



EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 20.2.2014
COM(2014) 85 final

2014/0043 (NLE)

Ehdotus

NEUVOSTON SUOSITUS

Euroopan matkailualan laatuperiaatteista

PERUSTELUT

1. EHDOTUKSEN TAUSTA

1.1. Tausta

Matkailuala on kaupan ja jakelun sekä rakennusalan jälkeen kolmanneksi suurin sosioekonominen toimiala EU:ssa, jos tarkastellaan sen osuutta BKT:stä ja työllisyydestä. Se on yksi harvoista talouden aloista, joilla kasvu on ollut jatkuvaa talousvaikeuksista huolimatta. Sen vuoksi sillä on suuret mahdollisuudet edistää EU:n älykkään, kestävän ja osallistavan kasvun Eurooppa 2020 -strategiaa.

Alalla¹ toimii noin 1,8 miljoonaa elinkeinonharjoittajaa, pääosin pk-yrityksiä, ja se työllistää noin 3,3 prosenttia EU:n työvoimasta (noin 8 miljoonaa työpaikkaa) ja tuottaa noin 2,9 prosenttia EU:n BKT:stä. Kun otetaan huomioon siihen liittyvät toimialat², sen välillinen vaikutus on vieläkin suurempi: alan osuuden kaikista työpaikoista arvioidaan olevan noin 8,5 prosenttia (noin 18,8 miljoonaa työllistettyä ihmistä) ja sen arvioidaan tuottavan noin 7,9 prosenttia EU:n BKT:stä.³ Maailman muiden alueiden kasvavasta kilpailusta huolimatta EU on maailman ykkösmatkailukohde: vuonna 2011 EU:n ulkopuolelta matkailijoita tuli 384,8 miljoonaa.⁴

Lissabonin sopimuksen hyväksymisen myötä EU:lla on nyt toimivaltaa täydentää jäsenvaltioiden toimintaa matkailualalla, erityisesti edistämällä alalla toimivien unionin yritysten kilpailukykyä.⁵

Ottaen huomioon sille myönnetyn uuden toimivallan ja tarpeen uusiin EU:n kasvua edistäviin toimiin komissio antoi vuonna 2010 tiedonannon Euroopan matkailupolitiikan uusista puitteista⁶. Näissä puitteissa esitetään kunnianhimoisia toimia, joilla pyritään a) parantamaan Euroopan matkailualan kilpailukykyä, b) kehittämään kestäväää, vastuullista ja laadukasta matkailua c) vakiinnuttamaan kuva Euroopasta kokoelmana kestäviä ja laadukkaita kohteita ja lisäämään sen näkyvyyttä sekä d) hyödyntämään täysimääräisesti EU:n politiikan ja rahoitusvälineiden potentiaalia matkailun kehittämisessä.

Tiedonannon toimesta 13 esitetään kansallisten kokemusten perusteella eurooppalaisen matkailulaatumerkin kehittämistä, jotta voidaan lisätä kuluttajien turvallisuutta ja luottamusta matkailutuotteisiin ja palkita matkailualan toimijoiden pyrkimykset laadukkaisiin matkailupalveluihin ja kuluttajien tyytyväisyyteen.

Kommenteissaan tiedonantoon Euroopan parlamentti kehotti komissiota arvioimaan eurooppalaisen matkailulaatumerkin toteutettavuutta, jotta voidaan luoda kansallisia

¹ Perinteiset matkojen ja matkailupalvelujen tarjoajat (hotellit, ravintolat, matkatoimistot, autovuokraamot, tilauslento-yhtiöt, matkailubussit, risteilyalukset jne.), jotka tarjoavat hyödykkeitä ja palveluja suoraan matkailijoille.

² Erityisesti jakelu- ja rakennusala, kuljetusala yleisesti (lento-, rautatie- ja meriliikenne, vuorolinja-autoliikenne jne.) sekä kulttuuriala (kulttuurin ja luovien taiteiden toimialat).

³ WTTC 2012 http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/european_union2012.pdf

⁴ UNWTO World Tourism Barometer, toukokuu 2012.

⁵ Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 6 artiklan d alakohta. Lisäksi SEUT-sopimuksen 195 artiklan mukaan tätä varten ”unioni pyrkii toiminnallaan: a) kannustamaan kyseisen alan yritysten kehittämiselle suotuisan ympäristön luomista; b) edistämään jäsenvaltioiden välistä yhteistyötä erityisesti hyvien käytäntöjen vaihdon avulla”.

⁶ *Eurooppa, maailman ykkösmatkailukohde – Euroopan matkailupolitiikan uudet puitteet* (KOM(2010) 352 lopull.).

tunnuksia täydentävä laajempi ja vapaavalintainen tunnus.⁷ Vuonna 2009 tehdyssä tutkimuksessa EU:n matkailualan kilpailukyvyistä havaittiin, että vaikka Eurooppaan EU:n ulkopuolelta tulevien matkailijoiden kokonaismäärä on edelleen kasvussa, Eurooppa on menettänyt markkinaosuuttaan viime aikoina uusille kohteille. Lisäksi globalisaatiolla, internetillä ja kuluttajien nopeasti muuttuvalla käyttäytymisellä sekä kasvavalla huolella matkailun ympäristöjalanjäljestä on voimakas vaikutus alaan.⁸

Kilpailun kasvaessa markkinoilla laadun merkitys matkailualan elinkeinonharjoittajille on lisääntynyt, ja ne ovat yhä tietoisempia laadun merkityksestä kilpailuvaltina. Sen vuoksi luotettavien, ajantasaisten, tarkkojen ja merkityksellisten tietojen saaminen tietyn matkailupalvelun laadusta on keskeisen tärkeää matkailijoille, jotta he voivat tehdä eron kilpailevien tuotteiden välille ja tehdä tietoon perustuvia valintoja.

