EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 26.2.2021
COM(2021) 90 final

KOMISJONI ARUANNE EUROOPA PARLAMENDILE JA NÕUKOGULE

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiivi (EL) 2015/2302 (mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid) kohaldamise kohta

1. Direktiiv

25. novembril 2015 võeti vastu direktiiv (EL) 2015/2302 (edaspidi „pakettreiside direktiiv“ või „direktiiv“), mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid[1]. Selle direktiiviga asendati nõukogu 13. juuni 1990. aasta direktiiv 90/314/EMÜ reisipakettide, puhkusepakettide ja ekskursioonipakettide kohta. Pakettreiside direktiiv tugineb 1990. aasta direktiivi põhielementidele, sealhulgas teavitamisnõuetele, lepingumuudatusi ja vastutust käsitlevatele sätetele ning tarbijate kaitsmisele korraldaja maksejõuetuse korral. Uus pakettreiside direktiiv suurendab märkimisväärselt tarbijakaitse taset, võttes arvesse uusi internetipõhise broneerimise mudeleid reisiteenuste kombineerimiseks.

Komisjon avaldas 2019. aasta juunis aruande pakettreiside direktiivi sätete kohta, mida kohaldatakse interneti teel eri müügikohtades tehtud broneeringute suhtes (edaspidi „aruanne läbiklikkimise teel tehtavate broneeringute kohta“)[2], ja esitab nüüd kooskõlas pakettreiside direktiivi artikli 26 teise lausega käesoleva üldaruande pakettreiside direktiivi kohaldamise kohta Euroopa Parlamendile ja nõukogule[3].

Käesoleva aruande koostamisel konsulteeriti pakettreiside direktiivi kohaldamist toetava sidusrühmade eksperdirühmaga[4] ning riikide ametiasutustega[5].

1.1. Direktiivi põhisisu

Pakettreiside direktiivi kohaselt vastutab pakettreisi korraldaja kõigi pakettreisi osaks olevate teenuste osutamise eest, olenemata sellest, kas neid teenuseid peab osutama korraldaja ise või teised teenuseosutajad. Kui 1990. aasta direktiiv asendati pakettreiside direktiiviga, siis laiendati algselt valmis puhkusepaketil põhinevat pakettreisi mõistet, et hõlmata vastavalt reisija soovidele kokku pandud või rätseppuhkusepakette, mille ettevõtjad, sealhulgas traditsioonilised reisikorraldajad, internetipõhised ja -välised reisibürood, lennuettevõtjad ja hotellid, panevad kokku reisija valitud eri reisiteenustest. Kõik need ettevõtjad võivad olla pakettreiside direktiivi tähenduses „korraldajad“.

Pakettreiside direktiivi põhielemendid[6] on järgmised:

- mõiste „pakettreis“ lai määratlus, mis hõlmab reisikorraldaja pakutavaid valmispuhkusi ja reisija poolt ühes internetipõhises või -välises müügikohas reisi või puhkuse jaoks kokkupandud komponentide valikut;

---

1 Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ (ELT L 326, 11.12.2015, lk 1).

2 Komisjoni aruanne Euroopa Parlamendile ja nõukogule Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiivi (EL) 2015/2302 (mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid) sätete kohta, mida kohaldatakse interneti teel eri müügikohtades tehtud broneeringute suhtes (COM(2019)270 final, 21.6.2019), millele on lisatud komisjoni talituste töödokument SWD(2019) 270 final.

3 Käesolev aruanne hõlmab 27 ELi liikmesriiki. Vajaduse korral viidatakse selles Ühendkuningriigile, kes lahkus EList 31. jaanuaril 2020.

4 Pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiivi ((EL) 2015/2302) kohaldamist toetav sidusrühmade eksperdirühm (E03617), https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3617&news=1

5 Tarbijakaitsealase koostöö komisjon, pakettreiside direktiivi alusel loodud kesksed kontaktpunktid, turismi nõuandekomitee.

6 Vt ka kokkuvõte, mis on kättesaadav aadressil https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/LSU/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1529931942475.

- uus seotud reisikorraldusteenuse mõiste, mis on sama reisi või puhkuse jaoks ettenähtud kahe või enama reisiteenuse vabam kombinatsioon kui pakettreis. Erinevalt pakettreisi korraldajast vastutavad seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavad ettevõtjad üksnes selliste reisiteenuste osutamise eest, mida nad ise ellu viivad. Reisiteenuste kombinatsioon kvalifitseerub seotud reisikorraldusteenusena, kui üks ettevõtja hõlbustab
  - eri teenuste ostmist eraldi broneerimistoimingute kaudu reisibüroo või veebisaidi ühe külastuse ajal või
  - sihipärasel viisil täiendava reisiteenuse ostmist teiselt teenuseosutajalt 24 tunni jooksul pärast seda, kui reisija saab kinnituse esimese reisiteenuse broneerimise kohta (nt esitades broneeringu kinnituses lingi teisele teenuseosutajale);
- rangemad teavitamisnõuded: ettevõtjad peavad andma reisijatele standardteabevormidel teada, kas pakutakse paketti või seotud reisikorraldusteenust ja millised on reisijate peamised õigused. Nad peavad kirjeldama paketi sisu ja omadusi ning hinda ja võimalikke lisakulusid;
- ettevõtjatel, kes müüvad puhkusepakette, peab olema tagatis selle kohta, et korraldajate pankroti korral on tagatud reisijate tehtud maksete tagasimaksmine ja nende kodumaale tagasitoimetamine. Piiratud ulatuses kehtib selline tagatis ka seotud reisikorraldusteenuste suhtes. Seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavad ettevõtjad peavad andma reisija tehtavate maksete puhul tagatise, et raha makstakse tagasi, kui reisiteenus jääb tema maksejõuetuse tõttu osutamata. See tagatis hõlmab ka reisija kodumaale tagasitoimetamist, kui seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustav ettevõtja, nt lennuettevõtja, vastutab reisijate veo eest. Pakettreiside direktiivis on sätestatud põhimõte, mille kohaselt tunnustatakse vastastikku maksejõuetuskaitset, mida pakuvad korraldajad või seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavad ettevõtjad vastavalt oma asutamiskoha liikmesriigi õigusele;
- ranged vastutusreeglid: välja arvatud teatavad erandid, on pakettreisi korraldaja vastutav, kui midagi läheb valesti, olenemata sellest, kes reisiteenust osutab;
- suuremad tühistamisõigused: reisijad võivad tühistada oma puhkusepaketi mis tahes põhjusel mõistliku lõpetamistasu eest. Nad võivad oma puhkuse tasuta tühistada, eelkõige juhul, kui reisi sihtkohas esinevad „vältimatud ja erakorralised asjaolud“,[7] mis mõjutavad pakettreisi teenuste osutamist (nt sõda, loodusõnnetused või raske haiguse puhang), või kui pakettreisi hinda tõstetakse rohkem kui 8 % algsest hinnast;
- reisijatele abi andmine: kui reisijad ei saa pöörduda puhkusepaketi reisilt tagasi vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu, tagatakse neile majutus kuni kolmeks ööks, välja arvatud juhul, kui reisijate õigusi käsitlevates liidu õigusaktides on sätestatud pikemad ajavahemikud. Üldiselt peavad korraldajad pakkuma raskustesse sattunud reisijatele abi, jagades eelkõige teavet näiteks tervishoiuteenuste või konsulaarabi kohta.

1.2. Turuandmed

2017. aastal moodustasid pakettreisid ligikaudu 9 % kõigist EL 27 elanike turismireisidest ja nende osakaal turismi kogukuludes oli ligikaudu 21 %[8]. Keskmiselt kulutas iga ELi turist

[7] Mõistega „vältimatud ja erakorralised asjaolud“ asendatakse 1990. aasta direktiivis kasutatud mõiste „vääramatu jõud“.

[8] Kõik turismireisid 2017. aastal: ligikaudu 1,1 miljardit; nende reiside vältel tehtud kogukulud olid ligikaudu 444 miljardit eurot; Eurostat, 2017. aasta andmed, reiside arv korralduse liigi järgi (alates 2014. aastast)

pakettreisile ELi 27 liikmesriigi piires ligikaudu 762 eurot (tehtud kulutused kokku: ligikaudu 58 miljardit eurot) ja pakettreisile ülejäänud maailma 1756 eurot (tehtud kulutused kokku: ligikaudu 36 miljardit eurot)[9]. Ülekaalukalt oli peamine sihtriik Euroopas Hispaania (tehtud kulutused kokku: ligikaudu 15 miljardit eurot).

Vastavalt puhkusepakette ja ekskursioone käsitlevale turu-uuringule[10] usaldas enamik ELi 27 liikmesriigi tarbijaid (81 %) 2020. aastal puhkusepakette ja ekskursioone pakkuvaid teenuseosutajaid. See näitaja on liikmesriigiti mõnevõrra erinev, ulatudes 90 %st (Horvaatias ja Portugalis) 60 %ni (Poolas). Valdav enamus (91 %) on teatanud positiivsetest kogemustest ostude tegemisel turul, seejuures on riikide või sotsiaaldemograafiliste alarühmade vahel vähe märkimisväärseid erinevusi.

Reisibüroos ostu sooritanud tarbijad maksid tavaliselt eri teenuste eest ühe koguhinna (82 %). Seevastu 25 % teenuseid internetis ostnutest tegid seda ühel veebisaidil, kuid tasusid iga teenuse eest eraldi, samas kui 19 % ostis neid ühel veebisaidil ja seejärel klikkis asjaomasel veebisaidil oleval lingil, et osta teine teenus teiselt teenuseosutajalt.

11 % tarbijatest on olnud ostetud teenuste või ettevõtjatega probleeme, mis andsid neile õiguspärase põhjuse esitada kaebus. Sellest rühmast 40 % kannatas rahalist kahju, samal ajal kui 79 % puhul oli mõju mitterahaline, nagu ajakaotus, viha, pettumus, stress või ärevus. Enamik neist, kel oli probleeme (62 %), esitas kaebuse. Veidi üle poole (54 %) teatas, et on rahul kaebuse tulemusega, samal ajal kui 42 % andis teada rahulolematusest.

2. Ülevõtmine

Liikmesriigid pidid võtma pakettreiside direktiivi oma riigisesesse õigusesse üle 1. jaanuariks 2018. 2016. aasta veebruarist 2017. aasta maini korraldas komisjon viis seminari, et abistada liikmesriike direktiivi ülevõtmisel[11].

2.1. Ülevõtmistähtpäevast kinnipidamine

2018. aasta märtsis algatas komisjon riiklikest ülevõtmismeetmetest teatamata jätmise tõttu 14 liikmesriigi suhtes rikkumismenetluse. Kaks liikmesriiki võtsid direktiivi üle alles pärast seda, kui komisjon oli esitanud ELi toimimise lepingu artikli 258 kohase põhjendatud arvamuse. 2019. aasta märtsiks olid kõik liikmesriigid teavitanud komisjoni direktiivi täielikust ülevõtmisest.

2.2. Ülevõtmismeetmete vastavushindamine

2021. aasta alguses valmis välistöövõtja tehtud uuring riiklike ülevõtmismeetmete vastavushindamise kohta. Selle uuringu järgi võib igas liikmesriigis esineda erinevas ulatuses nõuete rikkumist, näiteks seoses mõistete, lepingueelse teavitamise nõuete, reisijate õigustega

---

[TOUR_DEM_TTORG__custom_410560]; kulud korralduse liigi järgi (alates 2014. aastast) [TOUR_DEM_EXORG__custom_410607].

