EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 21.6.2019
COM(2019) 270 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o določbah Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, ki se uporabljajo za spletne rezervacije na različnih prodajnih točkah

{SWD(2019) 270 final}

1. Ozadje in namen poročila

Danes potrošniki za isto potovanje ali počitnice na različne načine združujejo razne potovalne storitve (prevoz, nastanitev, najem avtomobila, prostočasne dejavnosti). Prek spleta ali v poslovalnici kupijo „vnaprej dogovorjene turistične pakete“ ali si turistični paket „prilagodijo“ po svoje. V ta namen lahko uporabljajo storitve potovalnih agencij ali neposredno rezervirajo več elementov (prevoz, najem avtomobila, hotel, izleti) pri enem ali več ponudnikih storitev.

Eden od ciljev iz direktive o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih iz leta 2015 (direktiva o paketnih potovanjih)[1] je bil prilagoditi zakonodajo o paketnih potovanjih novim modelom spletnih rezervacij, zlasti za boljše varstvo potrošnikov, ki uporabljajo kombinacije storitev.

V ta namen je v novi direktivi o paketnih potovanjih opredelitev pojma „turistični paket“ razširjena tako, da presega tradicionalne vnaprej dogovorjene turistične pakete. Turistični paket zdaj zajema tudi kombinacije storitev potovanj po meri posameznika (spletnih in nespletnih), ki se združijo na zahtevo potnika ali v skladu z njegovo izbiro. Poleg tega direktiva uvaja pojem „povezani potovalni aranžmaji“, ki pomeni kombinacijo potovalnih storitev, ki jih omogoča trgovec, na primer letalski prevoznik.

Direktiva zagotavlja visoko raven varstva potnikov, ki kupujejo turistične pakete. To med drugim vključuje: zagotovitev povračila plačila in povratka, če postane organizator plačilno nesposoben; odgovornost organizatorja za izvedbo vseh potovalnih storitev, ki so del turističnega paketa; jasnejše informacije za potnike; možnost spremembe cen le v zelo posebnih okoliščinah.

V nasprotju z organizatorjem turističnega paketa so trgovci, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje, odgovorni samo za svojo potovalno storitev. Zagotoviti morajo povračilo plačil, ki jih prejmejo od potnika, če potovalna storitev ni opravljena zaradi njihove insolventnosti. To jamstvo krije tudi povratek, če je trgovec, ki omogoča povezan potovalni aranžma, odgovoren za prevoz potnikov, npr. letalski prevoznik. Trgovci, ki omogočajo povezan potovalni aranžma, pa niso odgovorni za izvedbo storitve (ali morebitno insolventnost) drugih ponudnikov v povezanem potovalnem aranžmaju.

Da bi potniki jasno razumeli, da so njihove pravice v primeru povezanega potovalnega aranžmaja bolj omejene, mora trgovec, ki tak aranžma omogoča, potnike obvestiti, da se varstvo, zagotovljeno za turistične pakete, ne uporablja za njihov položaj in da so zaščiteni le pred insolventnostjo trgovca, ki omogoča povezan potovalni aranžma. Če ta trgovec potnika ne obvesti o teh omejitvah ali ne zagotovi varstva v primeru insolventnosti, je pravno zavezan, da prevzame skoraj enako odgovornost kot organizator turističnega paketa, vključno z odgovornostjo v zvezi z izvedbo kombiniranih potovalnih storitev.

[1] Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1).

Danes večina potnikov potovalne storitve rezervira prek spleta in v samem postopku rezervacije se določi, ali potnik rezervira turistični paket, povezan potovalni aranžma ali le samostojne storitve. To je pomembno za pravne obveznosti trgovcev in za raven varstva potnikov. Za samostojne potovalne storitve (npr. samo lete) na ravni EU ni obveznega varstva potnikov pred insolventnostjo ponudnika.

Kadar potnik različne potovalne storitve, npr. let in nastanitev, rezervira prek istega spletnega mesta, so njegove pravice odvisne od tega, ali so potovalne storitve ponujene, prodane ali zaračunane po skupni ali celotni ceni oziroma ali potnik plača ali se dogovori za plačilo za vsako storitev posebej. V prvem primeru gre za turistični paket, v drugem primeru pa za povezan potovalni aranžma.

Če potnik rezervira različne potovalne storitve prek različnih spletnih mest (različnih prodajnih mest), vendar so rezervacije povezane prek povezav, ki so na voljo na teh spletnih mestih, se to šteje za „povezane postopke spletne rezervacije“. Vendar pa lahko te rezervacije glede na njihove značilnosti vodijo k oblikovanju turističnega paketa s popolnim varstvom, povezanega potovalnega aranžmaja z omejenim varstvom ali samostojne storitve, ki ni zajeta v Direktivi.

Merila za opredelitev „turističnih paketov s povezanimi postopki spletne rezervacije“ so bila predmet dolgotrajnih razprav med zakonodajnimi pogajanji. Opredelitev zahteva, da prvi trgovec drugemu trgovcu posreduje posebne osebne podatke potnika, tj. ime potnika, podatke o plačilu in elektronski naslov. Pri „potovalnem aranžmaju s povezanimi postopki spletne rezervacije“ mora prvi trgovec „usmerjeno“ omogočiti nakup najmanj ene dodatne potovalne storitve. Potnik mora v obeh primerih (pri turističnem paketu s povezanimi postopki spletne rezervacije in pri potovalnem aranžmaju s povezanimi postopki spletne rezervacije) drugo potovalno storitev rezervirati v 24 urah po rezervaciji prve potovalne storitve. Po tej časovni omejitvi se različne potovalne storitve štejejo za samostojne potovalne storitve.

