



Okrepljeno varstvo počitniških paketov v EU

Kako deluje v praksi?

Informativni pregled | 1. julij 2018

Věra Jourová

Komisarka za pravosodje,
potrošnike in enakost spolov



Generalni direktorat za
pravosodje in potrošnike



Jasno varstvo za boljšo opredelitev potovalnih aranžmajev

Od 1. julija 2018 nova pravila EU varujejo skoraj 120 milijonov potnikov, ki kupujejo kombinirane potovalne aranžmaje. S tem se bo **škoda za potrošnike zmanjšala za približno 430 milijonov evrov na leto**. To je mogoče doseči z:

- **razširitvijo pojma „paket“** na prilagojene kombinacije potovalnih aranžmajev;
- **jasnejšimi informacijami za potnike** o vrsti potovalnega proizvoda, ki ga kupujejo, in ustrezni ravni varstva;
- **novim konceptom „povezanih potovalnih aranžmajev“**, ki veljajo za kombinacije potovalnih storitev z manj strogimi pogoji, kar bo zagotovilo zaščito plačil v primeru, da gre trgovec v stečaj.



Zaščita za turistične pakete po meri

Thomas je rezerviral let na Tajsko neposredno na spletni strani letalske družbe X. Ob rezervaciji mu je bila ponujena namestitev v hotelu. Izbral je obe storitvi in ob koncu nakupa na spletni strani letalske družbe mu je bila zaračunana skupna cena za obe storitvi.

Njegov prijatelj James je kupil vnaprej dogovorjen turistični paket, ki ga je ponujal organizator potovanj Y, ta pa je vključeval nastanitev v istem hotelu in let z isto letalsko družbo.

Vendar pa se ob njunem prihodu izkaže, da hotel prenavljajo in da ni na voljo nobene sobe.

V skladu s pravili iz 1990-ih let ...

V skladu s starimi pravili bi se James za rešitev problema lahko obrnil na organizatorja potovanj Y. V Thomasovem primeru pa je bilo zelo nejasno, ali bi se njegove počitnice

obravnavale kot paket, zato mu letalska družba X ni bila dolžna pomagati, ko je v hotelu naletel na težave.

V skladu z novimi pravili ...

V skladu z novimi pravili se tako organizator potovanj Y kot letalska družba X štejeta za organizatorja turističnega paketa, pri čemer ob rezervaciji z uporabo standardiziranih informacij Jamesa in Thomasa obvestita, da se potovanje oziroma počitnice obravnavajo **kot turistični paket na podlagi direktive EU o paketnem potovanju** ter da sta odgovorna za izvedbo vseh potovalnih storitev, vključenih v turistični paket.

James se lahko obrne na organizatorja potovanj Y in prav tako lahko Thomas od letalske družbe X zahteva, da reši težavo in mu zagotovi nastanitev dogovorjene ali višje kakovosti.

Zaščita za povezane potovalne aranžmaje



Za povezane potovalne aranžmaje zdaj obstaja tudi zaščita, vendar ta velja le za primere, ko gre ponudnik prve storitve v stečaj, in sicer zagotavlja jamstvo za povračilo denarja in, če je to ustrezno, vrnitev v domovino. Če se potnikovo ime, elektronski naslov in podatki o plačilu prenesejo s prve spletne strani na drugo (paketna prodaja „na klik“), velja celotna zaščita za turistične pakete.

Maria je zase in za svojega partnerja prek spletne strani letalske družbe X kupila povratno vozovnico do New Yorka. Ko je bil nakup potrjen, je prejela povabilo za rezervacijo hotelske sobe v New Yorku s povezavo do spletne strani za rezervacijo hotela. Maria je v naslednjih 24 urah na povezani spletni strani rezervirala nastanitev v hotelu. Medtem ko sta Maria in njen partner v New Yorku, letalska družba X postane insolventna in let nazaj je odpovedan, čeprav je zanj plačala ob rezervaciji leta.

V skladu s pravili iz 1990-ih let ...

Maria in njen partner bi si morala v kratkem roku sama organizirati in plačati pot nazaj domov, pri čemer ne bi imela pravice do povrnitve stroškov, ki sta jih imela s prvotnima vozovnicama.

V skladu z novimi pravili ...

Zdaj se potovanje šteje za **povezan potovalni aranžma** in njuna vrnitev v domovino se krije iz varstva v primeru insolventnosti, ki ga mora imeti letalska družba X vzpostavljenega.

Nova direktiva zagotavlja, da je Maria ob prejemu povezave na rezervacijo hotela jasno in vidno obveščena o tem, da let in hotel ne predstavljata turističnega paketa ter da letalska družba ne bo posredovala v primeru kakršnih koli težav v zvezi z nastanitvijo.

Dodatna zaščita za potnike

Močne pravice do odpovedi za turistične pakete



V skladu s pravili iz 1990-ih let ...

