



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 9.7.2013
COM(2013) 513 final

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА,
ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И КОМИТЕТА
НА РЕГИОНИТЕ**

**ВЪВЕЖДАНЕ В ЦИФРОВАТА ЕРА НА ПРАВИЛАТА НА ЕС ЗА ПАКЕТНИТЕ
ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ**

СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА, ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И КОМИТЕТА НА РЕГИОНИТЕ

ВЪВЕЖДАНЕ В ЦИФРОВАТА ЕРА НА ПРАВИЛАТА НА ЕС ЗА ПАКЕТНИТЕ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

1. ПАКЕТНИТЕ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ НА ЕС ПРЕЗ 21-ВИ ВЕК

С около 1,8 милиона предприятия, предимно МСП, в които работят около 5,2 % от общата работна сила, туризмът е важен сектор на икономиката и източник на растеж в Европейския съюз. Пътуването, туризмът и свързаните с тях сектори осигуряват около 10 % от БВП на ЕС¹.

ЕС е водещата туристическа дестинация в света, в която са пристигнали 400 милиона чуждестранни туристи през 2012 г.² Европейците са направили над 1 милиард ваканционни пътувания през 2011 г.³, като почти 80 % от тях са направени в ЕС⁴. Въпреки скорошната икономическа криза броят на пристигащите в ЕС чуждестранни туристи продължи да се увеличава (с над 7 %) от 2010 до 2012 г., както и броят на ваканционните пътувания, предприети от европейци. Това прави туризма един от най-устойчивите сектори от икономиката на ЕС.

За да се гарантира доверието във високото качество на пътническите услуги, които се продават навсякъде в пазара на ЕС, законодателството на ЕС защитава правата на пътуващите, особено що се отнася до пакетните туристически ваканции.

След приемането преди повече от 20 години на Директивата относно пакетните туристически пътувания⁵ обаче пазарът на пътнически продукти и услуги претърпя промени. Комисията трябва да отговори на многобройните призови от страна на сектора, потребителите и законодателите да поддържа директивата актуална и адаптирана към цифровата епоха.

В съответствие със стратегията на ЕС за туризма⁶ преразглеждането на директивата ще спомогне за укрепването на европейския туризъм чрез адаптиране на съществуващите правила към промененото поведение на потребителите, както бе обявено в Европейската програма за потребителите⁷ и бе повторено във втория доклад за гражданството на ЕС⁸. Обхващането на нови комбинации от пътнически услуги ще засегне около 50 % от пазара и следва да повиши доверието и удовлетворението на пътуващите.

¹ Съобщение на Комисията „Европа — водеща световна туристическа дестинация — нова политическа рамка за европейския туризъм“, COM(2010) 352 окончателен, 30.6.2010 г.

² Световната организация по туризъм към ООН, World Tourism Barometer (Барометър на световния туризъм), януари 2013 г.

³ „Статистика на фокус“ 28/2012 — Туризмът в Европа, резултати за 2011 г.

⁴ Съобщение за пресата на Евростат, 139/2011.

⁵ Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки.

⁶ COM(2010) 352 окончателен, 30.6.2010 г.

⁷ Европейска програма за потребителите — насърчаване на доверието и растежа, COM(2012) 225 final, 22.5.2012 г.

⁸ Доклад за гражданството на ЕС за 2013 г. — Граждани на ЕС: вашите права, вашето бъдеще, COM(2013) 269 final, 8.5.2013 г.

2. ПО-ШИРОКАТА РАМКА НА ПРАВАТА НА ЕС ЗА ПОЧИВАЩИТЕ

Потребителите, които закупуват отделни пътнически услуги, са защитени от широк набор европейски и национални правила, независимо от това дали правят резервация чрез туристически агент на място, онлайн или по телефона.

Правилата на ЕС имат за цел да се гарантира, че като най-уязвимата страна по договора, особено когато пътуват, потребителите се ползват от общ набор от права, които ограничават проблемите и гарантират приемливи услуги в целия ЕС.

