



V Bruselu dne 20.2.2014
COM(2014) 85 final

2014/0043 (NLE)

Návrh

DOPORUČENÍ RADY

o evropských zásadách kvality v cestovním ruchu

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

1.1. Souvislosti

Z hlediska podílu na HDP a zaměstnanosti je cestovní ruch po obchodním a distribučním odvětví a stavebnictví třetí nejrozsáhlejší socioekonomickou činností v EU. Patří k těm několika hospodářským odvětvím, které i navzdory ekonomickým a finančním problémům zaznamenávají neustálý hospodářský růst, a vykazuje tudíž velký potenciál vzhledem ke strategii Evropa 2020 pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění.

Do tohoto odvětví¹ patří zhruba 1,8 milionu především malých a středních podniků, které zaměstnávají 3,3 % pracovní síly EU (asi 8 milionů pracovních míst) a vytváří přibližně 2,9 % HDP EU. Započítají-li se i odvětví, která s cestovním ruchem souvisejí², je jeho nepřímý přínos ještě větší: odhaduje se, že poskytuje 8,5 % všech pracovních míst (přibližně 18,8 milionu zaměstnaných lidí) a tvoří asi 7,9 % HDP Evropské unie³. I přes rostoucí konkurenci ze strany jiných regionů, byla EU s v 384,8 milionu mezinárodních turistů v roce 2011⁴ z celosvětového hlediska turistickou destinací číslo jedna.

Evropská unie v důsledku přijetí Lisabonské smlouvy získala pravomoc doplňovat činnost členských států v odvětví cestovního ruchu, a to zejména podporou konkurenceschopnosti podniků Unie působících v tomto odvětví⁵.

Komise na nové pravomoci, které jí byly svěřeny, a na potřebu nových opatření ke stimulaci růstu EU, reagovala tím, že v roce 2010 přijala sdělení o *novém politickém rámci pro evropský cestovní ruch v Evropě*⁶. Vytvořila tak rámec pro ambiciózní soubor opatření, která mají a) stimulovat konkurenceschopnost odvětví evropského cestovního ruchu, b) podporovat snahy o rozvoj udržitelného, odpovědného a vysoce kvalitního cestovního ruchu, c) upevnit image a profil Evropy jakožto místa, kde jsou soustředěny udržitelné a vysoce kvalitní destinace a d) optimalizovat využití potenciálu politik a nástrojů financování EU v zájmu rozvoje cestovního ruchu.

Opatření č. 13 uvedené ve sdělení výslovně jmenuje záměr *vytvořit evropskou značku kvality cestovního ruchu* „na základě stávajících zkušeností jednotlivých členských států, díky níž se zvýší bezpečnost turistických produktů a důvěra spotřebitelů v tyto produkty a odmění se úsilí pracovníků cestovního ruchu o kvalitní služby ke spokojenosti zákazníka“.

Evropský parlament ve své reakci na toto sdělení vyzval Komisi, aby „[...] ve spolupráci se subjekty v oblasti cestovního ruchu posoudila reálnost zavedení pojmu evropské značky kvality cestovního ruchu [...] s cílem vytvořit zastřešující značku, která by sloužila jako doplněk značek jednotlivých států a byla uznávána na základě dobrovolné akreditace (opt-

¹ Tradiční poskytovatelé služeb v oblasti cestovního ruchu (hotely, restaurace, cestovní kanceláře, autopůjčovny, charterové letecké společnosti, turistické autobusy, výletní lodě atd.) nabízející zboží a služby přímo návštěvníkům.

² Jedná se zejména o odvětví distribuce, stavebnictví, přepravní společnosti obecně (leteckou, železniční, námořní, linkovou autobusovou dopravu atd.) a o kulturu (zejména o kulturní průmysl a tvůrčí odvětví). WTTC 2012 http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/european_union2012.pdf

³ Barometr světového cestovního ruchu Světové organizace cestovního ruchu (OSN), květen 2012.

⁴ Ustanovení čl. 6 písm. d) „Smlouvy o fungování Evropské unie“. Článek 195 SFEU kromě toho EU v oblasti cestovního ruchu ukládá toto: „Za tímto účelem je činnost Unie zaměřena na a) podporu vytváření příznivého prostředí pro rozvoj podniků v této oblasti a b) podporu spolupráce mezi členskými státy, zejména výměnou osvědčených postupů“.

⁶ *Evropa jako přední světová destinace cestovního ruchu – nový politický rámec pro evropský cestovní ruch*, KOM(2010) 352 v konečném znění.

in).⁷ V roce 2009 byla provedena studie věnovaná konkurenceschopnosti odvětví cestovního ruchu EU, z níž vyplývá, že i když se celkový počet zahraničních návštěvníků v Evropě stále zvyšuje, ztrácí Evropa v poslední době podíl na trhu ve prospěch nově vznikajících destinací z celého světa. Velký dopad na toto odvětví má také globalizace, internet a rychle se měnící chování spotřebitelů, jakož i rostoucí obavy ohledně environmentální stopy aktivit cestovního ruchu⁸.

