



EU jača zaštitu odmora u paket aranžmanima

Kako to funkcionira u praksi?

Informativni članak | 1. srpnja 2018.

Věra Jourová

Povjerenica za pravosuđe, zaštitu potrošača i ravnopravnost spolova



Glavna uprava za pravosuđe i potrošače



Jasna zaštita za bolje definirane putne aranžmane

Od 1. srpnja 2018 novi propisi EU-a štite gotovo 120 milijuna putnika koji kupuju kombinirane putne aranžmane. Njima će se **smanjiti šteta za potrošače za oko 430 milijuna EUR godišnje**. To je postignuto zahvaljujući:

- **proširenju pojma „paket”** na prilagođene kombinacije putnih aranžmana;
- **jasnijim informacijama za putnike** o vrsti proizvoda usluga putovanja koje kupuju i odgovarajućoj razini zaštite;
- **novom pojmu „povezani putni aranžman”** koji se primjenjuje na kombinacije usluga putovanja s manje strogim uvjetima, čime se osigurava zaštita plaćanja u slučaju da trgovac ode u stečaj.

Zaštita za prilagođene pakete



Thomas je rezervirao let za Tajland izravno na internetskoj stranici zračnog prijevoznika X. Pri obavljanju rezervacije ponuđen mu je hotelski smještaj. Odabrao je obje usluge i nakon završetka postupka rezervacije na stranici zračnog prijevoznika naplaćena mu je cijena za obje usluge.

Njegov prijatelj James kupio je unaprijed utvrđen paket aranžman iz ponude organizatora putovanja Y, uključujući smještaj u istom hotelu i let s istim zračnim prijevoznikom.

Međutim, nakon što su stigli na odredište, doznali su da se hotel renovira i da nema slobodnih soba.

Prema pravilima iz 1990-ih

U skladu sa starim pravilima James bi se mogao obratiti organizatoru putovanja Y da mu pomogne riješiti problem. Međutim, nije bilo jasno može li se Thomasov odmor smatrati

paket aranžmanom pa zračni prijevoznik X nije morao Thomasu pružiti nikakvu pomoć nakon što se susreo s problemima u hotelu.

Prema novim pravilima

Sada se i organizator putovanja Y i zračni prijevoznik X smatraju organizatorima paket aranžmana i pri rezervaciji obavješćuju Jamesa i Thomasa koristeći se standardiziranim informacijama da se putovanje ili odmor smatraju **paket aranžmanom na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima** te da su X i Y odgovorni za pravilno izvršenje svih usluga putovanja uključenih u paket aranžman.

James se može obratiti organizatoru putovanja Y, a Thomas isto tako može od zračnog prijevoznika X zatražiti da mu pomogne riješiti problem jamčeći smještaj dogovorene ili više kvalitete.

Zaštita za povezane putne aranžmane



Sada je predviđena zaštita i za povezane putne aranžmane, no samo za situacije u kojima pružatelj prve usluge ode u stečaj, odnosno pružanjem jamstva povrata plaćanja i, prema potrebi, osiguravanjem repatrijacije. Ako se putnikovo ime, adresa e-pošte i podaci o plaćanju prenose s prve internetske stranice na drugu (prodaja paket aranžmana „na klik”), primjenjuje se potpuna zaštita za paket aranžmane.

Maria je na internetskim stranicama zračnog prijevoznika X kupila povratnu kartu za New York za sebe i svojeg partnera. Nakon što je rezervacija potvrđena, putem poveznice na internetske stranice za rezervaciju smještaja u hotelu dobila je poziv za rezervaciju hotelske sobe u New Yorku. Maria je u roku od 24 sata rezervirala hotelsku sobu s povezane internetske stranice. Za vrijeme boravka Marije i njezina partnera u New Yorku zračni prijevoznik X postao je nesolventan i povratni je let otkazan, iako ga je pri rezervaciji platila.

Prema pravilima iz 1990-ih

Maria i njezin partner morali su u kratkom roku sami organizirati povratno putovanje, platiti troškove tog putovanja te ne bi imali pravo na povrat novca koji su uplatili za originalne karte.

Prema novim pravilima

Sada se takvo putovanje smatra povezanim putnim aranžmanom i njegova je repatrijacija obuhvaćena zaštitom u slučaju nesolventnosti koju je zračni prijevoznik X obvezan osigurati.

Novom se direktivom osigurava da je pri primanju poveznice za rezervaciju hotela Maria jasno obaviještena da se let i hotel ne smatraju paket aranžmanom te da stoga zračni prijevoznik neće intervenirati ako postoje bilo kakvi problemi povezani sa smještajem.

