



ΓΝΩΜΗ

Η άμυνα του ξενοδόχου, έναντι των απαιτήσεων του tour operator, λόγω της πανδημίας

ΕΝΑ ΑΡΘΡΟ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ MONEY TOURISM ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΙΖΟΝ ΘΕΜΑ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΣΤΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΤΩΝ TOUR OPERATORS

10/05/2020



Του Αργύρη Αργυριάδη (*)

Το τουριστικό προϊόν διακρίνεται για την ιδιαιτερότητά του. Ως προϊόν «δεν αποθηκεύεται» Δηλαδή δεν μπορεί μια ξενοδοχειακή επιχείρηση να κρατήσει «στοκ» τα δωμάτιά της, καθόσον κάθε μέρα που περνάει δεν ξαναγυρνάει.

Είτε θα τα εκμεταλλευτεί εντός της σεζόν – στο πλαίσιο για παράδειγμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης εποχικής λειτουργίας – είτε απλά θα χαθούν.

Την ίδια στιγμή, σε αντίθεση με τα υλικά προϊόντα που παράγονται αρχικά σε κάποιο εργοστάσιο, μετά αποθηκεύονται και στην πορεία πωλούνται στους καταναλωτές, οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται την ίδια στιγμή (αρχή της αδιαιρετότητας – Inseparability).

Πρωτίστως, λοιπόν, **απαιτούνται τουρίστες** – καταναλωτές και φορείς διαχείρισης της τουριστικής εμπειρίας να συναντώνται στον ίδιο τόπο και χρόνο. Η ανωτέρω παραδοχή καθιστά ακόμη δυσκολότερη την προσαρμογή της τουριστικής βιομηχανίας στην πανδημική κρίση που ξέσπασε λόγω του κορωνοϊού.

Το σύνολο των επιχειρήσεων που συναρθρώνουν το τουριστικό κύκλωμα κλονίστηκε συθέμελα από την πρόσφατη πανδημία. Επιπροσθέτως, οι επιπτώσεις στο εθνικό ΑΕΠ αναμένεται να είναι εξαιρετικά αρνητικές, από τη στιγμή που ο τουρισμός συμβάλλει (άμεσα και έμμεσα) περίπου στο 20% του «εθνικού μας τζίρου».

Ιδίως στον κλάδο των ξενοδοχείων, οι αντιπαραθέσεις μεταξύ ξενοδόχων και tour operators το τελευταίο διάστημα είναι έντονες. Οι τελευταίοι ζητούν να τους επιστραφούν οι προκαταβολές και να υπογράψουν συμφωνητικά «αζήμιας υπαναχώρησης» από ξενοδοχειακές συμβάσεις που έχουν υπογράψει ακόμη και στις περιπτώσεις της εγγυημένης κράτησης (guarantee ή commitment) δηλαδή όταν έχει συμφωνηθεί ένας συγκεκριμένος αριθμός κλινών ή καταλυμάτων, ως προς τα οποία ο ξενοδόχος αναλαμβάνει από τη σύναψη της σύμβασης οριστική υποχρέωση για παραχώρηση της χρήσης στους πελάτες του πράκτορα μαζί με την παροχή των συναφών υπηρεσιών και αντίστροφα ο πράκτορας αναλαμβάνει την οριστική υποχρέωση για καταβολή χρηματικού ανταλλάγματος για τα προσδιορισθέντα καταλύματα στο συμφωνηθέντα χρόνο. Πόσο σύννομες, όμως, είναι οι ανωτέρω απαιτήσεις των πρακτόρων και ποια η άμυνα που μπορεί να προβάλει μια ημεδαπή ξενοδοχειακή επιχείρηση;

Η απάντηση προϋποθέτει, κατ' αρχήν, μελέτη της σύμβασης που έχει αρχικώς υπογραφεί και των ειδικότερων όρων που τη διέπουν. Ωστόσο, στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, ο tour operator θα επικαλείται την πανδημία ως λόγο ανωτέρας βίας ή ως λόγω απρόοπτης μεταβολής των συνθηκών (οι ανωτέρω λόγοι δεν ταυτίζονται και εις γνώση μας έχουν έρθει διαφορετικές θεμελιώσεις των αιτημάτων των tour operators). Πράγματι, ασυνήθη περιστατικά που προκλήθηκαν ανεξάρτητα από τη βούληση του επιχειρηματία και των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και εάν είχε επιδειχθεί κάθε δυνατή επιμέλεια, παρά μόνον με δυσανάλογες θυσίες συνιστούν ανωτέρα βία και οδηγούν στην αποφυγή εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων. Τέτοια περίπτωση είναι και η πανδημία του κορωνοϊού.

