



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 22.7.2014
COM(2014) 464 final

ANNEX 1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

της

ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΒΙΒΛΟΥ

για την ασφάλεια των υπηρεσιών τουριστικών καταλυμάτων

Πίνακας περιεχομένων

1.	Στοιχεία και αριθμοί.....	2
1.1.	Υφιστάμενα μέσα και επιβολή.....	2
1.1.1.	Εθνικό επίπεδο.....	2
1.1.2.	Ευρωπαϊκό επίπεδο	3
1.1.3.	Παρακολούθηση και επιβολή	4
1.2.	Οριζόντια θέματα	5
1.2.1.	MME	5
1.2.2.	Έρευνες του Ευρωβαρομέτρου	5
1.2.3.	Πρότυπα	17
1.3.	Επίπεδο και μέσα	18
1.3.1.	Εναλλακτικά μέσα	18
2.	Ειδικές δράσεις για την ασφάλεια των τουριστικών καταλυμάτων από την Επιτροπή.....	18
2.1.	Προγενέστερες ενέργειες (2003-2012)	18
2.2.	Πρόσφατες ενέργειες (2012-2013)	21

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΙ

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα διαθέσιμα πραγματολογικά και αριθμητικά στοιχεία σχετικά με τα θέματα που πραγματεύεται η πράσινη βίβλος. Στον παρόν παράρτημα δεν εξετάζονται όλες οι πτυχές που καλύπτονται στην ενότητα 4 «Ερωτήσεις» του εγγράφου, επειδή δεν υπάρχει για όλες σχετική τεκμηρίωση.

1.1. Υφιστάμενα μέσα και επιβολή

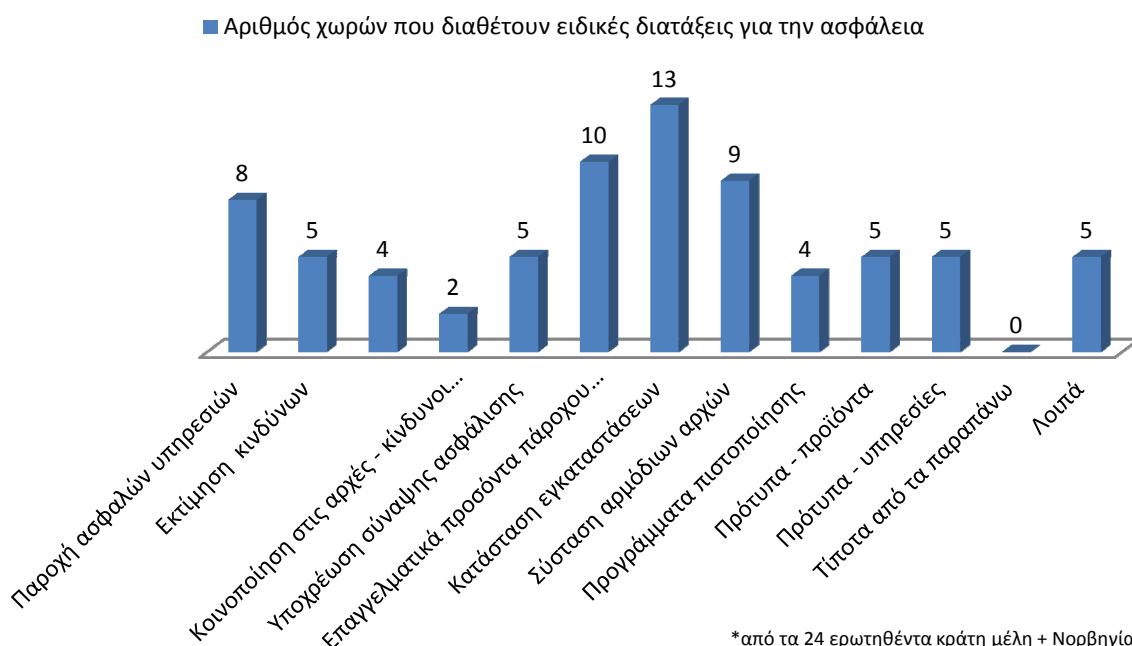
1.1.1. Εθνικό επίπεδο

Σε γενικές γραμμές, οι πολιτικές για τις υπηρεσίες τουριστικών καταλυμάτων διαφέρουν σημαντικά. Το 2013, ζητήθηκε από τα κράτη μέλη να περιγράψουν, μέσω ερωτηματολογίου, τους εθνικούς κανόνες σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών τουριστικών καταλυμάτων (μεταξύ άλλων υπηρεσιών). Από τα 24 κράτη μέλη που υπέβαλαν στοιχεία, τα 21 ανέφεραν την ύπαρξη γενικής νομοθεσίας που καλύπτει τις υπηρεσίες ως κατηγορία (εν είδει γενικής νομοθεσίας για την ασφάλεια των υπηρεσιών ή την ασφάλεια των προϊόντων ή την προστασία των καταναλωτών ή την ασφάλεια κατά την εργασία), ενώ 17 κράτη μέλη ανέφεραν την ύπαρξη αναλυτικής τομεακής νομοθεσίας σε σχέση με τις υπηρεσίες καταλυμάτων, η οποία σε 6 περιπτώσεις συμπληρωνόταν με αυτορρύθμιση. Δύο κράτη μέλη δεν ανέφεραν την ύπαρξη καμίας οριζόντιας ή τομεακής πολιτικής.

Η ανάλυση του περιεχομένου της κοινοποιηθείσας τομεακής νομοθεσίας επέτρεψε τη λεπτομερέστερη σύγκριση μεταξύ των κρατών μελών. Οι αρμόδιες αρχές είχαν στη διάθεσή τους κατάλογο με τις σχετικές με την ασφάλεια διατάξεις (βλ. πίνακα κατωτέρω) και τους ζητήθηκε να επισημάνουν ποιες από αυτές ίσχυαν στην εθνική τους νομοθεσία. Στα περισσότερα από τα 17 κράτη μέλη (13 κράτη μέλη) στα οποία ισχύει τομεακή νομοθεσία (AT, BE, CY, CZ, DE, ES, ET, EL, FR, HR, IT, LT, LU, MT, PL, PT, SK) προβλέπονται υποχρεώσεις που σχετίζονται με την κατάσταση των κτιρίων: σε 8 περιπτώσεις προβλέπεται η γενική υποχρέωση παροχής μόνον ασφαλών υπηρεσιών ενώ σε 10 περιπτώσεις προβλέπονται υποχρεώσεις που σχετίζονται με τα επαγγελματικά προσόντα του πάροχου υπηρεσιών. Από την άλλη πλευρά, μόνο τα μισά από αυτά τα κράτη μέλη (DE, EL, CZ, HR, LU, MT, PL, PT, SK) απαιτούν εκ του νόμου τη δημιουργία αρχών για την παρακολούθηση και τη λήψη μέτρων. Επιπλέον, μόνο σε 5 (LU, MT, CZ, PL, EL) προβλέπονται διατάξεις για τον προσδιορισμό και την εκτίμηση των κινδύνων και μόνο σε 2 (CZ, PL) υπάρχει υποχρέωση ενημέρωσης των αρχών σχετικά με τα ατυχήματα και τους κινδύνους που συνδέονται με την παροχή της υπηρεσίας– που αποτελεί σημαντικό εργαλείο για τη διενέργεια συγκρίσεων σε ολόκληρη την ΕΕ.

Η γραφική παράσταση που ακολουθεί απεικονίζει το περιεχόμενο της ισχύουσας τομεακής νομοθεσίας στα 17 κράτη μέλη που υπέβαλαν στοιχεία.

**Περιεχόμενο ειδικής νομοθεσίας για τις
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ**
17 από τις 24 χώρες αναφέρουν την ύπαρξη τομεακής νομοθεσίας



1.1.2. Ευρωπαϊκό επίπεδο

Η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών διέπεται από τα άρθρα 56-62 ΣΛΕΕ. Πιο συγκεκριμένα η οδηγία 2006/123/ΕΚ σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά¹ στοχεύει να διευκολύνει την άσκηση του δικαιώματος εγκατάστασης από τους πάροχους υπηρεσιών και την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών, διευκολύνοντας κατά τον τρόπο αυτό τους παρόχους υπηρεσιών της ΕΕ να δραστηριοποιούνται σε οποιοδήποτε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ. Η ασφάλεια των υπηρεσιών δεν αποτελεί το κύριο αντικείμενο της οδηγίας. Ωστόσο, το άρθρο 18 της οδηγίας επιτρέπει παρεκκλίσεις από την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών (άρθρο 16) υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις που αφορούν την ασφάλεια των υπηρεσιών. Υπό τις συνθήκες αυτές, το κράτος μέλος υποδοχής μπορεί, κατ' εξαίρεση, να εφαρμόσει τις απαιτήσεις της οδηγίας σε έναν εισερχόμενο πάροχο υπηρεσιών σχετικά με την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας. Σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 23 της οδηγίας, τα κράτη μέλη μπορούν να εξασφαλίζουν ότι οι πάροχοι υπηρεσιών των οποίων οι υπηρεσίες παρουσιάζουν άμεσο και συγκεκριμένο κίνδυνο για την υγεία συνάπτουν την κατάλληλη ασφάλιση ανάληψης ευθύνης. Η υποχρέωση αμοιβαίας συνδρομής για το κράτος μέλος εγκατάστασης καλύπτει συγκεκριμένα πληροφορίες σχετικά με τον κίνδυνο πρόκλησης σοβαρής βλάβης στην υγεία ή στην ασφάλεια (άρθρο 29 παράγραφος 3). Τέλος, το άρθρο 26 προβλέπει ένα πλαίσιο προαιρετικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας σχετικά με την πιστοποίηση ή την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων του παρόχου υπηρεσιών, την κατάρτιση χαρτών ποιότητας ή σημάτων ποιότητας καθώς και την ανάπτυξη προαιρετικών ευρωπαϊκών προτύπων στον τομέα των υπηρεσιών.

