EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 26.2.2021.
COM(2021) 90 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

par Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem piemērošanu

1. Direktīva

2015. gada 25. novembrī tika pieņemta Direktīva (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem ("Komplekso ceļojumu direktīva" vai "direktīva")[1]. Tā aizstāja Padomes Direktīvu 90/314/EEK (1990. gada 13. jūnijs) par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām. Komplekso ceļojumu direktīvas pamatā ir 1990. gada direktīvas galvenās iezīmes, tostarp informācijas prasības, noteikumi par līguma izmaiņām un atbildību, kā arī patērētāju tiesību aizsardzība organizatora maksātnespējas gadījumā. Jaunā Komplekso ceļojumu direktīva būtiski paaugstina patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, ņemot vērā jaunus tiešsaistes rezervācijas modeļus ceļojumu pakalpojumu apvienojumiem.

Pēc 2019. gada jūnija ziņojuma par Komplekso ceļojumu direktīvas noteikumiem, kas piemērojami tiešsaistes rezervācijām, ko veic dažādās tirdzniecības vietās (ziņojums par "saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu")[2], Komisija Eiropas Parlamentam un Padomei iesniedz šo pārskata ziņojumu par Komplekso ceļojumu direktīvas piemērošanu saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas 26. panta otro daļu[3].

Sagatavojot šo ziņojumu, notika apspriešanās ar ieinteresēto personu ekspertu grupu Komplekso ceļojumu direktīvas piemērošanas atbalstam[4] un valstu iestādēm[5].

1.1. Direktīvas galvenie elementi

Saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvu kompleksā ceļojuma organizators ir atbildīgs par visu kompleksā ceļojuma līgumā ietverto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz pats organizators vai citi ceļojuma pakalpojumu sniedzēji. Aizstājot 1990. gada direktīvu, Komplekso ceļojumu direktīvā tika paplašināts jēdziens "kompleksais ceļojums", kas sākotnēji veidots, balstoties uz iepriekš sagatavotām kompleksām brīvdienām, to attiecinot arī uz pielāgotām vai īpaši pielāgotām brīvdienām, kuras tirgotājs, tostarp tradicionālie ceļojumu rīkotāji, tiešsaistes vai bezsaistes ceļojumu aģentūras, aviosabiedrības un viesnīcas, izveido no dažādiem ceļotāja izvēlētiem ceļojumu pakalpojumiem. Visi šie tirgotāji var būt "organizatori" Komplekso ceļojumu direktīvas nozīmē.

Komplekso ceļojumu direktīvas[6] galvenie elementi ir šādi:

---

1 Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L 326, 11.12.2015., 1. lpp.).

2 Komisijas ziņojums Eiropas Parlamentam un Padomei par Eiropas Parlamenta un Padomes 2015. gada 25. novembra Direktīvas (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem noteikumiem, kurus piemēro tiešsaistes rezervācijām, ko veic dažādās tirdzniecības vietās, COM(2019)270 final, 21.6.2019., ko papildina Dienestu darba dokuments SWD(2019) 270 final.

3 Šis ziņojums aptver 27 ES dalībvalstis. Attiecīgos gadījumos tajā ir atsauces uz informāciju par Apvienoto Karalisti (AK), kura 2020. gada 31. decembrī izstājās no Eiropas Savienības.

4 Ieinteresēto personu ekspertu grupa Komplekso ceļojumu un saistīto ceļojumu pakalpojumu direktīvas (2015/2302) piemērošanas atbalstam (E03617), https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3617&news=1

5 Sadarbības komiteja patērētāju tiesību aizsardzības jomā, centrālie kontaktpunkti, kas izveidoti saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvu, Tūrisma padomdevēja komiteja.

6 Kopsavilkums pieejams arī šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/LSU/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1529931942475

- plaša jēdziena "komplekss pakalpojums" definīcija, iekļaujot gatavās brīvdienas, kuras piedāvā ceļojumu rīkotājs, un ceļotāja veiktu ceļojuma vai brīvdienu sastāvdaļu pielāgotu atlasi vienā tiešsaistes vai bezsaistes tirdzniecības vietā;
- ieviests saistīto ceļojuma pakalpojuma (*LTA*) jēdziens, kas ir brīvāks divu vai vairāku ceļojumu pakalpojumu apvienojums vienam un tam pašam ceļojumam vai brīvdienām nekā kompleksais pakalpojums. Atšķirībā no kompleksa pakalpojuma organizatora tirgotāji, kas sekmē *LTA*, ir atbildīgi tikai par viņu pašu nodrošināto ceļojumu pakalpojumu sniegšanu. Ceļojumu pakalpojumu apvienojumu kvalificē kā *LTA*, ja viens tirgotājs sekmē:
  - dažādu pakalpojumu iegādi, izmantojot atsevišķus rezervēšanas procesus ceļojumu aģenta vai vietnes viena apmeklējuma laikā;
  - papildu ceļojuma pakalpojuma mērķtiecīgu iegādi no cita piegādātāja 24 stundu laikā pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas apstiprināšanas (piemēram, rezervācijas apstiprinājumā norādot saiti uz citu pakalpojumu sniedzēju);
- augstākas informācijas sniegšanas prasības: uzņēmumiem ir pienākums, izmantojot standartizētas informācijas veidlapas, informēt ceļotājus par to, vai viņiem tiek piedāvāts komplekss vai saistīts ceļojumu pakalpojums, un par viņu pamattiesībām. Tiem jāsniedz informācija par kompleksā pakalpojuma iezīmēm un pazīmēm, tā cenu un jebkādām papildu maksām;
- uzņēmumiem, kuri pārdod kompleksās brīvdienas, organizatoru bankrota gadījumā jāsniedz atmaksāšanas un ceļotāju repatriācijas nodrošinājums. Ierobežotā apjomā šāda garantija attiecas arī uz *LTA*. Tirgotājiem, kuri sekmē *LTA*, ir jāsniedz naudas atmaksas garantija par maksājumiem, kurus tie saņem no ceļotāja, ja attiecīgais ceļojuma pakalpojums netiek sniegts to maksātnespējas dēļ. Šī garantija attiecas arī uz repatriāciju, ja *LTA* sekmējušais tirgotājs ir atbildīgs par pasažieru pārvadāšanu, piemēram, aviosabiedrība. Komplekso ceļojumu direktīvā ir noteikts savstarpējas atzīšanas princips aizsardzībai maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina organizatori vai tirgotāji, kuri sekmē *LTA*, atbilstīgi savas reģistrācijas dalībvalsts tiesību aktiem;
- stingri noteikumi attiecībā uz atbildību: neskaitot atsevišķus izņēmumus, problēmu gadījumā atbildīgs ir kompleksā pakalpojuma organizators neatkarīgi no tā, kurš sniedzis ceļojuma pakalpojumus;
- plašākas atcelšanas tiesības: ceļotāji var jebkāda iemesla dēļ atcelt savas kompleksās brīvdienas, samaksājot saprātīgu līguma izbeigšanas maksu. Ceļotāji var atcelt brīvdienas bez maksas, jo īpaši, ja ceļojuma galamērķī ir "nenovēršami un ārkārtēji apstākļi"[7], kas ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu (piemēram, karš, dabas katastrofas vai nopietnas slimības uzliesmojums) vai ja kompleksā pakalpojuma cena tiek paaugstināta par vairāk nekā 8 % no sākotnējās cenas;
- palīdzība ceļotājiem: ja ceļotāji nevar atgriezties no kompleksajām brīvdienām "nenovēršamu un ārkārtēju apstākļu" dēļ, viņiem nodrošina izmitināšanu līdz trim naktīm, ja vien Savienības tiesību aktos par pasažieru tiesībām nav paredzēti ilgāki laikposmi. Principā organizatoriem ir jāsniedz palīdzība grūtībās nonākušiem ceļotājiem, jo īpaši sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem un konsulāro palīdzību.

[7] Jēdziens "nenovēršami un ārkārtēji apstākļi" aizstāj 1990. gada direktīvā izmantoto "nepārvaramas varas" jēdzienu.

1.2. Tirgus dati

2017. gadā kompleksie pakalpojumi veidoja aptuveni 9 % no visiem ES27 iedzīvotāju tūrisma braucieniem, un to īpatsvars bija aptuveni 21 % no kopējiem tūrisma izdevumiem[8]. Katrs ES tūrists vidēji iztērēja 762 EUR par komplekso ceļojumu, kas veikts ES27 valstīs (kopējie izdevumi: aptuveni 58 miljardi EUR) un 1756 EUR par komplekso ceļojumu uz citām pasaules daļām (kopējie izdevumi: aptuveni 36 miljardi EUR)[9]. Viennozīmīga līderpozīcija kā galvenā galamērķa valstij Eiropā bija Spānijai (kopējie izdevumi: aptuveni 15 miljardi EUR).

Saskaņā ar tirgus uzraudzības aptauju par kompleksām brīvdienām un ekskursijām[10] 2020. gadā lielākā daļa ES27 valstu patērētāju (81 %) uzticējās komplekso brīvdienu un ekskursiju pakalpojumu sniedzējiem. Šis rādītājs dažādās dalībvalstīs zinamā mērā atšķiras — amplitūdā no augsta rādītāja (90 % Horvātijā un Portugālē) līdz zemam rādītājam (60 % Polijā). Lielākā daļa (91 %) ziņo par pozitīvu pieredzi, veicot pirkumus tirgū, un starp valstīm vai sociāli demogrāfiskajām apakšgrupām ir maz būtisku atšķirību.

Patērētāji, kuri pirkumu veica ceļojumu aģentūrā, parasti maksāja vienu kopējo cenu par dažādiem pakalpojumiem (82 %). Turpretim 25 % no tiem, kas pakalpojumus iegādājās tiešsaistē, darīja to vienā tīmekļa vietnē, bet maksāja par katru pakalpojumu atsevišķi, savukārt 19 % tos iegādājās vienā tīmekļa vietnē un pēc tam noklikšķināja uz saites šajā vietnē, lai iegādātos citu pakalpojumu no cita pakalpojumu sniedzēja.

11 % patērētāju radās problēmas ar iegādātajiem pakalpojumiem vai ar ceļojumu rīkotājiem, radot viņiem likumīgu iemeslu sūdzības iesniegšanai. Šajā grupā 40 % radās finansiāli zaudējumi, bet 79 % — nefinansiāla ietekme, piemēram, laika zaudēšana, dusmas, neapmierinātība, stress vai trauksme. Lielākā daļa (62 %) no tiem, kuriem radās problēmas, iesniedza sūdzību. Nedaudz vairāk nekā puse (54 %) informēja, ka ir apmierināti ar sūdzības iznākumu, bet 42 % — ka nav apmierināti.

2. Transponēšana

Dalībvalstīm Komplekso ceļojumu direktīva bija jātransponē līdz 2018. gada 1. janvārim. Laikposmā no 2016. gada februāra līdz 2017. gada maijam Komisija organizēja piecus seminārus, lai sniegtu dalībvalstīm palīdzību direktīvas transponēšanā[11].

2.1. Transponēšanas termiņa ievērošana

2018. gada martā Komisija pret 14 dalībvalstīm uzsāka pārkāpumu procedūras par neziņošanu par valsts transponēšanas pasākumiem. Divas dalībvalstis direktīvu transponēja

---

[8] Visi tūrisma braucieni 2017. gadā: aptuveni 1,1 miljards; kopējie izdevumi šo braucienu laikā bija aptuveni 444 miljardi EUR; ESTAT, 2017. gada dati, Braucienu skaits pēc organizācijas veida (no 2014. gada) [TOUR_DEM_TTORG__custom_410560]; Izdevumi pēc organizācijas veida (no 2014. gada) [TOUR_DEM_EXORG__custom_410607].

[9] Komplekso ceļojumu izdevumos ietilpst summa, kas samaksāta par komplekso pakalpojumi, kā arī visi pārējie tūrisma izdevumi ceļojuma laikā.

[10] Šo aptauju laikposmā no 2020. gada 27. jūlija līdz 26. oktobrim veica *Ipsos*, un tika aptverts viena gada pārskata periods pirms aptaujas intervijas. Nav iespējams noteikt, cik lielā mērā respondentu sniegto atbilžu pamatā bija Covid-19 pandēmijas laika pieredze. Tirgus uzraudzības aptaujas rezultāti ir pieejami Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en

[11] Transponēšanas semināru protokoli pieejami Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324. Minētajā protokolā nav atspoguļota Komisijas oficiālā nostāja attiecībā uz Komplekso ceļojumu direktīvas interpretāciju.

tikai pēc tam, kad Komisija bija sniegusi pamatotu atzinumu saskaņā ar LESD 258. pantu. Līdz 2019. gada martam visas dalībvalstis bija paziņojušas Komisijai par direktīvas pilnīgu transponēšanu.

