

Ακολουθεί ένα δείγμα των καταγγελιών που συνεχίζουμε να λαμβάνουμε:

### **1) ΤΑΞΙΔΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΗ**

α) “Στις 17 Μαρτίου 2020 είχα προγραμματισμένη πτήση, για δύο άτομα, με την εταιρεία σας από Αθήνα προς το Ντίσελντορφ στις 09:45 και επιστροφή στις 18 Μαρτίου 2020, στις 12:50 μέσω Θεσσαλονίκης. Ο κωδικός της κράτησης είναι .... Ο σκοπός της επίσκεψης μας ήταν επαγγελματικός καθώς θα επισκεπτόμασταν την έκθεση PROWEIN η οποία ακυρώθηκε λόγω του COVID-19. Κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας μου με την εταιρεία σας με σκοπό την ακύρωση των εν λόγω εισιτηρίων, καθώς με την ακύρωση της έκθεσης δεν υπήρχε πλέον λόγος να ταξιδέψουμε, με ενημερώσατε πως θα πρέπει να επιβαρυνθούμε με το κόστος των ακυρωτικών το οποίο ανέρχεται στα 240,00€ (120,00€ για το κάθε άτομο)!”

β) “Στις 3/2/2020 έκανα online κράτηση τεσσάρων εισιτηρίων, με κωδικό κράτησης ....., συνολικής αξίας 840,40€. Η ημερομηνία αναχώρησης ήταν η 5<sup>η</sup> Μαρτίου και επιστροφής η 9<sup>η</sup> Μαρτίου. Αφορμή ήταν η παρουσία μας σε έκθεση που λάμβανε χώρα στην πόλη. Στις 4 Μαρτίου η διοργανώτρια εταιρεία ανέβαλε την έκθεση λόγω του κορονοϊού χωρίς όμως να ανακοινώσει νέα ημερομηνία λειτουργίας της. Αναγκαστικά, επικοινωνήσα με σας και ζήτησα να μπουν τα εισιτήριά μας σε αναμονή μέχρι να μάθουμε νέα ημερομηνία. Η απάντηση της εταιρίας ήταν πως πρέπει να κλείσουμε νέες ημερομηνίες. Υποχρεωτικά έκλεισα για 14 Ιουλίου επειδή είχε την χαμηλότερη διαφορά τιμής (ναι, πλήρως επιπλέον περίπου 25€ για διαφορά στους φόρους αεροδρομίων). Η νέα ημερομηνία της έκθεσης ανακοινώθηκε για το φθινόπωρο του 2020 αλλά δεν μπορώ να πάω, οπότε επικοινωνήσα εκ νέου μαζί σας και ζήτησα Credit Voucher. Μου το αρνηθήκατε επειδή η πτήση μου δεν είχε ακυρωθεί. Πλέον δεν επιθυμώ να πάω στο Ντίσελντορφ και ζήτησα να μείνει πιστωτικό το ποσό, ώστε ακόμα και για το καλοκαίρι του 2021, να πάμε ένα ταξίδι σε άλλο προορισμό. Η εταιρία αρνήθηκε και από τότε δεν έχω πετύχει επικοινωνία μαζί σας, ούτε και έλαβα απάντηση σε ερωτήματα μέσω Social Media, όπως ανέφερα παραπάνω...”

γ) Το Μάρτιο είχα προγραμματίσει ένα ταξίδι από Θεσσαλονίκη για Βαρκελώνη, το οποίο ακυρώθηκε λόγω του covid-19. Έκλεισα τα εισιτήρια μέσω της σελίδας .... Αρχικά μου είπαν πως θα πάρω τα χρήματά μου πίσω μέσα σε 30 εργάσιμες ημέρες. Οι μέρες πέρασαν και όταν επικοινωνήσα μαζί τους μου είπαν πως η εταιρία, επειδή είναι low cost, δεν επιστρέφει χρήματα. Τους απαντώ πως οι εταιρίες επιστρέφουν χρήματα και τους στέλνω σε φωτογραφίες τον Ευρωπαϊκό κανονισμό καθώς και email που στέλνουν οι ίδιες οι εταιρίες σε πελάτες. Η απάντησή τους ήταν ότι θα επικοινωνήσουν με την εταιρία και θα με ενημερώσουν. Μετά από ατέρμονους διαλόγους με email τους ζητάω το voucher και δεν μου απαντούν καν στα email μου. Το ταξίδι μου ήταν για 21 Μαρτίου. Έχουμε 5 Ιουνίου και ακόμα βρισκόμαστε σε επικοινωνία με email καθώς το τηλεφωνικό τους κέντρο δεν απαντά λόγω της κατάστασης....

