



Μαρία Ευστρατίου
Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια

Πέπη Κατσιγιαννάκη
Δικηγόρος Παρ' Αρείω Πάγω
& Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια

Μαρία Ευστρατίου Πέπη Κατσιγιαννάκη

Διαμεσολάβηση στον Τουρισμό: Ένας εναλλακτικός τρόπος εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (ν. 4640/2019)

Οι τουριστικές επιχειρήσεις και όσοι εμπλέκονται με αυτές έχουν να επιτελέσουν ένα δύσκολο έργο, προκειμένου να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους, τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό, αλλά και να διαχειριστούν οικονομικές δυσκολίες, εξασφαλίζοντας την βιωσιμότητά τους.

Στην επιχειρηματική αυτή πορεία προκύπτουν αναπόφευκτα συγκρούσεις και διαφορές. Αυτές μπορούν να αφορούν στις σχέσεις των διαφόρων συνεργαζόμενων φορέων του τουρισμού μεταξύ τους (ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με τουριστικά γραφεία, ή τουρ οπτερίορς ή αεροπορικές εταιρίες) ή με τους προμηθευτές και τους εξωτερικούς συνεργάτες τους, και εκτός του ξενοδοχειακού χώρου (επιχειρήσεις εκδρομών, rent a car, τουριστικά καταστήματα) και ενδοεπιχειρησιακές διαφορές, με

το προσωπικό ή μεταξύ συνεταιίρων.

Συνήθεις δε περιπτώσεις που απασχολούν τα εμπλεκόμενα πρόσωπα είναι αξιώσεις τιμολογημένων οφειλών ή αποζημιώσεων, διαφωνίες ως προς τον τρόπο τιμολόγησης, αποζημιώσεις σε περιπτώσεις ατυχημάτων ή πρόκλησης ζημιών και δικαιούχος μπορεί να είναι είτε η επιχείρηση ή ο πελάτης. Άλλες συνήθεις περιπτώσεις είναι υποθέσεις ανταγωνισμού μεταξύ ομοειδών τουριστικών επιχειρήσεων, η λειτουργία καταλυμάτων χωρίς άδεια και η αλλαγή του ιδιοκτησιακού καθεστώτος επιχειρήσεων.

Οι κίνδυνοι που διατρέχει μια επιχείρηση στον χώρο του τουρισμού στις περιπτώσεις των διαφορών που αναφέρθηκαν είναι κλιμακωτοί, από τον κίνδυνο της καταγραφής δημοσίων σχολίων στις διάφορες πλατφόρμες και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με διακύβευμα την καλή δημόσια εικόνα της επιχείρησης, στον κίνδυνο καθυστέρησης ή μη είσπραξης των οφειλομένων, μέχρι τον κίνδυνο της οριστικής ρήξης και της διακοπής συνεργασίας.

Ωστόσο η προσφυγή στα δικαστήρια για την επίλυση των ως άνω διαφορών απαιτεί την οικονομική, χρονική και ψυχική εξάντληση των μερών. Ο αποπροσανατολισμός και η απόσπαση από την ενασχόλησή τους με το πραγματικό αντικείμενο της επιχείρησής τους, η αποκάλυψη επιχειρηματικών μυστικών, η ρήξη των συνεργασιών με δυσβάσταχτες οικονομικές συνέπειες είναι μερικές από τις παράπλευρες απώλειες σε αυτές τις περιπτώσεις.

Στον αντίποδα όλων αυτών έρχεται ο θεσμός της Διαμεσολάβησης, που αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο εξώδικης επίλυσης διαφορών. Σε αυτή έχει πολύ μεγάλη βαρύτητα η **συνέχιση της συνεργασίας** μεταξύ των μερών, δεδομένου ότι αποτρέπει το αρνητικό κλίμα μεταξύ και έτσι αποφεύγεται η διάρρηξη των σχέσεών τους.

Το σημαντικότερο όμως κίνητρο είναι η ιδιωτικότητα της διαμεσολάβησης, εφόσον γίνεται κεκλεισμένων των θυρών με παρόντες τον διαμεσολαβητή, τα μέρη και τους δικηγόρους αυτών, διαφυλάσσοντας έτσι την φήμη και την αξιοπρέπεια όλων και τα τυχόν εμπορικά και επιχειρηματικά τους μυστικά (αποκλειστικές συνεργασίες, τιμολογιακές πρακτικές, σήματα κλπ).