Когато закупуват пакетни туристически ваканции, те се ползват от специална закрила.

- **Общи права на потребителите преди, по време на и след закупуване на пътуване**

Пътническите и туристическите услуги (като настаняване и отдаване на автомобили под наем) попадат в обхвата на общото право на ЕС в областта на защитата на потребителите⁹, поради което потребителите, които подготвят пътуване, са защитени срещу нелоялни практики в целия ЕС.

Търговците трябва да обявяват пълната цена на продукта, напр. включително местните такси, данъци и такси за обработка. Рекламата не трябва да е подвеждаща или да подлъгва потребителите да закупят продукт, който иначе не биха закупили. Например на уебсайтовете, на които са обявени цените и мненията на клиенти, търговците не могат да се представят за потребители или да разпространяват фактически неточна информация¹⁰.

При продажбата на пътнически услуги онлайн продавачите трябва да предоставят подробна информация, включително данните си за връзка и описание на продукта. Те не могат да използват полета с предварително поставена отметка, за да убедят потребителите да закупят допълнителни услуги¹¹. Освен това договорите за пътнически услуги не трябва да съдържат неравноправни клаузи. Например продавачът не може да налага условия, които потребителят не е имал реална възможност да прочете преди подписването на договора.

По принцип, ако търговец, установен в друга държава членка, привлича клиенти (напр. онлайн) в държавата членка, в която живеят, потребителите в ЕС са защитени от правото в областта на защитата на потребителите на своята държава и могат да предявят иск срещу търговеца, както и срещу тях може да бъде предявен иск единствено в собствената им държава¹².

⁹ По-специално Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори, Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите.

¹⁰ Вж. точки 18 и 22 от приложение I към Директивата за нелоялните търговски практики.

¹¹ От юни 2014 г., когато Директива 2011/83/ЕС ще се прилага в целия ЕС.

¹² Вж. член 6 от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I), що се отнася до приложимото право. Що се отнася до компетентността, вж. членове 15—17 от Регламент (ЕО) № 44/2001 на Съвета от 22 декември 2000 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела. Съществуват няколко изключения от тези правила, напр. за договорите за транспорт или превоз, ако договорите не са част от пакет. За по-нататъшно тълкуване на член 15, параграф 1, буква в) и член 15, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 44/2001 по отношение на интернет сайта на търговец вж. решение на Съда от 7 декември 2010 г. по дело C-585/08, *Hotel Alpenhof*.

Пример: Жан резервира хотел в Майорка чрез популярен пътнически уебсайт. Пристига в хотела и установява, че стаята му (с изглед към задната улица) не отговаря на описанието на уебстраницата, според което всички стаи имат балкон с изглед към морето. Този подвеждащ маркетинг е забранен по силата на Директивата за нелоялните търговски практики.

- **Права на пътниците**

ЕС е първият регион в света, който разполага с всеобхватно законодателство в областта на правата на пътниците за всички видове транспорт: въздушен, железопътен, морски и автобусен транспорт¹³.

Правата на пътниците се опират на три основни принципа: недопускане на дискриминация; точна и навременна информация; и незабавно оказване на помощ в необходимия размер. Пътниците трябва да бъдат правилно информирани за своите права преди отпътуване, имат право на възстановяване на стойността на билетите или на премаршрутиране, ако пътуването им не може да се проведе по план, и трябва да получат помощ и при определени условия — обезщетение.

Пример: Мария резервира полет през октомври, за да прекара коледните празници със семейството си. Една седмица преди заминаването си тя научава, че авиокомпанията е отменила полета ѝ поради недостатъчно продадени билети. Тъй като авиокомпанията не може да ѝ предложи друг полет, трябва да ѝ плати неустойка. Тази неустойка позволява на Мария да закупи нови билети от друга авиокомпания.

