



EU přináší lepší ochranu u pobytových zájezdů

Jak to funguje v praxi?

Informační přehled | 1. července 2018

Věra Jourová

Komisařka pro spravedlnost,
spotřebitele a rovnost žen a mužů



Generální ředitelství
pro spravedlnost a
spotřebitele



Jasně vymezená ochrana přinese lépe definované cestovní služby

Od 1. července 2018 zavádí EU nová pravidla, která zaručí ochranu takřka 120 milionům cestujících, kteří nakupují kombinované cestovní služby. Nová pravidla sníží **škody způsobené spotřebitelům přibližně o 430 milionů eur ročně**. Změny k lepšímu přicházejí díky:

- **rozšíření pojmu „souborné služby“**, který se nyní vztahuje také na personalizované kombinace cestovních služeb;
- **srozumitelnějším informacím pro cestující** o typu cestovního produktu, který kupují, a o příslušné úrovni ochrany;
- **novému pojmu „spojené cestovní služby“**, který se vztahuje na volnější kombinace cestovních služeb a zajistí ochranu plateb v případě, že prodejce zkrachuje.

Ochrana personalizovaných pobytových zájezdů



Tomáš si rezervoval let do Thajska přímo na internetových stránkách letecké společnosti X. Současně s touto rezervací mu bylo nabídnuto i ubytování v hotelu. Vybral si obě služby a na konci rezervace na stránkách aerolinek zaplatil celkovou cenu za let i ubytování.

Jeho kamarád Mirek si u cestovní kanceláře Y koupil hotový pobytový zájezd, jehož součástí bylo ubytování ve stejném hotelu a let se stejnou společností.

Po příjezdu ale oba přátelé zjistili, že se hotel opravuje a oni nemají kde bydlet.

Podle pravidel z 90. let...

Podle starých pravidel by Mirek mohl o vyřešení problému požádat cestovní kancelář Y.

V Tomášově případě by však velmi pravděpodobně nebyla jeho dovolená považována za soubornou službu, a letecká společnost X by tak Tomášovi při jeho problémech s hotelem nemusela poskytnout žádnou pomoc.

Podle nových pravidel...

Nyní jsou cestovní kancelář Y a letecká společnost X považovány za poskytovatele souborných služeb a při rezervaci musí Mirka a Tomáše informovat pomocí standardní formulace o tom, že jsou jejich dovolená nebo zájezd **podle směrnice EU o souborných cestovních službách** považovány za **soubornou službu** a že X a Y odpovídají za poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých v ceně zájezdu.

Mirek se může obrátit na cestovní kancelář Y, a stejně tak Tomáš může o vyřešení problému požádat leteckou společnost X, která mu musí zajistit ubytování ve stejné nebo vyšší kvalitě.

Ochrana pro spojené cestovní služby



Nyní existuje ochrana také v případě spojených cestovních služeb, ale pouze v případech, kdy poskytovatel první služby zkrachuje; jde tedy o záruku vrácení peněz a v případě potřeby o zajištění cesty domů. Pokud jsou jméno, e-mailová adresa a platební údaje cestujícího předány z jedné internetových stránek na jiné, platí stejná ochrana jako v případě souborných služeb.

Marie na internetových stránkách letecké společnosti X koupila pro sebe a svého partnera zpáteční letenku do New Yorku. Po potvrzení rezervace dostala prostřednictvím odkazu na rezervační stránku hotelu nabídku objednat si v New Yorku hotelový pokoj. Marie si na rezervační stránce hotelu pokoj do 24 hodin rezervovala. Když jsou Marie a její partner v New Yorku, letecká společnost X se dostane do insolvence a jejich zpáteční let je zrušen, ačkoliv za něj při rezervaci zaplatila.

Podle pravidel z 90. let...

Marie a její partner si museli cestu domů v krátké době sami zařídit, zaplatit za ni a neměli nárok na vrácení peněz, které zaplatili za původní letenky.

Podle nových pravidel...

V současné době by byla jejich cesta považována za **spojené cestovní služby** a jejich návrat do vlasti je hrazen ze systému ochrany pro případ platební neschopnosti, kterého součástí musí být každá letecká společnost.

Nová směrnice zaručuje, že pokud Marie dostane odkaz na rezervaci hotelu, musí být jasně a zřetelně informována o tom, že let a hotelové ubytování nejsou souborné služby, a letecká společnost se tudíž nebude angažovat v případě, že dojde k problémům s ubytováním.

