



Μεγαλύτερη προστασία από την ΕΕ για τις οργανωμένες διακοπές *Πώς λειτουργεί στην πράξη*

Ενημερωτικό δελτίο | 1 Ιουλίου 2018

Βιέρα Γιούροβα

Επίτροπος Δικαιοσύνης, Καταναλωτών
και Ισότητας των Φύλων



Γενική Διεύθυνση
Δικαιοσύνης και
Καταναλωτών



Ξεκάθαρη προστασία για ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που ορίζονται με μεγαλύτερη σαφήνεια

Από την 1η Ιουλίου 2018 νέοι κανόνες της ΕΕ προστατεύουν σχεδόν 120 εκατομμύρια ταξιδιώτες που αγοράζουν συνδυασμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, με αποτέλεσμα μείωση της ζημίας που υφίστανται οι καταναλωτές κατά **430 εκατ. ευρώ ετησίως**. Αυτό επιτυγχάνεται χάρη:

- στη διεύρυνση της έννοιας του «πακέτου», η οποία συμπεριλαμβάνει πλέον σαφώς τους εξατομικευμένους συνδυασμούς ταξιδιωτικών διακανονισμών·
- στην καλύτερη ενημέρωση των ταξιδιωτών σχετικά με το είδος του ταξιδιωτικού προϊόντος που αγοράζουν και του αντίστοιχου επιπέδου προστασίας·
- σε μια νέα έννοια, αυτή των «συνδεδεμένων ταξιδιωτικών διακανονισμών», η οποία καλύπτει πιο χαλαρούς συνδυασμούς ταξιδιωτικών υπηρεσιών και εγγυάται την προστασία των πληρωμών που έχουν καταβληθεί σε περίπτωση χρεοκοπίας του εμπόρου.

Προστασία για εξατομικευμένα πακέτα



Ο Τόμας έκλεισε μια πτήση για την Ταϊλάνδη απευθείας από τον ιστότοπο της αεροπορικής εταιρείας Χ. Όταν έκανε την κράτηση, του προσφέρθηκε διαμονή σε ξενοδοχείο. Επέλεξε και τις δύο υπηρεσίες και στο τέλος της κράτησης στον ιστότοπο της αεροπορικής εταιρείας χρεώθηκε μια συνολική τιμή και για τις δύο υπηρεσίες.

Ο φίλος του Τζέιμς αγόρασε πακέτο οργανωμένων διακοπών από το ταξιδιωτικό γραφείο Υ το οποίο περιελάμβανε διαμονή στο ίδιο ξενοδοχείο και πτήση με την ίδια αεροπορική εταιρεία.

Όταν, όμως, έφτασαν στον προορισμό τους, το ξενοδοχείο ήταν υπό ανακαίνιση και δεν υπήρχαν διαθέσιμα δωμάτια.

Με τους κανόνες της δεκαετίας του 1990...

Ο Τζέιμς θα μπορούσε να απευθυνθεί στο ταξιδιωτικό γραφείο Υ για να λύσει το πρόβλημά

του. Οι διακοπές του Τόμας, όμως, δεν είναι καθόλου βέβαιο ότι θα μπορούσαν να θεωρηθούν πακέτο και, επομένως, η αεροπορική εταιρεία Χ δεν θα ήταν υποχρεωμένη να προσφέρει την παραμικρή βοήθεια αν ο Τόμας αντιμετώπιζε προβλήματα με το ξενοδοχείο.

Με τους νέους κανόνες...

Τόσο το ταξιδιωτικό γραφείο Υ όσο και η αεροπορική εταιρεία Χ θεωρούνται πλέον διοργανωτές πακέτου και θα ενημερώσουν και οι δύο τον Τζέιμς και τον Τόμας τη στιγμή της κράτησης χρησιμοποιώντας τυποποιημένο ενημερωτικό μήνυμα ότι το ταξίδι ή οι διακοπές θεωρούνται **πακέτο στο πλαίσιο της οδηγίας της ΕΕ για τα οργανωμένα ταξίδια** και ότι τόσο η εταιρεία Χ όσο και το γραφείο Υ είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο πακέτο.

Ο Τζέιμς μπορεί να απευθυνθεί στο ταξιδιωτικό γραφείο Υ, όπως και ο Τόμας στην αεροπορική εταιρεία Χ, για να επιλύσει το πρόβλημά του και να εξασφαλίσει ότι θα του παρασχεθούν υπηρεσίες διαμονής της ίδιας ποιότητας με αυτήν που είχε συμφωνήσει ή ανώτερης.

Προστασία για τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς



Σήμερα υπάρχει πλέον προστασία και για τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, ωστόσο αφορά μόνο τις περιπτώσεις στις οποίες ο πάροχος της πρώτης υπηρεσίας κηρύσσει πτώχευση, δηλ. παρέχεται εγγύηση επιστροφής των χρημάτων και, κατά περίπτωση, επαναπατρισμός. Αν το ονοματεπώνυμο, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα στοιχεία πληρωμής του ταξιδιώτη διαβιβάστηκαν από τον πρώτο ιστότοπο στον δεύτερο («πακέτα μ' ένα κλικ»), ισχύει η πλήρης προστασία για τα πακέτα.