Ωστόσο, η γενική και αόριστη επίκληση του λόγου ανωτέρας βίας δεν συνεπάγεται αυτόματη απαλλαγή του tour operator από τις υποχρεώσεις του.

Θα πρέπει να πληρούνται συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Πρώτον, η αδυναμία εκτέλεσης της συμβατικής παροχής να προέκυψε μετά την εκδήλωση της πανδημικής κρίσης, δηλαδή η σύμβαση να είχε συναφθεί σε προγενέστερο στάδιο και όχι μετά την εκδήλωση του φαινομένου και των συνεπειών που αυτό προκάλεσε. Δεύτερον, ο οφειλέτης να μην ήταν υπερήμερος κατά το χρόνο που επήλθε το γεγονός ανωτέρας βίας, δηλαδή να εκτελούσε ομαλώς τη σύμβαση, τρίτον, η εκτέλεση της σύμβασης να μην συνεπάγεται δυσανάλογες θυσίες τέταρτον, να ενημερωθεί εγκαίρως ο δανειστής και πέμπτον, το γεγονός ανωτέρας βίας να συνεχεται αιτιώδως με τη μη εκτέλεση της παροχής. Εξειδικεύοντας τα ανωτέρω, προκαταβολές που δόθηκαν ή συμβάσεις που συνήφθησαν μετά τις 15 Ιανουαρίου 2020 – όταν δηλαδή είχε ήδη γίνει γνωστή η ύπαρξη και η επικινδυνότητα του νέου ιού – δεν μπορεί να αναζητηθούν ή να λυθούν μονομερώς, με επίκληση του κορωνοϊού ως λόγο ανωτέρας βίας, καθόσον ήταν ένα επικίνδυνο γεγονός που έλαβαν ή μπορούσαν να λάβουν υπόψη τους οι συμβαλλόμενοι και ιδίως οι tour operators, κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης ή αποστολής της προκαταβολής.

Πέραν των ανωτέρω, η ελληνική πολιτεία, ακολουθώντας το παράδειγμα και άλλων ευρωπαϊκών χωρών, προσπαθώντας να διασώσει τη ρευστότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, με την ΠΝΠ της 13^{ης} Απριλίου 2020 (ΦΕΚ 84 – Τεύχος Α') θέσπισε έναν ιδιότυπο θεσμό «τουριστικής υποσχετικής». Σύμφωνα με αυτήν, συμβάσεις που συνήφθησαν πριν την 13.4.2020 και καταγγέλλονται από 25.2 έως 30.9 του ίδιου έτους δεν ενεργοποιούν άμεση υποχρέωση της τουριστικής επιχείρησης να επιστρέψει είτε στον πελάτη – καταναλωτή είτε σε άλλη τουριστική επιχείρηση, το ποσό που καταβλήθηκε ως προκαταβολή, εγγύηση, αρραβώνα, μερική ή ολική εξόφληση ή με οποιαδήποτε άλλη μορφή για την εκτέλεση της σύμβασης. Αντί του οφειλόμενου ποσού μπορεί να εκδώσει και προσφέρει στον πελάτη ή στον tour operator ένα πιστωτικό σημείωμα (voucher) ισχύος 18 μηνών από την ημερομηνία έκδοσής του. Για την ανωτέρω προσφορά του voucher η επιχείρηση οφείλει να ενημερώσει τον πελάτη ή τον tour operator εντός 30 ημερών από την καταγγελία ή τη δημοσίευση της ΠΝΠ (σε περιπτώσεις καταγγελιών που προηγήθηκαν της δημοσίευσής της). Σε διαφορετική περίπτωση οφείλει να επιστρέψει το οφειλόμενο ποσό. Στο χρονικό διάστημα των 18 μηνών το voucher μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον κομιστή του (πελάτη – καταναλωτή ή tour operator) για να παρασχεθεί τουριστική υπηρεσία ίσης αξίας που αντιστοιχεί στην καταγγελλείσα σύμβαση. Για να ενισχύει τη διαπραγματευτική θέση των ημεδαπών φορέων διαχείρισης τουριστικής εμπειρίας, η ΠΝΠ προβλέπει ότι το ρυθμιστικό πλαίσιο της ισχύει αναγκαστικά και κατ' ισχύει οποιασδήποτε ρήτρας περί εφαρμογής αλλοδαπού δικαίου.