Tämä saattaa olla erityisen korostunutta toisesta EU-maasta tulevien matkailijoiden tapauksessa, kun kielivaikkeudet lisäävät epävarmuustekijöitä, jos tietoa ei ole saatavilla kuluttajan ymmärtämällä kielellä.

Nykyisen talouskriisin aikana EU:n on tehtävä kaikkensa houkutellessaan matkailijoita EU:n ulkopuolelta. On äärimmäisen tärkeää varmistaa, että nämä kävijät voivat luottaa saavansa tietyn laatutason mukaista palvelua kaikkialla EU:ssa.

Kuluttajille matkailupalvelujen laadusta annetuilla tiedoilla on vaikutusta EU:n ulkopuolisista maista tulevien matkailijoiden houkuttelemiseen. Tämä on valtava ja tähän mennessä suureksi osaksi hyödyntämätön potentiaali, jolla voidaan lisätä EU-kohteisiin saapuvien matkailijoiden määrää ja parantaa EU:n matkailualan kilpailukykyä. Vuonna 2011 ulkomaisten vierailijoiden käyttämä rahamäärä EU:ssa oli yhteensä 330,44 miljardia euroa. Hiljattaisten arvioiden mukaan vuonna 2022 alalla on todennäköisesti jopa 20,4 miljoonaa työpaikkaa ja se tuottaa 427,31 miljardia euroa.⁹

Nyt käsillä olevaa aloitetta on myös tarkasteltava ottaen huomioon komission aloite Euroopan ”brändäämiseksi” EU:n ulkopuolisissa maissa¹⁰ ja Matkakohteena Eurooppa 2020 -aloite¹¹ sekä EU:n viisumipolitiikka¹², jolla helpotetaan muiden kuin EU-maiden kansalaisten matkustamista EU:hun¹³, jotta Eurooppa pysyy maailman ykkösmatkakohteena.

1.2 Nykytilanne

⁷ P7_TA-PROV(2011)0407 – Euroopan parlamentin päätöslauselma 2709/2011 tiedonannosta *Eurooppa, maailman ykkösmatkailukohde – Euroopan matkailupolitiikan uudet puitteet*.

⁸ Ecorys (2009), s. 2.

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

¹⁰ Tiedonannossa (KOM(2010) 352 lopull.) esitetään sellaisen ”Eurooppa-merkin” luomista, joka voi täydentää kansallisen ja alueellisen tason markkinointia ja auttaa eurooppalaisia matkailukohteita erottumaan muista kansainvälisistä kohteista (toimi 18).

¹¹ Toteutettu tilapäistueella yhteistyössä Euroopan matkailukomission kanssa; yleisenä tavoitteena oli määrittää brändi- ja markkinointistrategia Matkakohteena Eurooppa -aloitteelle (ks. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/international/index_en.htm).

¹² COM(2012) 649 final.

¹³ Tällä hetkellä 42 maan ja alueen kansalaiset eivät tarvitse viisumia EU:hun matkustamista varten. Pian 16 Karibian ja Tyynenmeren maan kansalaisten pitäisi voida matkustaa Schengen-alueelle ilman viisumia. Tavoitteena on helpottaa näiden maiden kansalaisten matkustamista Schengen-alueelle sekä Kyprokselle, Bulgariaan ja Romaniaan. Komission ehdotuksessa esitetään, että tämä toteutetaan vastavuoroisilla viisumivapaussopimuksilla, joilla taataan viisumivapaa järjestelmä kaikille EU:n kansalaisille, jotka haluavat matkustaa näihin maihin (ks. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1179_fi.htm).

Tällä hetkellä EU:n tasolla ei ole erityislainsäädäntöä, jolla säänneltäisiin kuluttajille matkailupalvelujen laadusta annettavia tietoja.¹⁴

Jotkin nykyiset tietovälineet, kuten arviointiin ja vertailuun tarkoitetut verkkosivustot, voivat auttaa kuluttajia päätöksentekoprosessissa, kunhan näillä sivustoilla esitettävät tiedot ovat läpinäkyviä ja luotettavia.

Joissakin jäsenvaltioissa on valtiollisia kansallisen tai alueellisen tason vapaaehtoisia laatujärjestelmiä. Olemassa on myös varsin monia toimialan omia alueellisia, kansallisia ja valtioiden välisiä aloitteita, joissa keskitytään enimmäkseen kullekin matkailualan alasektorille tai maantieteelliselle alueelle ominaisiin palvelun laadun näkökohtiin.

Kuten tämän ehdotuksen liitteenä olevan eri toimintavaihtoehtojen arvioinnin¹⁵ yhteydessä toteutetussa markkina-analyysissä vahvistettiin, tällaiset laatujärjestelmät ovat hyvin erilaisia ja näin ollen hyvin epäyhdenmukaisia verrattaessa niiden alakohtaisuutta, maantieteellistä kattavuutta, hallintotapaa, arviointimenetelmiä ja arviointikriteereitä.

Erittäin moninaiset ja erilaiset yksityiset ja julkiset laatujärjestelmät johtavat erittäin pirstoutuneisiin markkinoihin matkailupalvelun laadun arvioinnin osalta.