2.2. Transponēšanas pasākumu atbilstības novērtējums

2021. gada sākumā tika pabeigts ārēja darbuzņēmēja veikts atbilstības novērtējuma pētījums par valstu transponēšanas pasākumiem. Saskaņā ar minēto pētījumu dažādos līmeņos iespējamas neatbilstības problēmas visās dalībvalstīs, piemēram, attiecībā uz definīcijām, prasībām par informāciju, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, ceļotāju tiesībām izbeigt līgumu un izbeigšanas maksām, līguma neizpildes vai nepareizas izpildes sekām, tirgotāju, kuri sekmē *LTA*, pienākumiem, atbildību par rezervācijas kļūdām un Komplekso ceļojumu direktīvas imperatīvo raksturu. Konstatētās problēmas neparāda vispārēju tendenci, izņemot to, ka daudzās dalībvalstīs, iespējams, nav pilnībā garantēta noteikumu par aizsardzību maksātnespējas gadījumā transponēšana, jo īpaši tās efektivitāte. Komisija analizēs pētījuma secinājumus un vajadzības gadījumā apsvērs nepieciešamību sākt dialogu ar dalībvalstīm un/vai uzsākt pārkāpumu procedūras.

3. Piemērošana un izpilde

No 2018. gada 1. jūlija dalībvalstīm bija jāpiemēro savi noteikumi, ar ko transponē Komplekso ceļojumu direktīvu.

3.1. Informētības uzlabošana

Komisija izdeva paziņojumu presei[12], pievēršot uzmanību jauno noteikumu ieviešanai, savā vietnē "Tava Eiropa" sniedza informāciju ceļotājiem[13] un uzņēmumiem[14] un savā 2019. gadā aizsāktajā komunikācijas kampaņā **#yourEUright** par vairākām galvenajām patērētāju tiesībām iekļāva kompleksos ceļojumus[15]. Tomēr patērētāju pārstāvji uzskata, ka daudzi patērētāji nav pietiekami informēti par savām tiesībām, jo īpaši attiecībā uz tiesībām izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu.

3.2. Ar Direktīvas piemērošanu saistītie galvenie izaicinājumi

Transponēšanas posmā un pirmajos piemērošanas gados ieinteresētajām personām un iestādēm jautājumus jo īpaši radīja jēdziena "komplekss pakalpojums" plašā definīcija, jaunais *LTA* jēdziens, abu jēdzienu nošķiršana un standarta informācijas veidlapas. Turklāt radās problēmas attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā, jo īpaši saistībā ar *Thomas Cook* bankrotu (skatīt 4. nodaļu) un Covid-19 pandēmiju (skatīt 5. nodaļu).

3.2.1. Plašais kompleksā pakalpojuma definīcijas tvērums

Jebkurš vismaz divu dažādu veidu ceļojumu pakalpojumu apvienojums vienam un tam pašam ceļojumam vai brīvdienām, ko nodrošina viens tirgotājs, tostarp pēc ceļotāja pieprasījuma, ir komplekss pakalpojums, ja visi pakalpojumi ir iekļauti vienā līgumā vai ja ir izpildīti citi kritēriji, piemēram, kopīga vai viena cena. Izņēmumi attiecībā uz direktīvas darbības jomu ir ļoti nedaudzi[16]. Tas radīja neskaidrības Komplekso ceļojumu direktīvas transponēšanas laikā

[12] IP/18/4293 (2018. gada 29. jūnijs), https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lv/IP_18_4293.
[13] https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_lv.htm
[14] https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/package-travel/index_lv.htm
[15] https://europa.eu/youreuright/your-rights_lv#node-24
[16] Skatīt Komplekso ceļojumu direktīvas 2. panta 2. punktu, kurā norādīti trīs izņēmuma gadījumi: 1. ceļojumi, kas aptver laikposmu, kas ir mazāks nekā 24 stundas, ja vien tajos nav iekļauta naktsmītne; 2. ceļojumi,

un pēc tās attiecībā uz to, vai direktīva piemērojama tūristu izmitināšanas pakalpojumu sniedzējiem, kuru piedāvājumā ir iekļauta brīva piekļuve vietējām atpūtas aktivitātēm vai transporta pakalpojumiem (piemēram, "tūristu kartes").

Piemēri: 1. Lauksaimnieks, kurš savā tīmekļa vietnē reklamē brīvdienas ar zirgu izjādi, kas ietver izmitināšanu un zirgu izjādes nodarbības par vienu cenu, saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvu ir kompleksā pakalpojuma organizators.

2. Tūrisma aģents, kurš konsultē savu klientu par iespējamām safari ekskursijām un saskaņā ar klienta izvēli rezervē lidojumu, apmešanos dažādās naktsmītnēs un ekskursiju gida pavadībā, par kuru ceļotājs piekrīt maksāt, tiklīdz ir izvēlējies visas sastāvdaļas, ir šī kompleksā pakalpojuma organizators un ir atbildīgs par dažādu ietverto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu.

Mazo uzņēmumu pārstāvji tūrisma un atpūtas nozarē (piemēram, lauku tūrisms, sporta klubi) uzskata, ka mazie vai ļoti mazie uzņēmumi būtu jāatbrīvo no Komplekso ceļojumu direktīvas piemērošanas, it īpaši, ja netiek piedāvāti transporta pakalpojumi. Tomēr patērētāju un ceļojumu uzņēmumu organizācijas uzskata, ka papildu atbrīvojumi nebūtu piemērots risinājums.

3.2.2. Saistītie ceļojumu pakalpojumi (*LTA*)

LTA jēdziens tika ieviests, ņemot vērā tendences tirgū, kur tirgotāji (galvenokārt tiešsaistē, bet arī bezsaistē) palīdz ceļotājiem īsā laika posmā noslēgt atsevišķus līgumus ar atsevišķiem ceļojumu pakalpojumu sniedzējiem viena un tā paša ceļojuma ietvaros. Tas aptver divus scenārijus, kuros tirgotājs *sekmē* citu pakalpojumu sniedzēju sniegto ceļojumu rezervēšanu un attiecina noteiktu Komplekso ceļojumu direktīvas noteikumu piemērošanu uz šādiem uzņēmējdarbības modeļiem.

Piemēri: 1. Ceļojumu aģents rezervē klientam lidojumu, un ceļotājs samaksā par šo lidojumu. Pēc tam šī paša ceļojuma aģentūras apmeklējuma laikā ceļojumu aģents rezervē šim pašam ceļojumam naktsmītni viesnīcā, kura nebija izvēlēta un kuras pieejamība netika pārbaudīta pirms lidojuma rezervēšanas, un pieprasa samaksu vai pirmo iemaksu par viesnīcu. Atsevišķi izvēloties katru ceļojuma pakalpojumu un piemērojot tam atsevišķu samaksu, ceļojumu aģentūra ir sekmējusi *LTA*.

2. Lidojuma rezervācijas e-pasta apstiprinājumā aviosabiedrība iekļauj saiti uz viesnīcu rezervēšanas tīmekļa vietni, piedāvājot ceļotājam iespēju rezervēt viesnīcu ceļojuma galamērķī. Ja ceļotājs noklikšķina uz saites un 24 stundu laikā pēc lidojuma rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas rezervē numuru savam ceļojumam, aviosabiedrība ir "mērķtiecīgi" sekmējusi *LTA*.

Lai gan Komplekso ceļojumu direktīvas 12. un 13. apsvērumā ir sniegtas dažas norādes attiecībā uz *LTA* jēdzienu, šā jēdziena izmantošana, iespējams, ir radījusi visvairāk jautājumu. Patērētāju un uzņēmumu ieinteresētās personas uzskata, ka *LTA* definīcija ir pārāk sarežģīta un grūti piemērojama praksē.

Ne vienmēr ir skaidrs, ko patiesībā nozīmē "*sekmēšana*" un "*mērķtiecīga sekmēšana*". 12. apsvērumā ir paskaidrots, ka tādu saišu izvietošana, ar kurām ceļotāji vispārīgā veidā

kurus piedāvā tikai reizēm, bez peļņas gūšanas nolūka un tikai ierobežotai ceļotāju grupai; 3. ceļojumi, kas iegādāti, pamatojoties uz vispārēju nolīgumu par darījumu braucienu rīkošanu.

vienkārši tiek informēti par papildu ceļojumu pakalpojumiem, nav uzskatāma par *LTA* sekmēšanu. Tādējādi parasti būs nepieciešama aktīva reklāma, kuras pamatā ir komerciāla saikne, kas ietver atlīdzību starp tirgotāju, kurš sekmē papildu ceļojumu pakalpojumu iegādi, un otru tirgotāju (skatīt 13. apsvērumu).

Problēma attiecībā uz *LTA* jēdziena piemērošanu ir saistīta ar faktu, ka otrajā iepriekš sniegtajā piemērā aizsardzības maksātnespējas gadījumā pienākums, ja piemērojams, ir atkarīgs no neskaidra notikuma nākotnē, proti, no tā, vai ceļotājs rezervē papildu ceļojumu pakalpojumu no cita tirgotāja 24 stundu laikā pēc pirmās rezervācijas. Ja tā ir, pirmā ceļojuma pakalpojuma sniedzējam, kurš saņem priekšapmaksu no ceļotāja, ir jānodrošina šo maksājumu aizsardzība maksātnespējas gadījumā. Lai gan Komplekso ceļojumu direktīvas 19. panta 4. punktā noteikts, ka otrajam tirgotājam jāinformē tirgotājs, kurš sekmē *LTA*, par līguma noslēgšanu ar ceļotāju, pirmā tirgotāja rīcībā ne vienmēr būs visa informācija, lai konstatētu, kādos gadījumos izveidots *LTA*. Tiek ziņots, ka papildu ceļojuma pakalpojuma sniedzēji ne vienmēr izpilda savu ziņošanas pienākumu, piemēram, tādēļ, ka trūkst tehnisku līdzekļu drošai datu apmaiņai vai tie baidās pārkāpt Vispārīgās datu aizsardzības regulas[17] noteikumus. Šāda neskaidrība var radīt grūtības, organizējot nepieciešamo aizsardzību maksātnespējas gadījumā.

Tāpat ir paustas bažas, ka, izņemot aizsardzību maksātnespējas gadījumā un noteiktas prasības par informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas, Komplekso ceļojumu direktīvā nav paredzēta tirgotāju, kuri sekmē *LTA*, atbildība par attiecīgo pakalpojumu sniegšanu. Patērētāju pārstāvji ir noraizējušies par to, ka ceļojumu pakalpojumu sniedzēji maldinoši sevi pasniedz kā tirgotājus, kas sekmē *LTA*, nevis kā organizatorus, lai izvairītos no stingrākiem atbildības noteikumiem, kuri piemērojami kompleksajiem pakalpojumiem, nodrošinot patērētājiem zemāku tiesību aizsardzības līmeni.

3.2.3. Kompleksā pakalpojuma un *LTA* nošķiršana

Var būt grūti nošķirt noteiktus kompleksos pakalpojumus un noteiktus *LTA*[18]. Ceļojumu aģents, kurš klientam rezervē lidojumu un viesnīcu un izsniedz vienu rēķinu par abiem pakalpojumiem, pārdod kompleksu pakalpojumu. Ja vieni un tie paši pakalpojumi netika izvēlēti kopā, ceļojumu aģents, kurš tos rezervē citu pēc cita un neiekasē vienu cenu, sekmē *LTA*.

Attiecībā uz "saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu"[19] patērētājiem un izpildiestādēm var būt ļoti grūti pierādīt, vai ir noslēgts kompleksais pakalpojums, *LTA* vai neviens no tiem, kā paskaidrots 2019. gada ziņojumā par "saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu". Ceļojumu pakalpojumu sniedzējs, kurš pēc rezervācijas pabeigšanas pārsūta ceļotāja vārdu un uzvārdu, maksājuma informāciju un e-pasta adresi citam tirgotājam, pie kura tiek rezervēts cits pakalpojums 24 stundu laikā pēc pirmās rezervācijas apstiprināšanas, ir kompleksa pakalpojuma organizators un tādējādi ir atbildīgs par abu pakalpojumu sniegšanu. Ja kāds no šiem datu elementiem netiek pārsūtīts, pirmais tirgotājs sekmē *LTA* un ir atbildīgs tikai par sava pakalpojuma sniegšanu, ja otrā rezervācija tiek veikta 24 stundu laikā. Ja tas notiek

[17] Skatīt Komisijas dienestu darba dokumenta SWD(2019) 270 final 3.2.1. iedaļu, kā arī 2. zemsvītras piezīmi iepriekš.

