



EURÓPSKA KOMISIA

TLAČOVÁ SPRÁVA

Brusel 9. júla 2013

Komisia zlepšuje práva spotrebiteľov v záujme 120 miliónov dovolenkárov

Letná sezóna klope na dvere a Európska komisia prostredníctvom zmodernizovania pravidiel EÚ týkajúcich sa balíka dovolenkových služieb prijíma opatrenia v záujme lepšej ochrany dovolenkárov.

Na ochranu dovolenkárov z EÚ slúžila až doteraz ako základ [smernica EÚ o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb z roku 1990](#). Táto smernica zaručuje komplexnú ochranu spotrebiteľom, ktorí si rezervujú vopred stanovený balík dovolenkových služieb, ktorý obsahuje kombináciu napríklad letov, ubytovania v hoteli alebo prenájmu vozidla. Ochrana sa vzťahuje aj na právo dostať všetky potrebné informácie pred podpisom zmluvy, uistenie, že príslušná strana je zodpovedná za poskytnutie všetkých služieb, ktoré sú súčasťou balíka, a záruku zabezpečenia návratu do vlasti v prípade úpadku cestovnej agentúry (pozri rámček č. 1 v prílohe).

K reforme sa pristúpilo v reakcii na zásadnú premenu trhu cestovného ruchu: namiesto výberu z hotových balíkov služieb ponúkaných v katalógu sú občania čoraz aktívnejší pri prispôbovaní dovoleniek svojim konkrétnym požiadavkám, pričom na skombinovanie cestovných služieb používajú najmä internet (pozri obrázok č. 1 v prílohe).

Súčasná pravidlá sa len ťažko uplatňujú vo veku internetu, keď si spotrebiteľia čoraz častejšie rezervujú personalizované balíky služieb on-line (buď od jedného obchodníka, alebo od viacerých obchodne prepojených obchodníkov). Kupujúci tak zostávajú v neistote, či sa môžu spoliehať na ochranu, a obchodníkom zase nie je jasné, aké sú ich povinnosti. Dnešná aktualizácia pravidiel z roku 1990 sa v dôsledku toho zameriava najmä na prispôbenie smernice o balíku cestovných služieb digitálnemu veku. To znamená, že **pod ochranu danej smernice bude patriť ďalších 120 miliónov spotrebiteľov, ktorí si kupujú tieto personalizované cestovné služby.**

Reformou sa okrem toho zvyšuje ochrana spotrebiteľov tým, že sa zvyšuje transparentnosť a posilňuje ochrana v prípade, že nastanú problémy. Aj podniky z nej budú mať úžitok, keďže Komisia zrušuje zastarané požiadavky na poskytovanie informácií, ako napríklad povinnosť dotlače katalógov, a zabezpečuje cezhraničné uznávanie vnútroštátnych systémov na ochranu v prípade platobnej neschopnosti.

Podpredsedníčka Komisie a komisárka EÚ pre spravodlivosť **Viviane Redingová** v tejto súvislosti uviedla: „V deväťdesiatych rokoch si väčšina Európanov vybrala v katalógu vopred stanovený balík služieb a rezervovala si ho v miestnej cestovnej kancelárii. Aj za pomoci európskych právnych predpisov si odvtedy mohli milióny ľudí užívať dovolenku bez stresu. Doba sa však zmenila a aby sme udržali krok s meniacim sa trhom, musíme dané pravidlá aktualizovať. Pravidlá týkajúce sa balíka cestovných služieb EÚ musia zodpovedať digitálnemu veku a napĺňať očakávania spotrebiteľov. Dnes sme zvýšili ochranu pre milióny spotrebiteľov, ktorí si rezervujú personalizované cestovné služby. EÚ podniká

kroky na zabezpečenie ochrannej siete pre dovolenkárov v záujme toho, aby si nemuseli robiť starosti v prípade, že nastanú nejaké problémy."

*„Cestovný ruch je dôležitým zdrojom rastu pre naše hospodárstvo, ktorý v súčasnosti predstavuje asi 1,8 milióna podnikov a približne 9,7 milióna pracovných miest, pričom zamestnáva významný podiel mladých ľudí“, uviedol **Antonio Tajani**, podpredseda Komisie a komisár EÚ pre priemysel a podnikanie. „Ak sa turisti budú cítiť bezpečne pri nákupe a využívaní služieb cestovného ruchu v podobe balíka služieb – napríklad pri kúpe letenky a vybavovaní prenájmu auta alebo zabezpečení ubytovania od toho istého poskytovateľa – toto odvetvie bude rásť ešte viac a rýchlejšie. Hlavným cieľom dnešného návrhu je práve podporovať všetky balíky cestovných služieb zakúpených on-line aj off-line a zároveň zabezpečiť vyvážený súbor práv pre cestujúcich“.*

Reforma prináša okrem rozšírenia existujúcej ochrany na personalizované balíky služieb aj nové výhody pre spotrebiteľov a podniky.

