EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 21.6.2019.
COM(2019) 270 final

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

{SWD(2019) 270 final}

1. Ziņojuma konteksts un mērķis

Mūsdienās patērētāji vienam ceļojumam vai brīvdienām dažādās kombinācijās apvieno vairākus ceļojumu pakalpojumus (transportu, naktsmītnes, automašīnas īri, atpūtas pasākumus). Viņi tiešsaistē vai bezsaistē iegādājas "iepriekš sagatavotus" kompleksus pakalpojumus vai paši "pielāgo" tos savām vajadzībām. Šajā nolūkā viņi var izmantot ceļojumu aģentūras pakalpojumus vai paši bez starpniekiem rezervēt vairākus viena vai vairāku pakalpojumu sniedzēju piedāvātos pakalpojumus (transportu, automašīnas īri, viesnīcu, ekskursijas).

Viens no 2015. gada Direktīvas par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem (Komplekso ceļojumu direktīva)[1] mērķiem bija tiesību aktu par kompleksiem ceļojumiem pielāgošana jauniem tiešsaistes rezervācijas modeļiem, galvenokārt ar mērķi labāk aizsargāt patērētājus, kuri izmanto pakalpojumu kombinācijas.

Šajā nolūkā ar jauno Komplekso ceļojumu direktīvu tiek paplašināta "kompleksa pakalpojuma" definīcija, to attiecinot ne tikai uz tradicionāliem iepriekš sagatavotiem kompleksiem pakalpojumiem. Jēdziens "komplekss pakalpojums" tagad ietver arī pielāgotas ceļojumu pakalpojumu kombinācijas, kuras (tiešsaistē un bezsaistē) tiek veidotas pēc ceļotāja pieprasījuma vai atbilstoši viņa izvēlei. Turklāt ar direktīvu tiek ieviests jēdziens "saistīti ceļojumu pakalpojumi", kas ietver tādu ceļojumu pakalpojumu kombināciju, kuru sekmē tirgotājs, piemēram, aviosabiedrība.

Direktīva nodrošina augsta līmeņa aizsardzību ceļotājiem, kas iegādājas kompleksos pakalpojumus. Tā citstarp ietver: naudas atmaksas garantiju un repatriāciju organizatora maksātnespējas gadījumā, organizatora atbildību par visu kompleksajā pakalpojumā iekļautu ceļojuma pakalpojumu sniegšanu, skaidru informāciju ceļotājiem, tikai ļoti īpašos apstākļos atļautas cenas izmaiņas.

Pretēji kompleksa pakalpojuma organizatoram tirgotāji, kas sekmē saistītu ceļojumu pakalpojumu, ir atbildīgi tikai par savu ceļojuma pakalpojumu. Viņiem jāsniedz garantija, ka ceļojuma pakalpojuma nesniegšanas vai maksātnespējas gadījumā tiek atmaksāti no ceļotāja saņemtie maksājumi. Šai garantijai jāietver arī repatriācija gadījumos, kad tirgotājs, kas sekmē saistītu ceļojumu pakalpojumu, piemēram, aviosabiedrība, ir atbildīgs par pasažieru pārvadāšanu. Taču tirgotāji, kas sekmē saistītu ceļojuma pakalpojumu, nav atbildīgi par kāda cita pakalpojumu sniedzēja sniegumu (vai iespējamu maksātnespēju) saistīta ceļojuma pakalpojuma ietvaros.

Lai ceļotājiem būtu skaidra izpratne par to, ka viņu tiesības attiecībā uz saistītu ceļojumu pakalpojumu ir ierobežotākas, tirgotājam, kas sekmē šādu pakalpojumu, ceļotāji jāinformē par to, ka konkrētajā gadījumā komplekso pakalpojumu aizsardzība netiek piemērota un ka viņi ir aizsargāti tikai pret tirgotāja, kas sekmē saistīto ceļojumu pakalpojumu, maksātnespēju. Ja šis tirgotājs neinformē ceļotāju par šiem ierobežojumiem vai nenodrošina aizsardzību

[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.)

maksātnespējas gadījumā, tam ir juridisks pienākums uzņemties būtībā tādu pašu atbildību kā kompleksā pakalpojuma organizatoram, t. sk., atbildību par kombinētu ceļojumu pakalpojumu sniegšanu.