9 Pakettreisidega seotud kulud hõlmavad pakettreisi eest makstud summat ja kõiki muid reisi jooksul tehtud turismikulusid.

10 Ipsos korraldas 27. juulist kuni 26. oktoobrini 2020 uuringu, mis hõlmas küsitlusele eelnenud üheaastast võrdlusperioodi. Ei ole võimalik kindlaks teha, mil määral tuginesid vastajad oma vastustes COVID-19 pandeemia aegsetele kogemustele. Turu-uuringu tulemused on kättesaadavad Euroopa Komisjoni veebisaidil https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en.

11 Vt ülevõtmist käsitlevate seminaride protokolle Euroopa Komisjoni veebisaidil https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324. Need protokollid ei kajasta komisjoni ametlikku seisukohta pakettreiside direktiivi tõlgendamise kohta.

leping lõpetada ja lõpetamistasudega, lepingu täitmata jätmise või mittenõuetekohase täitmise tagajärgedega, seotud reisikorraldusteenuste hankimist hõlbustavate ettevõtjate kohustustega, vastutusega broneerimisvigade eest ja pakettreiside direktiivi imperatiivsusega. Tuvastatud probleemid ei näita üldist suundumust, välja arvatud asjaolu, et maksejõuetuskaitset käsitlevate sätete nõuetekohane ülevõtmine, eelkõige sellise kaitse tõhusus, ei pruugi olla paljudes liikmesriikides täielikult tagatud. Komisjon analüüsib uuringu tulemusi ja kaalub vajaduse korral liikmesriikidega dialoogi alustamist ja/või rikkumismenetluse algatamist.

3. Kohaldamine ja täitmise tagamine

Liikmesriigid olid kohustatud kohaldama pakettreiside direktiivi ülevõtmise norme alates 1. juulist 2018.

3.1. Teadlikkuse suurendamine

Komisjon avaldas pressiteate[12], et juhtida tähelepanu uute normide jõustumisele, andis reisijatele[13] ja ettevõtjatele[14] teavet YOUR EUROPE veebisaidi kaudu ning lisas pakettreisid 2019. aastal käivitatud **#yourEUright**-teavituskampaaniasse, mis puudutas mitmeid olulisi tarbijaõigusi[15]. Sellegipoolest leiavad tarbijate esindajad, et paljud tarbijad ei ole oma õigustest piisavalt teadlikud, eelkõige oma õigustest soovi korral pakettreisileping lõpetada.

3.2. Direktiivi kohaldamisega seotud peamised probleemid

Ülevõtmisetapis ja esimestel kohaldamisaastatel tekitas sidusrühmade ja ametiasutuste seas küsimusi eelkõige pakettreisi mõiste lai määratlus, uus seotud reisikorraldusteenuse mõiste, nende kahe mõiste piiritlemine ja standardteabevormid. Lisaks ilmnesid probleemid maksejõuetuse korral ette nähtud kaitsega, eelkõige Thomas Cooki pankroti (vt punkt 4) ja COVID-19 pandeemia (vt punkt 5) kontekstis.

3.2.1. Pakettreisi mõiste lai määratlus

Vähemalt kahte eri liiki reisiteenuste kombinatsioon, mis on seotud sama reisi või puhkusega, kui neid teenuseid kombineerib üks ettevõtja, sealhulgas reisija palvel, on pakettreis, kui kõik teenused sisalduvad ühes lepingus või kui on täidetud muud kriteeriumid, nt summaar- või koguhind. Direktiivi kohaldamisala suhtes tehtavaid erandeid on väga vähe[16]. See tekitas pakettreiside direktiivi ülevõtmise ajal ja pärast seda ebakindlust selles suhtes, kas direktiivi kohaldatakse majutusteenuste osutajate suhtes, kelle teenused sisaldavad vaba juurdepääsu kohalikule vabaajategevusele või transporditeenustele (nt turismikaardid).

Näited. 1. Põllumajandustootja, kes reklaamib oma veebisaidil majutust ja ratsutamistunde sisaldavat ratsutamispuhkust koguhinnaga, on pakettreiside direktiivi alusel pakettreisi korraldaja.

2. Reisibüroo töötaja, kes nõustab oma klienti võimalike safarireiside asjus ja broneerib vastavalt kliendi valikule lennu, majutuse erinevates majutuskohtades ja giidiga ekskursiooni,

[12] IP/18/4293, 29. juuni 2018, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/et/IP_18_4293.
[13] https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_et.htm
[14] https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/package-travel/index_et.htm
[15] https://europa.eu/youreuright/your-rights_et#node-24.
[16] Vt pakettreiside direktiivi artikli 2 lõige 2, milles on sätestatud kolm erandit: 1) reisid, mis hõlmavad lühemat perioodi kui 24 tundi, v.a juhul, kui need sisaldavad öist majutust; 2) pakettreisid, mida pakutakse ainult mõnikord ja mittekasumlikul eesmärgil ning üksnes piiratud arvule reisijatele; 3) pakettreisid, mis on ostetud üldlepingu alusel, millega korraldatakse ärireis.

mille eest reisija nõustub pärast kõigi komponentide väljavalimist tasuma, on selle pakettreisi korraldaja ja vastutab sellega seotud erinevate reisiteenuste osutamise eest.

Turismi- ja vabaaja sektori (nt maaturism, spordiklubid) väikeettevõtjate esindajad leiavad, et väikesed või väga väikesed ettevõtted tuleks pakettreiside direktiivi kohaldamisalast välja jätta, eriti kui nad ei paku transporti. Tarbija- ja reisiettevõtete organisatsioonid leiavad siiski, et täiendavad erandid ei oleks sobiv lahendus.

3.2.2. Seotud reisikorraldusteenused

Seotud reisikorraldusteenuse mõiste kasutusele võtmisel võeti arvesse turusuundumusi, mille raames ettevõtjad (peamiselt internetis, aga ka väljaspool seda) abistavad reisijaid eraldi lepingute sõlmimisel eraldiseisvate reisiteenuste osutajatega sama reisi jaoks lühikese aja jooksul. Mõiste hõlmab kahte stsenaariumi, mille puhul ettevõtja *hõlbustab* teiste teenuseosutajate pakutavate reisiteenuste broneerimist ja laiendab pakettreiside direktiivi teatavate normide kohaldamist sellistele ärimudelitele.

Näited. 1. Reisibüroo broneerib kliendile lennu ja reisija maksab lennu eest. Seejärel broneerib reisibüroo veel sama reisibüroo külastuse ajal sama reisi jaoks hotellimajutuse, mida ei olnud enne lennu broneerimist valitud ja millega seoses ei olnud hotelli vabade ruumide olemasolu kontrollitud, ning nõuab hotelli eest makset või ettemakset. Kuna iga reisiteenus valitakse välja ja selle eest makstakse eraldi, on reisibüroo hõlbustanud seotud reisikorraldusteenuse hankimist.

2. Lennu broneeringut kinnitavas e-kirjas esitab lennuettevõtja lingi hotellibroneerimise veebisaidile, mis pakub reisijale võimalust broneerida hotell reisi sihtkohas. Kui reisija klikib lingil ja broneerib 24 tunni jooksul pärast lennubroneeringu kinnituse saamist oma reisiks toa, on lennuettevõtja „hõlbustanud sihipäraselt“ seotud reisikorraldusteenuse hankimist.

Kuigi pakettreiside direktiivi põhjendused 12 ja 13 annavad seotud reisikorraldusteenuse mõiste kohta mõningaid juhiseid, on selle mõiste kohaldamine tekitanud vaieldamatult kõige rohkem küsimusi. Tarbijate ja ettevõtjate sidusrühmad leiavad, et seotud reisikorraldusteenuse määratlus on liiga keeruline ja praktikas raskesti kohaldatav.

Alati ei ole selge, mida tähendavad tegelikult „hõlbustamine“ ja „sihipäraselt hõlbustamine“. Põhjenduses 12 selgitatakse, et selliste linkide lisamist, millega lihtsalt teavitatakse reisijaid üldsõnaliselt täiendavatest reisiteenustest, ei tuleks käsitada seotud reisikorraldusteenuse hankimise hõlbustamisena. Seega on üldjuhul nõutav aktiivne reklaamimine, mille aluseks on täiendavate reisiteenuste hankimist hõlbustava ettevõtja ja teise ettevõtja vahelised ärisuhted, mis hõlmavad tasustamist (vt põhjendus 13).

Seotud reisikorraldusteenuse mõiste kohaldamise probleem on seotud asjaoluga, et eespool esitatud teises näites sõltub kohustus vajadusel tagada maksejõuetuse korral kaitse ebakindlast sündmusest tulevikus, st asjaolust, kas reisija broneerib 24 tunni jooksul pärast esimest broneeringut teiselt ettevõtjalt täiendava reisiteenuse. Sellisel juhul peab esimese reisiteenuse osutaja, kellele laekuvad reisija ettemaksed, tagama nende maksete puhul maksejõuetuskaitse. Kuigi pakettreiside direktiivi artikli 19 lõike 4 kohaselt peab teine ettevõtja teavitama seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavat ettevõtjat lepingu sõlmimisest reisijaga, ei pruugi esimesel ettevõtjal olla kogu teavet, et teha kindlaks, millistel juhtudel on moodustatud seotud reisikorraldusteenus. Teada on antud, et täiendava reisiteenuse osutajad ei täida alati oma teavitamiskohustusi, näiteks seetõttu, et puuduvad tehnilised vahendid turvaliseks andmevahetuseks või kardetakse rikkuda isikuandmete kaitse

üldmäärust[17]. Selline ebakindlus võib muuta vajaliku maksejõuetuskaitse korraldamise keeruliseks.

Samuti on väljendatud muret, et kui maksejõuetuskaitse ja teatavad lepingueelse teavitamise nõuded välja arvata, ei nähta pakettreiside direktiivis ette seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavate ettevõtjate vastutust asjaomaste teenuste osutamisel. Tarbijate esindajad on mures asjaolu pärast, et reisiteenuste osutajad esitlevad end eksitavalt kui seotud reisikorraldusteenuste hankimist hõlbustavat ettevõtjat, mitte kui korraldajat, et vältida pakettreiside suhtes kohaldatavaid rangemaid vastutusnorme, mistõttu on tarbijad vähem kaitstud.

3.2.3. Pakettreisi ja seotud reisikorraldusteenuse piiritlemine

Teatavate pakettreiside ja teatavate seotud reisikorraldusteenuste eristamine võib olla keeruline[18]. Reisibüroo, mis broneerib oma kliendile lennu ja hotelli ning väljastab mõlema teenuse eest ühe arve, müüb pakettreisi. Kui samu teenuseid ei valitud välja ühiselt, hõlbustab reisibüroo, kes need üksteise järel koguhinda nõudmata broneerib, seotud reisikorraldusteenuse hankimist.

Läbiklikkimise teel tehtud broneeringute puhul[19] võib tarbijatel ja täitmise tagamisega tegelevatel asutustel olla väga raske tõestada, kas tegemist oli pakettreisi, seotud reisikorraldusteenuse või ei kummagagi neist, nagu on selgitatud 2019. aasta aruandes läbiklikkimise teel tehtavate broneeringute kohta. Reisiteenuse osutaja, kes pärast broneeringu tegemist edastab reisija nime, makseandmed ja e-posti aadressi teisele ettevõtjale, kellelt on broneeritud teine teenus 24 tunni jooksul pärast esimese broneeringu kinnitamist, on pakettreisi korraldaja ja vastutab seega mõlema teenuse osutamise eest. Kui ühte neist andmeelementidest ei edastata, hõlbustab esimene ettevõtja seotud reisikorraldusteenuse hankimist ja vastutab üksnes oma teenuse osutamise eest, tingimusel et teine broneering tehakse 24 tunni jooksul. Kui see juhtub hiljem, ei ole tule pakettreiside direktiiv üldse kohaldamisele. On teatatud, et tegelikkuses on keeruline näidata, milliseid andmeid ettevõtjate vahel edastati või millal broneeriti teine reisiteenus.