[18] Skatīt blokshēmu "Vai šis ir kompleksais ceļojums?", kas ir pieejama vietnē https://ec.europa.eu/info/files/flowchart-package-travel-or-not_en

[19] "Saistīts tiešsaistes rezervācijas process" apzīmē situāciju, kad ceļotājs rezervē dažādus ceļojumu pakalpojumus no dažādām tīmekļa vietnēm (dažādās tirdzniecības vietās), bet rezervācijas ir saistītas, izmantojot saites no vietnes uz vietni.

vēlāk, Komplekso ceļojumu direktīvu nepiemēro vispār. Ir ziņots, ka praksē ir grūti pierādīt, kādi dati tika pārsūtīti starp tirgotājiem, kā arī otrā ceļojuma pakalpojuma rezervēšanas brīdi.

3.2.4. Informācijas sniegšanas prasības

Saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas 5. un 19. pantu organizatoriem, mazumtirgotājiem un tirgotājiem, kuri sekmē *LTA*, ir pienākums pirms līguma noslēgšanas sniegt ceļotājiem noteiktu informāciju. Prasības informācijas sniegšanai pirms līguma noslēgšanas attiecībā uz konkrēto komplekso pakalpojumu, šķiet, kopumā nerada būtiskas problēmas[20]. Turklāt Komplekso ceļojumu direktīvā ir paredzētas trīs dažādas standarta informācijas veidlapas komplekso ceļojumu līgumiem[21] un piecas dažādas veidlapas *LTA*[22], kuras jāizsniedz ceļotājiem.

Komisijas dienesti 2019. gada 26. novembrī organizēja semināru par Komplekso ceļojumu direktīvas piemērošanu aviopārvadājumu nozarē[23], arī lai apspriestu Komisijas ziņojumu par "saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu". Aviosabiedrību pārstāvji uzskatīja, ka standarta informācijas veidlapas ir pārāk sarežģītas, tehniskas un grūti lasāmas, īpaši mobilajās ierīcēs. Jo sevišķi attiecībā uz *LTA* standarta veidlapām tika apgalvots, ka informācija var šķist mulsinoša un atturoša, jo ceļotāji pamatā tiek informēti, ka uz viņiem neattiecas kompleksiem pakalpojumiem piemērojamo tiesību sniegtie ieguvumi.

Tomēr tieši šīs informācijas sniegšanas prasības mērķis bija pievērst patērētāju uzmanību atšķirīgajam aizsardzības līmenim, ko piedāvā kompleksie pakalpojumi pretstatā *LTA*, un tādējādi ļaut viņiem izdarīt apzinātu izvēli starp abiem modeļiem. Patērētāju organizācijas apgalvo, ka pārredzamība būtu vēl jāuzlabo, informējot ceļotājus, kuri rezervē atsevišķus ceļošanas pakalpojumus, par ar tiem saistīto aizsardzības līmeni, ko transporta pakalpojumu gadījumā nodrošina ES pasažieru tiesību regulas[24].

Ceļojumu uzņēmumu pārstāvji, jo īpaši ņemot vērā Covid-19, ierosina uzlabot patērētāju informētību un visu ceļojumu pakalpojumu, tostarp atsevišķu pakalpojumu, aizsardzību. Viņi apgalvo, ka tas varētu sniegt lielāku brīvību ceļojumu rīkotājiem un patērētājiem, izvēloties ceļojumu pakalpojumu apvienojumu (pilnībā aizsargāts kompleksais pakalpojums vai *LTA* veida ceļojumu pakalpojumu apvienojums ar skaidri noteiktu atbildību par pareizu pakalpojumu sniegšanu katram pakalpojumu sniedzējam).

3.3. Izpilde

---

[20] Attiecībā uz informācijas sniegšanas prasību par to, vai ceļojums vai brīvdienas ir kopumā piemērotas personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (Komplekso ceļojumu direktīvas 5. panta 1. punkta a) apakšpunkta viii) daļa), tika norādīts, ka šādu informāciju ne vienmēr ir vienkārši sniegt, jo tā var būt atkarīga no dažādiem faktoriem, kas organizatoram kļūst zināmi tikai pēc ceļotāja izdarītas izvēles. Tāpēc šāda informācija drīzāk būtu jāsniedz pēc ceļotāja pieprasījuma.

[21] I pielikuma A, B un C daļa.

[22] II pielikuma A, B, C, D un E daļa.

[23] Ats. nr. ARES(2020)270448.

[24] Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp.). Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1371/2007 (2007. gada 23. oktobris) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (OV L 315, 3.12.2007., 14. lpp.); Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1177/2010 (2010. gada 24. novembris) par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 334, 17.12.2010., 1. lpp.); Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 181/2011 (2011. gada 16. februāris) par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 55, 28.2.2011., 1. lpp.).

Komplekso ceļojumu direktīvas 24. pantā dalībvalstīm tiek noteikts pienākums nodrošināt atbilstīgus un efektīvus līdzekļus, lai nodrošinātu direktīvas prasību izpildi. Izpilde dalībvalstīs tiek organizēta atšķirīgi saskaņā ar to attiecīgajām tiesību tradīcijām. Tā kā liela daļa Komplekso ceļojumu direktīvas noteikumu skar līgumattiecības starp organizatoru un ceļotāju, ceļotāji šo noteikumu izpildi var privāti panākt tiesās vai strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrās. Komplekso ceļojumu direktīva ietilpst jaunās direktīvas par pārstāvības darbībām piemērošanas jomā, un dalībvalstīm tā būs jātransponē līdz 2022. gada beigām[25]. Piemērojot šo direktīvu, tiesīgās iestādes varēs celt kolektīvas prasības gan nolūkā novērst ceļotāju tiesību pārkāpumus, gan nolūkā saņemt tiesisko aizsardzību. Turklāt saskaņā ar atbilstības novērtējuma pētījumu (skatīt 2.2. punktu), lielākajā daļā dalībvalstu administratīvi sodi vai krimināsodi tiek piemēroti vismaz dažos Komplekso ceļojumu direktīvas prasību neizpildes gadījumos. Publiski tiesiskā izpilde ir īpaši svarīga, pārbaudot atbilstību prasībām par aizsardzību maksātnespējas gadījumā un informācijas sniegšanas prasībām.

Komplekso ceļojumu direktīva ietilpst Regulas (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā (Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā)[26], piemērošanas jomā. Veicot viedokļu apmaiņu Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības tīklā, vairākas iestādes ziņoja par izpildes darbībām valsts līmenī. Attiecībā uz Komplekso ceļojumu direktīvas pārrobežu pārkāpumiem, kas ir kaitējuši, kaitē vai varētu kaitēt patērētāju kolektīvajām interesēm, var panākt publisku izpildi arī, izmantojot sadarbības mehānismu, kurš izveidots saskaņā ar Regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) un strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT)

Ar Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (SAI direktīva)[27] un Regulu (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT regula)[28] tika izveidots horizontāls tiesiskais regulējums, kas piemērojams arī Komplekso ceļojumu direktīvai. Valstu līmenī SAI situācijas ir atšķirīgas[29]. Vairākās dalībvalstīs par "transporta pakalpojumiem" atbildīgās SAI struktūras izskata arī strīdus par kompleksiem ceļojumiem, savukārt citās dalībvalstīs šo nozari aptver atlikušās SAI struktūras patērētāju strīdu risināšanai[30]. Patērētāji, kuri tiešsaistē iegādājas preces vai pakalpojumus, var izmantot

---

[25] Skatīt 53. punktu I pielikumā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2020/1828 (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK (OV L 409, 4.12.2020., 1. lpp.)

[26] Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.), pielikuma 25. punkts.

[27] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.).

[28] Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Regula par patērētāju SIT) (OV L 165, 18.6.2013., 1. lpp.).

[29] Skatīt Komisijas ziņojumu Eiropas Parlamentam, Padomei un Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai par Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē piemērošanu, COM(2019) 425 final, 25.9.2019.

[30] Informācija par SAI struktūru kompetences jomām ir pieejama SIT platformā: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

Eiropas tiešsaistes strīdu izšķiršanas (SIT) platformu, taču pieejamie dati rāda, ka SIT platformā joprojām ir maz sūdzību par kompleksajiem ceļojumiem.[31]

Komisijas rīcībā nav precīzu skaitļu par organizatoru līdzdalības līmeni SAI procesos. Tomēr patērētāju organizācijas un dažas valstu SAI struktūras[32] ziņo, ka brīvprātīga dalība SAI komplekso ceļojumu nozarē parasti ir ļoti zema.

Francijas SAI organizācija *Médiation Tourisme et Voyage (MTV)* būtībā aptver visu ceļojumu un transporta nozari. 2019. gadā tā saņēma 8667 pieprasījumus (aptuveni 21 % no tiem attiecās uz tipiskām kompleksajām ekskursijām); tika ierosināti ar 5449 mierizlīgumi ar 93,5 % pieņemšanas rādītāju[33]. Galvenās strīdu tēmas komplekso ceļojumu jomā attiecās uz līguma izpildi, līguma atcelšanu vai grozījumiem, kā arī pakalpojuma kvalitāti.

Vācijas iestādes informēja Komisijas dienestus, ka no 2016. līdz 2019. gadam 24 % no *Universalschlichtungsstelle des Bundes* (Federālā vispārējā samierināšanas iestāde) iesniegtajiem strīdu izšķiršanas pieteikumiem attiecās uz atpūtas nozari, jo īpaši uz kompleksajiem ceļojumiem. No 2020. gada sākuma līdz augusta beigām attiecīgo pieteikumu skaits ir palielinājies līdz 27 % no kopējā strīdu skaita, ņemot vērā Covid-19 pandēmijas izraisītos ceļojumu traucējumus[34].

Komisijas dienestu veikta aptauja par Covid-19 ietekmi uz SAI struktūrām parādīja, ka tām kopumā ir izdevies tikt galā ar lielāku noslodzi, un dažas no tām ir ieviesušas digitālos rīkus, piemēram, videokonferences.

Eiropas patērētāju centru (ECC) sniegtā informācija

2019. gadā Eiropas Patērētāju centru (*ECC*) tīkls[35] saistībā ar Komplekso ceļojumu direktīvu izskatīja 2399 vaicājumus un 261 sūdzību[36]. 2020. gadā Covid-19 dēļ to skaits pieauga par 368 % (11 226 vaicājumi) un 250 % (914 sūdzības). Turklāt kopējais *ECC* lietu skaits saistībā ar Komplekso ceļojumu direktīvu ievērojami pieauga no 2 % 2019. gadā līdz 7 % no kopējā lietu skaita 2020. gadā[37]. Vidējais lietu izskatīšanas laiks saglabājās nemainīgs, un *ECC* iejaukšanās attiecībās ar tirgotāju sekmīga vai neitrāla[38] rezultāta rādītājs pieauga no 61 % 2019. gadā līdz 70 % 2020. gadā[39]. 2019. gadā galvenā vaicājumu un sūdzību tēma bija neatbilstoši sniegti pakalpojumi vai maldinošas darbības vai bezdarbība (39 %). 2020. gadā svarīgākais temats bija atcelšana un pakalpojumu nesniegšana (62 %). 2020. gadā *ECC*

---

31 Laikposmā no 2020. gada marta līdz decembrim patērētāji, izmantojot Komisijas SIT platformu, iesniedza 323 sūdzības par tiešsaistes tirgotājiem komplekso ceļojumu jomā.

32 Piemēram, Vācijas samierināšanas iestāde pasažieru pārvadājumu jomā (*söp*) un vispārējā patērētāju samierināšanas iestāde.

33 Skatīt MTV 2019. gada pārskatu, www.mtv.travel/wp-content/uploads/2020/05/RAPPORT-2019.pdf

34 Skatīt arī Federālās vispārējās samierināšanas iestādes 2020. gada pārskatu: https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/84.Taetigkeitsbericht2020.pdf

35 *ECC-Net* ir r neatkarīgu biroju tīkls, ko līdzfinansē Eiropas Komisija. Tas bez maksas sniedz informāciju un padomus patērētājiem, kuri iegādājas produktus un pakalpojumus ES, un palīdz ārpustiesas kārtībā izšķirt strīdus, kas rodas starp tirgotājiem un patērētājiem no dažādām ES dalībvalstīm.

36 Vaicājumi aptver visus informācijas un palīdzības pieprasījumus, ko saņēmuši *ECC*; sūdzības aptver gadījumus, kuros *ECC* sazinās ar tirgotāju, lai rastu risinājumu.

37 Vairāk informācijas par kontekstu, kādā pieauga ar ceļošanu saistīto vaicājumu skaits, ir pieejama ziņojumā par ECC tīkla 15 darbības gadiem: https://assets.website-files.com/5f9fdbf6d1bfacd47b425986/5fa40a62acd24ca8c8ddc07c_2020-10-30-Report-ECCNET-Web.pdf

38 Neitrāls rezultāts ir tad, ja lieta tiek nodota SAI struktūrai vai ja patērētāji nevirza savu lietu (piemēram, nesniedz *ECC* pieprasīto dokumentāciju).