- **Други права, залегнали в законодателството в областта на пътуванията и туризма**

Съществува друго, по-специфично законодателство за защита на интересите на пътуващите, като например Регламент (ЕО) № 1008/2008¹⁴, според който цените на въздушния превоз трябва да се публикуват с включени всички приложими данъци и такси, и Директива 2008/122/ЕО относно разпределеното във времето ползване на собственост¹⁵, която определя строги изисквания за предоставяне на информация и право на отказ в срок от 14 дни за защита на потребителите срещу нежелани договори.

- **Специфични права на пътуващите с туристически пакет**

Пакетните туристически обиколки и ваканции са сложни комбинации от пътнически услуги, които обикновено включват транспорт и настаняване и могат да включват други услуги, като например наемане на автомобил или екскурзии.

Тъй като често работят различни доставчици на услуги, наличието на проблем с една услуга може да засегне останалите. За пътуващия може да се окаже трудно да намери решение с подизпълнителите поради езикови пречки или културни различия на мястото на прекарване на ваканцията и в тези случаи той няма дори да има договор с различните доставчици на услуги.

Тези условия, както и трансграничното измерение на много от тези услуги, принудиха ЕС да въведе през 1990 г. Директивата относно пакетните туристически пътувания.

¹³ Вж. разпоредбите относно правата на пътниците (регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1371/2007, (ЕО) № 1177/2010 и (ЕО) № 181/2011).

¹⁴ Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността.

¹⁵ Директива 2008/122/ЕО относно защитата на потребителите по отношение на някои аспекти на договорите за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти, препродажба и замяна.

Директивата предлага пълна защита, каквато не е достъпна за купувачите на отделни пътнически услуги, като прави търговеца на дребно и/или организатора отговорен за правилното изпълнение на всички услуги, включени в пакета, и изисква заплатените суми да се възстановяват на пътуващите с туристически пакет и последните да бъдат репатрирани, ако отговорният доставчик на услугата изпадне в несъстоятелност.

10-ТЕ ОСНОВНИ ПРАВА СЪГЛАСНО ДИРЕКТИВАТА ОТНОСНО ПАКЕТНИТЕ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ ОТ 1990 Г.

1. Получавате цялата необходима информация за почивката, преди да подпишете договора.
2. Винаги има една страна по договора (търговеца на дребно или организатора — името и адресът винаги са посочени в договора), която носи отговорността за правилното изпълнение на всички услуги, включени в договора.
3. Дава Ви се телефонен номер за спешна помощ или звено за контакт, където можете да се свържете с организатора или туристическия агент.
4. Можете да прехвърлите резервацията си на друго лице, ако Вие самите нямате възможност да заминете на почивка.
5. Цената на пътуването Ви не може да бъде променяна по-късно от 20 дни преди заминаването, а преди това — само в много ограничени случаи.
6. Можете да развалите договора и да Ви възстановят парите, ако някой от съществения елементи на туристическия пакет е променен.
7. Ако преди заминаването търговецът, който отговаря за Вашата почивка, отмени туристическия пакет, имате право на възстановяване на средствата, които сте платили, и на неустойка, ако е уместно.
8. Ако след заминаването не могат да бъдат предоставени важни елементи от пакета, трябва да бъде направено необходимото, без допълнително заплащане, за да продължите почивката си.
9. Имате право на незабавна помощ, ако се намирате в затруднение.
10. Ако отговорният търговец изпадне в несъстоятелност, предварително платените от Вас средства ще Ви бъдат възстановени и ако пътуването Ви е започнало, ще бъдете репатрирани.

3. ПЕРЕРАБОТКА НА ДИРЕКТИВАТА ОТНОСНО ПАКЕТНИТЕ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

• Защо е необходима преработка?

Тъй като все повече хора са свързани с интернет¹⁶, пазарът на пътнически продукти и услуги започна все повече да се реализира онлайн. През 2011 г. продажбите на пътувания, извършени онлайн, представляваха около 35 % от всички резервации на пътувания. Само през месец март 2013 г. почти 183 милиона граждани са посетили някой онлайн пътнически уебсайт¹⁷.

¹⁶ 65 % от гражданите на ЕС са използвали интернет поне веднъж седмично през 2010 г. (Евростат, Data in Focus („Данни на фокус“), 50/2010).