Tämän seurauksena valtioiden rajat ylittäville matkailijoille ei tarjota yhdenmukaista tietoa, jonka perusteella voisi helposti saada selvää eri laatujärjestelmistä ja tehdä eron kilpailevien palvelujen välille. Tämä aiheuttaa hämmennystä ja johtaa siihen, että laatujärjestelmillä ei kyetä tiedottamaan tehokkaasti kuluttajille tarjottujen matkailupalvelujen laatutasosta, mikä taas haittaa kuluttajien kykyä tehdä tietoon perustuvia valintoja, etenkin silloin kun he matkustavat toiseen jäsenvaltioon tai tulevat EU:n ulkopuolisista maista. Näin ollen nämä järjestelmät eivät palkitse (kenties suosituimmilla valinnoilla tai paremmalla maineella) niitä elinkeinonharjoittajia, jotka sijoittavat laatuun. Tilanne ei kannusta toimialaa, etenkin pk-yrityksiä, joilla on vähäiset taloudelliset resurssit, käyttämään laatujärjestelmiä. Tämän vuoksi EU:n matkailuala ei pysty täysimittaisesti hyödyntämään kilpailuetuaan palvelujen laadun osalta ja täyttämään taloudellista potentiaaliaan lisäämällä palvelujensa laadun näkyvyyttä. Matkailualan sidosryhmät eivät tähän mennessä ole onnistuneet tekemään EU:n tasolla yhteistyötä vähentääkseen epäjohtonmukaisuutta EU:ssa nykyisten tai tulevien laatujärjestelmien välillä eikä ole viitteitä siitä, että kehitteillä olisi mitään yksityisiä tai julkisia aloitteita, jotka todennäköisesti parantaisivat tilannetta. Sen vuoksi markkinoiden pirstoutumiseen on puututtava kiireellisesti useilla tasoilla. Nykyinen laadunarviointijärjestelmien hajanaisuus saa aikaan hämmennystä ja voi vaikuttaa kielteisesti Euroopan matkailualan kilpailukykyyn.

2. KUULEMISTEN JA VAIKUTUSTENARVIOINTIEN TULOKSET

2.1 Kuulemisprosessi

Vuoden 2010 tiedonannon antamisen jälkeen komissio ryhtyi keräämään tietoa olemassa olevista laatujärjestelmistä jäsenvaltioiden ja alan sidosryhmien avustuksella. Vuoden 2011 aikana järjestettiin kaksi seminaaria, joissa vaihdettiin tietoja saaduista kokemuksista ja esitettiin ideoita matkailupalvelujen mahdollisista yhteisistä laatuperiaatteista. Komissio perusti vuoden 2011 alussa epävirallisen asiantuntijaryhmän, johon osallistui nykyisten

¹⁴ EU:ssa on kyllä yleistä kuluttajansuojalainsäädäntöä, esimerkiksi kuluttajien oikeuksia koskeva direktiivi 2011/83/EU.

¹⁵ Estimated Impacts of possible Options and Legal Instruments of the Umbrella European Tourism Quality Label, CEPS, syyskuu 2012, saatavilla verkkosivulta http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id=7655; tähän viitataan myöhemmin nimityksellä ”CEPS (2012)”.

julkisten ja yksityisten laatujärjestelmien vastuuhenkilöitä ja kuluttajien edustajia, jotka avustivat toiminta-ajatuksen luonnoksen laatimisessa. Valtaosa seminaareihin ja epäviralliseen asiantuntijaryhmään osallistuneista sidosryhmistä oli samaa mieltä siitä, että EU-aloitteessa olisi noudatettava alhaalta ylöspäin suuntautuvaa lähestymistapaa ja sen perustana olisi käytettävä jäsenvaltioiden ja toimialan nykyisiä ja tulevia aloitteita ja tunnustettava ne. Sidoryhmät olivat kuitenkin eri mieltä siitä, mitä yhteisiin periaatteisiin olisi sisällytettävä. Lisäksi ympäristön kestävyyttä koskevien seikkojen sisällyttäminen periaatteisiin aiheutti eriäviä kantoja sidoryhmien parissa.

Kohdennettu kuuleminen järjestettiin syys-lokakuussa 2011, jolloin pyydettiin kantoja laajemmin sidoryhmiltä eli suurimmilta eurooppalaisilta matkailualan järjestöiltä, toimialajärjestöiltä, kuluttajajärjestöiltä sekä jäsenvaltioiden viranomaisilta. Kuulemisessa saatiin sidoryhmien kantojen osalta samat tulokset kuin edellä kuvatussa alustavassa seminaarissa.

Jäsenvaltioita kuultiin myös matkailualan neuvoo-antavan komitean säännöllisissä kokouksissa, joissa ne esittivät eriäviä kantoja: jotkin jäsenvaltiot tukivat aloitetta voimakkaasti mutta vastustivat viranomaisten osallistumista tällaisen EU-aloitteen hallintointiin. Pääasiallisesti syyksi tähän ne ilmoittivat toissijaisuusperiaatteen vastaisuuden ja oikeusperustan rajoitukset sekä kansallisten viranomaisten vähäiset resurssit.

Laajentaakseen sidoryhmien kuulemista ja asiantuntijatiedon keruuta komissio järjesti avoimen konferenssin tammikuussa 2012. Konferenssiin liittyvät asiakirjat ja raportti ovat saatavilla komission verkkosivustolla¹⁶. Konferenssissa käydyissä keskusteluissa ei tullut esiin muutoksia yksityisten ja julkisten sidoryhmien näkemyksissä ja kannoissa.