Pre tých, ktorí si kúpia tradičné a personalizované balíky služieb, dnešný návrh prinesie:

- **prísnejšie kontroly z hľadiska predraženia** (s 10 % stropom na zvýšenie cien) a **povinnosť pristúpiť k zníženiu cien** za rovnakých okolností,
- **posilnenie práv týkajúcich sa zrušenia**: vďaka väčšej pružnosti sa spotrebiteľom umožní ukončiť zmluvu pred odchodom na cestu, pričom organizátorovi zaplatia primerané odškodnenie. Spotrebiteľia takisto budú môcť bezplatne odstúpiť od zmluvy pred odchodom v prípade prírodnej katastrofy, občianskych nepokojov alebo podobnej vážnej situácie v danej destinácii, ak by to narušilo ich dovolenkový pobyt, napr. v situácii, keď veľvyslanectvá neodporúčajú cestovať do príslušnej oblasti,
- **lepšiu informovanosť o zodpovednosti**: spotrebiteľia budú musieť byť jednoducho a zrozumiteľne informovaní o tom, že organizátor zodpovedá za riadne poskytnutie všetkých služieb zahrnutých v balíku – zatiaľ čo súčasné odlišné vnútroštátne pravidlá, pokiaľ ide o zodpovednú zmluvnú stranu (organizátor, predajca alebo obaja), viedli k situácii, že organizátor aj predajca odkazujú spotrebiteľa každý na druhú zmluvnú stranu a žiaden z nich nepreberie zodpovednosť,
- **lepšie možnosti nápravy**: okrem zníženia ceny v prípade, ak služba cestovného ruchu nebola poskytnutá tak, ako bolo dohodnuté, spotrebiteľia môžu požadovať odškodnenie za každú utrpenú „nemateriálnu ujmu“, predovšetkým v prípade pokazenej dovolenky,
- **jednotné kontaktné miesto v prípade, že nastanú problémy**: spotrebiteľia budú môcť adresovať sťažnosti alebo nároky priamo predajcovi (cestovnej kancelárii), od ktorého si dovolenku zakúpili.

Pre tých, ktorí si kúpia iné personalizované cestovné služby, dnešný návrh prináša:

- **právo na vrátenie peňazí** a prípadne na zabezpečenie **návratu do vlasti** v prípade, ak sa počas ich dovolenky predajca, dopravca alebo akýkoľvek ďalší príslušný poskytovateľ služieb dostane do úpadku,
- **lepšiu informovanosť** o tom, kto zodpovedá za poskytovanie jednotlivých služieb.

Pre podniky sa dnešným návrhom zníži byrokracia a náklady na dosiahnutie súladu s príslušnými právnymi predpismi:

- vytvorením **rovnakých podmienok** pre jednotlivých prevádzkovateľov,
- **zrušením zastaraných požiadaviek** na dotlač katalógov, čo podľa odhadov umožní cestovným agentúram a cestovným kanceláriám dosiahnuť úspory vo výške 390 miliónov EUR ročne,
- **vylúčením organizovaných služobných ciest** z rozsahu pôsobnosti smernice, čo by malo viesť k úsporám vo výške do 76 miliónov EUR ročne,
- prostredníctvom zavedenia **pravidiel na úrovni EÚ o poskytovaní informácií, stanovení zodpovednosti a vzájomnom uznávaní** vnútroštátnych systémov na ochranu v prípade platobnej neschopnosti, čím sa uľahčí cezhraničný obchod.

Súvislosti

Smernica o balíku cestovných služieb prijatá v roku 1990 ([90/314/EHS](#)) už dvadsať rokov úspešne chráni spotrebiteľov, ktorí si rezervujú vopred stanovené balíky dovolenkových služieb. Chráni európskych spotrebiteľov, ktorí sa vyberú na dovolenku, a vzťahuje sa na vopred stanovené balíky dovolenkových služieb, ktoré kombinujú aspoň dve z týchto služieb: 1) dopravu, 2) ubytovanie, 3) iné služby cestovného ruchu, ako napríklad exkurzie, ak je trvanie služby dlhšie ako 24 hodín alebo zahŕňa prenocovanie.

Súčasná smernica poskytuje ochranu v súvislosti s: požiadavkami na informácie a zodpovednosťou cestovných agentúr za poskytovanie služieb cestovného ruchu, čo znamená, že cestovné agentúry majú zabezpečiť, že všetky služby, ktoré sú súčasťou balíka (napr. let a ubytovanie v hoteli) budú poskytnuté a budú zodpovedať požadovaným štandardom, ako aj v súvislosti s ochranou (vrátenie zálohových platieb alebo zabezpečenie návratu do vlasti) v prípade úpadku cestovnej agentúry.