3.2.4. Teavitamisnõuded

Pakettreiside direktiivi artiklite 5 ja 19 kohaselt peavad korraldajad, vahendajad ja seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavad ettevõtjad andma reisijatele enne lepingu sõlmimist konkreetset teavet. Üldiselt tundub, et asjaomase konkreetse paketi kohta kehtivad lepingueelsed teavitamisnõuded suuri probleeme[20] ei tekita. Peale selle on pakettreiside

[17] Vt komisjoni talituste töödokumendi SWD(2019) 270 final punkt 3.2.1, vt joonealune märkus 2.

[18] Vt vooskeem "Package travel or not?" („Pakettreis või mitte?"), mis on kättesaadav aadressil https://ec.europa.eu/info/files/flowchart-package-travel-or-not_en.

[19] „Läbiklikkimise teel tehtav broneering" viitab olukorrale, kus reisija broneerib erinevad reisiteenused eri veebisaitide vahendusel (eri müügikohad), kuid broneeringud on veebisaitide vaheliste linkide kaudu omavahel seotud.

[20] Mis puudutab nõuet teavitada, kas reis või puhkus on üldiselt sobiv piiratud liikumisvõimega isikute jaoks (pakettreiside direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti a alapunkt viii), nimetatakse, et sellist teavet ei ole alati lihtne anda, kuna see võib sõltuda mitmesugustest teguritest, mis on korraldajale teada alles pärast reisija tehtud valikut. Niisugune teave tuleks seega anda pigem reisija taotluse korral.

direktiivis ette nähtud kolm eri standardteabevormi pakettreisilepingutele[21] ja viis eri vormi seotud reisikorraldusteenustele,[22] mis tuleb reisijatele anda.

26. novembril 2019 korraldasid komisjoni talitused seminari pakettreiside direktiivi kohaldamise kohta lennutranspordisektoris.[23] See oli mõeldud ka järelmeetmena komisjoni aruandele läbiklikkimise teel tehtavate broneeringute kohta. Lennuettevõtjate esindajad leidsid, et standardteabevormid on liiga keerulised, tehnilised ja raskesti loetavad, eriti mobiilseadmetes. Eelkõige väideti seotud reisikorraldusteenuste standardvormide kohta, et teavet võib pidada tarbijaid segadusse ajavaks ja eemale peletavaks, kuna reisijaid teavitatakse peamiselt sellest, et neil puuduvad pakettreiside suhtes kohaldatavad õigused.

Selle teavitamisnõude eesmärk oli aga just juhtida tarbijate tähelepanu pakettreiside pakutavale erinevale kaitsetasemele võrreldes seotud reisikorraldusteenustega ning anda neile seeläbi võimalus teha nende kahe mudeli vahel teadlik valik. Tarbijaorganisatsioonid leiavad, et läbipaistvust tuleks veelgi suurendada, teavitades eraldiseisva reisiteenuse broneerinud reisijaid sellega seotud kaitsetasemest, mis on transporditeenuste puhul tagatud ELi reisijate õigusi käsitlevate määrustega[24].

Reisiettevõtete esindajad soovitavad eelkõige COVID-19 arvestades parandada tarbijate teavitamist ja kaitset kõigi reisiteenuste, sealhulgas eraldiseisvate teenuste korral. Nad väidavad, et see võiks anda ettevõtjatele ja tarbijatele rohkem vabadust reisiteenuste kombinatsiooni valimisel (täielikult kaitstud pakettreis või seotud reisikorraldusteenuse laadis reisiteenuste kombinatsioon, millega kaasneb iga teenuseosutaja puhul selge vastutus teenuste nõuetekohase osutamise eest).

3.3. Täitmise tagamine

Pakettreiside direktiivi artikli 24 kohaselt peavad liikmesriigid tagama direktiivi täitmise tagamiseks vajalike piisavate ja tõhusate vahendite olemasolu. Täitmise tagamine on korraldatud liikmesriikides erinevalt kooskõlas nende vastavate õigustraditsioonidega. Kuna suur osa pakettreiside direktiivi sätetest on seotud korraldaja ja reisija vahelise lepingulise suhtega, võivad reisijad panna oma õigused neile sätetele tuginedes maksma eraviisiliselt kohtus või vaidluste kohtuvälise lahendamise organites. Pakettreiside direktiiv kuulub esindushagisid käsitleva uue direktiivi kohaldamisalasse ja liikmesriigid peavad selle üle võtma 2022. aasta lõpuks[25]. Selle direktiivi kohaldamisel saavad pädevad üksused esitada kollektiivhagisid nii reisijate õiguste rikkumise lõpetamiseks kui ka hüvitise saamiseks. Lisaks on vastavushindamise uuringu järgi (vt eespool punkt 2.2) enamikus liikmesriikides vähemalt teatavate reisipakettreiside direktiivi nõuete rikkumise eest ette nähtud haldus- või

[21] I lisa osad A, B ja C.

[22] II lisa osad A, B, C, D ja E.

[23] Viitedokument nr ARES(2020)270448.

[24] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1). Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 3.12.2007, lk 14); Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1); Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.2.2011, lk 1).

[25] Vt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2020. aasta direktiivi (EL) 2020/1828 (mis käsitleb tarbijate kollektiivsete huvide kaitsmise esindushagisid ja millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2009/22/EÜ) I lisa punkt 53 (ELT L 409, 4.12.2020, lk 1).

kriminaalkaristused. Riiklik täitmise tagamine on eriti oluline selleks, et kontrollida maksejõuetuskaitse nõuete ja teavitamisnõuete täitmist.

Pakettreiside direktiiv kuulub tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate liikmesriigi asutuste vahelist koostööd käsitleva määruse (EL) 2017/2394 (tarbijakaitsealase koostöö määrus) kohaldamisalasse[26]. Tarbijakaitsealase koostöö võrgustiku teabevahetuse raames teatas mitu asutust jõustamismeetmetest riikide tasandil. Pakettreiside direktiivi piiriüleste rikkumiste korral, mis on kahjustanud, kahjustavad või võivad tõenäoliselt kahjustada tarbijate kollektiivseid huvisid, saab õigusaktide täitmist tagada riiklikult ka tarbijakaitsealase koostöö määruse alusel loodud koostöömehhanismi kaudu.

Vaidluste kohtuväline ja internetipõhine lahendamine

Direktiiviga 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (edaspidi „vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv“)[27] ning määrusega (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta (edaspidi „vaidluste internetipõhise lahendamise määrus“)[28] kehtestati horisontaalne õigusraamistik, mida kohaldatakse ka pakettreiside direktiivi suhtes. Vaidluste kohtuvälise lahendamise tingimused liikmesriikides on erinevad[29]. Mitmes liikmesriigis lahendavad transporditeenuste eest vastutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise organid ka reisipakettidega seotud vaidlusi, samal ajal kui teistes liikmesriikides käsitlevad seda sektorit tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise täiendavad organid[30]. Tarbijad, kes ostavad kaupu või teenuseid internetist, saavad kasutada Euroopa internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi (ODR-platvormi), kuid olemasolevad andmed näitavad, et reisipakettidega seotud kaebuste arv ODR-platvormil on endiselt väike[31].

Komisjonil ei ole täpseid arvandmeid korraldajate osalemise kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes. Tarbijaorganisatsioonid ja mõned riiklikud vaidluste kohtuvälise lahendamise organid[32] on teatanud siiski, et vabatahtlikult osaletakse vaidluste kohtuvälises lahendamises pakettreiside sektoris üldiselt väga vähe.

Prantsusmaa vaidluste kohtuvälise lahendamise organ Médiation Tourisme et Voyage (MTV) katab sisuliselt kogu reisi- ja transpordisektorit. 2019. aastal laekus sellele 8 667 avaldust (ligikaudu 21 % neist olid seotud tüüpiliste pakettreisidega); 5 449 puhul pakuti välja

[26] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2017. aasta määrus (EL) 2017/2394 tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate liikmesriigi asutuste vahelise koostöö kohta ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 345, 27.12.2017, lk 1, lisa punkt 25).

[27] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

[28] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013, tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 1).

[29] Vt komisjoni aruanne Euroopa Parlamendile, nõukogule ning Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta) ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 524/2013 (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta) kohaldamise kohta (COM(2019) 425 final, 25.9.2019).

[30] Teave vaidluste kohtuvälise lahendamise organite pädevusvaldkondade kohta on kättesaadav internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil aadressil https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.

[31] Märtsist detsembrini 2020 esitasid tarbijad komisjoni internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu interneti teel tegutsevate ettevõtjate vastu pakettreisidega seoses 323 kaebust.

[32] Nt Saksamaa reisijateveo lepitusorgan (söp) ja tarbijaküsimuste üldine lepitusorgan.

kompromiss, mis 93,5 % juhtudest heaks kiideti[33]. Pakettreisidega seotud vaidluste peamised teemad olid lepingu täitmine, lepingu tühistamine või muutmine ning teenuse kvaliteet.

Saksamaa ametiasutused teatasid komisjoni talitustele, et aastatel 2016–2019 üldisele lepitusorganile (Universalschlichtungsstelle des Bundes) esitatud avaldustest puudutasid 24 % teenuseid vaba aja sektoris, eelkõige pakettreise. Alates 2020. aasta algusest kuni augusti lõpuni on asjaomaste avalduste arv kasvanud 27 %ni vaidluste koguarvust, võttes arvesse COVID-19 pandeemia põhjustatud reisikatkestusi[34].

Komisjoni talituste tehtud uuring COVID-19 mõju kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise organitele näitas, et need organid on üldiselt suutnud tulla oma suurema töökoormusega toime ning mõned neist on võtnud kasutusele digivahendid, nt videokonverentsid.

Teave Euroopa tarbijakeskustelt

2019. aastal tegeles Euroopa tarbijakeskuste võrgustik[35] 2 399 päringu ja 261 kaebusega, mis olid seotud pakettreiside direktiiviga[36]. COVID-19 tõttu kasvas 2020. aastal nende arv vastavalt 368 % (11 226 päringut) ja 250 % (914 kaebust). Peale selle suurenes pakettreiside direktiiviga seotud juhtumite osakaal Euroopa tarbijakeskustes märkimisväärselt: 2 %-lt 2019. aastal 7 %-le juhtumite koguarvust 2020. aastal[37]. Keskmine juhtumite menetlemise aeg jäi samaks ning ettevõtjaga seotud Euroopa tarbijakeskuste sekkumise edukate või neutraalsete[38] tulemuste määr kasvas 61 %-lt 2019. aastal 70 %-le 2020. aastal[39]. 2019. aastal oli päringute ja kaebuste peamine teema teenuse mittevastavus nõuetele või eksitav tegevus või tegevusetus (39 %). 2020. aastal oli esikohal tühistamise ja teenuse osutamata jätmise teema (62 %). 2020. aastal avaldasid Euroopa tarbijakeskused oma riiklikel veebisaitidel ja sotsiaalmeediakanalites brošüüri pakettreiside direktiivi tõlgendamise kohta[40] ning jagasid korduma kippuvaid küsimusi, et aidata tarbijaid, pidades silmas kaebuste arvu järsk kasvu reisisektoris, sealhulgas pakettreiside valdkonnas.