Konkurence na tomto trhu stále roste, takže podniky v oblasti cestovního ruchu kladou stále větší důraz na kvalitu, neboť ji více než kdykoliv předtím chápou jako konkurenční výhodu. Přístup ke spolehlivým, aktuálním, přesným a relevantním informacím o kvalitě konkrétní služby cestovního ruchu je pro turisty nesmírně důležitá, neboť jim umožňuje rozlišovat mezi vzájemně si konkurujícími produkty a informovaně si vybírat.

To může být zvláště výrazné u turistů, kteří přicestují z jiného členského státu EU, neboť v jejich případě se nejasnosti v důsledku jazykové neznalosti dále prohlubují, pokud nejsou v jazyce, kterému spotřebitel rozumí, k dispozici žádné informace.

V současné hospodářské krizi musí EU navíc dělat vše, co je v její moci, aby přilákala návštěvníky ze třetích zemí. Je bezpodmínečně nutné, aby se tyto návštěvníci mohli spolehnout na to, že se v celé EU dočkají služeb na určité úrovni.

Informace o kvalitě služeb v cestovním ruchu poskytované spotřebitelům ovlivňují atraktivitu EU pro návštěvníky ze třetích zemí; představují obrovský a dosud nevyužitý potenciál pro zvýšení počtu návštěv zahraničních turistů v destinacích Evropské unie a pro zlepšení konkurenceschopnosti cestovního ruchu EU. V roce 2011 utratili zahraniční návštěvníci v EU 330,44 miliardy eur. Podle posledních odhadů se tato čísla v roce 2022 pravděpodobně zvýší a dosáhnou úrovně 427,31 miliard EUR⁹ a 20,4 milionů pracovních míst.

Tuto iniciativu je proto třeba vnímat v souvislostech snah Komise o zviditelnění Evropy ve třetích zemích¹⁰, mezi něž spadá také iniciativa „Destinace Evropa 2020“¹¹, jakož i v vízové politice EU¹², která usnadňuje cestování státních příslušníků třetích zemí do EU¹³, a má tím EU pomoci, aby si jako světová destinace cestovního ruchu udržela přední místo.

1.2 Současný stav

V současné době neexistují žádné právní předpisy, jimiž by se řídilo informování spotřebitelů o kvalitě služeb v cestovním ruchu na úrovni EU¹⁴.

⁷ P7_TA-PROV(2011)0407 – Usnesení Evropského parlamentu ze dne 27. září 2011 o Evropě jako přední světové destinaci cestovního ruchu – nový politický rámec pro evropský cestovní ruch.

⁸ Ecorys (2009), s. 2.

⁹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1177_en.htm

¹⁰ KOM (2010) 352 v konečném znění předpokládá vytvoření známky Evropa, která by doplňovala snahy na úrovni jednotlivých států a regionů a umožňovala evropským destinacím odlišit se od mezinárodních destinací (opatření č. 18).

¹¹ Realizováno v rámci grantu *ad hoc* ve spolupráci s Evropskou komisí cestovního ruchu s obecným cílem definovat strategii udělování známek a marketingu pro iniciativu Destinace Evropa http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/international/index_en.htm.

¹² COM(2012) 649 final.

¹³ V současné době pro cestování do EU vízum nepotřebují občané 42 zemí a subjektů. Bez víza budou brzy moci cestovat do schengenského prostoru občané 16 karibských a tichomořských ostrovních zemí. Cílem návrhu je zjednodušit občanům těchto zemí cestování do schengenského prostoru, na Kypr a do Bulharska a Rumunska. Návrh Komise předpokládá, že ke zrušení vízové povinnosti dojde na recipročním základě prostřednictvím dohod o bezvízovém styku, což všem občanům EU, kteří chtějí cestovat do těchto zemí, zajistí plně bezvízový režim. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1179_cs.htm?locale=cs

¹⁴ Všeobecné právní předpisy o ochraně spotřebitelů již existují: např. směrnice 2011/82/EU o právech spotřebitelů.

Jsou již k dispozici některé informační nástroje, kam patří například internetové stránky, na nichž lze zveřejňovat hodnocení a srovnání; tyto stránky mohou spotřebitelům při rozhodování pomoci, pokud ovšem poskytují transparentní a spolehlivé informace.

V mnoha členských státech fungují na úrovni celého státu, jeho nižších jednotek či regionů dobrovolné veřejné systémy hodnocení kvality. Mimo to existuje také celá škála iniciativ ze strany samotného odvětví na regionální, státní i nadnárodní úrovni, zaměřených na ta hlediska kvality, která jsou specifická pro dané pododvětví cestovního ruchu nebo zeměpisnou oblast.

