



**RADA
EURÓPSKEJ ÚNIE**

**V Bruseli 12. októbra 2013
(OR. en)**

12259/13

**CONSOM 141
MI 637
TOUR 4**

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od:	Jordi AYET PUIGARNAU, riaditeľ, v zastúpení generálneho tajomníka Európskej komisie
Komu:	Uwe CORSEPIUS, generálny tajomník Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2013) 513 final
Predmet:	OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV PRAVIDLÁ EÚ O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB VSTUPUJÚ DO DIGITÁLNEHO VEKU

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2013) 513 final.

Príloha: COM(2013) 513 final



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 9. 7. 2013
COM(2013) 513 final

**OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU
HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV**

**PRAVIDLÁ EÚ O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB VSTUPUJÚ DO
DIGITÁLNEHO VEKU**

OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV

PRAVIDLÁ EÚ O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB VSTUPUJÚ DO DIGITÁLNEHO VEKU

1. BALÍK CESTOVNÝCH SLUŽIEB V EÚ V 21. STOROČÍ

Cestovný ruch je dôležitým odvetvím hospodárstva a zdrojom rastu v Európskej únii, keďže v ňom pôsobí približne 1,8 milióna podnikov, najmä malých a stredných podnikov (ďalej len „MSP“), ktoré zamestnávajú asi 5,2 % celkového počtu pracovných síl. Cestovanie, cestovný ruch a súvisiace odvetvia predstavujú okolo 10 % HDP EÚ¹.

EÚ je poprednou svetovou destináciou cestovného ruchu: v roku 2012 ju navštívilo 400 miliónov zahraničných návštevníkov². Európania podnikli v roku 2011 viac než 1 miliardu dovolenkových ciest³, z ktorých takmer 80 % sa uskutočnilo v EÚ⁴. Aj napriek nedávnej hospodárskej kríze počet zahraničných turistov s destináciou v EÚ v rokoch 2010 až 2012 aj naďalej rástol (o viac ako 7 %), čo platí aj pre počet dovolenkových ciest Európanov. Vďaka tomu je cestovný ruch jedno z najodolnejších o odvetví hospodárstva EÚ.

V záujme zaistenia dôvery vo vysoko kvalitné služby cestovného ruchu predávané kdekoľvek na trhu v EÚ chránia právne predpisy EÚ práva cestujúcich, hlavne pokiaľ ide o balíky dovolenkových služieb.

Odkedy bola pred 20 rokmi prijatá smernica o balíku cestovných služieb⁵, sa však cestovný trh zmenil, a to najmä vďaka internetu. Komisia musí reagovať na všeobecné volanie zo strany odvetvia, spotrebiteľov a zákonodarcov, aby smernica držala krok s dobou a vyhovovala digitálnemu veku.

V súlade so stratégiou EÚ pre cestovný ruch⁶ revízia smernice pomôže posilniť európsky cestovný ruch tým, že prispôbobi existujúce pravidlá zmenenému správaniu spotrebiteľov tak, ako to bolo oznámené v Európskom programe pre spotrebiteľov⁷ a zopakované v druhej správe o občianstve EÚ⁸. Zahŕnutie nových kombinácií služieb cestovného ruchu do rozsahu pôsobnosti smernice by malo ovplyvniť asi 50 % trhu a zvýšiť dôveru a spokojnosť cestujúcich.

¹ Oznámenie Komisie „Európa ako popredná svetová destinácia cestovného ruchu — nový politický rámec pre európsky cestovný ruch“, KOM(2010) 352 v konečnom znení, 30.6.2010.

² Svetová organizácia OSN pre cestovný ruch (UNWTO), Barometer svetového cestovného ruchu, január 2013.

³ Statistics in focus 28/2012, Cestovný ruch v Európe, výsledky za rok 2011.

⁴ Tlačová správa Eurostatu, 139/2011.

⁵ Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb.

⁶ KOM(2010) 352 v konečnom znení, 30.6.2010.

⁷ Európsky program pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu, COM(2012) 225 final, 22.5.2012.

⁸ Správa o občianstve EÚ 2013 – občania EÚ: vaše práva, vaša budúcnosť, COM(2013) 269 final, 8.5.2013.

2. ŠIRŠÍ RÁMEC PRÁV EÚ PRE DOVOLENKÁROV

Spotrebitelia, ktorí si kupujú individuálne služby cestovného ruchu, sú chránení širokou škálou pravidiel EÚ aj vnútroštátnych pravidiel, a to bez ohľadu na to, či rezerváciu uskutočnia prostredníctvom miestnej cestovnej kancelárie, on-line alebo telefonicky.

Cieľom pravidiel EÚ je zaistiť, aby spotrebitelia, ktorí sú, hlavne keď cestujú, najzraniteľnejšou zmluvnou stranou, mohli využívať všeobecný súbor práv, ktoré obmedzia výskyt a závažnosť problémov a garantujú prijateľné služby v celej EÚ.

