



ELis tugevneb puhkusepakettide kaitse

Kuidas see tegelikult tagatakse?

Teabeleht | 1. juuli 2018

Věra Jourová

Õigus- ja tarbijaküsimuste ning
soolise võrdõiguse volinik



Õigus- ja tarbijaküsimuste
peadirektoraat



Kindel kaitse täpsemalt määratletud reisikorraldusteenustele

Alates 1. juulist 2018 kaitsevad uued ELi õigusnormid peaaegu 120 miljonit reisijat, kes ostavad kombineeritud reisikorraldusteenuseid. Tänu sellele **väheneb tarbijatele tekkiv kahju ligikaudu 430 miljoni euro võrra aastas**. Selleks on

- **laiendatud paketi mõistet, mille tulemusena** kuuluvad selle alla ka kliendi soovide kohaselt kombineeritud reisikorraldusteenused;
- **nõutud reisijatele täpsema teabe esitamist** nende ostetava reisitoote ja selle puhul tagatava kaitse taseme kohta;
- **lisatud uus „seotud reisikorraldusteenuste kontseptsioon“**, mis kehtib omavahel lõdvemalt seotud kombineeritud reisikorraldusteenuste puhul ja millega tagatakse maksete kaitse teenusepakkuja pankroti korral.



Kliendi soovide kohaselt koostatud reisipakettide kaitse

Toomas broneeris reisi Taisse otse lennufirma X kodulehel. Broneerimise ajal pakuti talle hotellimajutust. Ta valis mõlemad teenused ja broneerimise lõpus tuli tal lennufirma kodulehel tasuda mõlema teenuse koguhind.

Tema sõber Jaan ostis reisipaketi, mille reisikorraldaja Y oli eelnevalt koostanud ja mis sisaldas majutust samas hotellis ja lendu sama lennufirmaga.

Kui nad kohale saavad selgub, et hotelli renoveeritakse ja vabu tube ei ole.

1990. aasta eeskirjad

Vanade eeskirjade kohaselt oleks Jaan pidanud pöörduma reisikorraldaja Y poole, et

probleem lahendada. Samas oli väga kaheldav, kas Toomase puhkusereisi saanuks pidada pakettreisiks. Seega ei pidanud lennufirma X andma Toomasele abi, kui tal tekkisid hotellis probleemid.

Uued eeskirjad

Nüüd peetakse nii reisikorraldajat Y kui ka lennufirmat X pakettreisi korraldajaks. Seega nad peavad esitama Jaanile ja Toomasele broneerimise ajal standardteabe selle kohta, et reisi või puhkust peetakse **pakettreisiks ELi pakettreiside direktiivi kohaselt**. Tulemusena vastutavad X ja Y kõigi paketti kuuluvate reisisiteenuste tagamise eest.

Jaan saab pöörduda reisikorraldaja Y poole ja Toomas saab nõuda, et lennufirma X lahendaks probleemi ja hoolitseks, et ta saaks majutuse kokkulepitud või parema kvaliteediga.

Seotud reisikorraldusteenuste kaitse



Nüüd tagatakse kaitse ka seotud reisikorraldusteenustele, aga ainult juhul, kui esimene teenuseosutaja läheb pankrotti, s.t. tagatud on makstud raha tagasimaksmine ja vajaduse korral koju tagasi toomine. Kui reisija nimi, e-posti aadress ja makseandmed edastatakse esimeselt veebisaidilt teisele (nn läbiklikitavad paketid), siis tagatakse pakettide täielik kaitse.

Maarja ostis lennufirma X veebisaidilt tagasisõidupileti New Yorki endale ja oma elukaaslasele. Kui broneering kinnitati, siis pakuti talle võimalust broneerida hotellituba New Yorgis suunates ta edasi hotelli broneerimis kodulehele. Maarja broneeris hotellituba lingitud veebisaidil 24 tunni jooksul. Kui Maarja ja tema elukaaslane jõuavad New Yorki, on lennufirma X muutunud maksejõuetuks ja tagasilend tühistatakse, kuigi ta on selle eest tasunud.

1990. aasta eeskirjad

Maarja ja tema elukaaslane pidid ise leidma lühikese etteteatamisajaga uue viisi koju jõudmiseks, selle eest tasuma ja neil ei olnud õigust algsete piletite eest tasutud summa hüvitamisele.

Uued eeskirjad

Nüüd peetakse seda reisi **seotud reisikorraldusteenuseks** ja nende tagasisõidu kulud kaetakse maksjõuetusevastasest kaitsest, mille kohta lennufirma X peab olema sõlminud lepingu.

Uue direktiiviga tagatakse, et kui Maarjale saadetakse hotelli broneerimise link, siis on selle juures selgelt ja nähtaval kohal märgitud, et lennu ja hotelli puhul ei ole tegemist reisipaketiga ning lennufirma ei sekku, kui majutusega tekib probleeme.