Όσον αφορά την ασφάλεια των υπηρεσιών που συνδέονται με τον τουρισμό, δεν υπάρχει ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο σε επίπεδο ΕΕ. Το μόνο μέσο που σχετίζεται με την

ασφάλεια των τουριστικών καταλυμάτων είναι η σύσταση 86/666 του Συμβουλίου που αφορά την πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία, στην οποία ορίζονται ελάχιστα πρότυπα ασφάλειας για όλα τα ξενοδοχεία στην ΕΕ (με χωρητικότητα τουλάχιστον 20 κλινών) και με την οποία συνιστάται στα κράτη μέλη να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να εγγυώνται την τήρηση των εν λόγω προτύπων ασφαλείας, όταν δεν επαρκεί η ισχύουσα νομοθεσία.

Επιπλέον, μια σειρά μηχανισμών και πρωτοβουλιών της ΕΕ σε διάφορους τομείς πολιτικής (π.χ. REACH, προϊόντα του τομέα των δομικών κατασκευών, ασφάλεια στον χώρο εργασίας, επαγγελματικά προσόντα, περιβάλλον και οργανωμένα ταξίδια) μπορούν να συνεισφέρουν άμεσα ή έμμεσα στην ασφάλεια των υπηρεσιών τουριστικών καταλυμάτων.

Για παράδειγμα, στο πλαίσιο της εφαρμογής του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 305/2011 για τα προϊόντα του τομέα των δομικών κατασκευών, η Επιτροπή έχει ζητήσει από τη CEN/CENELEC να αναπτύξει το συντομότερο δυνατόν ένα εναρμονισμένο πρότυπο για τους ανιχνευτές μονοξειδίου του άνθρακα. Το πρότυπο θα προβλέπει την πιστοποίηση από τρίτο μέρος των εν λόγω προϊόντων και θα εξασφαλίζει τον κατάλληλο βαθμό ευαισθησίας και την ένδειξη του τέλους του κύκλου ζωής.

1.1.3. Παρακολούθηση και επιβολή

Το μοναδικό ευρωπαϊκό μέσο που διέπει προς το παρόν την πυρασφάλεια στα τουριστικά καταλύματα είναι από τη φύση του μη δεσμευτικό και, ως εκ τούτου, δεν υφίσταται υποχρεωτική επιβολή. Τον Ιούνιο του 2001, η Επιτροπή παρουσίασε έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της σύστασης στα κράτη μέλη². Η έκθεση κατέληγε στο συμπέρασμα ότι, παρότι η σύσταση συνέβαλε στην αύξηση του επιπέδου ασφαλείας στα ξενοδοχεία σε όλη την ΕΕ, δεν είχαν επιτευχθεί πλήρως τα ελάχιστα πρότυπα ασφαλείας που καθορίζονται σ' αυτήν.

Με ίδια πρωτοβουλία, η FTO-ABTA (η ομοσπονδία ταξιδιωτικών πρακτόρων που συγχωνεύτηκε με τη βρετανική ένωση ταξιδιωτικών γραφείων) διεξήγαγε το 2009 μελέτη όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες κανόνες πυρασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης της σύστασης 86/666, από τους πάροχους τουριστικών καταλυμάτων³ που εφαρμόζουν τις μεθόδους επιθεώρησης και υποβολής εκθέσεων της βρετανικής τουριστικής βιομηχανίας. Επιθεωρήθηκαν 2.123 εγκαταστάσεις σε 10 κράτη μέλη της ΕΕ είτε από το προσωπικό των τουριστικών πρακτόρων (δηλαδή ειδικά εκπαιδευμένο στον τομέα των παραθεριστικών καταλυμάτων προσωπικό ή προσωπικό με ειδικευση σε θέματα υγείας και ασφαλείας) ή από εξωτερικούς συμβούλους.

Στη μελέτη παρουσιάζεται συνοπτικά η κατάταξη των εγκαταστάσεων ανά χώρα και καταδεικνύονται μεγάλες εθνικές διαφορές όσον αφορά τα πρότυπα πυρασφάλειας σε ξενοδοχειακά θέρετρα: για την ενίσχυση της αξιοπιστίας των εξαγόμενων δεδομένων επισημαίνονταν στη μελέτη ότι δεν υπήρχε κανένας λόγος ώστε οι εγγραφές των ιδίων των ταξιδιωτικών πρακτόρων (είτε τις συντάσσουν οι ίδιοι είτε σύμβουλοι) να απεικονίζουν μια εικόνα της εγκατάστασης λιγότερο ικανοποιητική από εκείνη που παρουσίαζαν τα δεδομένα.

² COM(2001) 348 τελικό http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/fire_safe/ps06_en.pdf

³ *An analysis of the implementation of existing regulations on fire safety in tourist accommodation* (Ανάλυση της εφαρμογής των υφιστάμενων κανονισμών σχετικά με την πυρασφάλεια στα τουριστικά καταλύματα), μια ευρωπαϊκή έρευνα της FTO για τα τουριστικά καταλύματα του Stewart Kidd, 2009.

Κράτος μέλος	Το ξενοδοχείο δεν είναι κατάλληλο για χρήση ή παρουσιάζει σημαντικές ελλείψεις	Το ξενοδοχείο παρουσιάζει σοβαρές ελλείψεις που θα πρέπει να διορθωθούν επείγοντως	Το ξενοδοχείο παρουσιάζει ελλείψεις που πρέπει να διορθωθούν το συντομότερο δυνατόν	Η πυρασφάλεια του ξενοδοχείου βρίσκεται σε αποδεκτά επίπεδα– τυχόν αδυναμίες είναι ήσσονος σημασίας και διορθώνονται εύκολα	Σύνολο ξενοδοχείων που ελέγχθηκαν
Αυστρία	43 %	32 %	11 %	15 %	324
Βουλγαρία	22 %	32 %	14 %	32 %	76
Κύπρος	10 %	19 %	16 %	55 %	186
Γαλλία	31 %	15 %	27 %	28 %	199
Ελλάδα	12 %	19 %	12 %	57 %	292
Ιταλία	20 %	22 %	11 %	46 %	171
Μάλτα	16 %	19 %	14 %	52 %	64
Πορτογαλία	11 %	13 %	12 %	64 %	171
Ισπανία	6 %	19 %	17 %	58 %	640
ΣΥΝΟΛΟ					2123

Επιπλέον, η μελέτη κατέληγε στο συμπέρασμα ότι το 38 % των εγκαταστάσεων που ελέγχθηκαν από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες και τους συμβούλους τους ενδέχεται να μη συμμορφώνονται με τη σύσταση 86/666 που αφορά την πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία.

1.2. Οριζόντια θέματα

1.2.1. ΜΜΕ

Οι μικρές ή πολύ μικρές τουριστικές επιχειρήσεις αντιπροσώπευαν κατά τα τελευταία πέντε έτη πάνω από το 97 % όλων των πάροχων τουριστικών καταλυμάτων.

Τομέας Ι55: Υπηρεσίες παροχής καταλύματος							
	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Πολύ μικρές 0 - 9	196.491	218.843	204.934	205.676	210.742	213.047	219.777
Μικρές 10 - 49	35.563	38.155	37.276	39.920	40.436	40.835	42.081
Μεσαίες 50 - 249	5.677	6.346	5.883	6.063	6.113	6.163	6.354
Μεγάλες 250 +	614	592	583	624	640	634	656
Όλες οι ΜΜΕ	237.731	263.344	248.094	251.017	256.752	259.346	267.422
Σύνολο	238.345	263.936	248.677	251.628	257.378	259.965	268.063

1.2.2. Έρευνες του Ευρωβαρομέτρου

Ένα έκτακτο Ευρωβαρόμετρο για την ασφάλεια των υπηρεσιών, που δημοσιεύτηκε το 2012⁴, αφορούσε τις πτυχές της ασφάλειας ορισμένων κατηγοριών επί πληρωμή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των τουριστικών καταλυμάτων.

⁴ Flash Eurobarometer 350, Safety of Services, http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_350_en.pdf

Στο διάστημα μεταξύ 7 και 10 Μαΐου 2012, 25 524 ευρωπαίοι πολίτες ηλικίας 15 ετών και άνω συμμετείχαν σε συνέντευξη και στα 27 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι Ευρωπαίοι αντιλαμβάνονται την ασφάλεια ορισμένων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των τουριστικών καταλυμάτων, καθώς και η σχετική εμπειρία τους. Ειδικότερα, τα στοιχεία που αποτέλεσαν αντικείμενο της έρευνας ήταν:

- Οι αντιλήψεις όσον αφορά την ασφάλεια των εν λόγω υπηρεσιών.
- Το ποσοστό χρήσης κάθε υπηρεσίας και η συχνότητα των ατυχημάτων που προκαλούν τραυματισμούς.
- Η εμπειρία από τις πτυχές που αφορούν την ασφάλεια σε συνάρτηση με τη χρήση κάθε υπηρεσίας (το ίδιο το κτίριο, το δωμάτιο και ο εξοπλισμός του, οι συνθήκες υγιεινής, τα σήματα και ο εξοπλισμός πυρόσβεσης, οι εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας, η υποδομή πισίνας, το σύστημα θέρμανσης και η προστασία από τη διαρροή μονοξειδίου του άνθρακα).
- Τα παρατηρούμενα αίτια και οι συνέπειες των ατυχημάτων που προκαλούν τραυματισμούς.
- Κατά πόσον οι καταναλωτές διαμαρτύρονται για τα ατυχήματα, και οι λόγοι για τους οποίους δεν υποβάλλουν καταγγελίες.