Pri kúpe balíkov dovolenkových služieb sa na nich vzťahuje zvláštna ochrana.

- **Všeobecné práva spotrebiteľov pred nákupom cesty, počas nej a po jej zakúpení**

Na cestovné služby a služby cestovného ruchu (ako napríklad ubytovanie a prenájom vozidla) sa vzťahujú všeobecné právne predpisy EÚ týkajúce sa spotrebiteľov⁹, a spotrebitelia, ktorí zariaďujú svoju cestu, sú tak chránení pred nekalými obchodnými praktikami v celej EÚ.

Obchodníci musia uvádzať plnú cenu produktu, napr. vrátane miestnych poplatkov, daní a manipulačných poplatkov. Reklama nesmie byť zavádzajúca a nesmie spotrebiteľov ľst'ou primäť ku kúpe produktu, ktorý by si inak nekúpili. Napríklad na internetových stránkach, ktoré zobrazujú ceny a recenzie zákazníkov, nesmú obchodníci prispievať ako spotrebitelia ani poskytovať vecne nesprávne informácie¹⁰.

Pri predaji služieb cestovného ruchu on-line musia predávajúci poskytovať podrobné informácie vrátane svojich kontaktných údajov a opisu produktu. Nesmú používať dopredu zaškrtnuté políčka na to, aby spotrebiteľov naviedli na kúpu dodatočných služieb¹¹. Zmluvy o službách cestovného ruchu okrem toho nesmú obsahovať neprimerané podmienky. Predávajúci napríklad nesmú klásť také podmienky, ktoré si spotrebiteľ nemohol skutočne prečítať pred podpisom zmluvy.

Vo všeobecnosti platí, že pokiaľ obchodník so sídlom v inom členskom štáte ponúka spotrebiteľom EÚ podnikateľskú službu (napr. on-line) v členskom štáte, v ktorom žijú, sú títo spotrebitelia chránení právnymi predpismi svojej krajiny v oblasti spotrebiteľského práva a môžu obchodníka žalovať vo svojej vlastnej krajine a môžu byť žalovaní len vo svojej vlastnej krajine¹².

Príklad: Jean si zarezervoval hotel na Malorke prostredníctvom obľúbenej webovej lokality venovanej recenziám cestovných služieb. Prišiel do hotela a zistil, že jeho izba, ktorá mala výhľad do ulice, nezodpovedala

⁹ Konkrétne smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov.

¹⁰ Pozri body 18 a 22 prílohy I k smernici o nekalých obchodných praktikách.

¹¹ Od júna 2014, keď sa bude smernica 2011/83/EÚ uplatňovať v celej EÚ.

¹² Pozri článok 6 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I), pokiaľ ide o právny predpis, ktorý sa uplatňuje. Pokiaľ ide o súdnu právomoc, pozri články 15 až 17 nariadenia Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach. Z týchto pravidiel existujú určité výnimky, napr. vo vzťahu k zmluvám týkajúcim sa dopravy alebo prepravy, ak tieto zmluvy nie sú súčasťou balíka služieb. Pre ďalší výklad článku 15 ods. 1 písm. c) a článku 15 ods. 3 nariadenia (ES) č. 44/2001 vo vzťahu k webovej stránke obchodníka, pozri rozhodnutie Súdneho dvora EÚ zo 7. decembra 2010 vo veci C-585/08, *Hotel Alpenhof*.

opisu uvedenému na webovej lokalite, podľa ktorého mali mať všetky izby balkón s výhľadom na more. Takýto zavádzajúci marketing je podľa smernice o nekalých obchodných praktikách zakázaný.

• Práva cestujúcich

EÚ je prvým regiónom na svete, ktorý má komplexné právne predpisy týkajúce sa práv cestujúcich pre všetky druhy dopravy: leteckú, železničnú, námornú, autobusovú a autokarovú¹³.

Práva cestujúcich sú založené na troch hlavných zásadách: nediskriminácia, presné a včasné informácie a okamžitá a zodpovedajúca pomoc. Cestujúci musia byť ešte pred odjazdom správne informovaní o svojich právach, majú nárok na náhradu alebo presmerovanie v prípade akéhokoľvek narušenia ich cesty a musí im byť poskytnutá pomoc a za určitých podmienok aj odškodnenie.

***Príklad:** Maria si rezervovala let v októbri s cieľom stráviť vianočné sviatky s rodinou. Týždeň pred plánovaným termínom odchodu sa dozvedela, že jej let bol zrušený v dôsledku slabého predaja leteniek. Keďže letecká spoločnosť jej nebola schopná ponúknuť žiadny náhradný let, musela Marii zaplatiť odškodnenie. Toto odškodnenie umožnilo Marii kúpu nových leteniek od inej leteckej spoločnosti.*

• Iné práva zakotvené v právnych predpisoch v oblasti cestovných služieb a cestovného ruchu

Na ochranu záujmov cestujúcich existujú ďalšie, konkrétnejšie právne predpisy, ako napríklad nariadenie č. 1008/2008¹⁴, ktoré vyžaduje, aby zverejňovaná cena leteniek zahŕňala všetky príslušné dane a poplatky, a smernica 2008/122/ES¹⁵ o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení (tzv. „timeshare“), ktorá stanovuje prísne požiadavky na informácie a 14-dňové právo na odstúpenie od zmluvy, s cieľom chrániť spotrebiteľov pred nechcenými zmluvami.