39 Salīdzinājums veikts starp sūdzībām, kas tika iesniegtas un atrisinātas 2020. gadā, un sūdzībām, kas tika iesniegtas un atrisinātas 2019. gadā.

publicēja brošūru par Komplekso ceļojumu direktīvas interpretāciju[40] un publiskoja biežāk uzdotos jautājumus savās valstu tīmekļa vietnēs un sociālo plašsaziņas līdzekļu kanālos, lai palīdzētu patērētājiem, ņemot vērā sūdzību skaita pieaugumu ceļojumu nozarē, tostarp attiecībā uz kompleksajiem pakalpojumiem.

4. Aizsardzība maksātnespējas gadījumā

Saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas 17. pantu organizatoriem ir jāsniedz nodrošinājums visu to maksājumu atmaksāšanai, ko veikuši ceļotāji, ciktāl attiecīgie ceļošanas pakalpojumi nav tikuši sniegti organizatora maksātnespējas dēļ. Šis nodrošinājums attiecas arī uz ceļotāju repatriāciju, ja kompleksajā pakalpojumā ir iekļauti pasažieru pārvadājumi. Kaut arī dalībvalstīm joprojām ir rīcības brīvība attiecībā uz veidu, kādā organizējama aizsardzība maksātnespējas gadījumā, tām jānodrošina, ka aizsardzība ir efektīva saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas 17. pantā noteiktajām prasībām. Kopumā 2015. gada Komplekso ceļojumu direktīva ir būtiski uzlabojusi valstu sistēmas aizsardzībai maksātnespējas gadījumā salīdzinājumā ar to, kāda pastāvēja saskaņā ar 1990. gada Komplekso ceļojumu direktīvu. 21 dalībvalstī aizsardzību maksātnespējas gadījumā organizē pati nozare, izmantojot privātus garantiju fondus, apdrošināšanas sabiedrības, abu apvienojumu vai citus privātas vienošanās veidus, piemēram, bankas garantijas. Divas dalībvalstis (Somja un Portugāle) ir izveidojušas garantiju fondu, kas dibināts kā publiska struktūra. Četrās dalībvalstīs (Čehijā, Danijā, Maltā, Polijā) un Apvienotajā Karalistē pastāv jaukta sistēma, kas nozīmē, ka privātā nodrošinājuma veidu papildina valsts pārvaldīts garantiju fonds (divkāršs slānis) vai ka garantiju fondus pārvalda privātas-publiskas organizācijas.

4.1. Shēmu aizsardzībai maksātnespējas gadījumā darbība — *Thomas Cook* bankrots

Apvienotās Karalistes uzņēmuma *Thomas Cook Group plc*., kas bija viena no pasaules vadošajām atpūtas ceļojumu grupām, kuras pārdošanas apjoms pirms bankrota bija 9,6 miljardi mārciņu un kurai bija aptuveni 19 miljoni klientu, darbības apturēšana 2019. gada septembrī izraisīja triecienu visā tūrisma nozarē. *Thomas Cook* aktīvi darbojās visā ES, izmantojot dažādus meitasuzņēmumus un zīmolus vairākās dalībvalstīs, un tajā strādāja vairāk nekā 21 000 darbinieku. Bankrots skāra apmēram 600 000 atpūtnieku, kuriem vai nu bija nepieciešama repatriācija, vai arī iepriekš samaksātās naudas atmaksa. Cieta ceļotāji gandrīz visās ES valstīs.

Ciktāl ceļotāji bija iegādājušies komplekso ekskursiju, uz viņiem attiecās attiecīgās valstu shēmas aizsardzībai maksātnespējas gadījumā.

Apvienotās Karalistes Civilās aviācijas pārvalde (*CAA*) organizēja lielāko repatriāciju miera laikā — tika repatriēti vairāk nekā 140 000 ceļotāju. Tikai Apvienotajā Karalistē vien kompetentā iestāde izmaksāja aptuveni 340 000 atlīdzību gandrīz 350 miljonu sterliņu mārciņu apmērā, ko nodrošināja ar valdības pārvaldītā Gaisa transporta organizatoru licences (*ATOL*) aizsardzības sistēmu[41].

Thomas Cook Vācijas meitasuzņēmumu bankrota rezultātā aptuveni 140 000 ceļotāju bija iestrēguši ārzemēs un tika repatriēti ar maksātnespējas aizsardzības nodrošinātāja *Zurich*

[40] https://www.epc.si/media/2020/Package-travel-across-the-EU_ENG.pdf

[41] https://www.caa.co.uk/News/99--of-Thomas-Cook-claims-now-settled/?catid=159

Versicherungen palīdzību[42]. Tomēr aizsardzība maksātnespējas gadījumā nebija pietiekama, lai pilnībā atlīdzinātu tiem ceļotājiem, kuri vēl nebija nonākuši galamērķī (aptuveni 287,4 miljoni EUR), jo uz šo risku attiecās apdrošināšanas sabiedrību atbildības apjoma ierobežojums[43]. Federālā valdība apņēmās kompensēt visiem cietušajiem ceļotājiem starpību starp viņu veiktajām priekšapmaksām un kompensācijas summu, kas saņemta no apdrošināšanas sabiedrības, kura sedz maksātnespējīgos *Thomas Cook* uzņēmumus[44]. Saskaņā ar Vācijas iestāžu sniegto informāciju 2021. gada februāra sākumā 105 306 ceļotāji bija pabeiguši šādu prasību reģistrāciju, un vēl varētu pabeigt līdz pat 10 000 reģistrāciju[45].

Francijā tas skāra vairāk nekā 53 000 ceļotāju, un tiek lēsts, ka ceļojumu garantiju fonda *APST*, kas sedza *Thomas Cook* Francijas meitasuzņēmumus, izmaksas ir no 40 līdz 50 miljoniem EUR. Aptuveni 10 500 ceļotāju tika repatriēti, un vairāk nekā 30 000 klientu varēja izmantot savas brīvdienas pie citiem ceļojumu rīkotājiem. Atmaksu veikšanu vairāk nekā 11 500 ceļotāju var uzsākt tikai pēc tam, kad maksātnespējas procedūra ir pabeigta un visas atbilstošās atmaksas lietas ir pabeigtas.

Thomas Cook joprojām bija aizsardzība maksātnespējas gadījumos visās dalībvalstīs, kur bija dibināti dažādi tā meitasuzņēmumi, un tas neizmantoja Komplekso ceļojumu direktīvā noteikto savstarpējās atzīšanas mehānismu. Tāpēc repatriācijas un atlīdzības izmaksas attiecīgajiem ceļotājiem visā ES tika sadalītas starp dažādiem maksātnespējas aizsardzības nodrošinātājiem dalībvalstīs, un tās nebija piesaistītas vienam ceļojumu garantiju fondam vai apdrošināšanas sabiedrībai.

4.2. Novērtējums

4.2.1. Ceļotāju repatriācija un maksājumu atmaksa

Kopumā, kā arī ņemot vērā *Thomas Cook* bankrota apmēru, šķiet, ka sistēmas aizsardzībai maksātnespējas gadījumā darbojās labi, lai arī tās bija pakļautas ievērojamam stresam. Ietekmētie ceļotāji, kuri jau atradās ceļojuma galamērķī, tika repatriēti vai arī varēja noslēgt brīvdienas, kā plānots. Saskaņā ar Komisijas rīcībā esošo informāciju ceļotāji, kuri vēl nebija sākuši izmantot savu komplekso pakalpojumu, ir saņēmuši vai viņiem vajadzētu saņemt savas veiktās priekšapmaksas atmaksu. Tomēr dažās dalībvalstīs ceļotājiem bija jāgaida ilgs laiks, lai saņemtu kompensāciju, vai arī viņi vēl joprojām nav saņēmuši pilnu kompensāciju vairāk nekā gadu pēc *Thomas Cook* bankrota, kaut arī Komplekso ceļojumu direktīvas 17. panta 5. punktā ir noteikts, ka kompensācijas ir jāizmaksā bez nepamatotas kavēšanās pēc ceļotāja pieprasījuma.

4.2.2. Risku apdrošināmība

[42] https://www.newsroom.zurich.de/pressreleases/zurich-startet-mit-erstattungen-an-kunden-der-insolventen-thomas-cook-deutschland-gmbh-bundesregierung-stellt-ausgleich-fuer-thomas-cook-kunden-in-punkt-punkt-punkt-2952671

[43] Skatīt https://www.newsroom.zurich.de/pressreleases/thomas-cook-insolvenz-zurich-startet-zweiten-zahlungslauf-3041808

[44] Skatīt federālās valdības 2019. gada 11. decembra paziņojumu presei Nr. 417, https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/pressemitteilungen/bundesregierung-laesst-thomas-cook-kunden-nicht-im-regen-stehen-1705836. Reaģējot uz *Thomas Cook* bankrotu, Vācijas valdība nolēma pārveidot sistēmu komplekso ceļojumu aizsardzībai maksātnespējas gadījumā; skatīt https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/061020_Insolvenzsicherung_Reiserecht.html

[45] Skatīt arī informāciju par prasību reģistrācijas procedūru, kura atrodama Vācijas Tieslietu un patērētāju aizsardzības ministrijas tīmekļa vietnē https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/111220_Thomas_Cook.html (skatīta2020. gada 15. decembrī).

Dažas uzņēmumu nozares ieinteresētās personas, kuras bija pārstāvētas Komplekso ceļojumu direktīvas ieinteresēto personu ekspertu grupa un iestādes ir paudušas bažas, ka var būt arvien grūtāk atrast piemērotus aizsardzības maksātnespējas gadījumā nodrošinātājus, kas vēlas un spēj segt ar liela organizatora bankrotu saistītos riskus, jo īpaši visintensīvākajā sezonā. Salīdzinoši maz ceļojumu garantiju fondu un apdrošināšanas sabiedrību nodrošina aizsardzību maksātnespējas gadījumā. Ir ziņots, ka bankas vairs nesniedz organizatoriem nodrošinājumu un ka dažas no jau tā relatīvi nedaudzajām apdrošināšanas sabiedrībām, kas piedāvā aizsardzību maksātnespējas gadījumā, atstāj tirgu (piemēram, Austrijā[46] un Beļģijā[47]). Tāpēc ir svarīgi izveidot stabilu sistēmu, kas efektīvi aizsargātu ceļotājus pret maksātnespējas risku. Dažādu problēmu risināšanai izvirzīto ideju vidū ir vairāki nodrošinājuma sniedzēji vienam organizatoram vai ES līmeņa garantiju fonda izveidošana kā sava veida pārapdrošināšana pirmā līmeņa garantijas devējiem.

4.2.3. Atšķirības starp valstu sistēmām aizsardzībai maksātnespējas gadījumā

Komplekso ceļojumu direktīvā ir noteikta prasība, ka aizsardzībai maksātnespējas gadījumā ir jābūt "efektīvai", taču veids, kādā tā organizējama, ir atstāts dalībvalstu ziņā (skatīt Komplekso ceļojumu direktīvas 39. apsvērumu). Dažās dalībvalstīs ar repatriāciju un naudas atmaksu saistītās problēmas ir likušas patērētāju organizācijām aicināt papildus saskaņot valstu sistēmas aizsardzībai maksātnespējas gadījumā, tostarp obligātos kritērijus, kā veidojama sistēma aizsardzībai maksātnespējas gadījumā, un nodrošināt, ka garantiju fondi tiek atbilstoši finansēti. Tomēr Komplekso ceļojumu direktīvā jau ir sniegta sīkāka informācija par nepieciešamo aizsardzību maksātnespējas gadījumā, salīdzinot ar 1990. gada Komplekso ceļojumu direktīvu, un likumdošanas sarunās par Komplekso ceļojumu direktīvu nebija vienotas nostājas par to, cik normatīvai šai ziņā jābūt direktīvai. Apdrošināšanas nozares pārstāvji ir norādījuši, ka repatriāciju labāk var organizēt pati ceļojumu nozare (piemēram, izmantojot garantiju fondu), savukārt finanšu iestāžu pamatdarbība ir maksājumi.

4.2.4. Priekšroka turpināt kompleksās brīvdienas

Ceļojumu garantiju fondu pārstāvji Komplekso ceļojumu direktīvas ieinteresēto personu ekspertu grupā īpaši uzsvēra, ka organizatora maksātnespējas gadījumā ceļotājiem un ceļojumu pakalpojumu sniedzējiem labākais risinājums būtu rezervētā kompleksā pakalpojuma turpināšana, nevis repatriācija vai naudas atmaksa[48]. Komplekso ceļojumu direktīvas 39. apsvērumā ir norādīts, ka ceļotājiem vajadzētu būt iespējai piedāvāt turpināt izmantot komplekso pakalpojumu.