4. Kaitse maksejõuetuse korral

Pakettreiside direktiivi artikli 17 kohaselt peab korraldajatel olema tagatis kõikide reisijate poolt tehtud maksete tagasimaksmiseks, kui asjaomased teenused jäävad kõnealuse korraldaja maksejõuetuse tõttu osutamata. Kui pakettreis hõlmab reisijatevedu, tagavad korraldajad ka reisijate kodumaale tagasitoimetamise. Säilitades kaalutlusõiguse selle suhtes, kuidas tuleks maksejõuetuse korral kaitset korraldada, peavad liikmesriigid siiski tagama kaitse tõhususe

---

[33] Vt MTV 2019. aasta aruanne, www.mtv.travel/wp-content/uploads/2020/05/RAPPORT-2019.pdf.

[34] Vt ka lepitusorgani Universalschlichtungsstelle des Bundes 2020. aasta aruanne: https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/84.Taetigkeitsbericht2020.pdf

[35] Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku moodustavad sõltumatult hallatavad keskused, mille tegevust kaasrahastab Euroopa Komisjon. Võrgustik pakub tasuta teavet ja nõuandeid tarbijatele, kes ostavad tooteid ja teenuseid ELis, ning aitab kohtuväliselt lahendada eri ELi liikmesriikide kauplejate ja tarbijate vahelisi vaidlusi.

[36] Päringud hõlmavad kõiki Euroopa tarbijakeskustele laekunud teabe- ja abitaotlusi; kaebused hõlmavad juhtumeid, kus Euroopa tarbijakeskused võtavad lahenduse leidmiseks ettevõtjaga ühendust.

[37] Lisateave reisiga seotud päringute arvu suurenemise konteksti kohta on esitatud aruandes „15 Years of ECC Net“, https://assets.website-files.com/5f9fdbf6d1bfacd47b425986/5fa40a62acd24ca8c8ddc07c_2020-10-30-Report-ECCNET-Web.pdf

[38] Neutraalne tulemus on see, kui juhtum suunatakse edasi vaidluste kohtuvälise lahendamise organile või kui juhtumi menetlemine ei edene tarbijast tulenevatel põhjustel (nt ei esita Euroopa tarbijakeskuse nõutud dokumente).

[39] Võrreldakse nii 2020. aastal esitatud ja lahendatud kaebusi kui ka 2019. aastal esitatud ja lahendatud kaebusi.

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

vastavalt pakettreiside direktiivi artiklis 17 sätestatud nõuetele. Üldiselt on 2015. aasta pakettreiside direktiiv aidanud riiklikke maksejõuetuskaitse süsteeme võrreldes 1990. aasta pakettreiside direktiivi kohase süsteemiga oluliselt parandada. 21 liikmesriigis korraldab maksejõuetuskaitset sektor ise kas erasektori tagatisfondide, kindlustusandjate, mõlema kombinatsiooni või muude eraviisiliste kokkulepete, näiteks pangatagatiste kaudu. Kaks liikmesriiki (Portugal ja Soome) on loonud avaliku sektori üksusena asutatud tagatisfondi. Neljal liikmesriigil (Malta, Poola, Taani ja Tšehhi) ja Ühendkuningriigil on eri osadest koosnev süsteem, mis tähendab, et eratagatise vormi täiendab riiklikult hallatav tagatisfond (kahetasandiline) või et tagatisfonde haldavad avaliku ja erasektori organisatsioonid.

4.1. Maksejõuetuskaitse süsteemide toimimine – Thomas Cooki pankrot

2019. aasta septembris šokeeris kogu turismisektorit Ühendkuningriigis asuva Thomas Cook Group plc. pankrott. Tegemist oli ühe maailma juhtiva puhkusereisidega tegeleva kontserniga, mille läbimüük pankrotile eelnenud aastal oli 9,6 miljardit naelsterlingit ja klientide arv ligikaudu 19 miljonit. Thomas Cook tegutses mitmes liikmesriigis asuvate eri tütarettevõtjate ja kaubamärkide kaudu kogu ELis ning selles töötas rohkem kui 21 000 inimest. Pankrot mõjutas ligikaudu 600 000 puhkajat, kes tuli kas kodumaale tagasi toimetada või tuli neile hüvitada eelnevalt makstud raha. See mõjutas reisijaid pea kõigist ELi riikidest.

Kui reisijad olid ostnud pakettreisi, olid nad kaetud asjaomaste riiklike maksejõuetuskaitse süsteemide kaudu.

Ühendkuningriigi tsiviillennundusamet (CAA) korraldas rohkem kui 140 000 reisija kodumaale tagasitoimetamise, mis oli rahuaja suurim selline operatsioon. Ainuüksi Ühendkuningriigis rahuldas pädev asutus ligikaudu 340 000 nõuet, mille väärtus oli peaaegu 350 miljonit naelsterlingit, mis olid kaetud valitsuse hallatava lennukorraldajate litsentsikavaga (ATOL)[41].

Thomas Cooki Saksamaa tütarettevõtjate pankroti tõttu jäi välismaale lõksu umbes 140 000 reisijat, kes toimetati kodumaale tagasi maksejõuetuskaitse andja Zurich Versicherungeni abiga[42]. Maksejõuetuskaitse ei olnud siiski piisav, et katta täielikult nende reisijate tagasimaksed, kes ei olnud veel oma sihtkohas (hinnanguliselt 287,4 miljonit eurot), seda riski katvate kindlustusandjate vastutuse ülempiiri tõttu[43]. Föderaalvalitsus kohustus hüvitama kõigile asjaomastele reisijatele nende ettemaksete ja maksejõuetuid Thomas Cooki äriühinguid kindlustavalt kindlustusandjalt saadud tagasimaksete summa vahe[44]. Saksamaa ametiasutuste esitatud teabe kohaselt oli 2021. aasta veebruari alguseks selliste nõuete

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

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 Vt https://www.newsroom.zurich.de/pressreleases/thomas-cook-insolvenz-zurich-startet-zweiten-zahlungslauf-3041808.

44 Vt Saksamaa Liitvabariigi valitsuse 11. detsembri 2019. aasta pressiteade 417, https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/pressemitteilungen/bundesregierung-laesst-thomas-cook-kunden-nicht-im-regen-stehen-1705836. Vastuseks Thomas Cooki pankrotile otsustas Saksamaa valitsus reformida pakettreisidega seotud maksejõuetuskaitse süsteemi, vt https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/061020_Insolvenzsicherung_Reiserecht.html.

registreerimise lõpule viinud 105 306 reisijat ja kuni 10 000 nõude registreerimine oli veel pooleli[45].

Prantsusmaal mõjutas see enam kui 53 000 reisijat ja Thomas Cooki Prantsusmaa tütarettevõtjaid hõlmanud reisitagatisfondi APST kulud on hinnanguliselt 40–50 miljonit eurot. Ligikaudu 10 500 reisijat toimetati tagasi kodumaale ning enam kui 30 000 klienti võis veeta oma puhkuse muude reisikorraldajate abil. Tagasimaksed enam kui 11 500 reisijale saavad alata alles siis, kui maksejõuetuse menetlus on lõpule viidud ja kõik tagasimaksele kvalifitseeruvad toimikud on läbi vaadatud.

Thomas Cookil oli jätkuvalt maksejõuetuskaitse igas liikmesriigis, kus tal olid eri tütarettevõtjad, ning ta ei tuginenud pakettreiside direktiivi kohasele vastastikuse tunnustamise mehhanismile. Seepärast jagunesid ELi eri paigust pärit reisijate kodumaale tagasitoimetamise ja hüvitamise kulud liikmesriikide erinevate maksejõuetuskaitse andjate vahel ega põhinenud ühel ainsal reisitagatisfondil või kindlustusandjal.

4.2. Hindamine

4.2.1. Reisijate kodumaale tagasitoimetamine ja maksete tagastamine

Kokkuvõttes ja Thomas Cooki pankroti ulatust arvestades näib, et maksejõuetusekaitse süsteemid toimisid hästi, kuigi need sattusid suure surve all. Reisijad, kes olid juba reisi sihtkohas, toimetati kodumaale tagasi või said nad oma puhkuse plaanipäraselt lõpetada. Komisjonile kättesaadava teabe kohaselt on need reisijad, kes ei olnud veel oma pakettreisi alustanud, saanud või peaksid saama oma ettemaksed tagasi. Mõnes liikmesriigis pidid reisijad ootama tagasimakset siiski kaua või ei ole nad enam kui aasta pärast Thomas Cooki pankrotti saanud kogu summat tagasi, kuigi pakettreiside direktiivi artikli 17 lõike 5 kohaselt tuleb tagasimaksed teha põhjendamatu viivituseta pärast reisijalt vastava taotluse saamist.

4.2.2. Riskide kindlustatavus

Mõned pakettreiside direktiivi kohaldamist toetavas sidusrühmade eksperdirühmas esindatud ettevõtjate sidusrühmad ja ametiasutused on väljendanud muret, et üha raskem võib olla leida sobivaid maksejõuetuskaitse andjaid, kes on valmis ja suutelised katma suure korraldaja pankrotiga seotud riske, eriti tipphooajal. Maksejõuetuskaitset pakuvad suhteliselt vähesed reisitagatisfondid ja kindlustusandjad. On teatatud, et pangad ei paku enam korraldajatele tagatist ning et ka mõned niigi suhteliselt vähestest kindlustusandjatest, kes pakuvad maksejõuetuskaitset, on turult lahkumas (nt Austrias[46] ja Belgias[47]). Seepärast on oluline leida kindel süsteem, mis kaitseb reisijaid maksejõuetuse riski eest tõhusalt. Erinevate probleemide lahendamiseks esitatud ideedena on pakutud mitut tagatise andjat ühe korraldaja jaoks või üleeuroopalise tagatisfondi loomist esimese astme tagatise andjate edasikindlustuse liigina.

4.2.3. Liikmesriikide maksejõuetuskaitse süsteemide vahelised erinevused

[45] Vt ka teavet nõuete registreerimise menetluse kohta Saksamaa justiits- ja tarbijakaitseministeeriumi veebisaidil https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/111220_Thomas_Cook.html (kasutatud 15.12.2020).

[46] Vt komisjoni 4. veebruari 2021. aasta otsus riigiabi juhtumis SA.60521, põhjendus 7, https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_60521

[47] Vt pakettreiside direktiivi kohaldamist toetava sidusrühmade eksperdirühma 4. koosoleku protokoll (24.11.2020).

Pakettreiside direktiivis nõutakse, et maksejõuetuskaitse peab olema „tõhus“, kuid selle kaitse korraldamise viis on jäetud liikmesriikide otsustada (vt pakettreiside direktiivi põhjendus 39). Mõne liikmesriigi probleemid seoses kodumaale tagasitoimetamise ja tagasimaksetega on sundinud tarbijaorganisatsioone nõudma riiklike maksejõuetuskaitse süsteemide edasist ühtlustamist, sealhulgas miinimumkriteeriume, kuidas maksejõuetuskaitse süsteem peaks olema üles ehitatud, ning tagatisfondide piisava rahastamise tagamist. Ometi on pakettreiside direktiivis juba nõutava maksejõuetuskaitse kohta sätestatud rohkem üksikasju kui 1990. aasta pakettreiside direktiivis ning pakettreiside direktiivi üle peetud seadusandlikud läbirääkimised olid vastuolulised küsimuses, kui ettekirjutav peaks direktiiv selles osas olema. Kindlustussektori esindajad on juhtinud tähelepanu asjaolule, et kodumaale tagasitoimetamist saab paremini korraldada reisisektor ise (nt tagatisfondi kaudu), samal ajal kui finantsasutuste põhitegevus on maksetega tegelemine.