• Konkrétne práva pre cestujúcich využívajúcich balíky služieb

Balíky výletných a dovolenkových služieb sú komplexnou kombináciou služieb cestovného ruchu, ktoré zvyčajne zahŕňajú dopravu a ubytovanie a môžu zahŕňať aj ďalšie služby, ako napríklad prenájom vozidla alebo exkurzie.

Keďže do balíka služieb sú často zapojení viacerí poskytovatelia služieb, môže mať problém s jednou službou vplyv aj na tie ďalšie. Cestovateľ môže pre jazykové bariéry alebo kultúrne rozdiely v mieste dovolenky považovať za zložité riešiť tieto problémy so subdodávateľmi, pričom v takýchto prípadoch nebude dokonca mať s jednotlivými poskytovateľmi služieb žiadnu zmluvu.

Tieto podmienky a cezhraničný rozmer mnohých týchto služieb viedol EÚ v roku 1990 k zavedeniu smernice o balíkoch cestovných služieb. Smernica ponúka komplexnú ochranu, ktorá nie je k dispozícii osobám, ktoré kupujú individuálne služby cestovného ruchu, a to tým, že predajcu a/alebo organizátora určuje za zodpovedného za riadne plnenie všetkých služieb

¹³ Pozri nariadenia na ochranu práv cestujúcich [nariadenie (ES) č. 2004/261, (ES) č. 1371/2007, (ES) č. 1177/2010 a (ES) č. 181/2011].

¹⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve.

¹⁵ Smernica 2008/122/ES o ochrane spotrebiteľov, pokiaľ ide o určité aspekty zmlúv o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, o dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a o výmene.

zahrnutých v balíku služieb a zároveň vyžaduje, aby boli cestujúcim využívajúcim balík služieb v prípade úpadku zodpovedného poskytovateľa služieb vrátené peniaze a aby bol zabezpečený ich návrat späť do vlasti.

10 HLAVNÝCH PRÁV PODĽA SMERNICE O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB Z ROKU 1990

1. Všetky potrebné informácie o dovolenke dostanete pred podpisom zmluvy.
2. Jedná s vami vždy len jedna strana (buď predajca alebo organizátor: jeho meno/názov a adresa bude vždy uvedená v zmluve), ktorá je zodpovedná za riadne plnenie všetkých služieb zahrnutých v zmluve.
3. Budete mať k dispozícii číslo pre núdzové situácie alebo informáciu o kontaktnom mieste, ktoré môžete využiť na spojenie sa s organizátorom alebo cestovnou kanceláriou.
4. Pokiaľ sa dovolenky nemôžete zúčastniť, rezerváciu môžete previesť na inú osobu.
5. Počas 20 dní pred vašim odchodom už nie je možné zmeniť cenu cesty a predtým je to možné len vo veľmi obmedzených prípadoch.
6. Ak dôjde k zmene akýchkoľvek základných prvkov balíka cestovných služieb, môžete od zmluvy odstúpiť s tým, že vám budú vrátené peniaze.
7. Ak obchodník, ktorý je zodpovedný za vašu dovolenku, balík služieb zruší ešte pred vašim odchodom, máte nárok na refundáciu a prípadne aj na odškodnenie.
8. Ak po odjazde nie je možné poskytnúť niektoré dôležité časti balíka služieb, je nutné zabezpečiť alternatívne opatrenia bez dodatočných nákladov tak, aby ste mohli pokračovať v dovolenke.
9. Máte právo na rýchlu pomoc, pokiaľ sa dostanete do ťažkostí.
10. Ak sa zodpovedný obchodník dostane do úpadku, bude vám vrátená záloha, a ak ste už vycestovali, zabezpečí sa váš návrat do vlasti.

3. REFORMA SMERNICE O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB

- Prečo je reforma potrebná?

Keďže čoraz viac ľudí disponuje pripojením na internet¹⁶, aj cestovný trh sa presúva viac on-line. V roku 2011 predstavoval predaj cestovných služieb cez internet okolo 35 % všetkých cestovných rezervácií. Len v marci 2013 takmer 183 miliónov občanov EÚ navštívilo na internete nejakú webovú lokalitu o cestovaní¹⁷.

Cestovný trh sa takisto mení v dôsledku liberalizácie leteckého odvetvia, ktorá viedla k lacnejším a dostupnejším letenkám.