¹⁷ <http://www.newmediatrendwatch.com/regional-overview/103-europe?start=2>, Online Travel Market.

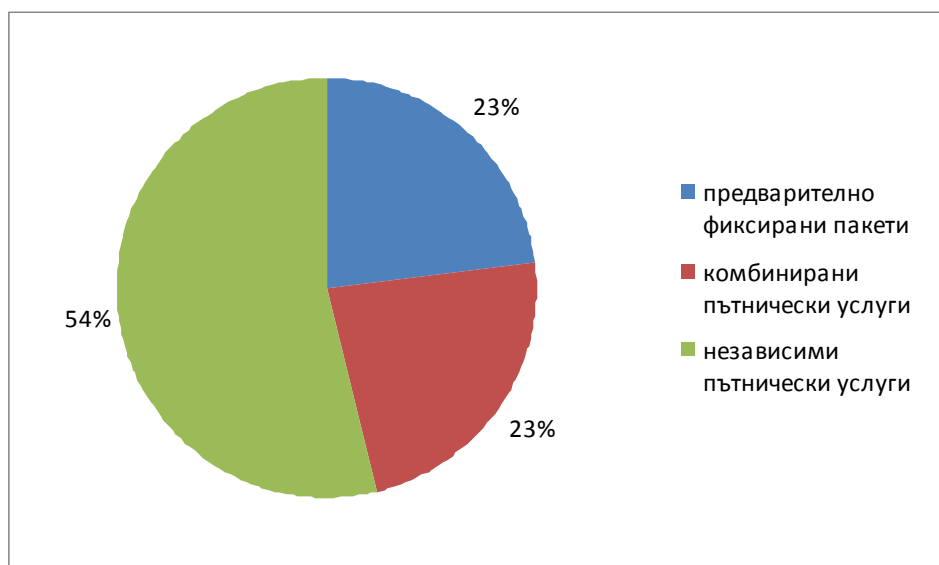
Пазарът на пътнически продукти и услуги се промени и вследствие на либерализацията на въздухоплавателния сектор, която доведе до по-евтини и по-достъпни самолетни билети.

Директивата относно пакетните туристически пътувания беше приета във време, когато хората отиваха при туристически агент, за да закупят своите почивки, обикновено като „готови“ решения, които включват всички подробности.

Понастоящем, въпреки че 23 % от пътуващите от ЕС все още купуват традиционни, предварително фиксирани туристически пакети, все повече хора или купуват различните части на пътуването си поотделно (54 % от европейците, закупили почивка през 2011 г.), или купуват почивки, организирани по изискванията на клиента от един или повече търговци, свързани по търговска линия, които почивки са съобразени с техните нужди и предпочитания¹⁸. Въпреки че е типичен за онлайн продажбите, този формат се предлага и от туристическите агенти, работещи в офиси, които организират почивки за своите клиенти.

Тези „комбинирани пътнически услуги“ вече представляват 23 % от пазара на ваканционни продукти и услуги — около 118 милиона пътувания всяка година.

Те включват пътнически услуги, притежаващи характеристики, които пътуващите обикновено свързват с туристическите пакети, както и услуги, при които търговец, който предлага пътнически услуги, само съдейства за отделното резервиране на друга пътническа услуга.



Появата на тези нови видове почивки породила неясноти, тъй като както предприятията, така и потребителите може да не са сигурни дали попадат в обхвата на законодателството.

По делото Club Tour¹⁹ Съдът на ЕС постанови, че комбинация от туристически услуги, предоставяни от туристическа агенция, за да се отговори на специфичните искания на потребителя до момента на сключването на договора, попада в обхвата на директивата. При все това прилагането на директивата и на това решение, особено по отношение на

¹⁸ Развитието на пазара е особено впечатляващо в някои държави членки, като например Обединеното кралство: според данните, предоставени от голям туроператор от Обединеното кралство, 98 % от пътниците, пътуващи с ваканционни полети от Обединеното кралство, са били защитени от директивата през 1997 г., но днес този брой е по-малък от 50 %.