### **2) ΣΧΟΛΙΚΕΣ ΕΚΔΡΟΜΕΣ**

α) “Το Γενικό Λύκειο ..... είχε συνάψει σύμβαση στις 27/01/2020 με Τουριστικό γραφείο (.. Travel, Θεσσαλονίκη) για την πραγματοποίηση πολυήμερης εκπαιδευτικής εκδρομής τριάντα δύο (32) μαθητών/μαθητριών της τρίτης (Γ') τάξης και τριών συνοδών εκπαιδευτικών του Λυκείου με προορισμό την Κρήτη. Η χρονική διάρκεια της εκδρομής συμφωνήθηκε στις επτά ημέρες ήτοι από 08-14 Μαρτίου 2020 . Η συμφωνηθείσα αμοιβή

ΑΘΗΝΑ

Στουρνάρη 17, Τ.Κ. 10683

T: 210 330 4444, F: 2103300591

[info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)

[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

προσδιορίστηκε στο ποσό των 7.170 ευρώ τα οποία θα καταβάλλονταν σταδιακά ως εξής: 2.520,00 ευρώ με την υπογραφή του Ιδιωτικού Συμφωνητικού(27-01-2020), 3.950,00 ευρώ στις 17/02/2020 (τα οποία και καταβλήθηκαν) και 700 ευρώ μετά το πέρας της εκδρομής. Όλοι οι γονείς είχαν ήδη προκαταβάλει από το υστέρημά τους το συνολικό κόστος της εκδρομής (7.170) σύμφωνα με τη σύμβαση. Ωστόσο σύμφωνα με την αριθμ.Δ1α/ΓΠοικ.15956 των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων-υγείας όπως δημοσιεύθηκε στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης, στις 08-03-2020 (την ημέρα αναχώρησης) αποφασίστηκε η αναστολή όλων των σχολικών εκδρομών της χώρας από 09.03.2020 έως και 22.03.2020, για προληπτικούς λόγους δημόσιας Υγείας. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να μην υλοποιηθεί ποτέ η εκδρομή. Σύμφωνα με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου με ΦΕΚ 84, τ.Α', 13-04-2020) άρθρο 70, δίνεται η δυνατότητα ισόποσου πιστωτικού σημειώματος με τη μορφή voucher από τα ταξιδιωτικά γραφεία ισχύος 18 μηνών προς τα σχολεία. Το τουριστικό γραφείο εκμεταλλεύτηκε στο έπακρο της πρόσφατης πράξης του Π.Ν.Π, ανταποκρίθηκε στο αίτημά μας για επιστροφή των χρημάτων και αντί χρημάτων πρότεινε την μερική επιστροφή των χρημάτων με voucher. Συγκεκριμένα πρότεινε την επιστροφή ποσού με voucher 4.114€ (περίπου 70% του ποσού που έλαβε) προφασιζόμενος λόγους έκτακτων εξόδων και δαπανών για το υπόλοιπο χρηματικό ποσό που παρακρατεί. Επειδή η συγκεκριμένη εκδρομή αφορούσε μαθητές της Γ' Λυκείου, οι οποίοι μετά τις πανελλήνιες εξετάσεις παύουν να είναι μαθητές, δε μπορεί να υλοποιηθεί καμία σχολική εκδρομή. Κατ' επέκταση δεν έχουμε τη δυνατότητα χρησιμοποίησης του πιστωτικού σημειώματος για παροχή ισόποσων τουριστικών υπηρεσιών ομοίων ή αντιστοιχών με αυτή που αφορά η συγκεκριμένη σύμβαση.... "