¹⁶ 65 % občanov EÚ používalo v roku 2010 pripojenie na internet aspoň jedenkrát do týždňa (Eurostat Data in Focus, 50/2010).

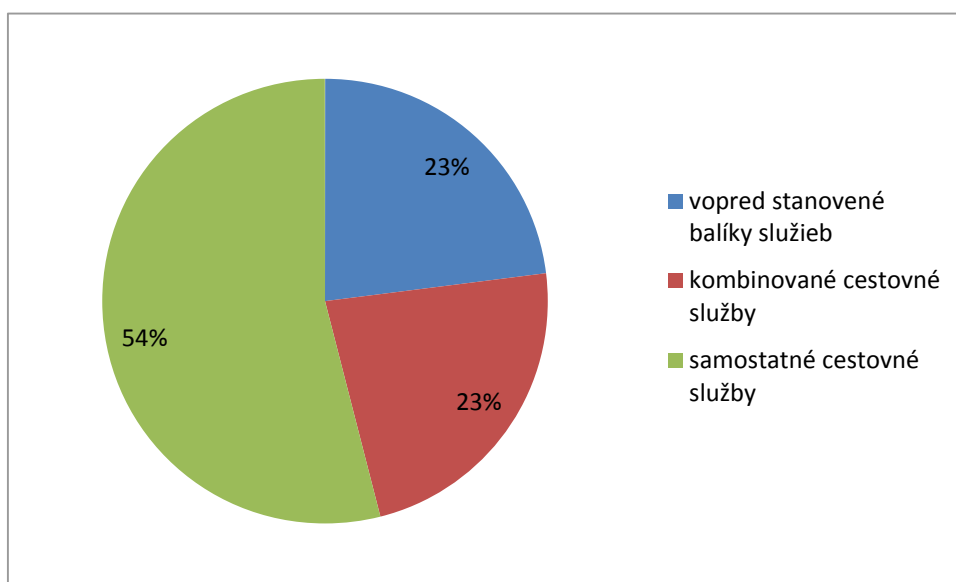
¹⁷ <http://www.newmediatrendwatch.com/regional-overview/103-europe?start=2>, „Online Travel Market“ (trh s cestovnými službami on-line).

Smernica o balíku cestovných služieb bola prijatá v čase, keď ľudia navštevovali cestovné kancelárie, aby si v nich kúpili svoje dovolenky zvyčajne ako „hotové“ riešenia, ktoré zahŕňali všetky aspekty.

Hoci aj teraz si 23 % cestujúcich z EÚ naďalej kupuje tradičné vopred stanovené balíky služieb, čoraz viac ľudí si kupuje jednotlivé časti cesty samostatne (54 % Európanov, ktorí boli na dovolenke v roku 2011) alebo si kupujú personalizované dovolenky, ktoré sú zostavené jedným alebo viacerými navzájom prepojenými obchodníkmi a ktoré vyhovujú ich potrebám a preferenciám¹⁸. Aj keď je tento formát dovolenky typický pre on-line predaj, je dostupný aj v pobočkách cestovných kancelárií, ktoré takéto dovolenky zostavujú pre svojich zákazníkov.

Takéto „kombinované cestovné služby“ predstavujú v súčasnosti 23 % trhu s dovolenkami, t. j. približne 118 miliónov ciest každý rok.

Ich súčasťou sú cestovné služby, ktoré vykazujú prvky, ktoré si cestujúci zvyčajne spájajú s balíkmi služieb, ako aj služby, v prípade ktorých obchodník ponúkajúci služby cestovného ruchu len uľahčuje samostatnú rezerváciu inej služby cestovného ruchu.



S príchodom týchto nových druhov dovoleniek vznikajú nejasnosti, pretože podniky ani spotrebitelia si nemusia byť istí, či sa na nich vzťahujú dané právne predpisy.

Súdny dvor EÚ vo veci *Club-Tour*¹⁹ rozhodol, že smernica sa vzťahuje aj na kombináciu služieb cestovného ruchu poskytovaných cestovnou kanceláriou s cieľom uspokojiť konkrétne požiadavky spotrebiteľa, a to až do momentu uzavretia zmluvy. Uplatňovanie smernice a tohto rozsudku, najmä na on-line predaj, však vyvolalo zložité právne otázky a v členských štátoch viedlo k súdnym konaniam²⁰.

¹⁸ Vývoj trhu to obzvlášť zasiahlo v určitých členských štátoch, napríklad v Spojenom kráľovstve: podľa údajov, ktoré poskytla významná cestovná agentúra v Spojenom kráľovstve, sa ochrana podľa smernice z roku 1997 vzťahovala až na 98 % cestujúcich letecky na rekreačné účely, kým v súčasnosti je tento podiel menší ako 50 %.

¹⁹ Vec C-400/00.