¹⁹ Дело C-400/00.

онлайн продажбите, породил сложни правни въпроси и доведе до завеждането на съдебни дела в държавите членки²⁰.

На практика правната закрила може да се различава в зависимост от това как, къде и от кого услугите се предлагат за продажба, въпреки че компонентите на пътуването могат да бъдат еднакви.

Редица държави членки реагираха по различни начини на новостите, които се наблюдават на пазара. Някои²¹ имат закони, насочени към защитата на потребителите, закупуващи специфични услуги, които наподобяват традиционните пакетни туристически ваканции. Обединеното кралство например неотдавна проведе реформа на защитата при несъстоятелност, за да включи в обхвата ѝ операторите, които продават невътрешни полети и поне една друга пътническа услуга (т.нар. реформа „Полет плюс“)²². Аналогично Швеция изисква защита при несъстоятелност във връзка с пътническите услуги, състоящи се от отделни услуги за транспорт и за настаняване, които заедно приличат много на пакетна туристическа обиколка. Германското право взема под внимание възприятията на потребителите при оценяването на това дали конкретна комбинация от пътнически услуги попада в обхвата на разпоредбите за туристическите пакети.

В тази нова пазарна среда настоящите правила на ЕС вече не отговарят на нуждите на потребителите и на предприятията. Поради различните правни изисквания в държавите членки, напр. относно информацията, която се предоставя преди сключването на договор, отговорността и защитата при несъстоятелност, предприятията могат по-трудно да разгърнат дейността си зад граница. Поради това туристическите фирми вече не се конкурират при равни условия.

Различните правила в различните държави членки затрудняват и продажбата на продуктите на по-малките предприятия зад граница, поради което намалява изборът за потребителите. Директивата води също до ненужна бюрокрация, напр. поради това, че правилата, отнасящи се до печатните брошури, вече не са актуални.

Неактуалният обхват на директивата означава също, че потребителите могат да загубят пари, когато закупуват пътнически продукти извън обхвата на директивата, вярвайки, че са защитени.

ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙСТВАЩАТА ДИРЕКТИВА

- 67 % от гражданите на ЕС погрешно са мислели, че са защитени при закупуването на тези „нови туристически пакети“.
- Два пъти по-голяма е вероятността потребителите на „нови туристически пакети“ да се сблъскат с проблеми в сравнение с потребителите на традиционни предварително фиксирани туристически пакети. Също така, ако възникне проблем, средният разход за потребителя е близо 600 EUR в сравнение с разхода при проблем с традиционните туристически пакети, който е под 200 EUR.
- Общата загуба за купувачите на „нови туристически пакети“ в ЕС е над 1 млрд. EUR годишно.
- Неясните и различаващи се правила относно юридическата отговорност представляват тежест както за потребителите, така и за предприятията.

²⁰ Напр. решения на Съда на ЕС по дела C-400/00 (Club-Tour), C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 и C-190/94; Решение по дело CAA/Travel Republic (съд на Обединеното кралство); Решение на *Bundesgerichtshof* на Германия от 30.9.2010 г. по дело Ха ZR 130/08; и Решение на *Eerste Kamer Hoge Raad* на Нидерландия от 11.6.2010 г. по дело SGR/ANVR, 08/04611.

²¹ Напр. AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FR, HU, UK, LT, LU, LV, PL, SE и NL — отговори на въпросник, изготвен по време на подготовката за работен семинар относно прегледа на директивата, който се проведе в Брюксел на 5 юни 2012 г.

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

- Предприятията в ЕС, които продават еквивалентни пътнически продукти, не се конкурират при равни условия.

Общите правила за защитата на потребителите и за правата на пътниците, които се прилагат за отделните пътнически услуги, не са подходящи за новите, комбинирани пътнически услуги. Поради това съществува несъмнена необходимост от законодателство, което разглежда тези услуги. Ето защо модернизирането на разпоредбите на директивата и адаптирането им към епохата на интернет ще донесе осезаеми предимства.