4.2.5. Priekšapmaksu ierobežojums

Priekšapmaksa ir parasts norēķinu veids par kompleksajiem ceļojumiem. Vācijā, pamatojoties uz valsts tiesu praksi par negodīgiem līguma noteikumiem, komplekso ceļojumu priekšapmaksas rezervācijas veikšanas brīdī nedrīkst pārsniegt pirmo iemaksu 20 % apmērā, izņemot gadījumus, kad organizators pienācīgi pamato lielāku priekšapmaksu tādu izdevumu dēļ, kas rodas līguma noslēgšanas brīdī; atlikušās summas nomaksas termiņš ir ne vairāk kā 30 dienas pirms ceļojuma sākuma[49]. Neskatoties uz to, *Thomas Cook* bankrota rezultātā

[46] Skatīt 7. apsvērumu Komisijas 2021. gada 4. februāra lēmumā valsts atbalsta lietā SA.60521, https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_60521

[47] Skatīt Komplekso ceļojumu direktīvas ieinteresēto personu ekspertu grupas ceturtās sanāksmes protokolu (24.11.2020.).

[48] Skatīt Komplekso ceļojumu direktīvas ieinteresēto personu ekspertu grupas trešās sanāksmes protokolu (3.12.2019.).

[49] Skatīt *Bundesgerichtshof* spriedumus X ZR 13/14 (9.12.2014.) un X ZR 71/16 (25.7.2017.), , http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-

Vācijā tika iesniegti atlīdzības prasījumi aptuveni 287,4 miljonu EUR apmērā, galu galā liekot valdībai segt neizmaksātās kompensācijas (skatīt iepriekš 4.1. sadaļu). Arī Austrijā pastāv komplekso ceļojumu priekšapmaksas ierobežojumi, kurus tomēr nepiemēro, ja ir pieejama neierobežota aizsardzība maksātnespējas gadījumā[50].

Lai mazinātu maksātnespējas risku ceļotājiem, kā arī lai samazinātu nodrošinājumu sniedzēju riskus un līdz ar to arī to izmaksas, patērētāju un ceļotāju organizācijas ir izvirzījušas ideju ierobežot priekšapmaksas summu un likt ceļotājiem maksāt tikai tad, kad viņi saņem pakalpojumu. Tās apgalvo, ka, ierobežojot priekšapmaksas apmēru, risku, kas jāsedz maksātnespējas aizsardzības sistēmām, iespējams, varētu attiecināt galvenokārt tikai uz repatriāciju, un atcelšanas gadījumā ceļotāji būtu labāk aizsargāti[51].

Tā kā priekšapmaksas pakalpojumi, piemēram, pasažieru pārvadājumi, bieži ir kompleksa pakalpojuma daļa, priekšapmaksas ierobežojumu pamatojums, tvērums un neērtības komplekso ceļojumu nozarē būtu jāizvērtē plašākā tūrisma ekosistēmā.

Transporta un ceļojumu nozares pārstāvji uzskata, ka priekšapmaksas summas ierobežošana varētu pasliktināt to kritisko situāciju saistībā ar likviditāti. Viņi arī norāda, ka priekšapmaksa ir ceļojumu pakalpojumu standarts visā pasaulē un ka vienpusējas ES prasības, kas ierobežo šo uzņēmējdarbības modeli, varētu atstāt tālejošas sekas un izkropļot vienlīdzīgus konkurences apstākļus attiecībā uz konkurentiem ārpus ES. Turklāt nozares pārstāvji uzsver, ka komplekso brīvdienu zemās cenas var nodrošināt, jo ceļojumu rīkotāji iepriekš iegādājas lielu viesnīcu un transporta pakalpojumu apjomu, ko finansē no patērētāju veiktajām priekšapmaksām[52].

4.2.6. Aizsardzība maksātnespējas gadījumā saistībā ar transporta operatoru bankrotu

Savā rezolūcijā, reaģējot uz *Thomas Cook* bankrotu[53], Eiropas Parlaments atzina efektīvu repatriāciju un nepauda nekādas bažas attiecībā uz Komplekso ceļojumu direktīvu. Tomēr šajā kontekstā Parlaments, pārskatot Aviopasažieru tiesību regulu 261/2004, atkārtoja savu prasību aizsardzību maksātnespējas gadījumā attiecināt arī uz lidojumiem ar tikai pasažieru vietu pārdošanu. Aviosabiedrības maksātnespēja var ietekmēt ceļotājus, ceļojumu rīkotājus un starpniekus. Piemēram, ja saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvu tiek atcelts komplekso ceļojuma līgums ar lidojuma komponenti, organizatoram var būt jāatmaksā

---

bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&sid=4803bc48cdfac870b7acb7fba96c1c46&nr=70492&pos=0&anz=1, Urteil des X. Zivilsenats vom 25.7.2017 - X ZR 71/16 - (bundesgerichtshof.de)

50 Skatīt 4. panta 4. punktu Rīkojumā par kompleksajiem ceļojumiem (*Pauschalreiseverordnung*); ja nav pieejama neierobežota aizsardzība maksātnespējas gadījumā, priekšapmaksu drīkst pieņemt tikai 11 mēnešus pirms ceļojuma sākuma; priekšapmaksu, kas pārsniedz 20 %, var pieprasīt tikai 20 dienas pirms ceļojuma sākuma.

51 Skatīt arī viedokli *Verband Deutsches Reisemanagement e.V.* 2020. gada maija nostājas dokumentā tīmekļa vietnē https://www.vdr-service.de/fileadmin/der-verband/politische-arbeit/vdr-positionen/2020-05_VDR-Position_Payment-Practice-Airline-Tickets_Pay-As-You-Check-In.pdf; *Gutachten Vorkasse im Reise- und Flugbereich* (Atzinums par priekšapmaksu ceļojumu un pasažieru gaisa pārvadājumu jomā) (2020. gada decembris), ko sagatavojusi Vācijas patērētāju organizācija *vzbv* (vēl nav publicēts); Komplekso ceļojumu direktīvas ieinteresēto personu ekspertu grupas trešās sanāksmes protokols (3.12.2019.). Skatīt arī 947. punktu Komisijas dienestu darba dokumentā SWD(2020) 331 final, 9.12.2020.

52 Saskaņā ar Apvienotās Karalistes patērētāju organizācijas Which? pausto, kompleksās brīvdienas 2021. gada vasaras brīvdienām ir lētākas nekā pašu plānotas rezervācijas, skatīt https://www.which.co.uk/news/2020/11/package-holiday-deals-cheaper-for-summer-2021-versus-booking-diy/ (skatīts 16.12.2020.)

53 Eiropas Parlamenta rezolūcija (2019. gada 24. oktobris) par "Thomas Cook" bankrota negatīvo ietekmi uz ES tūrismu (2019/2854(RSP)), https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/B-9-2019-0120_LV.pdf

ceļotājam pilna cena neatkarīgi no tā, vai nauda joprojām ir viņa rīcībā, vai arī viņš to varēs atgūt no aviokompānijas. Vairāku ieinteresēto personu, kas pārstāv ceļojumu uzņēmumus un patērētājus, aicinājums ieviest aviosabiedrību nodrošinātu obligātu aizsardzību pret maksātnespēju ir kļuvis uzstājīgāks Covid-19 krīzes apstākļos. Aviācijas apaļā galda ziņojumā par Eiropas aviācijas atveseļošanos (2020. gada novembris) atzīts, ka šī krīze ir parādījusi, ka pasažieri uzskata, ka aviosabiedrību maksātnespējas gadījumā viņi var kļūt neaizsargāti, un ziņojumā ierosināts, ka varētu turpināt analizēt aviosabiedrību aizsardzības maksātnespējas gadījumā ietekmi[54].

Komisija savā 2020. gada 9. decembra paziņojumā par ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģiju paziņoja, ka "*gadījumos, kad transporta operatori kļūst maksātnespējīgi vai nonāk nopietnā likviditātes krīzē kā Covid-19 pandēmijas kontekstā, ES ir jāsniedz atbalsts pasažieriem. Ir jāveic iestrēgušo pasažieru repatriācija, un, ja gaisa pārvadātāji atceļ lidojumus, pasažieriem ir jāatlīdzina viņu biļešu cena. Komisija izskata iespējas un ieguvumus saistībā ar iespējamiem pasākumiem pasažieru aizsardzībai pret šādiem notikumiem, un tā vajadzības gadījumā ierosinās tiesību aktu priekšlikumus*."[55]

5. Covid-19 pandēmija

2020. gada 30. janvārī Pasaules Veselības organizācija (PVO) izsludināja starptautiska mēroga sabiedrības veselības ārkārtas situāciju saistībā ar Covid-19 globālo uzliesmojumu, un 2020. gada 11. martā to raksturoja kā pandēmiju.

Covid-19 pandēmija ir izraisījusi bezprecedenta ceļošanas ierobežojumus visā pasaulē, kā rezultātā ceļošana ir praktiski apturēta Eiropā un daudzās citās pasaules daļās. Tam ir nopietna ietekme uz visu tūrisma ekosistēmu. *UNWTO* dati par laikposmu no 2020. gada janvāra līdz oktobrim liecina, ka tūrisma rezultāti Eiropā samazinājušies par 72 % salīdzinājumā ar 2019. gadu[56]. Līdztekus ieņēmumu zaudēšanai organizatorus īpaši skar tas, ka atcelšanas dēļ ceļotāju pieprasītās naudas atmaksas ievērojami pārsniedz jaunu rezervāciju līmeni. Komisijas Kopīgais pētniecības centrs lēsa, ka, iestājoties "otrā viļņa" scenārijam, tūristu ierašanās samazināšanās dēļ 2020. gadā ES ekonomikā varētu būt apdraudēti 11,7 miljoni darbavietu[57]. Tajā pašā laikā, kā norādīja patērētāju organizācijas, līdz

---

54 https://a4e.eu/wp-content/uploads/aviation-round-table-report-16-11-2020.pdf, 10. lpp.

55 Komisijas paziņojums COM(2020) 789 final, 91. punkts.

56 Apvienoto Nāciju Organizācijas Pasaules tūrisma organizācija (*UNWTO*), kā ieradušos starptautisko tūristu skaits; skatīt https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19. Eiropas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija (*ECTAA*) ziņo par apgrozījuma samazinājumu vidēji 80 % apmērā, salīdzinot ar 2019. gadu , skatīt https://www.ectaa.org/Uploads/press-releases/PUBS-PR-20201218-2020-The-year-travel-stopped.pdf. *Eurostat* dati liecina, ka laikposmā no 2020. gada janvāra līdz septembrim ES tūristu mītnēs pavadīto nakšu skaits samazinājās par 49 %; skatīt https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_-_nights_spent_at_tourist_accommodation_establishments&stable=1#First_semester_of_2020:_dramatic_drop_in_number_of_nights_spent_in_EU_tourist_accommodation. Balstoties uz 2020. gada aprīļa un maija datiem, Komisijas Kopīgais pētniecības centrs prognozēja, ka, iestājoties "otrā viļņa scenārijam", līdz gada beigām samazinājums būtu 68 %; "Uzvedības maiņa tūrisma nozarē Covid-19 laikā", https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC121262/report_covid_tour_emp_final.pdf.

57 Uzvedības maiņa tūrisma nozarē Covid-19 laikā, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC121262/report_covid_tour_emp_final.pdf.

2020. gada decembrim tūkstošiem patērētāju vēl nebija saņēmuši naudas atmaksu par atceltajām brīvdienām[58].

5.1. Ceļojumu atcelšana Covid-19 dēļ

Covid-19 rezultātā tika piemēroti Komplekso ceļojumu direktīvas noteikumi attiecībā uz "nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem", kas Komplekso ceļojumu direktīvas 3. panta 12. punktā ir definēti kā "*situācija, kura nepakļaujas tās līgumslēdzējas puses kontrolei, kas atsaucas uz šādu situāciju, un kuras sekas nebūtu bijis iespējams novērst pat tad, ja būtu veikti visi saprātīgi iespējamie pasākumi*"[59]. Būtiskus riskus cilvēka veselībai, piemēram, nopietnas slimības uzliesmojumu ceļojuma galamērķī vai tā tiešā tuvumā, parasti klasificē kā šādus nenovēršamus un ārkārtas apstākļus (skatīt Komplekso ceļojumu direktīvas 31. apsvērumu).

Saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas 12. pantu ceļotājs var izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu, ja "*galamērķa vietā vai tās tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtēji apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi*" (Komplekso ceļojumu direktīvas 12. panta 2. punkts). Kompleksā pakalpojuma organizators var lauzt līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu, ja tam ir liegts izpildīt līgumsaistības "nenovēršamu un ārkārtas apstākļu" dēļ (Komplekso ceļojumu direktīvas 12. panta 3. punkts). Šādos gadījumos ceļotājam ir tiesības uz pilnu kompleksā pakalpojuma ietvaros veikto maksājumu atmaksu 14 dienu laikā pēc līguma izbeigšanas (Komplekso ceļojumu direktīvas 12. panta 4. punkts).

2020. gada 5. martā, atjauninot informāciju 2020. gada 19. martā, Komisijas dienesti Komisijas vietnē publicēja neoficiālas vadlīnijas par Komplekso ceļojumu direktīvas piemērošanu saistībā ar Covid-19[60], apstiprinot ceļotāju tiesības saņemt pilnu kompensāciju, ja, pamatojoties uz novērtējumu katrā atsevišķā gadījumā, ir izpildīti Komplekso ceļojumu direktīvas 12. panta 2. vai 3. punkta nosacījumi. Šajā sakarā Komisijas dienesti arī norādīja, ka, ņemot vērā organizatoru naudas plūsmu, ceļotājiem būtu jāapsver iespēja pieņemt, ka viņu kompleksais ceļojums tiek atlikts uz vēlāku laiku, kas, ņemot vērā pašreizējo nenoteiktību ceļojumu plānošanā, varētu tikt īstenots, izmantojot kredītzīmi ("vaučeru"). Vairākas dalībvalstis lūdza Komisiju apturēt tiesības uz kompensāciju 14 dienu laikā un/vai aizstāt tās ar pagaidu vaučera risinājumu[61].

---

[58] Skatīt *BEUC* novērtējumu par ES Komisijas 2020. gada 14. decembra ieteikuma par "vaučeriem" īstenošanu dalībvalstīs, https://www.beuc.eu/publications/travel-voucher-chaos-continues-several-eu-countries-and-travel-industry-still-flouting/html

[59] Saskaņā ar 2016. gada 13. jūnija otrā transponēšanas semināra protokolu (19. lpp.) "nenovēršami un ārkārtas apstākļi" Komplekso ceļojumu direktīvas izpratnē nozīmē, ka rezervācijas veikšanas brīdī attiecīgais notikums nebija paredzams vai prognozējams; pieejams vietnē https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324. Minētajā protokolā nav atspoguļota Komisijas oficiālā nostāja attiecībā uz Komplekso ceļojumu direktīvas interpretāciju. Padomes Direktīvas 90/314/EEK 4. panta 6. punkta ii) apakšpunktā atsaucas uz "*force majeure gadījumu, proti, neparastiem un neparedzamiem apstākļiem, kas nav tās līgumslēdzējas puses varā, kas uz tiem atsaucas, un no kuru sekām nebūtu iespējams izvairīties, arī ievērojot visu nepieciešamo piesardzību*".

[60] https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf, publicēta Komisijas Covid-19 reaģēšanas tīmekļa vietnē: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_lv

[61] Šajā saistībā skatīt Vācijas valdības 2020. gada 2. aprīļa lēmumu lūgt Komisiju iesniegt ES līmenī priekšlikumus kompleksajiem ceļojumiem un pasažieru tiesībām, kur ar Covid-19 saistītas atcelšanas gadījumos naudas atmaksa uz laiku būtu jāaizstāj ar vaučeriem, https://www.bundesregierung.de/breg-

2020. gada 27. marta vēstulē, kas adresēta visām dalībvalstīm[62], Komisijas loceklis Reinderss atgādināja, ka, ceļojumiem, kas atcelti saistībā ar Covid-19, ir jāpiemēro ceļotāju tiesības uz atlīdzību. Uzņēmumu likviditātes problēmu mazināšanai viņš ierosināja, ka ceļojumu rīkotāji varētu piedāvāt vaučerus ar nosacījumu, ka ceļotājiem ir 1) izvēle pieņemt vaučeri un 2) iespēja pieprasīt pilnu atmaksu, ja viņi to galu galā nav izmantojuši. Turklāt Komisijas loceklis Reinderss arī uzsvēra — lai sekmētu ceļotāju pārliecību par šādas izvēles izdarīšanu, ir nepieciešami pasākumi stingras aizsardzības nodrošināšanai maksātnespējas gadījumā.

5.1.1. Komisijas ieteikums par vaučeriem

2020. gada 13. maijā Komisija pieņēma ieteikumu (ES) 2020/648 par vaučeriem, ko pasažieriem un ceļotājiem piedāvā kā alternatīvu atlīdzinājumam par atceltiem kompleksajiem ceļojumiem un transporta pakalpojumiem saistībā ar Covid-19 pandēmiju[63]. Šajā ieteikumā Komisija vēlreiz atgādināja par tiesībām uz atlīdzību saskaņā ar piemērojamajiem ES tiesību aktiem, proti, Komplekso ceļojumu direktīvu un ES regulām par pasažieru tiesībām. Tajā pašā laikā ieteikumā atzīts, ka koronavīrusa pandēmijas izraisīto daudzo atcēlumu dēļ transporta un ceļojumu nozare ir situācijā, kuru raksturo neilgtspējīga naudas plūsma un ieņēmumi. Tāpēc Komisija ieteica veidus, kādos vaučerus varētu padarīt pievilcīgākus, lai aizvien vairāk pasažieru un ceļotāju tos pieņemtu kā alternatīvu atlīdzinājumam naudā. Ieteikumā arī norādīts, kādas Savienības shēmas ir pieejamas, lai atbalstītu uzņēmumus ceļojumu un transporta nozarē.

Ar Komisijas locekļa Reindersa un Komisijas locekles Valeanas 2020. gada 14. maija vēstuli[64] Komisija vērsa visu dalībvalstu uzmanību uz šo ieteikumu. Komisija cita starpā pieprasīja, lai Komplekso ceļojumu direktīva un ES pasažieru tiesību regulas tiktu pareizi piemērotas un lai šādus noteikumus pārkāpjoša prakse tiktu savlaicīgi atklāta un efektīvi sodīta[65].

Savā ieteikumā Komisija deva skaidru signālu dalībvalstīm un ieinteresētajām personām, ka tā neņems vērā aicinājumus pazemināt patērētāju tiesību aizsardzības līmeni[66]. Vairākas dalībvalstis[67], sekojot Komisijas ieteikumam, pieņēma tiesību aktus par brīvprātīgi pieņemamiem vaučeriem saistībā ar kompleksajiem ceļojumiem un/vai pieņēma valsts atbalsta pasākumus, lai ceļojumu nozarei sniegtu tiešu atbalstu saskaņā ar pagaidu regulējumu valsts atbalsta pasākumiem, ar ko atbalsta ekonomiku pašreizējā Covid-19

---

de/aktuelles/im-sogenannten-corona-kabinett-der-bundesregierung-wurde-heute-folgender-beschluss-fuer-eine-gutscheinloesung-bei-pauschalreisen-flugtickets-und-freizeitveranstaltungen-gefasst--1738744

62 Ats. nr. ARES(2020)1801052.

63 OV L 151, 14.5.2020., 10.–16. lpp.

64 Ats. nr. ARES(2020)2559372.

65 Skatīt arī bieži uzdoto jautājumu dokumentu Komisijas tīmekļa vietnē reaģēšanai uz koronavīrusu: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/passenger-rights-faqs_3107_en.pdf

66 Savā 2020. gada 19. jūnija rezolūcijā par transportu un tūrismu 2020. gadā un pēc tam Eiropas Parlaments aicināja Komisiju ierosināt kopīgus ES noteikumus izsniegto vaučeru nosacījumiem saistībā ar Covid-19, vienlaikus saglabājot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni; tas arī ieteica izpētīt iespēju izveidot Eiropas ceļojumu garantiju sistēmu uzņēmumiem, lai nodrošinātu finansiālu likviditāti, lai garantētu atmaksāšanu ceļotājiem, repatriācijas izmaksas, kā arī taisnīgu kompensāciju par jebkādiem zaudējumiem, kas radušies bankrota gadījumā; skatīt https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0169_LV.html, 14. un 15. punkts.

67 Piemēram, Kipra, Vācija, Ungārija un Latvija izstrādāja brīvprātīgi pieņemamu vaučeru normatīvo regulējumu; Pēc pārkāpumu procedūru uzsākšanas Grieķija un Itālija rīkojās tāpat. Dānija, Vācija, Nīderlande un Polija pieņēma valsts atbalsta pasākumus maksātnespējas aizsardzības sistēmu atbalstam.

uzliesmojuma situācijā[68], vai saskaņā ar Līgumu[69]. Tomēr patērētāju organizācijas uzskata, ka ES valstis, aviosabiedrības un ceļojumu rīkotāji pienācīgi neīsteno Komisijas ieteikumu[70].

5.1.2. Valstu pagaidu noteikumi, ar kuriem atkāpjas no Komplekso ceļojumu direktīvas

Saskaņā ar Komisijas rīcībā esošu informāciju 15 dalībvalstis pieņēma īpašus noteikumus, kas uz laiku ļauj komplekso pakalpojumu organizatoriem izsniegt vaučerus, nevis veikt naudas atmaksu par atceltiem braucieniem vai atlikt atlīdzināšanu uz periodu, kas pārsniedz 14 dienas, pretēji Komplekso ceļojumu direktīvas 12. panta 2. punktam, 12. panta 3. punkta b) apakšpunktam un 12. panta 4. punktam, lasot kopā ar tās 4. pantu.

Attiecīgi saskaņā ar Ieteikumā 2020/648 nepārprotami pausto nostāju Komisija uzsāka pārkāpuma procedūru pret 11 dalībvalstīm[71]. Komisija neuzsāka pārkāpumu procedūru pret četrām dalībvalstīm, kurās pagaidu atkāpes no Komplekso ceļojumu direktīvas termiņš bija beidzies vai kas tika grozītas, kad Komisija nolēma sākt pārkāpuma procedūru. Šī ziņojuma sagatavošanas laikā pārkāpumu procedūras pret četrām dalībvalstīm joprojām nav noslēgtas.

Vairākās dalībvalstīs neatbilstīgie valsts pasākumi, lai arī tie vairs nebija spēkā, turpināja radīt sekas, piemēram, ceļotājiem, kuri saņēma obligātos vaučerus, pamatojoties uz spēku zaudējušiem vai atceltiem tiesību aktiem, bija jāgaida vismaz līdz šādu vaučeru derīguma termiņa beigām, līdz viņi varēja pieprasīt par atcelto komplekso ceļojumu veikto priekšapmaksu atmaksu. Komisija mudināja minētās dalībvalstis veikt pasākumus tās situācijas uzlabošanai, ko bija radījuši līdzšinējie tiesību akti, kuri bija pretrunā ar Komplekso ceļojumu direktīvu, un nodrošināt, ka patērētāji, kas dod priekšroku naudas atmaksai, nevis vaučerim, faktiski saņem atmaksu saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvu[72].

5.1.3. Valstu atbalsta pasākumi

Papildus vispārējām valsts atbalsta shēmām, kas pieejamas arī tūrisma nozares dalībniekiem, vairākas dalībvalstis pieņēma īpašus valsts atbalsta pasākumus, lai atbalstītu komplekso ceļojumu organizatorus, un jo īpaši izveidoja garantiju shēmas vaučeriem, lai nodrošinātu, ka organizatora maksātnespējas gadījumā ceļotājiem tiek atlīdzinātas izmaksas, kā ieteikusi Komisija savā Ieteikumā 2020/648. Komisija apstiprināja minētos pasākumus saskaņā ar valsts atbalsta pasākumu pagaidu regulējumu[73] vai saskaņā ar Līgumu[74].

---

[68] Skatīt Komisijas 2020. gada 19. marta paziņojumu "Pagaidu regulējums valsts atbalsta pasākumiem, ar ko atbalsta ekonomiku pašreizējā Covid-19 uzliesmojuma situācijā" (OV C 91I, 20.3.2020., 1. lpp.). Pagaidu regulējums tika grozīts 2020. gada 3. aprīlī, 8. maijā, 29. jūnijā, 13. oktobrī un 2021. gada 28. janvārī; skatīt neoficiālo konsolidēto versiju Komisijas tīmekļa vietnes sadaļā https://ec.europa.eu/competition/state_aid/what_is_new/covid_19.html

[69] Saskaņā ar LESD 107. panta 3. punkta b) apakšpunktu, vienlaikus pēc analoģijas ņemot vērā dažas pagaidu regulējuma prasības.