Mūsdienās lielākā daļa ceļotāju ceļojumu pakalpojumus rezervē tiešsaistē, un tieši no rezervācijas procesa ir atkarīgs tas, kādu pakalpojumu ceļotājs ir rezervējis – kompleksu pakalpojumu, saistītu ceļojumu pakalpojumu vai vienkārši atsevišķus pakalpojumus. Tas ir svarīgi, lai noteiktu tirgotāju juridiskās saistības un ceļotāju aizsardzības apmēru. Attiecībā uz atsevišķiem ceļojumu pakalpojumiem (piemēram, tikai lidojumiem) ES mērogā nav prasību par obligātu ceļotāju aizsardzību pret pakalpojuma sniedzēja maksātnespēju.

Ja ceļotājs vienā tīmekļa vietnē rezervē dažādus ceļojuma pakalpojumus, piem., lidojumu un naktsmītni, viņa tiesības ir atkarīgas no tā, vai ceļojumu pakalpojumi tiek piedāvāti vai pārdoti par kopīgu vai vienu cenu vai par tiem tiek iekasēta kopīga vai viena maksa, vai arī ceļotājam par katru ceļojuma pakalpojumu ir jāmaksā vai jāpiekrīt maksāt atsevišķi. Pirmajā gadījumā tas ir komplekss pakalpojums, otrajā gadījumā — saistīts ceļojuma pakalpojums.

Ja ceļotājs dažādus ceļojumu pakalpojumus rezervē dažādās tīmekļa vietnēs (dažādās tirdzniecības vietās), bet rezervācijas ir saistītas, jo veiktas, izmantojot tīmekļa vietnēs norādītās saites, kas ved no vienas vietnes uz otru, to var uzskatīt par "saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu". Tomēr atkarībā no šādu rezervāciju pazīmēm gala rezultāts var būt komplekss pakalpojums ar pilnīgu aizsardzību, saistīts ceļojuma pakalpojums ar ierobežotu aizsardzību vai atsevišķi pakalpojumi, uz kuriem direktīva neattiecas.

Likumdošanas sarunu laikā ilgi tika apspriesti kritēriji, uz kuru pamata nosaka, ka pakalpojumi uzskatāmi par "saistīta tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātu kompleksu pakalpojumu". Saskaņā ar definīciju pirmais tirgotājs nosūta otrajam tirgotājam konkrētus ceļotāja personas datus, proti, ceļotāja vārdu un uzvārdu, maksājuma informāciju un e-pasta adresi. Attiecībā uz "saistīta tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātu saistītu ceļojuma pakalpojumu" noteikts, ka pirmais tirgotājs, "mērķtiecīgi rīkojoties", sekmē vismaz viena papildu ceļojuma pakalpojuma iegādi. Abos gadījumos (gan attiecībā uz "saistīta tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātu kompleksu pakalpojumu", gan "saistīta tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātu saistītu ceļojuma pakalpojumu") ceļotājam otrais ceļojuma pakalpojums ir jārezervē 24 stundu laikā pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas. Veicot rezervāciju pēc šī termiņa, dažādie ceļojuma pakalpojumi ir vienkārši atsevišķi ceļojumu pakalpojumi.

Komisijai bija uzdots drīz pēc Komplekso ceļojumu direktīvas stāšanās spēkā iesniegt ziņojumu par jaunajiem noteikumiem attiecībā uz "saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu", jo īpaši par to, vai būtu lietderīgi grozīt "saistīta tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātu kompleksa pakalpojuma" definīciju (direktīvas 26. pants)[2]. Vispārīgs ziņojums par direktīvas piemērošanu tiks sniegts 2021. gadā.

[2] Sk. Komisijas dienestu darba dokumentu *SWD*(2019)270.

2. Galvenie secinājumi par saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu

2019. gada martā Komplekso ceļojumu direktīvu savos tiesību aktos bija transponējušas visas dalībvalstis. Neraugoties uz novēlotu transponēšanu, līdz šim nav konstatētas nekādas *prima facie* problēmas, kas saistītas tieši ar to noteikumu transponēšanu, kuri attiecas uz kompleksu pakalpojumu vai saistītu ceļojumu pakalpojumu rezervācijām, izmantojot saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu.