Toukokuun ja heinäkuun 2012 välillä järjestettiin julkinen kuuleminen yritys- ja teollisuustoiminnan pääosaston Europa-palvelimella olevan ”Sinun äänesi Euroopassa” -verkkosivuston kautta ja lähetettiin sähköpostia laajalle yksityisten ja julkisten sidoryhmien joukolla sekä jäsenvaltioiden edustajille. Yli 150 saadusta vastauksesta yli 90 prosenttia oli peräisin ammatillisilta järjestöiltä ja viranomaisilta. Loput 10 prosenttia saatiin matkailualan yrityksiltä, joista kaksi kolmasosaa osallistui johonkin laatujärjestelmään. Myös matkailualan ammattiliitot ja kuluttajien edustajat olivat aktiivisesti mukana kuulemisprosessissa. Useimmat vastaajat olivat komission kanssa samaa mieltä ongelman määrittelystä ja EU:n aloitteen tarpeesta alalla. Kuulemisen tulokset on julkaistu komission verkkosivulla¹⁷.

Toimintavaihtoehtojen arvioinnin yhteydessä tehtiin taustatutkimus, jossa käsiteltiin elinkeinonharjoittajien kokemuksia laatujärjestelmään osallistumisesta; nykyisten laatujärjestelmien ja niiden jäsenyritysten vastuuhenkilöistä koostuvan edustavan otoksen vastauksista saatiin hyödyllistä tietoa ehdotetun aloitteen vaikutusten arvioimiseksi.¹⁸

2.2 Toimintavaihtoehtojen arviointi

Komissio arvioi eri toimintavaihtoehtoja, joilla voitaisiin parantaa nykyisten ja tulevien laatujärjestelmien yhdenmukaisuutta ja tämän tuloksena kuluttajille annettavia tietoja.

Harkittavana oli kaiken kaikkiaan seitsemän toimintavaihtoehtoa, joista arvioinnissa tarkasteltiin neljää. Näihin kuuluivat seuraavat vaihtoehdot: ei muutosta, toimialan itsesääntely ja kaksi EU:n toimia sisältävää vaihtoehtoa. Kahdessa jälkimmäisessä vaihtoehdossa tarkasteltiin vaikutuksia, joita aiheutuisi, jos aloitteeseen sisällytettäisiin tiettyjä periaatteita, esimerkiksi ympäristön kestävyteen liittyviä näkökohtia. Kunkin vaihtoehdon arvioituja taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia tarkasteltiin ottaen

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).

huomioon niiden tehokkuus toiminnan tavoitteiden täyttämässä, kustannustehokkuus ja johdonmukaisuus muuhun EU:n politiikkaan nähden.

Arvioinnissa kiinnitettiin erityishuomiota siihen, että sekä itsesääntelyä että EU:n toimia koskevassa vaihtoehdossa toimialan osallistuminen olisi vapaaehtoista. Perusteellista huomiota kiinnitettiin myös Euroopan matkailutarjonnan ainutlaatuisuuden ja monipuolisuuden säilyttämiseen, etenkin ottaen huomioon matkailualan varsin monet alasektorit, joihin eurooppalaisia laatuperiaatteita voitaisiin soveltaa.

Arvioinnissa ei päädytty yhteen ainoaan parhaaksi katsottuun vaihtoehtoon, koska vaihtoehtojen vertailun perusteella sekä vain palvelun laatuun liittyvät periaatteet sisältävä vaihtoehto että vaihtoehto, joka ulottui muihinkin näkökohtiin kuten ympäristön kestävyys, olivat yhtä tehokkaita, vaikuttavia ja johdonmukaisia.

3. EHDOTUKSEN OIKEUDELLINEN SISÄLTÖ

3.1 OIKEUSPERUSTA

Ehdotus perustuu SEUT-sopimuksen 195 ja 292 artiklaan.

3.2 TOISSIJAISUUS- JA SUHTEELLISUUSPERIAATE

SEUT-sopimuksen 195 artiklan mukaan ”unioni täydentää jäsenvaltioiden toimintaa matkailualalla, erityisesti edistämällä alalla toimivien unionin yritysten kilpailukykyä”. Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti ehdotetut EU-toimet olisivat vapaaehtoisia. Ehdotetulla aloitteella ei poisteta mitään jäsenvaltioiden tai toimialan käyttöön ottamaa aloitetta.

Euroopan tason toimia voidaan perustella ongelman rajatylittävällä luonteella. Tämä tarkoittaa valtioiden rajat ylittävää tilannetta, jossa matkailupalvelu tarjotaan maassa, jossa matkailija ei asu, mikä rajoittaa lisäarvoa, jonka laatu järjestelmät voivat tarjota rajatylittävälle matkailijalle, etenkin silloin, kun matkailijat tulevat EU:n ulkopuolelta.

Matkailupalvelun laadunarvioinnin nykytilanne (ks. 1.2) Euroopassa ei ole sellainen, että EU:n toimialan toimintaedellytykset olisivat riittävän tasapuoliset. Matkailupalvelujen laadunarviointijärjestelmien epäjohdonmukaisuus kansallisella ja alueellisella tasolla hämmentää kuluttajia ja luo esteitä sisämarkkinoiden toiminnalle.

