



Skuteczniejsza ochrona zorganizowanych wyjazdów wakacyjnych w UE

Jak to wygląda w praktyce?

Zestawienie informacyjne | 1 lipca 2018 r.

Věra Jourová

Komisarz ds. sprawiedliwości,
konsumentów i równouprawnienia płci



Dyrekcja Generalna
ds. Sprawiedliwości i
Konsumentów



Doprecyzowanie i jaśniejsza ochrona usług turystycznych

Począwszy od dnia 1 lipca 2018 r. osoby kupujące łączone usługi turystyczne, których jest w UE prawie 120 mln, będą chronione przez nowe przepisy UE. Pozwala to konsumentom **uniknąć około 430 mln euro strat rocznie**. Będzie to możliwe dzięki:

- **rozszerzeniu pojęcia „ impreza turystyczna ”** przez wyraźne włączenie do niego usług turystycznych łączonych pod kątem wymagań klienta;
- **jaśniejszym informacjom dla klientów** o oferowanych im usługach turystycznych i odpowiedniemu poziomowi ochrony;
- **nowemu pojęciu „powiązanych usług turystycznych”** mającemu zastosowanie do luźniejszych kombinacji usług turystycznych, co zapewni ochronę płatności w przypadku upadłości firmy.



Ochrona zindywidualizowanych pakietów turystycznych

Tomek zarezerwował lot do Tajlandii bezpośrednio na stronie linii lotniczej X. Przy rezerwacji zaproponowano mu również zakwaterowanie w hotelu. Wybrał obie usługi i przy finalizowaniu rezerwacji na stronie linii lotniczych został obciążony całkowitą ceną za obie usługi.

Jego znajomy Kuba kupił zorganizowany wyjazd turystyczny oferowany przez biuro podróży Y, w tym zakwaterowanie w tym samym hotelu i lot tą samą linią lotniczą.

Kiedy jednak przybyli na miejsce, okazało się, że hotel jest w trakcie remontu i nie ma wolnych pokoi.

Według przepisów z lat 90...

Na podstawie starych przepisów Kuba mógłby zwrócić się do biura podróży Y w celu rozwiązania tego problemu. Bardzo wątpliwe byłoby natomiast, czy wyjazd Tomka byłby

uznany za pakiet, więc linie lotnicze X nie musiałyby zapewnić mu pomocy, kiedy ten miałby trudności z hotelem.

Według nowych przepisów...

Obecnie zarówno biuro podróży Y, jak i linie lotnicze X uznawani są za organizatorów imprez turystycznych. Muszą więc poinformować Kubę i Tomka w momencie dokonywania rezerwacji, przy użyciu znormalizowanych informacji, że na mocy dyrektywy UE w sprawie imprez turystycznych podróży lub wakacje uznawane są za imprezę turystyczną, a X i Y są odpowiedzialni za zrealizowanie wszystkich usług turystycznych objętych tą imprezą.

Tomek może więc zwrócić się do linii lotniczych X – podobnie jak Kuba do biura podróży Y, – o rozwiązanie tego problemu, domagając się otrzymania zakwaterowania o uzgodnionej lub wyższej jakości.

Ochrona w przypadku powiązanych usług turystycznych



W przypadku powiązanych usług turystycznych również obecnie istnieje ochrona, jednakże tylko w sytuacjach, w których dostawca pierwszej usługi ogłosi upadłość. Zapewniony jest wówczas zwrot pieniędzy i, w stosownych przypadkach, powrót do kraju. Jeżeli nazwisko podróżnego, jego adres email i szczegóły dotyczące płatności przekazane zostały z pierwszej strony internetowej na drugą („powiązany proces rezerwacji online”), w przypadku imprez turystycznych ma zastosowanie pełna ochrona.

Maria kupiła na stronie linii lotniczej X bilet powrotny do Nowego Jorku dla siebie i swojego partnera. Kiedy rezerwacja została potwierdzona, otrzymała propozycję zarezerwowania pokoju hotelowego w Nowym Jorku – poprzez link do internetowej rezerwacji hotelu. Maria zarezerwowała w ciągu 24 godzin pokój hotelowy na powiązanej stronie internetowej. Podczas pobytu Marii i jej partnera w Nowym Jorku linie lotnicze X bankrutują i lot powrotny zostaje odwołany, chociaż Maria zapłaciła za niego w chwili rezerwacji.

Według przepisów z lat 90...

Maria i jej partner musieliby szybko załatwić podróż powrotną na własną rękę i na własny koszt, przy czym nie przysługiwałyby im zwrot pieniędzy za odwołany lot.

Według nowych przepisów...

Obecnie lot traktowany jest jako aranżowana usługa turystyczna i linia lotnicza X ma obowiązek zapewnić sobie ochronę na wypadek niewypłacalności, obejmującą powrót pasażerów do kraju.

Nowa dyrektywa daje gwarancję, że po otrzymaniu łącza do rezerwacji hotelu Maria zostanie jasno i wyraźnie poinformowana, że przelot i pobyt w hotelu nie stanowią imprezy turystycznej, co oznacza, że linie lotnicze nie będą interweniować w razie problemów związanych z zakwaterowaniem.

