

REZERVACE CESTOVNÍCH SLUŽEB „NA PROKLIK“ UPLATNIL SE NOVÝ MODEL ONLINE PRODEJE?

Otázkou využívání rezervací cestovních služeb, které jsou prováděny takzvaně „na proklik“ se na evropské úrovni od července 2018 opakovaně zabývala expertní skupina složená z dvaceti různých organizací zastupujících sdružení podnikatelů v cestovním ruchu, spotřebitelů, poskytovatelů ochrany pro případ platební neschopnosti a subjektů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Informace shromážděné během dvou návazných setkání skupiny a cílené konzultace se zúčastněnými stranami byly využity pro zpracování nedávno zveřejněné hodnotící zprávy Evropské komise, vážící se k uplatňování směrnice o souborných cestovních službách (PTD). Konkrétně jsou posuzována **nová ustanovení týkající se on-line rezervací „na proklik“** spolu s kritérii potřebnými pro určení, zda si cestující rezervoval zájezd, spojené cestovní služby nebo pouze samostatné služby.

Členem odborné skupiny reprezentující segment cestovních kancelářů a agentur je evropská asociace ECTAA, která k posouzení využívání fenoménu těchto tzv. „click – through“ rezervací poskytla 82 reprezentativních odpovědí z celkového počtu 195 a výraznou měrou tak přispěla k finálním výstupům konzultačního procesu. Naopak sdružení leteckých společností Airlines for Europe (A4E), jakožto zástupce za odvětví letecké dopravy, k cílené konzultaci nepřispělo a neposkytlo zpětnou vazbu. Stejně tak neučinily ani jednotlivé letecké společnosti. Přitom právě odvětví letecké dopravy je rezervacemi „na proklik“ dotčeno nejvíce a tuto skutečnost je proto při hodnocení výsledků konzultace nutné zohlednit.

Hlavní zjištění konzultačního procesu k rezervacím „na proklik“:

(přejato ze „Zprávy Evropské komise o ustanoveních směrnice o souborných službách týkajících se on-line rezervací“)

- „Souborné služby na proklik“, jež zahrnují předávání osobních údajů (jméno, e-mail a platební údaje cestujícího) a poskytnutí zvláštního standardního formuláře pro informace, jsou provozovateli podniků, kteří přispěli ke konzultaci, nabízeny jen ojediněle, pokud vůbec. Dosud však nelze vyvodit žádný závěr ohledně postupů leteckých společností.
- Je proto zapotřebí další posouzení obchodních praktik, zejména leteckých společností a velkých platforem pro rezervace cestovních služeb, v souvislosti s rezervacemi „na proklik“, než bude možné vyvodit závěry ohledně případné úpravy definic obsažených ve směrnici.
- Zúčastněné strany a orgány, jež přispěly ke konzultaci, upozornily na potřebu pokračovat v práci na účinném a jednotném uplatňování nových pravidel stanovených ve směrnici, včetně pokynů k zajištění jednotného uplatňování.
 - V souvislosti se spojenými cestovními službami upozornily zúčastněné strany mimo jiné na nedostatečnou jasnost, pokud jde o význam pojmu „zprostředkování cíleným způsobem“ a kritéria pro určení, zda druhý obchodník uzavřel s cestujícím smlouvu do 24 hodin po uzavření první smlouvy.
 - Zdá se, že pro všechny poskytovatele cestovních služeb včetně hotelů je problematické rozlišování mezi soubornými službami a spojenými cestovními službami.
 - Spotřebitelé musí být rovněž lépe informováni o rozšířené ochraně, kterou přináší směrnice o souborných cestovních službách.

Expertní skupina shodně vyjádřila zájem na vydání dalších pokynů Komise týkajících se klíčových definic směrnice PTD. Ta se však k návazným krokům po zveřejnění zprávy k jejich vypracování jasně nezavázala. Dále lze očekávat i obecnou zprávu o uplatňování směrnice PTD, která je naplánována na rok 2021.

Tereza Picková, výkonná ředitelka AČCKA