V souvislosti s posouzením možností politiky, jež tento návrh¹⁵ doprovází, byla provedena analýza trhu, která potvrdila, že tyto systémy hodnocení kvality vykazují při srovnání z hlediska odvětvové působnosti, zeměpisného pokrytí, řízení, metod posuzování a hodnotících kritérií velkou rozdílnost, a jsou tedy značně nejednotné.

Tento vysoký počet velmi rozmanitých soukromých a veřejných systémů hodnocení kvality vede k velmi roztržitému trhu z hlediska hodnocení kvality služeb v cestovním ruchu.

Zahraniční turisté v důsledku této roztržitosti postrádají jednotné informace, které by jim umožnily snadno pochopit, co různé systémy hodnocení kvality znamenají, a rozlišit mezi konkurenčními službami. To vede ke zmatkům. Systémy hodnocení kvality pak nemohou spotřebitelům poskytnout náležité informace o úrovni nabízených služeb v cestovním ruchu, takže turisté nejsou zejména při cestování do jiných členských států či do třetích zemí schopni informovaně vybírat. To znamená, že podniky nemají ze svých investic do kvality (například v podobě popularity nebo lepší pověsti) odpovídající prospěch. Tato situace odrazuje od těchto snah celé odvětví a zejména malé a střední podniky, jejichž finanční možnosti jsou omezené. Celému odvětví cestovního ruchu EU to brání v optimálním využití konkurenční výhody spočívající v kvalitě služeb a ve zúročení ekonomického potenciálu zviditelněním kvality svých služeb. Spolupráce subjektů působících v cestovním ruchu s cílem zmírnit nejednotnost panující v EU mezi stávajícími nebo budoucími systémy hodnocení kvality dosud nebyla úspěšná a nic nenaznačuje tomu, že by se mohla objevit soukromá či veřejná iniciativa, jež by tuto situaci změnila. Z tohoto důvodu je naléhavě potřeba proti fragmentaci trhu na několika úrovních něco udělat. Současná nejednotnost v systémech hodnocení kvality působí zmatky a může nepříznivě ovlivnit konkurenceschopnost evropského cestovního ruchu.

2. VÝSLEDKY KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ

2.1 Proces konzultací

V návaznosti na přijetí sdělení z roku 2010 začala Komise s pomocí členských států a subjektů působících v cestovním ruchu sbírat informace o stávajících systémech hodnocení kvality. V průběhu roku 2011 byly zorganizovány dva workshopy, jejichž účelem byla výměna informací o dosavadních zkušenostech a sdílení myšlenek ohledně případných společných zásad kvality služeb v cestovním ruchu. Počátkem roku 2011 Komise zřídila neformální skupinu odborníků, do níž byli zapojeni správci stávajících veřejných a soukromých systémů hodnocení kvality i zástupci spotřebitelů, aby se podíleli na návrhu koncepce. Velká většina zúčastněných subjektů zapojených do workshopů a neformální skupina odborníků se shodla na tom, že by iniciativa EU měla sledovat přístup zdola nahoru, měla by při tom uznat stávající i budoucí iniciativy členských států a odvětví a vycházet z

¹⁵ Odhadované dopady případných možností a právních nástrojů evropské zastřešující značky kvality v oblasti cestovního ruchu, CEPS, září 2012, k dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id=7655, dále jen „CEPS“ (2012).

nich. Názory zúčastněných se však různily, pokud jde o to, co by mělo ke společným zásadám patřit. Neshodovaly se ani na zařazení otázek udržitelnosti z hlediska životního prostředí mezi tyto zásady.

V září a říjnu 2011 se konala cílená konzultace, která zjišťovala názory širšího kruhu zúčastněných subjektů, sestávajícího z hlavních evropských sdružení a svazů v oblasti cestovního ruchu, ze sdružení souvisejících odvětví, spotřebitelských organizací, jakož i z orgánů členských států. Pokud jde o stanoviska zúčastněných subjektů, shodovaly se výsledky této konzultace s výsledky výše zmíněných workshopů, jež proběhly dříve.

Členské státy se dočkaly konzultace také v rámci pravidelných schůzek Poradního výboru pro cestovní ruch v rámci Komise a jejich názory se lišily: některé členské státy iniciativu rozhodně podpořily, nicméně byly proti povinnosti orgánů veřejné správy zapojit se do řízení této iniciativy EU, přičemž argumentovaly především zásadou subsidiarity a právními omezeními, jakož i limitovanými zdroji vnitrostátních orgánů.

Komise v lednu 2012 uspořádala otevřenou konferenci, aby rozšířila konzultaci zúčastněných subjektů a shromáždila odborné poznatky. Dokumentace z této konference a související zpráva jsou k dispozici na internetových stránkách Komise¹⁶. Z diskuse v průběhu konference vyplynulo, že se názory ani postoje soukromých a veřejných zúčastněných subjektů nijak nezměnily.