Komisija je bila zadolžena, da kmalu po začetku veljavnosti direktive o paketnih potovanjih poroča o novih določbah o povezanih postopkih spletne rezervacije, zlasti o tem, ali bi bila primerna sprememba opredelitve „turističnih paketov s povezanimi postopki spletne rezervacije (člen 26 Direktive)[2]. Splošno poročilo o uporabi direktive bo sledilo leta 2021.

2. Glavne ugotovitve v zvezi s povezanimi postopki spletne rezervacije

Do marca 2019 so direktivo o paketnih potovanjih v svoj nacionalni pravni red prenesle vse države članice. Razen poznega prenosa niso bile ugotovljene nobene težave *prima facie*, ki bi bile posebej povezane s prenosom določb, ki se nanašajo na povezane postopke spletne rezervacije v zvezi s turističnimi paketi ali povezanimi potovalnimi aranžmaji.

Za oceno povezanih postopkov spletne rezervacije je bila ustanovljena strokovna skupina, sestavljena iz 20 različnih organizacij, ki zastopajo potrošniška združenja, združenja potovalnih in turističnih podjetij, ponudnike varstva v primeru insolventnosti in organe za alternativno

[2] Glej delovni dokument služb Komisije SWD(2019) 270.

reševanje sporov, sestala pa se je dvakrat[3]. Poleg tega je bilo oktobra/novembra 2018 izvedeno ciljno posvetovanje z zainteresiranimi stranmi. Odgovore je poslalo 14 pristojnih organov, devet organov za alternativno reševanje sporov, štiri potrošniška združenja, 195 potovalnih in turističnih podjetij oziroma njihovih združenj ter 14 ponudnikov varstva v primeru insolventnosti oziroma njihovih združenj. Poklicno združenje Airlines for Europe je član strokovne skupine, vendar se ne združenje ne njegovi člani niso odzvali na ciljno usmerjeno posvetovanje. To bi bilo treba upoštevati pri oceni rezultatov posvetovanja, saj je letalski sektor eden od sektorjev, ki jih povezani postopki spletne rezervacije najbolj zadevajo.

Iz informacij, zbranih med posvetovanjem, je razvidno naslednje:

- Subjekti, ki so se odzvali na to posvetovanje, redko ponujajo turistične pakete s povezanimi postopki spletne rezervacije v smislu posebne opredelitve iz člena 3(2)(b)(v) Direktive, ki vključuje prenos osebnih podatkov (ime, elektronski naslov in podatki o plačilu potnika) in predložitev posebnega obrazca standardnih informacij iz dela C Priloge I k Direktivi. Vendar doslej ni mogoče sklepati ničesar o praksah letalskih prevoznikov.
- Zato je treba, preden se sprejmejo zaključki o morebitni prilagoditvi opredelitev iz Direktive, nadalje oceniti poslovne prakse, zlasti letalskih prevoznikov in velikih platform za potovalne rezervacije, v zvezi s povezanimi postopki spletne rezervacije.
- Zainteresirane strani in organi, ki so se odzvali na posvetovanje, so opozorili, da si je treba še naprej prizadevati za učinkovito in enotno uporabo novih pravil Direktive, vključno s smernicami za zagotovitev enotnega izvajanja.
    - Zainteresirane strani so v zvezi s povezanimi potovalnimi aranžmaji med drugim izpostavile nejasen pomen pojma „usmerjeno omogočanje“ in merila za ugotavljanje, ali je drugi trgovec pogodbo s potnikom sklenil v 24 urah po prvi pogodbi.
    - Razlikovanje med turističnimi paketi in povezanimi potovalnimi aranžmaji ostaja izziv za vsa potovalna podjetja, tudi hotele.
    - Nazadnje, potrošniki se morajo bolje zavedati razširjenega varstva, ki ga prinaša direktiva o paketnih potovanjih.

3. Nadaljnji ukrepi

V okviru ukrepov po tem poročilu in priprave splošnega poročila o izvajanju direktive o paketnih potovanjih, ki je predvideno za leto 2021, bo Komisija:

- dodatno ocenila povezane postopke spletne rezervacije, ki privedejo do kombinacije potovalnih storitev, da bi pridobila jasnejšo sliko ponudbe turističnih paketov in povezanih potovalnih aranžmajev s povezanimi postopki spletne rezervacije na trgu;
- zaključila oceno nacionalnih ukrepov za prenos Direktive;

[3] http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3617&news=1&Lang=SL.

- ozaveščala potnike o njihovih pravicah v skladu z Direktivo v okviru široke komunikacijske kampanje, ki se bo osredotočala na potrošnike in ki se bo začela pred koncem leta 2019;
- še naprej sodelovala z ustreznimi zainteresiranimi stranmi prek strokovne skupine, da bi zbrala informacije o težavah z uporabo določb Direktive, in kolikor je mogoče, poiskala ustrezne rešitve;
- olajševala usklajevanje in sodelovanje med organi, pristojnimi za izvrševanje Direktive, prek mreže za sodelovanje na področju varstva potrošnikov ter med centralnimi kontaktnimi točkami držav članic, da se olajša upravno sodelovanje in nadzor organizatorjev, ki delujejo v različnih državah članicah. Ciljno usmerjene usklajene ocene skladnosti bi se lahko začele v prihodnjih mesecih v okviru dejavnosti mreže za sodelovanje na področju varstva potrošnikov.