθερη δράση των τουριστικών επιχειρήσεων.²²

Τέλος, και ένα μεγάλο μέρος του τουριστικού δικαίου, επηρεάζεται από τα Διεθνή και Ευρωπαϊκά νομοθετήματα, όπως από το ενωσιακό δίκαιο και τις διεθνείς τουριστικές συμβάσεις, καθώς και αναπροσαρμόζονται στις ενέργειες διεθνών ενώσεων στο κομμάτι του τουρισμού, όπως του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού-UNWTO, διευρύνοντας, έτσι, εξελικτικά, το πλαίσιο του τουριστικού δικαίου για τις εθνικές νομικές τάξεις.

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά, αποδεικνύουν ότι το τουριστικό δίκαιο, είναι ένας εξειδικευμένος κλάδος, που υφίσταται με σκοπό την διατήρηση της ισορροπίας στην τουριστική αγορά και την διασφάλιση των ομαλών σχέσεων ανάμεσα στα μέρη που συμβάλλονται για την διεκδίκηση των συμφερόντων τους.

1.3. Οι πηγές του τουριστικού δικαίου

Οι πηγές του τουριστικού δικαίου, όπως και το ίδιο το τουριστικό δίκαιο παρουσιάζονται πολυεπίπεδα στον νομικό χώρο, αντλώντας πληροφορίες από διάφορα νομικά πλαίσια. Ακολουθώντας ιεραρχικά τον διαχωρισμό, με βάση την δύναμη της νομικής ισχύς τους, θα μπορούσαμε να διαχωρίσουμε τις πηγές, σε εθνικό, ενωσιακό και διεθνές επίπεδο, δίνοντας έμφαση στο εθνικό δίκαιο το οποίο αφορά και το θέμα της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ξεκινώντας, και σε εθνικό επίπεδο, στην Ελλάδα, το τουριστικό δίκαιο εντάσσεται στα πλαίσια κυρίως του δημοσίου δικαίου, με βασικό ρυθμιστή το κράτος, μέσω δημόσιων φορέων επίβλεψης της τήρησης του νομικού πλαισίου που ακολουθούν οι ιδιώτες- πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών. Ειδικότερα στο εσωτερικό νομικό σύστημα, κύρια ισχύ έχουν οι νόμοι που κάνουν λόγο για τον τουρισμό και δίνουν αρμοδιότητα στους δημόσιους φορείς, καθώς και εξουσιοδοτούν την έκδοση ειδικότερων κανονιστικών ρυθμίσεων, όπως Υπουργικές Αποφάσεις, Κανονισμούς και Προεδρικά Διατάγματα, μέσω των οποίων ρυθμίζονται ειδικά θέματα, όπως ο Ν.4688/2020²³ στο άρθρο 56, ο οποίος κάνει μνεία για τον «Κανονισμό σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών», άροντας την ισχύ του Κανονισμού που είχε δώσει ο Ν.1652/1986 με το άρθρο 8. Οι κανονιστικές πράξεις, όπως η Υ.Α. 4109/2025 που αφορά την πρόσφατη αντικατάσταση

²² Κοντσουράδης Α. (επιμ.), *Η Διεθνής και Ευρωπαϊκή Νομική Διάσταση του Τουρισμού: Πρακτικά 2^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2012, σελ. 92-93

²³ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ΦΕΚ 101/Α/24.05.2020, σ.1802

του Κανονισμού σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, πού είχε εδραιώσει από το 1976 ο ΕΟΤ, ειδικεύεται στην έννομη κατάρτιση των σχέσεων μεταξύ των μερών, παρουσιάζοντας τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα, αντίστοιχα, καθώς αυτό στηρίζεται ρητά, στο άρθρο 56 του Ν.4688/2020, το οποίο εξουσιοδοτεί την ισχύ του.²⁴

Με μία πιο γενική ματιά, και με γνώμονα το γεγονός ότι αλληλοεπιδρούν δύο μέρη για την σύναψη μιας σύμβασης-συμφωνίας, ο πάροχος τουριστικού καταλύματος με τον πελάτη, εμφανίζεται η δράση του Ν.2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, ρυθμίζοντας οριζοντίως τις τουριστικές συμβάσεις, και ειδικότερα προστατεύοντας το αδύναμο μέρος, τον καταναλωτή τουρίστα. Παράλληλα, και στο γενικευμένο πλαίσιο που βρισκόμαστε, δεν παύουν να ισχύουν οι βασικές αρχές του ιδιωτικού δικαίου, αυτές του Αστικού Κώδικα (ΑΚ), και τα άρθρα 834 έως 838, πού κάνουν λόγο για την ευθύνη του ξενοδόχου.²⁵

Στον ενωσιακό χώρο, οι ενωσιακές διατάξεις του τουριστικού δικαίου επηρεάζουν ουσιαστικά την λειτουργία της τουριστικής αγοράς, αλλά δεν καθορίζουν τον τρόπο και τα μέσα για να επιτευχθεί η εύρυθμη λειτουργία της, απλά τοποθετούν τον στόχο, δίνοντας την ελευθερία στα εθνικά κράτη της Ε.Ε., να επιλέγουν τα μέσα και τον τρόπο για να τον επιτύχουν.²⁶ Σημαντικές ευρωπαϊκές πηγές, εμφανίζονται στο παράγωγο δίκαιο, και αποτελούν οι Οδηγίες και οι Κανονισμοί. Μία εκ των ισχυουσών Οδηγιών, είναι η Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 για τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία όπως τα περισσότερα ευρωπαϊκά διατάγματα, εντάσσεται στο εσωτερικό του κράτους με το Π.Δ. 7/2018, προσθέτοντας αρκετά στην προστασία του τουρίστα και στον τρόπο που αυτός συμβάλλεται με τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών.

Επιπλέον, ο τουρίστας ως φυσικό πρόσωπο το οποίο δραστηριοποιείται παγκοσμίως, διαρκώς διαμοιράζει τα προσωπικά του δεδομένα με σκοπό να επεξεργαστούν και να χρησιμοποιηθούν από τους παρόχους για την ορθότερη διεκπεραίωση της παροχής που αγόρασε. Ο πάροχος, πρέπει να ενημερωθεί για την σωστή και ασφαλή χρήση αυτών των ευαίσθητων πληροφοριών, με διατάξεις άμεσης εφαρμογής, όπως ο Κανονισμός GDPR- Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679, με άμεσες πρακτικές συνέπειες.

²⁴ Λογοθέτης Μ., *Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2001, σελ.51-52

²⁵ Διβριώτη Α., *Η Ξενοδοχειακή Σύμβαση*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2023, σελ.75

²⁶ Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2^η Έκδοση 2023, σελ.91

Παράλληλα, υπεύθυνος για την καθοδήγησή του τουρίστα-πελάτη, σε διασυννοριακές συμβατικές ενοχές, παρουσιάζεται ο Κανονισμός Ρώμη Ι²⁷, ο οποίος προστατεύει τον καταναλωτή, καλύπτοντας αρκετές περιπτώσεις σύναψης συμβάσεων, φανερώνοντας το εφαρμοστέο δίκαιο με την καλύτερη δυνατή εκδοχή υπέρ του πελάτη.

Σε διεθνές επίπεδο, και πιο soft law πηγή, αλλά πλέον απαραίτητης σημασίας νομικό πλαίσιο, με το παγκόσμιο άνοιγμα της τουριστικής αγοράς, εμφανίζονται οι διεθνείς οργανισμοί, όπως ο UNWTO, θεσμοθετώντας διεθνείς συμβάσεις και κανονισμούς, παρουσιάζοντας κατευθυντήριες γραμμές, με πιο υποστηρικτικό ρόλο για την ενημέρωση της ασφάλειας των ταξιδιωτών.

Συμπερασματικά, οι πηγές του τουριστικού δικαίου, εμφανίζονται σε όλα τα επίπεδα, με βασικό νομικό πλαίσιο το εθνικό, το οποίο έχοντας την συμπληρωματική αρμοδιότητα της Ε.Ε. και την υποστήριξη των διεθνών συμβάσεων, δράττεται με κάθε δυνατό μέσο να φέρει εις πέρας τους δύο βασικούς στόχους, την εύρυθμη λειτουργία της τουριστικής αγοράς και την προστασία του ταξιδιώτη.

1.4. Ο ρόλος του κράτους και των φορέων

Ο ρόλος του κράτους στον ελληνικό νομικό χώρο του τουρισμού, εμφανίζεται από την αρχή της τουριστικής δραστηριότητας στο έδαφος της. Η πρώτη κρατική επέμβαση γεννάται το 1914, με την ίδρυση του αυτοτελούς Γραφείου του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας, που μεριμνά για πρώτη φορά για την διαμονή των ξένων ταξιδιωτών.²⁸ Μετά τον Α' Παγκόσμιο Πόλεμο, και αφού έχει διασταλεί η λειτουργία του Γραφείου, δημιουργείται το 1929, με τον Ν.4377/1919, ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.), ένα νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου που εντάσσεται στα σκαριά, και πάλι, του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας.²⁹ Στην συνέχεια και με την πάροδο των ετών, οι αρμοδιότητες για τον τομέα του τουρισμού εναλλάσσονται στα πλαίσια αρκετών φορέων δημοσίου δικαίου, με τις στάσεις χρονικά να τοποθετούνται το 1936 στο Υφυπουργείο Τύπου και Τουρισμού, το 1945 στην Γενική Γραμματεία Τουρισμού, και το 1950 να επιστρέφουν και πάλι στον Ε.Ο.Τ., υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας. Έως και το 2014, ο Ε.Ο.Τ. είναι κύριος υπεύθυνος για τα θέματα τουρισμού στην Ελλάδα, με εναλλασσόμενη εποπτεία από τα διάφορα Υπουργεία, με την παράλληλη συνδρομή των επαγγελματικών ενώσεων, ειδικότερα του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.) από το 1989. Κατά την πάροδο της δράσης του Ε.Ο.Τ., αρκετές από τις αρμοδιότητες διαμοιράζονται και σε άλλα δημόσια διοικητικά σχήματα, όπως την Γενική

²⁷ Κανονισμός (ΕΚ) 593/2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι), Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ, L 177/6, 04.07.2008

²⁸ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.13

²⁹ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.14

Γραμματεία Τουρισμού και τις διάφορες Περιφερειακές Υπηρεσίες του τομέα του τουρισμού. Πλέον και από το 2017, με το Π.Δ. 127/2017, σημαντικό μέρος των αρμοδιοτήτων επέστρεψαν στο Υπουργείο Τουρισμού, και εποπτεύονται με την συνδρομή των Περιφερειακών Υπηρεσιών Τουρισμού, με τον Ε.Ο.Τ. να διατηρεί το προωθητικό σκέλος του ελληνικού τουρισμού.³⁰

1.4.1. Ο Ε.Ο.Τ. και η τουριστική πολιτική

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, γνωστός με το ακρωνύμιο Ε.Ο.Τ., συμβάλει αμέριστα στην τουριστική πολιτική της Ελλάδας, με βασικό μέλημα του τη σταθεροποίηση της τουριστικής αγοράς και την άρτια προώθηση του τουριστικού προϊόντος. Από την πρώτη σύσταση του το 1929, έως και την δεύτερη και διατηρημένη ανασύσταση του το 1950, ο Ε.Ο.Τ., είναι υπεύθυνος ως αυτοτελής φορέας δημοσίου δικαίου, ως ΝΠΔΔ, να εποπτεύεται της τουριστικής αγοράς, με την επίβλεψη του να εναλλάσσεται από τα διάφορα Υπουργεία. Ειδικότερα, κατά την πρώτη περίοδο δράσης του, από το 1929 έως και το 1936 που καταργείται ο οργανισμός, αποτελεί συντονιστικό πρόσωπο των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, με σκοπό την προώθηση του ελληνικού τουρισμού σε εσωτερικό επίπεδο αλλά και στο εξωτερικό.³¹ Με την ανασύσταση του το 1950, και με την συμβολή των υπόλοιπων διοικητικών φορέων, καταφέρνει να διατηρεί το κανονιστικό πλαίσιο του τουρισμού της Ελλάδας, πέρα της προωθητικής αρμοδιότητας που προείχε, σε ισορροπία, υπό την δυσκολία που επέφεραν οι ραγδαίες εξελίξεις στο τομέα του τουρισμού, όπως η εγκατάσταση των νέων μέσων μεταφοράς, αυτή των αεροπλάνων.

Παράλληλα, και στις νέες ανάγκες που γεννιόταν καθημερινά, ο Ε.Ο.Τ. με την βοήθεια του κράτους, μέσω των Υπουργείων εποπτείας, ρύθμιζε όσο το δυνατόν αρτιότερα την τουριστική αγορά, διαχειριζόταν τον όγκο των νέων τουριστικών επιχειρήσεων και των καινοτόμων, πλέον, και διαφοροποιημένων τουριστικών προϊόντων που παρουσιάστηκαν από την δεκαετία του 1950 και ύστερα. Οι αρμοδιότητες αυξανόταν, και με την σταδιακή εμφάνιση του τουρισμού, ως πολιτική, το κράτος άρχισε να μειώνει της ευθύνες του Ε.Ο.Τ., περνώντας αρκετές αρμοδιότητες, από την δεκαετία του 1990 και μετά, στο Υπουργείο Τουρισμού, το οποίο αλλάζοντας συνεχώς ονομασίες, κατέληξε το 2017

³⁰ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.29

³¹ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.14

να διαχειρίζεται την τουριστική πολιτική της χώρας, με τον Ε.Ο.Τ. να διατηρεί, στην πραγματικότητα την εποπτεία της αγοράς.³²

Τα συνεχόμενα χρόνια εμπειρίας αυτού του νομικού προσώπου στην τουριστική πολιτική, από το 1950, με την άρρηκτη σύνδεση του με την ανάπτυξη και την προώθηση του τουρισμού, οδήγησαν να του αποδώσουν τους παρακάτω ρόλους. Ξεκινώντας, με το Π.Δ. 72/2018³³, το οποίο είναι το τελευταίο σε ισχύ νομικό πλαίσιο για την διάρθρωση του Οργανισμού, ο Ε.Ο.Τ. παρουσιάζεται ως υποστηρικτικό όργανο του Υπουργείου Τουρισμού, μέσω των προτάσεων που υποβάλλει, διακατέχοντας τον ρόλο του συντονιστή όλων των τουριστικών φορέων και δράσεων που υλοποιούνται στην Ελλάδα. Παράλληλα, προσφέρει τα μέσα στους τουριστικούς παρόχους μέσω σχεδίων δράσης, που εξυπηρετούν την τουριστική πολιτική, που πλέον χαράσσεται από την Κυβέρνηση, καθώς αναλαμβάνει και την προβολή του Ελληνικού τουρισμού, μέσω διεθνών εκθέσεων και συνεδρίων.³⁴ Τέλος, εποπτεύεται τουριστικά έργα υποδομών και ανάπτυξης, με την ταυτόχρονη υποστήριξη των Περιφερειακών Υπηρεσιών Τουρισμού (ΠΥΤ) στην εποπτεία και την αδειοδότηση των τουριστικών δραστηριοτήτων, αρμοδιότητα που επέφερε ο Ν.3852/2010³⁵.³⁶

Χαρακτηριστικό της κανονιστικής δράσης του Ε.Ο.Τ., αποτέλεσε η έκδοση του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών αυτών το 1976, με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., ο οποίος παρενέβη στην ρύθμιση των έννομων σχέσεων των δύο μερών, πέρα από τα διοικητικά ζητήματα, διατελώντας το χρέος της κρατικής παρέμβασης. Έτσι, ο Κανονισμός αυτός, επικυρώθηκε στην συνέχεια, και με νόμο από την πλευρά του κράτους, το 1986. Η σταδιακή αποδυνάμωση των κανονιστικών ρόλων του Ε.Ο.Τ. έχει ξεκινήσει, με πιο πρόσφατη την αποτύπωση του Ν.4688/2020 σχετικά με την τουριστική προβολή,³⁷ και τελικώς αποτυπώνεται με την έκδοση του νέου Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών αυτών, το 2025, από το Υπουργείο Τουρισμού, με την Υ.Α.4109/2025.

³² Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.15-17

³³ Π.Δ. 72/2018 (ΦΕΚ 141/Α/02.08.2018) «Οργανισμός Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.)»

³⁴ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.29

³⁵ Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α/07.06.2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης»

³⁶ Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., Καραβασίλη Αικ., e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας (3), 6, 2011, «Η εποπτεία της τουριστικής δραστηριότητας μέσω αποκεντρωμένων μονάδων διοίκησης τουρισμού. Οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού του ΕΟΤ»

³⁷ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.30

1.4.2. Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.)

Οι επαγγελματικές ενώσεις στον τομέα του τουρισμού, εκπροσωπούν, ταυτόχρονα και τα δύο μέρη της τουριστικής αγοράς, τόσο το κράτος που θέλει να την εποπτεύει, όσο και τους ιδιώτες-επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό.

Σημαντική τουριστική ένωση, αποτελεί το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, γνωστό με το ακρωνύμιο Ξ.Ε.Ε., το οποίο δραστηριοποιείται στον ελληνικό τουρισμό από το 1935, με την τότε ονομασία του ως «Πανελλήνιος Ένωσις Τουριστικών Ξενοδοχείων», ως ΝΠΔΔ. Στην συνέχεια, και ακολουθώντας μια παρόμοια πορεία με αυτή του Ε.Ο.Τ., εναλλάσσοντας την εποπτεία του ΝΠΔΔ στα εκάστοτε αρμόδια Υπουργεία, φτάνουμε το 1946 στην τελική, και πλέον διαδεδομένη ονομασία του φορέα ως «Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος», που κυρώθηκε με το Β.Δ. 17/30-10-1946, απαρτίζοντας το τόσο δημόσια όσο και από ιδιωτικά πρόσωπα, τους άμεσα ενδιαφερόμενους ξενοδόχους.³⁸ Με την πάροδο των χρόνων, ολοένα και αυξανόταν οι υποστηρικτικές αρμοδιότητες του Ξ.Ε.Ε., με σημεία-σταθμούς το 1988 την έγκριση του Οργανισμού του Ξ.Ε.Ε. που το χαρακτηρίζει ως Διεύθυνση, το 1992 με την διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του με τον Ν.2018/1992, και το 2013 με την ενσωμάτωση του Γ.Ε.ΜΗ για τους κατόχους κωδικών αριθμού δραστηριότητας (ΚΑΔ) που σχετίζεται με την εκμετάλλευση τουριστικών καταλυμάτων.³⁹

Ο ρόλος του Ξ.Ε.Ε. είναι διπλής κατεύθυνσης, με βασική την κατεύθυνση των ξενοδόχων, όπου μέσα από το Επιμελητήριο ρυθμίζονται ζητήματα κατηγοριοποίησης και απόδοσης διακριτικών τίτλων, κατοχυρώνονται στην τουριστική αγορά. Από την κατεύθυνση των ξενοδόχων, των παρόχων του τουριστικού προϊόντος της διαμονής, παρέχεται προστασία και άμεση παροχή υποστήριξης στους ίδιους και τα μέλη της ομάδας τους, με στόχο την βιώσιμη ανάπτυξη και τη βέλτιστη προώθηση του τουριστικού κλάδου. Από την άλλη κατεύθυνση, αυτή της επιρροής προς το κράτος, αποτελεί άμεσο σύμβουλο, αποτυπώνοντας την πραγματική εικόνα της τουριστικής αγοράς, και ταυτόχρονα σημαντικό μέσο προώθησης και ενημέρωσης σχετικά με την τουριστική πολιτική προς τους ενδιαφερόμενους ξενοδόχους, με στόχο την ικανοποίηση των πολιτικών στόχων στον τομέα του τουρισμού.⁴⁰

³⁸ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.57-58

³⁹ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.60-61

⁴⁰ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη 2021, σελ.56

1.5. Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο Τουρισμού

Το Τουριστικό δίκαιο κάνει την εμφάνισή του, ως πολιτική της Ε.Ε., με την ισχύ της Συνθήκης της Λισαβώνας το 2009⁴¹, έως τότε δεν υπήρχε το συγκεκριμένο δίκαιο, αλλά υπήρχε η έννοια του Τουρισμού, και έπρεπε κάπως να προστατευτεί μέσα στην Ένωση. Ο τουρισμός δεν περιλαμβανόταν στα πρώτα νομοθετήματα της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας (ΕΟΚ), κάθε κράτος μέλος της τότε Κοινότητας αποφάσιζε μόνο του για τις πολιτικές που θα ακολουθούσε στον τομέα του τουρισμού.⁴² Με μικρά νωχελικά βήματα, και πριν την Συνθήκη του Μάαστριχτ το 1992, έκανε την εμφάνισή του η πρώτη Επιτροπή που περιείχε κατευθυντήριες γραμμές για τον τουρισμό, στην συνέχεια, και η σύσταση της Συμβουλευτικής Επιτροπής Τουρισμού το 1986⁴³, έδειξε το ενδιαφέρον της Κοινότητας για συλλογική αντιμετώπιση του τουριστικού τομέα, και τις προσπάθειες της Ένωσης για ένταξη στα εθνικά πλαίσια των κρατών μελών της. Φτάνοντας πλέον στο 1992 και στην Συνθήκη του Μάαστριχτ, όπου γίνεται πλέον η πρώτη μνεία για τον Τουρισμό στο πρωτογενές δίκαιο της Ε.Ε., με το άρθρο 3 και την αναφορά περί λήψης μέτρων στον τομέα του Τουρισμού.⁴⁴ Η αρμοδιότητα της Ένωσης στον τομέα του τουρισμού φαίνεται να είναι συντρέχουσα, με ισότιμη τοποθέτηση τόσο των κρατών μελών όσο και της Ένωσης στην θέσπιση νομοθετημάτων, με βασική αρχή, την αρχή της επικουρικότητας.⁴⁵ Στόχος αυτής της αρμοδιότητας, είναι να εκτελούν τα κράτη μέλη ελεύθερα την κατάλληλη πολιτική ανάλογα με την αναγκαιότητα της εξυπηρέτησης των ζητημάτων τους στο πλαίσιο του τουρισμού, και να παρεμβαίνει η Ε.Ε., μόνον, όταν αυτό κριθεί απαραίτητο για την επίτευξη του στόχου της Ένωσης στον τουρισμό.⁴⁶

Στην συνέχεια, και μετά την τοποθέτηση του τουρισμού στο πρωτογενές δίκαιο, ακολουθεί μία ποικιλόμορφη προσέγγιση του τουρισμού στην Ευρώπη, επηρεασμένη και από το νέο φαινόμενο του μαζικού τουρισμού και των οργανωμένων ταξιδιών, όπου στον αντίποδα στα τέλη του 20^{ου} αιώνα, κάνει την εμφάνισή του ο βιώσιμος τουρισμός, ο οποίος προκαλεί μεγάλο ενδιαφέρον, προσελκύοντας, παγκοσμίως, το τουριστικό ενδιαφέρον,

⁴¹ Ενοποιημένη απόδοση της ΣΛΕΕ, Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. C 202, 7.6.2016, σελ.135, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT>

⁴² Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2^η Έκδοση 2023, σελ.79

⁴³ Συστάθηκε με την Απόφαση 86/664/ΕΟΚ του Συμβουλίου, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31986D0664:EL:HTML>

⁴⁴ Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ), Επίσημη Εφημερίδα των Ε.Κ. C 291, 29.7.1992, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:C:1992:191:FULL>

⁴⁵ Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2^η Έκδοση, 2023, σελ.61

⁴⁶ Καρδούλια Ε., ΕΕΕυρΔ 4:2022 «Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου» του Κέντρου Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Δικαίου, άρθρο: «Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η πολιτική της στον τομέα του τουρισμού», σελ.434-436

οδηγώντας έτσι και την Ε.Ε. να λάβει άμεσα μέτρα για αυτόν.⁴⁷ Στόχος της Ε.Ε. γίνεται πλέον η διεθνοποίηση του τουρισμού, εκδίδοντας συνεχώς ανακοινώσεις και αποφάσεις της Επιτροπής και του Συμβουλίου της, με σημαντικότερη την έκδοση της Πράσινης Βίβλου για τον ρόλο της Ένωσης στον Τουρισμό το 1995⁴⁸, καθώς και διάφορες κατευθυντήριες γραμμές. Παράλληλα, δραστηριοποιείται η Ένωση, συλλογικά, παρουσιάζοντας εντός και εκτός της, δράσεις με σκοπό την προώθηση του τουριστικού προϊόντος της Ευρώπης, και την εξισορρόπηση όλων των ευρωπαϊκών τουριστικών προορισμών, αψηφώντας το φαινόμενο της εποχικότητας του τουρισμού. Αυτό επιτυγχάνεται με το έργο «EDEN- Ευρωπαϊκοί Προορισμοί» του 2007.⁴⁹

Όλες οι παραπάνω δράσεις και προσπάθειες της Ε.Ε., καταλήγουν στην θεσμοθέτηση της συλλογικής τουριστικής πολιτικής, με το άρθρο 195 της Συνθήκης για την Ε.Ε. (ΣΛΕΕ), παράγραφοι 1 και 2, όπου παρουσιάζεται η συντονιστική και υποστηρικτική αρμοδιότητα της Ένωσης στο πεδίο του τουρισμού, θέτοντας την βάση για ενιαία τουριστική ανάπτυξη σε συνεργασία όλων των κρατών μελών, διατηρώντας την εθνική τους κυριαρχία.⁵⁰ Η Ε.Ε. μπορεί και εκδίδει πλέον Κανονισμούς, Οδηγίες και Αποφάσεις ρητά για τον τουρισμό, ξεκινώντας το αποθετήριο του τουριστικού δικαίου της.