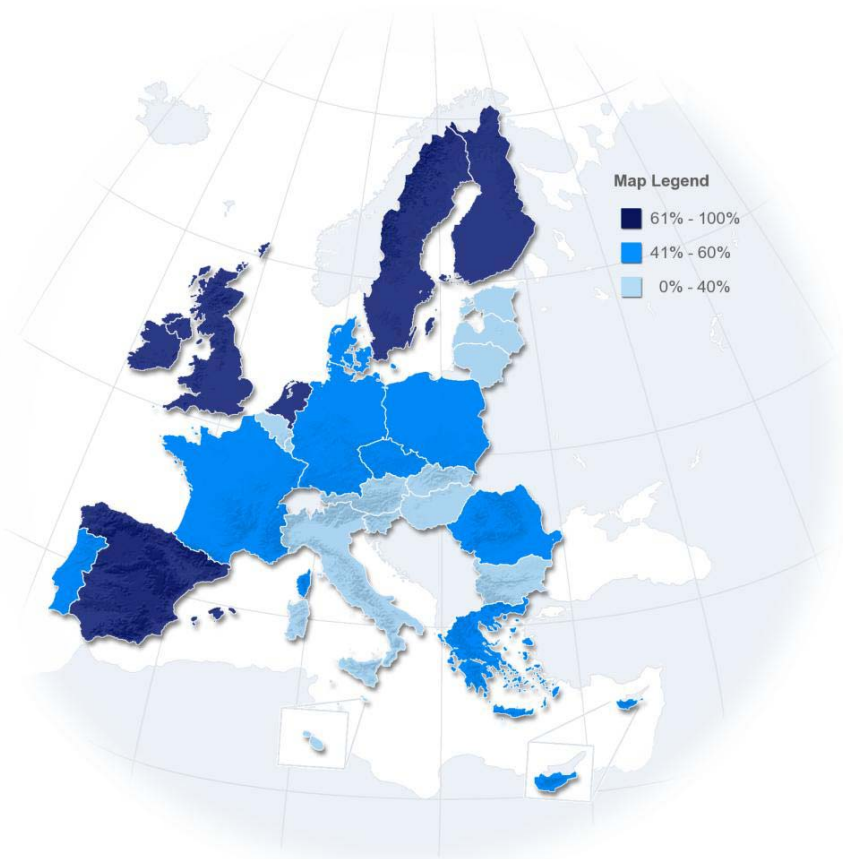
Τα κύρια αποτελέσματα της μελέτης ήταν τα εξής:

- Σε γενικές γραμμές, οι δηλώσεις ατυχημάτων που προκάλεσαν τραυματισμούς κατά τη χρήση υπηρεσιών ήταν ολιγάριθμες.
- Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (54 %) δήλωσαν ότι τα ατυχήματα που προκάλεσαν τραυματισμούς κατά τη χρήση επί πληρωμή υπηρεσιών προκλήθηκαν από τους ίδιους/τον χρήστη.
- Όσον αφορά τα καταλύματα, το 98 % των ερωτηθέντων δεν ανέφερε κανένα ατύχημα κατά τη διαμονή του σε επί πληρωμή κατάλυμα την τελευταία διετία.

	NL	67%
	UK	65%
	FI	65%
	ES	64%
	IE	64%
	SE	63%
	CY	56%
	FR	53%
	DE	51%
	EU	50%
	DK	49%
	EL	48%
	PT	46%
	PL	46%
	CZ	43%
	RO	41%
	AT	40%
	IT	39%
	SK	36%
	BE	36%
	MT	35%
	SI	31%
	BG	30%
	LV	28%
	EE	27%
	HU	24%
	LT	21%
	LU	13%

Question: Q2. In the last two years, have you or anyone else from your household used any of the following paid-for services in (OUR COUNTRY)?

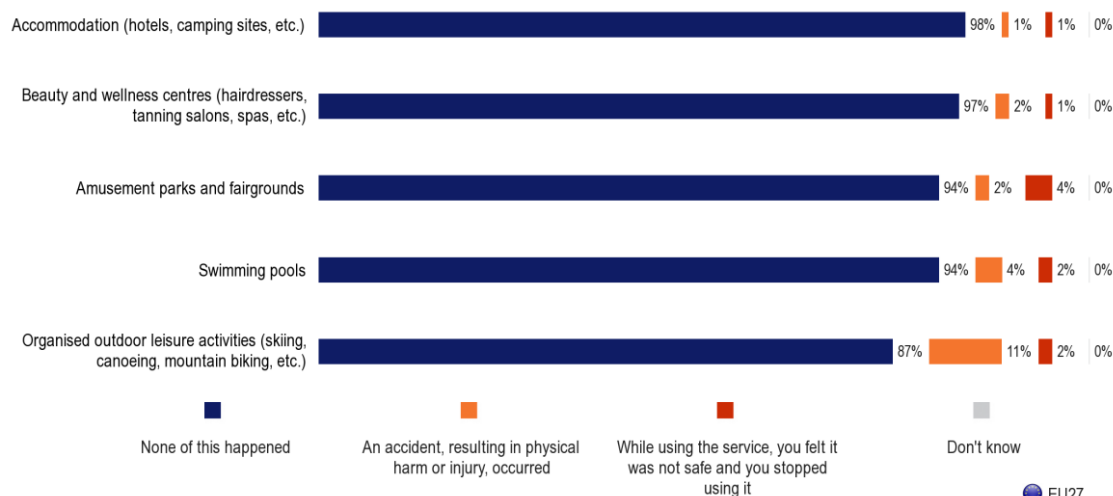
Answers: Accommodation (hotels, camping sites, etc.) please do not think about food and restaurants



Ερώτηση: Κατά την τελευταία διετία, χρησιμοποιήσατε εσείς ή κάποιο άλλος μέλος του νοικοκυριού σας τις ακόλουθες επί πληρωμή υπηρεσίες στη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ)

Απαντήσεις: Κατάλυμα (ξενοδοχεία, χώροι κατασκήνωσης κλπ.) δεν περιλαμβάνονται χώροι εστίασης

Q3. For each type of paid-for services you or someone else from your household used in the last two years in (OUR COUNTRY), did any of the following happen?



Ε 3. Για κάθε είδος επί πληρωμή υπηρεσίας που χρησιμοποιήσατε εσείς ή κάποιος άλλος από το

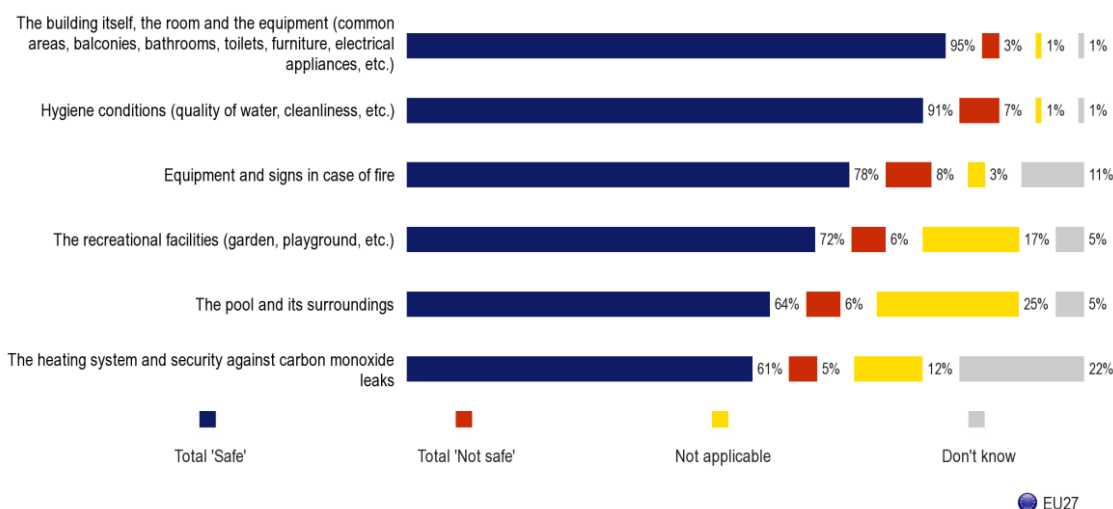
νοικοκυριό σας κατά την τελευταία διετία στη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ), συνέβη κάτι από τα ακόλουθα;
– Κατάλυμα [ξενοδοχεία, εγκαταστάσεις κατασκήνωσης (κάμπινγκ) κ.λπ]
– Κέντρα ομορφιάς και ευεξίας (κομμωτές, κομμωτήρια, υδροθεραπευτήρια κ.λπ.)
– Λούνα-παρκ και πάρκα αναψυχής
– Πισίνες
– Οργανωμένες δραστηριότητες αναψυχής στην ύπαιθρο (σκι, κανό, ορεινό ποδήλατο κ.λπ.)

Απαντήσεις:
– Τίποτε από αυτά δεν συνέβη.
– Ατύχημα, με αποτέλεσμα να επέλθει σωματική βλάβη ή τραυματισμός.
– Κατά τη χρήση της υπηρεσίας, αισθανθήκατε ότι δεν ήσαστε ασφαλείς και σταματήσατε να τη χρησιμοποιείτε.
– Δεν γνωρίζω.

Βάση: Αριθμός ατόμων που χρησιμοποίησαν τα καταλύματα κατά τα τελευταία 2 έτη = 12 858. Αριθμός ατόμων που χρησιμοποίησαν κέντρα ομορφιάς και ευεξίας κατά τα τελευταία 2 έτη = 11 749. Αριθμός ατόμων που προσήλθαν σε εμποροπανηγύρεις και πάρκα ψυχαγωγίας τα τελευταία 2 έτη = 9 677. Αριθμός ατόμων που επισκέφθηκαν πισίνες κατά τα τελευταία 2 έτη = 12 200. Αριθμός ατόμων που συμμετείχαν σε οργανωμένες υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής κατά τα τελευταία 2 έτη = 6 147

Τουλάχιστον εννέα στους δέκα χρήστες επί πληρωμή καταλυμάτων αξιολόγησαν το κτίριο και τον εξοπλισμό του και την υγιεινή στο κατάλυμα ως ασφαλή, αλλά ήταν λιγότερο βέβαιοι για την πισίνα (64 % ασφαλής) και τα συστήματα θέρμανσης (61 % ασφαλή).

Q4. Thinking about the last time you used paid-for accommodation in (OUR COUNTRY), please tell me how safe you considered the following aspects of the accommodation?



