



# По-силна защита от ЕС за пакетните туристически ваканции

## Как функционира това на практика?

Информационен документ | 1 юли 2018 г.

Вера Йоурова

комисар по въпросите на правосъдието, потребителите и равнопоставеността между половете



Генерална дирекция

„Правосъдие и потребители“



## Ясна защита за по-добре дефинирани пътнически услуги

От 1 юли 2018 г. са в сила нови правила на ЕС за защита на почти 120 -те милиона пътуващи, които закупуват комбинирани пътнически услуги. С тях загубите на потребителите се намаляват с около **430 милиона евро на година**. Това се постига благодарение на:

- **разширяване на понятието „туристически пакет“** с ясно включване на индивидуализираните комбинации от пътнически услуги;
- **по-ясна информация за пътуващите** относно вида на туристическия продукт, който купуват, както и за съответното равнище на защита;
- **ново понятие „свързани пътнически услуги“**, прилагано към по-свободни комбинации от пътнически услуги, с което ще се гарантира, че плащанията са защитени при фалит на търговеца.



### Защита на индивидуализираните пакети

Томас резервира полет до Тайланд директно от уебсайта на авиокомпания X. По време на резервацията му се предлага настаняване в хотел. Той закупува и двете услуги и в края на резервацията на уебсайта на авиокомпанията му се начислява обща цена за двете услуги.

Неговият приятел Джеймс закупува предварително договорен туристически пакет, предлаган от туроператора Y, включително настаняване в същия хотел и полет със същата авиокомпания.

При пристигането им обаче хотелът е в ремонт и няма свободни стаи.

### С правилата от 1990 г. ...

Съгласно старите правила Джеймс би могъл да се обърне към туроператора Y за решаването на проблема. Няма гаранция обаче, че почивката на Томас ще се разглежда като туристически

пакет, така че авиокомпанията X не е задължена да предостави каквато и да било помощ, ако Томас се сблъска с проблеми в хотела.

### С новите правила...

Вече и туроператорът Y, и авиокомпанията X се считат за организатори на туристически пакет и са длъжни в момента на резервацията да предоставят на Джеймс и Томас стандартизирана информация, че пътуването или ваканцията се считат за туристически пакет съгласно Директивата на ЕС за пакетните туристически пътувания и че X и Y са отговорни за изпълнението на всички пътнически услуги, включени в туристическия пакет.

Джеймс може да се обърне към туроператора Y, както и Томас — към авиокомпанията X, за решаване на проблема, като се гарантира, че те ще бъдат настанени при договорените или по-добри условия.

### Защита за свързаните пътнически услуги



За свързаните пътнически услуги и сега съществува защита. Тя обаче е само в случаите, когато доставчикът на първата услуга фалира, като се предвижда гаранция за връщане на парите и, при необходимост, репатриране. В случай че името на пътника, неговият електронен адрес и данните за плащането се прехвърлят от първия към втория уебсайт („пакети с кликове в отговор на реклама“), тогава се прилага пълната защита за туристическите пакети.

Мария закупува билети за отиване и връщане до Ню Йорк от уебсайта на авиокомпанията X за себе си и своя партньор. Когато резервацията е потвърдена, тя получава предложение да резервира хотелска стая в Ню Йорк чрез връзка към уебсайт за хотелски резервации. Мария резервира хотел на свързания уебсайт в рамките на 24 часа. Докато Мария и нейният партньор са в Ню Йорк, авиокомпанията X изпада в несъстоятелност и полетът за връщане е отменен, въпреки че тя е платила за него в момента на резервацията.

### С правилата от 1990 г. ...

Мария и нейният партньор би трябвало сами в съвсем кратък срок да организират връщането си у дома, да платят за него и не биха имали право на възстановяване на сумата, платена за първоначално закупените от тях билети.

### С новите правила...

Сега пътуването им се счита за свързана пътническа услуга и репатрирането им е обхванато от защитата при несъстоятелност, която авиокомпанията X е длъжна да предвиди.

Новата директива гарантира, че при получаването на връзката за резервация за хотел Мария е ясно и недвусмислено информирана, че полетът и хотелът не представляват туристически пакет, така че авиокомпанията няма да се намеси, ако възникнат проблеми с настаняването.