⁴⁷ Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ. 5

⁴⁸ COM(95) 97 τελικό «Ο ρόλος της Ένωσης στον τομέα του τουρισμού», διαδικτυακός τόπος: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-4-1996-0016_EN.html, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:51995DC0097>

⁴⁹ COM (2007) 621 τελικό «Ατζέντα για ένα αειφόρο και ανταγωνιστικό ευρωπαϊκό τουρισμό», διαδικτυακός σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0621&from=EN>

⁵⁰ Σκουρή Β., *Συνθήκη της Λισσαβώνας: Ερμηνεία κατ'άρθρον*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2020, σελ. 1536-1538

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Ο πρώτος Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών αυτών του 1976

2.1. Συνθήκες θέσπισης του Κανονισμού του 1976

Ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών του 1976, αναπτύχθηκε μέσα σε μία εποχή κατά την οποία ο τουρισμός αναδυόταν ραγδαία, και ειδικότερα στην Ελληνική επικράτεια, διασφαλίζοντας καίρια θέση στην οικονομία της χώρας. Οι σχέσεις των συμβαλλόμενων, των ξενοδόχων από την μία και των αντισυμβαλλόμενων τους, των πελατών, διενεργούνταν με βάση τις αρχές του ΑΚ, άρθρα 834-838, όπου η μεταξύ τους σύμβαση αφορούσε τη μίσθωση ενός δωματίου έναντι κάποιας αμοιβής, με γνώμονα την ευθύνη του ξενοδόχου σε αυτή την παροχή, με την παράλληλη στήριξη αποφάσεων του Ε.Ο.Τ.⁵¹

Με την μαζικότητα του τουρισμού, αναδείχθηκαν νέα ζητήματα, όπως οι πολλαπλές ακυρώσεις, αφήνοντας τους ξενοδόχους με διαθεσιμότητες δημιουργώντας ανασφάλεια στις κρατήσεις τους, επιπλέον, υπεράριθμες κρατήσεις με αποτέλεσμα να δημιουργούνταν συχνά ανακρίβειες και λάθη, όπου όλα αυτά έφερναν σύγχυση στην διαχείριση των οικονομικών και των ευθυνών των ξενοδόχων, με αποτέλεσμα και την δυσaréσκεια των πελατών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα στην τουριστική αγορά να κυριαρχεί η αβεβαιότητα και η αστάθεια, αποπροσανατολίζοντας τους ξενοδόχους από τον στόχο τους, και αφήνοντας απροστάτευτους τους πελάτες τους.⁵²

Στην πράξη παρουσιάζονταν σύνθετα ζητήματα, τα οποία δεν ήταν σε θέση να καλύψουν οι γενικευμένες διατάξεις του ΑΚ, και έτσι, τέθηκαν οι βάσεις για την δημιουργία ενός ειδικού νομικού κειμένου, με σκοπό την αποσαφήνιση των ευθυνών και των δικαιωμάτων που επικαλούνταν τα συμβαλλόμενα μέρη.⁵³ Έτσι, το 1976, ο Ε.Ο.Τ., ο οποίος την εποχή εκείνη είχε κυρίαρχη αρμοδιότητα στον τομέα του τουρισμού, με τον ρόλο του ρυθμιστή της τουριστικής αγοράς, και ειδικότερα με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., διαμορφώνεται ένα κείμενο κανονιστικού πλαισίου που θα διέπει

⁵¹ Κουτσοιράδης Α. (επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Έκδοση: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής 2013, Εισηγητής Ρίζος Ε., *Η αστική ευθύνη των ξενοδόχων έναντι των πελατών τους και αντιστρόφως*, σελ.333

⁵² Κουτσοιράδης Α., Λαγός Δ. (επιμ.), *Οικονομικές και Νομικές Παράμετροι του Ελληνικού Τουρισμού-4^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τρίπολη 2016*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Εισηγητής Ρουμελιώτης Μ., *Ζητήματα από τον Κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων και πελατών*, σελ. 320-321

⁵³ Κουτσοιράδης Α., *Τουρισμός και Ιδιωτικό Δίκαιο. Σκέψεις και προβληματισμοί με αφορμή την ενσωμάτωση του Π.Δ.339/1996, στο εθνικό μας δίκαιο της κοινοτικής Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ της 13.6.1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις*, Περιοδικό: Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3 (1998), σελ. 593 (Ι:3:Β. Το ρυθμιστικό και θεωρητικό έλλειμμα στο πεδίο του Αστικού Δικαίου)

την σχέση των μερών που δραστηριοποιούνται στο ξενοδοχειακό περιβάλλον, και εγκρίνεται με τον αριθμ. 503007/09-02-1976⁵⁴.

Το ειδικό αυτό κανονιστικό πλαίσιο, ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών, έρχεται να επίλυση σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό τα ζητήματα αυτά, με έναν αρκετά καινοτόμο τρόπο για την εποχή του, ο οποίος αξίζει να αναλυθεί και να αποτιμηθεί.

2.2. Βασικά σημεία και χαρακτηριστικά του Κανονισμού του 1976

Ο Κανονισμός του 1976, κάλυπτε νομικά το μεγαλύτερο μέρος της συμβατικής σχέσης των ξενοδόχων με τους πελάτες τους, ρυθμίζοντας τόσο τις υποχρεώσεις των μερών, όσο και τα δικαιώματά τους, ειδικά του αδύναμου μέρους, αυτά των πελατών. Στο πεδίο εφαρμογής του, συμπεριλαμβάνει τους ξενοδόχους, οι οποίοι παρέχουν την διαμονή και τους πελάτες, οι οποίοι την απολαμβάνουν, και για τους οποίους ευρύνει το πεδίο αναφοράς τους, στο άρθρο 11 του Κανονισμού, περιλαμβάνοντας πέρα των φυσικών προσώπων, και τα ταξιδιωτικά γραφεία, τους ταξιδιωτικούς οργανισμούς, ακόμη και ομάδες πελατών, ένα αρκετά καινοτόμο άρθρο, αφού τους θεωρεί ως αντισυμβαλλόμενους του.⁵⁵ Εισήγαγε, έτσι, ρυθμίσεις γενικής εφαρμογής, καλύπτοντας πέρα από τις συμβάσεις ξενίας, και ξενοδοχειακές συμβάσεις, με ιδιαίτερη αναφορά στις συμβάσεις allotment.⁵⁶

Το σύνολο των κανόνων που αναπτύχθηκαν εντός του νομικού πλαισίου, είχαν άμεση και συνολική εφαρμογή για όλους, όταν αυτοί σύναπταν συμφωνίες-συμβάσεις, στο εσωτερικό της χώρας, ακόμη και για αυτούς που προέρχονταν από το εξωτερικό, χωρίς ακόμη να έχει επικυρωθεί με νόμο.⁵⁷ Η διερεύνηση του Κανονισμού στα επιμέρους σημεία αξίζει να ερμηνευθεί.

2.2.1. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα των μερών

Στο σύνολο του ο Κανονισμός του 1976, στόχευε στην αποσαφήνιση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων των μερών, με σκοπό την πλήρη και κατανοητή ενημέρωσή τους, ώστε να τελείται η σύμβαση που συνάπτουν, με τον αρτιότερο και δικαιότερο τρόπο, χωρίς παρερμηνείες, επιλύοντας τα όποια ζητήματα είχαν προκύψει παρελθοντικά.

2.2.1.1. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα του Ξενοδόχου

⁵⁴ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ΦΕΚ 166/Β/09-02-1976 σελ.1261-1264

⁵⁵ Άρθρο 11 της απόφασης Γ.Γ. Ε.Ο.Τ. με αριθμ. 503007/1976 (ΦΕΚ 166/Β/09.02.1976)

⁵⁶ Διβριώτη Α., *Η Ξενοδοχειακή Σύμβαση*, Νομική Βιβλιοθήκη 2023, σελ.35

⁵⁷ Κατοχυρώθηκαν με το άρθρο 8 του Ν.1652/1986 (ΦΕΚ 167/Α30.10.1986)

Ξεκινώντας με τις υποχρεώσεις του ξενοδόχου, οι οποίες κυριαρχούν στις διατάξεις του κειμένου του 1976 και αναλύονται λεπτομερώς, αποφεύγοντας την περίπτωση παρερμηνείας τους, με στόχο και την προστασία του αδύναμου μέρους του πελάτη. Ο ξενοδόχος, ο παρέχων την τουριστική υπηρεσία, την διαμονή, σύμφωνα με το άρθρο 1 του Κανονισμού, υποχρεούνται να διαθέτει σε κάθε πιθανό πελάτη το σύνολο των διαθέσιμων δωματίων του, χωρίς περιορισμούς, και με πλήρη ενημέρωση των πραγματικών παροχών του καταλύματος του προς τους ενδιαφερόμενους. Οι συνεργασίες αποκλειστικότητας μίσθωσης του καταλύματος⁵⁸, όπως και οι υπεράριθμες κρατήσεις⁵⁹, αντίκρουαν στον Κανονισμό.

Στην συνέχεια, και αφού ο πελάτης έχει αποστείλει το αίτημα του για κράτηση, μέσω τηλεφώνου ή τηλεγραφικά, ο ξενοδόχος οφείλει να απαντήσει εντός των τριών (3) ημερών, ασκώντας το δικαίωμα να ζητήσει προκαταβολή για την διαμονή, έως και το 25%, σύμφωνα με το άρθρο 2. Αφού έχει υλοποιηθεί η διαδικασία κράτησης, σύμφωνα με το άρθρο 10, ο ξενοδόχος έχει την υπευθυνότητα της παροχής των συμφωνηθέντων με το αντισυμβαλλόμενο μέρος, είτε η διαδικασία έγινε με τον προαναφερθέντα τρόπο, είτε με την σύναψη συμβολαίου. Σε κάθε περίπτωση μη τήρησης της παρούσας υποχρέωσης, ο ξενοδόχος οφείλει να καλύψει την συμφωνηθέντα παροχή σε κάποιο άλλο, τουλάχιστον με τις ίδιες ή και ανώτερες παροχές, ξενοδοχείο, καλύπτοντας όλα τα λοιπά έξοδα του πελάτη. Αν και αυτό δεν υλοποιηθεί, τότε οφείλει να καταβάλλει σχετική αποζημίωση στον πελάτη του, είτε η κράτηση του έγινε άμεσα από τον ίδιο, είτε έμμεσα μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα, λόγω αθέτησης της υποχρέωσης του.⁶⁰

Περνώντας στις δημοσιονομικές υποχρεώσεις των ξενοδόχων, οι οποίες παρουσιαζόταν στα άρθρα 14 έως και 16, και αφορούσαν την κρατική εποπτεία, αναφέροντας στις διατάξεις τους, ότι ο ξενοδόχος όφειλε να φέρει πινακίδα με τις τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων του, επικυρωμένη από την Αστυνομία, καθώς και ότι οι τιμές των υπηρεσιών που παρέχονταν θα έπρεπε κάθε αρχή του έτους να κατατίθενται και να εγκρινόταν από τον Ε.Ο.Τ., πράγμα που αν δεν πραγματοποιούνταν, ο πελάτης είχε το δικαίωμα να το καταγγείλει, με αποτέλεσμα το

⁵⁸ Άρθρο 1 παράγραφος 2 της απόφασης Γ.Γ. Ε.Ο.Τ. με αριθμ. 503007/1976 (ΦΕΚ 166/Β/09.02.1976)

⁵⁹ Άρθρο 10 παράγραφος 3 της απόφασης Γ.Γ. Ε.Ο.Τ. με αριθμ. 503007/1976 (ΦΕΚ 166/Β/09.02.1976)

⁶⁰ Φιοράκης Ι., *Η Αξίωση προς Αποζημίωση*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, (Τριανταφύλλου Δ.: [27]:Π:Ε:4) σελ. 717

ξενοδοχείο, αλλά και ο ίδιος ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου, να έχουν σημαντικές κυρώσεις.⁶¹

Επιπλέον, στις υποχρεώσεις του ξενοδόχου, που αφορούν το λειτουργικό κομμάτι του ξενοδοχείου, λογιζόταν, όπως αναγράφεται στο άρθρο 17, η εικοσιτετράωρη (24h) υποδοχή, με την βραδινή βάρδια να καλύπτει τις ανάγκες των υφιστάμενων πελατών και να ανταποκρίνεται σε πιθανά αιτήματα διαμονής και πληροφορίες.

2.2.1.2. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα των Πελατών

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των πελατών, είναι εμφανή μέσα στο σώμα του Κανονισμού του 1976, ώστε να ερμηνεύονται ορθά και να λαμβάνει ότι δικαιούται πράττοντας τα δέοντα των υποχρεώσεων του. Ειδικότερα, οι βασικές διατάξεις των ευθυνών του πελάτη, αποτελούν η καταβολή του αντιτίμου προς αντανάκλαση της παροχής ξενίας από τον ξενοδόχο και οι περιπτώσεις ακύρωσης και αποζημιώσεων, όπως αυτές αναπτύσσονται παρακάτω. Ξεκάθαρες είναι και οι υποχρεώσεις του, στο άρθρο 22 του Κανονισμού του 1976, σχετικά με την είσοδο και την έξοδο από το ξενοδοχείο, όπως και οι απαγορεύσεις του άρθρου 23, σχετικά με την χρήση των μέσων υλοποίησης της διαμονής τους, που υποχρεούται να ακολουθεί ο πελάτης. Ο Κανονισμός, επίσης, προβλέπει για την συμπεριφορά του πελάτη στο άρθρο 24, κατά το οποίο λαμβάνει κυρώσεις μη τήρησης της, έως και αποκλεισμό από το ξενοδοχείο. Παράλληλα, και ενώ ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 834 του ΑΚ για την ευθύνη του ξενοδόχου σε περιπτώσεις καταστροφών και απωλειών των αντικειμένων του πελάτη, εκτός αν διαφορετικά αποδειχθεί,⁶² ο Κανονισμός τις αναλύει με το άρθρο 20, όπου αναφέρεται η ευθύνη του ξενοδόχου μόνον στην περίπτωση που ο πελάτης παραδώσει τα αντικείμενα σε αυτόν, σε κάθε άλλη περίπτωση ευθύνη φέρει ο ίδιος ο πελάτης.⁶³

Όσο αναφορά τα δικαιώματα του πελάτη, τα οποία αποτελούν και την βάση του σκοπού του Κανονισμού, ώστε να προστατεύεται από καταχρηστική διαχείριση, γίνονται αντιληπτά, από τις υποχρεώσεις του ξενοδόχου που αναπτύσσονται στο σώμα

⁶¹ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.139

⁶² Κωνσταντινίδης Ε., «*II. Ενστάσεις εναντίον της ευθύνης του ξενοδόχου: Β' Ενοχικό Δίκαιο: [76] Ευθύνη Ξενοδόχων*», σελ.715-716 στο σύγγραμμα: Επιμ. Καστρήσιος Ε., *Ενστάσεις κατά τον Αστικό Κώδικα*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2019

⁶³ Κουτσοιράδης Α. (επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Έκδοση: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής 2013, Εισηγήτρια Λασκαρίδου Αικ., *Ο Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων-πελατών*, σελ.210-211

του Κανονισμού και απορρέουν ως δικαιώματα του πελάτη, καθώς και από το άρθρο 4, όπου αναφέρονται τα δικαιώματα εντός του καταλύματος.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών, αποτελούν ένα σύστημα προστασίας και διαμοιρασμού των ευθυνών των μερών, λαμβάνοντας, ανάλογα με την θέση ισχύς τους στην σύμβαση, τους κινδύνους ισάξια. Συνολικά, για να υπάρχει άρτια συνεργασία από τα μέρη, οι ξενοδόχοι θα πρέπει να ακολουθούν ένα ενιαίο σύστημα υποχρεώσεων προς όλους τους πελάτες, χωρίς διακρίσεις, και οι πελάτες να ακολουθούν τις διαδικασίες, όπως αυτές αναπτύσσονται από το κανονιστικό σύστημα, σχετικά με κρατήσεις, πληρωμές, ακυρώσεις και αποζημιώσεις, ώστε να απολαμβάνουν τα δικαιώματα που απορρέουν από τον Κανονισμό Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών.

2.2.2. Κρατήσεις και Προκαταβολές

Οι κρατήσεις στα ξενοδοχεία, για να ήταν έγκυρες και με πλήρη δεσμευτικότητα και από τα δύο μέρη, πήγάζαν, κυρίως, από τις υποχρεώσεις του ξενοδόχου. Στο άρθρο 2 του Κανονισμού του 1976, αναφέρεται ο τρόπος κατάρτισης μίας σύμβασης ξενίας,⁶⁴ αφού ο θεσμοθέτης ξεχωρίζει την σύναψη σύμβασης με ένα πρακτορείο ή οργανισμό ή ομάδα πελατών, στο άρθρο 11.⁶⁵

Ο ξενοδόχος, στην παράγραφο 1 του άρθρου 2, λαμβάνοντας ένα αίτημα πιθανής κράτησης από ένα πελάτη, όπως την αναφέρει εντός του κειμένου του «*παραγγελία ενοικίασης δωματίων*» θα έπρεπε να ανταποκριθεί σε αυτό εντός των τριών (3) εργάσιμων ημερών, ενημερώνοντας πλήρως τον αντισυμβαλλόμενο του για την διαθεσιμότητα και τις παροχές που προσφέρει, όπως επίσης και για το κόστος σε περίπτωση υλοποίησης του αιτήματος του, ενημερώνοντας τον, ταυτόχρονα, για την επιλογή της κατάθεσης προκαταβολής ή όχι, με ανώτατο όριο το 25% του συνολικού κόστους της κράτησης, και κατώτατο όριο την τιμής της παρεχόμενης μονάδας, αυτή της μίας διανυκτέρευσης. Η περίπτωση της παραγράφου 1, σε περίπτωση θετικής απάντησης από τον ξενοδόχο, και κατάθεση της προκαταβολής από τον πελάτη, αποτελεί δέσμευση για τον αντισυμβαλλόμενο, ο οποίος αρχικά δύναται να κάνει αίτημα απλά και μόνο προς ενημέρωση της διαθεσιμότητας και των τιμών του καταλύματος. Έτσι, αυτή η περίπτωση θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι, αρχικά, ανήκει στο προσυμβατικό επίπεδο της σύναψης σύμβασης ξενίας, έως ότου και ο πελάτης αποδεχθεί, δηλαδή καταβάλλει το αντίτιμο της

⁶⁴ Ψυχομάνης Σπ., *Εμπορικό Δίκαιο*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2018, σελ.326

⁶⁵ Ψυχομάνης Σπ., *Εμπορικό Δίκαιο*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2018, σελ.327

προκαταβολής που ζητάτε, και οδηγηθεί στο στάδιο της αποδοχής σύναψης σύμβασης ξενίας.⁶⁶

Στην παράγραφο 2, και με την χαρακτηριστική έννοια «*παραγγελία κράτησης*» ο θεσμοθέτης την ξεχωρίζει από την περίπτωση της παραγράφου 1, κατά την οποία η ευθύνη δέσμευσης των δωματίων βαρύνει περισσότερο τον ξενοδόχο. Στην περίπτωση της παραγγελίας κράτησης, ο πελάτης αιτείται την ανάγκη να δεσμεύσει ένα δωμάτιο, χωρίς όμως να αναλάβει την ευθύνη για καταβολή ανταλλάγματος, αφού υπάρχει και η περίπτωση να μην εμφανιστεί, δρώντας εις βάρος του ξενοδόχου που έχασε πιθανή άλλη κράτηση.⁶⁷

Με παρόμοιο τρόπο αλλά με περισσότερες απαιτήσεις από την πλευρά του πελάτη, όταν αυτός είναι ταξιδιωτικό γραφείο ή οργανισμός, ή και ακόμη ομάδα πελατών, και συνάπτεται συμφωνία-συμβόλαιο, καλύπτοντας την περίπτωση της ξενοδοχειακής σύμβασης εναλλασσόμενων πελατών, allotment.⁶⁸ Ο τρόπος κράτησης και η υποχρέωση κατάθεσης προκαταβολής για να έχει ισχύ μια τέτοια σύμβαση, παρουσιάζεται στον Κανονισμό του 1976 στα άρθρα 11 έως και 13. Ειδικότερα, στο άρθρο 11, εμφανίζονται οι υποχρεωτικές πληροφορίες οι οποίες δύναται να συμπεριλαμβάνονται σε μία τέτοια σύμβαση allotment, ενώ στο άρθρο 12, και στο σημαντικότερο κομμάτι, αναφέρεται το ποσό της προκαταβολής, το οποίο εδώ αναφέρει μόνον το ανώτατο όριο του ποσού που δικαιούται να εισπράξει ο ξενοδόχος, το οποίο είναι το 25% του συνολικού ποσού της συμφωνίας. Η συγκεκριμένη προκαταβολή που δεσμεύεται να καταβάλει το ταξιδιωτικό⁶⁹ για να θέσει σε ισχύ την συμφωνία, έχει όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται μέσα στον Κανονισμό «*θέσιν αρραβώνος*», λειτουργεί ως εγγύηση για την κράτηση, με μεγάλη πιθανότητα ο αντισυμβαλλόμενος να χάσει το ποσό που κατέθεσε.⁷⁰ Εδώ ο θεσμοθέτης περιλαμβάνει, έμμεσα, τις διατάξεις του ΑΚ και συγκεκριμένα τα άρθρα 402 και 403.⁷¹

Συνολικά, ο τρόπος κράτησης και η κατάθεση προκαταβολής, βαρύνουν σε ευθύνη κυρίως τον ξενοδόχο, αφού ο ίδιος δεσμεύεται της διαθεσιμότητας του, ιδίως στην

⁶⁶ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.17-19

⁶⁷ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.24-25

⁶⁸ Με την έννοια που την αναφέρει στο άρθρο 11 του Κανονισμού, την σύμβαση των εναλλασσόμενων πελατών, Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.81

⁶⁹ Συμπεριλαμβανόμενου του ταξιδιωτικού γραφείου ή οργανισμού ή ομάδες πελατών, άρθρο 12 της αριθμ.503007/1976 Απόφασης Γ.Γ. Ε.Ο.Τ.