Yksittäisillä jäsenvaltioilla on vain rajallista toimivaltaa ja soveltamisalaa toimia yksin pyrkiessään parantamaan EU:ssa tarjottujen matkailupalvelujen laadun yhdenmukaisuutta. Jäsenvaltiot eivät ole tähän mennessä panneet vireille mitään matkailun laatuperiaatteita koskevaa rajatylittävää koordinointia eikä ole merkkejä siitä, että ne tekisivät näin tulevaisuudessa. Kun otetaan huomioon nykyinen julkisten järjestelmien vähäisyys kansallisella tasolla, tällaisesta yhteistyöstä ei muutoinkaan olisi tuloksena laajamittaista rajatylittävää yhteistyötä. Lisäksi yksittäiset jäsenvaltiot eivät ole sellaisessa tilanteessa, että ne pysyisivät parantamaan muiden jäsenvaltioiden yksityisten järjestelmien välistä johdonmukaisuutta. Sen vuoksi EU:n toimet ovat tarpeen ja perusteltuja.

Lisäksi toimialan toteuttamat toimet, kansainväliselläkin tasolla, rajoittuvat tiettyyn alasektoriin (tai mahdollisesti muutamaan toisiinsa liittyvään sektoriin) mutteivät ole aidosti horisontaalisia. Tämän seurauksena kuluttajille tarjottava tieto on epäyhtenäistä, ja laatu järjestelmien ja niiden jäsenten mahdollisuudet tiedottaa tehokkaasti EU-maiden välillä matkustaville ja EU:n ulkopuolisista maista tuleville matkailijoille ovat rajalliset. Tilanteen ei odoteta muuttuvan, minkä vuoksi EU-tason toimet ovat tarpeen.

Mittakaavasyistä EU:lla on paremmat mahdollisuudet ratkaista edellä kuvattuja sektorikohtaiseen ja maantieteelliseen hajanaisuuteen liittyviä ongelmia. EU:n puitteet, joilla pyritään edistämään unionin kilpailukykyä, olisivat tehokkaammat valtioiden rajat ylittävän näkyvyyden ja uskottavuuden kannalta. Tähän voidaan päästä täydentämällä julkisten ja yksityisten matkailualan toimijoiden jo toteuttamia toimia, kannustamalla niitä ja luomalla suotuisa toimintaympäristö niiden pyrkimysten yhdistämiseksi. Euroopan matkailualan laatuperiaatteita voidaan edistää paremmin EU:n toimilla sekä jäsenvaltioissa että EU:n ulkopuolelta tulevien matkailijoiden osalta osana EU:n matkailunedistämisstrategiaa. Suurin osa sidosryhmistä vahvisti EU:n tasolla koordinoitujen laaja-alaisten toimien tuoman lisäarvon.

Ehdotus on myös suhteellisuusperiaatteen mukainen. Aloitteen laatimisessa otettiin huomioon kustannusten rajoittaminen siihen, mikä on tarpeen toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi. Ehdotettujen laatuperiaatteiden soveltaminen edellyttää pääasiassa organisaatiomuutoksia, joihin liittyy vain vähäisiä investointeja, joiden odotetaan tasapainottuvan kuluttajien lisääntyneestä tyytyväisyydestä ja täydentävistä EU-toimista saatavilla eduilla.

Sen varmistamiseksi, että jäsenvaltioiden toimivaltaa noudatetaan, suositellaan, että jäsenvaltiot koordinoivat, seuraavat ja edistävät Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden soveltamista alueellaan yhteistyössä komission kanssa. Ehdotuksen toimenpiteissä noudatetaan asianmukaisesti toissijaisuusperiaatetta.

3.3 EHDOTETUN TOIMEN LYHYT KUVAUS

3.3.1 Kohde ja tavoitteet

Tässä ehdotuksessa esitetyt Euroopan matkailualan laatuperiaatteet ovat sovellettavissa unionissa suoraan kuluttajille tarjottuihin matkailupalveluihin, ja suositellaan, että matkailualan palveluja tarjoavat julkiset ja yksityiset organisaatiot noudattaisivat niitä.

Aloitteella pyritään parantamaan kuluttajille – etenkin niille, jotka matkustavat toiseen jäsenvaltioon tai tulevat EU:n ulkopuolisesta maasta – annettavaa tiedotusta matkailupalvelujen laadusta, jotta laatutietoiset kuluttajat pystyvät tekemään paremmin tietoon perustuvia valintoja. Näin vahvistetaan puolestaan EU:n matkailualan elinkeinonharjoittajien, etenkin pk-yritysten, kannustimia investoida edelleen laatuun. Tähän on tarkoitus päästä parantamalla matkailupalvelujen laadun yhdenmukaisuutta EU:n tasolla asettamalla eurooppalaiset periaatteet, joita matkailualan organisaatiot noudattavat. Periaatteet on laadittu sidosryhmien ehdottamien kriteerien perusteella ja niitä on arvioitu avoimessa kuulemisessa.

Operationaaliselta kannalta tavoitteena on, että aloitteen tarkistushetkellä Euroopan matkailualan laatuperiaatteita noudattaa merkittävä määrä matkailuorganisaatioita EU:ssa.

Aloitteen tuoma lisäarvo on monitahoinen: a) Periaatteita noudattavat matkailualan organisaatiot saavat etua komission toteuttamista matkailunedistämis- ja tiedotustoimista. Tämän ansiosta näkyvyys lisääntyy, mikä taas vahvistaa organisaatioiden kykyä ottaa huomioon kuluttajat ja antaa niille mahdollisuuden laajentaa toimintaansa markkinoille, joille ne muutoin eivät pääsisi, etenkin EU:n ulkopuolisissa maissa; b) Kuluttajat saavat lisäarvoa, kun varmistuu, että tiettyjä eurooppalaisia laatuperiaatteita noudatetaan riippumatta siitä, mihin jäsenvaltioon he matkustavat. Euroopan matkailualan palvelujen korkean laadun korostaminen edistää EU:n yleistä strategiaa turismivirtojen lisäämisestä Euroopan sisällä ja Eurooppaan, täydentää EU:n ulkopuolisista maista tulevien matkailijoiden

viisumivaatimusten keventämiseen liittyviä pyrkimyksiä ja vahvistaa Euroopan brändiä kestävästä ja korkealaatuisista matkakohteista muodostuvana kokonaisuutena.