4.2.4. Puhkusepaketi jätkamise eelistamine

Eelkõige rõhutasid pakettreiside direktiivi kohaldamist toetava sidusrühmade eksperdirühma reisitagatisfondide esindajad, et reisikorraldaja maksejõuetuse korral oleks reisijate ja reisiteenuste osutajate jaoks kodumaale tagasitoimetamise või tagasimaksmise asemel parim lahendus broneeritud pakettreisi jätkamine[48]. Pakettreiside direktiivi põhjenduses 39 on märgitud, et reisijatele peaks olema võimalik pakkuda pakettreisi jätkamist.

4.2.5. Ettemaksete piiramine

Ettemakse on pakettreiside ja reisijateveo puhul tavapärane tasumisviis. Saksamaal on ebaõiglasi lepingutingimusi käsitleva siseriikliku kohtupraktika kohaselt pakettreiside ettemaksete ülemmäär piiratud põhimõtteliselt broneeringu tegemise ajal 20 %-ga ettemaksest, välja arvatud juhul, kui korraldaja põhjendab nõuetekohaselt suuremat ettemakset lepingu sõlmimise ajal tekkinud kuludega; ülejäänu tuleb tasuda hiljemalt 30 päeva enne reisi algust[49]. Sellest hoolimata tõi Thomas Cooki pankrot Saksamaal kaasa hinnanguliselt 287,4 miljoni euro ulatuses tagasimaksenõudeid, mis sundis valitsust lõpuks maksma tasumata tagasimaksed (vt punkt 4.1 eespool). Ka Austrias kehtivad pakettreiside ettemaksete suhtes piirangud, mida aga ei kohaldata, kui on olemas piiramatu maksejõuetuskaitse[50].

Selleks et piirata reisijate riske seoses maksejõuetusega, kuid vähendada ka tagatise andjate riske ja seega sellega kaasnevaid kulusid, on tarbija- ja reisijaorganisatsioonid teinud ettepaneku piirata ettemaksete summat ja nõuda reisijatelt maksmist üksnes teenuse saamisel. Nad leiavad, et ettemaksete piiramisega võib maksejõuetuskaitse süsteemidega kaetav risk piirduda peamiselt kodumaale tagasitoimetamisega ning reisijad oleksid tühistamise korral paremini kaitstud[51].

---

[48] Vt pakettreiside direktiivi kohaldamist toetava sidusrühmade eksperdirühma 3. koosoleku protokoll (3.12.2019).

[49] Vt Bundesgerichtshofi 9. detsembri 2014. aasta otsus X ZR 13/14 ja 25. juuli 2017. aasta otsus X ZR 71/16, http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-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] Vt pakettreiside määruse (Pauschalreiseverordnung) paragrahvi 4 lõige 4: ettemaksu võib võtta üksnes 11 kuud enne kokkulepitud reisi lõppu; üle 20 % suuruse ettemakse tegemist võib nõuda ainult 20 päeva enne reisi algust, välja arvatud juhul, kui on olemas piiramatu maksejõuetuskaitse.

[51] Vt Verband Deutsches Reisemanagement e.V. seisukohta käsitlevat 2020. aasta mai dokumenti aadressilhttps://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 (detsember 2020), Saksamaa tarbijaorganisatsiooni vzbv tellitud (veel avaldamata);

Kuna ettemakstud teenused, näiteks reisijatevedu, on sageli paketi osa, tuleks pakettreiside sektoris ettemaksete võimaliku piiramise teostatavust, ulatust ja piiranguid analüüsides võtta arvesse kogu turismi ökosüsteemi laiemalt.

Transpordi- ja reisisektori esindajad leiavad, et ettemaksete piiramine võib nende kriitilist likviidsusolukorda halvendada. Samuti juhivad nad tähelepanu asjaolule, et ettemakse on reisiteenuste ülemaailmne standard ning seda ärimudelit piiravatel ühepoolsetel ELi nõuetel võivad olla kaugeleulatuvad tagajärjed ning need võivad moonutada võrdseid tingimusi võrreldes ELi-väliste konkurentidega. Peale selle rõhutavad sektori esindajad, et puhkusepakettide hindu saab hoida madalal, kuna reisikorraldajad ostavad ette ära suuri tarbijate ettemaksetest rahastatavaid hotelli- ja transpordimahte[52].

4.2.6. Maksejõuetuskaitse veoettevõtjate pankroti korral

Oma resolutsioonis[53] Thomas Cooki pankroti kohta tunnistas Euroopa Parlament, et kodumaale tagasitoimetamine oli tõhus, ega väljendanud pakettreiside direktiivi pärast muret. Samas kordas Euroopa Parlament selles kontekstis oma palvet laiendada lennureisijate õiguste määruse (EÜ) nr 261/2004 muutmise raames maksejõuetuskaitset eraldi müüdud lennupiletitele. Lennuettevõtja maksejõuetus võib mõjutada reisijaid, reisikorraldajaid ja vahendajaid. Näiteks kui lendu sisaldav pakettreisileping tühistatakse vastavalt pakettreiside direktiivile, võib korraldajal olla vaja reisijale tagasi maksta kogu hind, olenemata sellest, kas raha on endiselt reisija käes või kas ta saab selle lennuettevõtjalt tagasi. Mitmete reisiettevõtteid ja tarbijaid esindavate sidusrühmade üleskutse kehtestada kohustuslik lennuettevõtjate tagatav maksejõuetuskaitse on muutunud COVID-19 kriisi kontekstis tungivamaks. Lennunduse ümarlaua aruandes Euroopa lennunduse taastamise kohta (november 2020) tunnistatakse, et see kriis on näidanud, et reisijad tunnevad, et lennuettevõtjate maksejõuetuse korral võivad nad sattuda kaitsetusse olukorda, ning märgitakse, et lennuettevõtja maksejõuetuskaitse mõju võiks rohkem analüüsida[54].

Komisjon märkis oma 9. detsembri 2020. aasta säästva ja aruka liikuvuse strateegias järgmist: „EL peab aitama reisijaid, kui transpordiettevõtjad lähevad COVID-19 pandeemia tõttu pankrotti või on suures likviidsuskriisis. Kui vedajad tühistavad piletid, tuleb lõksujäänud reisijad kodumaale tagasi toimetada ja nende piletid hüvitada. Komisjon kaalub nende võimalike vahendite võimalusi ja eeliseid, mis kaitsevad reisijaid selliste sündmuste eest, ning teeb vajaduse korral seadusandlikud ettepanekud“[55].

5. COVID-19 pandeemia

Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) kuulutas 30. jaanuaril 2020 seoses ülemaailmse COVID-19 puhanguga välja rahvusvahelise tähtsusega rahvatervisealase hädaolukorra ja liigitas selle 11. märtsil 2020 pandeemiaks.

---

pakettreiside direktiivi kohaldamist toetava sidusrühmade eksperdirühma 3. koosoleku protokoll (3.12.2019). Vt ka komisjoni talituste töödokument SWD(2020) 331 final, 9.12.2020, punkt 947.

52 Ühendkuningriigi tarbijaorganisatsiooni Which? andmetel on puhkusepaketid 2021. aasta suvepuhkusteks odavamad kui isetehtud broneeringud, vt https://www.which.co.uk/news/2020/11/package-holiday-deals-cheaper-for-summer-2021-versus-booking-diy/ (kasutatud 16.12.2020).

53 Euroopa Parlamendi 24. oktoobri 2019. aasta resolutsioon kontserni Thomas Cook pankroti negatiivsete tagajärgede kohta ELi turismisektorile (2019/2854(RSP)), https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/B-9-2019-0120_ET.pdf.

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

55 Komisjoni teatis COM(2020) 789 final, punkt 91.

COVID-19 pandeemia on toonud kaasa enneolematud reisipiirangud kogu maailmas, tekitades Euroopas ja paljudes kohtades maailmas pea reisimise seiskumise. See mõjutab oluliselt kogu turismi ökosüsteemi. UNWTO andmed näitavad, et 2020. aasta jaanuarist oktoobrini vähenesid turismisektori tulemused Euroopas 2019. aastaga võrreldes 72 %[56]. Lisaks tulude vähenemisele mõjutab korraldajaid eriti asjaolu, et tühistamistest tingitud reisijate tagasimaksetaotlused ületavad märkimisväärselt uute broneeringute määra. Komisjoni Teadusuuringute Ühiskeskus prognoosis teise laine stsenaariumis, et turistide arvu vähenemise tõttu 2020. aastal võib ELi majanduses sattuda ohtu 11,7 miljonit töökohta[57]. Samal ajal ei olnud tarbijaorganisatsioonide andmetel saanud tuhanded tarbijad 2020. aasta detsembriks veel tühistatud puhkuse eest raha tagasi[58].

5.1. Reisi tühistamine COVID-19 tõttu

COVID-19 tõi kaasa pakettreiside direktiivi nende sätete kohaldamise, mis on seotud „vältimatute ja erakorraliste asjaoludega“, mis on määratletud pakettreiside direktiivi artikli 3 punktis 12 kui „olukord, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral“[59]. Selliste vältimatute ja erakorraliste asjaoludena käsitatakse tavaliselt märkimisväärseid riske inimeste tervisele, nagu raske haiguse puhang reisisihtkohas või selle vahetus läheduses (vt pakettreiside direktiivi põhjendus 31).

Vastavalt pakettreiside direktiivi artiklile 12 võib reisija lõpetada pakettreisilepingu ilma leppetrahvita, kui „sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta“ (pakettreiside direktiivi artikli 12 lõige 2). Pakettreisi korraldaja võib lõpetada lepingu ilma leppetrahvita ka juhul, kui ta ei saa lepingut täita „vältimatute ja erakorraliste asjaolude“ tõttu (pakettreiside direktiivi artikli 12 lõige 3). Sellisel juhul on reisijal õigus

---

[56] Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni Maailma Turismiorganisatsioon (UNWTO), andmed väljendatuna rahvusvaheliste turistide saabumisena, vt https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19. Euroopa reisibüroode ja reisikorraldajate liidu (ECTAA) andmetel on keskmine käive võrreldes 2019. aastaga vähenenud 80 %, vt https://www.ectaa.org/Uploads/press-releases/PUBS-PR-20201218-2020-The-year-travel-stopped.pdf. Eurostati andmed näitavad, et ööbimiste arv ELi majutusettevõtetes vähenes 2020. aasta jaanuarist septembrini 49 %, vt 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 . Võttes aluseks 2020. aasta aprilli-mai andmed, prognoosis komisjoni Teadusuuringute Ühiskeskus teise laine stsenaariumi korral aasta lõpuks 68 % suurust vähenemist, „Behavioural changes in tourism in times of COVID-19“ (Käitumisharjumuste muutused turismis COVID-19 ajal), https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC121262/report_covid_tour_emp_final.pdf.

[57] „Behavioural changes in tourism in times of COVID-19“, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC121262/report_covid_tour_emp_final.pdf.