⁷⁰ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.91-92

⁷¹ Άρθρο της Μανωλιδάκη Ε., 15.07.2016 στο Ε.ΦΟΤΟΠΟΥΛΟΥ LAW OFFICE <https://efotopoulou.gr/>, τίτλος: «*Ο αρραβώνας κατά τα άρθρα 402 & 403 Α.Κ.*», σύνδεσμος άρθρου: <https://efotopoulou.gr/o-arravonas-kata-ta-arthra-402-403-a-k/>

περίπτωση της σύμβασης ξενίας, λαμβάνοντας μεγάλο ρίσκο αθέτησης της σύμβασης από τον αντισυμβαλλόμενο του που ίσως να μη εμφανιστεί καν.⁷² Αυτό που μεγάλωνε το ρίσκο, στην εποχή του Κανονισμού του 1976, ήταν το γεγονός ότι ο τρόπος κράτησης ήταν τηλεφωνικός ή τελεσιγράφως, με δυσκολία της προσκόμισης της προκαταβολής, αφού δεν υπήρχαν τα κατάλληλα μέσα. Όσο για την ξενοδοχειακή σύμβαση, την σύμβαση allotment, υπάρχει μία πιο θετική αντιμετώπιση, αφού ο αντισυμβαλλόμενος είναι κάποιο ταξιδιωτικό γραφείο ή οργανισμός,⁷³ ο οποίος ακολουθεί κάποια πρότυπα που αναφέρονται και εντός του κανονιστικού κειμένου, συμπεριλαμβανομένου την κατάσταση ακυρώσεων και το κομμάτι της αποζημίωσης, καλύπτοντας και την αξιοπιστία της δικιάς του συνεργασίας, παίρνοντας, ταυτόχρονα και το ταξιδιωτικό την ευθύνη αθέτησης της σύμβασης.⁷⁴

2.2.3. Ακυρώσεις και Αποζημιώσεις

Ο Κανονισμός του 1976 πρόσφερε σημαντικά στην σχέση ξενοδόχων και πελατών αυτών, με την λεπτομερή αναφορά στην διαδικασία της ακύρωσης και των αποζημιώσεων και από τα δύο μέρη. Ειδικότερα, με το άρθρο 3, ο θεσμοθέτης έρχεται να καλύψει τις αβέβαιες περιπτώσεις του άρθρου 2, τοποθετώντας την υποχρέωση στον πελάτη να καταβάλει αποζημίωση στον ξενοδόχο, σε περίπτωση μη χρήσης των δωματίων που παρήγγειλε, η οποία αντιστοιχεί στο ήμισυ του συνολικού ποσού της κράτησης, καθώς ακόμη καλύπτει και την περίπτωση του να μην τελεστή σε διάρκεια η συμφωνία τους, και να αποζημιώσει τον ξενοδόχο με το ήμισυ του εναπομείναντος ποσού της κράτησης. Απαλλάσσεται ο πελάτης από κάθε υποχρέωση αποζημίωσης, σε περίπτωση ακύρωσης της παραγγελίας κράτησης ή της παραγγελίας ενοικιάσεως σε εύλογο χρονικό διάστημα, με ενημέρωση έως και πριν των εικοσιμία (21) ημερών από την άφιξη του, *release period*⁷⁵. Στην περίπτωση της παραγγελίας ενοικιάσεως, ο ξενοδόχος υποχρεούται να επιστέψει την προκαταβολή στον πελάτη, εάν αυτή είχε καταβληθεί. Σε κάθε περίπτωση συμφωνίας η οποία μπορεί να αποδειχθεί, όπου ο πελάτης αθέτησε τα συμφωνηθέντα, δεν εμφανίστηκε χωρίς ενημέρωση ή δεν εμφανίστηκε την συμφωνηθείσα ημέρα άφιξης ή έφυγε προγενέστερα της ημερομηνίας αναχώρησης, οφείλει να καταβάλλει την αποζημίωση όπως αυτή αναλύθηκε παραπάνω, πλην των αποδεδειγμένων περιπτώσεων για λόγους ανώτερης βίας.⁷⁶ Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι μία τέτοια υποχρέωση του πελάτη,

⁷² Κορνηλάκης Π., *Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2023, σελ.1162-1163

⁷³ Σπυριδάκης Ι., *Ενοχικό Δίκαιο-Ειδικό Μέρος*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2023, σελ. 926-927

⁷⁴ Βενιέρης Ι., Βερβέσιος Ν., *Δίκαιο Εμπορικών Συμβάσεων*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, (Διβριώτη Α.: II) σελ.273-274

⁷⁵ Όπως εξηγείται στο άρθρο 13 της αριθμ.503007/1976 Απόφασης Γ.Γ. Ε.Ο.Τ.

⁷⁶ Ρουμेलιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.51-53

ειδικότερα στην παραγγελία κράτησης, που αν δεν επιδιώξει ο ξενοδόχος να συνάψει σύμβαση με τον πελάτη, μπορεί να κρατηθεί σε προσυμβατικό στάδιο, και να μην έχει βήμα θέσης το άρθρο 3.⁷⁷

Παράλληλα, στα άρθρα 5 και 6, αναφέρει πως αν δεν έχει συμφωνηθεί η ημέρα αναχώρησης από τα δύο μέρη, η διάρκεια της υποχρέωσης του πελάτη, σε μία σύμβαση ξενίας, είναι η μία διανυκτέρευση, και εάν σιωπηρά συνεχίσει την χρήση του δωματίου ο πελάτης, και χωρίς την επέμβαση του ξενοδόχου, με τα χρονικά όρια χρήσης που ορίζονται στο άρθρο 9 του Κανονισμού, η συμφωνία ανανεώνεται αμοιβαία. Αν κάποια από τα δύο μέρη θελήσει να διακόψει την συμφωνία, θα πρέπει να ειδοποιήσει τον εκάστοτε αντισυμβαλλόμενο του μία ημέρα πριν την αναχώρηση ή λήξη από πλευράς ξενοδόχου, αλλιώς ημέρα αναχώρησης θεωρείται η επόμενη της ειδοποίησης.⁷⁸ Έτσι, στο άρθρο 7, παρουσιάζεται η περίπτωση της υποχρέωσης του πελάτη, αν δεν ειδοποιήσει εγκαίρως τον ξενοδόχο, υποχρεούται να καταβάλει το χρηματικό τίμημα κατά το ήμισυ εάν αποχωρήσει έως της 6:00 μ.μ., ειδάλλως όλο το ποσό της μίας διανυκτέρευσης, ως μία μικρή αποζημίωση σε καταστάσεις τέτοιων μικρών, αορίστου χρόνου, κρατήσεων.⁷⁹

Σε συνέχεια των διατάξεων του άρθρου 10, και υποχρέωση επιβολής αποζημίωσης από την πλευρά του ξενοδόχου, έχει όταν ο ίδιος ακυρώνει, αθετεί, στην ουσία, την υπόσχεση του να καλύψει την διαμονή των πελατών του, πελάτες που ήρθαν σε άμεση συμφωνία μαζί του αλλά και με έμμεση, μέσω πρακτορείου, και αφού δεν μπορεί να καλύψει αυτή του την υπόσχεση διαφορετικά⁸⁰, οφείλει να αποζημιώσει τον πελάτη στο σύνολο της τιμής.

Στην περίπτωση της σύμβασης ή συμφωνίας εναλλασσόμενων πελατών, σύμβαση allotment, με συμβαλλόμενους τον ξενοδόχο και ένα ταξιδιωτικό γραφείο ή οργανισμό ή ένα γκρουπ ατόμων, η αποζημίωση που υποχρεούται να καταβάλει το γραφείο, λόγω της μη επίτευξης του στόχου του κατώτατου συμφωνηθέντος ορίου κλινών σε ένα μήνα, σύμφωνα με το άρθρο 12, υπολογίζεται από το υπόλοιπο των ακάλυπτων κλινών επί της συμφωνηθείσας τιμής ή ειδάλλως μπορεί να συμψηφιστεί με την προκαταβολή, την οποία καταθέτει ο ξενοδόχος σε αντίθετη περίπτωση. Η ισχύς της αποζημίωσης πηγάζει από τις

⁷⁷ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.28-29

⁷⁸ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.37-38

⁷⁹ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη 2021, σελ.40

⁸⁰ Αναφέρεται στην υποενότητα 2.2.1.1. «Υποχρεώσεις και Δικαιώματα Ξενοδόχου», εντός της παρούσας διπλωματικής εργασίας

διατάξεις του άρθρου 13, κατά το οποίο τα δύο μέρη στην σύμβαση allotment, δικαιούνται να ακυρώσουν εντός της release period.⁸¹

Σε κάθε περίπτωση πελάτη, ο οποίος νοσεί από κάποια ασθένεια σωματική, μεταδοτική ή μολυσματική, όπως αναγράφονται στο άρθρο 21 του Κανονισμού 1976, ψυχική ή ακόμη και σε περίπτωση θανάτου ή αυτοκτονίας, ο ξενοδόχος μπορεί να ζητήσει αποζημίωση από την πλευρά του πελάτη ή του πλέον υπεύθυνου ανταυτού, στο ύψος το οποίο θα ορίσει ο Γενικός Γραμματέας του Ε.Ο.Τ..

2.3. Εφαρμογή και Αποτελέσματα στην πράξη

Ο Κανονισμός του 1976, αποτέλεσε μία μεγάλη καινοτομία για τον ξενοδοχειακό κλάδο, συμπεριλάμβανε αρκετά εξελιγμένες διατάξεις, οι οποίες με την εφαρμογή τους έθεταν ένα κλίμα δικαιοσύνης και ασφάλειας, ώστε να κινηθεί η τουριστική αγορά εντός του. Στην πράξη, ο πελάτης πλέον γνώριζε και ασκούσε τα δικαιώματά του, και υπήρχε πλέον ομοιομορφία στις ξενοδοχειακές παροχές, μεγαλώνοντας την ανάγκη του τους για συνεχή χρήση των παροχών αυτών.

Ο Κανονισμός, λειτουργούσε ως μέσω σύναψης για περισσότερες συμβάσεις, κατά τις οποίες υπήρχε κανονιστική ασφάλεια, και υπευθυνότητα και από τα δύο μέρη. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη, ότι οι διατάξεις ανέφεραν τρόπους πληρωμής, αποζημιώσεις, διαδικασίες ακυρώσεων, αλλά και κάλυπταν ειδικές περιπτώσεις, όπως αυτές της ασθένειας, προσέλκυαν περισσότερους πελάτες να κάνουν χρήση τους, και τελικώς να νιώσουν άνετα και μεγαλύτερη βεβαιότητα για να κάνουν τις κρατήσεις τους. Αυτό, ταυτόχρονα, είχε και ως αποτέλεσμα να υπάρχει μία κανονιστική βάση κατά την επίλυση των διαφορών, ακόμη και όταν αυτές οδηγούνταν στα δικαστήρια, όπου και εκεί γινόταν χρήση του Κανονισμού.

Στην περίπτωση των διοικητικών κανόνων που εξέπεμπαν από το κανονιστικό αυτό πλαίσιο, και συγκεκριμένα από τις διατάξεις που αναφερόταν στην συνεργασία του ξενοδόχου με το κράτος, υπό την ευθύνη άμεσης παρέμβασης του Ε.Ο.Τ., έκαναν τον ξενοδόχο να τελεί σοβαρά τις υποχρεώσεις του προς τους πελάτες, προπάντων, και προς το κράτος, αφού σε περίπτωση αθέτησής τους, θα είχε κυρώσεις διοικητικές αλλά και χρηματικές. Ειδικότερα, η αναφορά της άμεσης προσφυγής σε περίπτωση αθετήσεων των υποχρεώσεων, και από τα δύο μέρη, όπως αναφέρει το άρθρο 26 του Κανονισμού, στην Τουριστική Αστυνομία, ή και στις Αστυνομικές Αρχές, αν χρειαστεί, δίνοντας τους

⁸¹ Βενιέρης Ι., Βερβέσιος Ν., *Δίκαιο Εμπορικών Συμβάσεων*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, (Διβριώτη Α. VII) σελ.280

αρμοδιότητα της χρήσης των διατάξεων του Κανονισμού, απέτρεψε σε μεγάλο βαθμό την χρήση καταχρηστικών πρακτικών εις βάρος του αντισυμβαλλόμενου. Συνολικά, η επιβολή κυρώσεων και η δυνατότητα προσφυγής στις αρμόδιες αρχές, επέφεραν αποτελεσματικότητα στην πράξη, από την εφαρμογή του Κανονισμού, αφού, πλέον, οι διατάξεις δεν θεωρούνταν απλές υποχρεώσεις, αλλά δεσμευτικοί όροι για την ισορροπημένη παροχή και λήψη του τουριστικού προϊόντος της διαμονής.

Παρόλα τα θετικά που προσέφερε στην τουριστική αγορά, προκάλεσε και κάποιες παρερμηνείες η χρήση του Κανονισμού. Μία από αυτές λογίζεται στην διαδικασία των κρατήσεων, αφού το κείμενο του Κανονισμού του 1976, λειτουργούσε έως και την τροποποίηση του 2025, με μικρές τροποποιήσεις, και την νομική κύρωση του το 1986. Ειδικότερα, και με την τεχνολογική εξέλιξη, κατά την οποία οι πελάτες πλέον μπορούσαν να ενημερωθούν πλήρως και να κάνουν κρατήσεις με νέα μέσα, όπως οι διαδικτυακές πλατφόρμες, ενώ οι διατάξεις που κανονισμού απέβλεπαν στις παραδοσιακές πρακτικές κρατήσεων, έφεραν το πρόβλημα της προσαρμογής του Κανονισμού σε αυτές τις καινοτομίες. Ταυτόχρονα, και οι περιπτώσεις έκτακτων καταστάσεων και αναταράξεων, όπως οι φυσικές καταστροφές και οι πανδημίες, οι οποίες επέφεραν μαζικές ακυρώσεις, από άμεσους και έμμεσους πελάτες, δεν συμπεριλαμβανόταν άμεσα στις πολιτικές των ακυρώσεων και των αποζημιώσεων, προκαλώντας ανησυχία και αβεβαιότητα στην πράξη.

Αποτέλεσμα των παραπάνω ζητημάτων που προκύπταν κατά τη περίοδο δράσης του Κανονισμού, ο οποίος υπέστη πολύ μικρές τροποποιήσεις, πιο πολύ στο ερμηνευτικό κομμάτι του, έως και την κύρωση του νέου Κανονισμού το 2025, ήταν εμφανή και με την σταδιακή πάροδο των χρόνων, οι διατάξεις παρουσιαζόταν όλο και περισσότερες αδυναμίες κατά την εφαρμογή τους, αφού συχνά οι ξενοδόχοι χρησιμοποιούσαν νέες πολιτικές, που κάλυπταν τις εξελιγμένες ανάγκες τους, γεγονός που συχνά ερχόταν εις βάρος των αντισυμβαλλόμενων τους, και θεωρούνταν καταχρηστικές.

2.4. Κριτική Αποτίμηση και Αδυναμίες

Ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών του 1976, έβαλε τα θεμέλια για την ανέγερση μιας κανονιστικής βάσης για την αρχή της θέσπισης του τουριστικού δικαίου στην Ελλάδα. Αρχικά, κατά το πρώτο κανονιστικό κείμενο του 1976, το οποίο εκδόθηκε με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., και χωρίς να έχει νομική ισχύ έως και το 1986, που κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν. 1652/1986, αποτέλεσε ένα κείμενο καινοτόμων ρυθμίσεων για την εποχή εκείνη με σημαντική την συμβολή του στην τουριστική δραστηριότητα των ξενοδοχείων. Ακολουθώντας τα ευρωπαϊκά πρότυπα προστασίας του

αδύναμου μέρους, αυτό του πελάτη-τουρίστα, προσέφερε πλήθος διατάξεων ειδικά διαμορφωμένων για αυτούς με σκοπό την νομική ασφάλεια τους, καθώς μεριμνούσε για την διασφάλιση του δικαιότερου τρόπου κρατήσεων, πληρωμών αλλά και αποζημιώσεων σε περιπτώσεις ακυρώσεων, με τρόπο αντιληπτό για όλους. Αυτό το ρυθμιστικό πλαίσιο, αφορούσε τόσο τους εγχώριους, όσο και του ξένους τουρίστες, οι οποίοι μπαίνοντας σε μία ξένη αγορά, χωρίς τις κατάλληλες γνώσεις, καλύπτονταν νομικά μόνο από έναν ενιαίο Κανονισμό, προσφέροντας σταθεροποίηση στην τουριστική αγορά.

Παράλληλα, ο Κανονισμός του 1976, συνέβαλε και στον τρόπο λειτουργίας των καταλυμάτων των ξενοδόχων, δίνοντας ένα ενιαίο σύνολο κανόνων και υποχρεώσεων που έπρεπε να ακολουθούν, αντιμετωπίζοντας ισάξια όλους τους πελάτες, με σκοπό και πάλι την προστασία τους. Ιδιαίτερα, με τις δημοσιονομικές υποχρεώσεις που τους επέβαλε ο Κανονισμός, εδραιώθηκε η βάση μιας δίκαιης αγοράς. Όσο για την προστασία των ξενοδόχων, από περιπτώσεις αθετήσεων από την πλευρά των πελατών, πρόσφερε σημαντικά στην κάλυψη του επαγγελματικού κινδύνου, και την αποτροπή ανάρμοστων συμπεριφορών, αναφέροντας χαρακτηριστικά τις προσφερόμενες υπηρεσίες που δικαιούται ο πελάτης.

Ωστόσο, παρά την μεγάλη συμβολή του Κανονισμού του 1976, στο κείμενο του υπήρχαν κάποιες αδυναμίες, οι οποίες αφορούσαν το λειτουργικό και το ερμηνευτικό κομμάτι. Κατά το λειτουργικό κομμάτι, όπως αναφέρθηκαν και στην προηγούμενη ενότητα, οι νέες εξελεγμένες πρακτικές κρατήσεων, με ένα σταθερό κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο μένει αμετάβλητο στον χρόνο, δεν μπορούν να καλυφθούν από τις διατάξεις που αφορούσαν παραδοσιακές πρακτικές, θέτοντας σε κίνδυνο τον πελάτη και αυξάνοντας την επικινδυνότητα για τον ξενοδόχο. Ταυτόχρονα, και η έντονη κρατική παρέμβαση, η οποία, ναι μεν έθετε ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας για όλους, αλλά περιόριζε την ελευθερία της επιχειρηματικής σκέψης και δράσης των ξενοδόχων, παρεμβαίνοντας στις τιμές, οι οποίες θα έπρεπε να επιβλέπονται και να αποδέχονται από τον Ε.Ο.Τ. για την διάρκεια ενός έτους, περιόριζαν την ελεύθερη τουριστική αγορά.⁸² Σχετικά με το ερμηνευτικό κομμάτι, υπήρχαν κάποια σημεία τα οποία ήταν δύσκολα για την ερμηνεία για τον απλό πελάτη, ενώ με την πάροδο των χρόνων και τις εξελίξεις, έπαυαν να είναι αποτελεσματικές κάποιες πρακτικές που ανέφερε ο Κανονισμός, και η ερμηνεία τους πλέον αδύναμη. Τέλος, παράλληλα με το εθνικό πλαίσιο της πολιτικής στον τουρισμό, αναδυόταν και το ενωσιακό, ιδιαίτερα στην προστασία του αδύναμου μέρους της μεταξύ τους σχέσης, του καταναλωτή-πελάτη, με

⁸² Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη 2021, σελ.139

αποτέλεσμα να υπάρχουν ενωσιακές ρυθμίσεις οι οποίες ήταν σημαντικές και δεν συμπεριλαμβάνονταν στο σώμα του Κανονισμού.

Συνοψίζοντας, ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών του 1976, αποτέλεσε ένα σημαντικό κανονιστικό πλαίσιο για την αρχή της ανάπτυξης του τουριστικού δικαίου στην Ελλάδα, θέτοντας τα θεμέλια για την υγιή διεξαγωγή του τουριστικού προϊόντος της διαμονής στην αγορά, και προσελκύοντας πελάτες με περισσότερη νομική βεβαιότητα. Όπως, όμως, είναι φυσικό, και σε κάθε πλαίσιο, νομικό και μη, το οποίο επηρεάζει η πάροδος του χρόνου και οι εξελίξεις, η μακροχρόνια διατήρηση του ίδιου κανονιστικού κειμένου επιφέρει σημαντικά ζητήματα κατά την εφαρμογή του, με αποτέλεσμα να μην ανταποκρίνεται πλέον στην τουριστική αγορά. Παρά την νομική κύρωση του το 1986, και κάποιες μικρές τροποποιήσεις εντός της διάρκειας ισχύος του, τις οποίες θα τις δούμε στο επόμενο κεφάλαιο, μόνο το 2025, με την Υ.Α. 4109/2025, κατάφερε να αντικατασταθεί ολικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: Η μεταβατική περίοδος από τον παλαιό Κανονισμό του 1976 έως τον νέο Κανονισμό του 2025

3.1. Συνθήκες και αναγκαιότητα αναθεώρησης

Ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών που κηρύχθηκε το 1976 με την απόφαση με αριθμ. 503007/1976 (ΦΕΚ 166/Β/09.02.1976) του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., με βάση την ισχύ του Συντάγματος του 1975, χωρίς να έχει νομική ισχύ, όπως επισημάνθηκε και αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Έως το 1986, και το άρθρο 8 του Ν.1652/1986 (ΦΕΚ 167/Α/30.10.1986), με το οποίο έλαβε και νομική ισχύ ο Κανονισμός, το κείμενο του έλαβε μία τροποποίηση το 1980 με την απόφαση με αριθμ. 535813/22.11.1979 που δημοσιεύτηκε με το ΦΕΚ 9/Β/09.01.1980⁸³, και πάλι του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., με την οποία τροποποιεί και συμπληρώνει τον Κανονισμό του 1976. Ωστόσο, η τροποποίηση του 1980, δεν συμπεριλήφθηκε στην νομική κύρωση του 1986, ο Κανονισμός διατηρήθηκε ως έχει στην αρχική του μορφή, αυτή του 1976. Παρόλα αυτά, το Ξ.Ε.Ε. διατήρησε τις τροποποιήσεις του 1980, συμπεριλαμβάνοντας αυτές στον Κανονισμό των σχέσεων ξενοδόχων και πελατών, ο οποίος είναι αναρτημένος έως και σήμερα με αυτή την μορφή στην ιστοσελίδα του.⁸⁴

Κατά την διάρκεια της εξέλιξης του Κανονισμού, έως το 1986, που τελικά κυρώθηκε ως νόμος, υπήρχαν αρκετές ασάφειες ως προς την ισχύ του. Ειδικά, σύμφωνα με το άρθρο 43 και την παράγραφο 2 του ισχύσαντος Συντάγματος του 1975⁸⁵, επιτρεπόταν η ρύθμιση ειδικών θεμάτων που αφορούσαν τοπικά και τεχνικά ζητήματα, από του αρμόδιους φορείς, όπως ο Ε.Ο.Τ., οπότε η έκδοση ενός τέτοιου κανονισμού χωρίς κάποιο χαρακτηριστικό, τοπικού και τεχνικού ζητήματος, με μεγάλη έκταση εφαρμογής, ακόμη και σε πελάτες εκτός χώρας, έφερε αβεβαιότητα ως προς την συνταγματική του ισχύ.⁸⁶

Παράλληλα, και οι εξελικτικές καταστάσεις, στον τομέα του τουρισμού, ειδικά στην Ελλάδα, μετά την περίοδο της δικτατορίας, έφεραν ένα μεγάλο κύμα καινοτομιών στον τουρισμό, για τις οποίες θα έπρεπε να υπάρξει μία νομική βάση υποδοχής τους. Ο μαζικός τουρισμός και τα οργανωμένα ταξίδια, τα οποία κατείχαν τα σκήπτρα της διακίνησης του παγκόσμιου τουρισμού, ειδικότερα τις δεκαετίες του '60 έως του '90, που πρωτοεμφανίστηκαν, έθεταν την βάση για νέα αναθεώρηση του Κανονισμού, οι οποίες δεν πραγματοποιήθηκαν, με αποτέλεσμα να μην είναι νομικά καλυμμένες αυτές οι ειδικές

⁸³ Θα αναφέρεται εφεξής ως «τροποποίηση του 1980»

⁸⁴ Ο διαδικτυακός τόπος του Ξ.Ε.Ε., και αναρτημένος ο Κανονισμός Ξενοδόχων και Πελατών αυτών, στον παρακάτω σύνδεσμο: <https://www.grhotels.gr/app/uploads/2020/03/sxeseis-gr.pdf>

⁸⁵ ΦΕΚ 111/Α/09.06.1975

⁸⁶ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη 2021, σ.1

περιπτώσεις από τον Κανονισμό. Τα συχνά φαινόμενα μαζικών ακυρώσεων και αποζημιώσεων βάραιναν τις άκαμπτες διατάξεις του Κανονισμού, και δεν μπορούσε να ανταποκριθεί. Ταυτόχρονα, η προσχώρηση της Ελλάδας στην Ε.Ε. το 1981, της δημιούργησε νέες υποχρεώσεις, μέσα στις οποίες ήταν και η ενσωμάτωση των ενωσιακών πολιτικών για τον τομέα του τουρισμού. Η Ε.Ε. προσέφερε ένα καινοτόμο νομικό πλαίσιο υποστήριξης των ειδικών ζητημάτων στον τομέα του τουρισμού, μέσω Οδηγιών και Κανονισμών, όπως η πρώτη Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια το 1990, ειδικά διαμορφωμένων με ενιαίες πολιτικές κατευθύνσεις τις οποίες θα έπρεπε να ακολουθούν τα μέλη της. Τέλος, με την πρακτική εφαρμογή του Κανονισμού παρατηρήθηκαν αρκετά ερμηνευτικά κενά, όπως η έκτακτη αναχώρηση για σημαντικούς λόγους ή εξωτερική παράγοντες, όπως τα καιρικά φαινόμενα, για τα οποία δεν προβλεπόταν εντός του Κανονισμού, στρέφοντας το νομικό πλαίσιο πίσω στις γενικές διατάξεις του ΑΚ.