Η Μαρία αγόρασε εισιτήριο μετ' επιστροφής για τη Νέα Υόρκη από τον ιστότοπο της αεροπορικής εταιρείας Χ για την ίδια και τον σύντροφό της. Μόλις η κράτηση επιβεβαιώθηκε έλαβε πρόσκληση για να κρατήσει δωμάτιο σε ξενοδοχείο στη Νέα Υόρκη μέσω ενός συνδέσμου για ιστότοπο με κρατήσεις ξενοδοχείων. Η Μαρία έκλεισε δωμάτιο σ' ένα ξενοδοχείο από τον συνδεδεμένο ιστότοπο εντός 24 ωρών. Όταν η Μαρία και ο σύντροφός της έφτασαν στη Νέα Υόρκη, η αεροπορική εταιρεία Χ κήρυξε πτώχευση και η πτήση της επιστροφής τους ακυρώθηκε, παρότι η Μαρία είχε πληρώσει τη στιγμή της κράτησης.

Με τους κανόνες της δεκαετίας του 1990...

Η Μαρία και ο σύντροφός της θα έπρεπε να βρουν μόνοι τους λύση σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και να πληρώσουν νέα εισιτήρια για να γυρίσουν πίσω, ενώ δεν θα είχαν δικαίωμα επιστροφής των χρημάτων που είχαν καταβάλει για την αγορά των αρχικών εισιτηρίων.

Με τους νέους κανόνες...

Σήμερα, το ταξίδι θεωρείται **συνδεδεμένος ταξιδιωτικός διακανονισμός** και ο επαναπατρισμός τους καλύπτεται από την προστασία κατά της αφερεγγυότητας που είναι υποχρεωμένη να εφαρμόζει η αεροπορική εταιρεία Χ.

Η νέα οδηγία εξασφαλίζει ότι κατά τη λήψη του συνδέσμου για την κράτηση ξενοδοχείου, η Μαρία ενημερώνεται σαφώς και με ευδιάκριτο τρόπο ότι η πτήση και το ξενοδοχείο δεν αποτελούν πακέτο και επομένως η αεροπορική εταιρεία δεν θα παρέμβει αν υπάρξουν προβλήματα σε σχέση με τη διαμονή.

Μεγαλύτερη προστασία για τους ταξιδιώτες

Ενίσχυση των δικαιωμάτων ακύρωσης όσον αφορά τα οργανωμένα ταξίδια



Με τους κανόνες της δεκαετίας του 1990...

Ο Αντόνιο έκλεισε ένα ταξίδι στη Μαγιόρκα σε ταξιδιωτικό πρακτορείο που προσφέρει διακοπές με γκρουπ, το οποίο περιλαμβάνει διαμονή, μεταφορές και αθλητικές δραστηριότητες. Μετά από λίγο καιρό, προσελήφθη σε μια νέα θέση εργασίας και αποφάσισε ότι θα ήταν αδύνατον να πραγματοποιήσει το ταξίδι. Σύμφωνα με τους παλιούς κανόνες, ο Αντόνιο είχε την επιλογή να μεταβιβάσει την κράτησή του σε κάποιο άλλο πρόσωπο ή να ακυρώσει το ταξίδι του χωρίς οικονομική αποζημίωση.

Με τους νέους κανόνες...

Ο Αντόνιο εξακολουθεί να έχει την επιλογή να μεταβιβάσει την κράτησή του σε άλλο πρόσωπο. Σήμερα, όμως, έχει και δικαίωμα να ακυρώσει τις διακοπές του για οποιοδήποτε λόγο πληρώνοντας απλώς ένα εύλογο τέλος ακύρωσης στο ταξιδιωτικό πρακτορείο.

Δίκαιες και προβλέψιμες τιμές



Με τους κανόνες της δεκαετίας του 1990...

Η Σούζι έκλεισε ένα οργανωμένο ταξίδι για την Ιαπωνία με ταξιδιωτικό πράκτορα. Όταν έκανε την κράτηση, ο πράκτορας της είπε ότι το ταξίδι θα κοστίσει 1 700 ευρώ. Αργότερα, η εταιρεία της έστειλε επιστολή στην οποία ανέφερε ότι λόγω αύξησης της τιμής των καυσίμων και αλλαγών στην συναλλαγματική ισοτιμία, η τιμή θα αυξανόταν στα 1 850 ευρώ. Οι παλαιότεροι κανόνες της ΕΕ προέβλεπαν δικαίωμα ακύρωσης σε περίπτωση σημαντικής αύξησης της τιμής, αλλά δεν προσδιόριζαν ποια είναι η σημαντική αύξηση.

Με τους νέους κανόνες...