[58] Vt Euroopa Tarbijaliitude Ameti 14. detsembri 2020. aasta hinnang liikmesriikidele Euroopa Komisjoni vautšereid käsitleva soovituse rakendamise kohta, https://www.beuc.eu/publications/travel-voucher-chaos-continues-several-eu-countries-and-travel-industry-still-flouting/html.

[59] Vastavalt 13. juunil 2016 toimunud teise ülevõtmist käsitleva seminari protokollile (lk 19) viitavad „vältimatud ja erakorralised asjaolud“ pakettreiside direktiivi tähenduses sellele, et asjaomane sündmus ei olnud broneeringu tegemise ajal prognoositav ega ettenähtav; kättesaadav aadressil https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324. Need protokollid ei kajasta komisjoni ametlikku seisukohta pakettreiside direktiivi tõlgendamise kohta. Nõukogu direktiivi 90/314/EMÜ artikli 4 lõike 6 punktis ii on kasutatud mõistet „vääramatu jõud, st ebatavalised ja ettenägematud asjaolud, mis ei sõltu vääramatule jõule tuginevast poolest ja mille tagajärgi ei oleks olnud võimalik ära hoida hoolimata kõikidest asjakohastest abinõudest.“

saada täies ulatuses tagasi kõik pakettreisi eest tehtud maksed 14 päeva jooksul lepingu lõpetamisest arvates (pakettreiside direktiivi artikli 12 lõige 4).

Komisjoni talitused avaldasid 5. märtsil 2020 komisjoni veebisaidil mitteametlikud suunised pakettreiside direktiivi kohaldamise kohta seoses COVID-19ga[60]. Neid ajakohastati 19. märtsil 2020 ning neis kinnitati reisija õigust saada maksed täies ulatuses tagasi, kui juhtumipõhise hindamise põhjal on täidetud pakettreiside direktiivi artikli 12 lõigetes 2 või 3 sätestatud tingimused. Selles teates märkisid komisjoni talitused ka, et võttes arvesse korraldajate rahavoogude olukorda, peaksid reisijad kaaluma võimalust lükata oma pakettreis edasi hilisemale ajale, mida praeguse ebakindluse tõttu reiside planeerimisel võiks teha kreeditarvega (edaspidi „vautšer“). Mitu liikmesriiki palus komisjonil peatada 14päevane tagasimakse saamise õigus ja/või asendada see ajutise vautšeri lahendusega[61].

Oma 27. märtsi 2020. aasta kirjas, mis saadeti kõikidele liikmesriikidele,[62] tuletas volinik Reynders meelde, et COVID-19ga seotud tühistamiste suhtes tuleb kohaldada reisija õigust saada hüvitist. Ettevõtjate likviidsusprobleemide leevendamiseks soovitas ta, et reisikorraldajad võiksid pakkuda vautšereid tingimusel, et 1) reisijatel on võimalus võtta vautšer vastu ja 2) neil peaks olema võimalus nõuda maksed täies ulatuses tagasi, kui nad vautšerit lõpuks ei kasutanud. Lisaks rõhutas volinik Reynders, et vaja on meetmeid, millega tagada tugev maksejõuetuskaitse, et suurendada reisijate usaldust sellise valiku tegemisel.

5.1.1. Komisjoni soovitus vautšerite kohta

13. mail 2020 võttis komisjon vastu soovituse (EL) 2020/648 vautšerite kohta, mida pakutakse reisijatele tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamise alternatiivina COVID-19 pandeemia kontekstis[63]. Selles soovituses tuletas komisjon taas meelde kohaldatavate ELi õigusaktide, täpsemalt pakettreiside direktiivi ja ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste kohast õigust saada raha tagasi. Samal ajal tunnistatakse soovituses, et koroonaviiruse pandeemiast tingitud arvukad tühistamised on tekitanud jätkusuutmatu olukorra transpordi- ja reisisektori rahavoogudes ja tuludes. Seepärast soovitas komisjon viise, kuidas muuta vautšerid raha tagasimaksmisele atraktiivsemaks alternatiiviks, et reisijad valiksid pigem vautšerid. Soovituses nimetati ka seda, milliseid liidu kavasid on võimalik kasutada ettevõtjate toetamiseks reisi- ja transpordisektoris.

Volinik Reyndersi ja volinik Văleani 14. mai 2020. aasta kirjas[64] juhtis komisjon kõigi liikmesriikide tähelepanu asjaomasele soovitusele. Komisjon nõudis muu hulgas, et pakettreiside direktiivi ja reisijate õiguste direktiivi ning ELi reisijate õigusi käsitlevaid norme rikkuvad tavad tuvastataks õigel ajal ja et nende suhtes kohaldataks tõhusaid sanktsioone[65].

---

60 https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf, avaldatud komisjoni veebisaidil COVID-19 puhangule reageerimise kohta, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_et.

61 Vt sellega seoses nt Saksamaa valitsuse 2. aprilli 2020. aasta otsust paluda komisjonil esitada ELi tasandil ettepanekud pakettreiside ja reisijate õiguste kohta, mis peaksid COVID-19ga seotud tühistamiste korral asendama raha tagasimaksed ajutiselt vautšeritega, https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/im-sogenannten-corona-kabinett-der-bundesregierung-wurde-heute-folgender-beschluss-fuer-eine-gutscheinloesung-bei-pauschalreisen-flugtickets-und-freizeitveranstaltungen-gefasst--1738744.

62 Viitedokument nr ARES(2020)1801052.

63 ELT L 151, 14.5.2020, lk 10–16.

64 Viitedokument nr ARES(2020)2559372.

65 Vt ka korduma kippuvate küsimuste dokumenti komisjoni koroonaviirusele reageerimist käsitleval veebisaidil https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/passenger-rights-faqs_3107_et.pdf.

Oma soovitusega saatis komisjon liikmesriikidele ja sidusrühmadele selge sõnumi, et ta ei nõustu üleskutsetega vähendada tarbijakaitset[66]. Mitu liikmesriiki[67] võttis pärast komisjoni soovitust vastu õigusaktid pakettreisidega seotud vabatahtlike vautšerite kohta ja/või riigiabi meetmed, et toetada reisisektorit otse riigiabi ajutise raamistiku alusel majanduse toetamiseks praeguse COVID-19 puhangu kontekstis[68] või aluslepingu[69] alusel. Tarbijaorganisatsioonid on siiski kaevanud, et ELi riigid, lennuettevõtjad ja reisikorraldajad ei järgi komisjoni soovitust piisavalt[70].

5.1.2. Ajutised riiklikud normid, millega tehakse pakettreiside direktiivist erand

Komisjoni teabe kohaselt võtsid 15 liikmesriiki vastu erinormid, millega lubatakse pakettreiside korraldajatel ajutiselt anda tühistatud reiside eest tehtud maksete rahalise hüvitamise asemel vautšereid või lükata hüvitamist edasi pikemale ajale kui 14päevane periood, vastupidiselt sellele, mis on sätestatud pakettreiside direktiivi artikli 12 lõikes 2, artikli 12 lõike 3 punktis b ja artikli 12 lõikes 4 loetuna koos artikliga 4.

Sellest lähtuvalt algatas komisjon kooskõlas oma soovituses (EL) 2020/648 esitatud selge seisukohaga 11 liikmesriigi suhtes rikkumismenetluse[71]. Komisjon ei algatanud rikkumismenetlust nende nelja liikmesriigi suhtes, kus ajutised erandid pakettreiside direktiivist olid kehtivuse kaotanud või muudeti neid ajal, mil komisjon rikkumismenetluse algatamist kaalus. Käesoleva aruande koostamise ajal on veel pooleli rikkumismenetlus nelja liikmesriigi suhtes.

Mitmes liikmesriigis avaldasid nõudeid rikkuvad meetmed jätkuvalt mõju, ehkki need enam ei kehtinud. Näiteks reisijad, kes olid saanud kohustuslikud vautšerid kehtivuse kaotanud või kehtetuks tunnistatud õigusakti alusel, pidid ootama vähemalt selliste vautšerite kehtivusaja lõpuni, enne kui nad said taotleda tühistatud pakettreisi eest tehtud ettemaksete tagasimaksmist. Komisjon kutsus neid liikmesriike üles võtma meetmeid, et parandada varasemate õigusaktidega tekitatud olukord, mis on vastuolus pakettreiside direktiiviga, ning tagama, et tarbijad, kes eelistavad vautšerile rahalist hüvitist, ka saavad hüvitise kooskõlas

---

66 Oma 19. juuni 2020. aasta resolutsioonis transpordi ja turismi kohta 2020. aastal ja pärast seda kutsus Euroopa Parlament komisjoni üles esitama ettepaneku sätestada ühised ELi normid COVID-19ga seotud vautšerite väljastamise tingimuste kohta, säilitades samal ajal tarbijakaitse kõrge taseme; selles kutsutakse ka komisjoni üles uurima võimalust luua ELi reisitagatissüsteem ettevõtetele, et kindlustada rahaline likviidsus, et tagada reisijatele tagasimaksed ja kodumaale tagasitoimetamise kulud ning õiglane hüvitis pankroti korral tekkinud kahju eest, vt https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0169_ET.html, punktid 14 ja 15.

67 Nt Küpros, Läti, Saksamaa ja Ungari kehtestasid vabatahtlike vautšerite õigusraamistiku; Itaalia ja Kreeka tegid sama pärast rikkumismenetluse algatamist. Madalmaad, Poola, Saksamaa ja Taani võtsid vastu riigiabimeetmed, et toetada maksejõuetuskaitse süsteeme.

68 Vt komisjoni 19. märtsi 2020. aasta teatis „Riigiabi ajutine raamistik majanduse toetamiseks praeguse COVID-19 puhangu kontekstis“, ELT C 91I, 20.3.2020, lk 1. Ajutist raamistikku muudeti 3. aprillil, 8. mail, 29. juunil, 13. oktoobril 2020 ja 28. jaanuaril 2021, vt mitteametlik konsolideeritud versioon komisjoni veebisaidil aadressil https://ec.europa.eu/competition/state_aid/what_is_new/covid_19.html.

69 ELi toimimise lepingu artikli 107 lõike 3 punkti b alusel, võttes samal ajal analoogia alusel arvesse teatavaid ajutise raamistiku nõudeid.

70 Vt Euroopa Tarbijaliitude Ameti 14. detsembri 2020. aasta aruanne „Covid-19 and EU Travellers' Right - Evaluation of the Member States Implementation of the EU Commission Recommendation on 'vouchers“ (COVID-19 ja ELi reisijate õigus – Hinnang liikmesriikidele Euroopa Komisjoni vautšereid käsitleva soovituse rakendamise kohta), https://www.beuc.eu/publications/travel-voucher-chaos-continues-several-eu-countries-and-travel-industry-still-flouting/html.

71 Vt komisjoni 2. juuli ja 30. oktoobri 2020. aasta pressiteated (punkt 5 „Justiitsküsimised“): https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/et/INF_20_1212 ja https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/et/inf_20_1687.

pakettreiside direktiiviga[72].

5.1.3. Liikmesriikide riigiabimeetmed

Lisaks üldistele riigiabikavadele, mis on kättesaadavad ka turismisektori ettevõtjatele, võtsid mitu liikmesriiki vastu eraldi riigiabimeetmed pakettreiside korraldajate toetamiseks ja eelkõige vautšerite tagatisskeemide kehtestamiseks, millega tagatakse, et isegi korraldaja maksejõuetuse korral makstakse reisijatele hüvitist, nagu on soovitatud komisjoni soovituses (EL) 2020/648. Komisjon kiitis need meetmed riigiabi ajutise raamistiku[73] või aluslepingu[74] alusel heaks.