Od května do července 2012 proběhla prostřednictvím portálu „Váš hlas v Evropě“ na internetové stránce Generálního ředitelství pro podniky a průmysl, jakož i formou e-mailů zaslaných řadě soukromých i veřejných zúčastněných subjektů a zástupcům členských států veřejná konzultace. Z více než 150 dotazovaných měly 90% zastoupení profesní sdružení a federace a orgány veřejné správy. Zbývajících 10 % tvořily podniky v oblasti cestovního ruchu, z nichž se dvě třetiny účastní systému hodnocení kvality. Procesu konzultace se aktivně zúčastnili také odborové svazy v oblasti cestovního ruchu a zástupci spotřebitelů. Většina dotazovaných souhlasila s tím, jak Komise problém vymezila a že je v této oblasti zapotřebí iniciativa EU. Výsledky veřejné konzultace jsou zveřejněny na internetových stránkách Komise¹⁷.

V rámci posuzování možností politiky byla vypracována studie věnovaná zkušenostem podniků s účastí na systému hodnocení kvality. Příspěvky správců reprezentativního vzorku existujících systémů hodnocení kvality a členských podniků těchto systémů k této studii přinesly užitečné informace pro posouzení dopadů navrhované iniciativy¹⁸.

2.2 Posouzení možností politiky

Komise posoudila různé možnosti politiky, které by měly přinést zlepšení jednotnosti mezi stávajícími a budoucími systémy hodnocení, a tedy i informací poskytovaných spotřebitelům.

Celkem bylo předmětem úvah sedm možností politiky, z nichž čtyři byly zkoumány v rámci posouzení. Patří mezi ně možnost zachovat stav beze změny, možnost založená na samoregulaci řízené odvětvím a dvě možnosti se zapojením EU. U posledně dvou jmenovaných možností se zkoumalo, jaký by mělo dopad, kdyby byly do koncepce zahrnuty některé zásady, jako jsou aspekty spojené s udržitelností z hlediska životního prostředí. Odhadované hospodářské a sociální dopady a dopady z hlediska životního prostředí jednotlivých možností politiky byly posuzovány z hlediska jejich přínosu pro plnění cílů politiky, účelnosti nákladů, které s nimi souvisí, a z hlediska jejich soudržnosti s dalšími politikami EU.

¹⁶ http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=5642

¹⁷ http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/public-consultation-etq/index_en.htm

¹⁸ CEPS (2012)

Při posuzování se věnovala zvláštní pozornost skutečnosti, že odvětví se bude moci dobrovolně účastnit jak varianty spočívající v samoregulaci, tak varianty zahrnující zásah ze strany EU. Jelikož by se evropské zásady kvality služeb v cestovním ruchu uplatňovaly na širokou paletu pododvětví, byla při posuzování možností politiky věnována náležitá pozornost také zachování jedinečnosti a rozmanitosti evropské nabídky v cestovním ruchu.

Výsledkem posouzení není jediná preferovaná možnost, jelikož podle srovnání jsou obě varianty, tedy jak varianta zahrnující pouze zásady spojené s kvalitou, tak možnost s rozšířením informací o další aspekty, jako je udržitelnost z hlediska životního prostředí, z hlediska účinnosti, účelnosti i udržitelnosti rovnocenné.

3. PRÁVNÍ STRÁNKA NÁVRHU

3.1 PRÁVNÍ ZÁKLAD

Návrh je založen na člancích 195 a 292 SFEU.

3.2 ZÁSADY SUBSIDIARITY A PROPORCIONALITY

Článek 195 SFEU stanoví, že EU „doplňuje činnost členských států v odvětví cestovního ruchu, zejména podporou konkurenceschopnosti podniků Unie v tomto odvětví“. V souladu se zásadou subsidiarity by navrhované opatření EU mělo být dobrovolné povahy. Navrhovaná iniciativa nenahrazuje žádnou existující iniciativu zavedenou členskými státy nebo odvětvím.

Důvody pro přijetí opatření na úrovni EU jsou dány nadnárodní povahou problému. Jde o přeshraniční prostředí, kde je služba cestovního ruchu poskytována v zemi, kde turista není usazen, což snižuje přidanou hodnotu, kterou systémy hodnocení kvality mohou poskytnout přeshraničním cestujícím. U cestujících ze třetích zemí je to ještě výraznější.

Současná situace (popsaná v bodě 1.2) v hodnocení kvality služeb v cestovním ruchu v Evropě nevede k nastolení odpovídajících spravedlivých podmínek v odvětví EU. Nejednotnost systémů hodnocení kvality pro služby cestovního ruchu na státní a regionální úrovni máte spotřebitele a tvoří překážky na vnitřním trhu.