- **По какъв начин предложението модернизира съществуващите правила?**

Предложението разяснява действащата директива и я актуализира от гледна точка на правните и пазарните новости.

На първо място, при все че продължава да е съсредоточено върху туристическите пакети, то е по-широко по обхват и ясно включва нови, обичайно използвани комбинирани пътнически услуги. Освен това то въвежда гъвкава система за служебните пътувания, чрез която се избягва свръхрегулирането, като изключва от обхвата служебните пътувания, закупени по рамков договор от търговец, специализиран в организирането на служебни пътувания.

Пример: Томас резервира полет до Тайланд директно от уебсайта на авиокомпания X. По време на резервацията му е предложено настаняване в хотел. Той закупува и двете услуги и плаща пакетна цена на уебсайта на авиокомпанията. Междувременно неговият приятел Джеймс закупува настаняване в същия хотел и полет със същата авиокомпания посредством предварително фиксиран туристически пакет, предлаган от Leisure Group Y. Докато те са в Тайланд, авиокомпания X изпада в несъстоятелност и обратният им полет е отменен. Томас трябва сам да организира завръщането си у дома, което му струва 700 EUR в допълнение към цената на първоначалния билет. Джеймс, от своя страна, е репатриран без допълнително заплащане благодарение на защитата при несъстоятелност на Y. С настоящото предложение Томас ще бъде репатриран без допълнително заплащане — също както Джеймс.

Второ, предложението гарантира **по-голяма пазарна прозрачност**, като позволява на всички пътуващи да виждат ясно дали им се предлага туристически пакет или не, като по този начин се избягва объркване. Освен това то актуализира изискванията за предоставяне на информация, като взема под внимание развитието на законодателството на ЕС за защита на потребителите от 1990 г. до момента.

На трето място, с предложението **се отменят специалните правила по отношение на брошурите**: при наличието на интернет необходимостта от специална отпечатана информация изглежда по-малка. Поради настоящите правила предприятията ненужно препечатват рекламните си материали, вследствие на което правят неоправдани разходи от около 390 млн. EUR годишно. Въпреки това предложението гарантира, че пътуващият ще продължи да получава цялата основна информация преди подписването на договор и че всяка потенциално важна новина след това (например промяна на маршрута) ще бъде съобщавана писмено (включително по електронната поща).

На четвърто място, предложението дава на пътниците **нови права да развалят договора**. Въпреки че запазват настоящото си право на прехвърляне на договора, потребителите ще имат право да развалят договора преди заминаването, при все че ще трябва да платят на организатора неустойка в разумен размер за направените разходи. В случай на природни бедствия, война или сходни сериозни събития в мястото на дестинацията, потребителите ще имат също право да развалят договора без заплащане на неустойка. Правилата във връзка с **цените ще бъдат по-справедливи и по-предсказуеми** с въвеждането на таван от 10 % за увеличението на цените.

На пето място, предложението предвижда **по-ясни средства за правна защита и по-добра система за обезщетение**, ако нещо се обърка, като ги обвързва с неотдавна приетото законодателство на ЕС относно алтернативното и онлайн разрешаване на спорове и въвежда новите правила, благодарение на които туристическите агенти носят отговорност за грешките в резервациите, и разпоредба, която дава възможност на пътуващите да отправят жалби или искания директно посредством търговеца на дребно, от когото са закупили своята почивка. Освен това предложението **рационализира правилата за договорната отговорност**. Пътуващите ще продължат да разполагат с едно звено за контакт, ако нещо се обърка по време на почивката, но тъй като организаторите носят отговорността за изпълнението на включените услуги, повече търговци ще имат стимул да бъдат по-старателни при избора на подизпълнители. Ако пакет се продава чрез търговец на дребно от ЕС, но организаторът е установен извън ЕС, пътуващите ще могат да търсят обезщетение директно от търговеца на дребно.