Dané pravidlá treba aktualizovať, keďže **čoraz viac cestujúcich zostavuje svoje dovolenky na internete**, v dôsledku čoho si dovolenkári nie sú vždy istí, či majú zabezpečenú ochranu v prípade, že nastanú problémy. Približne 23 % spotrebiteľov si rezervuje vopred stanovené tradičné balíky dovolenkových služieb, na ktoré sa už vzťahuje smernica EÚ o balíku cestovných služieb z roku 1990. Ďalších 23 % si však kupuje personalizované dovolenky, ktoré zostavuje jeden obchodník alebo viacerí obchodne prepojení obchodníci tak, aby zodpovedali potrebám a preferenciám spotrebiteľov. Spotrebiteľia si napríklad môžu rezervovať dopravu a hotel od toho istého prevádzkovateľa, alebo si môžu prenajať auto cez webovú lokalitu, na ktorej si rezervovali let. V súčasnosti platné pravidlá sa buď na takéto služby jednoducho nevzťahujú, alebo len nejednoznačne, a spotrebiteľ tak zostáva v neistote, pokiaľ ide o jeho práva, a obchodník si zase nie je istý svojimi povinnosťami (pozri obrázok č. 2 v prílohe). Výsledkom toho je, že v nedávnom prieskume sa 67 % občanov EÚ mylne domnievalo, že sa na nich pri kúpe týchto cestovných služieb vzťahuje ochrana, ale v skutočnosti to tak nebolo.

Cieľom reformy preto je, aby všetci, ktorí si zakúpia takéto personalizované dovolenky, či už ako balík služieb alebo po novom ako chránené služby, požívali vhodnú ochranu.

Dnes predkladaná reforma je výsledkom rozsiahlych konzultácií. Komisia otvorila [verejnú konzultáciu](#) k revízii danej smernice v novembri 2009 ([IP/09/1824](#)). Zamerali sa na možné spôsoby riešenia hlavných obmedzení existujúcich pravidiel týkajúcich sa balíkov cestovných služieb.

Dňa 22. apríla 2010 Komisia usporiadala seminár zúčastnených strán a 5. júna 2012 [konferenciu](#) venovanú revízii smernice o balíku cestovných služieb, na ktorej sa zúčastnili členské štáty a zúčastnené strany. V januári 2013 sa predstavitelia Komisie stretli so spotrebiteľskými združeniami a predstaviteľmi podnikateľskej sféry z odvetvia cestovného ruchu, aby prediskutovali revíziu súčasných právnych predpisov EÚ o balíkoch dovolenkových služieb ([MEMO/13/42](#)).

Ďalšie informácie

Európska komisia – smernica o balíku cestovných služieb:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/travel/package/index_en.htm

Domovská stránka Viviane Redingovej, podpredsedníčky Európskej komisie a komisárky EÚ pre spravodlivosť:

<http://ec.europa.eu/reding>

Informačné centrum Generálneho riaditeľstva pre spravodlivosť:

http://ec.europa.eu/justice/newsroom/index_en.htm

Kontaktné osoby:

[Mina Andreeva](#) (+32 2 299 13 82)

[Natasha Bertaud](#) (+32 2 296 74 56)

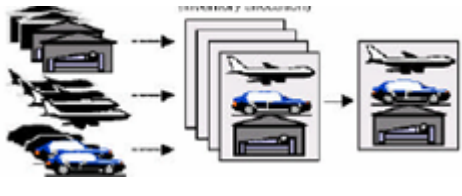
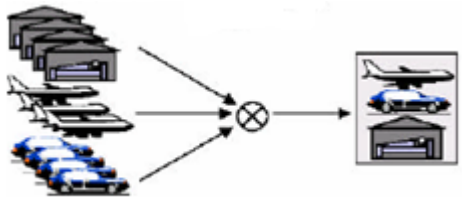
Príloha

Rámček č. 1:

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

- | | |
|-----|--|
| 1. | You receive all necessary information about the holiday before you sign the contract. |
| 2. | You always have one party (either the retailer or the organiser: the name and address will always be specified in the contract) that is liable for the correct performance of all the services included in the contract. |
| 3. | You are given an emergency number or a contact point where you can get in touch with the organiser or the travel agent. |
| 4. | You can transfer your booking to another person, if you cannot leave on holiday yourself. |
| 5. | The price of your trip cannot be changed later than 20 days before departure, and before that only in very limited situations. |
| 6. | You can cancel the contract and get your money back if any of the essential elements of the travel package has been changed. |
| 7. | If, before departure, the trader that is responsible for your holiday cancels the package, you can get a refund and compensation, if appropriate. |
| 8. | If, after departure, important parts of the package cannot be provided, alternative arrangements have to be made, at no extra cost, for you to continue your holiday. |
| 9. | You have the right to be given prompt assistance if you are in difficulty. |
| 10. | If the trader responsible goes bankrupt, your pre-payments will be refunded and, if your trip has begun, you will be repatriated. |

Obrázok č. 1: Rozdiel medzi kombinovanými cestovnými službami a vopred stanovenými balíkmi cestovných služieb.

	Pre-arranged packages: Pre-packaged arrangements by tour operators Little flexibility for consumers as to the dates and prices; multiple choices but limited ability to customise
	Combined travel arrangements: Packaging is done with the customer in real-time on the basis of available components, enhanced possibility for the consumer to customise, real-time availability and real-time booking.

Obrázok č. 2: Rozsah pôsobnosti smernice EÚ o balíku cestovných služieb z roku 1990.

Na obrázku je znázornený rozsah pôsobnosti smernice v prípade jednotlivých cestovných služieb.