²⁰ Napríklad veci ECJ C-400/00 (*Club-Tour*), ECJ C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 C-190/94, CAA vs Travel Republic (Spojené kráľovstvo), rozsudok nemeckého *Bundesgerichtshof* z 30.

V praxi sa právna ochrana môže líšiť v závislosti od toho, kde a kým sú tieto cestovné služby ponúkané na predaj, hoci dané zložky cestovných služieb môžu byť totožné.

Mnohé členské štáty reagovali na nový vývoj trhu rôznymi spôsobmi. V niektorých²¹ platia právne predpisy zamerané na ochranu spotrebiteľov, ktorí si kúpia konkrétne služby pripomínajúce tradičné balíky dovolenkových služieb. Spojené kráľovstvo napríklad nedávno reformovalo ochranu v prípade platobnej neschopnosti s cieľom rozšíriť ju na prevádzkovateľov, ktorí predávajú zahraničné lety spolu s aspoň jednou ďalšou službou cestovného ruchu (tzv. reforma „Flight Plus“)²². Podobne Švédsko požaduje ochranu v prípade platobnej neschopnosti, pokiaľ ide o cestovné služby, ktoré pozostávajú zo samostatných služieb dopravy a ubytovania a ktoré sa spoločne „podstatným spôsobom podobajú balíku výletných služieb“. Nemecké právne predpisy zase pri posudzovaní, či sa na určitú kombináciu služieb cestovného ruchu vzťahujú pravidlá o balíkoch služieb, zohľadňujú vnímanie spotrebiteľov.

V tomto novom trhovom prostredí súčasné pravidlá EÚ už nezodpovedajú potrebám spotrebiteľov a podnikov. Odlišné právne požiadavky v jednotlivých členských štátoch, napríklad na informácie, ktoré sa musia poskytnúť pred uzavretím zmluvy, zodpovednosť a ochranu v prípade platobnej neschopnosti, spôsobujú, že podniky len s ťažkosťami rozširujú svoje pôsobenie cez hranice. Podniky v oblasti cestovných služieb si tak už nekonkurujú za rovnakých podmienok.

Odlišné predpisy v jednotlivých členských štátoch zároveň sťažujú malým spoločnostiam predaj produktov cez hranice, čo vedie k užšiemu výberu pre spotrebiteľov. Smernica vytvára aj zbytočnú byrokráciu, lebo napríklad pravidlá týkajúce sa tlačенých katalógov sú zastarané.

Zastaraný rozsah pôsobnosti smernice spôsobuje aj to, že spotrebiteľia môžu prísť o peniaze pri nákupe produktov, na ktoré sa nevzťahuje ochrana, no spotrebiteľia veria, že chránené sú.

HLAVNE PROBLÉMY TYKAJÚCE SA SÚČASNEJ SMERNICE

- 67 % občanov EÚ sa mylne domnievalo, že boli pri nákupe týchto „nových balíkov služieb“ chránení.
- Užívatelia „nových balíkov služieb“ majú dvojnásobne vyššiu pravdepodobnosť, že nastanú problémy, ako užívatelia tradičných vopred stanovených balíkov služieb. Zároveň ak sa vyskytne problém, spotrebiteľovi vzniknú priemerné náklady takmer 600 EUR v porovnaní s menej ako 200 EUR v prípade tradičných balíkov služieb.
- Celková strata pre spotrebiteľov, ktorí si kupujú „nové balíky služieb“, dosahuje v EÚ viac ako 1 miliardu EUR ročne.
- Nejasné a roztrieštené pravidlá týkajúce sa právnej zodpovednosti sú záťažou tak pre spotrebiteľov, ako aj pre podniky.
- Podniky v rámci EÚ, ktoré predávajú rovnocenné cestovné produkty, si nekonkurujú za rovnakých podmienok.

Všeobecná ochrana spotrebiteľa a pravidlá týkajúce sa práv cestujúcich, ktoré sa uplatňujú na jednotlivé služby cestovného ruchu, nevyhovujú novým kombinovaným cestovným službám. Preto sú jednoznačne potrebné nové právne predpisy, ktoré by sa tým zaoberali. Modernizácia pravidiel smernice a ich prispôbenie ére internetu by teda priniesli hmatateľné výhody.

septembra 2010 vo veci Xa ZR 130/08 a rozsudok holandského *Eerste Kamer Hoge Raad* z 11. júna 2010 vo veci 08/04611, SGR/ANVR.

²¹ Ide napríklad o AUT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FR, HU, UK, LT, LU, LV, PL, SE a NL — odpovede na dotazník vypracovaný pri príprave seminára týkajúceho sa revízie smernice, ktorý sa konal v Bruseli 5. júna 2012.

²² <http://www.caa.co.uk/default.aspx?pageid=12990>.

- **Ako návrh modernizuje súčasné pravidlá?**

Návrhom sa súčasná smernica objasňuje a uvádza do súladu s aktuálnym vývojom v oblasti práva a trhu.