Ε 4. Αναλογιζόμενοι την τελευταία φορά που χρησιμοποιήσατε επί πληρωμή κατάλυμα στη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ), θα θέλαμε να μας πείτε πόσο ασφαλείς θεωρήσατε τις ακόλουθες πτυχές του καταλύματος;
– Το ίδιο το κτίριο, το δωμάτιο και τον εξοπλισμό του (κοινόχρηστοι χώροι, μπαλκόνια, μπάνια, τουαλέτες, έπιπλα, ηλεκτρικές συσκευές κ.λπ.)
– Συνθήκες υγιεινής (ποιότητα του νερού, καθαριότητα κ.λπ.)
– Εξοπλισμός και σήματα σε περίπτωση πυρκαγιάς
– Εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας (κήπος, παιδική χαρά κ.λπ.)
– Πισίνα και προσκείμενοι χώροι
– Σύστημα θέρμανσης και προστασίας από το μονοξείδιο του άνθρακα

Σύνολο «ασφαλείς»
Σύνολο «μη ασφαλείς»
Άνευ αντικειμένου
Δεν γνωρίζω

Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν τα καταλύματα κατά τα τελευταία 2 έτη και δεν είχαν κάποιο ατύχημα = 11792

Οι ερωτηθέντες τείνουν να δηλώνουν ως μη ασφαλή κυρίως τα σήματα σε περίπτωση πυρκαγιάς και τον σχετικό εξοπλισμό στο κατάλυμά τους (8 %) και στη συνέχεια τις συνθήκες υγιεινής (7 %). Αξίζει να σημειωθεί όσον αφορά την υγιεινή ότι το 91 % των ερωτηθέντων αξιολόγησαν αυτή την πτυχή του καταλύματός τους ως ασφαλή — έναντι 78 % για τα σήματα σε περίπτωση πυρκαγιάς και του σχετικού εξοπλισμού.

Μόλις πάνω από ένας στους είκοσι (6 %) δήλωσαν ότι οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις του καταλύματός τους δεν ήταν ασφαλείς.

Οι εγκαταστάσεις της πισίνας αξιολογήθηκαν επίσης ως μη ασφαλείς από το 6 % των ερωτηθέντων. Από όλες τις πτυχές για τις οποίες ερωτήθηκαν, οι περισσότεροι δήλωσαν ότι δεν υπήρχε πισίνα (25 %) ή ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις (17 %).

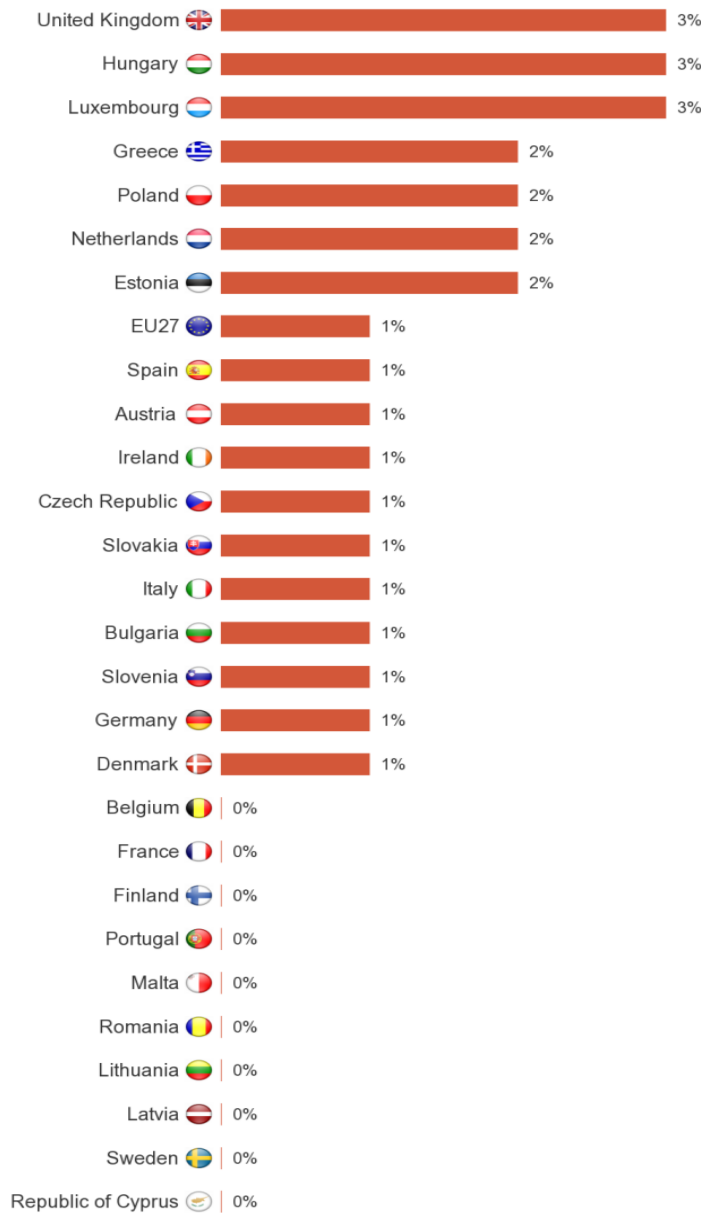
Ένας στους είκοσι (5 %) δήλωσαν ότι το σύστημα θέρμανσης και προστασίας από τη διαρροή μονοξειδίου του άνθρακα στο κατάλυμά τους δεν ήταν ασφαλές. Ωστόσο, περισσότεροι από ένας στους πέντε (22 %) δεν ήταν σε θέση να εκφέρουν γνώμη σχετικά με το σύστημα θέρμανσης του καταλύματός τους.

Από τους 12.585 χρήστες υπηρεσιών καταλυμάτων σε ολόκληρη την ΕΕ-27, 164 ανέφεραν ότι είχαν υποστεί ατύχημα με αποτέλεσμα σωματική βλάβη ή τραυματισμό. Η κατανομή ανά χώρα από την έκθεση του Ευρωβαρόμετρου παρατίθεται κατωτέρω.

Question: Q3.1. For each type of paid-for services you or someone else from your household used in the last two years in (OUR COUNTRY), did any of the following happen?

Option: Accommodation (hotels, camping sites, etc.)

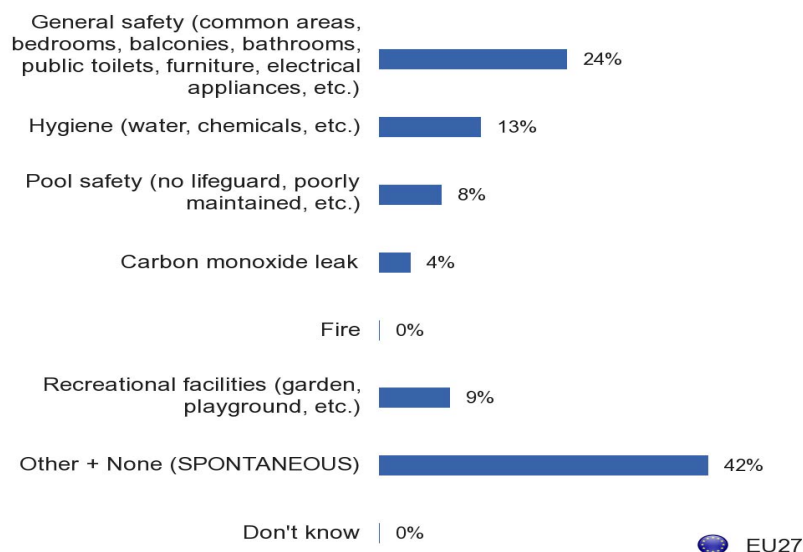
Answers: **An accident, resulting in physical harm or injury, occurred**



Ερώτηση: Ε 3.1 Για κάθε είδος επί πληρωμή υπηρεσίας που εσείς ή κάποιος άλλος από το νοικοκυριό σας χρησιμοποιήσατε κατά την τελευταία διετία στη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ), συνέβη κάτι από τα παρακάτω;
Επιλογή: Κατάλυμα [ξενοδοχεία, εγκαταστάσεις κατασκήνωσης (κάμπινγκ) κ.λπ.]
Απάντηση: Ατύχημα, με αποτέλεσμα να επέλθει σωματική βλάβη ή τραυματισμός

Όταν ερωτήθηκαν σχετικά με το ατύχημα, οι συγκεκριμένοι 164 πολίτες ανέφεραν τα παρακάτω:

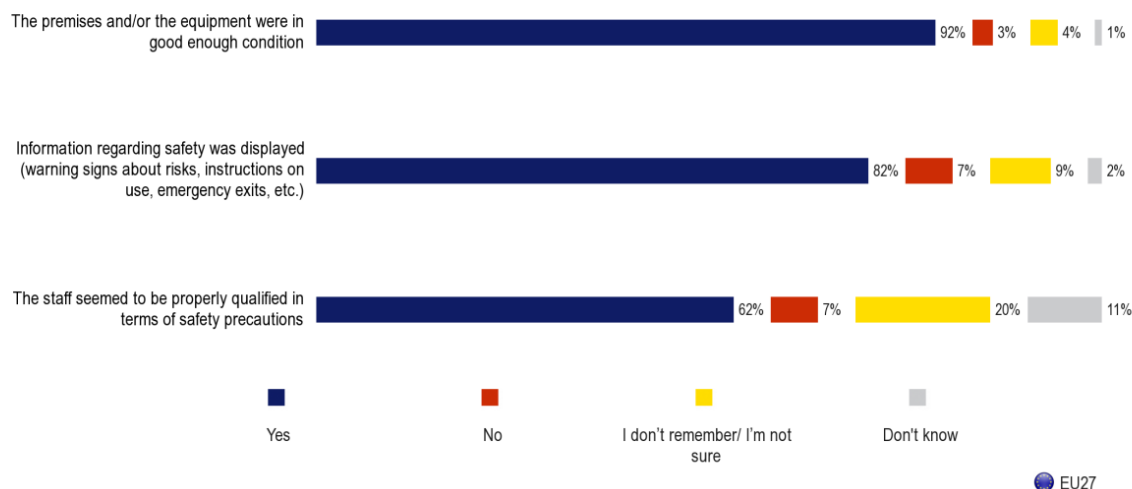
Q10. Was the accident in the accommodation related to any of the following?