Dodatna zaštita za putnike

Velika prava u pogledu otkazivanja paket aranžmana



Prema pravilima iz 1990-ih

Antonio je rezervirao putovanje na Mallorcu u turističkoj agenciji koja organizira skupna putovanja uključujući smještaj, unutarnji prijevoz i sportske aktivnosti. No, kasnije te godine dobio je novi posao i zaključio da mora odustati od tog putovanja. Prema starim pravilima Antonio je mogao prenijeti svoju rezervaciju na drugu osobu ili otkazati putovanje bez ikakve financijske naknade.

Prema novim pravilima

Antonio još može prenijeti svoj godišnji odmor na drugu osobu. Međutim, on sada također ima pravo otkazati svoj odmor iz bilo kojeg razloga uz plaćanje razumne naknade zbog otkazivanja turističkoj agenciji.



Pravedne i predvidive cijene

Prema pravilima iz 1990-ih

Susie je kod organizatora putovanja rezervirala odmor u paket aranžmanu u Japanu. Pri rezervaciji organizator putovanja joj je rekao da cijena putovanja iznosi 1 700 EUR. Nakon toga dobila je njegov dopis u kojem se obavještava da će se zbog povećanja cijena benzina i promjene deviznog tečaja cijena povećati na 1 850 EUR. Prema starim pravilima EU-a kupac je imao pravo otkazati putovanja u slučaju znatnog povećanja cijene, no nije pojašnjeno koliko ono mora biti.

Prema novim pravilima

Ako organizator putovanja u paket aranžmanu želi povećati cijenu za više od 8 % kao u navedenom primjeru, Susie ima pravo otkazati svoj odmor besplatno.

Dodatne koristi za poduzeća

Novom se direktivom omogućuje **pravednije tržišno natjecanje na tržištu usluga putovanja uz zadržavanje troškova usklađivanja na razumnoj razini za sve**. Prekogranična trgovina olakšana je **uvođenjem zajedničkih pravila na razini EU-a za paket aranžmane** u vezi s predugovornim informacijama, obveznim sadržajem ugovora o putovanju u paket aranžmanu, promjenama cijena, pravima u pogledu otkazivanja ugovora i pravima putnika kada nešto pođe po zlu. Novom direktivom uveden je i sustav **uzajamnog priznavanja zaštite u slučaju nesolventnosti** dopunjen mehanizmom strukturirane suradnje država članica.

Veća usklađenost i modernizacija zahtjeva u vezi s informiranjem



Prema pravilima iz 1990-ih

Poljski organizator putovanja Adventure Tours je pri razmatranju stavljanja na tržište paket aranžmana za putnike u drugim državama članicama, uključujući na internetu, morao uzeti u obzir različite zahtjeve u vezi s informiranjem koji postoje u državama članicama kojima se obraćao. Morao je i izričito obavijestiti putnike o zahtjevima za vizu koji se odnose na njihovu državu članicu te o rokovima za pribavljanje viza. Adventure Tours se također morao informirati o različitim nacionalnim pravilima u vezi s pitanjima kao što su sadržaj ugovora, izmjene ugovora, uključujući promjene cijena te prava putnika kada nešto pođe po zlu.

Prema novim pravilima

Adventure Tours danas može poslovati na temelju jedinstvenog i iscrpnog popisa zahtjeva u pogledu predugovornih informacija i sadržaja ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Dužan je putnike informirati o njihovim najvažnijim pravima koristeći se modelima standardiziranih informacija iz nove direktive. Pruža opće informacije o zahtjevima za vize na odredištu. Postoje ujednačena pravila o izmjenama ugovora, uključujući promjenu cijena, i pravima putnika kad nešto pođe po zlu. Stoga je za Adventure Tours danas lakše proširiti svoje poslovanje izvan Poljske.

Uzajamno priznavanje zaštite u slučaju nesolventnosti



Prema pravilima iz 1990-ih

Luksemburški organizator putovanja SunFun za svoja se putovanja koristio zračnim lukama u Belgiji, Francuskoj, Nizozemskoj i Njemačkoj te je namjeravao svoje paket aranžmane ponuditi putnicima iz tih zemalja. Međutim, SunFun Travel naišao je na probleme kad je želio dobiti suglasnost navedenih država članica za prihvaćanje programa zaštite u slučaju nesolventnosti ugovorenog u Luksemburgu. SunFun Travels zbog toga nije uspio proširiti svoje aktivnosti izvan Luksemburga.

Prema novim pravilima

SunFun Travel sada može lakše proširiti svoje aktivnosti izvan Luksemburga jer države članice priznaju programe zaštite u slučaju nesolventnosti drugih država članica. Nadzorna tijela u drugim državama članicama imaju pravo dobiti sve važne informacije od luksemburških nadležnih tijela u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti organizatora putovanja SunFun Travel.