



Atostogų paketams – didesnė ES apsauga

Kaip tai veikia praktiškai?

Faktų suvestinė | 2018 m. liepos 1 d.

Věra Jourová

Už teisingumą, vartotojų reikalus ir lyčių lygybę atsakinga Komisijos narė



Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinis direktoratas



Aiški apsauga ir aiškios kelionės taisyklės

Nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliosiančiomis naujomis ES taisyklėmis bus užtikrinta beveik 120 mln. keliautojų, įsigyjančių kelionės paslaugų rinkinius, apsauga. Dėl to **vartotojų patiriama žala sumažės maždaug 430 mln. EUR per metus**. Šio tikslo bus siekiama tokiomis priemonėmis kaip:

- **paketo sąvokos išplėtimas**, aiškiai įtraukiant individualiems vartotojams pritaikytų kelionės paslaugų derinius;
- **aiškesnė informacija keliautojams** apie jų įsigyjamą kelionės produktą ir apsaugos lygį;
- **nauja susijusių kelionės paslaugų rinkinio koncepcija**, taikoma lankstesnėms kelionių paslaugoms, padėsianti užtikrinti sumokėtos sumos apsaugą pardavėjo bankroto atveju.



Individualiam vartotojui pritaikytos kelionės paslaugų paketo apsauga

Oro transporto bendrovės X interneto svetainėje Tomas užsisakė tiesioginį skrydį į Tailandą. Užsakymo metu jam buvo pasiūlytas apgyvendinimas viešbutyje. Jis pasirinko abi paslaugas ir oro transporto bendrovės svetainėje sumokėjo už jas vienu kartu.

O štai jo draugas Jokūbas iš kelionių organizatoriaus Y įsigijo iš anksto sudarytą kelionės paslaugų paketą, į kurį įeina apgyvendinimas tame pačiame viešbutyje ir skrydis tos pačios oro transporto bendrovės lėktuvu.

Tačiau jiems atvykus paaiškėjo, kad viešbutis renovuojamas ir kambarių nėra.

Pagal ankstesnes taisykles:

Jokūbas gali kreiptis į kelionių organizatorių Y, kad šis išspręstų problemą. Tačiau Tomo

įsigytos paslaugos veikiausiai nebūtų laikomos paketu, todėl oro transporto bendrovė X neprivalėtų padėti Tomui išspręsti su viešbučiu susijusias problemas.

Pagal naująsias taisykles:

Dabar tiek kelionių organizatorius Y, tiek oro transporto bendrovė X laikomi kelionės organizatoriais, kurie paketo pardavimo metu privalo pateikti Jokūbui ir Tomui standartinę informaciją, kuria paaiškinama, kad jų įsigijamos kelionės ar atostogų paslaugos **pagal ES kelionės paslaugų paketų direktyvą laikomos paketu** ir kad X ir Y atsako už į paketą įtrauktas kelionės paslaugas.

Taigi, iškilus problemai su viešbučiu, Jokūbas gali kreiptis į kelionių organizatorių Y, o Tomas – į oro transporto bendrovę X, ir abu pardavėjai privalo užtikrinti, kad klientams būtų suteikta sutartos ar aukštesnės kokybės apgyvendinimo paslauga.

Susijusių kelionės paslaugų rinkinių apsauga



Susijusių kelionės paslaugų rinkiniams taip pat taikoma apsauga, tačiau tik tada, kai pirmosios paslaugos pardavėjas bankrutuoja. Tokiu atveju teikiama pinigų gražinimo garantija ir, prireikus, repatriacijos paslauga. Jei keliautojo vardas, pavardė, e. pašto adresas ir mokėjimo detalės iš pirmosios interneto svetainės perduodamos antrajai (t. y. perduodamas vadinamasis susietųjų spragtelėjimų paketas), taikoma visapusiška paketo apsauga.

Marija oro transporto bendrovėje X įsigijo bilietą į Niujorką ir atgal sau ir savo partneriui. Gavusi patvirtinimą, kad bilietas įsigytas sėkmingai, Marija taip pat sulaukė pasiūlymo užsisakyti viešbutį per nuorodą į viešbučio rezervavimo svetainę. Viešbučio kambarį, naudodamasi pateikta nuoroda, ji užsisakė nepraėjus nė parai. Kol Marija ir jos partneris vieši Niujorke, oro transporto bendrovė X tampa nemokia, o grįžimo skrydis atšaukiamas, nors už jį sumokėta įsigyjant bilietą.

Pagal ankstesnes taisykles:

Marija ir jos partneris ne tik turėjo patys rasti būdą, kaip grįžti namo ir susimokėti už kelionę, bet ir negalėjo atgauti už bilietus sumokėtų pinigų.

Pagal naująsias taisykles:

Tokia kelionė dabar laikoma **susijusių kelionės paslaugų rinkiniu**, o oro transporto bendrovės X nemokumo atveju keliautojų grįžimo kelionei taikoma privaloma apsauga.

Naująja direktyva užtikrinama, kad gavusi nuorodą į viešbučio rezervavimo svetainę Marija būtų aiškiai ir išsamiai informuota, kad skrydžio ir apgyvendinimo viešbutyje paslaugos paketo nesudaro, todėl jei kiltų su viešbučiu susijusių problemų, oro transporto bendrovė jų spręsti nepadėtų.