E 10. Το ατύχημα στο κατάλυμα αφορούσε κάτι από τα ακόλουθα;
– Γενική ασφάλεια (κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια, μπαλκόνια, λουτρό, κοινόχρηστες τουαλέτες, έπιπλα, ηλεκτρικές συσκευές κλπ.)
– Υγιεινή (νερού, χημικών ουσιών κ.λπ.)
– Ασφάλεια πισίνας (απουσία ναυαγοσώστη, κακές συνθήκες συντήρησης κ.λπ.)
– Διαρροή μονοξειδίου του άνθρακα
– Πυρκαγιά
– Εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας (κήπος, παιδική χαρά κ.λπ.)
– Άλλα + κανένα (ΑΥΘΟΡΜΗΤΑ)
– Δεν γνωρίζω

Σχεδόν όλοι (92 %) δήλωσαν ότι τα κτίρια και ο εξοπλισμός ήταν σε αρκετά καλή κατάσταση, ενώ το 82 % δήλωσε ότι υπήρχαν αναρτημένες πληροφορίες ασφαλείας, ενώ το 62 % υποστήριξε ότι το προσωπικό φαινόταν επαρκώς καταρτισμένο όσον αφορά τα μέτρα ασφαλείας. Οι ερωτηθέντες δεν μπορούσαν να πουν με βεβαιότητα για τα προσόντα του προσωπικού σε θέματα ασφαλείας, αφού το 20 % δήλωσαν ότι δεν μπορούσαν να θυμηθούν ή δεν ήταν σίγουροι.

Q5. Thinking about safety, the last time you used paid-for accommodation in (OUR COUNTRY), please tell me if ...



Ε 5. Αναλογιζόμενοι τα θέματα ασφάλειας, την τελευταία φορά που χρησιμοποιήσατε επί πληρωμή κατάλυμα στη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ), πείτε μας εάν...

- Τα κτίρια και/ή εξοπλισμός τους ήταν σε αρκετά καλή κατάσταση
- Υπήρχαν αναρτημένες πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια (προειδοποιητικά σήματα για τους κινδύνους, οδηγίες χρήσης, έξοδοι κινδύνου κ.λπ.)
- Το προσωπικό φαινόταν επαρκώς καταρτισμένο σχετικά με τα μέτρα ασφάλειας

Απαντήσεις

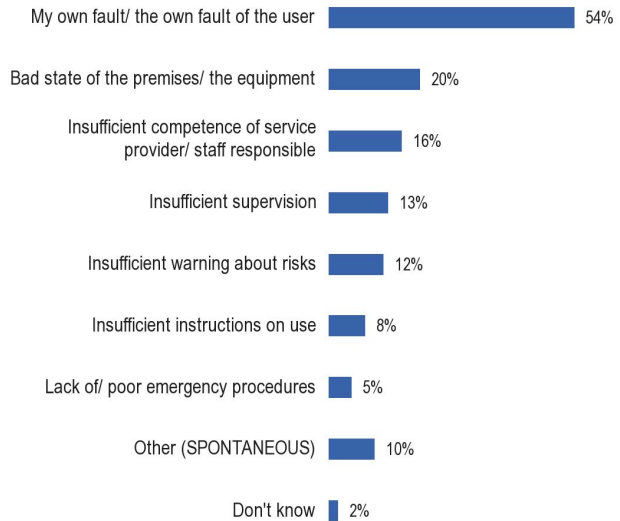
- Ναι
- Όχι
- Δεν θυμάμαι/δεν είμαι βέβαιος/-η
- Δεν γνωρίζω

Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν τα καταλύματα κατά τα τελευταία 2 έτη και δεν τους συνέβη κάποιο ατύχημα = 11 792

Γενικά, συγκεντρώθηκαν οι απόψεις των καταναλωτών σχετικά με τους λόγους για τους οποίους συμβαίνουν ατυχήματα, τις συνέπειες αυτών των ατυχημάτων και τον βαθμό στον οποίο εμπλέκονται και παιδιά.

Η πλειονότητα των ερωτηθέντων (54 %) δήλωσε ότι ήταν δική τους υπαιτιότητα, ή σφάλμα του χρήστη. Ένας στους πέντε (20 %) δήλωσε ότι έφταιγε η κακή κατάσταση των κτιρίων ή του εξοπλισμού, ενώ το 16 % δήλωσε ότι ευθυνόταν το προσωπικό λόγω μειωμένων ικανοτήτων. Περίπου ένας στους δέκα θεώρησαν υπεύθυνα την ανεπαρκή εποπτεία (13 %), τις ελλειπείς προειδοποιήσεις σχετικά με κινδύνους (12 %) ή τις ανεπαρκείς οδηγίες χρήσης (8 %). Ένας στους είκοσι (5 %) δήλωσε ότι για το ατύχημα ευθυνόταν η ελλειμματική διαδικασία έκτακτης ανάγκης ή η παντελής απουσία της. Ένας στους δέκα (10 %) ανέφερε «άλλα» ως λόγο.

Q12. In your opinion, was the accident caused by...?



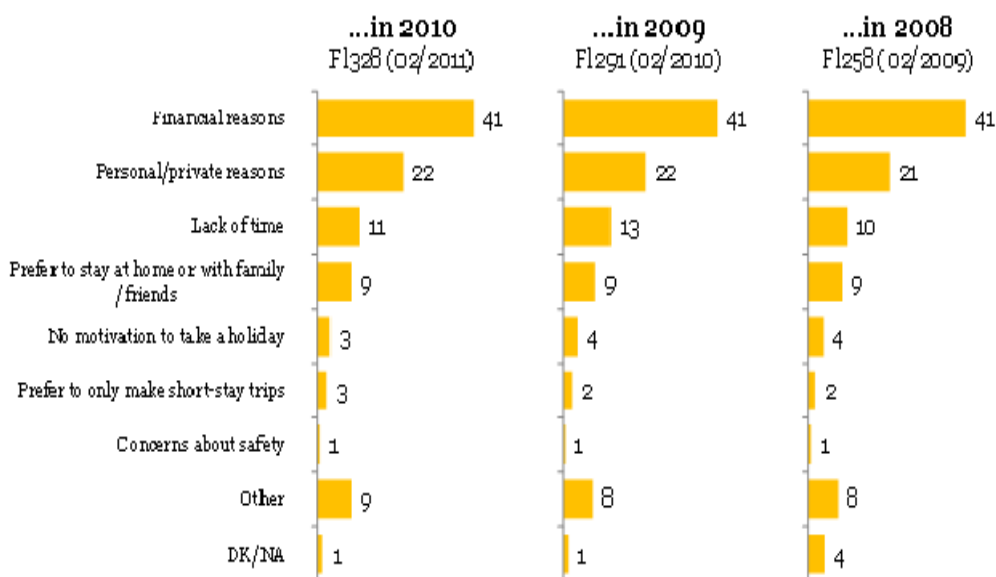
EU27

Ε 12. Κατά τη γνώμη σας, το ατύχημα προκλήθηκε από...;
– Δική μου υπαιτιότητα/υπαιτιότητα του χρήστη
– Κακή κατάσταση των εγκαταστάσεων/εξοπλισμού
– Ανεπαρκείς ικανότητες του παρόχου υπηρεσιών/αρμόδιων υπαλλήλων
– Ανεπαρκής εποπτεία
– Ανεπαρκείς προειδοποιήσεις σχετικά με τους κινδύνους
– Ανεπαρκείς οδηγίες χρήσης
– Απουσία/ελλειμματική διαδικασία έκτακτης ανάγκης
– Άλλα (ΑΥΘΟΡΜΗΤΑ)
– Δεν γνωρίζω

Σε γενικές γραμμές, τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας προσέφεραν αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με τις διάφορες πτυχές των ατυχημάτων που συνέβησαν και επιβεβαίωσαν ότι η γενική αξιολόγηση των πτυχών ασφαλείας δεν ήταν αρνητική, αλλά σχεδόν το 10 % των χρηστών επεσήμαναν κοινά θέματα ασφαλείας που πρέπει να αντιμετωπιστούν (κυρίως κατάρτιση και προσόντα του προσωπικού και έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τους κινδύνους και τις διαδικασίες ασφαλείας).

Επιπλέον, οι ανησυχίες των τουριστών για την ασφάλεια αποτελούν αντικείμενο τακτικής παρακολούθησης από το 2008 μέσω της έρευνας του Ευρωβαρόμετρου σχετικά με τη στάση των Ευρωπαίων απέναντι στον τουρισμό⁵. Τέσσερα διαδοχικά κύματα ερευνών από το 2008 έως το 2012 επιβεβαίωσαν ότι η ασφάλεια σε καμία περίπτωση δεν αποθάρρυνε τους ευρωπαίους ταξιδιώτες να πάνε διακοπές.

EU citizens' main reason for not having gone on holiday - EU27



Q4(2011-2010)/Q5(2009). What was the main reason why you did not go on holiday in 2010/2009/2008?
%, Base: respondents who did not make a holiday trip (and those who had not travelled at all), EU27

Ο κύριος λόγος για τον οποίο οι πολίτες της ΕΕ δεν πάνε διακοπές – ΕΕ-27.
E4(2011-2010)/E5(2009) – Ποιος ήταν ο βασικός λόγος για τον οποίο δεν πήγατε διακοπές στο διάστημα 2010/2009/2008;
%, βάση: ερωτηθέντες που δεν πήγαν ταξίδι αναψυχής (και εκείνοι που δεν ταξίδεψαν καθόλου), ΕΕ-27
– Οικονομικοί λόγοι
– Προσωπικοί/ιδιωτικοί λόγοι
– Έλλειψη χρόνου
– Προτίμηση παραμονής στο σπίτι ή με την οικογένεια/φίλους
– Απουσία κινήτρου για διακοπές
– Προτιμούν να κάνουν μόνο ταξίδια σύντομης διάρκειας
– Λόγοι ανησυχίας σχετικά με την ασφάλεια
– Άλλοι λόγοι
– Δεν γνωρίζω/Ανευ αντικειμένου

⁵ Flash EB 258/2009, 291/2010, 334/2012, 328/2011, 370/2013

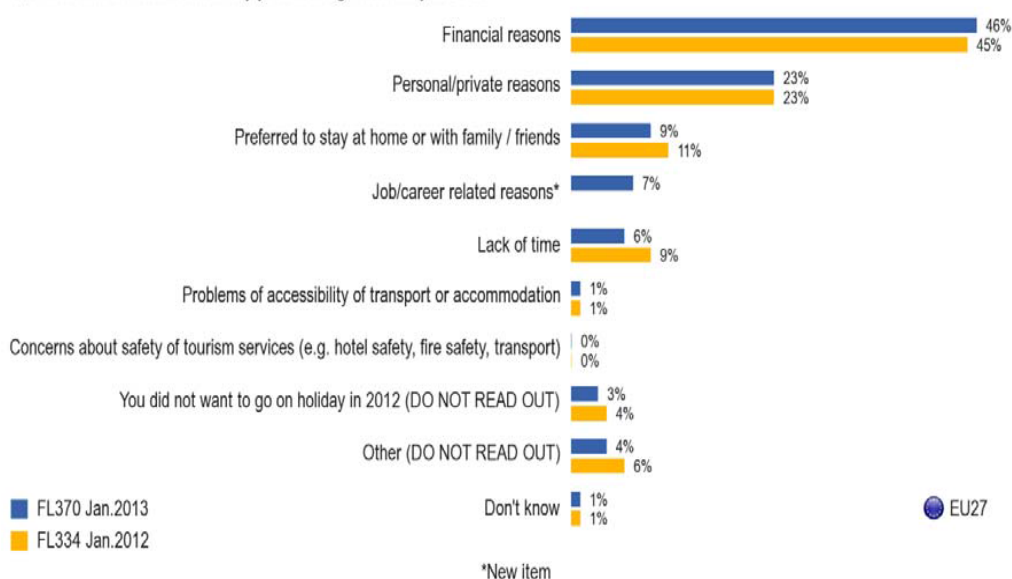
Q4. What was the main reason why you did not go on holiday in 2011?