Možnosti jednotlivých členských států samostatně usilovat o zlepšení jednotnosti v kvalitě služeb v cestovním ruchu napříč EU jsou z hlediska pravomocí a rozsahu působnosti omezené. Členské státy dosud žádnou přeshraniční koordinaci zásad kvality v cestovním ruchu neiniciovaly a nic nenaznačuje tomu, že tak v budoucnosti učiní. Vzhledem k tomu, že počet existujících veřejných systémů na státní úrovni není v současnosti vysoký, výsledkem této koordinace by v žádném případě nebyla přeshraniční spolupráce velkého rozsahu. Pro jednotlivé členské státy navíc není snadné zlepšit jednotnost mezi soukromými systémy z jiných členských států. Opatření na úrovni EU je proto nezbytné a odůvodněné.

Opatření přijatá odvětvím se navíc i na nadnárodní úrovni omezují na konkrétní pododvětví (případně na několik souvisejících odvětví), ale skutečně horizontální nejsou. Důsledkem je nejednotnost informací pro spotřebitele, jakož i omezená výpovědní schopnost systémů hodnocení kvality o jejich členských podnicích jak v přeshraničním kontextu v rámci EU, tak i pro cestující ze třetích zemí. Změna situace se neočekává, takže je nutné opatření na úrovni EU.

Vzhledem k rozsahu je EU lépe schopna řešit problémy vyplývající z výše popsané odvětvové a zeměpisné roztržitosti. Unijní rámec, který by sledoval společný zájem tkvící v podpoře konkurenceschopnosti Unie, by byl účinnější z hlediska efektivity nákladů, přeshraniční viditelnosti i důvěryhodnosti. Toho lze dosáhnout doplněním práce, kterou již vykonaly

veřejné a soukromé subjekty působící v cestovním ruchu, či podporou a budováním prostředí příznivého k vzájemné spolupráci. Evropské zásady kvality v cestovním ruchu lze jak v členských státech, tak i u cestujících ze třetích zemí lépe propagovat jako součást celkové propagační strategie EU v oblasti cestovního ruchu. Přidanou hodnotu opatření velkého rozsahu koordinovaného na úrovni EU potvrdila velká většina zúčastněných subjektů.

Návrh je v souladu se zásadou proporcionality. Iniciativa byla vypracována tak, aby byly náklady omezeny na to, co je nezbytné pro dosažení cílů politiky. Uplatňování navrhovaných zásad kvality vyžaduje především organizační změnu, s čímž souvisejí určité investice, které by měl podle očekávání vyrovnat přínos plynoucí z větší spokojenosti spotřebitelů a doplňková opatření EU.

V zájmu dodržení pravomocí členských států se doporučuje, aby členské státy koordinovaly, monitorovaly a propagovaly uplatňování evropských zásad kvality v cestovním ruchu na svém území, a to ve spolupráci s Komisí. Návrh těmito opatřeními zajišťuje, aby byla náležitě dodržena zásada subsidiarity.

3.3 OSNOVA NÁVRHU

3.3.1 Předmět a cíle

Evropské zásady kvality v cestovním ruchu stanovené v tomto návrhu se vztahují na služby cestovního ruchu, které jsou v Unii poskytovány přímo spotřebitelům; veřejné i soukromé organizace poskytující služby v oblasti cestovního ruchu by se jimi tedy měly řídit.

Cílem této iniciativy je zlepšit informovanost spotřebitelů a zvláště těch, kdo cestují do jiného členského státu nebo ze třetí země, o kvalitě služeb v cestovním ruchu, tak aby si spotřebitelé vnímaví ke kvalitě mohli informovaněji vybírat. To zase posiluje podněty pro podniky působící v cestovním ruchu EU, a zejména malé a střední podniky, aby dále investovaly do kvality. Toho má být dosaženo zlepšením jednotnosti v kvalitě služeb cestovního ruchu na úrovni EU stanovením evropských zásad, které budou dodržovat podniky působící v cestovním ruchu. Původem těchto zásad jsou kritéria navržená zúčastněnými subjekty a posouzená v rámci otevřené konzultace.

Z provozního hlediska je cílem, aby do chvíle, kdy bude tato iniciativa přezkoumána, evropské zásady kvality v cestovním ruchu dodržoval dostatečně velký počet organizací působících v cestovním ruchu v EU.

Iniciativa bude přínosem na mnoha úrovních: a) organizace v cestovním ruchu dodržující tyto zásady budou moci využívat propagačních a informačních akcí prováděných Komisí. To zvýší jejich viditelnost, zlepší možnost oslovit spotřebitele a přinese příležitost rozšířit jejich působení o trhy, na něž by se jinak nedostaly, a to zejména ve třetích zemích, b) z hlediska spotřebitelů bude přidaná hodnota spočívat v ujištění o tom, že některé evropské zásady kvality budou splněny bez ohledu na to, který stát navštíví. Důraz na vysokou kvalitu evropských služeb cestovního ruchu nakonec přispěje i k úspěchu obecné unijní strategie pro zlepšení toků účastníků cestovního ruchu v rámci Evropy i ze třetích zemí, ke zjednodušení požadavků spojených s udílením víz pro turisty ze třetích zemí, jakož i k postavení Evropy jako místa udržitelných a vysoce kvalitních destinací.