Doplňková ochrana pro cestující

Posílení práva zrušit objednávku souborných služeb



Podle pravidel z 90. let...

Antonín si u společnosti, která nabízí skupinové zájezdy, koupil zájezd na Mallorku, který zahrnoval ubytování, místní dopravu a sportovní aktivity. O několik měsíců později nastoupil do nového zaměstnání a rozhodl se, že na zájezd odjet nemůže. Podle starých pravidel mohl Antonín buď převést svou rezervaci na někoho jiného, nebo zrušit dovolenou bez nároku na finanční kompenzaci.

Podle nových pravidel...

Možnost převést dovolenou na někoho jiného Antonínovi zůstává. Nicméně nyní má také možnost svou dovolenou zrušit bez udání důvodů, pokud prodejci zaplatí přiměřený stornovací poplatek.

Férové a předvídatelné ceny



Podle pravidel z 90. let...

Zuzana si u cestovní kanceláře koupila zájezd do Japonska. Když si zájezd rezervovala, v cestovní kanceláři ji řekli, že bude stát 1 700 eur. Společnost jí pak napsala, že vzhledem k nárůstům ceny pohonných hmot a změně směnného kurzu se cena zvyšuje na 1 850 eur. Stará pravidla EU umožňovala v případě podstatného zvýšení ceny zrušit rezervaci, ale nespécifikovala, kdy bylo zvýšení podstatné.

Podle nových pravidel...

Pokud se organizátor zájezdu rozhodne zvýšit cenu o více než 8 %, jak je tomu v případě Zuzany, má zákazník právo zrušit rezervaci zdarma.

Další výhody pro podniky

Díky novým pravidlům bude **konkurence v odvětví cestovního ruchu korektnější, náklady na dodržování nové směrnice přitom budou únosné pro všechny**. Dojde ke zjednodušení přeshraničního obchodu, konkrétně **zavedením společných unijních pravidel pro souborné služby**. Ta se týkají předšmluvních informací, povinných údajů ve smlouvách o souborných službách, zvýšení cen, práv na odstoupení od smlouvy a práv cestujících v případech, že se vyskytne problém. Nová směrnice také zavedla systém **vzájemného uznávání ochrany proti platební neschopnosti**, jehož součástí je strukturovaný mechanismus spolupráce mezi členskými státy.

Posílená harmonizace a modernizace požadavků na informace



Podle pravidel z 90. let...

Cestovní kancelář Adventure Tours se sídlem v Polsku musela při plánování prodeje svých zájezdů cestujícím v jiných členských státech zohledňovat různé místní požadavky na informace. Musela také cestující výslovně informovat o vízové povinnosti pro jejich členský stát a o lhůtách pro získání víz. Adventure Tours musela rovněž vyhledávat různá národní pravidla upravující mj. obsah smlouvy, změny smlouvy, včetně cenových změn, a práva cestujících v případě problémů.

Podle nových pravidel...

Nyní se může Adventure Tours opřít o jednotný a úplný seznam požadavků na předšmluvní informace a obsah smlouvy o souborných cestovních službách. Informace o klíčových právech poskytuje cestujícím, kteří využívají souborných služeb, na základě standardizovaných informačních modelů obsažených v nové směrnici. Podává obecné informace o vízových požadavcích v příslušné destinaci. Směrnice přináší jednotná pravidla upravující změny ve smlouvě, včetně změny ceny, a práva cestujících, pokud vznikne nějaký problém. Proto nyní bude pro Adventure Tours jednodušší rozšířit své aktivity za hranice Polska.

Vzájemné uznávání ochrany v případě platební neschopnosti



SunFun Travel, cestovní kancelář sídlící v Lucembursku pro své lety využívala letiště v Belgii, Francii, Nizozemsku a v Německu a chtěla své zájezdy nabízet cestujícím, kteří v těchto zemích žijí. SunFun Travel však v těchto členských státech měla problémy s uznáním ochrany v případě platební neschopnosti, kterou si sjednala v Lucembursku. Proto se jí nepodařilo rozšířit svou činnost mimo Lucembursko.

Podle nových pravidel...

Nyní je případná expanze do ciziny pro SunFun Travel mnohem snazší, protože členské státy si vzájemně uznávají své režimy ochrany v případě platební neschopnosti. Orgány dozoru nad trhem z jiných členských států mají právo, aby jim lucemburské orgány poskytly všechny relevantní informace týkající se režimu ochrany proti insolvenční CK SunFun Travel.