Reisijate täiendav kaitse

Kindlad õigused reisipakettide tühistamiseks



1990. aasta eeskirjad

Antonio broneeris grupireise pakkuvas reisifirmas reisi Mallorcale, mis hõlmas majutust, kohapealset transporti ja sporditegevusi. Veidi hiljem sai ta aga uue töökoha ja leidis, et ei saa reisile minna. Vanade eeskirjade kohaselt oli Antoniol võimalus anda oma broneering üle teisele inimesele või reis ilma raha tagasi saamata tühistada.

Uued eeskirjad

Antoniolle jääb ka nüüd võimalus anda oma puhkusereis üle teisele inimesele. Nüüd on tal lisaks ka võimalus oma reis ükskõik millisel põhjusel tühistada, tasudes reisifirmale mõistliku tühistamistasu.



Õiglased ja ennustatavad hinnad

1990. aasta eeskirjad

Susie broneeris reisikorraldaja juures pakettreise Jaapanisse. Reisi broneerimise ajal väitis reisikorraldaja, et reis maksab 1700 eurot. Seejärel kirjutas talle ettevõtja ja andis teada, et Kütusehindade tõusmise ja vahetuskursi muutumise tõttu tõuseb hind 1850 euroni. Vanade ELi eeskirjadega anti õigus broneering tühistada, kui hind märkimisväärselt suureneb, aga selle tähendust ei täpsustatud.

Uued eeskirjad

Kui paketi pakkuja soovib tõsta hinda rohkem kui 8%, nagu esitatud näites, siis on Susiel õigus oma puhkus tasuta tühistada.

Eelised ettevõtetele

Uue direktiiviga muudetakse **konkurents reisiturul õiglasemaks, hoides nõuete täitmisest tekkivaid kulusid madalal**. Soodustatakse piiriülest kaubandust, **kehtestades ühised ELi eeskirjad pakettidele**. Nad käsitlevad lepingueelset teavet, reisipakettide lepingutes esitatavat kohustuslikku teavet, hinnamuutusi, lepingu lõpetamise õigusi ja reisijate õigusi, kui tekivad probleemid. Uue direktiiviga kehtestati ka **maksejõuetusevastase kaitse vastastikuse tunnustamise süsteem** ja liikmesriikidevahelise struktureeritud koostöö mehhanism.

Ühtlasemad ja ajakohasemad teabenõuded



1990. aasta eeskirjad

Poolas tegutsev reisikorraldaja Adventure Tours pidi võtma arvesse eri liikmesriikide teabenõudeid, kui ta soovis koostada turustamispakette teiste liikmesriikide reisijatele, sealhulgas veebis. Ta pidi andma reisijatele teavet ka nende liikmesriigi kodanikele kehtivate viisanõuete ja viisa hankimiseks kuluva aja kohta. Adventure Tours pidi viima ennast kurssi eri riikide eeskirjadega lepingu sisu, lepingu muutmise, sealhulgas hinnamuutuste ja reisijate õiguste kohta probleemide tekkimise korral.

Uued eeskirjad

Nüüd saab Adventure Tours oma tegevuses lähtuda ühetaolisest ja ammendavast loetelust selle kohta, millist teavet tuleb tarbijale enne lepingu sõlmimist anda ja milline peab olema reisipaketi lepingu sisu. Ta annab pakettreiside klientidele teada nende põhiõigused uues direktiivis sisalduvate standardteabe vormide abil. Ta esitab üldise teabe sihtkoha viisanõuete kohta. On kehtestatud ühtsed eeskirjad lepingumuudatuste, sealhulgas hinnamuutuste ja reisija õiguste kohta probleemide korral. Adventure Toursil on seega lihtsam hakata tegutsema ka väljaspool Poolat.

Maksejõuetusevastase kaitse vastastikune tunnustamine



Luksemburgis tegutsev reisikorraldaja SunFun Travel kasutas oma lendude jaoks Belgias, Madalmaades, Prantsusmaal ja Saksamaal asuvaid lennujaamu ning soovis pakkuda oma pakette nendes riikides elavatele reisijatele. SunFun Travelil oli raskusi saada teiste liikmesriikide heakskiitu oma maksejõuetusevastase kaitse skeemile, mille leping oli sõlmitud Luksemburgis. SunFun Travel ei saanud seetõttu hakata tegutsema väljaspool Luksemburgi.

Uued eeskirjad

Nüüd on SunFun Travelil lihtsam hakata tegutsema väljaspool Luksemburgi, kuna liikmesriigid tunnustavad teiste liikmesriikide maksejõuetusevastase kaitse skeeme. Teiste liikmesriikide järelevalveasutustel on õigus saada Luksemburgi asutustelt kogu teave SunFun Traveli maksejõuetusevastase kaitse kohta.