Αν ο διοργανωτής του ταξιδιού επιθυμεί να αυξήσει την τιμή περισσότερο από 8 %, όπως στο παράδειγμά μας, η Σούζι έχει δικαίωμα να ακυρώσει την κράτησή της χωρίς καμία χρέωση.

Περισσότερα οφέλη για τις επιχειρήσεις

Η νέα οδηγία καθιστά τον ανταγωνισμό στην ταξιδιωτική αγορά δικαιότερο, διατηρώντας παράλληλα το κόστος συμμόρφωσης σε εύλογο επίπεδο για όλους. Το διασυνοριακό εμπόριο διευκολύνεται με τη θέσπιση κοινών κανόνων για τα οργανωμένα ταξίδια σε επίπεδο ΕΕ όσον αφορά την παροχή πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης, το υποχρεωτικό περιεχόμενο των συμβάσεων, τις μεταβολές των τιμών, τα δικαιώματα καταγγελίας της σύμβασης και τα δικαιώματα των ταξιδιωτών όταν κάτι δεν πάει καλά. Η νέα οδηγία εισάγει επίσης ένα σύστημα **αμοιβαίας αναγνώρισης της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας**, το οποίο συνοδεύεται από έναν μηχανισμό διαρθρωμένης συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών.

Μεγαλύτερη εναρμόνιση και εκσυγχρονισμός των απαιτήσεων ενημέρωσης



Με τους κανόνες της δεκαετίας του 1990...

Το γραφείο ταξιδιών Adventure Tours, που εδρεύει στην Πολωνία, κατά την εξέταση των οργανωμένων ταξιδιών που σκόπευε να διαφημίσει σε ταξιδιώτες άλλων κρατών μελών, και μέσω του διαδικτύου, έπρεπε να λάβει υπόψη του τις διαφορετικές απαιτήσεις ενημέρωσης σε κάθε κράτος μέλος-στόχο. Επίσης έπρεπε να ενημερώσει τους ταξιδιώτες σχετικά με τις ειδικές απαιτήσεις θεώρησης που ίσχυαν στο συγκεκριμένο κράτος μέλος και σχετικά με τις προθεσμίες για την απόκτηση της θεώρησης. Τα γραφείο Adventure Tours έπρεπε επίσης να μάθει ποιοι είναι οι εθνικοί κανόνες που διέπουν θέματα όπως το περιεχόμενο μιας σύμβασης, οι μεταβολές σε μια σύμβαση, μεταξύ των οποίων και η μεταβολή των τιμών, και τα δικαιώματα των ταξιδιωτών σε περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά.

Με τους νέους κανόνες...

Σήμερα, το γραφείο Adventure Tours μπορεί να λειτουργεί με βάση έναν ενιαίο και εξαντλητικό κατάλογο απαιτήσεων παροχής πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης και σχετικά με το περιεχόμενο σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού. Ενημερώνει τους ταξιδιώτες οργανωμένων ταξιδιών σχετικά με τα κύρια δικαιώματά τους μέσω τυποποιημένων προτύπων ενημέρωσης που περιέχονται στη νέα οδηγία. Παρέχει γενικές πληροφορίες για τις απαιτήσεις θεώρησης στον προορισμό. Ενιαίοι κανόνες διέπουν τις μεταβολές των συμβάσεων, συμπεριλαμβανομένων και των μεταβολών των τιμών, και τα δικαιώματα των ταξιδιωτών αν κάτι δεν πάει καλά. Επομένως, θα είναι πολύ πιο εύκολο για το Adventure Tours να επεκτείνει τις δραστηριότητές του και πέρα από τα σύνορα της Πολωνίας.

Αμοιβαία αναγνώριση της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας



Το γραφείο SunFun Travel, διοργανωτής ταξιδιών με έδρα το Λουξεμβούργο, χρησιμοποιούσε πτήσεις από τα αεροδρόμια του Βελγίου, της Γαλλίας, των Κάτω Χωρών και της Γερμανίας και ήθελε να προτείνει τα οργανωμένα ταξίδια του σε ταξιδιώτες που ζουν στις χώρες αυτές. Το SunFun Travel είχε προβλήματα με την αποδοχή του καθεστώτος προστασίας κατά της αφερεγγυότητας που είχε συνάψει στο Λουξεμβούργο από αυτά τα άλλα κράτη μέλη. Κατά συνέπεια, το SunFun Travel δεν είχε μπορέσει να επεκτείνει τις δραστηριότητές του εκτός Λουξεμβούργου.

Με τους νέους κανόνες...

Σήμερα, το SunFun Travel μπορεί να επεκτείνει τις δραστηριότητές του εκτός Λουξεμβούργου πιο εύκολα, αφού τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν τα καθεστώτα των άλλων κρατών μελών όσον αφορά την προστασία κατά της αφερεγγυότητας. Οι αρχές εποπτείας στα άλλα κράτη μέλη έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν όλα τα σχετικά στοιχεία από τις αρχές του Λουξεμβούργου σχετικά με την προστασία κατά της αφερεγγυότητας όσον αφορά το γραφείο SunFun Travel.