[70] Skatīt *BEUC* 2020. gada 14. decembra ziņojumu "Covid-19 un ES ceļotāju tiesības – novērtējums par ES Komisijas ieteikuma par "vaučeriem" īstenošanu dalībvalstīs, https://www.beuc.eu/publications/travel-voucher-chaos-continues-several-eu-countries-and-travel-industry-still-flouting/html

[71] Skatīt Komisijas 2020. gada 2. jūlija un 30. oktobra paziņojumus presei (5. punktu "Tiesiskums"): https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lv/INF_20_1212 un https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lv/inf_20_1687

[72] Desmit dalībvalstīm adresēta vēstule, kas datēta ar 30.10.2020., ats. nr. ARES(2020)6156146.

[73] Skatīt 68. zemsvītras piezīmi.

[74] Skatīt 69. zemsvītras piezīmi.

Dānija ceļojumu garantiju fonda atbalstam pieņēma aizdevumu 200 miljonu EUR apmērā koronavīrusa uzliesmojuma dēļ atceltajiem ceļojumiem[75]. Vācija pieņēma garantiju shēmu 840 miljonu EUR apmērā ceļotāju naudas atmaksas vietā pieņemto brīvprātīgo vaučeru nodrošinājumam[76]. Ar šo shēmu Vācija tiecās padarīt vaučerus par pievilcīgu alternatīvu atlīdzinājumam naudā. Polija pieņēma pasākumus ceļojumu rīkotāju un citu uzņēmumu, kas darbojas tūrisma un kultūras jomā, atbalstam[77]. Saskaņā ar šo shēmu Polijas valsts ceļotājiem, kuru ceļojumi atcelti Covid-19 dēļ, izmaksā atlīdzību ceļojumu rīkotāju vārdā, kam savukārt šie aizdevumi būs jāatmaksā. Itālija pieņēma pasākumus tiešo dotāciju piešķiršanai ceļojumu rīkotājiem un ceļojumu aģentiem zaudējumu kompensēšanai[78]. Nīderlande pieņēma 165 miljonu EUR lielu aizdevumu, lai atbalstītu piecus Nīderlandes garantiju fondus, kuri nodrošina garantiju shēmas komplekso ceļojumu organizatoriem[79]. Šā valsts atbalsta mērķis ir nodrošināt līdzekļu likviditāti, lai sniegtu pietiekamu segumu visiem ceļotājiem veicamajiem maksājumiem ceļojumu rīkotāju maksātnespējas gadījumā, tostarp "koronavīrusa vaučeru" atlīdzināšanu. Bulgārija pieņēma atbalsta shēmu aptuveni 26 miljonu EUR apmērā ceļojumu rīkotājiem un ceļojumu aģentiem tādu zaudējumu atlīdzināšanai, kas saistīti ar atmaksu, kas jāveic ceļotājiem, kuru kompleksie ceļojumi ir atcelti Covid-19 dēļ[80]. Kipra pieņēma atbalsta programmu aptuveni 86,6 miljonu EUR apmērā garantiju veidā par kredītzīmēm, kas izsniegtas patērētājiem un komplekso ceļojumu organizatoriem, šo brīvprātīgi pieņemamo vaučeru nodrošinājumam pret izdevēja iespējamu maksātnespēju[81]. Zviedrija pieņēma atbalstu aizdevumu veidā ceļojumu aģentūrām un ceļojumu rīkotājiem, lai palīdzētu tiem izpildīt juridisko atlīdzināšanas pienākumu[82]. Austrija pieņēma atbalstu valsts garantiju veidā, lai uz noteiktu laikposmu segtu komplekso ceļojumu organizatoru un saistīto ceļojumu pakalpojumu koordinatoru maksātnespējas risku, ņemot vērā banku un apdrošināšanas sniedzēju atteikšanos no komplekso ceļojumu apdrošināšanas un komplekso ceļojumu organizatoru un saistīto ceļojumu pakalpojumu koordinatoru grūtības atrast pieejamas garantijas tirgū[83].

5.2. Problēmas

5.2.1. Ceļotāju tiesību uz atlīdzību ievērošana

Visā ES vairāki tūkstoši ceļotāju, kuru braucieni bija jāatceļ Covid-19 dēļ, kā tiek ziņots, nesaņēma atlīdzību 14 dienu laikā, kā paredzēts Komplekso ceļojumu direktīvas 12. panta 4. punktā; viņiem vai nu atteica atmaksu, uzspieda pret viņu gribu pieņemt vaučeri, viņi nevarēja sazināties ar organizatoru, saņēma atmaksu ar ievērojamu kavēšanos vai tikai daļēju atmaksu, vai viņiem kā citādi tika liegts izmantot viņu tiesības[84]. SAI struktūru, *ECC* un patērētāju organizāciju saņemto vaicājumu un sūdzību skaita pieaugums arī radīja bažas par Komplekso ceļojumu direktīvā paredzēto ceļotāju tiesību ievērošanu.

5.2.2. Uzņēmumu grūtības

[75] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_56856
[76] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_57741
[77] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_58102
[78] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59755
[79] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_57985
[80] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59990
[81] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59668
[82] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59639
[83] https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_60521
[84] Skatīt *BEUC* ziņojumu, kas minēts 70. zemsvītras piezīmē, un tās locekļu aptauju par sūdzībām komplekso ceļojumu nozarē (nav publicēts).

Kā aprakstīts 5.1. sadaļā, Covid-19 rezultātā tika piemērots jēdziens "nenovēršami un ārkārtas apstākļi", kā noteikts Komplekso ceļojumu direktīvas 3. panta 12. punktā. 31. apsvērumā kā piemēri minēti "*karadarbība, tādas citas nopietnas drošības problēmas kā terorisms, tādi ievērojami riski cilvēka veselībai kā nopietnas slimības uzliesmojums ceļojuma galamērķī vai dabas katastrofas, piemēram, plūdi, zemestrīces, vai tādi laikapstākļi, kuru dēļ nav iespējams droši nokļūt*". Šādi notikumi parasti, bet ne vienmēr attiecas tikai uz noteiktu galamērķi vai noteiktu pasaules daļu.

Organizatori nereti var reaģēt uz šādiem notikumiem, mainot galamērķi, atliekot ceļojuma datumu vai veicot ceļotājam atmaksu, ko finansē no ienākumiem no rezervācijām uz citiem galamērķiem, ja šie apstākļi attiecas tikai uz konkrētu galamērķi. Tādas pandēmijas gadījumā, kad ceļošana visā pasaulē gandrīz apstājas ilgākā laika periodā, kā tas notika Covid-19 gadījumā, atmaksas saistības pārsniedz ienākumus no jaunām rezervācijām. Turklāt organizatoriem bieži ir fiksētas izmaksas, kas apgrūtina uzņēmumu finansiālo stāvokli. Galu galā tas var kaitēt ceļotāju interesēm, ja organizators bankrotē un ceļotājiem ir jāiesniedz prasījumi attiecībā uz maksātnespējas mantas masu.

Komisijas ieteikuma par vaučeriem (skatīt iepriekš 5.1.1. sadaļu) mērķis bija risināt arī organizatoru likviditātes problēmas, ko izraisīja ar Covid-19 saistītās masveida atcelšanas. Šīs likviditātes problēmas pastiprina arī tas, ka organizatoriem jāatlīdzina ceļotājiem pilna kompleksā pakalpojuma cena, lai gan paši organizatori ne vienmēr laikus saņem kompensāciju par iepriekš apmaksātiem pakalpojumiem, kas veido šādu komplekso pakalpojumu. Ja šajā laikposmā pakalpojumu sniedzēji bankrotē, organizatori vispār var nesaņemt kompensāciju Tā rezultātā var rasties netaisna sloga sadale starp tūrisma ekosistēmas operatoriem[85].

Daži komplekso ceļojumu organizatori un starpnieki ziņoja, ka Covid-19 krīzes laikā aviosabiedrības apturēja automātisko atmaksas mehānismu organizatoriem un citiem ceļojumu aģentiem globālajās izplatīšanas sistēmās ("datorizētajās rezervēšanas sistēmās"), savukārt organizatoriem bija jāveic atmaksa ceļotājiem.

Nelīdzsvarotās attiecības starp uzņēmumiem vēl vairāk pasliktina organizatoru un transporta pakalpojumu sniedzēju atšķirīgie tiesiskie režīmi. Atšķirībā no Komplekso ceļojumu direktīvas pasažieriem nav tiesību uz atlīdzību saskaņā ar ES pasažieru tiesību regulām, ja viņi paši atceļ lidojumu vai citu transporta pakalpojumu pat ārkārtas apstākļu dēļ. Šādā gadījumā tiesiskās sekas un it īpaši pasažiera tiesības uz atlīdzinājumu nosaka starp pasažieri un pārvadātāju noslēgtā līguma noteikumi un nosacījumi un piemērojamie dalībvalstu tiesību akti. Piemēram, ja ceļotājs, kurš rezervējis komplekso ceļojumu ar lidojuma komponenti, ir atcēlis kompleksā ceļojuma līgumu saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvu, organizatoram ir jāatlīdzina ceļotājam, savukārt saskaņā ar ES tiesību aktiem tam nav tiesību pieprasīt kompensāciju no aviosabiedrības, ja lidojums tika veikts. Organizatoram drīzāk būtu jāaizstāv iespējamās tiesības uz atmaksu saskaņā ar attiecīgās dalībvalsts tiesību aktiem.

Daži komplekso ceļojumu organizatori ir ierosinājuši grozīt Komplekso ceļojumu direktīvas 22. pantu un pievienot ceļojumu pakalpojumu sniedzējiem pienākumu atmaksāt tos pakalpojumus, kuri netiek sniegti kompleksā ceļojumā līguma izbeigšanas dēļ, ja organizatoram ir pienākums veikt atmaksu ceļotājam. No otras puses, aviopārvadājumu nozare ir paudusi nopietnas bažas par to, ka Komplekso ceļojumu direktīva regulē bieži vien sarežģītās darījumu attiecības starp organizatoriem un ceļojumu pakalpojumu sniedzējiem.

[85] Komisijas Ieteikuma (ES) 2020/648 13. apsvērums.

5.2.3. Oficiāls brīdinājums vai ieteikums ceļotājiem

Ir plaši atzīts, ka valsts iestāžu oficiāls brīdinājums par ceļošanu ir svarīgs rādītājs tam, ka komplekso ceļojuma līgumu var atcelt tādu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ, kas ietekmē ceļojuma veikšanu. Tomēr Komplekso ceļojumu direktīvā nav nekādu norāžu par valdības pausta brīdinājuma vai ieteikuma ceļotājiem juridisko vērtību, jo tās pieņemšanas brīdī dažas dalībvalstis kategoriski iebilda pret jebkādu atsauci direktīvā uz oficiāliem ieteikumiem ceļotājiem[86].

Ieteikumu sniegšana ceļotājiem ir dalībvalstu kompetencē, un tās apmainās ar informāciju par sniegtajiem ieteikumiem, izmantojot *Consular OnLine (CoOL*) tīklu. Covid-19 pandēmijas laikā dalībvalstis sniedza ieteikumus ceļotājiem ne tikai attiecībā uz trešām valstīm, bet arī attiecībā uz citām dalībvalstīm, parasti iesakot atturēties no jebkādiem nebūtiskiem ceļojumiem. Valstu brīdinājumi vai ieteikumi ceļotājiem sākotnēji tika sniegti nesaskaņoti. Tas radīja neskaidrības ceļojumu uzņēmumiem un patērētājiem, jo īpaši pārrobežu situācijās, attiecībā uz viņu tiesībām un pienākumiem.

2020. gada 13. oktobrī Padome pieņēma ieteikumu[87] par koordinētu pieeju brīvas pārvietošanās ierobežošanai ES iekšienē sakarā ar Covid-19 pandēmiju. Lai gan neskarot tieši ieteikumus ceļotājiem, dalībvalstis vienojās par kopēju Covid-19 riska līmeņu ES karti, ko publicēja Eiropas Slimību profilakses un kontroles centrs. Turklāt dalībvalstis apņēmās skaidri un savlaicīgi informēt sabiedrību, cita starpā, izmantojot platformu *Re-open EU*[88]. Ņemot vērā epidemioloģiskās situācijas attīstību, Padome ieteikumu grozīja 2021. gada 1. februārī[89].

5.2.4. Vaučeri

Pretstatā pasažieru tiesību regulām Komplekso ceļojumu direktīvā nav skaidri paredzēta iespēja veikt atmaksu vaučera veidā. Ieteikumā (ES) 2020/648 Komisija atzina, ka organizatori var piedāvāt vaučerus kā alternatīvu atlīdzinājumam naudā, ja ceļotājs tos pieņem brīvprātīgi, atceļot ceļojumu (skatīt iepriekš 5.1.1. sadaļu).