V prvom rade, hoci sa stále zameriava na „balíky služieb“, má širší rozsah pôsobnosti a jasne zahŕňa nové všeobecne zaužívané cestovné služby. Takisto sa v nej zavádza flexibilný systém pre služobné cesty, ktorým sa predchádza nadmernej regulácii tak, že sa vylučujú služobné cesty zakúpené ako súčasť rámcovej zmluvy od obchodníkov špecializujúcich sa na organizovanie služobných ciest.

Príklad: Thomas si zarezervoval let do Thajska priamo na webovej lokalite leteckej spoločnosti X. Pri rezervácii mu bolo ponúknuté aj ubytovanie v hoteli. Kúpil si obe služby a zaplatil súhrnnú cenu na webovej lokalite leteckej spoločnosti. Jeho priateľ James si medzitým kúpil ubytovanie v rovnakom hoteli a let s rovnakou leteckou spoločnosťou prostredníctvom vopred stanoveného balíka cestovných služieb, ktorý ponúka spoločnosť Leisure Group Y. Počas ich pobytu v Thajsku sa letecká spoločnosť X dostala do úpadku a ich spiatocný let bol zrušený. Thomas si musel sám zariadiť spiatocnú cestu, aby sa dostal domov, čo ho stálo ďalších 700 EUR navyše k cene pôvodnej letenky. Oproti tomu Jamesovi bol vďaka ochrane pre prípad úpadku spoločnosti Y zabezpečený návrat do vlasti bez dodatočných nákladov. Ak by platil tento návrh, Thomas by sa mohol vrátiť do vlasti bez dodatočných nákladov – úplne rovnako ako James.

Po druhé, návrhom sa zabezpečuje **väčšia transparentnosť trhu** tým, že všetci cestujúci budú mať možnosť jednoznačne zistiť, či im je ponúkaný balík služieb alebo nie, čím sa zabráni nedorozumeniu. Zároveň sa v ňom aktualizujú požiadavky na poskytovanie informácií, pričom sa zohľadňuje vývoj právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľov, ku ktorému došlo od roku 1990.

Po tretie, v návrhu sa **zrušujú osobitné pravidlá pre katalógy**: zdá sa, že vzhľadom na existenciu internetu sú osobitné informácie v tlačenej podobe menej potrebné. Súčasné pravidlá viedli k tomu, že podniky zbytočne tlačili svoje reklamné materiály, čím im vznikali nenáležité náklady vo výške približne 390 miliónov EUR ročne. Návrh však zabezpečuje, že cestujúci bude naďalej dostávať všetky hlavné informácie pred podpisom zmluvy a že všetky prípadné dôležité nové skutočnosti, ktoré nastanú po podpise zmluvy, sa mu oznámia písomne (aj e-mailom).

Po štvrté, návrh dáva cestujúcim **nové práva týkajúce sa rušenia ciest**. Spotrebiteľia si zachovávajú súčasné právo na prevod zmluvy a popritom budú mať právo odstúpiť od zmluvy pred odchodom, hoci budú musieť zaplatiť organizátorovi primerané odškodnenie za vzniknuté náklady. V prípade prírodných katastrof, vojnového konfliktu alebo podobných závažných udalostí v danej destinácii budú mať spotrebiteľia právo odstúpiť od zmluvy bez povinnosti zaplatiť odškodnenie. Pravidlá týkajúce sa **cien budú spravodlivejšie a predvídateľnejšie**, lebo sa zavedie 10 % strop na zvýšenie cien.

Po piate, v návrhu sa stanovujú **jasnejšie opravné prostriedky a lepší systém nápravy** v prípade vzniku problémov, pretože sú prepojené s nedávno prijatými právnymi predpismi EÚ o alternatívnom riešení sporov a riešení sporov on-line, novými pravidlami, ktoré stanovujú zodpovednosť cestovných kancelárií za chyby pri rezervácii, a s ustanovením, ktoré cestujúcim dáva možnosť, aby adresovali sťažnosť alebo nároky priamo predajcovi, od ktorého si kúpili dovolenku. V návrhu sa zároveň **optimalizujú pravidlá zmluvnej zodpovednosti**. Cestujúcim zostane možnosť obrátiť sa na jednotné kontaktné miesto v prípade, že počas dovolenky nastanú problémy, no odkedy sa za zodpovedných za poskytnutie služby, ktorá je súčasťou balíka, pokladajú organizátori, viacerí obchodníci bude mať motiváciu dôkladnejšie pristupovať k výberu subdodávateľov. Ak balík predáva predajca

z EÚ, ale organizátor sídli mimo EÚ, cestujúci budú mať možnosť žiadať o nápravu priamo predajcu.