V konečném důsledku to přispěje ke zlepšení konkurenceschopnosti odvětví cestovního ruchu a ke zvýšení jeho významu z hlediska hospodářského růstu a tvorby pracovních míst, což bude ku prospěchu členských států a celkového hospodářství EU.

3.3.2 Uplatňování evropských zásad kvality v cestovním ruchu

Odvětvová a zeměpisná

V zájmu jednotnější kvality služeb v cestovním ruchu napříč EU lze evropské zásady kvality služeb v cestovním ruchu uplatňovat bez omezení na jednotlivá pododvětví na všechny veřejné či soukromé organizace cestovního ruchu, které působí na státní, regionální, místní nebo nadnárodní úrovni a poskytují spotřebitelům služby cestovního ruchu v Unii.

Koordinace, monitorování a propagace

Členské státy budou v souladu se zásadou subsidiarity vyzvány, aby koordinovaly, monitorovaly a propagovaly evropské zásady kvality v cestovním ruchu na svém území.

Členskými státy bude rovněž doporučeno, aby vzájemně spolupracovaly v rámci nadnárodních organizací cestovního ruchu. Členské státy budou dále v zájmu jednoduššího monitorování a posuzování iniciativy vyzvány ke spolupráci s Komisí v rámci Poradního výboru pro cestovní ruch, což může mimo jiné mít formu specializovaných průzkumů mezi členskými státy, zástupci odvětví a u spotřebitelů.

Program pro konkurenceschopnost podniků a malých a středních podniků (COSME) 2014–2020 stanoví konkrétní cíl zlepšit rámcové podmínky konkurenceschopnosti a udržitelnosti podniků v Unii působících v cestovním ruchu. V zájmu zlepšení image a profilu Evropy jako udržitelné, zodpovědné a vysoce kvalitní destinace Komise uspořádá informační, komunikační a propagační akce, včetně vytvoření zvláštní internetové stránky poskytující informace o evropských zásadách kvality v cestovním ruchu. Komise rovněž usnadní výměnu osvědčených postupů a poznatků.

3.3.3 Hodnocení

Předpokládá se, že provádění tohoto doporučení bude vyhodnoceno tři roky po jeho zveřejnění v Úředním věstníku. Komise posoudí také to, zda jsou k zajištění jednotné kvality služeb v cestovním ruchu další opatření.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Odpovídající rozpočtové prostředky na propagaci evropských zásad kvality v cestovním ruchu by mohly být zajištěny prostřednictvím programu Program pro konkurenceschopnost podniků a malých a středních podniků (COSME)¹⁹.

¹⁹ Nařízení, kterým se zavádí Program pro konkurenceschopnost podniků a malých a středních podniků (COSME) (2014–2020), nařízení (EU) č. 1287/2013, Úř. věst.L 347, s. 33.

Návrh

DOPORUČENÍ RADY

o evropských zásadách kvality v cestovním ruchu

RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na články 195 a 292 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Komise ve svém sdělení ze dne 30. června 2010 nazvaném „Evropa jako přední světová destinace cestovního ruchu – nový politický rámec pro evropský cestovní ruch“²⁰ uznala, že je v rámci obecnějšího úkolu prosadit Unii ve třetích zemích jako soubor vysoce kvalitních destinací třeba podporovat rozvoj udržitelného, zodpovědného a vysoce kvalitního cestovního ruchu.
- (2) Podpora vysoké environmentální výkonnosti ubytovacích zařízení cestovního ruchu a kempů a propagace osvědčených postupů environmentálního řízení v odvětví cestovního ruchu již jsou konkrétně řešeny na úrovni Unie uplatňováním nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 66/2010²¹ a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1221/2009²².
- (3) V Unii již existuje celá škála veřejných i soukromých systémů hodnocení kvality, jejichž cílem je poskytovat informace o službách cestovního ruchu spotřebitelům a pomáhat pracovníkům cestovního ruchu v orientaci. Tyto systémy jsou velice rozmanité z hlediska působnosti, správy, metodiky i kritérií. Jejich působení je navíc omezeno na určitá pododvětví nebo zeměpisné oblasti, a to je příčinou značně nesourodého prostředí, pokud jde o hodnocení kvality služeb v cestovním ruchu.
- (4) Tato nesourodost a absence jednotného hodnocení napříč stávajícími systémy hodnocení kvality může spotřebitelům cestujícím přes hranice v rámci Unie nebo do Unie ze třetích zemí ztěžovat srovnávání služeb, na něž se různé systémy hodnocení kvality vztahují. Tato nejednotnost omezuje schopnost spotřebitelů činit plně informovaný výběr.