Lai varētu novērtēt saistīta tiešsaistes rezervācijas procesa izmantošanu, tika izveidota ekspertu grupa, kuras sastāvā ir 20 dažādu organizāciju pārstāvji, kas pārstāv patērētāju apvienības, ceļojumu un tūrisma nozares asociācijas, kā arī maksātnespējas aizsardzības un strīdu alternatīvās izšķiršanas struktūras, un tā ir sanākusi divas reizes[3]. Turklāt 2018. gada oktobrī/novembrī notika mērķorientētas konsultācijas ar ieinteresētajām personām. Atbildes tika saņemtas no 14 kompetentajām iestādēm, deviņām strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām, četrām patērētāju apvienībām, 195 ceļojumu un tūrisma operatoriem vai to apvienībām un 14 maksātnespējas aizsardzības sniedzējiem vai to apvienībām. Tirdzniecības asociācija *Airlines for Europe* ir ekspertu grupas locekle, taču ne šī asociācija, ne arī tās locekļi mērķorientētajās konsultācijās neiesaistījās. Tas būtu jāņem vērā, izvērtējot konsultāciju rezultātus, jo gaisa pārvadājumu nozare ir viena no tām nozarēm, kurās saistīts tiešsaistes rezervācijas process sastopams visbiežāk.

Ņemot vērā konsultāciju procesā iegūto informāciju, var izdarīt šādus secinājumus.

- "Saistītā tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātus kompleksus pakalpojumus" direktīvas 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktā minētās konkrētās definīcijas nozīmē, kas paredz personas datu (ceļotāja vārda, uzvārda, e-pasta un maksājuma informācijas) nodošanu un direktīvas I pielikuma C daļā paredzētās standarta informācijas veidlapas sniegšanu, šajās konsultācijās piedalījušies uzņēmēji piedāvā reti vai nepiedāvā nemaz. Tomēr šobrīd nav iespējams izdarīt secinājumus par gaisa pārvadātāju praksi.
- Tādēļ, pirms izdarīt secinājumus par direktīvā sniegto definīciju iespējamo pielāgošanu, ir jāizvērtē uzņēmējdarbības, jo īpaši gaisa pārvadātāju un lielu ceļojumu rezervācijas platformu prakse attiecībā uz saistītu tiešsaistes rezervācijas procesu.
- Ieinteresētās personas un iestādes, kas piedalījās konsultācijās, norādīja uz nepieciešamību turpināt centienus nodrošināt direktīvas jauno noteikumu iedarbīgu un vienveidīgu piemērošanu, kas ietver norādījumus vienotas īstenošanas nodrošināšanai.
    - Attiecībā uz saistītiem ceļojumu pakalpojumiem ieinteresētās personas cita starpā norādīja, ka trūkst skaidrības attiecībā uz jēdzienu "mērķtiecīga sekmēšana" un kritērijiem, pamatojoties uz kuriem nosaka, vai otrais tirgotājs līgumu ar ceļotāju ir noslēdzis 24 stundu laikā pēc pirmā līguma noslēgšanas.
    - Šķiet, ka kompleksu pakalpojumu atšķiršana no saistītiem ceļojumu pakalpojumiem joprojām sagādā grūtības visiem ceļojumu operatoriem, arī viesnīcām.

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

- Visbeidzot, patērētāji ir labāk jāinformē par paplašināto aizsardzību, ko sniedz Komplekso ceļojumu direktīva.

3. Turpmāki pasākumi

Turpinot šo un gatavojot 2021. gadā pabeidzamo pārskata ziņojumu par Komplekso ceļojumu direktīvas piemērošanu, Komisija:

- turpinās novērtēt saistītus tiešsaistes rezervācijas procesus, kuru galaprodukts ir ceļojumu pakalpojumu kombinācija, lai gūtu skaidrāku priekšstatu par saistītā tiešsaistes rezervācijas procesā iegādātu kompleksu pakalpojumu un saistītu ceļojumu pakalpojumu piedāvājumu tirgū;
- pabeigs novērtējumu par valstu pasākumiem, ar kuriem transponē šo direktīvu;
- līdz 2019. gada beigām uzsākot plašu uz patērētājiem orientētu komunikācijas kampaņu, vairos ceļotāju izpratni par viņu tiesībām saskaņā ar direktīvu;
- ar ekspertu grupas starpniecību turpinās sadarbību ar attiecīgajām ieinteresētajām personām, lai apkopotu informāciju par direktīvas noteikumu piemērošanas problēmām un, ciktāl iespējams, rastu piemērotus risinājumus;
- ar Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības (*CPC*) tīkla palīdzību atvieglos koordināciju un sadarbību starp iestādēm, kas atbild par direktīvas īstenošanu, kā arī starp dalībvalstu centrālajiem kontaktpunktiem, lai veicinātu administratīvo sadarbību un dažādās dalībvalstīs uzņēmējdarbību veicošu organizatoru uzraudzību. Tuvākajos mēnešos *CPC* tīkla pasākumu ietvaros varētu uzsākt mērķtiecīgu koordinētu atbilstības novērtēšanu.