Συνολικά, σύμφωνα με όλα τα παραπάνω, και με την ταυτόχρονη ευαισθητοποίηση για την προστασία του αδύναμου μέρους που αναπτύχθηκε το 1980, καθώς και με την σταδιακή αποδυνάμωση του φορέα του Ε.Ο.Τ., γεννήθηκε η ανάγκη για αναθεώρηση του νομικού πλαισίου του Κανονισμού του 1976, το οποίο κατέληξε να πραγματοποιείται το 2025.

3.2. Τα βασικά σημεία της πορείας του Κανονισμού του 1976

3.2.1. Η τροποποίηση του 1980

Με την τροποποίηση του 1980, η οποία δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με το ΦΕΚ 9/Β/09.01.1980 ως απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., εισάγονται σημαντικές τροποποιήσεις στην σύμβαση allotment, και συγκεκριμένα τροποποιείται και συμπληρώνεται το άρθρο 13 του αρχικού Κανονισμού, χωρίς όμως να έχει νομική ισχύ αυτή η τροποποίηση, αφού δεν την συμπεριέλαβε ο νομοθέτης στην νομική κύρωση του, το 1986⁸⁷. Αυτό συνέβη γιατί θεωρούσε ο νομοθέτης, ότι ο Γ.Γ. του Ε.Ο.Τ. δεν είχε αρμοδιότητα θέσπισης κανονιστικού πλαισίου σε κάποια θέματα εντός του Κανονισμού, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος του 1975. Παρόλα αυτά, στην πράξη χρησιμοποιήθηκαν οι νέες διατάξεις, και συμπεριλαμβάνονταν και στον Κανονισμό του επέλεγε να προβάλλει το Ξ.Ε.Ε., έως και σήμερα.⁸⁸

⁸⁷ Άρθρο 8 του Ν.1652/1986

⁸⁸ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη 2021, σελ. 132-133

Αναλυτικότερα, η απόφαση του 1980, αφορούσε την τροποποίηση της παραγράφου 3 και την προσθήκη της παραγράφου 4 του άρθρου 13, σχετικά με την . Αρχικά, η τροποποίηση της παραγράφου 3, αναφέρει μία νέα υποχρέωση των ταξιδιωτικών γραφείων ή οργανισμών σχετικά με την κάλυψη των δωματίων για τους μήνες της μέσης τουριστικής περιόδου, εισάγοντας τον ορισμό αυτό και εννοώντας του μήνες Απρίλιο, Μάιο και Οκτώβριο, ως ένα μέρος του ποσοστού της σύμβασης allotment, χάνοντας το δικαίωμα ακύρωσης της σύμβασης σε τέτοιες περιόδους. Σε περίπτωση αθέτησης του ποσοστού αυτού, οι αντισυμβαλλόμενοι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα έχουν κυρώσεις ανάλογης μείωσης της συνολικής παροχής διαθεσιμότητας από τον ξενοδόχο, στην σύμβαση allotment που θα συνάψουν για του μήνες της τουριστικής αιχμής.⁸⁹ Επιπλέον, η προσθήκη της παραγράφου 4 στο άρθρο, έφερε ακόμη μία νέα υποχρέωση στους πράκτορες, να αποστέλλουν μία «δεσμευτική κατάσταση κρατήσεων για την περίοδο 1/7 έως και 15/9»⁹⁰, με την ταυτόχρονη υποχρέωση οι ξενοδόχοι να διατηρούν 30% επιπλέον από την κατάσταση που έλαβαν για επείγουσες καταστάσεις της τελευταίας στιγμής.⁹¹ Τέλος, αφού δεν συμπεριλήφθηκαν στην νομική κύρωση του 1986, δεν αποτελούν νόμιμες υποχρεώσεις, αλλά ίσως θα μπορούσαν να θεωρηθούν εθιμικές διατάξεις.

3.2.2. Η νομική κύρωση του 1986

Η νομική κύρωση του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων Πελατών του 1976, πραγματοποιήθηκε με το άρθρο 8 του Ν.1652/1986, που δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με αριθμ. ΦΕΚ 167/Α/30.10.1986, ακριβώς όπως ήταν το αρχικό κείμενο του Γ.Γ. του Ε.Ο.Τ. το 1976, χωρίς την προσθήκη της τροποποίησης του 1980, διατυπωμένο στο πλέον αποδεκτό σύστημα γραφής, το μονοτονικό σύστημα⁹².

3.2.3. Η τροποποίηση του 2014

Η πιο πρόσφατη τροποποίηση του κυρωμένου με νομική ισχύ Κανονισμού του 1976, είναι αυτή που εισήγαγε ο Ν. 4254/2014 με αριθμ. ΦΕΚ 85/Α/07.04.2014, στην υποπαράγραφο ΣΤ.17 στην περίπτωση 4, όπου ακυρώνεται η ισχύ των άρθρων 11,14,15 και 16 του Κανονισμού του 1976, ως μέτρο εξάλειψης των εμποδίων της

⁸⁹ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.133-135

⁹⁰ ΦΕΚ 9/Β/09.01.1980, αριθμ. 535813 Γ.Γ. Ε.Ο.Τ. άρθρο 1 παράγραφος 2

⁹¹ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη 2021, σελ.136

⁹² Π.Δ. 297/1982 «Εφαρμογή του μονοτονικού συστήματος στην εκπαίδευση και την διοίκηση»(ΦΕΚ 52/Α/29.04.1982)

ανταγωνιστικότητας στον τομέα του τουρισμού, αποδυναμώνοντας την κρατική παρέμβαση στην δράση της τουριστικής αγοράς.⁹³

3.3. Συμβατότητα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο

Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο του τουρισμού, κατά την περίοδο του 1986, όπου βρισκόταν σε νομική ισχύ ο Κανονισμός του 1976, βρισκόταν στην αρχή της δράσης του, λαμβάνοντας τον υποστηρικτικό ρόλο που έχει έως σήμερα.

Το πρώτο οργανωμένο νομοθέτημα που σχετιζόταν με τον Κανονισμό του 1976, φαίνεται να είναι η Οδηγία 90/314 της Ε.Ο.Κ.⁹⁴ για τα οργανωμένα ταξίδια, η οποία δεν απορροφήθηκε από τον Κανονισμό, αλλά εντάχθηκε στο ελληνικό δικαϊκό σύστημα με το Π.Δ. 339/1996⁹⁵, καθώς και κατά την αντικατάσταση της από την Οδηγία 2015/2302 της Ε.Ε.⁹⁶, με το Π.Δ. 7/2018⁹⁷. Από το 1990 έως και το 2018 που ενσωματώθηκε η Οδηγία, δεν υπήρξε κάποια ρυθμιστική παρέμβαση με σκοπό να συμπεριλάβει το νομικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια στον Κανονισμό. Οι διατάξεις της Οδηγίας, απαρτίζονταν από τις βασικές αρχές της προστασίας των ταξιδιωτών σε ευρωπαϊκό πλαίσιο, τις ευθύνες των διοργανωτών καθώς και τις υποχρεώσεις τους, σχετικά με την διαφάνεια και την πλήρη ενημέρωση των πελατών τους, εντάσσοντας το τουριστικό προϊόν της διαμονής εντός του πεδίου εφαρμογής της.

Ο Κανονισμός απαγορεύει την αποκλειστικότητα της παροχής δωματίων στο άρθρο 1, η οποία σε μία περίπτωση σύναψης σύμβασης μεταξύ των μερών, μπορεί να θεωρηθεί αθέμιτη συμβατική ρήτρα, για τις οποίες υπαίτια είναι η Οδηγία 93/13 της Ε.Ο.Κ.⁹⁸. Παράλληλα, η διαφάνεια των τιμών, εκπίπτει στις υποχρεώσεις των μερών που προβλέπονται από την Ε.Ε., ενώ και η προστασία των προσωπικών δεδομένων καλύπτονται από τον Κανονισμό GDPR, ο οποίος καλύπτει και τον Κανονισμό του 1976.

⁹³ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ΦΕΚ 85/Α/07.04.2014, «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 4046/2012 και άλλες διατάξεις.»

⁹⁴ Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές, Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 158, 23.06.1990, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=celex:31990L0314>

⁹⁵ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ΦΕΚ 255/Α/11.07.1996, «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕ L 158/59) για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις.»

⁹⁶ Οδηγία(ΕΕ)2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ αριθ. L 326/1, 11.12.2015, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1769002106808>

⁹⁷ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ΦΕΚ 12/Α/29.01.2018, «Εναρμόνιση νομοθεσίας με οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (ΕΕ L 326/11.12.2015)»

⁹⁸ Οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ αριθ. L 95/29, 21.04.1993, σύνδεσμος: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:31993L0013>

Ο Κανονισμός, αυτός καθαυτός, δεν καλύπτει τα ευρωπαϊκά νομικά πλαίσια, επειδή αυτά το αποβλέπουν, αλλά επειδή ο ίδιος ο Κανονισμός λειτουργεί προστατευτικά για τα μέρη του. Ο βασικός άξονας των διατάξεων, που αφορά αποζημιώσεις, ακυρώσεις και πληρωμές, φαίνεται να συνάδει με την γενική ευρωπαϊκή πολιτική τέτοιων καταστάσεων, όπως αναπτύσσονται στις προαναφερθείσες Οδηγίες. Όπως είδαμε δεν απορροφήθηκαν στο σώμα του Κανονισμού του 1976, με καμία τροποποίηση ευρωπαϊκά νομοθετήματα που εκδόθηκαν μετά την κύρωση του νόμου, αλλά απορροφήθηκαν με νέα νομοθετικά κείμενα, τα οποία λειτουργούν παράλληλα με τον Κανονισμό.

3.4. Σταδιακή αποδυνάμωση και ανάγκη νέας παρέμβασης

Η αποδυνάμωση του Κανονισμού του 1976, ξεκινά ήδη από την νομική κύρωση του το 1986, κατά την οποία ο νόμος κυρώθηκε με το αρχικώς κείμενο, το οποίο είχε κάποια ερμηνευτικά λάθη, και ταυτόχρονα χωρίς τις αλλαγές του 1980, οι οποίες παρόλα αυτά χρησιμοποιούνταν από τα μέλη του Ξ.Ε.Ε..⁹⁹ Ταυτόχρονα, και με το πέρασμα των χρόνων, όπως αναλύσαμε και παραπάνω, ο ρόλος του Ε.Ο.Τ., άρχισε σταδιακά να αποδυναμώνεται, φτάνοντας σε σημείο να μην μπορούν να υλοποιηθούν τα όσα αναφέρονται εντός του Κανονισμού, όπως οι νομικές κυρώσεις, που δεν ήταν πλέον στις αρμοδιότητες του.¹⁰⁰

Ο Κανονισμός του 1976, συχνά, δημιουργούσε σύγχυση κατά την εφαρμογή του. Ειδικότερα, ως προς την νομική φύση των ξενοδοχειακών συμβάσεων allotment, η οποία δεν καθορίζεται άρτια στις διατάξεις του κανονισμού, άρθρα 11 έως 13, παρουσιάζοντας τις διατάξεις του ΑΚ¹⁰¹, σχετικά με τη μίσθωση πράγματος, καταλληλότερες για τέτοιες περιπτώσεις, θέτοντας ασφάλεια στην σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, ξενοδόχων και τουριστικών πρακτόρων.¹⁰² Αντίθετα, αν και φαίνεται να δούλεψε σωστά κατά την διάρκεια της ισχύς του για της σύμβασης ξενίας, με την εξέλιξη της τεχνολογίας και των νέων μέσων κατάρτισης κρατήσεων, μέσω του διαδικτύου, άρχισα να σβήνει η ισχύς της δράσης του.

Κατά την διάρκεια ισχύς του Κανονισμού και την ταυτόχρονη μαζική ανάπτυξη του τουρισμού στην χώρα, γεννήθηκαν νέα νομοθετήματα που άρχισαν να καλύπτουν σταδιακά μέρη του Κανονισμού, αφού το παραδοσιακό πλαίσιο δεν συμπεριελάμβανε τις νέες πρακτικές, όπως το καταναλωτικό δίκαιο και ο Ν.2251/1994 σχετικά με την προστασία του

⁹⁹ Κουτσουράδης Α., Λαγός Δ. (επιμ.), *Οικονομικές και Νομικές Παράμετροι του Ελληνικού Τουρισμού-4^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τρίπολη 2016*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Εισηγητής Ρουμελιώτης Μ., *Ζητήματα από τον Κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων και πελατών*, σελ.320

¹⁰⁰ Π.Δ. 72/2018 (ΦΕΚ 141/Α/02.08.2018) «Οργανισμός Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.)» για τις αρμοδιότητες του Ε.Ο.Τ., και Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.30

¹⁰¹ Άρθρα 574 και επόμενα του ΑΚ

¹⁰² Κουτσουράδης Α. (επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^ο Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Έκδοση: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής 2013, Εισηγήτρια Λασκαρίδου Αικ., *Ο Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων-πελατών*, σελ. 216

καταναλωτή, αφού μέσω των νέων ηλεκτρονικών μέσων κρατήσεων, ο πελάτης απολαμβάνει και τα δικαιώματα του καταναλωτή σε εξ αποστάσεως σύμβαση, όπως και τις διατάξεις του Π.Δ. 131/2003 για το ηλεκτρονικό εμπόριο.¹⁰³ Επίσης, ο τουρίστας ως τελικός αποδέκτης του αποτελέσματος της παροχής, απολαμβάνει το άρθρο 2 του Ν.2251/1994 σχετικά με την χρήση των ΓΟΣ¹⁰⁴, ως προστασία από τις καταχρηστικές και παραπλανητικές πρακτικές των ξενοδόχων, ειδικότερα με την χρήση των εξελιγμένων μέσων κράτησης.¹⁰⁵ Παράλληλα, και όπως αναφέρθηκε, υπήρξαν αρκετές εξελίξεις στον τομέα του τουρισμού από την Ε.Ε., της οποίας ο ρόλος αν και υποστηρικτικός, πρόσφερε αρκετά στην τουριστική αγορά.

Στο σύνολο της παραπάνω σταδιακής αποδυνάμωσης του Κανονισμού, που προκύπτει από την νομική και πρακτική εφαρμογή των σχέσεων που διέπει, φαίνεται η ανάγκη της άμεσης αναθεώρησης του πλαισίου, με σκοπό να δημιουργηθεί ένα ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο να περιλαμβάνει όλα τις εξελίξεις, με αναφορές σε εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετήματα και πρακτικές, για όλες τις περιπτώσεις σχέσεων που μπορούν να αναπτυχθούν μεταξύ παρόχων καταλυμάτων και πελατών αυτών, είτε άμεσα είτε έμμεσα, μέσω τρίτων.

Μετά από 50 χρόνια δράσης, η σταδιακή αποδυνάμωση του Κανονισμού του 1976 απέδωσε καρπούς, και πλέον ισχύσαντα κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις σχέσεις παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, αποτελεί ο νέος Κανονισμός του 2025, ο οποίος αντικαθιστά πλήρως τον Κανονισμό του 1976, και κυρώνεται με την Υ.Α. 4109/2025¹⁰⁶, η οποία θα αναλυθεί και θα αποτιμηθεί στα μετέπειτα κεφάλαια της παρούσας εργασίας.

¹⁰³ Κουτσοιράδης Α. (επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Έκδοση: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής 2013, Εισηγήτρια Παπανικολάου Π., *Σύγχρονα νομικά και αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού: ηλεκτρονικές κρατήσεις δωματίων ξενοδοχείων*, σελ.313

¹⁰⁴ Αλεξανδρίδου Ε., *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ελληνικό-Ενωσιακό*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σελ.105-106

¹⁰⁵ Κουτσοιράδης Α. (επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Έκδοση: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής 2013, Εισηγήτρια Παπανικολάου Π., *Σύγχρονα νομικά και αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού: ηλεκτρονικές κρατήσεις δωματίων ξενοδοχείων*, σελ.317

¹⁰⁶ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ΦΕΚ 1546/Β/01.04.2025, Υ.Α. με αριθμ. 4109 «Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Ο νέος Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών του 2025

4.1. Ιστορικό και Διαδικασία κατάρτισης του νέου Κανονισμού

Ο νέος Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών¹⁰⁷, με αριθμό υπουργικής απόφασης 4109 και υπογραφή της Υπουργού Τουρισμού Όλγα Κεφαλογιάννη, στις 11 Μαρτίου του 2025, και με έναρξη ισχύος από την δημοσίευση της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με το ΦΕΚ 1546/Β/01.04.2025. Η ανάγκη αναθεώρησης, όπως αναφέρεται και στο προοίμιο της σχετικής Υ.Α., οφείλονται στην μακράς διάρκειας ισχύς του προγενέστερου Κανονισμού, ήδη από το 1976, σχεδόν 50 χρόνια, στο διάστημα κατά το οποίο αναπτύχθηκαν διάφορα νομοθετικά κείμενα που κάλυπταν ξεχωριστά ειδικά θέματα για τον τουρισμό, όπως και προστέθηκαν νέες πρακτικές και ορισμοί στο τομέα αυτό, που χρειαζόταν, άμεσα, νομική κάλυψη.

Ιστορικά, ο Κανονισμός του 1976, αποτελεί πρόδρομο του νέου Κανονισμού του 2025, ο οποίος αποτελούνταν από καινοτόμες διατάξεις για την εποχή του και μετά την νομική κύρωση του το 1986, διατηρήθηκε σε ισχύ για πολλά χρόνια, καλύπτοντας κατά ένα μεγάλο ποσοστό τον στόχο της δράσης του, καθώς επικύρωνε δικαιώματα και υποχρεώσεις που κάλυπταν την προστασία του αδύναμου μέρους, αυτή του πελάτη. Παρά τις αλλαγές που προσπάθησε να εισάγει η τροποποίηση του 1980, ειδικά για τις ξενοδοχειακές συμβάσεις, δεν κατάφεραν να ενταχθούν στο κείμενο του 1976 και να κυρωθούν με τον νόμο του 1986, αλλά χρησιμοποιήθηκαν αρκετά συχνά στην πράξη, αφού τις συμπεριλάμβανε το ΞΕΕ στο κείμενο του Κανονισμού που διάνειμε στα μέλη του.

Στην ελληνική έννομη τάξη, αναπτύχθηκαν αρκετά νομοθετήματα σχετικά με τον τουρισμό, ειδικότερα όταν αυτός εντάχθηκε ως πολιτική της ΕΕ, με το κείμενο της Συνθήκης της Λισαβώνας το 2009, και άρχισε να διεθνοποιείτε με ιλιγγιώδης ρυθμούς. Πιο συγκεκριμένα, αναπτύχθηκαν νόμοι σχετικά με τον τουρισμό, όπως ο Ν.4276/2014¹⁰⁸ για την λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων και των ειδικών μορφών τουρισμού, καθώς και γενικές διατάξεις νόμων, όπως ο Ν.2251/1994, ο οποίος αναφέρεται στην προστασία του καταναλωτή, και παρουσιάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του κατά την σύναψη μιας σύμβασης, όπως τελείται και στην περίπτωση του Κανονισμού, έχετε νέες διατάξεις που άγγιζαν και τον τουρίστα με την ιδιότητα του καταναλωτή, αφού σύναπτε σύμβαση ο ίδιος. Παράλληλα, αναπτύχθηκαν πρακτικές, όπως οι κρατήσεις μέσω τρίτων, μέσω των

¹⁰⁷ Εφεξής θα αναφέρεται στην εργασία ως: «Κανονισμός του 2025»

¹⁰⁸ Δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με το ΦΕΚ 155/Α/30.07.2014.

πλατφορμών όπου ο πελάτης μπορούσε να κάνει κράτηση για την διαμονή του, όπως η Booking.com, καθώς και παράλληλες μορφές τουριστικών καταλυμάτων, όπως οι βραχυχρόνιες μισθώσεις και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, που έμπαιναν στην τουριστική αγορά χωρίς τις υποχρεώσεις των ξενοδόχων, με αποτέλεσμα να ελίσσονται εύκολα και να εδραιώνονται εντός της.