²⁰ KOM(2010) 352 v konečném znění.

²¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 66/2010 ze dne 25. listopadu 2009 o ekoznačce EU (Úř. věst. L 27, 30.1.2010, s. 1).

²² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1221/2009 ze dne 25. listopadu 2009 o dobrovolné účasti organizací v systému Společenství pro environmentální řízení podniků a audit (EMAS) a o zrušení nařízení Rady (ES) č. 761/2001, rozhodnutí Komise 2001/681/ES a 2006/193/ES (Úř. věst. L 342, 22.12.2009, s. 1).

- (5) Kvůli nejednotnosti hodnocení napříč současnými systémy hodnocení kvality měly podniky působící v cestovním ruchu dosud omezené možnosti, jak se zviditelnit u spotřebitelů a čerpat přínos z koordinovaných opatření. To platí zvláště pro mikropodniky a malé podniky, které často nemají vhodné nástroje ani prostředky k tomu, aby o sobě daly vědět a propagovaly vysoce kvalitní služby, které poskytují.
- (6) Pro posílení konkurenceschopnosti cestovního ruchu je nezbytné zatraktivnit podniky působící v tomto odvětví v Unii u státních příslušníků třetích zemí.
- (7) Je proto vhodné vytvořit soubor evropských zásad kvality v cestovním ruchu, které budou spotřebitelé i odvětví respektovat.
- (8) Aby byla pokryta co nejširší škála možných pododvětví cestovního ruchu a zároveň zachována rozmanitost nabídky cestovního ruchu Unie, měly by být evropské zásady kvality v cestovním ruchu obecné povahy. Zároveň by ale měly mít přidanou hodnotu, která bude v souladu s očekáváními spotřebitelů ohledně úrovně kvality služeb v cestovním ruchu.
- (9) Pro zajištění uspokojivého poskytování služeb v cestovním ruchu je nezbytné, aby byli pověřeni pracovníci náležitě proškoleni. Z téhož důvodu je třeba, aby bylo absolvované školení zaznamenáno v evidenci školení.
- (10) Aby se mohla kvalita služeb v cestovním ruchu neustále zlepšovat a plnit očekávání spotřebitelů, je důležité provádět průzkumy u spotřebitelů a zajistit odpovídající reakci na stížnosti.
- (11) Pro podporu autentičnosti a rozmanitosti nabídky v cestovním ruchu Unie je nezbytné poskytovat spotřebitelům aktuální informace o místních zvycích, pamětihodnostech, tradicích, službách a výrobcích.
- (12) Pro lepší povědomí o evropských zásadách kvality v cestovním ruchu a s tím spojenou důvěru spotřebitelů je důležité, aby organizace cestovního ruchu poskytovaly spotřebitelům příslušné informace a pokyny.
- (13) Členské státy by měly v zájmu snazšího uplatňování evropských zásad kvality v cestovním ruchu na svém území, jakož i v zájmu koordinace jednotlivých opatření, tyto zásady transparentním způsobem koordinovat, monitorovat a propagovat.
- (14) Aby evropské zásady kvality v cestovním ruchu organizace cestovního ruchu působící ve více členských státech (nadnárodní organizace) dobrovolně uplatňovaly, je nezbytné, aby v tomto smyslu spolupracovaly členské státy.
- (15) Členské státy se v zájmu snazšího uplatňování evropských zásad kvality v cestovním ruchu a jejich koordinace, monitorování a propagace v celé Unii vyzývají k výměně informací a poznatků. Komise by tuto výměnu informací měla usnadňovat.
- (16) Pro doplnění snah členských států o podporu konkurenceschopnosti v odvětví cestovního ruchu je důležité informovat spotřebitele a zlepšit informovanost o evropských zásadách kvality v cestovním ruchu prostřednictvím vhodných propagačních a informačních opatření nejen v rámci Unie, ale také ve třetích zemích, což je v souladu s cílem propagovat Unii jako místo vysoce kvalitních destinací. Aby mohlo dojít k podnícení příznivého prostředí pro rozvoj tohoto odvětví, musí být evropské zásady kvality služeb v cestovním ruchu pro organizace cestovního ruchu atraktivní. Členské státy a Komise by proto měly v tomto ohledu spolupracovat.
- (17) Aby se uplatňování evropských zásad snáze monitorovalo a posuzovalo, náleží členským státům významný úkol informovat Komisi o uplatňování evropských zásad

kvality v cestovním ruchu na svém území, a to zejména v rámci setkání Poradního výboru pro cestovní ruch.