Dodatkowa ochrona dla podróżnych

Skuteczne prawo do anulowania rezerwacji w przypadku imprez turystycznych



Według przepisów z lat 90...

Antoni zarezerwował podróż na Majorkę w firmie turystycznej oferującej wczasy zorganizowane obejmujące zakwaterowanie, transport na miejscu i zajęcia sportowe. Jakiś czas później rozpoczął nową pracę i zdecydował, że nie będzie w stanie polecieć. Według wcześniejszych przepisów Antoni miał możliwość przeniesienia rezerwacji na inną osobę lub rezygnacji z wczasów bez rekompensaty finansowej.

Według nowych przepisów...

Antoni nadal ma możliwość przeniesienia rezerwacji na inną osobę. Może jednak również odwołać wyjazd z jakiegokolwiek powodu, płacąc przedsiębiorstwu turystycznemu rozsądną kwotę za odwołanie.



Uczciwe i przewidywalne ceny

Według przepisów z lat 90...

Zuzanna zarezerwowała w biurze podróży wczasy zorganizowane w Japonii. Kiedy dokonywała rezerwacji, organizator poinformował ją, że wczasy kosztują 1 700 euro. Następnie biuro wysłało do niej pismo z informacją, że z powodu wzrostu cen paliwa oraz zmiany kursu walut cena wzrosła do 1 850 euro. Wcześniejsze przepisy UE zapewniały prawo do rezygnacji w przypadku, kiedy cena wzrastała w znacznym stopniu, ale nie precyzowały, kiedy ma to miejsce.

Według nowych przepisów...

Jeżeli organizator imprezy turystycznej chce podnieść cenę o więcej niż 8%, jak w przypadku Zuzanny, ma ona prawo odwołać swoje wczasy, nie ponosząc za to żadnych kosztów.

Dodatkowe korzyści dla przedsiębiorstw

Nowa dyrektywa sprawi, że konkurencja na rynku turystycznym stanie się bardziej sprawiedliwa, a koszty przestrzegania prawa będą dla wszystkich rozsądne. Łatwiejsza będzie również transgraniczna sprzedaż imprez turystycznych dzięki ustanowieniu wspólnych, ogólnounijnych zasad dotyczących informacji przed zawarciem umowy, obowiązkowych zapisów takiej umowy, zmiany cen, prawa do rezygnacji i praw podróżującego w przypadku problemów. Nowa dyrektywa wprowadza również system wzajemnego uznawania ochrony przed niewypłacalnością, któremu towarzyszy ustrukturyzowany mechanizm współpracy między państwami członkowskimi.

Większa harmonizacja i modernizacja wymogów informacyjnych



Według przepisów z lat 90...

Adventure Tours, biuro podróży z siedzibą w Polsce, planując oferowanie imprez turystycznych klientom z innych państw członkowskich, w tym za pośrednictwem stron internetowych, musiał wziąć pod uwagę różne wymogi informacyjne obowiązujące w tych państwach. Firma musiała również dokładnie informować podróżnych o wymogach wizowych obowiązujących w odniesieniu do tych państw członkowskich, a także o terminach otrzymania wiz. Adventure Tours musiało również posiadać wiedzę o różnych krajowych przepisach dotyczących takich aspektów jak treść umowy, zmiany w umowie, w tym zmiany cen, a także prawa pasażerów w przypadku problemów.

Według nowych przepisów...

Obecnie Adventure Tours może działać na podstawie jednolitego i wyczerpującego wykazu wymogów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz treści umów dotyczących imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo informuje podróżnych o ich podstawowych prawach poprzez standardowe modele informacji zawarte w nowej dyrektywie. Udziela również ogólnych informacji dotyczących wymogów wizowych w miejscu docelowym. Obowiązują jednolite przepisy dotyczące zmiany umowy, w tym zmian cen, a także praw podróżnych w przypadku problemów. Adventure Tours będzie zatem mogło łatwiej rozszerzyć swoją działalność poza granice Polski.

Wzajemna akceptacja ochrony na wypadek niewypłacalności



Według przepisów z lat 90...

SunFun Travel, biuro podróży z siedzibą w Luksemburgu, korzystało dla swoich przelotów z lotnisk w Belgii, Francji, Holandii i Niemczech i chciało oferować swoje imprezy turystyczne klientom mieszkającym w tych krajach. Firma miała jednak pewien problem: wymienione państwa członkowskie nie chciały uznać jej gwarancji na wypadek niewypłacalności, zawartych w Luksemburgu. Uniemożliwiało to firmie rozszerzenie działalności poza granice Luksemburga.

Według nowych przepisów...

Obecnie SunFun Travel może łatwo rozszerzyć działalność poza granice Luksemburga, ponieważ państwa członkowskie uznają wzajemnie swoje systemy ochrony na wypadek niewypłacalności. Organy nadzoru innych państw członkowskich mają prawo do otrzymywania wszystkich istotnych informacji od władz w Luksemburgu dotyczących ochrony biura podróży SunFun Travel na wypadek niewypłacalności.