β) "Στις 5/5/2020 στην Αλεξανδρούπολη, παρέλαβα ένα voucher από το ταξιδιωτικό σας γραφείο .....με το οποίο είχαμε κλείσει ως σχολείο την εκπαιδευτική εκδρομή μας για την Αθήνα. Η εκδρομή ακυρώθηκε λόγω της πανδημίας στις 10/3/2020, την ημέρα δηλαδή που πληροφορηθήκαμε για το κλείσιμο των σχολείων και την αναστολή όλων των εκδρομών. Η εκδρομή μας ήταν να πραγματοποιηθεί στις 13 με 15/03/2020. Άρχισε λοιπόν να μιλάει το σχολείο με το ταξιδιωτικό σας γραφείο για αναβολή της εκδρομής αρχικά, και αναμέναμε απαντήσεις για το κλείσιμο νέων ημερομηνιών για το καλοκαίρι. Πολύ γρήγορα τις επόμενες μέρες καταλάβαμε και ενημερωθήκαμε ότι κλείνουν όλα και για την εφαρμογή της γενικής καραντίνας, οπότε και αποφασίσαμε να ακυρωθεί η εκδρομή, όπως και έγινε στις 7/04/2020 μετά από την σύμφωνη γνώμη όλων των γονέων. Περιμέναμε για τις ενέργειες του ταξιδιωτικού για επιστροφή χρημάτων. Όσες φορές επικοινωνήσαμε το σχολείο μαζί σας, η απάντηση ήταν ίδια, δηλαδή ότι δεν κινείται τίποτα λόγω καραντίνας και μόλις θα άνοιγαν οι επιχειρήσεις θα μας ενημερώνατε για τις δικές σας ενέργειες. Δηλαδή μας αγνοούσατε και κερδίζατε χρόνο, καθώς αναμένατε σχετική απόφαση του Υπουργείου Τουρισμού. Εν συνεχεία, ανοίγουν οι επιχειρήσεις και λαμβάνουμε ένα mail, στις 30/4/2020, με το οποίο μας πληροφορούσατε ότι θα μας αποστείλετε τα voucher εντός της ημέρας. Δεν είχαμε ενημερωθεί ποτέ, ούτε συμφωνήσαμε σε κάτι τέτοιο με το τουριστικό γραφείο. Και σήμερα λοιπόν παραλάβαμε με mail τα voucher, μαζί με ένα ενημερωτικό σημείωμα από το τουριστικό σας γραφείο, με ημερομηνία έκδοσης 30/4/2020, η οποία ημερομηνία δεν είναι αποδεκτή καθώς το σχολείο μας σας ενημέρωσε για τα ποσά που αντιστοιχούν ατομικά σε κάθε γονέα και μαθητή στις 02/05/20, (προγενέστερη ημερομηνία της ενημέρωσής σας). Στο voucher στο τέλος αναγράφεται ότι μπορούμε να επιλέξουμε ίδια εκδρομή με αυτήν που ακυρώθηκε, δηλαδή με group που οργανώνει το τουριστικό, ή αντίστοιχη. Πράγμα που οι περισσότεροι γονείς και παιδιά δεν θα χρησιμοποιήσουν. Και

ΑΘΗΝΑ

Στουρνάρη 17, Τ.Κ. 10683

T: 210 330 4444, F: 2103300591

[info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)

[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

επίσης στο τέλος αναφέρεται στο έγγραφο, ότι δεν έχουμε δικαίωμα να διεκδικήσουμε κάτι άλλο με την παραλαβή του voucher. Χωρίς να έχουμε υπογράψει κάτι. Δηλαδή ότι επειδή ανοίξαμε και διαβάσαμε ένα mail, συμφωνούμε αυτόματα με τους όρους χρήσης. Δεν έχει υπογράψει κανένας γονέας το εν λόγω voucher. Δεν αποδέχομαι την επιστροφή των χρημάτων μου μέσω voucher και καταγγέλλω επώνυμα τις πρακτικές του τουριστικού σας γραφείου, το οποίο χωρίς καμία ενημέρωση και χωρίς συμφωνία με τους γονείς, έκανε την έκδοσή τους αυθαίρετα, με προγενέστερη ημερομηνία και στάλθηκαν με mail χωρίς καμία συναίνεση και υπογραφή γονέα.”

γ) “Είμαι πρόεδρος του Συλλόγου Γονέων και Κηδεμόνων του .... Αντιμετωπίζουμε τα εξής δύο θέματα:

1. Εκδρομή στην Κρήτη Γ' Λυκείου το πρακτορείο παρά την αντίθεση των γονέων /κηδεμόνων των συμμετεχόντων απέστειλε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πιστωτικό σημείωμα ομαδικό, το οποίο λόγω του γεγονότος και της αλλαγής βαθμίδας των παιδιών είναι άνευ ουσίας και πρακτικής αξίας. Ζητήθηκε η επιστροφή των χρημάτων ή εστω η έκδοση ατομικών πιστωτικών σημειωμάτων. Απάντηση του Πρακτορείου αρνητική.
2. Εκδρομή εκπαιδευτική Α' και Β' Λυκείου σε Στρασβούργο και Βρυξέλλες. Το πρακτορείο πριν τις απαγορεύσεις (η εκδρομή θα πραγματοποιούνταν 15.03.2020-21.03.2020) είχε ήδη εισπράξει 22.000€. Μετά την καταγγελία απαντά ότι παρακρατεί 17.508€ για αεροπορικά και ξενοδοχεία και προσφέρει σε πιστωτικό σημείωμα μόλις το ποσό των 4.491€ παραπέμποντας τους γονείς στην αεροπορική εταιρία και στα ξενοδοχεία προς αναζήτηση του υπολειπόμενου ποσού!”

δ) “Το Λύκειο ..... ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες από τον σχετικό κανονισμό σχολικών εκδρομών επέλεξε για την εκδρομή της Β' Λυκείου το ταξιδιωτικό Πρακτορείο ..... προκειμένου να ταξιδέψει στο ΒΟΥΚΟΥΡΕΣΤΙ- ΣΟΦΙΑ μέσα στον Μάρτη. Όμως λόγω των εξελίξεων με τον covid-19 η εκδρομή δεν πραγματοποιήθηκε, παρόλο που το πρακτορείο εισέπραξε το χρηματικό ποσό 8.208 ευρώ από το σχολείο για 48 μαθητές(δηλαδή από τους γονείς των μαθητών). Στη συνέχεια, ως γνωστόν, εκδόθηκε η Πράξη Νομοθετικού περιεχομένου με σκοπό να προσδιοριστεί ο τρόπος αντιμετώπισης όλων των θεμάτων που προέκυψαν από την πανδημία. Στην ΠΝΠ λοιπόν με σαφήνεια προσδιορίζεται ότι η τουριστική επιχείρηση μπορεί να εκδώσει πιστωτικό σημείωμα αξίας ίσης με το σύνολο του ποσού, αντί για επιστροφή μετρητών και αυτό να χρησιμοποιηθεί σε όμοια ή αντίστοιχη υπηρεσία με αυτή που αφορούσε η σύμβαση που δεν υλοποιήθηκε. Σε αντίθεση με τα όσα ορίζει λοιπόν η ΠΝΠ το πρακτορείο ..... μετά από διαπραγματεύσεις προτείνει σήμερα στους γονείς των μαθητών τα ακόλουθα: Να επιστρέψει το ποσό των 110 ευρώ περίπου μετρητά στους γονείς (4.708 ευρώ) και το υπόλοιπο 3.500 ευρώ να κρατηθεί (Υποσχέθηκαν, επίσης, ότι, εφόσον τούς επιστραφούν οι προκαταβολές του εξωτερικού, θα μας δώσουν επιπλέον χρήματα από το υπόλοιπο).”

ε) “Θα ήθελα να καταγγείλω το ταξιδιωτικό γραφείο ..... διότι από τις 26 Φεβρουαρίου τρέχοντος έτους και ενώ οι ίδιοι κατήγγειλαν τη σύμβαση που είχαμε κάνει και ακύρωσαν την εκδρομή λόγω πανδημίας κορονοϊού, μου έχουν φερθεί αγενέστατα κατηγορώντας με για ανηθικότητα επειδή ζητώ νομίμως τα χρήματά μου πίσω και φυσικά προσπαθούν με τερτίπια να μην τα επιστρέψουν, δε μου έχουν στείλει καμία γραπτή απάντηση, στα τηλεφωνήματά μου μου λένε ότι δε με αναγνωρίζουν ως συμβαλλόμενο μέρος άξιο να μου μιλήσουν, με παραπέμπουν συνεχώς στον Δ/ντη του Γ/σίου ..... (ο οποίος είχε υπογράψει

ΑΘΗΝΑ

Στουρνάρη 17, Τ.Κ. 10683

T: 210 330 4444, F: 2103300591

[info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)

[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

*τη σύμβαση για την εκδρομή αλλά πλέον ο άνθρωπος δεν έχει καμία σχέση), και τέλος σε μία προσβλητική απάντηση-απειλή προς τον Δ/ντή γράφουν ότι κοινοποίησαν την επιστολή με τα προσωπικά μου δεδομένα, που σας επισυνάπτω παρακάτω εμπιστευτικά, προς διάφορους τρίτους φορείς ΧΩΡΙΣ να τους έχω δώσει άδεια!!”*