- (18) Pro schopnost reagovat na rychle se měnící podmínky na trhu v oblasti cestovního ruchu a zaručit přidanou hodnotu evropských zásad kvality v cestovním ruchu v dlouhodobém horizontu je třeba, aby Komise uplatňování těchto zásad monitorovala a po třech letech provádění tohoto doporučení od jeho zveřejnění v *Úředním věstníku Evropské unie* vyhodnotila jeho uplatňování. Ze stejného důvodu by Komise rovněž měla posoudit, zda jsou v zájmu dosažení cílů popsaných v tomto doporučení zapotřebí další opatření,

DOPORUČUJE:

1. PŘEDMĚT A OBLAST PŮSOBNOSTI

Toto doporučení stanoví soubor evropských zásad kvality v cestovním ruchu (dále jen „zásady“), které mají uplatňovat organizace cestovního ruchu.

2. DEFINICE

Pro účely tohoto doporučení se rozumí:

- a) „organizací cestovního ruchu“ veřejná nebo soukromá organizace se sídlem v Unii, která poskytuje spotřebitelům služby v oblasti cestovního ruchu na místní, regionální, státní nebo nadnárodní úrovni;
- b) „nadnárodní organizací cestovního ruchu“ organizace cestovního ruchu, která působí na území nebo na částech území více než jednoho členského státu.

3. EVROPSKÉ ZÁSADY KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU

Pokud je to s ohledem na velikost a koncepci podnikání vhodné, doporučuje se organizacím cestovního ruchu, aby při své činnosti:

- a) zajišťovaly školení zaměstnanců, včetně:
 - i) školení všech pracovníků zapojených do poskytování služeb přímo spotřebitelům, aby tito pracovníci byli schopni uspokojivě plnit své úkoly;
 - ii) vedení evidence o školení, které zaměstnanci absolvovali, vytvořené za tímto účelem;
 - iii) jmenování koordinátora kvality, který se stará o soudržný přístup k řízení kvality poskytovaných služeb a o zapojení příslušných zaměstnanců do postupu zajišťování kvality služeb;
- b) uplatňovaly politiku spokojenosti spotřebitelů, což zahrnuje:
 - i) zavedení mechanismu pro vyřizování stížností spotřebitelů v místě poskytování služby nebo prostřednictvím internetu;
 - ii) zajištění bezodkladného vyřízení stížností;
 - iii) provádění průzkumů týkajících se spokojenosti spotřebitelů a zohlednění výsledků těchto průzkumů v zájmu zlepšení kvality služeb;

- c) vedly zdokumentovaný plán čištění a údržby zařízení a jeho případného vybavení a držely se jej;
- d) dávaly spotřebitelům k dispozici informace, včetně:
 - i) informací o místních zvycích, pamětihodnostech, tradicích, službách a výrobcích;
 - ii) informací o dostupnosti poskytovaných službách;
 - iii) informací o poskytovaných službách z hlediska udržitelnosti;
 - iv) informací o zásadách;
- e) zajistily správnost, spolehlivost, srozumitelnost a dostupnost těchto informací alespoň v nejdůležitějším cizím jazyce z hlediska lokality a koncepce podnikání.

4. ČINNOSTI VYKONÁVANÉ ČLENSKÝMI STÁTY

4.1. Členské státy by měly koordinovat, monitorovat a propagovat uplatňování zásad na svém území. Členské státy se proto vyzývají, aby:

- a) monitorovaly, jak organizace cestovního ruchu uplatňují zásady stanovené v bodě 3;
- b) činnosti související se zásadami a jejich uplatňováním koordinovaly s ostatními členskými státy;
- c) propagovaly zásady u organizací cestovního ruchu;
- d) ve spolupráci s ostatními členskými státy zajistily, aby organizace cestovního ruchu disponovaly příslušnými informacemi o zásadách a souvisejícími pokyny;
- e) vzájemně spolupracovaly v zájmu snazšího uplatňování zásad s nadnárodními organizacemi cestovního ruchu.

4.2. Doporučuje se také, aby členské státy při výkonu svých činností zaručovaly transparentnost.

5. SPOLUPRÁCE MEZI ČLENSKÝMI STÁTY A KOMISÍ

Členské státy se vyzývají, aby Komisi informovaly o činnostech uvedených v bodě 4 a spolupracovaly s ní v souvislosti s monitorováním a posuzováním, které provádějí, jakož i v souvislosti se svými informačními a propagačními iniciativami.

6. MONITOROVÁNÍ A POSUZOVÁNÍ

6.1. Komise by měla do [*date to be defined 3 years after the publication of the Recommendation in the Official Journal*] posoudit provádění tohoto doporučení.

6.2. Komise by měla také posoudit, zda je třeba navrhnout další z opatření ke zlepšení jednotnosti kvality služeb v cestovním ruchu v členských státech, o nichž se toto doporučení zmiňuje.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Toto doporučení bude zveřejněno v *Úředním věstníku Evropské unie*.

V Bruselu dne

*Za Radu
předseda*