Επομένως, οι αδυναμίες του προϊσχύσαντα Κανονισμού, αυτού του 1976, η αποδυνάμωση του φορέα αρμοδιότητας του Κανονισμού, του Ε.Ο.Τ., καθώς και οι νέες τουριστικές πρακτικές οδήγησαν στην ανέγερση του νέου Κανονισμού του 2025, όχι απλά τροποποιώντας, αλλά καταργώντας πλήρως τον παλιό Κανονισμό, με αρμοδιότητα του άρθρου 56 του Ν.4688/2020¹⁰⁹. Ο νέος Κανονισμός του 2025, του οποίου υπευθυνότητα αποτελεί η έννομη διαμόρφωση των σχέσεων των μερών της σύγχρονης τουριστικής αγοράς, των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων από την μία, και των πελατών από την άλλη, έχει σκοπό την προστασία των μερών και την προώθηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος φιλοξενίας στην Ελλάδα, αρμοδιότητας πλέον του Υπουργείου Τουρισμού.¹¹⁰

4.2. Νομική φύση και Αντικείμενο ρύθμισης

Η νομική φύση του νέου Κανονισμού του 2025 που δημοσιεύτηκε με την Υ.Α. 4109/2025, αντικατοπτρίζεται σε ένα εξειδικευμένο κανονιστικό πλαίσιο, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού, μέσω του οποίου το κράτος ρυθμίζει τις σχέσεις που δημιουργούνται στον τομέα του τουριστικού προϊόντος της διαμονής, συμπληρώνοντας ερμηνευτικά τις διατάξεις του ιδιωτικού δικαίου που ισχύουν για τις συμβάσεις που εκπνέουν ως αποτέλεσμα αυτών των σχέσεων. Η εξουσιοδοτική πράξη της νομική ισχύς του Κανονισμού του 2025, απορρέει από το άρθρο 56 του Ν.4688/2020, τάσσοντας την Υπουργική Απόφαση, αυτή του Κανονισμού, ως κανονιστικό πλαίσιο νομοθετικής εξουσιοδότησης προς το αρμόδιο διοικητικό όργανο, το Υπουργείο Τουρισμού.¹¹¹ Ωστόσο, το προγενέστερο κανονιστικό κείμενο, ο Κανονισμός του 1976, είχε κυρωθεί με νόμο, κυριαρχώντας δεσμευτικά στο πεδίο των συμβατικών σχέσεων της διαμονής, και ακολουθώντας ως συνέχεια ο νέος Κανονισμός του 2025, αν και Υπουργική Απόφαση, εδραιώνεται κυρίαρχα στο πεδίο εφαρμογής του, χαρακτηρίζοντας τις διατάξεις του, σε ένα μεγάλο μέρος τους, ως διατάξεις αναγκαστικού δικαίου, μη παρέκκλισης των μερών από

¹⁰⁹ Δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με το ΦΕΚ 101/Α/24.05.2020

¹¹⁰ Δελτίο Τύπου 04.04.2025 του Υπουργείου Τουρισμού, σύνδεσμος: <https://mintour.gov.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-toyristikon-katalymaton-kai-pelaton/>

¹¹¹ Ευγενία Β. Πρεβεδούρου, «Οι κανονιστικές πράξεις της διοίκησης», στις 27.03.2022 ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της: <https://www.prevedourou.gr>, Σύνδεσμος ανακοίνωσης: <https://www.prevedourou.gr/oi-kanonistikες-πράξεις-της-διοίκηση/>

αυτές. Έτσι, ο Κανονισμός φέρει δεσμευτικότητα αντίστοιχη του νομοθετήματος, του οποίου οι διατάξεις είναι υποχρεωτικής εκτελεστικότητας, με την αντίθετη περίπτωση να φέρει αποτελέσματα διοικητικών κυρώσεων, μέσω διοικητικών μηχανισμών επιβολής τους, αποτυπώνοντας την φύση της δημόσιας τάξης στο σώμα του.¹¹²

Το αντικείμενο της ρύθμισης του νέου Κανονισμού του 2025, δεν αποκλίνει από αυτό του παλιού Κανονισμού του 1976, αλλά διευρύνει το πεδίο εφαρμογής που καλύπτει. Αυτό αποτυπώνεται με την αλλαγή του τίτλου του νομοθετήματος, από «Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών», σε «Κανονισμό σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών», εντάσσοντας έτσι στο ρυθμιστικό πλαίσιο που καλύπτει, τις νέες μορφές των τουριστικών καταλυμάτων, οι οποίες κυριαρχούν ισάξια με του ξενοδόχους εντός της αγοράς. Ειδικότερα, και στο άρθρο 1 παράγραφο 2 της Υ.Α. 4109/2025, αναγράφονται οι ορισμοί σχετικά με τον «πάροχο», παραπέμποντας την εξήγηση του «τουριστικού καταλύματος» στον προγενέστερο Ν.4276/2014¹¹³, που εξηγεί τον όρο αυτό, έχοντας συμπεριλάβει όλους τους πιθανούς παρόχους, καθώς και με τον «πελάτη», ο οποίος αναλύεται στον Κανονισμό ως το πρόσωπο το οποίο συνάπτει σύμβαση με τον πάροχο, έμμεσα ή άμεσα. Επομένως, μπορούμε να παρατηρήσουμε την διεύρυνση του αντικείμενου εφαρμογής του Κανονισμού του 2025, του οποίου αντικείμενο ρύθμισης, αποτελούν οι σχέσεις των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων με τους πελάτες τους, οι οποίοι είναι τόσο οι μεμονωμένοι πελάτες όσο και οι πελάτες των οργανωμένων ταξιδιών, όταν αυτοί αλληλοεπιδρούν και συνάπτουν συμβάσεις διαμονής.¹¹⁴

Η σύμβαση διαμονής, την οποία συνάπτει ο πάροχος με τον πελάτη, και αποτελεί το αντικείμενο του Κανονισμού του 2025, χαρακτηρίζεται ως μικτή σύμβαση¹¹⁵, που εκπίπτει και στις διατάξεις του ΑΚ¹¹⁶, συμπεριλαμβανομένου της παροχής υπηρεσίας και την μίσθωση του πράγματος.¹¹⁷ Ήδη αυτό παρατηρείται από την χρήση της έννοιας μισθώματος δωματίου στον Κανονισμό του 1976, θέτοντας σε ισχύ υποχρεώσεις όπως η καταβολή αντίτιμου της μίσθωσης κατά την συμφωνηθείσα διάρκεια, καθώς και το δικαίωμα υπαναχώρησης από αυτήν. Στην θέση αυτή, συμβάλει και το Πρωτοδικείο Αθηνών, τοποθετώντας την ξενοδοχειακή σύμβαση με προτεραιότητα μισθωτικού χαρακτήρα και μεταγενέστερα της παροχής υπηρεσιών, στην ελληνική έννομη κρίση, όπως

¹¹² Άρθρα 13 και 15 της Υ.Α. 4109/2025

¹¹³ Άρθρο 2 παράγραφος 1 του Ν.4276/2014 (ΦΕΚ 155/Α/30.7.2014)

¹¹⁴ Άρθρο 1 παράγραφος 1 «Πεδίο εφαρμογής» της Υ.Α. 4109/2025

¹¹⁵ Κορνηλάκης Π., *Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2023, σελ.1154- 1155

¹¹⁶ Άρθρα 576 και επόμενα του Αστικού Κώδικα

¹¹⁷ Διβριώτη Α., *Η ξενοδοχειακή σύμβαση*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2023, σελ.49

διαπιστώνεται από την απόφαση του σε σχετική επίλυση διαφοράς.¹¹⁸ Αποτέλεσμα της παραπάνω σύνδεσης, του Κανονισμού με τις διατάξεις του Ιδιωτικού δικαίου στην Ελλάδα, εξηγεί την φύση του αντικειμένου που διέπει ο Κανονισμός του 2025, και τον τρόπο που καλείται να τις ερμηνεύσει εντός του, όπως οι ευθύνες του παρόχου, η υποχρέωση αποζημίωσης και οι αποδοχή όλων των πελατών, πλην εξαιρέσεων που αναφέρονται ρητά στις διατάξεις του ΑΚ.¹¹⁹

Ταυτόχρονα, ο Κανονισμός, φέρει και διατάξεις του αναγκαστικού δικαίου της προστασίας του αδύναμου μέρους της σύμβασης, και συγκεκριμένα της προστασίας του καταναλωτή, όπως αυτή παρουσιάζεται στην ελληνική έννομη τάξη με τον Ν.2251/1994. Διατάξεις, όπως η προσυμβατική ενημέρωση και η απαγόρευση καταχρηστικών ρητρών, μνημονεύοντας άρθρα του καταναλωτικού νόμου¹²⁰, αντλώντας ερμηνευτικές πληροφορίες για τον τρόπο που θα διεξαχθούν στο ειδικό πλαίσιο των τουριστικών συμβάσεων.

Συνοψίζοντας, η Υ.Α.4109/2025 που εισάγει στην τουριστική αγορά το νέο κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις συμβατικές σχέσεις μεταξύ παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και των πελατών αυτών, όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 της Υ.Α., εξυπηρετεί τόσο την προστασία των μερών, ειδικότερα του ασθενέστερου μέρους, του πελάτη, όσο και διατηρεί την ισορροπία στην αγορά αυτή, εισάγοντας δικαιώματα και υποχρεώσεις, που εφαρμόζονται αυτοδικαίως σε κάθε σύμβαση, μέσω του εκσυγχρονισμού των παλαιότερων, αλλά και την προσθήκη νέων καινοτόμων ρυθμίσεων.

4.3. Καινοτομίες και Προσθήκες νέων ρυθμίσεων

Ο νέος Κανονισμός σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, ο οποίος συντάχθηκε και δημοσιεύτηκε το 2025, 49 χρόνια μετά τον προκάτοχο του, αυτόν του 1976, είναι βέβαιο ότι εισάγει ερμηνευτικά και τεχνολογικά εξελιγμένες ρυθμίσεις, οι οποίες ακολουθούν την ανοδική πορεία του τουρισμού, και αντικατοπτρίζουν τις νέες τάσεις της τουριστικής αγοράς. Παρακάτω, θα αναλυθούν οι βασικότερες καινοτομίες και οι προσθήκες που επέφερε ο νέος Κανονισμός του 2025. Πριν προχωρήσουμε, για την κατανόηση του Κανονισμού και την ενσωμάτωση των νέων τουριστικών μορφών, η σημαντικότερη προσθήκη του νομοθέτη, ήταν το άρθρο 1, όπου στην παράγραφο 1 οριοθετείται η δράση του Κανονισμού, και στην παράγραφο 2 όπου παρουσιάζονται οι κυριότεροι ορισμοί.

¹¹⁸ ΜΠρΑθ 1/2025, σύνδεσμος πηγής: <https://www.tetravivlos.com/news/673> με ημερομηνία δημοσίευσης 05.04.2025.

¹¹⁹ Άρθρα 834 έως 838 του ΑΚ του 1946, σχετικά με τις ευθύνες του ξενοδόχου

¹²⁰ Βλ. άρθρο 3 της Υ.Α. 4109/2025 (ΦΕΚ 1546/Β/01.04.2025)

4.3.1. Ψηφιακές Κρατήσεις και Πλατφόρμες

Η τεχνολογική εξέλιξη των πραγμάτων και η ψηφιοποίηση των περισσότερων μέσων, επηρέασε και τον τρόπο που καταρτίζονται και οι συμβάσεις στον τομέα του τουρισμού. Οι ψηφιακές κρατήσεις κυριαρχούν στην τουριστική αγορά, ειδικότερα μέσω τρίτων, αυτών των ηλεκτρονικών πλατφορμών, όπως η Booking.com, Expedia, Trivago, Hotels.com, Airbnb, και άλλες τουριστικές πλατφόρμες, οι οποίες εργάζονται στον τομέα του τουρισμού ως διαμεσολαβητές για την παροχή τουριστικών προϊόντων, όπως της διαμονής που εξετάζουμε στην παρούσα εργασία. Η διαδικασία εγγραφής, τόσο για τα καταλύματα, όσο και για τους πελάτες, είναι εύκολη και άμεση, απλά με το πάτημα μερικών κουμπιών, μπορείς να έχεις μπροστά σου όλα τα καταλύματα διαμονής για τον προορισμό που σε ενδιαφέρει. Αυτή η ευκολία, χρειαζόταν άμεσα ειδική νομική στήριξη, η οποία ήδη είχε εισαχθεί με τον Ν.2251/1994 για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικών καταστημάτων¹²¹, εν μέρη, και πιο εξειδικευμένα εισάχθηκε με το άρθρο 5 του Κανονισμού του 2025, το οποίο εξηγεί την διαδικασία της σύναψης της σύμβασης διαμονής, και τότε αυτή λαμβάνει ισχύ.

Αναλυτικότερα, η διαδικασία κράτησης εξ αποστάσεως, σύμφωνα με την σειρά που ακολουθεί ο νέος Κανονισμός, ξεκινά με την προσυμβατική ενημέρωση του πελάτη, η οποία παρουσιάζεται στο άρθρο 3, και αποτελεί υποχρέωση του παρόχου προς τον ενδιαφερόμενο πελάτη, σε κάθε περίπτωση σύναψης ή μη της σύμβασης, δικαίωμα το οποίο απορρέει από τον καταναλωτικό νόμο 2251/1994 και παραπέμπει σε αυτόν ο νομοθέτης, θέτοντας και την κατ' ελάχιστον πληροφόρηση που οφείλει να λάβει ο εν δυνάμει πελάτης, πριν την αποδοχή της κράτησης. Στην συνέχεια, ακολουθούν οι διατάξεις του άρθρου 5 για την ισχύς της κράτησης, η οποία όταν συνάπτεται από απόσταση, ο πάροχος υποχρεούται να απαντήσει στο αίτημα του πελάτη με σταθερό μέσο¹²², μέσο επικοινωνίας σε ένα σύστημα όπου μπορεί στην συνέχεια να ανατρέξει και να τα αποδείξει ο πελάτης, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαμοιράζοντας με τρόπο διαφανή και εύληπτο, την τιμή, τους όρους και τις πολιτικές που ακολουθεί το κατάλυμα, ώστε ο πελάτης να γίνει λήπτης των πληροφοριών και να αποφασίσει για την αποδοχή ή όχι της κράτησης. Από την πλευρά του ο πελάτης, μπορεί να αποδεχθεί την κράτηση στέλλοντας την θετική αποδοχή της ή καταβάλλοντας το αντίστοιχο συμφωνηθέν ποσό που αντιστοιχεί σε

¹²¹ Άρθρο 3β του Ν.2241/1995 με ΦΕΚ 191/Α/16.11.1994, και όπως κωδικοποιήθηκε από την Υ.Α. 5338/2018 (ΦΕΚ 40/Β/17.01.2018)

¹²² Όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 «Ορισμοί» της Υ.Α. 4109/2025

αυτήν, ή ακόμη και την προκαταβολή που ορίζει ο πάροχος στην σύμβαση, άνω του κόστους της μίας διαμονής¹²³. Μετά την αποδοχή του πελάτη, αν δεν υφίσταται κατάθεση προκαταβολής, ο πάροχος επιβεβαιώνει την κράτηση σε εύλογο χρονικό διάστημα¹²⁴, και πλέον η σύμβαση βρίσκεται σε ισχύ.

Η διαδικασία αυτή ακολουθείτε είτε ο πελάτη επικοινωνεί απευθείας με το κατάλυμα, είτε μέσω τρίτων, ηλεκτρονικών πλατφορμών, όπου στην περίπτωση αυτή η επιβεβαίωση έρχεται στον πελάτη μέσω της ίδιας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, όπως ορίζει ειδικά ο νομοθέτης στην παράγραφο 5 του άρθρου 5 του Κανονισμού του 2025. Με την διαφοροποίηση αυτή, ο νομοθέτης επιδιώκει να αποσυμφορήσει από διαδικασίες τον πάροχο, δίνοντας μέρος αυτών και στο διαμεσολαβητή, ο οποίος κερδίζει από αυτή την σύναψη της σύμβασης, ενώ ταυτόχρονα κινεί την διαδικασία με κάθε νόμιμο μέσο και τρόπο, ένα είδος εποπτείας της συμπεριφοράς του παρόχου.

4.3.2. Ακυρώσεις και Επιστροφές

Στην περίπτωση των ακυρώσεων κρατήσεων, συχνά συμφωνούνται ειδικοί όροι από τα μέρη, κατά την διάρκεια της σύναψης της σύμβασης. Σε περιπτώσεις, οι οποίες στην πράξη εμφανίζονται συχνά, όπου τα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, αναφέρονται στο άρθρο 6 του Κανονισμού του 2025. Παρέκκλισης του πελάτη από τα συμφωνηθέντα της σύμβασης, είτε με τη μη ολοκλήρωση της διάρκειας ισχύς αυτής, είτε με τη μη ενημέρωση για την άρση της, μετά το διάστημα της περιόδου χάριτος των εικοσιένα (21) ημερών¹²⁵, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 6, ο πελάτης υποχρεούται να πληρώσει αποζημίωση στον πάροχο, ίση με το μισό της αξίας του υπολειπόμενου ή ολόκληρου του χρόνου διαμονής που δεν υλοποίησε, συμψηφίζοντας την προκαταβολή. Στην περίπτωση της παραγράφου 2, όπου ο πελάτης ενημερώνει κατά την περίοδο χάριτος, πριν τις 21 ημέρες από την άφιξη του, ο πάροχος υποχρεούται να επιστρέψει την όποια προκαταβολή δέχθηκε από αυτόν. Στην προκειμένη περίπτωση, διατηρείτε η release period των 21 ημερών, όπως την αναφέρει ο νομοθέτης στον Κανονισμό του 1976, καθώς και η επιστροφή της προκαταβολής σε περίπτωση άμεσης ενημέρωσης.¹²⁶ Παράλληλα, προσθέτει την περίπτωση της μη εμφάνισης και της πρόωρης αναχώρησης του πελάτη, σε

¹²³ Άρθρο 5 παράγραφος 3 της Υ.Α. 4109/2025

¹²⁴ Άρθρο 5 παράγραφος 2 της Υ.Α. 4109/2025

¹²⁵ Άρθρο 6 παράγραφος 2 της Υ.Α. 4109/2025

¹²⁶ Όπως προβλέπεται στο άρθρο 3 του Κανονισμού του 1976, όπως αυτός κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν.1652/1986

ξεχωριστή παράγραφο, στην παράγραφο 4 του άρθρου, οι οποίες δικαιολογούνται σε «αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις», ορισμός που περιγράφεται στο άρθρο 1 παρ.2 με τους ορισμούς, ενταύθα του Κανονισμού.

Ο νομοθέτης, επέλεξε να κάνει προσθήκη και μιας ειδικής ρήτρας μη επιστροφής σε περίπτωση ακύρωσης, αυτής που συνήθως προβάλλεται μέσω των ηλεκτρονικών πλατφορμών, όπου ο πελάτης κάνει κράτηση σε ειδική τιμή, μικρότερη από την προβλεπόμενη του καταλύματος, η οποία παρουσιάζεται ως μη αναστρέψιμη και μη επιστρέψιμη (non-refundable), από την στιγμή αποδοχής της. Ειδικότερα, στην παράγραφο 3 του επικείμενου άρθρου, αναφέρεται η περίπτωση αυτή, της έγγραφης αποδοχής της ειδικής τιμής, λαμβάνοντας ο πάροχος, την δυνητική ευχέρεια του δικαιώματος της μη επιστροφής του ποσό της κράτησης που εξόφλησε ο πελάτης, λαμβάνοντας την ειδική τιμή. Η προσθήκη φανερώνει την ανάγκη που είχε ο Κανονισμός για αναθεώρηση, αφού τέτοιες ειδικές περιπτώσεις δεν συγκαταλέγονταν στις διατάξεις του 1976.

4.3.3. Προστασία του καταναλωτή

Η σχέση του νέου Κανονισμού του 2025 με τον καταναλωτικό νόμο 2251/1994, όπως αναφέραμε, είναι άρρηκτη, αφού ο ίδιος επικαλείται εντός του Κανονισμού, τόσο στο προοίμιο του, όσο και εντός των διατάξεων του. Ειδικότερα, ο ρόλο της εμφάνισης του, είναι η προστασία του πελάτη από καταχρηστικές ρήτρες που τυχόν μπορεί να λάβει από τον πάροχο του τουριστικού καταλύματος, σε μία σύμβαση σύμβασης εξ αποστάσεως, η συνηθέστερη σε περιπτώσεις συμβάσεων διαμονής, ως το ασθενέστερο μέρος. Οι ψηφιακές κρατήσεις, ως συμβάσεις παροχής υπηρεσιών εξ' αποστάσεως,¹²⁷ διέπονται από την υποχρέωση των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ), και την αποφυγή των καταχρηστικών όρων εντός τους, γεγονός το οποίο προστατεύει τους πελάτες από την άνιση μεταχείριση των παρόχων, όπως για παράδειγμα η ρήτρα των υπεράριθμων κρατήσεων του άρθρου 4 του Κανονισμού. Προστασία από την καταχρηστικότητα για τον πελάτη, αποτελεί και η πλήρη και διάφανη ενημέρωση του για την σύμβαση, σε όλα τα στάδια της, καθώς και οι επιλογές που παρέχονται σε αυτόν, προς αποφυγή παρερμηνεύσεων και παραπλανήσεων.¹²⁸ Έτσι, όσον αναφορά την προστασία του καταναλωτή στον Κανονισμό του 2025, οι διατάξεις του δεν εκπίπτουν αντίθετα στην προστασία που

¹²⁷ Αλεξανδρίδου Ε., *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ελληνικό-Ενωσιακό*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σελ.206-207

¹²⁸ Αλεξανδρίδου Ε., *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ελληνικό-Ενωσιακό*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σελ.230-231

τους προσφέρει ο καταναλωτικός νόμος, διατηρώντας τα δικαιώματα του άθικτα, τοποθετώντας τα στο εξιδεικευμένο πλαίσιο της τουριστικής αγοράς.

4.4. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των μερών

Στον νέο Κανονισμό του 2025, αναγράφονται ρητά τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών, τροποποιημένα σε σχέση με τον προγενέστερο Κανονισμό, και ενταγμένα στην νέα τουριστική πραγματικότητα της αγοράς. Στο επίκεντρο των ρυθμιστικών διατάξεων, βρίσκεται ο πελάτης, του οποίου η προσέγγιση αποτυπώνει την γενική εξέλιξη της ελληνικής πολιτικής στον τουρισμό, η οποία ενσωματώνει και την καταναλωτική προστασία του, σύμφωνα με τα εθνικά και ευρύτερα ενωσιακά πρότυπα, ενώ και την ίδια πορεία ακολουθεί ο πάροχος, με γνώμονα την προστασία του καταναλωτή-πελάτη, και πως αυτή θα εξασφαλισθεί δίκαια, αμφοτέρωθεν για τα δύο μέρη.