Το κόστος της διαμεσολάβησης είναι σημαντικά μικρότερο από αυτό της δικαστικής αντιδικίας, όχι μόνο εξαιτίας της βραχείας διάρκειάς της, αλλά και λόγω του ότι δεν υπάρχουν παράβολα, ένσημα, τέλη ενδίκων βοηθημάτων και ενδίκων μέσων και ενδεχομένως έξοδα επίδοσης.

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης μπορεί να ξεκινήσει οποτεδήποτε, ακόμη και αφού έχει ξεκινήσει η δικαστική διαδικασία. Απαιτεί την αυτοπρόσωπη παράσταση των ίδιων των διαδίκων της διαφοράς, με στόχο την συνδιαλλαγή μεταξύ τους και την

αποκάλυψη όλων των πτυχών της υπόθεσης. Είναι επίσης επιβεβλημένη η συνοδεία τους από τους νομικούς τους παραστάτες, οι οποίοι εξασφαλίζουν τη νομική ορθότητα της διευθέτησης των εκατέρωθεν αξιώσεων.

Εξαιτίας της αλλοδαπότητας που διέπει πολλές φορές τις διαφορές στον τουριστικό χώρο και της φυσικής απόστασης που μπορεί να υπάρχει μεταξύ των μερών, η διαδικασία μπορεί να λάβει χώρα μέσω τηλεδιάσκεψης.

Ζητούμενο στη διαμεσολάβηση είναι η αναζήτηση των ουσιαστικών συμφερόντων και των αναγκών των μερών, που σε μια άκαμπτη δικαστική διαδικασία δεν θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο διερεύνησης.

Η διαμεσολαβητική διαδικασία διέπεται από δύο σημαντικές αρχές:

α) την αρχή της εμπιστευτικότητας, η οποία καλύπτει τόσο τον ίδιο το διαμεσολαβητή, όσο και τα διάδικα μέρη και έχει την έννοια ότι οτιδήποτε διαμειφθεί κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης δεν μπορεί να γνωστοποιηθεί προς τα έξω και ούτε να χρησιμοποιηθεί σε τυχόν μεταγενέστερη δικαστική διαμάχη των μερών εάν δεν ευοδωθεί η επίλυση της διαφοράς, και
β) η αρχή της μη δεσμευτικότητας, η οποία έχει την έννοια ότι τα μέρη δεν δεσμεύονται από τυχόν υποχωρήσεις ή παραδοχές τους, εάν δεν καταλήξουν σε κάποια συμφωνία. Έκφανση δε αυτής είναι ότι έκαστο μέρος μπορεί οποτεδήποτε να διακόψει μονομερώς τη διαμεσολάβηση, εάν διαπιστώσει ότι δεν εξυπηρετούνται τα συμφέροντά του.

Ο διαμεσολαβητής είναι ένας ουδέτερος τρίτος, αμερόληπτος και ανεξάρτητος, ο οποίος συντονίζει τη διαδικασία, διευκολύνει τα μέρη να αντιληφθούν τα πραγματικά τους συμφέροντα και εξασφαλίζει την ισότιμη συμμετοχή και έκφραση των μερών. Ο διαμεσολαβητής δεν δικάζει, δεν εκδίδει αποφάσεις και δεν παρέχει νομικές συμβουλές. Στην ουσία ο διαμεσολαβητής **βοηθάει στην επίλυση της διαφοράς**.

Στόχος της διαμεσολάβησης είναι να βρεθεί μία αμοιβαία συμφέρουσα λύση, που να εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των πλευρών και να διατηρεί την σχέση και να προάγει τη συνεργασία τους. Η λύση αυτή περιβάλλεται μίας έγγραφης συμφωνίας, που υπογράφεται από τα μέρη και από το διαμεσολαβητή, και η οποία ισοδυναμεί με δικαστική απόφαση και μάλιστα τελεσίδικη, η οποία φέρει του εκτελεστηρίου τύπου.

Εν κατακλείδι η διαμεσολάβηση στον τουριστικό χώρο προάγει υγιείς επιχειρηματικές σχέσεις, γιατί όλοι βγαίνουν κερδισμένοι, και συνιστά μία πρόκληση στην διευθέτηση των ανθρώπινων και συναλλακτικών σχέσεων σε ένα πλαίσιο **αμοιβαίου σεβασμού και αποτελεσματικότητας**.

Παρουσίαση

Video