## Допълнителна защита за пътниците

Солидни права за анулиране при туристическите пакети



### С правилата от 1990 г. ...

Антонио резервира пътуване до Майорка от туристическо дружество, предоставящо групови почивки, включващи настаняване, вътрешен транспорт и спортни дейности. По-късно същата година той започва нова работа и решава, че няма да може да пътува. Съгласно старите правила Антонио би могъл да прехвърли резервацията си на друго лице или да анулира почивката, без да му се възстановява каквато и да е сума.

### С новите правила...

Антонио все още разполага с възможността да прехвърли почивката си на друг. Сега обаче той има също така правото да анулира почивката си, независимо поради каква причина, като плати на туристическото дружество разумна такса за отмяната на пътуването.



Справедливи и предвидими цени

### С правилата от 1990 г. ...

Сузи резервира пакетна почивка в Япония с туроператор. При резервацията на пътуването туроператорът ѝ казва, че пътуването ще струва 1 700 EUR. Впоследствие дружеството ѝ пише, че поради увеличение на цените на нефта и промени в обменния курс цената ще се увеличи на 1 850 EUR. При старите правила на ЕС съществуваше право на анулиране на пътуване в случай на значително увеличение на цената, но липсваха по-нататъшни уточнения.

### С новите правила...

Ако организаторът на туристическия пакет желае да увеличи цената с повече от 8 %, както е в примера, Сузи има право да анулира почивката си безплатно.

## Допълнителни ползи за предприятията

Благодарение на новата директива **конкуренцията на пазара на пътнически продукти и услуги е по-лоялна**, като **същевременно разходите за нейното спазване са в разумен размер за всички**. Трансграничната търговия е улеснена посредством **установяването на общи за целия ЕС правила относно пакетните пътувания във връзка с** преддоговорната информация, задължителното съдържание на договорите за пакетни туристически пътувания, измененията на цените, правото на прекратяване на договора и правата на пътуващите в случай на възникнали проблеми. С новата директива се въвежда също система за **взаимно признаване на защитата при несъстоятелност**, придружена от механизъм за структурирано сътрудничество между държавите членки.



## По-голяма хармонизация и модернизация на изискванията за информация

### С правилата от 1990 г. ...

Ако Адвенчър Турс, организатор на туристически пътувания със седалище в Полша, би искал да предлага пакети за туристически пътувания на пазара в други държави членки, включително онлайн, той трябваше да вземе предвид изискванията за предоставяне на информация във всички държави членки, в които планира да извършва дейност. Също така той трябваше да уведоми пътуващите специално относно визовите изисквания за тяхната държава членка, както и относно сроковете за получаване на виза. Необходимо бе също той да се запознае с различните национални правила по отношение например на съдържанието на даден договор, промените в договора, включително промени в цените, и правата на пътуващите, в случай че възникнат проблеми.

### С новите правила...

Сега Адвенчър Турс може да извършва дейност въз основа на единен и изчерпателен списък с изисквания за преддоговорна информация и за съдържанието на договор за пакетно пътуване. Той информира закупилите пакетни туристически пътувания относно основните им права чрез формулярите за стандартна информация, съдържащи се в новата директива. Той предоставя и обща информация относно визовите изисквания в дестинацията на пътуването. Съществуват единни правила относно промени в договорите, включително промени в цените и правата на пътуващите, в случай че възникнат проблеми. Следователно Адвенчър Турс ще може по-лесно да разшири дейността си извън Полша.

## Взаимно признаване на защитата при несъстоятелност



Сънфън Тревъл, туроператор със седалище в Люксембург, използва за своите полети летища в Белгия, Франция, Нидерландия и Германия и би искал да предложи своите туристически пакети на клиенти в тези държави. Сънфън Тревъл обаче среща 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 Сънфън Тревъл досега не е успял да разгърне дейността си извън Люксембург.

### С новите правила...

Сънфън Тревъл вече може да разшири дейността си извън Люксембург по-лесно, тъй като държавите членки признават режимите на други държави членки за защита при несъстоятелност. Надзорните органи в другите държави членки имат право да получат цялата необходима информация от органите в Люксембург по отношение на защитата при несъстоятелност на Сънфън Тревъл.