Ξεκινώντας, και σε προσυμβατικό στάδιο, όπως αναφέρεται στο άρθρο 3 του Κανονισμού του 2025, ο πελάτης, απολαμβάνοντας τις προστατευτικές ρυθμίσεις του ως καταναλωτής που συνάπτει σύμβαση εξ αποστάσεως, σύμφωνα με την παραπομπή του συγκεκριμένου άρθρου στον Ν.2251/1994, έχει το δικαίωμα της πλήρους και κατανοητής πληροφόρησης πριν την σύναψη της σύμβασης, το οποίο αντανakλά ως μία εκ των προσυμβατικών υποχρεώσεων του παρόχου, ώστε να υπάρχει διαφάνεια των κατ' ελάχιστων πληροφοριών που παρέχονται με σκοπό την αποδοχή του καταλληλότερου για τον πελάτη τουριστικού καταλύματος.¹²⁹

Στην συνέχεια, και στο άρθρο 7, αναγράφονται ρητά τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του πελάτη, τα οποία ο νέος νομοθέτης σύλλεξε και τοποθέτησε σε ένα άρθρο προς διευκόλυνση του ενδιαφερόμενου, διατηρώντας εν μέρη το παλαιό πλαίσιο των υποχρεώσεων του, όπως η μεμονωμένη χρήση του δωματίου και των κοινόχρηστων χώρων από τους δηλωμένους ένοικους-πελάτες,¹³⁰ τις υποχρεώσεις κατά την άφιξη¹³¹ και την διαμονή του πελάτη¹³², όπως και την συμπεριφορά προς τα εργαζόμενα άτομα και τα μέσα φιλοξενίας που του παρέχονται από το κατάλυμα¹³³. Ταυτόχρονα, πρόσθεσε ρητά, σημαντικές καινοτόμες διατάξεις, όπως την έγκριση την διαμονής κατοικίδιων, εάν αυτό είναι σύμφωνο με την πολιτική που διατηρεί ο πάροχος, καθώς προέβλεψε και την είσοδο των βοηθητικών συνοδών-ζώων, παραθέτοντας στον Ν.3868/2010¹³⁴,¹³⁵ την περίπτωση των

¹²⁹ Άρθρο 3 «Προσυμβατική υποχρέωση πληροφόρησης» της Υ.Α. 4109/2025

¹³⁰ Άρθρο 7 παράγραφος 1 της Υ.Α.4109/2025

¹³¹ Άρθρο 7 παράγραφος 3 περ. α της Υ.Α.4109/2025

¹³² Άρθρο 7 παράγραφος 5 περ. β της Υ.Α.4109/2025

¹³³ Άρθρο 7 παράγραφος 5 περ. γ και ε της Υ.Α.4109/2025

¹³⁴ Άρθρο 16 παράγραφος 7 του Ν.3868/2010 (ΦΕΚ 129/Α/03.12.2010)

¹³⁵ Άρθρο 7 παράγραφος 2 της Υ.Α.4109/2025

ανήλικων πελατών κατά την οποία φέρει ευθύνη ο κηδεμόνας ή συνοδός τους,¹³⁶ καθώς και ρύθμισε το σημαντικότερο ζήτημα σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, σχετικά την συμπλήρωση ενός «φύλλου ενημέρωσης» προς υπογραφή του πελάτη για την χρήση των δεδομένων του από το κατάλυμα¹³⁷.

Κατά το διαδικαστικό κομμάτι, την σύναψη της σύμβασης, έχοντας όρους τους οποίους έχουν αποδεχθεί και τα δύο μέρη, προκύπτουν υποχρεώσεις και για τους δύο. Τέτοιες υποχρεώσεις, οι οποίες πηγάζουν από τον Κανονισμό του 1976, αφορούν την διάρκεια της σύμβασης, κατά την οποία αν δεν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά από τα μέρη, ανανεώνεται αυτομάτως αν δεν υπάρξει κάποια ειδοποίηση από τους ίδιους, τουλάχιστον μία (1) ημέρα πριν,¹³⁸ καθώς και τις ώρες άφιξης (check in) και αναχώρησης (check out), για τις οποίες ισχύουν τα ίδια με τον παλαιότερο Κανονισμό, προσθέτοντας τον όρο «late check out».¹³⁹ Υποχρεώσεις που αφορούν αμφότερα και τα δύο μέρη, επίσης, πηγάζουν από τις διατάξεις σχετικά με τις κρατήσεις, τις προκαταβολές και τις ακυρώσεις, οι οποίες αναπτύχθηκαν παραπάνω.¹⁴⁰

Τέλος, σημαντικό κομμάτι αποτελούν και οι ευθύνες των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων, οι οποίες αποτυπώνονται ρητά ενός του Κανονισμού, εκ των οποίων, οι περισσότερες πηγάζουν από τον προγενέστερο Κανονισμό του 1976, και αφορούν την υποχρεωτική διάθεση δωματίων, πλην εξαιρέσεων του άρθρου 2, την προσυμβατική πληροφόρηση, η οποία αναλύθηκε παραπάνω, τη σημαντική απαγόρευση των υπεράριθμων κρατήσεων του άρθρου 4 παρ.3, όπως και την υποχρέωση σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του στο κατάλυμα, να μεριμνήσει για την διαμονή του πελάτη σε άλλο κατάλυμα του άρθρου 4 παρ.4. Επιπλέον, προσθέτει σημαντικά, σχετικά με τις υποχρεώσεις κατά τις κρατήσεις με νέα μέσα, όπως οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του άρθρου 5, καθώς και αποσαφηνίζει την σύγχυση, που επικρατούσε μεταξύ ΑΚ και ευθύνες του παρόχου, στο άρθρο 10. Παράλληλα, αναφέρει τα δικαιώματα του παρόχου, σχετικά με τις πληρωμές, τις αξιώσεις για αποζημίωση, τα οποία έχουν συμφωνηθεί την σύμβαση, όπως ορίζονται στα άρθρα του Κανονισμού, διασφαλίζοντας την οικονομική βιωσιμότητα στην τουριστική αγορά.

Συνολικά, παρουσιάζεται ένα ενισχυμένο κανονιστικό πλαίσιο, με βασικό άξονα την προστασία των μερών, λαμβάνοντας υπόψη τις περισσότερες εξελιγμένες παραμέτρους, ώστε να αποδοθούν δικαιότερα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους, δημιουργώντας ένα

¹³⁶ Άρθρο 7 παράγραφος 3 περ.α της Υ.Α.4109/2025

¹³⁷ Άρθρο 7 παράγραφος 4 της Υ.Α.4109/2025

¹³⁸ Άρθρο 8 παράγραφος 2 της Υ.Α.4109/2025

¹³⁹ Άρθρο 8 παράγραφος 3 της Υ.Α.4109/2025

¹⁴⁰ Βλ. ενότητες 4.3.1. και 4.3.2. της παρούσας εργασίας

ασφαλές περιβάλλον ανάπτυξης και βιωσιμότητας στο τουρισμό, συνυφασμένο με επιρροές προερχόμενες από ενωσιακές διατάξεις.

4.5. Συμβατότητα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο

Ο νέος Κανονισμός σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, που δημοσιεύτηκε το 2025, αποτελεί ένα κανονιστικό πλαίσιο, πλήρης εναρμονισμένο με την ευρωπαϊκή πολιτική στον τομέα του τουρισμού και των συμβάσεων. Ο στόχος της αναθεώρησης του ήταν, πλην της προσθήκης των περιπτώσεων των νέων μορφών τουρισμού, και η εναρμόνιση με τα ενωσιακά πλαίσια, ως αντικείμενου του οποίου βρίσκεται το τουριστικό προϊόν της διαμονής, του οποίου η διάσταση είναι διεθνής, αφού τα εμπλεκόμενα μέρη προέρχονται από διάφορες χώρες.¹⁴¹

Στην αξιολόγηση του νέου Κανονισμού του 2025, εμπεριέχεται και η Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους τουριστικούς προορισμούς, όπως αυτή ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το Π.Δ. 7/2018, και παρουσιάζεται ρητά εντός του στο άρθρο 14. Η αντιστοιχία αυτή, αν και το αντικείμενο της Οδηγίας αφορά τα τουριστικά «πακέτα»¹⁴² ενώ ο Κανονισμός μόνο ένα μέρος του πακέτου, αυτό της διαμονής, πραγματοποιείται για να υπάρξει μία συνοχή στην τουριστική αγορά. Ειδικότερα, η παραπομπή του άρθρου 14 στο Π.Δ. 7/2018, και έτσι στην Οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια¹⁴³, εισάγει στα πλαίσια των ρυθμίσεων του Κανονισμού, στην παράγραφο 1, τις σχέσεις που προκύπτουν από συμβάσεις παρόχων και φορέων¹⁴⁴, όπως «διοργανωτές» ή «μεταπωλητές», οι οποίες διέπονται από διατάξεις του Κανονισμού αλλά και από τις διατάξεις του Π.Δ.. Στην παράγραφο 2, επίσης γίνεται μνεία στους φορείς, και συγκεκριμένα στην απαγόρευση όρων που απορρέουν από την κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης του άρθρου 2 του Ν.3959/2011¹⁴⁵, διατάξεις του οποίου πηγάζουν από το άρθρο 102 της ΣΛΕΕ για την εκμετάλλευση της δεσπόζουσας θέσης, με στόχο την ένταξη της τουριστικής αγοράς σε καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού, με την παρουσίαση ισάξιων ευκαιριών για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα, τα τουριστικά καταλύματα, μειώνοντας την κυριαρχία των μεγάλων ηλεκτρονικών πλατφορμών και των ταξιδιωτικών γραφείων.

¹⁴¹ Δελτίο Τύπου 04.04.2025 του Υπουργείου Τουρισμού, σύνδεσμος: <https://mintour.gov.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-toyristikon-katalymaton-kai-pelaton/>

¹⁴² Ο όρος «πακέτο», όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 3 παρ.2 του Π.Δ. 7/2018 (ΦΕΚ 12/Α/29.01.2018) και αφορά την εναρμόνιση της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

¹⁴³ Η Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302

¹⁴⁴ Οι φορείς που παρουσιάζονται στο άρθρο 3 του Π.Δ. 7/2018

¹⁴⁵ Ν.3959/2011 σχετικά με «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού», ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011

Επιπλέον, εντός του Κανονισμού, παρουσιάζεται και ο όρος «αναπόφευκτες και έκτακτες περιπτώσεις», οι οποίες ναι μεν ορίζονται στους ορισμούς του άρθρου 2 ενταύθα του Κανονισμού του 2025, αλλά η πηγή επηρεασμού για να συμμεριστούν στις ρυθμίσεις του Κανονισμού τέτοιες περιπτώσεις, αποτελεί η Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 στην οποία ο όρος παρουσιάζεται εξίσου στο άρθρο 3 παράγραφος 12, με στόχο την προστασία του ταξιδιώτη από χρεώσεις σε τέτοιες ακραίες περιπτώσεις. Ειδικότερα, μετά την παρουσία της πανδημίας Covid-19, κρίθηκε απαραίτητο να συμπεριληφθεί κάποια τέτοια περίπτωση¹⁴⁶, ώστε να προστατευθεί και ο πελάτης του παρόχου της διαμονής, και όχι μόνο ο ταξιδιώτης του ενιαίου ταξιδιωτικού «πακέτου», με ταυτόχρονη την απαλλαγή της αξίωσης της αποζημίωσης από τον πάροχο.¹⁴⁷

Πέρα από τις ενωσιακές διατάξεις στο τομέα του τουρισμού, εναρμονίζει και ενωσιακές διατάξεις οι οποίες αφορούν την προστασία του καταναλωτή, και αποτυπώνονται μέσα από την μνεία στον Ν.2251/1994, ο οποίος τροποποιείται από νόμους, που εναρμονίζουν στην ελληνική έννομη τάξη Οδηγίες σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, όπως ο Ν.4933/2022, ο οποίος επέφερε αλλαγές στον καταναλωτικό νόμο, σύμφωνα με τις τελευταίες προσθήκες της τροποποιητικής Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161.

Συμπερασματικά, η συμβατότητα του Κανονισμού του 2025 με το ευρωπαϊκό πλαίσιο φαίνεται να εκπληρώνεται, εδραιώνοντας στην τουριστική αγορά ένα υγιές πλαίσιο ανταγωνισμού των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων, με σκοπό την προστασία τόσο των πελατών, όσο και των παρόχων, στις συμβατικές ενοχικές σχέσεις που συνάπτουν μεταξύ τους. Η δημιουργία του νέου κανονιστικού πλαισίου, φέρει σύγχρονες και ανανεωμένες διατάξεις, προερχόμενες από τον ενωσιακό έννομο χώρο, προσαρμοσμένες στην ελληνική τουριστική αγορά.

4.6. Συγκριτική θεώρηση με τον προγενέστερο Κανονισμό του 1976

Σε σύγκριση με τον παλαιότερο Κανονισμό του 1976, ο νέος Κανονισμός του 2025 παρουσιάζεται ως ένα πλήρης τροποποιημένο και ενισχυμένο πλαίσιο προστασίας των μερών σε περιπτώσεις συμβάσεων διαμονής στην τουριστική αγορά, με γνώμονα τόσο την εθνική έννομη τάξη, όσο και την ενωσιακή. Διατηρεί σημαντικά στοιχεία τα οποία εισήγαγε ο παλαιότερος Κανονισμός του 1976, ερμηνεύοντας τα λεπτομερώς, και προσθέτοντας

¹⁴⁶ Άρθρο 6 παράγραφος 4 της Υ.Α.4109/2025

¹⁴⁷ Κουτσουνράδης Α. (επιμ.), «Η τουριστική διακίνηση στην εποχή της πανδημίας Covid-19 ως μίας «αναπόφευκτης και έκτακτης περίπτωσης» κατά την Οδηγία 2015/2302- Επιλεκτική παρουσίαση νομικών προβλημάτων», σελ.308-309, στο σύγγραμμα: Πανδημία Covid-19: Ιατρικά, Νομικά και Ηθικά Ζητήματα, Νομική Βιβλιοθήκη, 2023

σημαντικά στοιχεία που απορρέουν μέσα από τις σύγχρονες μορφές και εξελίξεις του τουριστικού τομέα.¹⁴⁸

Η φύση του παλαιού Κανονισμού του 1976, αποπνέει σε ένα περιβάλλον επηρεασμένο από τις κοινωνικές και οικονομικές παραμέτρους της εποχής, χωρίς την χρήση τεχνολογιών και μέσων που διευκολύνουν τις σχέσεις που διέπει, όπου η μαζικότητα του τουρισμού, την εποχή εκείνη, αφορά, κυρίως, την προώθηση του ταξιδιού μέσα από τα ταξιδιωτικά γραφεία, με ελάχιστη την απευθείας επικοινωνία του πελάτη με τον ξενοδόχο, για αυτό και οι εκτεταμένες καινοτόμες διατάξεις για την εποχή του, αφορούσαν την ξενοδοχειακή σύμβαση allotment. Αντίθετα, η φύση του νέου Κανονισμού του 2025, είναι εμφανώς επηρεασμένη από την ψηφιοποίηση των μέσων που χρησιμοποιούνται για τις έννομες σχέσεις στην διαμονή, όπως και από τον τρόπο που προωθείτε το τουριστικό προϊόν, μέσα από ηλεκτρονικές πλατφόρμες, θέτοντας μία πιο ειδικευμένη προσέγγιση, με άξονα την προστασία του καταναλωτή, ως πελάτη, και όχι την γενική κοινωνικοοικονομική προσέγγιση του προπάτορα του. Αυτό αποδεικνύεται και μέσα από την κατάργηση των άρθρων σχετικά με την ξενοδοχειακή σύμβαση, και την δημιουργία ενός άρθρου που αφορά τα οργανωμένα ταξίδια με παραπομπή στο ισχύοντα νομικό πλαίσιο για αυτά.¹⁴⁹

Ειδικότερα, ο νέος Κανονισμός του 2025, διατηρώντας το βασικό πυρήνα του κειμένου του 1976, όπως η περίοδος χάριτος των 21 ημερών, η χρήση του δωματίου από τον πελάτη, οι ώρες άφιξης και αναχώρησης, εισήγαγε μία σειρά νέων ρυθμίσεων, σχεδόν σε κάθε θεματική ενότητα, οι οποίες φαίνεται να έδωσαν προτεραιότητα στα συμφέροντα των παρόχων, οι οποίοι αναζητούν μεγαλύτερη ευελιξία στις κρατήσεις και στις εμπορικές πρακτικές της αγοράς. Η ανάδυση της προστασίας των παρόχων, όπως οι νέες προσθήκες σχετικά με την πλήρη προσυμβατική ενημέρωση¹⁵⁰, την απαγόρευση των υπεράριθμων κρατήσεων¹⁵¹, τα νέα διοικητικά πρόστιμα¹⁵², δεν υστερούν την προστασία των πελατών, η οποία ακολουθεί την εξελικτική πορεία της προστασίας του καταναλωτή, και απολαμβάνουν τα αποτελέσματα της τήρησης των υποχρεώσεων των παρόχων, ως δικαιώματα τους.

Συνοψίζοντας, ο νέος Κανονισμός του 2025, αξιολογείτε ως ένα εκσυγχρονισμένο πλαίσιο που διέπει τις σχέσεις παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, πλήρης αναθεωρημένο σε σχέση με το προγενέστερο του, που η δράση του διήρκεσε 49

¹⁴⁸ Δελτίο Τύπου 04.04.2025 του Υπουργείου Τουρισμού, σύνδεσμος: <https://mintour.gov.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-toyristikon-katalymaton-kai-pelaton/>

¹⁴⁹ Άρθρο 14 της Υ.Α.4109/2025

¹⁵⁰ Άρθρο 3 της Υ.Α.4109/2025

¹⁵¹ Άρθρο 4 της Υ.Α.4109/2025

¹⁵² Άρθρο 15 της Υ.Α.4109/2025

χρόνια, αναλογιζόμενο την δυναμική της εξελιγμένης τουριστικής αγοράς, στην οποία φέρει ισορροπία μέσα από την αναλογική τοποθέτηση του στις υποχρεώσεις των μερών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: Επιπτώσεις και Κριτική Αποτίμηση της εξελικτικής πορείας του Κανονισμού σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών

5.1. Επιπτώσεις του παλαιού κανονιστικού πλαισίου

Ο πρώτος Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων πελατών που θεμελιώθηκε το 1976 από το ΝΠΔΔ, τον Ε.Ο.Τ., αποτέλεσε ένα σταθερό μέσο προστασίας των μερών κατά την ξενοδοχειακή διαμονή. Το εύρος των διατάξεων για την εποχή που δημιουργήθηκε, καθώς και το σώμα τους, αποτέλεσε ένα σημαντικό θεμέλιο για την διατήρηση της ισορροπίας στην τουριστική αγορά, θέτοντας δικαιώματα και υποχρεώσεις που άρμοζαν στα μέσα και στις καταστάσεις που επικρατούσαν στον τομέα της φιλοξενίας. Ο Κανονισμός έκανε λόγο, κυρίως, για συγκεκριμένους παρόχους, τους ξενοδόχους, και πως αυτοί τασσόταν απέναντι στον πελάτη, χωρίς, όμως να εξηγεί τους όρους, έχοντας ως πελάτη, τόσο τον απευθείας ενδιαφερόμενο, όσο και τον πελάτη για τον οποίο διαμεσολαβούσε τρίτος, με αποτέλεσμα να αναδεικνύει διατάξεις που αφορούσαν τόσο τις συμβάσεις ξενίας, όσο και τις ξενοδοχειακές συμβάσεις, κυρίως της συμβάσεις allotment.¹⁵³

Η δομή του κάλυπτε με σειρά, πληθώρα πρακτικών συνηθειών που εμφανιζόταν στην φιλοξενία, όπως η οριοθέτηση της ανταπόκρισης του ξενοδόχου στον πελάτη, η 24ωρη ρεσεψιόν, οι εσωτερικοί κανόνες λειτουργίας του ξενοδοχείου, καθώς και άλλες λειτουργικές παρεμβάσεις, με σκοπό την ισότιμη μεταχείριση των πελατών και την δυνατότητα ίσων ευκαιριών για όλους τους πιθανούς πελάτες. Παράλληλα, ρύθμιζε περιπτώσεις, όπως οι ακυρώσεις, οι επιστροφές χρημάτων και οι αποζημιώσεις, που έθεταν σε ένα δικαιότερο πλαίσιο τις σχέσεις των μερών, προλαμβάνοντας πιθανά ζητήματα που θα προκύπταν στην πράξη.

Παρόλη την πληθώρα των διατάξεων που έθετε στην τουριστική αγορά, και με τις προσπάθειες τροποποίησης του, το 1980, η πρώτη, η οποία δεν ενσωματώθηκε τελικά στην νομική κύρωση του το 1986, και την σημαντική κατάργηση των άρθρων το 2014 από τον Ν.4254/2014, ο οποίος δημιούργησε ένα κενό στο πεδίο εφαρμογής του,¹⁵⁴ δεν κατάφερε να ανταπεξέλθει στην νέα πραγματικότητα της τουριστικής αγοράς. Η εκτεταμένη διάρκεια ισχύος του, χωρίς σημαντικές τροποποιήσεις, αλλαγές ή ακόμη και συμπληρωματικές αναφορές σε νέα νομοθετήματα, όπως τον καταναλωτικό νόμο το 1994, έθεσε σημαντικές ασυμμετρίες στον τομέα της φιλοξενίας, αφενός επηρεασμένο από την χρήση εξελιγμένων

¹⁵³ Κουτσουράδης Α. (επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Έκδοση: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής 2013, Εισηγήτρια Λασκαρίδου Αικ., *Ο Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων-πελατών*, σελ.207-208

¹⁵⁴ Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών: Κριτική έκδοση-Ερμηνεία κατ' άρθρον*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σελ.2

μέσων στην πράξη, και αφετέρου, απέχοντας από την προστασία του ασθενέστερου μέρους, του πελάτη-καταναλωτή, σύμφωνα με τα εξελιγμένα ευρωπαϊκά πρότυπα, και διατηρώντας τα παραδοσιακά γενικά πρότυπα του ΑΚ. Επομένως, πολλές έννομες περιπτώσεις κατά την φιλοξενία, όπως τα δικαιώματα υπαναχώρησης των μερών και οι ακυρώσεις, ακόμη και οι νέες πρακτικές αποδοχών της σύμβασης, αντιμετώπιζαν νέες νομικές αναθεωρήσεις αποσπασματικά, που οδηγούσαν σε σύγχυση κατά την ειδικότερη περίπτωση της διαμονής, όπου το πλαίσιο που την διέπε παρέμενε μη θεωρημένο από το 1976.

5.2. Κοινωνικές και Οικονομικές Επιπτώσεις από την εξελικτική πορεία του Κανονισμού

Η πρώτη θεσμοθέτηση και η εξελικτική πορεία του Κανονισμού, πέρα των νομικών συνεπειών, επιφέρουν και ανάλογες επιπτώσεις στην κοινωνία και την οικονομία της χώρας, αφού ο τουρισμός αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της ελληνικής βιομηχανίας, με βαρύ αποτύπωμα στην οικονομία της χώρας.¹⁵⁵ Ξεκινώντας, και στο αποκορύφωμα της δύναμης της ισχύος του, την δεκαετία του 1976-1986, έθετε ένα οργανωμένο πλαίσιο διεξαγωγής της τουριστικής αγοράς, το οποίο πρόσφερε εμπιστοσύνη και ασφάλεια στα ενδιαφερόμενα μέρη του. Σε μία εποχή της παγκοσμιοποίησης του τουρισμού, ο κανονισμός, πρόβαλε την ελληνική φιλοξενία, ως ένα πλήρως ρυθμισμένο κομμάτι στην ελληνική έννομη τάξη, που αναμφίβολα προέβλεπε στην προστασία του πελάτη, συμβάλλοντας έτσι, στην προσέλκυση των τουριστών.¹⁵⁶

Κατά τις επόμενες δεκαετίες, από το 1990 και έως τις αρχές του 21^{ου} αιώνα, τα πράγματα διαφοροποιήθηκαν, η ραγδαία ανάπτυξη του τουρισμού και η διεθνοποίηση του, με την ταυτόχρονη παρουσία των τεχνολογικών εξελίξεων και την ψηφιοποίηση των μέσων είχαν, ήδη, ενταχθεί στην κοινωνία και απειλούσαν τις παραδοσιακές πρακτικές.¹⁵⁷ Ο κανονισμός των σχέσεων ξενοδόχων πελατών συνέχισε να δραστηριοποιείται στην εγχώρια τουριστική αγορά, χωρίς όμως να φέρει τροποποιήσεις σχετικά με τα νέα μέσα κρατήσεων που προβάλλονταν σε αυτήν. Ταυτόχρονα, επιπλέον, γεννιούνταν σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο νομοθετήματα, τα οποία κάλυπταν επιμέρους περιπτώσεις των κρατήσεων και των νέων μορφών στην τουριστική αγορά με ένα καινοτόμο τρόπο, που επέφερε στην κοινωνία αμφιβολίες για το εύρος της ισχύς του, χωρίς, όμως να επιφέρει οικονομική αβεβαιότητα,

¹⁵⁵ Ψυχομάνης Σπ., *Τουριστικό Δίκαιο: Ερμηνευτικά και νομοθετικά ζητήματα και προτάσεις*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2003, σελ.36

¹⁵⁶ Λογοθέτης Μ., *Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2001, σελ.25

¹⁵⁷ Λογοθέτης Μ., *Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2001, σελ.35

αφού κάλυπτε περιπτώσεις προκαταβολών και ακυρώσεων με αρκετή δικαιοσύνη για τα μέρη του, θέτοντας ένα σταθερό περιβάλλον συναλλαγών εντός της αγοράς.