Vācija[90], Ungārija[91], Latvija[92] un Kipra[93] ir pieņēmušas valsts noteikumus, ar kuriem nosaka tiesisko regulējumu attiecībā uz brīvprātīgi pieņemamiem vaučeriem ceļotājiem komplekso ceļojumu nozarē saskaņā ar Komisijas ieteikumu, jo īpaši attiecībā uz aizsardzību pret izdevēja maksātnespēju. Pēc pārkāpumu procedūras uzsākšanas Itālija un Grieķija, grozot

---

[86] Komisijas priekšlikums Komplekso ceļojumu direktīvai, COM(2013) 512 *final*, 9.7.2013., norādīts 26. apsvērumā: "*Jo īpaši būtu jāuzskata, ka pastāv nenovēršami un ārkārtas apstākļi, ja ticami un publiski pieejami ziņojumi, piemēram, dalībvalstu iestāžu ieteikumi, iesaka atturēties no ceļošanas uz galamērķa vietu.*" Šis paziņojums likumdošanas sarunu laikā tika svītrots.

[87] Padomes Ieteikums (ES) 2020/1475 (2020. gada 13. oktobris) par koordinētu pieeju brīvas pārvietošanās ierobežošanai sakarā ar Covid-19 pandēmiju (OV L 337, 14.10.2020., 3. lpp.).

[88] https://reopen.europa.eu/lv

[89] Padomes Ieteikums (ES) 2021/119 (2021. gada 1. februāris), ar ko groza Ieteikumu (ES) 2020/1475 par koordinētu pieeju brīvas pārvietošanās ierobežošanai sakarā ar Covid-19 pandēmiju (OV L 36I, 2.2.2021., 1. lpp.).

[90] 2020. gada 10. jūlija Likums Covid-19 uzliesmojuma seku mazināšanai komplekso ceļojumu līgumtiesību jomā, *BGBl* 2020 *Teil* I Nr. 35, 16.7.2020., 1643. lpp.

[91] Valdības 27. maija dekrēts 242/2020 par īpašiem noteikumiem, kas piemērojami līgumiem par ceļojumu pakalpojumiem ārkārtas situācijās.

[92] Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likums, V nodaļa, 46. pants, Latvijas Vēstnesis, 110A, 09.06.2020., OP numurs: 2020/110A.1.

[93] 2020. gada Likums par ārkārtas pasākumiem tūrisma nozarē, 2020. gada 22. maija Likums 59(I)/2020.

savus tiesību aktus, ir ņēmušas vērā šā ieteikuma daļas. Spānija grozīja savus tiesību aktus, lai nepieļautu pārkāpuma procedūras sākšanu. Īrija ieviesa valsts atbalstītas atmaksas kredītzīmes, kuras var piedāvāt Īrijas ceļojumu rīkotāju un ceļojumu aģentu klientiem skaidras naudas atmaksas vietā, ja klients tam piekrīt[94].

Komisija skaidri norādīja, ka ir jāievēro ceļotāju tiesības uz atlīdzību, kā to paredz Komplekso ceļojumu direktīva, un uzskatīja, ka vaučeri ir pieņemams risinājums tikai tad, ja tie ceļotājam nav obligāti.

5.2.5. Aizsardzība maksātnespējas gadījumā

Radās jautājums, vai uz neizskatītajiem ceļotāju atlīdzību pieprasījumiem attiecas sistēmas aizsardzībai maksātnespējas gadījumā, kas paredzētas saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas. Saskaņā ar Komplekso ceļojumu direktīvas 17. panta 1. punktu organizatoriem ir jābūt visu ceļotāju veikto maksājumu atmaksas nodrošinājumam, "*ciktāl attiecīgie pakalpojumi nav tikuši sniegti organizatora maksātnespējas dēļ*". Savā Ieteikumā 2020/648 Komisija pauda uzskatu, ka organizatoru maksātnespējas gadījumā pastāv risks, ka daudzi ceļotāji nesaņems nekādu atmaksu, jo viņu prasījumi pret organizatoriem nav aizsargāti[95]

Neskatoties uz to, ceļojumu garantiju fondu pārstāvji ir brīdinājuši par to, ka daži aizsardzības maksātnespējas gadījumā nodrošinātāji tuvākajos mēnešos var izjust būtisku papildu spiedienu, ja tiem būs jāpiedalās ļoti daudzu bankrotējošu organizatoru izdoto vaučeru atmaksā. Tas jo īpaši attiecas uz dalībvalstīm, kuras uzlika pienākumu esošajiem maksātnespējas aizsardzības nodrošinātājiem segt vaučerus bez atbalsta pasākumiem[96]. Var rasties jautājums, vai atmaksas var ierobežot, ņemot vērā Komplekso ceļojumu direktīvas 40. apsvērumu, saskaņā ar kuru efektīvai aizsardzībai pret maksātnespēju nav jāņem vērā "maz iespējami riski"[97].

Šā ziņojuma sagatavošanas procesā patērētāju organizācijas un dažas dalībvalstis ierosināja grozīt Komplekso ceļojumu direktīvu, lai nodrošinātu patērētāju atmaksas prasību aizsardzību arī gadījumos, kad kompleksā ceļojuma līgums tika izbeigts tādu iemeslu dēļ, kas nav saistīti ar organizatora maksātnespēju, piemēram, nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ.

---

94 https://www.gov.ie/en/publication/1ae3d-refund-credit-note/

95 Skatīt Ieteikuma 2020/648 14. apsvērumu. Skatīt arī Komplekso ceļojumu direktīvas trešo transponēšanas semināra (2016. gada 25. oktobris) protokola 6. lappusi, kur teikts: "*17. panta 1. punkta formulējums liek domāt, ka gadījumā, ja līgums ir izbeigts pirms maksātnespējas iestāšanās, tā izpilde vairs nebija jāveic maksātnespējas iestāšanās brīdī, kas nozīmē, ka ceļošanas pakalpojumu nesniegšanu neizraisīja maksātnespēja. Saskaņā ar 17. panta 1. punktu aizsardzība maksātnespējas gadījumā attiecas tikai uz [pakalpojumu] nesniegšanas dēļ zaudēto naudu, bet ne uz prasībām par atmaksu, kas jau bija spēkā maksātnespējas laikā."* Protokolā, kas atrodams šeit: https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324, nav atspoguļota Komisijas oficiālā nostāja attiecībā uz Komplekso ceļojumu direktīvas interpretāciju.

96 Saskaņā ar Komisijas rīcībā esošo informāciju Francijā izsniegto "obligāto" koronavīrusa vaučeru vērtība ir aptuveni 850 miljoni EUR, savukārt Beļģijā — aptuveni 300 miljoni EUR. Nīderlandes galvenais garantiju fonds sedz vaučerus aptuveni 400 miljonu EUR vērtībā.

97 Komplekso ceļojumu direktīvas 40. apsvērumā noteikts: "*Tomēr efektīvai aizsardzībai maksātnespējas gadījumā nebūtu jāņem vērā maz iespējami riski, piemēram, vairāku lielāko organizatoru vienlaicīga maksātnespēja, ja šādā gadījumā tiktu nesamērīgi ietekmētas aizsardzības izmaksas, tādējādi mazinot tās efektivitāti. Šādos gadījumos atmaksāšanas garantijas var būt ierobežotas*".

5.2.6. Apdrošināšana

Ar pandēmijām saistītie riski nereti ir izslēgti no apdrošināšanas polisēm, īpaši ceļojuma atcelšanas apdrošināšanas polisēm[98]. Tas ierobežo ceļotāju iespējas apdrošināties pret iespējamiem zaudējumiem pandēmijas izraisītas ceļojuma atcelšanas rezultātā.

Dažas ceļojumu nozares ieinteresētās personas ir ierosinājušas ļaut organizatoriem kompleksajā pakalpojumā kā izvēles iespēju iekļaut atbilstošu personīgo ceļojumu apdrošināšanu. Tomēr Komplekso ceļojumu direktīvas ieinteresēto personu ekspertu grupā patērētāju organizācijas uzsvēra, ka jebkurai apdrošināšanai, ko ceļotāji noformē paši, nekādā gadījumā nevajadzētu ierobežot esošo ceļotāju tiesības uz atmaksu un aizsardzību saskaņā ar obligāto aizsardzību maksātnespējas gadījumā.

6. Turpmākie pasākumi

Šajā ziņojumā, it īpaši 3.2., 4. un 5. sadaļā, aprakstītie jautājumi un to praktiskās sekas būtu jāanalizē papildus. Jo īpaši būtu jāturpina izvērtēt Covid-19 krīzes pilnā ietekme uz nozari un patērētāju tiesību aizsardzības līmeni.

Kā paziņots jaunajā Patērētāju tiesību aizsardzības programmā, pamatojoties uz šā ziņojuma konstatējumiem, Komisija līdz 2022. gadam "*padziļināti analizēs, vai pašreizējais tiesiskais regulējums attiecībā uz kompleksiem ceļojumiem, tostarp attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā, joprojām pilnībā atbilst uzdevumam vienmēr nodrošināt stabilu un visaptverošu patērētāju tiesību aizsardzību, ņemot vērā arī notikumu attīstību pasažieru tiesību jomā.*"[99]. Gaidāmās padziļinātās analīzes, kas plānota 2022. gadā, mērķis nebūs samazināt patērētāju tiesību aizsardzību. Gluži pretēji, Komisija izvērtēs, kā ir iespējams saglabāt ar Komplekso ceļojumu direktīvu nodrošināto augsto patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, kā vienmēr efektīvi īstenot patērētāju tiesības un kā šā mērķa sasniegšanu varētu sekmēt taisnīgāka sloga sadale starp ekonomikas dalībniekiem visā vērtību ķēdē.

Šajā darbībā saskaņā ar patērētāju tiesību aizsardzības programmu ņems vērā attiecīgās darbības, kas izziņotas ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģijā. Šīs darbības ietver līdz 2022. gadam 1) pasažieru tiesību normatīvā regulējuma pārskatīšanu, tostarp, lai nodrošinātu tā noturību plašu ceļošanas traucējumu gadījumā un multimodālo biļešu iegādes iespējas[100], un 2) iespēju izvērtēšanu un vajadzības gadījumā tādas atbilstošas finansiālās aizsardzības sistēmas ierosināšana, kas aizsargātu pasažierus pret likviditātes krīzes vai maksātnespējas risku saistībā ar biļešu cenas atlīdzinājumu un vajadzības gadījumā nodrošinātu viņu repatriāciju[101].

Šajā nolūkā Komisija izvērtēs, vai atšķirības starp Komplekso ceļojumu direktīvu un pasažieru tiesību regulām attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā un atcelšanas tiesībām ir pamatotas, vai noteikumiem nevajadzētu būt saskaņotākiem[102] un vai būtu

---

[98] Skatīt, piemēram, Beļģijas patērētāju organizācijas *Test Achats* analīzi, kas publicēta 22.10.2020., https://www.test-achats.be/argent/assurances-assistance-voyage/dossier/coronavirus.

[99] Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam un Padomei "Jaunā patērētāju tiesību aizsardzības programma. Patērētāju noturības stiprināšana, lai panāktu ilgtspējīgu atveseļošanos", COM(2020) 696 final, 13.11.2020.

[100] Pielikums dokumentam COM(2020) 789 final, 63. darbība.

[101] Pielikums dokumentam COM(2020) 789 final, 64. darbība.

[102] 149 respondenti jaunās patērētāju tiesību aizsardzības programmas publiskajā apspriešanā atbildē uz 3. jautājumu norādīja, ka ES noteikumiem par pasažieru un ceļotāju tiesībām pasažieru tiesību regulās un Komplekso ceļojumu direktīvā vajadzētu būt saskaņotākiem (37,91 %); 43 respondenti atbildēja, ka noteikumu atšķirības ir atbilstošas (10,94 %), un 201 atbildēja ar "nezinu" (51,15 %); skatīt kopsavilkuma

jāparedz īpaši noteikumi tādām situācijām kā Covid-19[103] ar mērķi nodrošināt labāku patērētāju tiesību aizsardzību.

ziņojumu, kas pieejams tīmekļa vietnē https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda/public-consultation.

[103] 159 respondenti jaunās patērētāju tiesību aizsardzības programmas publiskajā apspriešanā atbildē uz 2. jautājumu par to, vai būtu jāpiemēro īpaši noteikumi (piemēram, garāki atlīdzināšanas termiņi vai vaučeri) situācijā, kad pasaules mēroga ceļošanas ierobežojumi ir radījuši ceļošanas faktisku apstāšanos, norādīja "jā" (40,46 %); 56 respondenti atbildēja ar "nē" (14,25 %), savukārt 178 atbildēja ar "nezinu" (45,29 %); skatīt kopsavilkuma ziņojumu, kas pieejams tīmekļa vietnē https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda/public-consultation.