E 4. Ποιος ήταν ο κύριος λόγος για τον οποίο δεν πήγατε διακοπές το 2011;

- Οικονομικοί λόγοι
- Προσωπικοί/ιδιωτικοί λόγοι
- Προτίμηση παραμονής στο σπίτι ή με την οικογένεια/φίλους
- Έλλειψη χρόνου
- Προβλήματα όσον αφορά την προσβασιμότητα των μέσων μεταφοράς ή των καταλυμάτων
- Ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια
- Δεν θέλατε να πάτε διακοπές το 2011 (ΝΑ ΜΗ ΔΙΑΒΑΖΕΤΑΙ ΜΕΓΑΛΟΦΩΝΩΣ)
- Άλλοι λόγοι (ΝΑ ΜΗ ΔΙΑΒΑΖΕΤΑΙ ΜΕΓΑΛΟΦΩΝΩΣ)
- Δεν γνωρίζω

Q3. What was the main reason why you did not go on holiday in 2012?



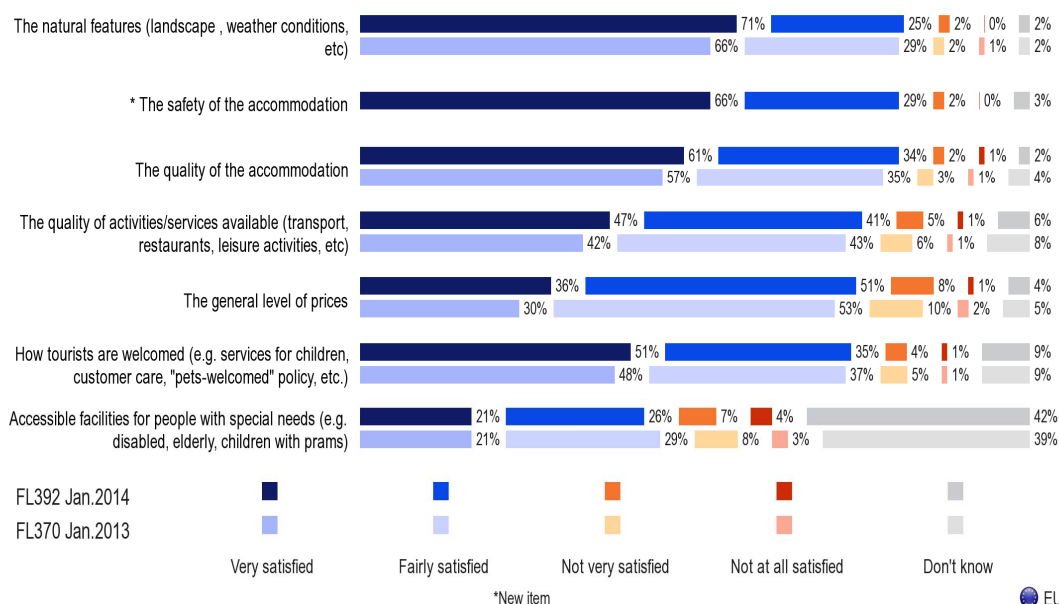
E 4. Ποιος ήταν ο κύριος λόγος για τον οποίο δεν πήγατε διακοπές το 2012;

– Οικονομικοί λόγοι
– Προσωπικοί/ιδιωτικοί λόγοι
– Προτίμηση παραμονής στο σπίτι ή με την οικογένεια/φίλους
– Λόγοι που σχετίζονται με την εργασία ή τη σταδιοδρομία * (νέο στοιχείο)
– Έλλειψη χρόνου
– Προβλήματα όσον αφορά την προσβασιμότητα των μέσων μεταφοράς ή των καταλυμάτων
– Λόγοι ανησυχίας σχετικά με την ασφάλεια των τουριστικών υπηρεσιών (π.χ. ασφάλεια ξενοδοχείου, πυρασφάλεια, μεταφορές)
– Δεν θέλατε να πάτε διακοπές το 2012 (ΝΑ ΜΗ ΔΙΑΒΑΖΕΤΑΙ ΜΕΓΑΛΟΦΩΝΩΣ)
– Άλλοι λόγοι (ΝΑ ΜΗ ΔΙΑΒΑΖΕΤΑΙ ΜΕΓΑΛΟΦΩΝΩΣ)
– Δεν γνωρίζω

Η τελευταία έρευνα του Ευρωβαρομέτρου (που ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2014)⁶ στόχευε στην κατανόηση του κατά πόσον υπήρχαν συγκεκριμένοι λόγοι ανησυχίας όσον αφορά την ασφάλεια των τουριστικών καταλυμάτων. Τα αποτελέσματα ήταν τα εξής:

- Μόνο ένα μικρό ποσοστό των ερωτηθέντων αντιμετώπισαν προβλήματα ασφαλείας σε κατάλυμα διακοπών κατά τη διάρκεια του 2013. Συνολικά, μόνο το 4 % των ερωτηθέντων που ταξίδεψαν τουλάχιστον μία φορά το 2013 υπέβαλαν καταγγελία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.
- Ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων (95 %) δήλωσαν ικανοποιημένοι από την ασφάλεια του καταλύματός τους. Ένα παρόμοιο ποσοστό (95 %) δήλωσαν ικανοποιημένοι με την ποιότητα του καταλύματός τους.

Q9A. Thinking about your main holiday in 2013, how satisfied were you with...? By 'main holiday' we mean the holiday that was the most important for you in 2013.



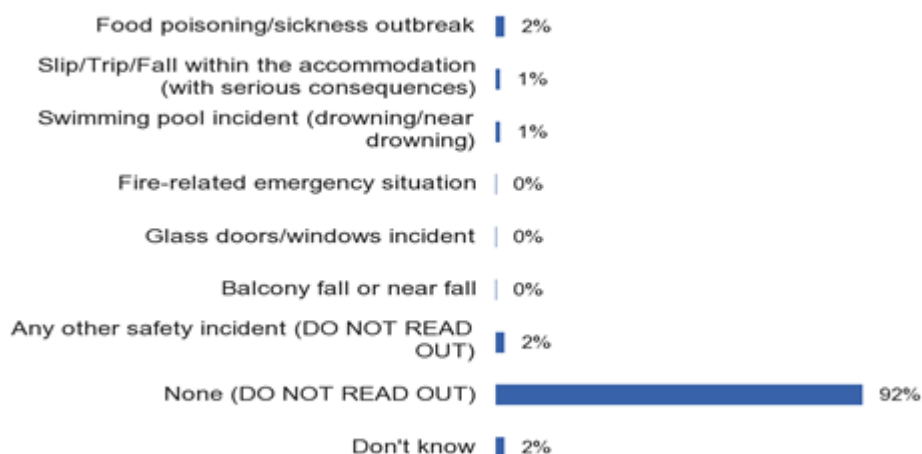
Ε 9Α. Αναλογιζόμενοι τον κύριο τόπο διακοπών σας το 2013, με ποιο τρόπο ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες σας; Ως «κύριο τόπο διακοπών» εννοούμε τις διακοπές που ήταν σημαντικότερες για εσάς το 2013.

⁶ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_en.pdf

– Τα φυσικά χαρακτηριστικά (τοπίο, καιρικές συνθήκες κ.λπ.)
– Η ασφάλεια του καταλύματος * (νέο στοιχείο)
– Η ποιότητα του καταλύματος
– Η ποιότητα των δραστηριοτήτων/διαθέσιμων υπηρεσιών (μεταφορές, εστιατόρια, δραστηριότητες αναψυχής κ.λπ.)
– Το γενικό επίπεδο των τιμών
– Πόσο ευπρόσδεκτοι είναι οι τουρίστες (π.χ. υπηρεσίες για παιδιά, μέριμνα για τους πελάτες, πολιτική υποδοχής ζώων συντροφιάς κ.λπ.)
– Εγκαταστάσεις προσβάσιμες για άτομα με ειδικές ανάγκες (π.χ. ατόμων με αναπηρία, ηλικιωμένων, παιδιών με καροτσάκια)

- Η συντριπτική πλειονότητα των ερωτηθέντων (92 %) δεν αντιμετώπισε προβλήματα ασφάλειας κατά τη χρήση επί πληρωμή καταλύματος κατά τις φετινές διακοπές το 2013. Από το 6 % που αντιμετώπισε προβλήματα, το συνηθέστερο πρόβλημα ήταν η τροφική δηλητηρίαση ή η ασθένεια (2 %), και μετά το γλίστρημα, το σκόνταμμα ή η πτώση (1 %) και τα περιστατικά στην πισίνα (1 %).

Q9B. Did you or any of your party experience any of the following safety issues while using paid accommodation during your main holiday in 2013?