Návrh napokon **objasňuje pravidlo ochrany v prípade platobnej neschopnosti** a výslovne ukladá členským štátom povinnosť vzájomného uznávania systémov ochrany v prípade platobnej neschopnosti v rámci mechanizmu štruktúrovanej spolupráce. V tomto riešení sa zohľadňuje nedávne hodnotenie smernice o službách²³, z ktorého vyplynulo, že niektoré členské štáty stále neakceptujú poistenie cestovných agentúr vyžadované v ich členskom štáte usadenia, a nútia ich tak vynaložiť dvojnásobné náklady pri cezhraničnom pôsobení. Za určitých okolností sa bude aj na každého cestujúceho, ktorý uzavrel samostatné zmluvy s rôznymi poskytovateľmi služieb cestovného ruchu cez sprostredkovateľa, vzťahovať ochrana v prípade platobnej neschopnosti.

Organizátor v oblasti cestovného ruchu SunFun Travels so sídlom v Luxembursku využíva na svoje lety letiská v Belgicku, vo Francúzsku, v Holandsku a Nemecku a rád by ponúkal svoje balíky služieb spotrebiteľom žijúcim v týchto krajinách. SunFun Travels má však problémy s tým, aby uvedené členské štáty akceptovali jeho systém ochrany v prípade platobnej neschopnosti, ktorý uzavrel v Luxembursku. Táto spoločnosť preto doteraz nedokázala rozšíriť svoje pôsobenie mimo Luxemburska. S týmto návrhom by to napokon bolo možné vďaka mechanizmu posilnenej spolupráce medzi členskými štátmi.

VPLYV NAVRHU NA CESTUJÚCICH

- Na takmer 120 miliónov cestujúcich, ktorí si kupujú kombinované cestovné služby, sa bude vzťahovať ochrana, ktorá podľa odhadov zníži straty spotrebiteľov o približne 450 miliónov EUR ročne²⁴.
- Pri nákupe kombinácie cestovných služieb bude potrebné cestujúcim uviesť, či ide o balík služieb s plnou ochranou alebo nie.
- Cestujúci budú schopní lepšie porozumieť tomu, aký druh produktu kupujú a úroveň ochrany, ktorú dostanú.
- Dovolenkári s balíkom dovolenkových služieb budú mať k dispozícii väčšiu ochranu v celej EÚ, väčšiu pružnosť a jasný súbor opravných prostriedkov v prípade, že nastanú problémy.

VPLYV NÁVRHU NA PODNIKY

- Návrh povedie k spravodlivejšej hospodárskej súťaži na trhu v oblasti cestovného ruchu a zároveň k primeraným nákladom na dodržiavanie súladu s predpismi pre všetkých (približne 8 EUR na balík služieb, čo predstavuje zníženie nákladov pre poskytovateľov balíkov služieb, na ktorých sa vzťahuje súčasná smernica, a približne 8 EUR na osobu pre subjekty, ktoré predávajú iné, asistované kombinácie služieb cestovného ruchu²⁵).
- V prípade obchodníkov, na ktorých sa v súčasnosti vzťahuje smernica, sa odstránia administratívne náklady spojené so zastaranými pravidlami vo výške približne 390 miliónov EUR ročne²⁶.
- Po vylúčení organizovaných služobných ciest bude smernica viesť k úsporám až do výšky 76 miliónov EUR ročne²⁷. Zabráni to nadmernej regulácii, pričom sa zaistí, že najmä mikropodniky môžu byť chránené, ak sa pre ochranu rozhodnú.
- Cezhraničný obchod uľahčia spoločné pravidlá na úrovni EÚ týkajúce sa poskytovania informácií, zodpovednosti a vzájomného uznávania systémov ochrany v prípade platobnej neschopnosti.

• Primeraná reakcia na nový vývoj trhu

Za posledných 20 rokov sa trh v oblasti cestovného ruchu zmenil a takisto sa zmenil aj regulačný rámec EÚ, ktorý sa na tento trh uplatňuje.

²³ Pracovný dokument útvarov Komisie o výsledkoch kontrol výkonnosti vnútorného trhu so službami (výstavba, podnikateľské služby a cestovný ruch), SWD(2012) 147 final, 8.6.2012. Pozri najmä bod 3.1.4 a prílohu 1.

²⁴ Pozri posúdenie vplyvu, ktoré je pripojené k tomuto návrhu.

²⁵ Tamtiež.

²⁶ Tamtiež.

²⁷ Tamtiež.

V súčasnosti platí niekoľko pravidiel EÚ, ktoré neexistovali v čase prijatia smernice a ktoré zabezpečujú záchrannú sieť pre všetkých cestujúcich. Tieto pravidlá však cestujúcim neposkytujú osobitnú ochranu, ktorú potrebujú pri kúpe nových druhov kombinácií služieb cestovného ruchu, ktoré môžu mať pre svoju zložitosť mnohé dôsledky v prípade, že nastanú problémy. Vďaka modernizácii a úprave rozsahu pôsobnosti ochrany bude v súčasnosti možné riešiť ujmy, ktoré utrpí spotrebiteľ, ktorý si kúpi tieto „kombinované cestovné služby“.