Tämä edistää sektorin kilpailukykyä ja parantaa sen valmiuksia saada aikaan talouskasvua ja uusia työpaikkoja, mistä on etua jäsenvaltioille ja koko EU:n taloudelle.

3.3.2 Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden soveltaminen

Sektorikohtainen ja maantieteellinen soveltamisala

Parantaakseen matkailupalvelujen laadun yhdenmukaisuutta koko EU:ssa Euroopan matkailualan laatuperiaatteita voidaan soveltaa ilman sektorikohtaisia rajoituksia kaikkiin julkisiin tai yksityisiin matkailualan organisaatioihin, jotka toimivat kansallisella, alueellisella, paikallisella tai kansainvälisellä tasolla ja tarjoavat matkailupalveluita unionissa kuluttajille.

Koordinointi, seuranta ja edistäminen

Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti jäsenvaltioita kehoitetaan koordinoimaan, seuraamaan ja edistämään Euroopan matkailualan laatuperiaatteita omalla alueellaan.

Jäsenvaltioille myös suositellaan, että ne tekevät keskenään yhteistyötä suhteessa kansainvälisiin matkailualan organisaatioihin. Niitä kehoitetaan myös tekemään yhteistyötä komission kanssa matkailualan neuvoo-antavan komitean puitteissa aloitteen seurannan ja arvioinnin helpottamiseksi esimerkiksi jäsenvaltioille, toimialan edustajille ja kuluttajille suunnattujen kyselyjen avulla.

Yritysten kilpailukykyä ja pk-yrityksiä koskevassa ohjelmassa (2014–2020) asetetaan erityistavoitteeksi unionin matkailualan yritysten kilpailukykyä ja kestävyttä koskevien toimintapuitteiden kohentaminen. Komission tavoitteena on Euroopan imagon ja profiilin kohottaminen kestävä, vastuullisena ja korkealaatuisena matkakohteena, ja tätä varten se toteuttaa tiedotus-, viestintä- ja edistämistoimia ja perustaa muun muassa Euroopan matkailualan laatuperiaatteille omistetun verkkosivun, jolla annetaan asiasta tietoa. Komissio helpottaa myös hyvien toimintatapojen ja kokemusten vaihtoa.

3.3.3 Arviointi

Suosituksen täytäntöönpanoa arvioidaan kolme vuotta sen jälkeen, kun se on julkaistu Euroopan unionin virallisessa lehdessä. Komissio arvioi myös, tarvitaanko lisätoimenpiteitä palvelun johdonmukaisen laadun takaamiseksi matkailualalla.

4. TALOUSARVIOVAIKUTUKSET

Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden edistämiseksi voitaisiin esittää asianmukaisia määrärahoja yritysten kilpailukykyä ja pk-yrityksiä koskevan ohjelman¹⁹ puitteissa.

¹⁹ Asetus (EU) N:o 1287/2013 yritysten kilpailukykyä ja pieniä ja keskisuuria yrityksiä koskevan ohjelman perustamisesta (2014–2020) (EUVL L 347, 20.12.2013, s. 33).

Ehdotus

NEUVOSTON SUOSITUS**Euroopan matkailualan laatuperiaatteista**

EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 195 ja 292 artiklan,

ottaa huomioon Euroopan komission ehdotuksen

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Komissio toteaa 30 päivänä kesäkuuta 2010 annetussa tiedonannossaan *Eurooppa, maailman ykkösmatkailukohde – Euroopan matkailupolitiikan uudet puitteet*²⁰, että on tarpeen edistää kestävä, vastuullisen ja korkealaatuisen matkailun kehittämistä osana yleistä tavoitetta, jolla pyritään luomaan EU:n ulkopuolisissa maissa kuva unionista kokoelmana laadukkaita matkakohteita.
- (2) Matkailumajoituksen ja leirintäalueiden korkean ympäristönsuojelutason ja matkailusektorin ympäristöasioiden hallinnan parhaiden toimintatapojen edistämistä käsitellään jo nimenomaisesti unionin tasolla sovellettaessa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) N:o 66/2010²¹ ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 1221/2009²².
- (3) Unionissa on jo erilaisia julkisia ja yksityisiä laatujärjestelmiä, joiden tarkoituksena on antaa kuluttajille tietoa matkailupalvelujen laadusta ja toimia oppaana matkailualalla toimiville. Järjestelmät eroavat toisistaan huomattavasti kattavuuden, hallintatavan, menetelmien ja kriteerien perusteella. Lisäksi niiden toiminta rajoittuu tiettyihin alasektoreihin tai maantieteellisiin alueisiin, minkä vuoksi matkailupalvelujen laadunarviointiympäristö on erittäin hajanainen.
- (4) Nykyisten laatujärjestelmien hajanaisuuden ja johdonmukaisen arvioinnin puutteen vuoksi unionissa valtioiden rajojen yli tai unioniin kolmansista maista matkustavilla saattaa olla vaikeuksia verrata eri laatujärjestelmien piiriin kuuluvia palveluita. Johdonmukaisuuden puute rajoittaa kuluttajien kykyä tehdä tietoon perustuvia valintoja.