Οι ανωτέρω περιγραφόμενοι μηχανισμοί άμυνας αποτελούν χρήσιμα όπλα στη φαρέτρα ιδίως των ξενοδόχων. Θα μπορούσαν, όμως, να ήταν πιο αποτελεσματικά κατόπιν παρέμβασης της πολιτείας. Πιο συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο πρόβλημα που τίθεται είναι η διαχείριση του κινδύνου στο διάστημα των 18 μηνών που θα ισχύει το voucher. Για παράδειγμα ένας τουρίστας θα μπορεί μετά βεβαιότητας να το χρησιμοποιήσει τον Αύγουστο; Θα ανοίξει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο – ακόμη και εάν αρθούν τα μέτρα – ή ο ιδιοκτήτης θα κρίνει προσφορότερο για τον ίδιο να συνεχίσει σε καθεστώς αναστολής λειτουργίας; Και σε περίπτωση που παρέλθουν οι 18 μήνες πόσο ασφαλής θα νιώθει ο tour operator ότι το ξενοδοχείο θα συνεχίσει να λειτουργεί και δεν θα αντιμετωπίσει διαδικασίες συλλογικής αφερεγγυότητας;

Όπως έχουμε αναφέρει στο παρελθόν, επιλογή ουσιαστικής ενίσχυσης του τουριστικού κλάδου θα μπορούσε να είναι η θέσπιση του «τουριστικού χρηματογράφου», δηλαδή ενός εγγυημένου από το ελληνικό δημόσιο αξιόγραφου (που θα ήταν μεταβιβάσιμο, όπως πχ οι επιταγές). Η «λογική» της πρότασης είναι πρώτον να μπορέσουν να ενισχυθούν από άποψη ρευστότητας οι τουριστικές επιχειρήσεις (το αξιόγραφο θα μπορούσε να ενεχυριασθεί στις τράπεζες για λήψη δανείου) και δεύτερον για να ενισχύει τη διαπραγματευτική θέση των ξενοδόχων έναντι των tour operators. Η εγγύηση αυτή δεν σηματοδοτεί άμεση κρατική χρηματοδότηση. Θα καταπίπτει μόνον εφόσον ένας φορέας του τουριστικού κυκλώματος (λχ ξενοδοχείο, αεροπορική εταιρία κλπ) δεν τηρεί τα συμφωνηθέντα λόγω αφερεγγυότητάς του. Για αυτό και χρειάζεται. Μόνον για να δώσει «πίστη» σε μια βαλλόμενη αγορά που ουδείς γνωρίζει σήμερα με βεβαιότητα πόσοι θα λειτουργήσουν το επόμενο διάστημα.

Ήδη αντίστοιχη πρόταση υπέβαλλαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 16 κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με πρωτοβουλία της Γαλλίας και της Γερμανίας, μόνον όμως για τον τομέα των αερομεταφορών (κίνηση εύλογη για την προάσπιση των δικών τους συμφερόντων). Σύμφωνα με πληροφορίες του Reuters το προσεχές διάστημα θα εφαρμοστεί η πρόταση του γαλλογερμανικού άξονα.

Εν κατακλείδι, η πληττόμενη ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει νομικά εργαλεία να διατηρήσει κατ' αρχήν τη ρευστότητά της και στη συνέχεια τις αξιώσεις της (λ.χ. για τις συμβάσεις εγγυημένης κράτησης από τον Ιούλιο και επέκεινα, οπότε αναμένεται η λειτουργία των ελληνικών ξενοδοχείων) έναντι των tour operators.

Η Πολιτεία έκανε ήδη κάποια βήματα στον ανωτέρω τομέα.

Μπορεί να πράξει ακόμη περισσότερα, αρκεί και οι ίδιοι οι ξενοδόχοι να χρησιμοποιούν τα νομικά όπλα τους, να μην υποκύπτουν εύκολα σε εσθθητικές αξιώσεις και να προχωρήσουν γρήγορα στο σχεδιασμό που αφορά τη δική τους επιχείρηση.

(*) Δικηγόρου Παρ' Αρείω Πάγω – Φορολογικού Συμβούλου & Διαπιστευμένου Διαμεσολαβητή, www.alf.gr