И накрая, предложението **пояснява правилото за защита при несъстоятелност** и изрично задължава държавите членки да гарантират взаимно признаване на националните режими за защита при несъстоятелност в рамките на механизъм за структурирано сътрудничество. Това решение отчита скорошна оценка на Директивата за услугите²³, която показва, че някои държави членки все още не приемат застрахователното покритие, изисквано от туроператорите в тяхната държава членка по установяване, като по този начин ги принуждават да правят двойни разходи в двете държави. При определени обстоятелства, всеки пътуващ, сключил отделни договори с различни доставчици на пътнически услуги чрез посредник, също ще се ползва от защита при несъстоятелност.

Sunfun Travels, туроператор със седалище в Люксембург, използва летища в Белгия, Франция, Нидерландия и Германия за своите полети и би искал да предложи своите туристически пакети на потребителите, живеещи в тези държави. SunFun Travels обаче е изправен пред проблеми, свързани с признаването на режима му за защита при несъстоятелност, за който е сключил договор в Люксембург, от тези други държави членки. Поради това SunFun Travels досега не е успял да разгърне дейността си извън Люксембург. С настоящото предложение той в крайна сметка ще може да го направи благодарение на механизъм за засилено сътрудничество, обхващащ различните държави членки.

ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО ВЪРХУ ПЪТУВАЩИТЕ

- Почти 120 милиона пътуващи, които закупуват комбинирани пътнически услуги, ще бъдат защитени, което се очаква да намали загубите за потребителите с около 450 млн. EUR годишно²⁴.
- Когато закупуват комбинация от пътнически услуги, пътуващите ще трябва да бъдат информирани дали пакетът има пълна защита или не.
- Пътуващите ще могат да разберат по-добре какъв вид продукт закупуват и степента на защита, която получават.
- Пътуващите с туристически пакет ще разполагат с по-добра защита в целия ЕС, с по-голяма гъвкавост и с ясен набор от средства за правна защита, ако нещо се обърка.

ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО ВЪРХУ ПРЕДПРИЯТИЯТА

- То ще направи конкуренцията на пазара на пътнически продукти и услуги по-лоялна, като същевременно разходите за съответствие ще останат в рамките на разумното за всички (около 8 EUR на пакет, което представлява намаление на разходите за доставчиците на пакети, попадащи в обхвата

²³ Работен документ на службите на Комисията относно резултата от проверките на функционирането на вътрешния пазар на услуги (строителство, бизнес услуги и туризъм), SWD(2012) 147 final, 8.6.2012 г. Вж. по-специално точка 3.1.4 и приложение 1.

²⁴ Вж. оценката на въздействието, придружаваща настоящото предложение.

на настоящата директива, и около 3 EUR на човек за търговците, които продават комбинации от пътнически услуги с помощта на посредник²⁵).

- За търговците, които понастоящем попадат в обхвата на директивата, административните разходи в размер на около 390 млн. EUR годишно, свързани с остарелите правила, ще бъдат елиминирани²⁶.
- Изключването на служебните пътувания, организирани от специализирани дружества, от обхвата на директивата ще доведе до икономии, достигащи 76 млн. EUR годишно²⁷. Така се избягва свръхрегулирането, като същевременно се гарантира, че по-специално микропредприемачите могат да бъдат защитени, ако изберат да бъдат защитени.
- Трансграничната търговия ще бъде улеснена чрез общи, приложими за целия ЕС правила за информацията, отговорността и взаимното признаване на режимите за защита при несъстоятелност.

• Пропорционален отговор на новите пазарни явления

През последните 20 години пазарът на пътнически продукти и услуги се промени, също както и регулаторната рамка на ЕС, която се прилага за него.

Днес съществуват редица правила на ЕС, които не съществуваша към момента на приемане на директивата и които осигуряват защитна мрежа за всички пътуващи. Независимо от това тези правила не осигуряват на пътуващите специфичната защита, от която се нуждаят при закупуването на новите видове комбинации от пътнически услуги, които поради своята сложност могат да имат множество последици, ако нещо се обърка. Чрез модернизиране и адаптиране на обхвата на защитата ще бъде възможно да се предприемат мерки за преодоляване на сегашните вреди, които претърпяват купувачите на тези комбинирани пътнически услуги.