²⁰ KOM(2010) 352 lopullinen.

²¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 66/2010, annettu 25. marraskuuta 2009, EU-ympäristömerkistä (EUVL L 27, 30.1.2010, s. 1).

²² Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 1221/2009, annettu 25. marraskuuta 2009, organisaatioiden vapaaehtoisesta osallistumisesta yhteisön ympäristöasioiden hallinta- ja auditointijärjestelmään (EMAS-järjestelmä) ja asetuksen (EY) N:o 761/2001 ja komission päätösten 2001/681/EY ja 2006/193/EY kumoamisesta (EUVL L 342, 22.12.2009, s. 1).

- (5) Nykyisten laatujärjestelmien johdonmukaisen arvioinnin puutteen vuoksi matkailualan elinkeinonharjoittajilla on tähän mennessä ollut vain rajalliset valmiudet saada näkyvyyttä kuluttajien parissa ja hyötyä koordinoituista toimista. Tämä koskee erityisesti mikro- ja pienyrityksiä, joilla useinkaan ei ole riittäviä välineitä ja resursseja tuoda esiin itseään ja tarjoamiaan korkealaatuisia palveluja.
- (6) Matkailualan kilpailukyvyn parantamiseksi unionin matkailualan yrityksistä on saatava houkuttelevia kolmansien maiden kansalaisten kannalta.
- (7) Sen vuoksi on aiheellista laatia Euroopan matkailualan laatuperiaatteet, jotka kuluttajat ja toimiala tunnustavat.
- (8) Jotta voidaan kattaa mahdollisimman laaja matkailualan alasektoreiden valikoima ja samalla säilyttää unionin matkailutarjonnan monimuotoisuus, Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden olisi oltava luonteeltaan yleisiä mutta tarjottava lisäarvoa korkealaatuisia matkailupalveluja koskevien kuluttajien odotusten mukaisesti.
- (9) Matkailupalvelujen tyydyttävän tarjonnan varmistamiseksi on tarpeen antaa riittävää koulutusta tehtävistä, jotka on osoitettu asiaan liittyville työntekijöille. Samasta syystä koulutukseen osallistuminen kirjataan koulutusrekisteriin.
- (10) Jotta helpotetaan matkailupalvelujen laadun jatkuvaa parantamista kuluttajien vaatimusten täyttämiseksi, on tärkeää tehdä kuluttajakyselyitä ja varmistaa valitukseen reagoiminen.
- (11) Unionin matkailutarjonnan omaleimaisuuden ja monipuolisuuden edistämiseksi kuluttajille on tarjottava ajantasaista tietoa paikallisista tavoista, kulttuuriperinnöstä, perinteistä, palveluista ja tuotteista.
- (12) Tiedon lisäämiseksi Euroopan matkailualan laatuperiaatteista ja siten kuluttajien luottamuksen parantamiseksi on keskeisen tärkeää, että matkailualan organisaatiot antavat laatuperiaatteisiin liittyvää tietoa ja neuvontaa kuluttajille.
- (13) Helpottaakseen Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden soveltamista alueellaan ja toimien koordinoitua jäsenvaltioiden olisi koordinoitava, seurattava ja edistettävä Euroopan matkailualan laatuperiaatteita avoimella tavalla.
- (14) Sen varmistamiseksi, että useammassa kuin yhdessä jäsenvaltiossa toimivat matkailualan organisaatiot (kansainväliset organisaatiot) soveltavat vapaaehtoisesti Euroopan matkailualan laatuperiaatteita, on keskeisen tärkeää, että jäsenvaltiot toimivat yhteistyössä, jotta nämä organisaatiot soveltaisivat Euroopan matkailualan laatuperiaatteita.
- (15) Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden johdonmukaisen soveltamisen ja niiden koordinoimisen, seurannan ja edistämisen helpottamiseksi koko unionissa jäsenvaltioita kehoitetaan vaihtamaan tietoja ja kokemuksia. Komissio edistää tällaista tietojen vaihtoa.
- (16) Matkailualan kilpailukyvyn edistämiseen liittyvien jäsenvaltioiden toimien täydentämiseksi on tärkeää tiedottaa kuluttajille Euroopan matkailualan laatuperiaatteista ja lisätä niitä koskevaa tietämystä soveltuvilla edistämisen- ja tiedotustoimilla unionissa mutta myös ja etenkin kolmansissa maissa, jotta voidaan edistää kuvaa unionista laadukkaiden matkailukohteiden kokonaisuutena. Jotta lisäksi voidaan kannustaa suotuista toimintaympäristön luomista matkailualan kehittämiseksi on tärkeää tehdä Euroopan matkailualan laatuperiaatteista houkuttelevia matkailualan organisaatioiden kannalta. Sen vuoksi on tärkeää, että jäsenvaltiot ja komissio tekevät tältä osin yhteistyötä.

- (17) Helpottaakseen Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden soveltamisen seuranta ja arviointia jäsenvaltioilla on merkittävä tehtävä: niiden on tiedotettava komissiolle Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden soveltamisesta alueellaan, etenkin matkailualan neuvoa-antavan komitean kokousten puitteissa.
- (18) Vastatakseen matkailualan nopeasti muuttuviin markkinaolosuhteisiin ja varmistaakseen Euroopan matkailualan laatuperiaatteiden lisäarvon pitkällä aikavälillä komissio seuraa näiden periaatteiden soveltamista ja arvioi tämän suosituksen täytäntöönpanoa kolme vuotta sen jälkeen, kun se on julkaistu Euroopan unionin virallisessa lehdessä. Samasta syystä komissio myös arvioi, tarvitaanko lisätoimenpiteitä, jotta varmistetaan tässä suosituksessa esitettyjen tavoitteiden saavuttaminen,

SUOSITTELEE SEURAAVAA:

1. KOHDE JA SOVELTAMISALA

Tässä suosituksessa esitetään Euroopan matkailualan laatuperiaatteet, jäljempänä 'laatuperiaatteet', joita matkailualan organisaatioiden on sovellettava.