Οι εξελίξεις των τελευταίων ετών, ειδικότερα με την εμφάνιση της πανδημίας του Covid-19 το 2020, επέφεραν μεγάλες εναλλαγές στην κοινωνία και την οικονομία παγκοσμίως, έτσι όπως και στην τουριστική αγορά.¹⁵⁸ Από μία αυξημένη τουριστική ροή, σε μία εποχή απαγόρευσης των τουριστικών μετακινήσεων, και πάλι πίσω, σε ένα μεγάλο κύμα αύξησης του τουρισμού, με αποτέλεσμα και πάλι να αναδυθεί στην κορυφή του οικονομικού και κοινωνικού αντίκτυπου παγκοσμίως.¹⁵⁹ Επομένως, ο νέος Κανονισμός του 2025, ήρθε στην κατάλληλη στιγμή για το τουριστικό φαινόμενο, με την προσφορά του στην ενίσχυση της ενημέρωσης και της διαφάνειας, την προστασία των ασθενέστερων μερών, την ένταξη των νέων μορφών τουριστικών καταλυμάτων, καθώς και των ηλεκτρονικών συναλλαγών, συμβάλει στην ποιοτική ανάδυση των παρεχόμενων υπηρεσιών της φιλοξενίας, και γενικά στην συνολική εμπειρία του ταξιδιώτη-πελάτη.¹⁶⁰ Συνολικά, αυτή η εξελικτική πορεία των ρυθμίσεων, αντανακλά στην εμπιστοσύνη που χτίζεται στις σχέσεις των μερών κατά την φιλοξενία, μέσω των ισορροπημένων διατάξεων του κανονισμού, ώστε να επηρεάζεται ανάλογα η κοινωνία και η οικονομία όπου αναπτύσσονται οι σχέσεις αυτές.

5.3. Επίδραση του νέου Κανονισμού του 2025 στην σύγχρονη τουριστική αγορά

Το 2025, και μετά από απόφαση του Υπουργείου Τουρισμού, με αριθμό 4109, δημοσιεύτηκε το νέο κανονιστικό πλαίσιο που θα διέπει τις σχέσεις, πλέον, των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων, περιλαμβάνοντας όλες τις μορφές τους που παρουσιάζονται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 του Ν.4276/2014¹⁶¹, με τους πελάτες, τον οποίον ο ορισμός παρουσιάζεται, ενταύθα, στο άρθρο 1 παράγραφος 2 του Κανονισμού. Έρχεται, με σκοπό να καταργήσει πλήρως το προγενέστερο κανονιστικό πλαίσιο του 1976, προσαρμόζοντας τους κανόνες στο σύγχρονο τουριστικό προϊόν της φιλοξενίας, ενσωματώνοντας τόσο εθνικά όσο και ευρωπαϊκά νομοθετήματα.¹⁶²

Ειδικότερα, η επίδραση, μετά από την κατάργηση του χρόνια προϊσχύσαντα νομικού πλαισίου, είναι κάθε άλλο από αρνητική, προσφέροντας ενίσχυση σε αρκετές

¹⁵⁸ Δοβλές Αλ., *Πτυχές της επίδρασης της πανδημίας Covid-19 στις ξενοδοχειακές συμβάσεις*, Συνήγορος 139:2020, σελ. 43

¹⁵⁹ INSETE, *Ετήσια Έκθεση Ελληνικού Τουρισμού |2024: Τουριστικά Μεγέθη*, Δεκέμβριος 2025, σ.140, https://insete.gr/wp-content/uploads/2025/12/25-12_Greece.pdf

¹⁶⁰ INSETE, *Ετήσια Έκθεση Ελληνικού Τουρισμού |2024: Αξιολόγηση Ποιότητας και Εμπειρία Ταξιδιωτών*, Δεκέμβριος 2025, σ.25, https://insete.gr/wp-content/uploads/2025/12/25-12_Greece.pdf

¹⁶¹ Σχετικά με «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 155/Α/30-07-2014

¹⁶² Δελτίο Τύπου 04.04.2025 του Υπουργείου Τουρισμού, σύνδεσμος: <https://mintour.gov.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-toyristikon-katalymaton-kai-pelaton/>

καινοτόμες πρακτικές εφαρμογές, που επικρατούν στην αγορά ήδη, όπως οι κρατήσεις εξ αποστάσεως με την χρήση ψηφιοποιημένων μέσων, και η ειδικότερη αναφορά στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες. Επίσης, η ενσωμάτωση των διατάξεων του τροποποιημένου καταναλωτικού νόμου 2251/1994, σχετικά με την διαφάνεια και την πλήρη ενημέρωση σε προσυμβατικό στάδιο για τον πελάτη, θέτει σε ισχύ την προστασία του αδύναμου μέρους, η οποία πηγάζει από την προστασία του καταναλωτή σε συμβατικές σχέσεις. Παράλληλα, πλέον της αναφοράς του πελάτη-καταναλωτή, ο οποίος συνάπτει άμεσα σύμβαση με τον πάροχο, προσφέρει νομική επάρκεια και στην περίπτωση της έμμεσης σύναψης συμφωνίας με τον πάροχο, προστατεύοντας τον πάροχο του τουριστικού καταλύματος από την κυριαρχία των ταξιδιωτικών γραφείων και πλατφορμών. Εισάγει, νέες περιπτώσεις σε περιπτώσεις αναπόφευκτων συνθηκών που επιφέρουν ματαίωση στην φιλοξενία του πελάτη, επηρεασμένος από τις ενωσιακές διατάξεις σε τέτοιες περιπτώσεις, όπως και η πλήρης αναφορά στα οργανωμένα ταξίδια της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, μέσω της ενσωμάτωσης της στην εθνική έννομη τάξη με το Π.Δ. 7/2018. Τέλος, οι οικονομικές και διοικητικές κυρώσεις που εισάγει, αποτελούν ένα μέσο συμμόρφωσης του παρόχου, απομακρύνοντας τον από την αθέτηση των υποχρεώσεων του, και έτσι, και από την παρέκκλιση από τα συμφωνηθέντα με τον πελάτη, συμπληρώνοντας την προστασία του.

Παρά την θετικότητα που προκύπτει από την πλήρη αναθεώρηση του Κανονισμού, η χρήση του στην πράξη δεν έχει ακόμη εμφανή αποτελέσματα, λόγω του μικρού χρονικού διαστήματος που βρίσκεται σε ισχύ, μόνο από τον Απρίλιο του 2025, γεγονός που δεν αποκλείει την εμφάνιση αδυναμιών στην πράξη.

5.4. Συνολική αξιολόγηση της Υ.Α. 4109/2025

Η Υ.Α. 4109/2025 με την οποία συστάθηκε ο νέος Κανονισμός σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, φέρει το αποτέλεσμα της πορείας της ρυθμιστικής εξέλιξης των σχέσεων που αναπτύχθηκαν και εξελίχθηκαν μέσα στα 49 χρόνια της ισχύς του προγενέστερου κανονιστικού πλαισίου. Μέσα από την εκτενή αναφορά, στην νομική ανάλυση και στις επιπτώσεις του Κανονισμού, απορρέει το ότι το νέο κανονιστικό πλαίσιο εισάγει καινοτομίες με τις οποίες επιτυγχάνει τον στόχο του, εξορθολογίζοντας το καθεστώς αυτό, με τις σύγχρονες συνθήκες της τουριστικής αγοράς και τις ταυτόχρονες εξελίξεις της εθνικής και της ευρωπαϊκής έννομης τάξης.¹⁶³

¹⁶³ Ψυχομάνης Σπ., *Τουριστικό Δίκαιο: Ερμηνευτικά και νομοθετικά ζητήματα και προτάσεις*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2003, σελ.45

Ο κανονισμός της Υ.Α. 4109/2025, αξιολογείται θετικά, διότι ανταποκρίνεται στα βασικά ζητήματα τα οποία προέκυψαν από την δράση του προγενέστερου κανονιστικού πλαισίου, καταρρίπτοντας ρητά την ισχύ του, και προσαρμόζοντας τις νέες διατάξεις του στην σύγχρονη πραγματικότητα της τουριστικής αγοράς.¹⁶⁴ Η διατήρηση των λειτουργικών ρυθμίσεων του παλαιού κανονισμού, σε συνδυασμό με την προσθήκη των ρυθμίσεων για τις νέες εξελιγμένες πρακτικές του τομέα, όπως οι ηλεκτρονικές κρατήσεις, οι έκτακτες περιπτώσεις και οι προσφορές, καθώς και η προστασία των προσωπικών δεδομένων και των κατοικίδιων, μαζί με τις διοικητικές κυρώσεις, αποτελεί μία φυσική συνέχεια στο κανονιστικό επίπεδο των σχέσεων, με σκοπό αφενός, την διατήρηση της προστασία των μερών και την ίση αντιμετώπιση τους, και αφετέρου προσαρμόζοντας τις σύγχρονες απαιτήσεις της αγοράς. Ο σκοπός αυτός, προσφέρει στην πράξη ισορροπία που πηγάζει από τις γενικές αρχές του δικαίου της προστασίας του καταναλωτή, μέσω της διαφάνειας, της πρόληψης των καταχρηστικών όρων και της συναλλαγματικής εμπιστοσύνης που αναδύεται από την τριβή των πελατών με τους παρόχους. Επομένως, για τους πελάτες, ενισχύει την ασφάλεια δικαίου, δίνοντας λύσεις στις αδυναμίες που παρουσιάζονται κατά την παροχή του τουριστικού προϊόντος, της διαμονής, ενώ για τους παρόχους, θέτει αποδεκτά όρια στις υποχρεώσεις τους, κατανέμοντας αυτοδικαίως τις ευθύνες.

Η θετική αποδοχή του νέου Κανονισμού της Υ.Α. 4109/2025, στο θεωρητικό κομμάτι, ως προς το κανονιστικό κείμενο του, αποτελεί, αναμφίβολα ένα παράδειγμα επιτυχίας της ριζικής μεταρρύθμισης των διατάξεων στον εξελιγμένο τουριστικό τομέα της φιλοξενίας, με κάθε επιφύλαξη της δράσης του στην πράξη, της οποίας τα αποτελέσματα θα είναι εμφανής σε μεταγενέστερο στάδιο από την εφαρμογή του Κανονισμού. Συνολικά, επιβεβαιώνεται ο στόχος του, η διατήρηση της ισορροπίας και της εμπιστοσύνης στις σχέσεις που συνάπτονται μεταξύ παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, στην επικράτεια της ελληνικής τουριστικής αγοράς.

¹⁶⁴ Προοίμιο της Υ.Α. 4109/2025

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σε αυτό το τελευταίο μέρος της εργασίας, θα γίνει η συνολική αποτίμηση του σκοπού της, συνοψίζοντας τα βασικά ευρήματα που δόθηκαν ως απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που κλήθηκε να ανταπεξέλθει, με την παράθεση μερικών προτάσεων βελτιστοποίησης. Ξεκινώντας, καλύφθηκε η ιστορική αναδρομή του κυρίου θέματος, της εξελικτικής πορείας του Κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων, όπου στην συνέχεια αντικαταστάθηκε σε παρόχων τουριστικών καταλυμάτων, και πελατών αυτών, μία διαδρομή σχεδόν 50 χρόνων, από το 1976 έως και το 2025.

Αφετηρία της διαδρομής αποτέλεσε ο πρώτος Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών, που γνωστοποιήθηκε το 1976 με την αριθμ. 503007/1976 Απόφαση του Γ.Γ. του Ε.Ο.Τ., η οποία εξετάστηκε και παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της πρακτικής εφαρμογής της κατά την πρώτη εποχή της δράσης της. Αναφέρθηκε, επίσης, η προσπάθεια τροποποίησης της το 1980, η οποία, αν και καρπώθηκε στην δράση του Ξ.Ε.Ε., το οποίο την χρησιμοποιούσε κανονικά στην ενημέρωση των μελών της, τελικώς, δεν ενσωματώθηκε ποτέ στην νομική κύρωση του Κανονισμού του 1976, που εκτελέστηκε με το άρθρο 8 του Ν.1652/1986. Από την κύρωση του 1986, το κανονιστικό πλαίσιο των σχέσεων ξενοδόχων-πελατών, χαρακτηρίζεται από μακροχρόνια στασιμότητα, που προκαλεί αδυναμίες στο πεδίο εφαρμογής του, αφού οι πρακτικές και τα μέσα υλοποίησης στις σχέσεις των μερών έχουν εξελιχθεί. Ήδη, από τις αρχές του 1990, φανερώνονται τα νέα τεχνολογικά μέσα, οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες, οι ιστοσελίδες των τουριστικών καταλυμάτων, καθώς και η ανάπτυξη των προωθήσεων μέσω αυτών. Ταυτόχρονα, η παγκοσμιοποίηση του τουριστικού φαινομένου, και ειδικότερα η εδραίωση των οργανωμένων ταξιδιωτικών πακέτων, τα οποία προσελκύουν μονόπλευρα το ενδιαφέρον των ταξιδιωτών, προσφέρουν έναν όγκο προκλήσεων στην τουριστική αγορά, και ειδικότερα στον τομέα της φιλοξενίας, χωρίς τον οποίο δεν υφίσταται ταξίδι για τους τουρίστες. Πέρα των πρακτικών δυσκολιών, έρχονται και οι θεσμικές δυσκολίες, μέσα από τις συγκρούσεις με τα νέα πλαίσια προστασίας του αδύναμου μέρους, αυτό του καταναλωτή-τουρίστα, με τον πρώτο πλήρως καταρτισμένο νομικό πλαίσιο προστασίας, τον Ν.2251/1994, να κατακλύζει την αγορά, εδραιώνοντας νέες ρυθμίσεις που ενδιέφεραν τον Κανονισμό, και ενσωματώνοντας τις ενωσιακές κατευθύνσεις προστασίας του ασθενέστερου μέρους στις συμβατικές ενοχές.

Σε αυτό το σημείο, αρχίζει και η υποστηρικτική δράση της Ε.Ε. στον τομέα του τουρισμού, παραθέτοντας δευτερογενούς δικαίου νομοθετήματα, που επηρεάζουν, άμεσα ή και έμμεσα τις σχέσεις που ρυθμίζει ο Κανονισμός. Ειδικότερα, η Οδηγία που αφορά τα

οργανωμένα ταξίδια, κάνει την εμφάνιση της το 1990¹⁶⁵, συνδυάζοντας καταναλωτικές και τουριστικές διατάξεις, και καταλήγει μετά από τροποποιήσεις στην ισχύσαντα Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, η οποία φέρει εξελιγμένες ρυθμίσεις στον τουριστικό τομέα και ενσωματώνεται στην ελληνική έννομη τάξη με το Π.Δ. 7/2018. Παράλληλα, και την ίδια χρονική περίοδο, παρουσιάζεται η αναθεωρημένη Οδηγία (ΕΕ) 2011/83,¹⁶⁶ σχετικά με την καταναλωτική προστασία σε συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως, καθώς και η Οδηγία (ΕΕ) 2000/31 σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, και τις συναλλαγές που εκτελούνται εντός του, νομοθετήματα που επηρεάζουν έμμεσα τις σχέσεις που εξετάζουμε.

Οι παραπάνω εξελίξεις, στην εθνική και ενωσιακή έννομη τάξη και στο πεδίο της πρακτικής εφαρμογής του Κανονισμού του 1976, με βασικό αίτιο την διατήρηση και μη τροποποίηση του κανονιστικού πλαισίου για τις σχέσεις αυτές των μερών, ανέδειξε τις αδυναμίες και τα προβλήματα στην προσπάθεια εφαρμογής του και της υλοποίηση του σκοπού του, δηλαδή της προστασίας των μερών και της διατήρησης της ισορροπίας στην τουριστική αγορά. Παρά την πιο πρόσφατη προσπάθεια τροποποίησης του, το 2014, με την κατάργηση των άρθρων 11,14, 15 και 16, ως μέρος της προώθησης του ελεύθερου ανταγωνισμού στην Ελλάδα, του Ν.4254/2014¹⁶⁷, η οποία ήταν άτοπη καθώς αποδυνάμωνε την εφαρμογή των επόμενων άρθρων που βασιζόταν στο άρθρο 11, σχετικά με τις συμβάσεις allotment, και πάλι δεν κατάφερε να συμβαδίσει με τις ανάγκες της σύγχρονης τουριστικής αγοράς. Αποτέλεσμα των παραπάνω δυσκολιών, έφερε θετικό αποτύπωμα στο κανονιστικό πλαίσιο των σχέσεων στον τομέα της φιλοξενίας, το οποίο παρουσιάστηκε από το Υπουργείο Τουρισμού με την νέα Υ.Α. 4109/2025, με την οποία ανακοινώθηκε ο νέος Κανονισμός σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, καταργώντας πλήρως τον προγενέστερο του, αυτόν του 1976.

Ο νέος Κανονισμός του 2025, τοποθετεί στην τουριστική αγορά, ρητά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των παρόχων και των πελατών, συμπεριλαμβάνοντας ενωσιακά και εθνικά νομοθετήματα, τα οποία αναφέρουν την πηγή των διατάξεων, όπου εξηγούν και επηρεάζουν τις έννομες σχέσεις των μερών. Οι βασικοί νέοι κανόνες που ορίζονται εντός του Κανονισμού, αφορούν την προσυμβατική ενημέρωση, που απορρέει από τον καταναλωτικό νόμο, και το άρθρο 3β του Ν.2251/1994¹⁶⁸, τον τρόπο κατάρτισης της κράτησης και την έναρξη της ισχύος της, εις γνώση και των δύο μερών, αναφέρονται

¹⁶⁵ Με την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, L 158/59 23.06.1990

¹⁶⁶ Αναθεωρημένη διότι η πρώτη Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών στις συμβάσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων, ήταν η Οδηγία 85/577/ΕΟΚ, L 372/31 στις 31.12.1985

¹⁶⁷ Βλ. Άρθρο πρώτο, Υποπαράγραφος ΣΤ' 17 περ.4α του Ν.4254/2014 (ΦΕΚ 85/Α/07.04.2014)

¹⁶⁸ Όπως αναφέρεται ρητά στο άρθρο 3 της Υ.Α. 4109/2025

και τα ψηφιακά μέσα, επίσης, όπως οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες¹⁶⁹, οι περιπτώσεις της αποδοχής των προσφορών με μη επιστρέψιμη τιμή, όπως και οι περιπτώσεις ειδικών ακυρώσεων λόγω «αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων»¹⁷⁰, όρος που απορρέει από την Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302. Ενώ, στο άρθρο 14, γίνεται ρητή μνεία στα οργανωμένα ταξίδια της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, μέσα από την απορρόφηση της στην ελληνική έννομη τάξη με το Π.Δ.7/2018. Επιπλέον, γίνεται αναφορά σε εθνικά νομοθετήματα, με σκοπό την επεξήγηση των ρυθμίσεων, όπως την αναφορά στον Ν.3868/2010¹⁷¹ σχετικά με την ελεύθερη είσοδο στα ζώα συνοδείας και σκύλους βοήθειας, όπως και η αναφορά στον ΑΚ, άρθρα 838 και επόμενα, σχετικά με τις ευθύνες του παρόχου και στον Ν.5205/1931¹⁷² σχετικά με την προστασία του ξενοδόχου. Η βασικότερη αναφορά, βέβαια, βρίσκεται στο πρώτο άρθρο του Κανονισμού, στο οποίο κατά τον ορισμό των εννοιών, παραθέτει στο άρθρο 1 του Ν.4276/2014 σχετικά με την έννοια των τουριστικών καταλυμάτων, οριοθετώντας μονοπλεύρως, τα πρόσωπα του πεδίου αναφοράς του Κανονισμού. Τέλος, δεν παραλείπει την ρητή ενημέρωση του πελάτη, σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων του και την αποδοχή της χρήσης τους από τον πάροχο, βάση του Κανονισμού GDPR¹⁷³.¹⁷⁴ Σύμφωνα με τα παραπάνω, επιτυγχάνεται ένα μέρος της ανάγκης αναθεώρησης του Κανονισμού, όσον αναφορά τα παράλληλα νομοθετικά κείμενα, σε Ελλάδα και Ευρώπη, που τον επηρεάζουν.