Papildoma keliautojų apsauga

Didesnės teisės atšaukti kelionę



Pagal ankstesnes taisykles:

Antanas iš kelionių bendrovės, parduodančios grupines atostogas, įsigijo kelionę į Maljorką, įskaitant apgyvendinimo, transporto atostogų šalyje ir sporto veiklos paslaugas. Tačiau praėjus keliems mėnesiams jis gavo naują darbą ir suprato, kad į kelionę vykti negalės. Pagal ankstesnes taisykles Antanas būtų galėjęs perleisti kelionę kitam asmeniui arba ją atšaukti, tačiau negautų jokios finansinės kompensacijos.

Pagal naująsias taisykles:

Antanas ir toliau gali perleisti kelionę kitam asmeniui. Tačiau dabar jis turi ir teisę atšaukti kelionę, kad ir kokia būtų to priežastis, sumokėdamas kelionių bendrovei pagrįsto dydžio atšaukimo mokestį.



Sąžiningos ir nuspėjamos kainos

Pagal ankstesnes taisykles:

Sofija iš kelionių organizatoriaus įsigijo kelionę į Japoniją. Kelionių organizatoriaus nurodyta mokėtina kelionės kaina – 1 700 EUR. Vėliau kelionių organizatorius raštu pranešė Sofijai, kad dėl išaugusios degalų kainos ir pasikeitusio valiutos kurso kelionės kaina padidėjo iki 1 850 EUR. Anksčiau keliautojai turėjo teisę atšaukti kelionę dėl reikšmingai padidėjusios kelionės kainos, tačiau nebuvo nustatyta, koks padidėjimas laikomas reikšmingu.

Pagal naująsias taisykles:

Jei kelionės organizatorius padidina kelionės kainą daugiau kaip 8 proc., kaip šiuo atveju, keliautojas turi teisę nemokamai atšaukti kelionę.

Papildoma nauda verslui

Naujoji direktyva padeda **didinti sąžiningą konkurenciją kelionių rinkoje ir drauge pernelyg nepadidinti reikalavimų laikymosi išlaidų**. Tarpvalstybinę prekybą lengvina **kelionių paslaugų paketams taikomos bendros ES masto taisyklės**, kuriomis reglamentuojama iki sutarties sudarymo pateiktina informacija, sutarčių dėl kelionės paslaugų paketo privalomas turinys, kainos keitimas, teisė nutraukti sutartį ir keliautojo teisės kilus problemoms. Naująja direktyva taip pat nustatyta **apsaugos nemokumo atveju tarpusavio pripažinimo sistema**, kurią papildė struktūrinio valstybių narių bendradarbiavimo mechanizmas.

Didesnis informacijos reikalavimų suderinimas ir modernizavimas



Pagal ankstesnes taisykles:

Lenkijos kelionių organizatorius „Adventure Tours“, nusprendęs pasiūlyti (taip pat ir internetu) savo kelionių paslaugų paketus keliautojams iš kitų valstybių narių, turėjo atsižvelgti į skirtingus atitinkamose šalyse taikomus informacijos reikalavimus. Jis turėjo pateikti keliautojams informaciją apie atitinkamos valstybės narės taikomus vizų reikalavimus ir apie vizų gavimo laiką. Be to, „Adventure Tours“ turėjo išsiaiškinti nacionalines taisykles, susijusias su sutarties turiniu ir sutarties (įskaitant kainą) keitimu, taip pat su keliautojų teisėmis kilus problemoms.

Pagal naująsias taisykles:

Dabar „Adventure Tours“ veikia remdamasis vienu išsamiu iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos sąrašu ir kelionės paslaugų paketo sutarčių turiniu. Informacija apie teises keliautojams pateikiama naudojantis į naująją Direktyvą įtrauktais standartizuotais informacijos šablonais. Taip pat pateikiama bendra informacija apie šalies, į kurią vykstama, vizos reikalavimus. Nustatytos vienodos sutarties keitimo, įskaitant kainos keitimą, ir keliautojo teisių kilus problemai, taisyklės. Todėl „Adventure Tours“ lengviau plėtoti veiklą už Lenkijos ribų.

Nemokumo atveju taikomų apsaugos priemonių tarpusavio pripažinimas



Liuksemburgo kelionių organizatorius „SunFun Travel“ skrydžiams naudojo Belgijos, Prancūzijos, Nyderlandų ir Vokietijos oro uostus ir pageidavo pasiūlyti savo keliones ir šių šalių gyventojams. Tačiau minėtos valstybės narės nenorėjo pripažinti „SunFun Travel“ apsaugos nemokumo atveju sistemos, kuri buvo grindžiama Liuksemburgo reglamentavimu. Todėl „SunFun Travel“ nepavyko išplėsti savo veiklos už Liuksemburgo ribų.

Pagal naująsias taisykles:

Dabar „SunFun Travel“ galės lengviau vykdyti veiklą už Liuksemburgo ribų, nes valstybės narės pripažįsta vienos kitų apsaugos nemokumo atveju sistemas. Kitų valstybių narių priežiūros institucijos turi teisę iš Liuksemburgo institucijų gauti visą reikiamą informaciją apie apsaugą „SunFun Travel“ nemokumo atveju.