2. MÄÄRITELMÄT

Tässä suosituksessa tarkoitetaan

- a) 'matkailualan organisaatiolla' julkista tai yksityistä organisaatiota, joka on sijoittautunut unioniin ja tarjoaa kuluttajille matkailualan palveluita paikallisella, alueellisella, kansallisella tai kansainvälisellä tasolla;
- b) 'kansainvälisellä matkailualan organisaatiolla' matkailualan organisaatiota, joka harjoittaa toimintaansa useamman kuin yhden jäsenvaltion alueella tai alueeseen kuuluvissa osissa.

3. EUROOPAN MATKAILUALAN LAATUPERIAATTEET

Matkailualan organisaatioille – kun se on asianmukaista niiden koon ja liiketoimintamallin perusteella – suositellaan, että ne soveltavat seuraavia laatuperiaatteita toiminnassaan:

- a) Varmistetaan työntekijöiden koulutus, muun muassa seuraavat:
 - i) koulutetaan kaikki työntekijät, jotka osallistuvat palvelujen tarjoamiseen suoraan kuluttajille, jotta varmistetaan näille työntekijöille osoitettujen tehtävien tyydyttävä tarjoaminen;
 - ii) kirjataan työntekijöiden koulutukseen osallistuminen tätä varten perustettuun koulutusrekisteriin;
 - iii) nimetään laatukoordinaattori, jotta voidaan varmistaa yhdenmukainen lähestymistapa tarjottujen palvelujen laadun hallintaan ja asiaankuuluvien työntekijöiden osallistuminen laatuprosessiin;
- b) Sovelletaan kuluttajatytyväisyyspolitiikkaa, muun muassa seuraavia:
 - i) perustetaan mekanismi kuluttajien valitusten käsittelemiseksi palvelun tarjoamispaikassa tai internetin kautta;

- ii) varmistetaan, että valitukseen vastataan viipymättä;
- iii) tehdään kuluttajatytyväisyyskyselyitä ja otetaan huomioon niiden tulokset palvelun laadun parantamiseksi;
- c) Pidetään tarpeen mukaan dokumentoitua siivous- ja ylläpitosuunnitelmaa tiloista tai laitteista ja noudatetaan sitä;
- d) Annetaan kuluttajille tietoja, muun muassa seuraavista:
 - i) tiedot paikallisista tavoista, kulttuuriperinnöstä, perinteistä, palveluista ja tuotteista;
 - ii) tiedot tarjottujen palvelujen saatavuudesta;
 - iii) tiedot tarjottujen palvelujen kestävyteen liittyvistä näkökohdista;
 - iv) tiedot laatuperiaatteista;
- e) Varmistetaan, että nämä tiedot ovat oikeita, luotettavia, selviä ja saatavilla ainakin tärkeimmillä vierailijakielillä, jos se on asianmukaista sijainnin ja liiketoimintamallin perusteella.

4. JÄSENVALTIOIDEN TOIMET

- 4.1. Jäsenvaltioiden olisi koordinoitava, seurattava ja edistettävä laatuperiaatteiden soveltamista alueillaan. Tätä varten jäsenvaltioita kehoitetaan
 - a) seuraamaan, miten matkailualan organisaatiot soveltavat 3 kohdassa esitettyjä laatuperiaatteita;
 - b) koordinoimaan muiden jäsenvaltioiden kanssa laatuperiaatteisiin ja niiden soveltamiseen liittyviä toimia;
 - c) edistämään laatuperiaatteita matkailualan organisaatioiden parissa;
 - d) varmistamaan yhteistyössä muiden jäsenvaltioiden kanssa, että laatuperiaatteista annetaan riittävästi tietoa ja opastusta matkailualan organisaatioille;
 - e) tekemään yhteistyötä keskenään, jotta laatuperiaatteiden soveltaminen kansainvälisissä matkailualan organisaatioissa olisi helpompaa.
- 4.2. Suositellaan myös, että jäsenvaltioiden toimissa taataan avoimuus.

5. JÄSENVALTIOIDEN JA KOMISSION VÄLINEN YHTEISTYÖ

Jäsenvaltioita kehoitetaan tiedottamaan komissiolle 4 kohdassa tarkoitetuista toimista ja tekemään komission kanssa yhteistyötä toimien seurannan ja arvioinnin sekä tietämyksen lisäämistä ja edistämistä koskevien aloitteiden osalta.

6. SEURANTA JA ARVIOINTI

- 6.1. Komissio arvioi tämän suosituksen täytäntöönpanoa viimeistään *[date to be defined 3 years after the publication of the Recommendation in the Official Journal]*.
- 6.2. Komissio arvioi myös, onko tarvetta ehdottaa uusia toimenpiteitä tässä suosituksessa tarkoitettun matkailualan laadun johdonmukaisuuden parantamiseksi.

7. LOPPUSÄÄNNÖKSET

Tämä suositus julkaistaan *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

Tehty Brysselissä

*Neuvoston puolesta
Puheenjohtaja*