



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 21.6.2019
COM(2019) 270 final

**RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-
KUNSILL**

**dwar id-dispożizzjonijiet tad-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-
Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arrangamenti tal-
ivvjaġġar marbuta li japplikaw għall-prenotazzjonijiet online magħmula f'punti tal-
bejgh differenti**

{SWD(2019) 270 final}

1. Il-kuntest u l-ghan tar-rapport

Illum il-ġurnata, il-konsumaturi jikkombinaw is-servizzi tal-ivvjaġġar (it-trasport, l-akkomodazzjoni, il-kiri ta' karozza, l-attivitajiet ta' divertiment) għall-istess vjaġġ jew vaganza b'ħafna modi differenti. Huma jixtru, online jew offline, pakketti "mhejjija minn qabel" jew "jippersonalizzaw" il-pakkett tagħhom waħedhom. Biex jagħmlu dan, jistgħu jużaw is-servizzi ta' aġenzija tal-ivvjaġġar jew jipprenotaw direttament bosta oġġetti (it-trasport, il-kiri ta' karozza, il-lukanda, l-eskursjonijiet) minn fornitur ta' servizz wieħed jew differenti.

Wieħed mill-oġġettivi tad-Direttiva tal-2015 dwar Pakketti tal-Ivvjaġġar u Arrangamenti tal-Ivvjaġġar Marbuta (id-Direttiva tal-Pakketti tal-Ivvjaġġar)¹ kien li jadatta l-leġislazzjoni dwar il-pakketti tal-ivvjaġġar għall-mudelli l-godda ta' prenotazzjoni online, b'mod partikolari, biex jiġu protetti ahjar il-konsumaturi li jkunu qed jużaw kombinazzjonijiet ta' servizzi.

Għal dan l-ghan, id-Direttiva l-gdida tal-Pakketti tal-Ivvjaġġar testendi d-definizzjoni ta' "pakkett" lil hinn mill-pakketti mhejjija minn qabel tradizzjonali. Pakkett issa jkopri wkoll kombinazzjonijiet personalizzati ta' servizzi tal-ivvjaġġar (online u offline) li huma miġbura flimkien kif mitlub mill-vjaġġatur jew skont l-għażla tiegħu. Barra minn hekk, id-Direttiva tintroduci l-kunċett ta' "arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta" li huma taħlita ta' servizzi tal-ivvjaġġar iffacilitati minn negozjant, bħal-linja tal-ajru.

Id-Direttiva ttipprovdi livell għoli ta' protezzjoni għall-vjaġġaturi li jixtru l-pakketti. Dan jinkludi, fost l-oħrajn: garanzija ta' rimborż u ripatrijazzjoni meta l-organizzatur isir insolventi; ir-responsabbiltà tal-organizzatur għat-twettiq tas-servizzi tal-ivvjaġġar kollha li huma parti mill-pakkett; informazzjoni ċara għall-vjaġġaturi; modifiki fil-prezz permessi biss f'ċirkostanzi speċifiċi ħafna.

Għall-kuntrarju tal-organizzatur ta' pakkett, in-negozjanti li jiffacilitaw arrangement tal-ivvjaġġar marbut huma responsabbli biss għas-servizz tal-ivvjaġġar tagħhom stess. Dawn iridu jipprovdu garanzija ta' rimborż għall-pagamenti li jirċievu minghand il-vjaġġatur f'każ li s-servizz tal-ivvjaġġar ma jsirx minħabba l-insolvenza tagħhom. Din il-garanzija għandha tkopri wkoll ir-ripatrijazzjoni meta n-negozjant li jiffacilita arrangement tal-ivvjaġġar marbut ikun responsabbli għall-garr tal-passiġġieri, eż. linja tal-ajru. Madankollu, in-negozjanti li jiffacilitaw arrangement tal-ivvjaġġar marbut mhumiex responsabbli għall-prestazzjoni (jew l-insolvenza possibbli) ta' kwalunkwe fornitur ta' servizz ieħor taħt l-arrangement tal-ivvjaġġar marbut.

Sabiex il-vjaġġaturi jifhmu b'mod ċar id-drittijiet aktar limitati tagħhom f'każ ta' arrangement tal-ivvjaġġar marbut, in-negozjant li jiffacilita irid jinforma lill-vjaġġaturi li l-protezzjoni pprovduta għall-pakketti ma tapplikax għas-sitwazzjoni tagħhom u li huma protetti biss mill-insolvenza tan-negozjant li jkun qed jiffacilita l-arrangement tal-ivvjaġġar marbut. Jekk dan in-

¹ Id-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arrangementi tal-ivvjaġġar marbuta, li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 90/314/KEE, ĠU L 326, 11.12.2015, p. 1.

negozjant ma jinfurmax lill-vjaġġatur dwar dawn il-limitazzjonijiet, jew jonqos milli jipprovd i protezzjoni mill-insolvenza, ikun legalment marbut li jassumi fil-biċċa l-kbira l-istess responsabbiltajiet bħal organizzatur ta' pakkett, inklużi daw k relatati mal-prestazzjoni tas-servizzi tal-ivvjaġġar ikkombinati.