Στην συνέχεια, διατηρώντας τον βασικό άξονα του προϊσχύσαντα Κανονισμού του 1976, ο οποίος αποτέλεσε καινοτόμος για την εποχή του, και κατάφερε να προστατεύει, για μεγάλο χρονικό διάστημα τα πρόσωπα στις συμβάσεις φιλοξενίας, με την ταυτόχρονη προσθήκη νέων εξελιγμένων ρυθμίσεων, εισήγαγε ένα κανονιστικό πλαίσιο πλήρης ανανεωμένο, διατηρώντας τις αρχές των έννομων σχέσεων ξενοδόχου-πελάτη. Αρχές, οι οποίες αφορούν την λειτουργικότητα των σχέσεων αυτών, όπως η προσθήκη της ρύθμισης για την χρήση ηλεκτρονικών πλατφορμών, αλλά με γνώμονα την διατήρηση της αμεσότητας για την ανταπόκριση του παρόχου στο αίτημα κράτησης του πελάτη, το οποίο προέρχεται από τον Κανονισμό του 1976, καθώς και η διατήρηση των λειτουργικών ωρών άφιξης και αναχώρησης,¹⁷⁵ το δικαίωμα υπαναχώρησης, χωρίς επιπτώσεις, με ενημέρωση προ των

¹⁶⁹ Άρθρο 5 της Υ.Α. 4109/2025

¹⁷⁰ Άρθρο 6 της Υ.Α. 4109/2024

¹⁷¹ Δημοσιεύτηκε με το ΦΕΚ 129/Α/03.08.2010

¹⁷² Δημοσιεύτηκε με το ΦΕΚ 240/Α/28.07.1931

¹⁷³ Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679, L 119/1, 4.5.2016, <https://eur-lex.europa.eu/EL/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

¹⁷⁴ Άρθρο 7 παράγραφος 4 της Υ.Α. 4109/2025

¹⁷⁵ Άρθρο 4 παράγραφος 2 για το αργότερο check in & άρθρο 8 παράγραφος 3 για το check out, της Υ.Α. 4109/2025

εικοσιμία (21) ημερών,¹⁷⁶ η απαγόρευση των υπεράριθμων κρατήσεων¹⁷⁷. Συνολικά, με τις προσθήκες και την διατήρηση των βασικών αρχών του παλαιότερου κανονιστικού πλαισίου, αποτέλεσε ένα μεταρρυθμικό πλαίσιο, στο οποίο κωδικοποίησε τις συμβατικές υποχρεώσεις των μερών, με στόχο την εναρμόνιση τους με την σύγχρονη τουριστική αγορά.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν κατά την αρχή της σύνταξης της ιδέας της παρούσας διπλωματικής, θέτουν μία ακολουθία σχετικά με την εξέλιξη και τον σκοπό του Κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων πελατών. Αξιολογώντας τα, σύμφωνα με την ροή της εξέλιξης, παρατηρείτε, εκ πρώτης όψεως, πως το ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο βρίσκεται σε μία ασυνέχεια, στηρίζοντας την νομική κάλυψη της φιλοξενίας σε ένα μη αναθεωρημένο πλαίσιο πολλών ετών, αυτό του 1976, καταλήγοντας με μία μόνο κομβική, πλήρη αντικατάσταση του, το 2025, έχοντας αφήσει να ξεπροβάλουν οι αδυναμίες αυτής της ασυνέχειας στην τουριστική αγορά, και συνεπώς στις έννομες σχέσεις των μερών της. Αυτό, όμως, δεν αποτελεί και πλήρη ανικανότητα του σκοπού της δράσης του Κανονισμού, αφού παρατηρείται και η διατήρηση βασικών αρχών του παλαιού στο νέο Κανονισμό του 2025. Εμβαθύνοντας την αξιολόγηση, και κατά την σύγκριση των δύο κανονιστικών νομοθετημάτων, παρουσιάζονται βασικές αναφορές σε νομοθετικά πλαίσια, όπου υπάρχει σύγχυση στην εφαρμογή τους στην πράξη, όπως οι διατάξεις του ΑΚ, τα οποία αποσαφηνίζονται κατά την ανέγερση των παραβάσεων σε αυτά από τον νέο Κανονισμό. Ταυτόχρονα, η παρέμβαση και η τοποθέτηση του Κανονισμού, σε ήδη υπάρχοντα και νέα, κρίσιμα ζητήματα, σχετικά με τους όρους της σύμβασης, όπως διαδικασίες κρατήσεων, ακυρώσεις, προκαταβολές, πληρωμές, λειτουργικές πολιτικές του καταλύματος και γενικά, η ενημέρωση του πελάτη σχετικά με αυτά, παρουσιάζονται εμπεριστατωμένα με νομική πληρότητα, μέσα από τις εκσυγχρονισμένες διατάξεις του Κανονισμού του 2025, προσφέροντας μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου για τα μέρη και για τις συναλλαγές που τελούνται μεταξύ τους. Τελικώς, η μελέτη, σε σχέση με την μαζική ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου διεθνώς, με τα αποτελέσματα στην ελληνική τουριστική αγορά να είναι εμφανή, πέρα του νομικού πλαισίου, στην κοινωνία και την οικονομία της χώρας, απέδειξε την συσχέτιση των προβλημάτων στις επιμέρους σχέσεις των μερών που δραστηριοποιούνται εντός της με τα προβλήματα στην πράξη, που απορρέαν από την αναποτελεσματικότητα του παλαιού Κανονισμού του 1976.

Τα σημαντικά κενά στις έννομες σχέσεις των μερών, καλύφθηκαν, αλλά ο όγκος των εξελίξεων δεν μπορεί να καλυφθεί από μία μόνο αναθεώρηση. Η εξελικτική πορεία του

¹⁷⁶ Άρθρο 6 της Υ.Α. 4109/2025

¹⁷⁷ Άρθρο 4 παράγραφος 3 της Υ.Α. 4109/2025

Κανονισμού, που έθεσε την αφετηρία της με την αναθεώρηση του 2025, θα πρέπει να έχει συνέχεια, να ακολουθηθεί, και να συνεχίσει να ακολουθείτε, από την εξελικτική πορεία των πραγμάτων στο τομέα του τουρισμού, με συχνές αναθεωρήσεις, με σκοπό την ένταξη των σχέσεων στο εξελιγμένο αυτό περιβάλλον, όσο το δυνατόν αρτιότερα για την ομαλή συνέχιση τους. Οι αδυναμίες, όσον αφορά την ανάπτυξη των νέων μορφών καταλυμάτων στην τουριστική αγορά, ειδικότερα αυτά των βραχυχρόνιων μισθώσεων ιδιωτικών ακινήτων που τελούνται από πλατφόρμες τύπου Airbnb, τα οποία δεν υπάγονται στον τουριστικό νόμο των καταλυμάτων, δεν συμπεριλαμβάνονται εντός του πεδίου ορισμού του κανονισμού, ενώ παρουσιάζονται σε ανταγωνιστική θέση απέναντι στα τουριστικά καταλύματα του άρθρου 1 παρ.2 του Ν.4276/2014, δημιουργούν ανισότητες μεταξύ των παρόχων.¹⁷⁸ Θα ήταν αρκετά ενδιαφέρον, λοιπόν, να ενσωματωθούν στο κανονιστικό κείμενο, όλοι οι πιθανοί πάροχοι διαμονής στον τουριστικό τομέα, ώστε να τελούνται οι βασικές αρχές του ανταγωνισμού εντός του, όπως αναφέρονται και στο άρθρο 14 του Κανονισμού για τα οργανωμένα ταξίδια. Όπως, η σκέψη της επέκτασης των ενδιαφερόμενων προσώπων του Κανονισμού θα αποτελούσε μία σημαντική προσθήκη, έτσι και η επέκταση του πεδίου ορισμού των σχέσεων, τάσσοντας εντός του Κανονισμού και ρυθμίσεις για το πρώτο σκέλος της τρίμερής σχέσης¹⁷⁹, αυτό του ξενοδόχου-τουριστικού γραφείου, με σκοπό την συνολική αποτύπωση και διαφάνεια της διαδρομής που ακολουθεί μία τέλεση κράτησης φιλοξενίας, με πλήρη γνώση και του πελάτη-καταναλωτή, που είναι ένας εκ των βασικών σκοπών της αναθεώρησης.

Επιπλέον, ενδιαφέρον θα αποτελούσε και ο παραλληλισμός του Κανονισμού με φορολογικού περιεχομένου διατάξεις, όπως η χρέωση του πρώην φόρου διαμονής, και νυν τέλους ανθεκτικότητας στην κλιματική κρίση, το οποίο αφορά την υποχρέωση καταβολής του από τους παρόχους τουριστικών καταλυμάτων, αλλά δεν είναι συχνά γνωστό στους πελάτες, από τους οποίους συλλέγεται και τιμολογείτε στα στοιχεία τους, δημιουργώντας συχνά αμφισβήτηση της ισχύς του, λόγω μη ενημέρωσης.¹⁸⁰ Παράλληλα, ο Κανονισμός ενσωματώνει αρκετές ευρωπαϊκές διατάξεις, μέσω της αναφοράς του σε εθνικά νομοθετήματα τα οποία τις έχουν απορρόφηση στο εσωτερικό της χώρας, όπως η αναφορά του άρθρου 14 στα οργανωμένα ταξίδια της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 με την αναγραφή του Π.Δ. 7/2018, αλλά θα μπορούσε να φέρει και άλλες ευρωπαϊκές επιρροές. Μία καινοτομία

¹⁷⁸ Χριστακάκου-Φωτιάδη Κ., «Οι βραχυχρόνιες μισθώσεις ως μορφή αξιοποίησης της ακίνητης Περιουσίας», σελ.19-20

¹⁷⁹ Όπως την χαρακτηρίζει η Παγώνη Σ. στο άρθρο της: «Ειδικά ζητήματα τουριστικής νομοθεσίας: Η τρίμερής σχέση ξενοδόχου-τουριστικού γραφείου-πελάτη», ΕπισκΕΔ, 1:2006

¹⁸⁰ Σύμφωνα με τον φορολογικό Ν.5162/2024 (ΦΕΚ 198/Α/05.12.2024) άρθρο 24, Δελτίο Τύπου Ξ.Ε.Ε., «Τέλος ανθεκτικότητας στην κλιματική κρίση και άλλες φορολογικές διατάξεις», <https://www.grhotels.gr/telos-anthektikotitas-stin-klimatiki-krisi-kai-alles-forologikes-diatakseis/>

θα μπορούσε να αποτελεί η εναλλακτική επίλυση διαφορών για τέτοια ειδικά ζητήματα με στόχο την προστασία του αδύναμου μέρους, του πελάτη, όπως συμβαίνει και με την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΚΔ), στην ειδική περίπτωση της προστασίας του αδύναμου μέρους, του καταναλωτή,¹⁸¹ μέσω του δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ΕΚΚ),¹⁸² που συνδέει τους καταναλωτές με τους εθνικά κέντρα καταναλωτών, με σκοπό την καταγγελία καταναλωτικών παραβάσεων για την συλλογική προστασία του ασθενέστερου μέρους. Ταυτόχρονα, παρουσιάζονται στην Ελλάδα φορείς όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ)¹⁸³ και κέντρα ή ινστιτούτα που τελούν εξωδικαστικές επιλύσεις διαφορών. Για την προσθήκη της δυνατότητας της εξωδικαστικής επίλυσης στον τομέα του τουρισμού, αποσυμφορίζοντας τα ελληνικά δικαστήρια, θα μπορούσε, αρχικά σε ενωσιακό επίπεδο, να αναπτυχθούν ένα κέντρο επίλυσης τουριστικών διαφορών, και στην συνέχεια, εγχώρια, αφού ο τουρισμός αποτελεί την βαριά βιομηχανία της Ελλάδας, φορείς και ινστιτούτα, για την ομαλότερη, αλλά και ανώδυνη επίλυση των διαφορών στην μεταξύ τους σχέση.

Με βάση τα προαναφερθέντα, η παρούσα διπλωματική εργασία, παρουσιάζει, μερικές προοπτικές αναβάθμισής του κανονιστικού πλαισίου, για μελλοντική ενσωμάτωση τους, με στόχο την πλήρη και ανιδιοτελή προστασία αμφότερα, των μερών, στις σχέσεις φιλοξενίας που συνάπτουν, αφού, πρωτίστως, ελεγχθεί ο νέος Κανονισμός του 2025 στην πράξη, έχοντας μόνον κάποιους μήνες ισχύς. Για να επιτευχθούν οι προτάσεις που αναφέρθηκαν, σημαντικός παράγοντας αποτελεί η συνεργασία, όλων των υπεύθυνων φορέων, με την βασική παρουσία του Υπουργείου Τουρισμού, και των υπολοίπων φορέων, όπως ο Ε.Ο.Τ., το Ξ.Ε.Ε., αλλά και των ενώσεων που δραστηριοποιούνται στην τουριστική αγορά, σε κάθε νομικό επίπεδο, εθνικό, ευρωπαϊκό, αλλά και διεθνές.

Τέλος, η έρευνα που διενεργήθηκε κατά την συγγραφή της διπλωματικής εργασίας, με θέμα την νομική ανάλυση και αποτίμηση της εξελικτικής πορείας του Κανονισμού σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών, από τον προϊσχύσαντα Κανονισμό του 1976, έως τον νέο του 2025, έφερε στην επιφάνεια την σημαντικότητα του να διέπει ένα κανονιστικό πλαίσιο, τέτοιου είδους ευάλωτες σχέσεις, με στόχο την προστασία των μερών που τις απαρτίζουν. Ο νέος Κανονισμός, πέρα των καινοτομιών που

¹⁸¹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών», https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_el

¹⁸² Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών – Δίκτυο ΕΚΚ (ECC-Net)», https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_el

¹⁸³ Η διαδικτυακή πλατφόρμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή: <https://www.synigoroskatanaloti.gr/el>

προσδίδει στο πλαίσιο, φέρει και μία μαζική αναδιαμόρφωση στην τουριστική αγορά, δεν αφήνει να διενεργούνται οι δραστηριότητες παροχής φιλοξενίας, οι οποίες έχουν τροποποιηθεί αφού ψηφιοποιήθηκαν τα μέσα κατάρτισης τους, ανεξέλεγκτα, όπως συνέβαινε με τον προκάτοχο του, λόγο παλαιότητας που δεν μπορούσε να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις της σύγχρονης τουριστικής αγοράς. Η ανάλυση κατέδειξε, την γεφύρωσή των γενικών αρχών του ΑΚ με το ιδιωτικό δίκαιο, και τις εξιδεικευμένες ανάγκες στις συμβάσεις φιλοξενίας, που γεννήθηκαν ανά τα χρόνια, και καλύφθηκαν, από την ειδική αναφορά στις υποχρεώσεις του παρόχου και στο πλαίσιο ελευθερίας που κυμαίνεται η σύμβαση, υπέρ της προστασίας του πελάτη. Εν τέλει από την σύγχρονη αναθεώρηση του Κανονισμού το 2025, απομένει να δούμε τα αποτελέσματα στην πράξη, τα οποία αναμένεται να είναι θετικά, αφού θετική ήταν η συνδρομή των βασικών τουριστικών φορέων, Υπουργείου Τουρισμού¹⁸⁴ και Ξ.Ε.Ε.¹⁸⁵, στην αποδοχή του και την άμεση εφαρμογή του.

Συνολικά, η παρούσα διπλωματική εργασία, παρουσιάζει τα επιτεύγματα αλλά και τις αδυναμίες στην διάρκεια της ισχύος του Κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων, και πλέον, παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και των πελατών αυτών, με τα άμεσα αποτελέσματα του στην πράξη της τέλεσης της παροχής φιλοξενίας στην τουριστική αγορά. Η σύγχρονη τοποθέτηση του κανονιστικού πλαισίου του 2025, με την προσθήκη των προτάσεων βελτίωσης, που παρουσιάστηκαν, μπορεί να εξασφαλίσει ένα θεσμικά επαρκές, αλλά και λειτουργικά ωφέλιμο, περιβάλλον ανάπτυξης για τις έννομες σχέσεις των μερών, του παρόχου και του πελάτη. Η συνεχής ενσωμάτωση των νέων προκλήσεων της τουριστικής αγοράς και των εκσυγχρονισμένων πρακτικών της στην τουριστική νομοθεσία, επιφέρει σημαντικά στην προώθηση του ελληνικού τουρισμού, με γνώμονα την αμοτεροβαρή προστασία των μερών της, τόσο του ταξιδιώτη-πελάτη, όσο και του παρόχου τουριστικών υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων συνάπτεται σύμβαση. Μένει να αποδειχθούν τα αποτελέσματα της λειτουργικότητας του νέου Κανονισμού του 2025 στην πράξη, και να επιτευχθεί η ενιαία ενσωμάτωση του στην τουριστική αγορά της φιλοξενίας.

¹⁸⁴ Δελτίο Τύπου 04.04.2025 του Υπουργείου Τουρισμού, σύνδεσμος: <https://mintour.gov.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-toyristikon-katalymaton-kai-pelaton/>

¹⁸⁵ Ενημερωτικό Δελτίο του Ξ.Ε.Ε. 07.04.2025, «Νέος Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών», σύνδεσμος: <https://www.grhotels.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-touristikon-katalymaton-kai-pelaton-afton/>

Δ. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ:

- Αλεξανδρίδου Ε., *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ελληνικό-Ενωσιακό*, 3^η Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2018
- Βενιέρης Ι., Βερβέσιος Ν., *Δίκαιο Εμπορικών Συμβάσεων: Θεωρητική Ανάλυση-Πρακτική Εφαρμογή- Υποδείγματα*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021
- Διβριώτη Α., *Η Ξενοδοχειακή Σύμβαση*, 2^η Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2023
- Ένωση Αστικολόγων/ Δικηγορικός Σύλλογος Σύρου, *Οργάνωση Περιουσιακών Σχέσεων και Αστικού Δικαίου- 13^ο Πανελλήνιο Συνέδριο της Ένωσης Αστικολόγων Σύρος, 21 & 22 Ιουνίου 2019*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2020, Εισηγήτρια: Χριστακάκου-Φωτιάδη Κ., «Οι βραχυχρόνιες μισθώσεις ως μορφή αξιοποίησης της ακίνητης Περιουσίας», σελ.17-31
- Καστρήσιος Ε., *Ενστάσεις κατά τον Αστικό Κώδικα*, 2^η Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2019
- Κηπουρίδου Κ., Μηλαπίδου Μ., Συμεωνίδου-Καστανίδου Ε., Τροκάνας Θ., *Πανδημία Covid-19: Ιατρικά, Νομικά και Ηθικά Ζητήματα*, Νομική Βιβλιοθήκη, Σειρά: Εργαστήριο Μελέτης Ιατρικού Δικαίου και Βιοηθικής ΑΠΘ, 2023
- Κορνηλάκης Π., *Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο*, 3^η Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2023
- Κουτσουνάδης Α. (Επιμ.), *Η Διεθνής και Ευρωπαϊκή Νομική Διάσταση του Τουρισμού: Πρακτικά 2^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2012
- Κουτσουνάδης Α. (Επιμ.), *Σύγχρονα νομικά κι αναπτυξιακά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού-Πρακτικά 3^{ου} Συνεδρίου Δικαίου του Τουρισμού*, Εκδότης: Ένωση Ξενοδόχων Χαλκιδικής, 2013
- Κουτσουνάδης Α., Λαγός Δ. (Επιμ.), *Οικονομικές και Νομικές Παράμετροι του Ελληνικού Τουρισμού-4^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τρίπολη 2016*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2016
- Λογοθέτης Μ., *Δίκαιο της τουριστικής βιομηχανίας*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2001
- Μυλωνόπουλος Δ., *Τουριστικό Δίκαιο*, 3^η Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2021
- Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Σειρά: Ανοικτή Βιβλιοθήκη, Θεσσαλονίκη-Αθήνα, 2011
- Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Τουρισμός*, 2^η Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, Θεσσαλονίκη-Αθήνα, 2023

- Ρουμελιώτης Μ., *Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021
- Σκουρής Β., *Συνθήκη της Λισσαβώνας: Ερμηνεία κατ' άρθρον*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2020
- Σπυριδάκης Ι., *Ενοχικό Δίκαιο-Ειδικό Μέρος*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2023
- Φιοράκης Ι., *Η Αξίωση προς Αποζημίωση*, Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, (Τριανταφύλλου Δ.: [27]:Π:Ε:4), σελ.212-217
- Ψυχομάνης Σπ., *Τουριστικό Δίκαιο: Ερμηνευτικά και νομοθετικά ζητήματα και προτάσεις*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2003
- Ψυχομάνης Σπ., *Εμπορικό Δίκαιο*, 3^η Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2018

ΞΕΝΗ:

- Kallerbauer M., Klamert M., Tomkin J., *The EU Treaties and the Charter of Fundamental Rights*, A Commentary, Oxford University Press, 2019
- Torres C., Javier Melgosa Arcos F., Jegouzo L., Franceschelli V., Morandi F., *Tourism Law in Europe*, ESHTE, INATEL and USAL, Estoril- Salamanca- Paris- Sassari- Milan, 2022 – Kardoulia E., “*Public and Private Tourism Law in Greece*”, p.243 - 267

ΑΡΘΡΑ:

- Δοβλές Αλ., *Πτυχές της επίδρασης της πανδημίας Covid-19 στις ξενοδοχειακές συμβάσεις*, Περιοδικό: Συνήγορος, Τεύχος 139:2020, σελ.43-46 <https://saplegal.gr/media/pdfs/sinigoros-dovles.pdf>
- Καρδούλια Ε., Περιοδικό: Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου (ΕΕΕυρΔ) του Κέντρου Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου, Τεύχος 4:2022, άρθρο: «*Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η πολιτική της στον τομέα του τουρισμού*», σελ. 433 κ.ο.κ., <https://eeeurd.gr/wp-content/uploads/2024/11/4-2022-ΕΕΕυρΔ.pdf>
- Μανωλιδάκη Ε., 15.07.2016 στο Ε.ΦΟΤΟΠΟΥΛΟΥ LAW OFFICE <https://efotopoulou.gr/>, τίτλος: «*Ο αρραβώνας κατά τα άρθρα 402 & 403 Α.Κ.*», σύνδεσμος άρθρου: <https://efotopoulou.gr/o-arravonas-kata-ta-arthra-402-403-a-k/>
- Μυλωνόπουλος Δ., Μοίρα Π., Καραβασίλη Αικ., e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας (3), 6, 2011, «*Η εποπτεία της τουριστικής δραστηριότητας μέσω αποκεντρωμένων μονάδων διοίκησης τουρισμού. Οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού του ΕΟΤ*», http://ejst.uniwa.gr/issues/issue_21/mylonopoulos_21.pdf
- Ξ.Ε.Ε., Ενημερωτικό Δελτίο 07.04.2025, «*Νέος Κανονισμός Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών*», σύνδεσμος: <https://www.grhotels.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-touristikon-katalymaton-kai-pelaton-afton/>

- Παγώνη Σ., «Ειδικά ζητήματα τουριστικής νομοθεσίας: Η τριμερής σχέση ξενοδόχου-τουριστικού γραφείου-πελάτη», Περιοδικό: Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, Τεύχος 1:2006, σελ.53-62, <https://ejournals.lib.auth.gr/1106-5729/article/view/3777>
- Πρεβεδούρου Β. Ευγενία, «Οι κανονιστικές πράξεις της διοίκησης», στις 27.03.2022 ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της: <https://www.prevedourou.gr>, Σύνδεσμος ανακοίνωσης: <https://www.prevedourou.gr/oi-kanonistikés-práxeis-tης-dioíkηση/>
- Τετράβιβλος-Νομοπαιδεία <https://www.tetravivlos.com/>, δημοσιεύτηκε στις 05.04.2025, Πρωτοδικείο Αθηνών (ΜΠρΑθ), Αριθμός Απόφασης: 1/2025, 10.01.2025, ΜΠρΑθ 1/2025 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ – ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΒΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΛΙΝΩΝ ΚΑΤΑ ΜΕΡΙΔΙΟ (ΣΥΜΒΑΣΗ ALLOTMENT)
- Υπουργείου Τουρισμού, Δελτίο Τύπου 04.04.2025, «Υπογραφή Όλγας Κεφαλολιάννη στο Νέο Κανονισμό Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών», σύνδεσμος: <https://mintour.gov.gr/neos-kanonismos-scheseon-parochon-toyristikon-katalymaton-kai-pelaton/>
- INSETE, Δελτίο Τύπου 13.05.2025 «Ο τουρισμός συμβάλλει καθοριστικά στην ανάπτυξη της χώρας, εν μέσω προκλήσεων», σύνδεσμος: https://insete.gr/blog_news/pr_250513/
- INSETE, Ετήσια Έκθεση Ελληνικού Τουρισμού |2024: Τουριστικά Μεγέθη, Δεκέμβριος 2025, https://insete.gr/wp-content/uploads/2025/12/25-12_Greece.pdf

- Κουτσουράδης Α., *Τουρισμός και Ιδιωτικό Δίκαιο. Σκέψεις και προβληματισμοί με αφορμή την ενσωμάτωση του Π.Δ.339/1996, στο εθνικό μας δίκαιο της κοινοτικής Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ της 13.6.1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις*, Περιοδικό: Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, Αριθμ. Τεύχους 3, 1998

- Ε.Ο.Τ.: <https://gnto.gov.gr>
- Εθνικό Τυπογραφείο: <https://search.et.gr/el/>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή: https://commission.europa.eu/index_el
- Ευρωπαϊκή Ένωση: https://european-union.europa.eu/index_en
- EU-Lex: <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?lang=en>
- Ξ.Ε.Ε. : <https://www.grhotels.gr>

- Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (WNTO): <https://www.untourism.int>
- Π.Ο.Ξ.: <https://www.hhf.gr>
- ΣτΚ: <https://www.synigoroskatanaloti.gr/el>
- Υπουργείο Τουρισμού: <https://mintour.gov.gr>