Taani kiitis heaks 200 miljoni euro suuruse laenu, et toetada reisitagatisfondi seoses koroonaviiruse puhangu tõttu tühistatud reisidega[75]. Saksamaa võttis vastu 840 miljoni euro suuruse tagatisskeemi, et tagada vabatahtlikud vautšerid, millega reisijad on rahalise tagasimakse asemel nõustunud[76]. Saksamaa eesmärk oli muuta selle skeemiga vautšerid atraktiivseks alternatiiviks raha tagasimaksmisele. Poola võttis vastu meetmed reisikorraldajate ning teiste turismi- ja kultuurisektoris tegutsevate ettevõtjate toetamiseks[77]. Selle kava alusel maksab Poola riik reisikorraldajate eest raha tagasi reisijatele, kelle reis on tühistatud seoses COVID-19ga. Reisikorraldajad peavad need laenud tagasi maksma. Itaalia võttis vastu meetmed, millega antakse reisikorraldajatele ja reisibüroodele otsetoetust kahjude hüvitamiseks[78]. Madalmaad kiitsid heaks 165 miljoni euro suuruse laenu viie pakettreiside korraldajatele tagatisskeeme pakkuva Madalmaade tagatisfondi toetamiseks[79]. Selle riigiabi eesmärk on tagada fondide likviidsus, et neil oleks reisikorraldajate maksejõuetuse korral piisav kate reisijatele kõikide maksete tegemiseks, sealhulgas nn koroonavautšerite hüvitamiseks. Bulgaaria võttis vastu ligikaudu 26 miljoni euro suuruse reisikorraldajatele ja reisibüroodele suunatud abikava, et hüvitada kahjud seoses raha tagasimaksmisega reisijatele, kelle pakettreisid on COVID-19 tõttu tühistatud[80]. Küpros kiitis heaks hinnanguliselt 86,6 miljoni euro ulatuses tarbijatele ja reisikorraldajatele suunatud abi väljastatud kreeditarvete tagatisena, et tagada need vabatahtlikud vautšerid väljaandja võimaliku maksejõuetuse korral[81]. Rootsi kiitis heaks reisibüroodele ja reisikorraldajatele suunatud laenude vormis antava abi, et toetada neid seaduslike tagasimaksekohustuste täitmisel[82]. Austria kiitis heaks riigigarantii vormis abi, et katta teatud piiratud aja jooksul pakettreiside korraldajate ja seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavate ettevõtjate maksejõuetuse riski, võttes arvesse pankade ja kindlustusandjate loobumist pakettreisikindlustusest ning pakettreiside korraldajate ja seotud reisikorraldusteenuse hankimist hõlbustavate ettevõtjate raskusi taskukohaste tagatiste leidmisel turul[83].

5.2. Väljakutsed

---

[72] 30. oktoobri 2020. aasta kiri, mis on adresseeritud kümnele liikmesriigile, viitenumber ARES(2020)6156146.

[73] Vt joonealune märkus 68.

[74] Vt joonealune märkus 69.

[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

5.2.1. Reisijate raha tagasisaamise õigus

Tuhanded reisijad üle ELi, kelle reis tuli COVID-19 tõttu tühistada, ei saanud hüvitist pakettreiside direktiivi artikli 12 lõikega 4 ette nähtud 14 päeva jooksul. Neile kas keelduti raha tagasi maksmast, nad pidid vastu tahtmist nõustuma vautšeriga, neil ei olnud võimalik korraldajaga ühendust saada, nad said raha tagasi suure hilinemisega või ainult osaliselt või neil takistati muul viisil oma õigust kasutamast[84]. Ka vaidluste kohtuvälise lahendamise organitele, Euroopa tarbijakeskustele ja tarbijaorganisatsioonidele esitatud päringute ja kaebuste arvu kasv andis põhjust muretsemiseks reisijate pakettreiside direktiivist tulenevatest õigustest kinnipidamise pärast.

5.2.2. Ettevõtjate probleemid

Nagu on kirjeldatud punktis 5.1, tõi COVID-19 kaasa pakettreiside direktiivi artikli 3 punktis 12 määratletud „vältimatute ja erakorraliste asjaolude“ mõiste kohaldamise. Põhjenduses 31 on näidetena nimetatud „sõjategevust, muid tõsiseid julgeolekuprobleeme, nagu terrorism, märkimisväärseid ohte inimese tervisele, nagu raske haiguse puhang reisisihtkohas, või loodusõnnetusi, nagu üleujutused, maavärinad, või ilmastikutingimused, mis muudavad võimatuks reisida sihtkohta turvaliselt“. Tavaliselt – kuid mitte ilmtingimata – piirduvad sellised asjaolud konkreetse sihtkoha või teatava maailmajaoga.

Kui sellised asjaolud esinevad üksnes teatavas sihtkohas, on korraldajad sageli need lahendanud, muutes sihtkohta, lükates reisi kuupäeva edasi või makstes reisijale raha tagasi muudesse sihtkohtadesse tehtud broneeringutest saadud tulust. Sellise pandeemia korral nagu COVID-19, mille tulemusel reisimine on üle maailma pika aja jooksul peaaegu seiskunud, on tagasimaksetega seotud kohustused uutest broneeringutest saadavast tulust oluliselt suuremad. Peale selle on korraldajatel sageli püsikulud, mis ettevõtjate rahalisele olukorrale survet avaldavad. Lõpuks võib see kahjustada reisijate huve, kui korraldaja läheb pankrotti ja reisijad peavad esitama nõudeid pankrotivara suhtes.

Vautšereid käsitleva komisjoni soovituse (vt punkt 5.1.1 eespool) eesmärk oli tegeleda ka korraldajate likviidsusprobleemidega, mis on tingitud COVID-19ga seotud massilistest tühistamistest. Neid likviidsusprobleeme teravdab veelgi asjaolu, et korraldajad peavad reisijale tagasi maksma pakettreisi täishinna, samal ajal kui nad ise ei saa teenuseosutajatelt alati õigel ajal hüvitist pakettreisi osaks olevate ettemakstud teenuste eest. Kui teenuseosutajad lähevad vahepeal pankrotti, ei pruugi korraldajad üldse raha tagasi saada. Selle tulemusena võib koormus reisisektoris tegutsevate ettevõtjate vahel jaotuda ebaõiglaselt[85].

Mõned pakettreiside korraldajad ja vahendajad on teatanud, et COVID-19 kriisi ajal lõpetasid lennuettevõtjad korraldajatele ja muudele reisibüroodele automaatsete tagasimaksete tegemise globaalse piletite levitamise süsteemide (arvutipõhised ettetellimissüsteemid) kaudu, samal ajal kui korraldajad pidid reisijatele raha tagasi maksma.

Ebaühtlast ettevõtjatevahelist suhet võimendavad veelgi korraldajate ja transporditeenuste osutajate suhtes kohaldatavad erinevad õiguskorrad. Vastupidiselt pakettreiside direktiivile ei ole reisijatel, kes tühistavad lennu või muu transporditeenuse ise, ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste alusel õigust saada hüvitist, isegi mitte erakorralistel asjaoludel. Sellisel juhul on õiguslikud tagajärjed ja eelkõige reisija õigus saada hüvitist määratud kindlaks

[84] Vt joonealuses märkuses 70 osutatud Euroopa Tarbijaliitude Ameti aruanne ja tema liikmete seas tehtud uuring, mis puudutas kaebusi pakettreiside sektoris (avaldamata).

[85] Komisjoni soovituse (EL) 2020/648 põhjendus 13.

reisija ja veoettevõtja vahel sõlmitud lepingu tingimuste ning liikmesriikide kohaldatava õiguse alusel. Näiteks kui reisija, kes on broneerinud lendu sisaldava pakettreisi, tühistab pakettreisilepingu kooskõlas pakettreiside direktiiviga, peab korraldaja talle raha tagasi maksma, kuid korraldajal ei ole ELi õigusele tuginedes õigust nõuda lennuettevõtjalt raha tagasimaksmist juhul, kui lend toimus. Korraldaja peaks pigem tuginema võimalikule tagasimakseõigusele vastava liikmesriigi asjaomase õiguse alusel.

Mõned pakettreiside korraldajad on teinud ettepaneku muuta pakettreiside direktiivi artiklit 22 ja lisada sellesse reisiteenuste osutajate kohustus maksta pakettreisilepingu tühistamise tõttu osutamata jäänud teenuste eest raha tagasi juhul, kui korraldaja peab reisijale hüvitist maksma. Lennundussektor on aga avaldanud omalt poolt suurt muret seoses korraldajate ja reisiteenuste osutajate sageli keeruliste ettevõtjatevaheliste suhete reguleerimisega pakettreiside direktiivis.

5.2.3. Ametlikud reisihoiatused või -soovitused

Üldiselt tunnistatakse, et riigi ametiasutuse ametlik reisihoiatus on oluline viide selle kohta, et pakettreisilepingu saab reisi toimumist mõjutavate vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu tühistada. Pakettreiside direktiivis ei ole aga valitsuste esitatud reisihoiatuste või -soovituste õigusjõu kohta midagi öeldud, sest direktiivi vastuvõtmise ajal olid mõned liikmesriigid direktiivis ametlikele reisisoovitustele viitamisele kindlalt vastu[86].

Reisisoovituste andmine on liikmesriikide pädevuses ja nad vahetavad esitatud soovitusi käsitlevat teavet konsulaarteenistuse võrgustiku (Consular OnLine, CoOL) kaudu. COVID-19 pandeemia ajal ei andnud liikmesriigid reisisoovitusi mitte üksnes kolmandate riikide, vaid ka teiste liikmesriikide kohta, kutsudes tavaliselt üles hoiduma igasugusest mittehädavajalikust reisimisest. Algselt ei toimunud reisihoiatuste või -soovituste andmine koordineeritult. See tekitas reisiettevõtjates ja tarbijates ebakindlust seoses nende õiguste ja kohustustega, eriti piiriülestes olukordades.

13. oktoobril 2020 võttis nõukogu vastu soovituse,[87] mis käsitleb koordineeritud lähenemisviisi ELis vaba liikumise piiramisele COVID-19 pandeemiale reageerimisel. Kuigi selles reisisoovitusi otseselt ei käsitleta, leppisid liikmesriigid kokku ELis COVID-19 riskitaset kajastavas ühises kaardis, mille avaldab Haiguste Ennetamise ja Tõrje Euroopa Keskus. Samuti võtsid liikmesriigid kohustuse esitada avalikkusele selget ja õigeaegset teavet, muu hulgas platvormi „Re-open EU“ kaudu[88]. Muutuvat epidemioloogilist olukorda silmas pidades muutis nõukogu soovitust 1. veebruaril 2021[89].

5.2.4. Vautšerid

Vastupidiselt reisijate õigusi käsitlevatele määrustele ei ole pakettreiside direktiiviga otseselt ette nähtud võimalust teha tagasimakseid vautšeri vormis. Oma soovituses (EL) 2020/648

---

[86] Pakettreiside direktiivi käsitleva komisjoni ettepaneku (COM(2013) 512 final, 9. juuli 2013) põhjenduses 26 on märgitud järgmine: „Eelkõige tuleks vältimatuteks ja erakorralisteks asjaoludeks pidada seda, kui usaldusväärsed ja üldsusele kättesaadavad teadaanded, näiteks liikmesriikide ametiasutuste välja antud teadaanded ei soovita sihtkohta reisida.“ Õigusakti üle peetavate läbirääkimiste käigus jäeti see tekstiosa välja.