Illum il-gurnata, il-parti l-kbira tal-vjaġġaturi jipprenotaw is-servizzi tal-ivvjaġġar online u huwa l-proċess ta' prenotazzjoni li jiddetermina jekk il-vjaġġatur ikunx ipprenota pakkett, arrangament tal-ivvjaġġar marbut jew semplicement servizzi awtonomi. Dan huwa rilevanti għall-obbligi legali tan-negozjant u għal-livell ta' protezzjoni tal-vjaġġaturi. Għas-servizzi tal-ivvjaġġar awtonomi (eż. titjiriet biss), ma teżisti l-ebda protezzjoni obbligatorja għall-vjaġġaturi kontra l-insolvenza tal-fornitur fil-livell tal-UE.

Meta l-vjaġġatur jipprenota servizzi differenti tal-ivvjaġġar, eż. titjira u akkomodazzjoni, mill-istess sit web, id-drittijiet tiegħu jiddependu fuq jekk is-servizzi tal-ivvjaġġar ikunux offruti, mibjugħa jew iċċarġjati bi prezz totali jew inklużiv jew jekk il-vjaġġatur ikollux iħallas jew jaqbel li jħallas għal kull wieħed mis-servizzi tal-ivvjaġġar separatament. Fl-ewwel każ ikun pakkett, fit-tieni każ ikun arrangament tal-ivvjaġġar marbut.

Meta l-vjaġġatur jipprenota servizzi differenti tal-ivvjaġġar minn siti web differenti (punti ta' bejgħ differenti), iżda l-prenotazzjonijiet ikunu relatati permezz ta' links ipprovduti minn sit web għal sit web, din titqies bħala prenotazzjoni "click-through". Madankollu, skont il-karatteristiċi ta' dawn il-prenotazzjonijiet, dawn jistgħu jew iwasslu għall-holqien ta' pakkett bi protezzjoni shiħa, jew għal arrangament tal-ivvjaġġar marbut bi protezzjoni limitata jew għal servizzi awtonomi mhux koperti mid-Direttiva.

Il-kriterji għad-definizzjoni ta' "pakketti click-through" kienu soġġetti għal diskussjonijiet twal matul in-negozjati legiżlattivi. Id-definizzjoni tirrikjedi li l-ewwel negozjant jitttrażmetti lit-tieni negozjant id-data personali tal-vjaġġatur speċifiku, jiġifieri l-isem tal-vjaġġatur, id-dettalji tal-ħlas u l-indirizz tal-posta elettronika. "Arrangament tal-ivvjaġġar marbut click-through" jitlob li l-ewwel negozjant jiffaċilita "b'mod immirat" ix-xiri ta' mill-inqas servizz tal-ivvjaġġar addizzjonali wieħed. Fiz-żewġ każijiet ("pakkett click-through" u "arrangament tal-ivvjaġġar marbut click-through") il-vjaġġatur irid ikun ipprenota t-tieni servizz tal-ivvjaġġar fi żmien 24 siegħa mill-prenotazzjoni tal-ewwel servizz tal-ivvjaġġar. Lil hinn minn dan il-limitu ta' żmien, is-servizzi differenti tal-ivvjaġġar huma semplicement servizzi tal-ivvjaġġar awtonomi.

Il-Kummissjoni nġhatat il-kompitu li tirrapporta ftit wara d-dhul fis-seħħ tad-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar fuq id-dispożizzjonijiet il-godda dwar il-prenotazzjonijiet "click-through", b'mod partikolari jekk tkunx xierqa emenda tad-definizzjoni ta' "pakketti click-through" (l-Artikolu 26 tad-Direttiva)². Fl-2021 se jkun hemm rapport ġenerali dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva.

2. Ir-riżultanzi ewlenin dwar il-prenotazzjonijiet "click-through"

Sa Marzu 2019, l-Istati Membri kollha ttrasponew id-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar fl-ordinament ġuridiku nazzjonali tagħhom. Minbarra t-traspożizzjoni tardiva, s'issa ma għet

² Ara d-Dokument ta' Hidma tal-Persunal SWD(2019)270

identifikata l-ebda problema *prima facie* marbuta speċifikament mat-traspożizzjoni tad-dispożizzjonijiet rilevanti għall-prenotazzjonijiet “click-through” ta’ pakketti jew arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta.