Въпреки че са изправени пред по-голяма конкуренция, традиционните туристически пакети продължават да привличат милиони потребители в ЕС и извън него. Обяснението за наличието на специфични правила за комбинираните пътнически продукти остава в сила, докато промените в начините, по които хората правят резервации за тях, следва да бъдат отразени в законодателството. Като цяло от жизненоважно значение е потребителите да разбират в пълна степен какво им се предлага и да могат уверено да избират пътническите услуги, които отговарят най-добре на конкретните им нужди.

От съществено значение е да се запазят пазарните иновации и разнообразието от нови (особено в интернет) бизнес модели, като същевременно се гарантира лоялна и прозрачна конкуренция между всички продаващи взаимозаменяеми услуги. Поради това предложението се опитва да посочи целенасочено и пропорционално решение за намаляване на настоящите проблеми, като същевременно изцяло се вземе под внимание специфичното положение на МСП като доставчици и ползватели на пътнически услуги.

Като се има предвид, че преобладаващото мнозинство (99 %) на туроператорите и туристическите агенти в ЕС са МСП (от които 92 % са микропредприятия), предложението има за цел да се намалят средните разходи за предлагане на традиционни пакети чрез модернизиране на правилата и намаляване на бюрокрацията. Чрез прилагане на едни и същи правила и разходи за съответствие по отношение на всички оператори, предлагащи взаимозаменяеми пътнически услуги, предложението ще възстанови равните условия, при които МСП ще извлекат още по-големи ползи от по-големите оператори. В допълнение към това отстраняването на пречките пред трансграничната търговия чрез по-уеднаквени правила за информацията, която се предоставя преди сключването на договор, и чрез специален механизъм за улесняване на взаимното признаване на режимите за защита при несъстоятелност ще открие повече

²⁵ Пак там.

²⁶ Пак там.

²⁷ Пак там.

възможности пред предприятията, и по-специално пред МСП, да разгърнат дейността си в различни държави членки.

В същото време предложението оставя свободата на всички търговци, работещи онлайн и във физически офиси, да предлагат услугите си за съдействие за организирането на почивки, включващи комбинирането на отделни пътнически услуги, без да носят отговорност за изпълнението на различните услуги. Въпреки това в интерес на лоялната конкуренция и за да се защитят потребителите, задължението да се представят достатъчно доказателства за обезпечение за възстановяването на предплатените средства и за репатрирането на пътуващите в случай на несъстоятелност следва да се прилага и за комбинираните пътнически услуги с помощта на посредник.

Предложението взема също предвид специфичното положение, в което се намират МСП като купувачи на пътнически услуги, като им дава право на същата защита, която се предоставя на физическите лица потребители, освен ако са избрали специфичен рамков договор със специализирано дружество за управление на пътувания.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Директивата относно пакетните туристически пътувания от 1990 г. подобри качеството на пакетните туристически услуги, но се нуждае от актуализиране, за да се включат в обхвата ѝ новите пазарни явления.

Настоящото предложение за изменение на директивата подобрява защитата на потребителите на разумна цена за сектора, като същевременно оставя предприятията и потребителите свободно да избират какво желаят да продават и купуват.

Като намалява правната разпокъсаност и засилва взаимното признаване, предложението ще премахне пречките пред трансграничната търговия и по този начин ще насърчи конкуренцията между по-старите и по-новите участници на пазара, които продават взаимозаменяеми пътнически продукти. То ще направи пазара по-прозрачен, особено пазара онлайн, за да се повиши доверието на пътуващите и да се стимулира търсенето от и извън ЕС, като същевременно се повишат сигурността, гъвкавостта и изборът.

В сегашните трудни времена този набор от мерки ще спомогне също за повишаването на доверието на потребителите и за стимулирането на растежа в този основен сектор на европейската икономика.