EU28

Ε 9B – Αντιμετωπίσατε εσείς ή οποιοδήποτε μέλος από την παρέα σας ένα από τα ακόλουθα θέματα ασφάλειας, κατά τη χρήση επί πληρωμή καταλύματος στις φετινές κύριες διακοπές σας, το 2013;
– Τροφική δηλητηρίαση/εκδήλωση ασθένειας
– Γλίστρημα/σκόνταμμα/πτώση στο κατάλυμα (με σοβαρές συνέπειες)
– Περιστατικά στην πισίνα (πνιγμός/παρά λίγο πνιγμός)
– Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης λόγω πυρκαγιάς
– Περιστατικά με γυάλινες πόρτες/παράθυρα
– Πτώση από μπαλκόνι ή παρά λίγο πτώση
– Οποιοδήποτε άλλο συμβάν ασφάλειας (ΝΑ ΜΗ ΔΙΑΒΑΖΕΤΑΙ ΜΕΓΑΛΟΦΩΝΩΣ)
– Ουδέν (ΝΑ ΜΗ ΔΙΑΒΑΖΕΤΑΙ ΜΕΓΑΛΟΦΩΝΩΣ)
– Δεν γνωρίζω

1.2.3. Πρότυπα

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1025/2012⁷ σχετικά με την ευρωπαϊκή τυποποίηση, που τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2013, καθορίζει τις προϋποθέσεις για την ευρωπαϊκή τυποποίηση με σαφή αναφορά στην ανάπτυξη προτύπων στον τομέα των υπηρεσιών. Επίσης, ανοίγει τον δρόμο για την ευρωπαϊκή τυποποίηση που θα μπορεί να υποστηρίξει την εφαρμογή της νομοθεσίας και των πολιτικών της Ένωσης στον τομέα της ασφάλειας των υπηρεσιών. Το άρθρο 2 παράγραφος 4 στοιχείο γ) προβλέπει ότι οι τεχνικές προδιαγραφές των προτύπων (απαιτήσεις) για τις υπηρεσίες περιλαμβάνουν τα επίπεδα ποιότητας, απόδοσης, διαλειτουργικότητας, προστασίας του περιβάλλοντος, υγείας ή ασφάλειας⁸. Η διάταξη αυτή πιθανόν να αφήνει περιθώρια για την τυποποίηση της ασφάλειας των υπηρεσιών τουριστικών καταλυμάτων.

1.3. Επίπεδο και μέσα

1.3.1. Εναλλακτικά μέσα

Το 2008, η ένωση ξενοδοχείων, εστιατορίων και καφενείων στην Ευρώπη (HOTREC), πιστή πάντα στην προτίμησή της για προσεγγίσεις που βασίζονται στις επιδόσεις του κλάδου παρά σε κανονιστικά, ρυθμιστικά μέτρα, ανέπτυξε μια πρωτοβουλία αυτορρύθμισης, γνωστή ως μέθοδος MBS (Σύστημα Διαχείρισης Κτιρίων), που στοχεύει στην περαιτέρω βελτίωση της πυρασφάλειας σε όλα τα ξενοδοχεία στην Ευρώπη. Οι υπηρεσίες της Επιτροπής συμμετείχαν σε συμβουλευτική επιτροπή των ενδιαφερόμενων μερών που δραστηριοποιήθηκε καθόλη τη διάρκεια ανάπτυξης της μεθοδολογίας. Η MBS περιλαμβάνει μια σειρά συστάσεων με κεντρικό άξονα τις επιδόσεις που αποσκοπούν να παρέχουν καθοδήγηση στη διεύθυνση των ξενοδοχείων, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα δομικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου και τα συστήματά του μπορούν να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στους ίδιους στόχους που προβλέπονται στη σύσταση 86/666 του Συμβουλίου.

Η αρχή της δημιουργίας ενός μέτρου αυτορρύθμισης από την ίδια την τουριστική βιομηχανία έτυχε ευρείας στήριξης. Η ανακοίνωση της Επιτροπής για τον Τουρισμό 2010⁹ προβλέπει ότι η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να συνεργάζεται στενά με τα κράτη μέλη, την τουριστική βιομηχανία και τους οργανισμούς των ενδιαφερόμενων μερών του τομέα για να βελτιωθεί η ασφάλεια των δομών των καταλυμάτων, ιδίως όσον αφορά τους κινδύνους πυρκαγιάς¹⁰.

⁷ EE L 316 της 14.11.2012, σ. 12.

⁸ Υπό το πρίσμα της ασφάλειας, στην αιτιολογική σκέψη 3 υπογραμμίζεται ότι τα πρότυπα «ενδέχεται να διατηρούν και να βελτιώνουν την ποιότητα, να παρέχουν πληροφορίες και να διασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα και τη συμβατότητα, αυξάνοντας, με τον τρόπο αυτό την ασφάλεια και την αξία για τους καταναλωτές».

⁹ Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Η Ευρώπη, ο πρώτος τουριστικός προορισμός στον κόσμο – ένα νέο πλαίσιο πολιτικής για τον ευρωπαϊκό τουρισμό [COM\(2010\) 352 τελικό](#)

¹⁰ Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ανταποκρινόμενο στην ανακοίνωση αυτή, συνέταξε, ιδία πρωτοβουλία, έκθεση (2010/2206(INI)) στην οποία αναφέρεται στα αυτορρυθμιζόμενα μέσα, επειδή θεωρεί ότι «πρέπει να δημιουργηθούν κίνητρα για εφαρμογή της μεθόδου MBS (Σύστημα Διαχείρισης Κτιρίων), με την επιφύλαξη των ισχυουσών εθνικών νομοθεσιών, σύμφωνα με τις συστάσεις του Συμβουλίου του 1986 ή να αναληφθούν εναλλακτικές κανονιστικές δράσεις στις περιπτώσεις στις οποίες η αυτορρύθμιση είναι αναποτελεσματική».

2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Η Επιτροπή τα τελευταία χρόνια έχει αναπτύξει ορισμένες δράσεις σχετικά με τις τουριστικές υπηρεσίες καταλυμάτων, οι οποίες περιγράφονται στη συνέχεια.

2.1. Προγενέστερες ενέργειες (2003-2012)

Το παλαιότερο ενωσιακό κείμενο που βρίσκεται ακόμη σε ισχύ και αφορά την ασφάλεια των τουριστικών καταλυμάτων είναι η προαναφερόμενη σύσταση του Συμβουλίου 86/666/ΕΟΚ για την πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία.

Όταν ο νομοθέτης της ΕΕ εκσυγχρόνισε τους κανόνες που αφορούν την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων, δεν περιέλαβε στην πρωτοβουλία αυτή την ασφάλεια των υπηρεσιών. Σύμφωνα με το άρθρο 20 της οδηγίας 2001/95/ΕΚ για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (ΟΓΑΠ), ωστόσο, η Επιτροπή «εντοπίζει τις ανάγκες, δυνατότητες και προτεραιότητες της κοινοτικής δράσης για την ασφάλεια των υπηρεσιών και υποβάλλει, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, πριν από την 1η Ιανουαρίου 2003, έκθεση, συνοδευόμενη από προτάσεις επί του θέματος, ανάλογα με την περίπτωση».

Ως εκ τούτου, η Επιτροπή ξεκίνησε διαβούλευση και εξέδωσε έκθεση το 2003 σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών για τους καταναλωτές¹¹, όπου επισημαινόταν ότι «ενδείκνυται να δοθεί έμφαση σε τομείς που αφορούν περισσότερο τους καταναλωτές, από διασυννοριακή προοπτική, όπως οι υπηρεσίες μαζικής στέγασης (π.χ. ξενοδοχεία, κατασκηνώσεις ή άλλες τουριστικές εγκαταστάσεις) και οι δραστηριότητες αθλητισμού και αναψυχής». Το Συμβούλιο ενέκρινε τα αποτελέσματα της έκθεσης της Επιτροπής και εξέδωσε το 2003 ψήφισμα¹² σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών για τους καταναλωτές, με το οποίο καλούσε την Επιτροπή να εξετάσει την «ανάγκη για την ανάληψη συγκεκριμένων κοινοτικών πρωτοβουλιών και δραστηριοτήτων στον τομέα αυτόν, οι οποίες θα μπορούσαν να συμπεριλαμβάνουν, συν τοις άλλοις, την ανάπτυξη νομοθετικού πλαισίου με ιδιαίτερη έμφαση στους προσδιορισμένους τομείς προτεραιοτήτων». Επιπλέον, παρότρυνε την Επιτροπή να μελετήσει, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, το πεδίο εφαρμογής, τις προτεραιότητες και τις πλέον κατάλληλες και αποτελεσματικές προσεγγίσεις, μεθόδους και διαδικασίες για τη βελτίωση των γνώσεων για την ασφάλεια των υπηρεσιών και τη συλλογή δεδομένων, καθώς και να εξετάσει με ποιο τρόπο τα ευρωπαϊκά πρότυπα μπορούν να συμβάλουν στην εξασφάλιση κοινού υψηλού επιπέδου ασφαλείας των υπηρεσιών για τους καταναλωτές.