Antonio je rezerviral potovanje na Mallorco pri turistični agenciji, ki organizira skupna potovanja, ki vključujejo nastanitev, notranji prevoz in športne dejavnosti. Pozneje istega leta pa je začel z novo zaposlitvijo in sklenil, da se potovanja ne bo mogel udeležiti. V skladu s starimi pravili je imel Antonio možnost, da rezervacijo prenese na drugo osebo ali da potovanje odpove brez finančnega nadomestila.

V skladu z novimi pravili ...

Antonio ima še vedno možnost prenesti svoje potovanje na drugo osebo. Vendar ima zdaj tudi pravico do odpovedi potovanja iz kakršnega koli razloga, pri čemer mora turistični agenciji plačati razumne stroške odpovedi.



Poštene in predvidljive cene

V skladu s pravili iz 1990-ih let ...

Susie je pri organizatorju potovanja rezervirala počitniški paket na Japonskem. Ob rezervaciji potovanja jo je organizator obvestil, da bo potovanje stalo 1 700 evrov. Organizator potovanja ji je nato poslal dopis, v katerem je dejal, da se bo zaradi povišanja cen goriva in sprememb menjalnega tečaja cena potovanja zvišala na 1 850 evrov. Stara pravila EU so zagotavljala pravico do odpovedi v primeru, če je prišlo do znatnega zvišanja cene, vendar pa niso določala, kolikšno bi to zvišanje moralo biti.

V skladu z novimi pravili ...

Če želi organizator potovanja ceno zvišati za več kot 8 %, kot prikazuje primer, ima Susie pravico, da brezplačno odpove potovanje.

Dodatne koristi za podjetja

Z novo direktivo bo konkurenca na trgu potovanj postala bolj poštena, hkrati pa bodo stroški izpolnjevanja obveznosti ostali razumni za vse. Čezmejna trgovina se olajšuje z vzpostavitvijo skupnih pravil o turističnih paketih na ravni EU v zvezi s predpogodbenimi informacijami, obvezno vsebino pogodbe o paketnem potovanju, spremembami cen, pravico do odstopa od pogodbe in pravicami potnikov v primeru težav. Nova direktiva je uvedla tudi sistem medsebojnega priznavanja varstva v primeru insolventnosti, ki ga spremlja mehanizem strukturnega sodelovanja med državami članicami.

Večja uskladitev in posodobitev zahtev po informacijah



V skladu s pravili iz 1990-ih let ...

Poljski organizator potovanj Adventure Tours je moral pri pripravi oglaševanja turističnih paketov potnikom v drugih državah članicah, vključno s spletom, upoštevati različne zahteve po informacijah v vseh tistih državah članicah, kjer je želel delovati. Poleg tega je moral posebej obvestiti potnike o vizumski obveznosti za njihove države članice in o obdobjih za pridobitev vizuma. Adventure Tours je moral pridobiti tudi več informacij o različnih nacionalnih pravilih glede vidikov, kot so vsebina pogodbe, pogodbene spremembe, vključno s spremembami cen, in pravice potnikov, če gre kaj narobe.

V skladu z novimi pravili ...

Zdaj lahko Adventure Tours deluje na podlagi enotnega in izčrpnega seznama glede zahtev za predpogodbene informacije ter vsebine pogodbe o paketnem potovanju. Potnike je dolžan informirati o njihovih ključnih pravicah z uporabo modelov standardiziranih informacij iz nove direktive. Zagotavlja splošne informacije o vizumskih zahtevah za kraj potovanja. Obstajajo enotna pravila o spremembah pogodb, vključno s spremembami cen in pravicami potnikov v primeru težav. Tako bo Adventure Tours lahko lažje razširil svojo dejavnost izven Poljske.

Medsebojno priznavanje varstva v primeru insolventnosti



V skladu s pravili iz 1990-ih let ...

Luksemburški organizator potovanj SunFun Travel je za svoja potovanja uporabljal letališča v Belgiji, Franciji, na Nizozemskem in v Nemčiji, pri čemer je nameraval svoje turistične pakete ponuditi potnikom iz teh držav. Vendar je imel SunFun Travel težave s pridobivanjem soglasja navedenih držav članic pri sprejemanju sheme varstva v primeru insolventnosti, sklenjene v Luksemburgu. SunFun Travel tako ni uspel razširiti svojih dejavnosti izven Luksemburga.

V skladu z novimi pravili ...

SunFun Travel lahko zdaj lažje razširi svoje dejavnosti izven Luksemburga, saj države članice priznavajo sheme varstva v primeru insolventnosti drugih držav članic. Nadzorni organi drugih držav članic so upravičeni do prejemanja vseh relevantnih podatkov, ki jih organi v Luksemburgu hranijo v zvezi z varstvom v primeru insolventnosti organizatorja potovanj SunFun Travel.