[87] Nõukogu 13. oktoobri 2020. aasta soovitus (EL) 2020/1475, mis käsitleb koordineeritud lähenemisviisi vaba liikumise piiramisele COVID-19 pandeemiale reageerimisel (ELT L 337, 14.10.2020, lk 3).

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

[89] Nõukogu 1. veebruari 2021. aasta soovitus (EL) 2021/119, millega muudetakse soovitust (EL) 2020/1475, mis käsitleb koordineeritud lähenemisviisi vaba liikumise piiramisele COVID-19 pandeemiale reageerimisel (ELT L 36I, 2.2.2021, lk 1).

tunnistas komisjon, et korraldajad võivad pakkuda tühistamiste korral rahalise hüvitise alternatiivina vautšereid, tingimusel et reisijad sellega vabatahtlikult nõustuvad (vt punkt 5.1.1 eespool).

Küpros,[90] Läti,[91] Saksamaa[92] ja Ungari[93] on võtnud vastu riigisisesed normid, milles kehtestatakse komisjoni soovituse järgi pakettreiside sektoris reisijate nõusolekul väljastatavaid vautšereid käsitlev õigusraamistik, eelkõige osas, mis puudutab kaitset nende väljastaja maksejõuetuse korral. Itaalia ja Kreeka on järginud soovituse teatavaid osi oma õigusaktide muutmisel pärast rikkumismenetluse algatamist. Hispaania muutis oma õigusakte, et vältida rikkumismenetluse algatamist. Iirimaa võttis tagasimaksete puhul kasutusele riigi tagatisega kreeditarved, mida võib pakkuda Iirimaal tegutsevate reisikorraldajate ja reisibüroode klientidele rahalise tagasimakse asemel, kui klient sellega nõustub[94].

Komisjon märkis selgelt, et reisijate pakettreiside direktiivis sätestatud õigust saada hüvitist tuleb järgida, ja leidis, et vautšerid on vastuvõetav lahendus ainult siis, kui nendega nõustumine on reisija jaoks vabatahtlik.

5.2.5. Maksejõuetuskaitse

Tekkis küsimus, kas reisijate pooleliolevad hüvitisnõuded on kaetud pakettreiside direktiivi kohaste maksejõuetuskaitse süsteemidega. Pakettreiside direktiivi artikli 17 lõike 1 kohaselt peavad korraldajad andma tagatise kõikide reisijate tehtud maksete tagasimaksmiseks, „kui asjaomased teenused jäävad kõnealuse korraldaja maksejõuetuse tõttu osutamata“. Komisjon leidis oma soovituses 2020/648, et kui korraldajad muutuvad maksejõuetuks, on oht, et paljud reisijad ei saa mingit hüvitist, kuna nende nõuded korraldajate vastu ei ole kaitstud[95].

Reisitagatisfondide esindajad on siiski hoiatanud, et mõned maksejõuetuskaitse andjad võivad lähikuudel sattuda suure täiendava surve alla, kui nad peavad hüvitama arvukate pankrotti minevate korraldajate väljastatud vautšereid. See puudutab eelkõige liikmesriike, kes kohustasid olemasolevaid maksejõuetuskaitse andjaid vautšereid hüvitama ilma toetusmeetmeteta[96]. Võib tekkida küsimus, kas tagasimakseid saab piirata, võttes arvesse

---

90 Erakorralised meetmed 2020. aasta turismisektori seaduses, 22. mai 2020. aasta seadus 59(I)/2020.

91 COVID-19 nakkuse leviku ohjamise seadus, V peatükk, 46. jagu, Latvijas Vēstnesis, 110A, 9.6.2020, OP number 2020/110A.1.

92 10. juuli 2020. aasta seadus, millega leevendatakse COVID-19 puhangu tagajärgi pakettreisilepinguid käsitlevas õiguses, BGBl 2020 Teil I Nr. 35, 16.7.2020, lk 1643.

93 Valitsuse 27. mai määrus 242/2020 eriolukorras reisiteenuste lepingute suhtes kohaldatavate erinormide kohta.

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

95 Vt komisjoni soovituse (EL) 2020/648 põhjendus 14. Vt ka pakettreiside direktiivi ülevõtmise teemalise kolmanda seminari protokoll (25. oktoober 2016) (lk 6), kus on kirjas järgmine: „Pakettreiside direktiivi artikli 17 lõike 1 sõnastusest jääb mulje, et kui leping lõpetati enne maksejõuetust, ei olnud sooritust puudutava kohustuse aluseks maksejõuetus, mis tähendab, et reisiteenuste osutamata jätmist ei põhjustanud maksejõuetus. Artikli 17 lõike 1 järgi näib maksejõuetuskaitse katvat üksnes raha kaotust teenuse osutamata jätmise tõttu, kuid mitte tagastamisnõudeid, mis eksisteerisid juba enne maksejõuetust.“ Protokollid, mis on kättesaadavad aadressil https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324, ei kajasta komisjoni ametlikku seisukohta pakettreiside direktiivi tõlgendamise kohta.

96 Komisjonile kättesaadava teabe põhjal on Prantsusmaal väljastatud nn kohustuslikke koroonavautšereid ligikaudu 850 miljoni euro ja Belgias ligikaudu 300 miljoni euro väärtuses. Madalmaade peamise tagatisfondi tagatud vautšerite väärtus on ligikaudu 400 miljonit eurot.

pakettreiside direktiivi põhjendust 40, mille kohaselt ei pea maksejõuetuse korral ette nähtud tõhus kaitse hõlmama „väga ebatõenäolisi riske“[97].

Käesoleva aruande koostamise käigus on tarbijaorganisatsioonid ja mõned liikmesriigid teinud ettepaneku, et pakettreiside direktiivi tuleks muuta, et tagada tarbijate tagasimaksenõuete kaitse ka olukordades, kus pakettreisileping on tühistatud korraldaja maksejõuetusega mitteseotud põhjustel, näiteks vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu.

5.2.6. Kindlustus

Sageli ei hõlma kindlustuslepingud, eelkõige reisi tühistamise kindlustus, pandeemiatega seotud riske[98]. See piirab reisijate võimalust end pandeemia tõttu tühistatud reisist tuleneva võimaliku kahju eest kindlustada.

Mõned reisisektori sidusrühmad on teinud ettepaneku, et korraldajatel peaks olema lubatud lisada paketti asjakohane isiklik reisikindlustus, millega saab nõustuda või millest saab keelduda. Seevastu tarbijaorganisatsioonid rõhutasid pakettreiside direktiivi kohaldamist toetava sidusrühmade ekspertrühmas, et reisijate enda võetud mis tahes kindlustus ei tohiks mingil viisil piirata tarbijate kehtivaid õigusi raha tagasimaksmisele ega kohustuslikku maksejõuetuskaitset.

6. Järgmised sammud

Käesolevas aruandes, eriti punktides 3.2, 4 ja 5 kirjeldatud teemad ning nende praktilised tagajärjed nõuavad täiendavat analüüsi. Eelkõige tuleb täiendavalt hinnata COVID-19 kriisi täielikku mõju asjaomasele sektorile ja tarbijakaitse taset.

Nagu komisjon teatas oma uues tarbijakaitse tegevuskavas, teeb ta käesoleva aruande järelduste põhjal 2022. aastaks põhjalikuma „analüüsi selle kohta, kas pragune pakettreise reguleeriv raamistik ja muu hulgas selle maksejõuetusvastast kaitset käsitlev osa, on endiselt piisav igal ajal kindla ja tervikliku tarbijakaitse tagamiseks, võttes arvesse ka reisijate õiguste valdkonnas toimunud arenguid“[99]. 2022. aastaks kavandatud tulevase põhjaliku analüüsi eesmärk ei ole vähendada tarbijakaitset. Vastupidi, komisjon analüüsib seda, kuidas tagada pakettreiside direktiiviga ette nähtud tarbijakaitse kõrge tase ja tarbijate õiguste tulemuslik maksmapanemine igal ajal ning kuidas saaks selle eesmärgi saavutamisele aidata kaasa ettevõtjatevaheline koormuse õiglasem jagamine kogu väärtusahela ulatuses.

Selles tarbijakaitse tegevuskava kohases meetmes võetakse arvesse säästva ja aruka liikuvuse strateegias nimetatud asjakohaseid meetmeid. Need meetmed hõlmavad 1) reisijate õigusi käsitleva õigusraamistiku läbivaatamist, muu hulgas selleks, et tagada selle vastupidavus ulatuslike reisikatkestuste korral ja lisada mitmeliigilise transpordi piletite võimalused,[100] ja 2) reisijatele ettevõtjate likviidsuskriisi või maksejõuetuse ohu eest piisava rahalise kaitse tagamise võimaluste hindamist seoses piletite hüvitamise ning vajaduse korral reisijate

[97] Pakettreiside direktiivi põhjenduses 40 on sätestatud järgmine: „Maksejõuetuse korral ette nähtud tõhus kaitse ei peaks siiski hõlmama väga ebatõenäolisi riske, nagu mitme suurema korraldaja samaaegne maksejõuetus, sest see mõjutaks ebaproportsionaalselt pakutava kaitse maksumust ja vähendaks seeläbi selle tõhusust. Sellistel juhtudel võib tagasimaksete tagatis olla piiratud.“

[98] Vt nt Belgia tarbijaorganisatsiooni Test Achats 22. oktoobril 2020 avaldatud analüüs, https://www.test-achats.be/argent/assurances-assistance-voyage/dossier/coronavirus.

[99] Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile ja nõukogule „Uus tarbijakaitse tegevuskava. Tarbijate toimetulekuvõime parandamine, et edendada majanduse kestlikku taastumist“ (COM(2020) 696 final, 13.11.2020).

[100] COM(2020) 789 final lisa, meede 63.

kodumaale tagasitoimetamisega, ning vastavate ettepanekute tegemist 2022. aastaks, kui see on asjakohane[101].

Selleks hindab komisjon ka seda, kas pakettreiside direktiivi ja reisijate õigusi käsitlevate määruste erinevused seoses maksejõuetuskaitse ja tühistamisõigusega on põhjendatud või tuleks norme tarbijate kaitsmiseks rohkem kooskõlastada[102] ja teha ettepanek erinormide kohta sellistes olukordades, nagu on tekkinud COVID-19 tagajärjel[103].

[101] COM(2020) 789 final lisa, meede 64.

[102] Uut tarbijakaitse tegevuskava käsitlevale avalikule konsultatsioonile vastanutest 149 vastas kolmandale küsimusele, et reisijate õigusi käsitlevates määrustes ja pakettreiside direktiivis sisalduvaid ELi norme reisijate õiguste kohta tuleks rohkem kooskõlastada (37,91 %); 43 vastas, et erinevused normides on asjakohased (10,94 %), ning 201 vastas „ei oska öelda“ (51,15 %), vt kokkuvõtlik aruanne, mis on kättesaadav aadressil https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda/public-consultation.

[103] Uut tarbijakaitse tegevuskava käsitlevale avalikule konsultatsioonile vastanutest 159 vastas teisele küsimusele (kas olukorras, kus reisimine on ülemaailmsete reisipiirangute tõttu peaaegu seiskunud, tuleks kohaldada erinorme, näiteks pikemaid hüvitamistähtaegu või vautšereid) „jah“ (40,46 %); 56 vastas „ei“ (14,25 %) ja 178 vastas „ei oska öelda“ (45,29 %), vt kokkuvõtlik aruanne, mis on kättesaadav aadressil https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda/public-consultation.