Sabiex jiġi evalwat l-użu tal-prenotazzjonijiet click-through, ġie stabbilit grupp ta’ esperti magħmul minn 20 organizzazzjoni differenti li jirrappreżentaw l-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, l-assoċjazzjonijiet tal-ivvjaġġar u tan-negozji tat-turiżmu, il-fornituri ta’ protezzjoni mill-insolvenza u l-korpi tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) u dam il-grupp iltaqa’ darbtejn³. Barra minn hekk, f’Ottubru/Novembru 2018 saret konsultazzjoni mmirata mal-partijiet konċernati. Waslu twegibiet minn 14-il awtorità kompetenti, disa’ korpi tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, erba’ assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, 195 operatur tal-ivvjaġġar u tat-turiżmu” jew l-assoċjazzjonijiet tagħhom u 14-il fornitur ta’ protezzjoni mill-insolvenza jew l-assoċjazzjonijiet tagħhom. L-assoċjazzjoni kummerċjali Airlines for Europe hija membru tal-grupp ta’ esperti, iżda la din l-assoċjazzjoni u lanqas il-membri tagħha ma kkontribwew għall-konsultazzjoni mmirata. Jenġtiegħ li dan jitqies fil-valutazzjoni tar-riżultati tal-konsultazzjoni, peress li s-settur tal-linji tal-ajru huwa wieħed minn dawk l-aktar ikkonċernati mill-prenotazzjonijiet “click-through”.

Mill-informazzjoni miġbura matul dan il-proċess ta’ konsultazzjoni, jidher li:

- Il-“pakketti click-through” fl-ambitu tat-tifsira tad-definizzjoni speċifika fl-Artikolu 3(2)(b)(v) tad-Direttiva, li timplika t-trasferiment ta’ *data* personali (l-isem, l-indirizz elettroniku u d-dettalji tal-pagament tal-vjaġġatur) u l-ġhoti tal-formola standard speċifika ta’ informazzjoni pprovduta fl-Anness I, il-Parti C tad-Direttiva, rarament jiġu offruti, jekk jiġu, minn dawk l-operaturi tan-negozju li kkontribwew għal din il-konsultazzjoni. Madankollu, ma jista’ jiġi konkluż xejn dwar il-prattiki tal-linji tal-ajru sa issa.
- Għalhekk hemm bżonn ta’ valutazzjoni ulterjuri tal-prattiki kummerċjali, b’mod partikolari tal-linji tal-ajru u tal-pjattaformi l-kbar ta’ prenotazzjoni tal-ivvjaġġar, f’dak li għandu x’jaqsam mal-prenotazzjonijiet click-through, qabel ma jsiru l-konklużjonijiet dwar aġġustament possibbli tad-definizzjonijiet previsti fid-Direttiva.
- Il-partijiet ikkonċernati u l-awtoritajiet li kkontribwew għall-konsultazzjoni qajmu l-ġenuegħa li jkomplu jaħdmu fuq applikazzjoni effettiva u uniformi tar-regoli l-ġodda tad-Direttiva, inkluża gwida biex tiġi żgurata implimentazzjoni unifikata.
 - Fir-rigward ta’ arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta, il-partijiet ikkonċernati indikaw, fost l-oħrajn, in-nuqqas ta’ ċarezza fir-rigward tat-tifsira ta’ “faċilitazzjoni b’mod immirat” u l-kriterji għad-determinazzjoni ta’ jekk it-tieni negozjant ikunx ikkonkluda kuntratt mal-vjaġġatur fi żmien 24 siegħa wara l-ewwel kuntratt.
 - Id-distinzjoni bejn pakketti u arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta tidher li tibqa’ ta’ sfida għall-operaturi tal-ivvjaġġar kollha, inklużi l-lukandi.

3

<http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3617&news=1&Lang=MT>

- Fl-aħħar nett, il-konsumaturi għandhom ikunu aktar konxji mill-protezzjoni estiża li ġġib magħha d-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar.

3. Segwitu

Bhala segwitu għal dan ir-rapport u fit-thejjija tar-rapport ġenerali dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar skedata għall-2021, il-Kummissjoni se:

- tkompli tivvaluta l-proċessi ta' prenotazzjoni online llinkjati li jwasslu għal taħlita ta' servizzi tal-ivvjaġġar sabiex tikseb stampa aktar ċara tal-offerta ta' pakketti "click-through" u arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta fis-suq;
- tlesti l-valutazzjoni tagħha tal-miżuri nazzjonali li jittrasponu d-Direttiva;
- toħloq sensibilizzazzjoni fost il-vjaġġaturi dwar drittijiethom skont id-Direttiva fil-qafas ta' kampanja ta' komunikazzjoni wiesgħa mmirata lejn il-konsumaturi li għandha tibda qabel tmiem l-2019;
- tkompli tinteragixxi mal-partijiet interessati rilevanti permezz tal-grupp ta' esperti sabiex tiġbor informazzjoni dwar problemi bl-applikazzjoni tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva u, sa fejn ikun possibbli, issib soluzzjonijiet xierqa;
- tiffaċilita l-koordinazzjoni u l-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet inkarigati mill-infurzar tad-Direttiva permezz tan-network tal-Kooperazzjoni għall-Protezzjoni tal-Konsumatur (CPC) u bejn il-punti ta' kuntatt ċentrali tal-Istati Membri biex jiffaċilita l-kooperazzjoni amministrattiva u s-superviżjoni tal-organizzaturi li joperaw fi Stati Membri differenti. Valutazzjonijiet ta' konformità kkoordinati mmirati jistgħu jiġu mnedija fix-xhur li ġejjin bhala parti mill-attivitajiet tan-network CPC.