Napriek tomu, že tradičné balíky služieb čelia rastúcej konkurencii, naďalej lákajú milióny spotrebiteľov v celej EÚ aj mimo nej. Hoci stále platia dôvody na existenciu osobitných pravidiel pre kombinované cestovné produkty, právne predpisy by mali zohľadňovať zmeny v spôsoboch, akými si ľudia tieto produkty rezervujú. Vo všeobecnosti je hlavné, aby spotrebiteľia v plnom rozsahu porozumeli ponuke a mohli si s istotou vybrať tie cestovné služby, ktoré najviac zodpovedajú ich osobitným potrebám.

Je zásadné zachovať trhové inovácie a rôznorodosť nových, najmä internetových obchodných modelov a zároveň zabezpečiť spravodlivú a transparentnú hospodársku súťaž medzi všetkými subjektmi, ktoré predávajú ekvivalentné služby. V tomto návrhu sa preto odzrkadľuje úsilie o stanovenie cielených a primeraných riešení s cieľom obmedziť vznik a závažnosť súčasných problémov a zároveň v plnej miere zohľadniť osobitné postavenie malých a stredných podnikov ako poskytovateľov a užívateľov služieb cestovného ruchu.

Vzhľadom na to, že prevažná väčšina (99 %) cestovných agentúr EÚ a cestovných kancelárií sú MSP (z toho 92 % predstavujú mikropodniky), návrh sa prostredníctvom modernizácie pravidiel a zníženia byrokracie zameriava na zníženie priemerných nákladov spojených s ponúkaním tradičných balíkov služieb. Tým, že podľa návrhu sa budú na všetkých prevádzkovateľov, ktorí ponúkajú ekvivalentné služby cestovného ruchu, vzťahovať rovnaké pravidlá a náklady na dosiahnutie súladu s predpismi, sa obnovia rovnaké podmienky, z ktorých budú mať MSP ešte väčší úžitok ako veľkí prevádzkovatelia. Odstránením prekážok cezhraničnému obchodu prostredníctvom zavedenia jednotnejších pravidiel týkajúcich sa informácií, ktoré treba poskytnúť pred uzavretím zmluvy, a *ad hoc* mechanizmu na zjednodušenie vzájomného uznávania systémov ochrany v prípade platobnej neschopnosti sa navyše vytvoria ďalšie príležitosti pre podniky, najmä MSP, na rozšírenie ich pôsobnosti do jednotlivých členských štátov.

Návrhom sa zároveň zachováva možnosť, aby všetci obchodníci, ktorí predávajú svoje produkty na internete aj mimo neho, ponúkali svoje služby zamerané na uľahčenie organizovania dovolení, ktoré zahŕňajú kombináciu samostatných služieb cestovného ruchu bez toho, aby sa stali zodpovednými za poskytnutie týchto jednotlivých služieb. V záujme spravodlivej hospodárskej súťaže a v záujme ochrany spotrebiteľov by sa povinnosť poskytnúť dostatočné záruky, pokiaľ ide o vrátenie zálohových platieb a zabezpečenie návratu cestujúcich do vlasti v prípade platobnej neschopnosti, mala vzťahovať aj na asistenčné cestovné služby.

V návrhu sa takisto zohľadňuje osobitná situácia malých a stredných podnikov, ktoré kupujú služby cestovného ruchu, tak, že ich oprávňuje na rovnakú úroveň ochrany, aká sa poskytuje individuálnym spotrebiteľom, pokiaľ si nezvolili osobitnú rámcovú zmluvu so spoločnosťou špecializovanou na riadenie korporátnej politiky cestovania.

4. ZÁVER

Smernicou o balíku cestovných služieb z roku 1990 sa zvýšila kvalita balíkov služieb cestovného ruchu, je však potrebné ju aktualizovať, aby zahŕňala nový vývoj trhu.

V tomto návrhu na zmenu danej smernice sa zvyšuje ochrana spotrebiteľa pri primeraných nákladoch pre odvetvie a podnikom a spotrebiteľom sa zároveň ponecháva možnosť vybrať si, čo chcú predávať a kupovať.

Tým, že sa návrhom zníži právna roztrieštenosť a posilní vzájomné uznávanie, sa odstráni prekážky, ktoré stoja v ceste cezhraničnému obchodu, a podporí sa tak hospodárska súťaž medzi staršími a novšími účastníkmi trhu, ktorí predávajú ekvivalentné produkty. Trh sa stane transparentnejší, predovšetkým on-line trh, aby sa tak zvýšila dôvera cestujúcich a dopyt v rámci EÚ aj mimo nej, a súčasne zväčšila istota, pružnosť a možnosť výberu.

V súčasnom náročnom období tento súbor opatrení takisto prispeje k zvýšeniu dôvery spotrebiteľov a podpore rastu v tomto kľúčovom odvetví hospodárstva EÚ.