Το 2005, η Επιτροπή ξεκίνησε μελέτη¹³ για την επισήμανση και περιγραφή των υφιστάμενων μεθοδολογιών σε θέματα παρακολούθησης ατυχημάτων και τη συλλογή δεδομένων σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, με ιδιαίτερη έμφαση στις τουριστικές υπηρεσίες και σε συναφείς δραστηριότητες, προκειμένου να προβεί σε συγκριτική ανάλυση των εν λόγω μεθόδων και να προτείνει εναλλακτικές λύσεις για ένα μελλοντικό καθεστώς σε επίπεδο ΕΕ. Στη μελέτη διατυπωνόταν η παρατήρηση ότι ο τουρισμός και τα ατυχήματα που συνδέονται με την ψυχαγωγία κατανέμονται πολύ άνισα μεταξύ των διαφόρων περιφερειών (ακόμη και μεταξύ των επιμέρους πόλεων των τουριστικών θερέτρων) σε κάθε κράτος μέλος. Απεναντίας, τα περισσότερα ατυχήματα που σχετίζονται με προϊόντα τείνουν να

¹¹ Έκθεση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών για καταναλωτές [COM\(2003\) 313 τελικό](#)

¹² Ψήφισμα του Συμβουλίου, της 1ης Δεκεμβρίου 2003, σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών για καταναλωτές ([2003/C 299/01](#))

¹³ “Methodology for systematic collection of statistics in relation to safety of services”, του Consumer Risk Ltd, http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/datacollect/rep_idb2005_en.pdf

κατανέμονται ομοιόμορφα στους πληθυσμούς μόνιμων κατοίκων. Επομένως, οι μέθοδοι συγκέντρωσης δεδομένων που είναι οι πλέον κατάλληλες για τις ανάγκες ασφάλειας στον τομέα των υπηρεσιών τουριστικών καταλυμάτων διαφέρουν κατά πολύ από εκείνες που είναι οι πλέον κατάλληλες για τις ανάγκες ασφάλειας των προϊόντων και το γεγονός αυτό περιορίζει τη δυνατότητα η ίδια βάση δεδομένων να εξυπηρετεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και τις δύο διαφορετικές αυτές ανάγκες. Η μελέτη κατέληγε στο συμπέρασμα ότι μια ενιαία κεντρική βάση δεδομένων που θα περιέχει πληροφορίες για όλα τα ατυχήματα που συνδέονται με τον τουρισμό και τις υπηρεσίες αναψυχής δεν αποτελεί εφικτό σχέδιο σε μεσοπρόθεσμο επίπεδο. Η μελέτη ως κύρια σύσταση προτείνει να επιβληθεί σε μακροπρόθεσμα, σε επίπεδο ΕΕ, μια κοινή υποχρέωση σε όλους όσους παρέχουν υπηρεσίες στους καταναλωτές να δηλώνουν όλα τα σοβαρά περιστατικά που αφορούν καταναλωτές και επισημαίνει την υποχρέωση των κρατών μελών να παράγουν εθνικές εκτιμήσεις ατυχημάτων για κάθε τουριστικό τομέα και τομέα ψυχαγωγίας σε ένα τυποποιημένο μορφότυπο που θα αναρτάται εύκολα σε έναν ευρωπαϊκό ιστότοπο για τη δημιουργία συγκριτικών πινάκων.

Το 2005, η Επιτροπή ζήτησε τη γνώμη των κρατών μελών για ενδεχόμενη αναθεώρηση της σύστασης 86/666. Εκείνη τη χρονική περίοδο, ορισμένα κράτη μέλη θεωρούσαν επαρκείς τις απαιτήσεις που ίσχυαν σε επίπεδο ΕΕ και σε εθνικό επίπεδο, ενώ ορισμένα άλλα επιθυμούσαν την επικαιροποίηση των απαιτήσεων πυρασφάλειας στα ξενοδοχεία σε επίπεδο ΕΕ, ιδίως για τη βελτίωση θεμάτων όπως η διαχείριση της πυρασφάλειας, οι οδηγίες ασφάλειας, η εκπαίδευση του προσωπικού και ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης. Εκείνη τη φορά δεν υπήρξε συναίνεση.

Οι συστάσεις της μελέτης για τα συστήματα συλλογής δεδομένων συζητήθηκαν περαιτέρω και εξετάστηκαν ενδελεχέστερα στο πλαίσιο ενός διεθνούς εργαστηρίου που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες το 2006 με θέμα τη συλλογή δεδομένων σχετικά με τα ατυχήματα και τους τραυματισμούς όσον αφορά τα μη διατροφικά προϊόντα και την αξιολόγηση των κινδύνων στον τομέα των υπηρεσιών («Accident and injury data collection for non-food products and service risk assessment»). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης, οι συμμετέχοντες στο εργαστήριο κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι πρέπει να παρέχεται καλύτερη πρόσβαση μέσω του διαδικτύου στις υπάρχουσες βάσεις δεδομένων και στα δεδομένα ατυχημάτων και ότι η επέκταση των υφιστάμενων βέλτιστων πρακτικών αποτελεί την καλύτερη προσέγγιση σε βραχυπρόθεσμη και μεσοπρόθεσμη βάση.

Παράλληλα, κατά τη διάρκεια του 2006, η Επιτροπή ξεκίνησε μελέτη¹⁴ σχετικά με τη δυνατότητα βελτίωσης της ευρωπαϊκής βάσης δεδομένων για τους τραυματισμούς (IDB) ώστε να συλλέγονται δεδομένα και σχετικά με τις υπηρεσίες. Η μελέτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, ενώ είναι δύσκολο στην πράξη να βελτιωθεί η βάση δεδομένων, ώστε να συμπεριλάβει και δεδομένα για τραυματισμούς που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών, θα πρέπει να ξεκινήσει ειδική έρευνα συνέχειας με βάση τα ήδη διαθέσιμα δεδομένα στην IDB, ώστε να διαμορφωθεί μια καλύτερη εικόνα για τα ατυχήματα που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών.

Όπως αναφέρεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής του 2007 – «Ατζέντα για έναν αειφόρο και ανταγωνιστικό ευρωπαϊκό τουρισμό»¹⁵, η εγγύηση της απόλυτης ασφάλειας των τουριστών καθώς και των τοπικών κοινοτήτων όπου προσφέρονται οι τουριστικές υπηρεσίες αποτελεί μια περαιτέρω πρόκληση και βασική προϋπόθεση για την επιτυχή ανάπτυξη του

¹⁴ “Improving the product and service dimension of the IDB – a feasibility study” του Consumer Safety Institute

¹⁵ [COM\(2007\) 621 τελικό.](#)

τουρισμού. Στη σημερινή συγκυρία στην οποία έχει μεγάλη σημασία η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης, η εγγύηση της ασφάλειας των τουριστών διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο για τον τομέα του τουρισμού.

Το 2010, η Επιτροπή δρομολόγησε μια φιλόδοξη μελέτη για την περιγραφή του ξενοδοχειακού τομέα ανά κράτος μέλος, με στόχο να εντοπιστούν οι βασικοί κίνδυνοι για την ασφάλεια (εξαιρουμένων των κινδύνων που σχετίζονται με την ασφάλεια των τροφίμων) και να γίνει απογραφή των τραυματισμών και των ατυχημάτων που συνέβησαν σε ξενοδοχεία κατά τα τελευταία έτη. Ωστόσο, η μελέτη δεν κατόρθωσε να εκπληρώσει τους στόχους της εξαιτίας, μεταξύ άλλων, της πολυμορφίας του ξενοδοχειακού τομέα και της έλλειψης διαθεσιμότητας στατιστικών για τα ατυχήματα που σχετίζονται ειδικά με την παροχή υπηρεσιών, σε συνδυασμό επίσης και με θέματα φήμης. Η ποιότητα των συστάσεων της μελέτης, αντίθετα προς τις προσδοκίες, δεν ήταν τέτοια ώστε να χρησιμεύσει ως βάση για τη λήψη πολιτικών αποφάσεων και ως εκ τούτου η μελέτη δεν έγινε δεκτή από τις υπηρεσίες της Επιτροπής.

Η προαναφερόμενη ανακοίνωση της Επιτροπής του 2010 για τον τουρισμό σκιαγραφεί μια πολιτική που αποσκοπεί στην στήριξη του συγκεκριμένου τομέα της ευρωπαϊκής οικονομίας και προτείνει πρωτοβουλίες με σκοπό τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς του καθώς και της βιώσιμης και ποιοτικής ανάπτυξής του. Αναφέρεται συγκεκριμένα ότι η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να συνεργάζεται στενά με τα κράτη μέλη, την τουριστική βιομηχανία και τις οργανώσεις των ενδιαφερόμενων μερών του τομέα με σκοπό τη βελτίωση της ασφάλειας των δομών των καταλυμάτων, ιδίως όσον αφορά τους κινδύνους πυρκαγιάς. Στην ανακοίνωση τονίζονται οι δυνατότητες που υπάρχουν για την ανάπτυξη του τουρισμού μέσω της βελτίωσης της ασφάλειας στην τουριστική βιομηχανία.

Τέλος, η έκθεση ίδιας πρωτοβουλίας που συνέταξε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο¹⁶, ανταποκρινόμενο σε αυτή την ανακοίνωση *«τονίζει ότι είναι σημαντικό να δοθεί η δέουσα προσοχή στο θέμα της ασφάλειας στα διάφορα είδη ξενοδοχείων, ιδίως όσον αφορά τους κανόνες πυρασφάλειας και τα μέτρα ασφάλειας για το μονοξείδιο του άνθρακα»*.

2.2. Πρόσφατες ενέργειες (2012-2013)

Μια από τις δυνατότητες που συζητήθηκε πρόσφατα από τις υπηρεσίες της Επιτροπής ήταν η αναθεώρηση της σύστασης 86/666 που αφορά την πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία με βάση τη μέθοδο MBS. Για τον σκοπό αυτό, τον Ιούνιο του 2012 διοργανώθηκε ένα συμβουλευτικό εργαστήριο με τα ενδιαφερόμενα μέρη για να συζητηθεί η συγκεκριμένη επιλογή. Υπήρξε συναίνεση σχετικά με τις γενικές αρχές της πρωτοβουλίας, ιδίως όσον αφορά την ανάγκη προσαρμογής και βελτίωσης του περιεχομένου της σύστασης όσον αφορά μεταξύ άλλων τις απαιτήσεις της, το πεδίο εφαρμογής της και την εφαρμογή της σε εθνικό επίπεδο. Επίσης, η πλειονότητα των ενδιαφερόμενων μερών προχώρησε ένα βήμα πιο μπροστά διατυπώνοντας επιφυλάξεις για το κατά πόσο ο μη δεσμευτικός χαρακτήρας της σύστασης αποτελεί το πλέον ενδεδειγμένο μέσο για την αντιμετώπιση του προβλήματος της πυρασφάλειας στα ξενοδοχεία σε ολόκληρη την Ευρώπη, εξ αιτίας της έλλειψης συνεκτικής εφαρμογής και επιβολής στα κράτη μέλη. Ωστόσο, δεν υπήρξε συναίνεση μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με την ανάληψη περαιτέρω δράσης, ιδίως όσον αφορά το περιεχόμενο της μεθόδου MBS. Διατυπώθηκαν διάφορες προτάσεις σχετικά με τις πτυχές που χρήζουν περαιτέρω εξέτασης και οι οποίες περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της πράσινης βίβλου.

¹⁶ [\(2010/2206\(INI\)\)](#) — Ευρώπη, ο πρώτος τουριστικός προορισμός στον κόσμο — ένα νέο πλαίσιο πολιτικής για τον τουρισμό στην Ευρώπη, Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού.