



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 26.2.2021
COM(2021) 90 final

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

**dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill
dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta**

1. Id-Direttiva

Id-Direttiva (UE) 2015/2302 dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta (“il-PTD” jew “id-Direttiva”) ġiet adottata fil-25 ta’ Novembru 2015¹. Hija ssostitwixxiet id-Direttiva tal-Kunsill 90/314/KEE tat-13 ta’ Ġunju 1990 dwar il-vjaġġi kollox kompriż (package travel), il-vaganzi kollox kompriż u t-tours kollox kompriż. Il-PTD tibni fuq il-karatteristiċi ewlenin tad-Direttiva tal-1990, inklużi r-rekwiżiti ta’ informazzjoni, id-dispożizzjonijiet dwar tibdil fil-kuntratti u l-obbligazzjonijiet, kif ukoll il-protezzjoni tal-konsumaturi f’każ ta’ insolvenza tal-organizzatur. Il-PTD il-ġdida testendi b’mod sinifikanti l-livell ta’ protezzjoni tal-konsumatur, filwaqt li tqis mudelli ġodda ta’ prenotazzjoni online għal kombinazzjonijiet ta’ servizzi tal-ivvjaġġar.

Wara r-rapport tagħha dwar id-dispożizzjonijiet tal-PTD li japplikaw għall-prenotazzjonijiet online li jsiru f’punti differenti tal-bejgħ li nħareġ f’Ġunju 2019 (“rapport dwar il-prenotazzjoni permezz ta’ klikk”)², il-Kummissjoni tissottometti dan ir-rapport ġenerali dwar l-applikazzjoni tal-PTD skont l-Artikolu 26(2), it-tieni sentenza, tal-PTD lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill³.

Il-grupp ta’ esperti tal-partijiet ikkonċernati biex jappoġġa l-applikazzjoni tal-PTD⁴ u l-awtoritajiet nazzjonali⁵ kienu kkonsultati għall-preparazzjoni ta’ dan ir-rapport.

1.1. L-elementi ewlenin tad-Direttiva

Skont il-PTD, l-organizzatur ta’ pakkett huwa responsabbli għat-twettiq tas-servizzi kollha li jiffurmaw parti mill-pakkett, irrispettivament minn jekk dawk is-servizzi għandhomx jitwettqu mill-organizzatur innifsu jew minn fornituri ohra ta’ servizzi. Meta ssostitwixxiet id-Direttiva tal-1990, il-PTD estendiet il-kuncett ta’ “pakkett”, originarjament immudellat fuq pakketti ta’ vaganzi mhejjija minn qabel, għal vaganzi personalizzati jew imfassla apposta li negozjant, inklużi operatori tradizzjonali tat-tours, aġenziji tal-ivvjaġġar online jew offline, linji tal-ajru u lukandi, johloq minn servizzi tal-ivvjaġġar differenti magħżula mill-vjaġġatur. Dawk in-negozjanti kollha jistgħu jkunu “organizzaturi” għall-finijiet tal-PTD.

L-elementi ewlenin tal-PTD⁶ huma:

¹ Id-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta’ Novembru 2015 dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arranġamenti 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.

² Ir-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 arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta li japplikaw għall-prenotazzjonijiet online f’punti ta’ bejgħ differenti, COM(2019)270 final, 21.6.2019, akkumpanjat mid-Dokument ta’ Hidma tal-Persunal SWD(2019) 270 final.

³ Dan ir-rapport ikopri s-27 Stat Membru tal-UE. Fejn xieraq, jirreferi għal informazzjoni li tikkonċerna l-Ir-Renju Unit (UK), li nħareġ mill-UE fil-31 ta’ Jannar 2020.

⁴ Grupp ta’ esperti tal-partijiet ikkonċernati biex jappoġġa l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar Pakketti tal-Ivvjaġġar u l-Arranġamenti tal-Ivvjaġġar Marbuta (2015/2302) (E03617), <https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3617&news=1>.

⁵ Il-Kumitat għall-Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumatur, il-punti ta’ kuntatt ċentrali stabbiliti taħt il-PTD, il-Kumitat Konsultattiv tat-Turiżmu.

⁶ Ara wkoll is-sommarju disponibbli fuq <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/MT/LSU/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1529931942475>

- Id-definizzjoni wiesgħa ta' "pakkett", inklużi vaganzi lesti offruti minn operatur turistiku u l-għażla personalizzata ta' komponenti għal vjaġġ jew vaganza mill-vjaġġatur f'punt uniku ta' bejgħ online jew offline;
- L-introduzzjoni tal-kunċett ta' Arrangament tal-Ivvjaġġar Marbut (LTA), li huwa kombinament aktar flessibbli minn pakkett, ta' żewġ servizzi tal-ivvjaġġar jew aktar għall-istess vjaġġ jew vaganza. Għall-kuntrarju tal-organizzatur ta' pakkett, in-negozjanti li jiffaċilitaw LTA huma responsabbli biss għat-twettiq tas-servizzi tal-ivvjaġġar li jwettqu huma stess. Kombinament ta' servizzi tal-ivvjaġġar jikkwalifika bħala LTA meta negozjant wiehed jiffaċilita
 - x-xiri ta' servizzi differenti permezz ta' proċessi ta' prenotazzjoni separati matul żjara waħda għand agent tal-ivvjaġġar jew f'sit web jew,
 - b'mod immirat, ix-xiri ta' servizz tal-ivvjaġġar addizzjonali minn fornitur ieħor fi żmien 24 siegħa wara li vjaġġatur jirċievi konferma tal-prenotazzjoni tal-ewwel servizz tal-ivvjaġġar (eż. billi jipprovdni fil-konferma tal-prenotazzjoni link għal fornitur ta' servizz ieħor);
- rekwiżiti ta' informazzjoni msahħa: in-negozji jridu jinformaw lill-vjaġġaturi jekk ikunux qed joffrullhom pakkett jew arrangament tal-ivvjaġġar marbut u dwar id-drittijiet ewlenin tagħhom permezz ta' formoli standardizzati ta' informazzjoni. Huma jridu jipprovdni informazzjoni dwar l-elementi u l-karatteristiċi tal-pakkett, il-prezz tiegħu u kull hlas addizzjonali;
- il-kumpaniji li jbigħu pakkett ta' vaganzi jridu jipprovdni sigurtà għar-rifużjonijiet u għar-ripatrijazzjoni tal-vjaġġaturi f'każ li l-organizzaturi jfallu. Sa ċertu punt, tali garanzija tapplika wkoll għal LTAs. In-negozjanti li jiffaċilitaw LTA jridu jipprovdni garanzija ta' hlas lura ta' flus għall-pagamenti li jirċievu minghand il-vjaġġatur f'każ li s-servizz tal-ivvjaġġar rilevanti ma jitwettaqx minhabba l-insolvenza tagħhom. Din il-garanzija tkopri wkoll ir-ripatrijazzjoni meta n-negozjant li jiffaċilita LTA jkun responsabbli għat-trasport tal-passiġġieri, eż. linja tal-ajru. Il-PTD tistabbilixxi l-prinċipju ta' rikonossiment reċiproku għall-protezzjoni mill-insolvenza pprovduta mill-organizzaturi jew min-negozjanti li jiffaċilitaw LTA skont il-liġi tal-Istat Membru fejn ikunu stabbiliti;
- regoli stretti dwar ir-responsabbiltà: minbarra ċerti eċċezzjonijiet, l-organizzatur ta' pakkett huwa responsabbli jekk xi haġa tmur hażin, irrispettivament minn min iwettaq is-servizzi tal-ivvjaġġar;
- drittijiet ta' kanċellament aktar b'saħħithom: il-vjaġġaturi jistgħu jikkancellaw il-pakkett ta' vaganza tagħhom għal kwalunkwe raġuni bil-hlas ta' tariffa raġonevoli ta' terminazzjoni. Dawn jistgħu jikkancellaw il-vaganza tagħhom mingħajr hlas, b'mod partikolari, f'każ ta' "ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji"⁷ fid-destinazzjoni tal-ivvjaġġar li jaffettwaw it-twettiq tal-pakkett (eż. gwerri, diżastri naturali jew imxija ta' marda serja) jew jekk il-prezz tal-pakkett jiżdied b'aktar minn 8 % tal-prezz originali;
- assistenza lill-vjaġġaturi: meta l-vjaġġaturi ma jkunux jistgħu jirritornaw vaganza pakkettjata tagħhom minhabba "ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji", dawn jingħataw akkomodazzjoni sa tliet iljeli, sakemm ma jkunux previsti perjodi itwal fil-legiżlazzjoni tal-Unjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri. B'mod ġenerali, l-organizzaturi jridu jipprovdni

⁷ Il-kunċett ta' "ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji" jissostitwixxi l-kunċett ta' "force majeure" użat fid-Direttiva tal-1990.

assistenza lill-vjaġġaturi f'diffikultà, b'mod partikolari, billi jipprovdu informazzjoni dwar is-servizzi tas-saħħa u l-assistenza konsulari.

1.2. Id-data tas-suq:

Fl-2017, il-pakketti kienu jirrappreżentaw madwar 9 % tal-vjaġġi turistiċi kollha tar-residenti tal-EU27 u kellhom sehem ta' madwar 21 % tan-nefqa totali tat-turiżmu⁸. Bħala medja, kull turist tal-UE nafaq madwar EUR 762 fuq pakkett ta' vjaġġ fl-EU27 (nefqa kumplessiva: madwar EUR 58 biljun) u EUR 1756 fuq pakkett ta' vjaġġ lejn il-bqija tad-dinja (nefqa kumplessiva: madwar EUR 36 biljun)⁹. Bil-bosta, il-pajjiż ewlieni ta' destinazzjoni fl-Ewropa kien Spanja (nefqa kumplessiva: madwar EUR 15-il biljun).

Skont Stharriġ dwar il-Monitoraġġ tas-Suq dwar il-pakketti ta' vaganzi u t-tours¹⁰, fl-2020, il-maġġoranza tal-konsumaturi tal-EU27 (81 %) fdaw lill-fornituri tas-servizzi tal-pakketti ta' vaganzi u tat-tours. Din iċ-ċifra tvarja sa ċertu punt skont l-Istat Membru, mill-ogħla ta' 90 % (fil-Kroazja u fil-Portugall) għall-iktar baxx ta' 60 % (fil-Polonja). Maġġoranza kbira (91 %) tirrapporta esperjenzi pożittivi ta' xiri fis-suq, bi ftit differenzi notevoli bejn pajjiżi jew sottogruppi soċjodemografiċi.

Il-konsumaturi li għamlu x-xiri tagħhom f'agenzija tal-ivvjaġġar ġeneralment hallsu prezz totali wiehded għas-servizzi differenti (82 %). B'kuntrast ma' dan, 25 % ta' daww li xtraw servizzi online, għamlu dan minn sit web wiehded iżda hallsu għal kull servizz separatament, filwaqt li 19 % xtrawhom minn sit web wiehded u mbaġhad ikklikkjaw link fuq dak is-sit biex jixtru servizz ieħor mingħand fornitur differenti.

11 % tal-konsumaturi esperjenzaw problemi bis-servizzi li xtraw, jew mal-operaturi, li tawhom raġuni leġittima biex jilmentaw. Minn dan il-grupp, 40 % esperjenzaw telf finanzjarju filwaqt li 79 % esperjenzaw impatti mhux finanzjarji bħal telf ta' hin, rabja, frustrazzjoni, stress jew ansjetà. Minn daww kollha li esperjenzaw problemi, il-maġġoranza (62 %) ippreżentat ilment. Ftit aktar minn nofs (54 %) irrapportaw li kienu sodisfatti bl-eżitu tal-ilment, filwaqt li 42 % irrapportaw li ma kinux sodisfatti.

2. Traspożizzjoni

L-Istati Membri kollha kellhom jittrasponu d-Direttiva dwar Pakketti tal-Ivvjaġġar sal-1 ta' Jannar 2018. Bejn Frar 2016 u Mejju 2017, il-Kummissjoni organizzat hames sessjonijiet ta' hidma biex tassisti lill-Istati Membri fit-traspożizzjoni tad-Direttiva¹¹.

2.1. Osservanza tal-iskadenza tat-traspożizzjoni

⁸ Il-vjaġġi turistiċi kollha fl-2017: madwar 1,1 biljun; nefqa totali matul daww il-vjaġġi kienet ta' madwar EUR 444 biljun; ESTAT, data tal-2017, [Number of trips by type of organisation \(from 2014 onwards\)](#) [TOUR DEM TORG custom 410560]; [Expenditure by type of organisation \(from 2014 onwards\)](#) [TOUR DEM EXORG custom 410607].

⁹ In-nefqa fuq pakketti ta' vjaġġi tinkludi l-ammont imhallas għall-pakkett u n-nefqa turistika l-oħra kollha matul il-vjaġġ.

¹⁰ L-istharriġ sar minn Ipsos bejn is-27 ta' Lulju u s-26 ta' Ottubru 2020 u kopra perjodu ta' referenza ta' sena qabel l-intervista tal-istharriġ. Mhuwiex possibbli li jiġi identifikat sa liema punt ir-rispondenti bbażaw it-twegibiet tagħhom fuq l-esperjenzi matul il-pandemija tal-COVID-19. Ir-risultati tal-Istharriġ dwar il-Monitoraġġ tas-Suq huma disponibbli fuq is-sit web tal-Kummissjoni Ewropea f'https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en.

¹¹ Ara l-minuti tas-sessjonijiet ta' hidma dwar it-traspożizzjoni, disponibbli fuq is-sit web tal-Kummissjoni Ewropea f'https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324 Dawn il-minuti ma jirriflettux il-pożizzjoni uffiċjali tal-Kummissjoni fir-rigward tal-interpretazzjoni tal-PTD.

F'Marzu 2018, il-Kummissjoni tat bidu għal proċeduri ta' ksur minhabba n-nuqqas ta' komunikazzjoni tal-miżuri nazzjonali ta' traspożizzjoni kontra 14-il Stat Membru. Żewġ Stati Membri ttrasponew id-Direttiva biss wara li l-Kummissjoni kienet harġet opinjoni motivata skont l-Artikolu 258 tat-TFUE. Sa Marzu 2019, l-Istati Membri kollha kienu nnotifikaw lill-Kummissjoni bit-traspożizzjoni shiha tad-Direttiva.

2.2. Valutazzjoni tal-konformità tal-miżuri ta' traspożizzjoni

Studju tal-valutazzjoni tal-konformità tal-miżuri ta' traspożizzjoni nazzjonali mwettaq minn kuntrattur estern ġie ffinalizzat fil-bidu tal-2021. Skont l-istudju, jista' jkun hemm, f'diversi livelli, kwistjonijiet potenzjali ta' nuqqas ta' konformità fl-Istati Membri kollha, eż. fir-rigward tad-definizzjonijiet, tar-rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali, tad-drittijiet ta' terminazzjoni tal-vjaġġaturi u tat-tariffi ta' terminazzjoni, tal-konsegwenzi ta' nuqqas ta' eżekuzzjoni jew eżekuzzjoni mhux xierqa tal-kuntratt, tal-obbligi tan-negozjanti li jiffaċilitaw l-LTAs, tar-responsabbiltà għall-iżbalji ta' prenotazzjoni u tan-natura imperattiva tal-PTD. Il-problemi identifikati ma jurux xejra ġenerali, hlief għall-fatt li t-traspożizzjoni xierqa tad-dispożizzjonijiet dwar il-protezzjoni mill-insolvenza, b'mod partikolari l-effettività tagħha, tista' ma tkunx iggarantita bis-shih f'hafta Stati Membri. Il-Kummissjoni se tanalizza s-sejbiet tal-istudju u, fejn xieraq, tikkonsidra li tidhol fi djalogu mal-Istati Membri u/jew li tiftah proċedimenti ta' ksur.

3. Applikazzjoni u infurzar

L-Istati Membri kienu obbligati japplikaw ir-regoli tagħhom li jittrasponu l-PTD mill-1 ta' Lulju 2018.

3.1. Sensibilizzazzjoni

Il-Kummissjoni harġet stqarrija għall-istampa¹² biex tiġbed l-attenzjoni għad-dhul fis-seħh tar-regoli l-ġodda, ipprovdiet informazzjoni lill-vjaġġaturi¹³ u lin-negozji¹⁴ fuq is-sit web tagħha L-EWROPA TIEGHEK u inkludiet il-pakketti tal-ivvjaġġar fil-kampanja ta' komunikazzjoni tagħha **#yourEUright** dwar diversi drittijiet ewlenin tal-konsumatur immedja fl-2019¹⁵. Madankollu, ir-rappreżentanti tal-konsumaturi jqisu li hafta konsumaturi mhumie x konxji biżżejjed tad-drittijiet tagħhom, b'mod partikolari fir-rigward tad-drittijiet tagħhom meta jkun jridu jterminaw kuntratt ta' pakkett tal-ivvjaġġar.

3.2. L-isfidi ewlenin relatati mal-applikazzjoni tad-Direttiva

Fil-fażi ta' traspożizzjoni u fl-ewwel snin ta' applikazzjoni, b'mod partikolari d-definizzjoni wiesgħa ta' "pakkett", il-kunċett il-ġdid ta' LTA, id-delimitazzjoni bejn iż-żewġ kunċetti u l-formoli ta' informazzjoni standard wasslu għal mistoqsijiet mill-partijiet interessati u mill-awtoritajiet. Barra minn hekk, feġġew sfidi fir-rigward tal-protezzjoni mill-insolvenza, b'mod partikolari fil-kuntest tal-falliment ta' Thomas Cook (ara l-kapitolu 4), u l-pandemija tal-COVID-19 (ara l-kapitolu 5).

3.2.1. Ambitu wiesa' tad-definizzjoni ta' pakkett

Kwalunkwe kombinament ta' mill-inqas żewġ tipi differenti ta' servizzi tal-ivvjaġġar għall-istess vjaġġ jew vaganza magħquda minn negozjant wiehded, inkluż fuq talba tal-vjaġġatur

¹² IP/18/4293 tad-29 ta' Ġunju 2018, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/mt/IP_18_4293.

¹³ https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_mt.htm

¹⁴ https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/package-travel/index_mt.htm.

¹⁵ https://europa.eu/yourright/your-rights_mt#node-24.

huwa pakkett jekk is-servizzi kollha jkunu inklużi f'kuntratt wiehed jew jekk jigu ssodisfati kriterji oħra, eż. prezz inklużiv jew totali. L-eżenzjonijiet mill-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva huma limitati ħafna¹⁶. Dan wassal għal incertezzi matul u wara t-traspożizzjoni tal-PTD fir-rigward tal-kwistjoni ta' jekk id-Direttiva tapplikax għall-fornituri ta' servizzi ta' akkomodazzjoni turistika li jinkludu aċċess liberu għal attivitajiet ta' divertiment lokali jew servizzi ta' trasport (eż. "kards turistiċi") fl-offerta tagħhom.

Eżempji: 1. Bidwi li jirriklama fuq is-sit web tiegħu vaganzi tal-irkib taż-żwiemel, inklużi l-akkomodazzjoni u l-klassijiet tal-irkib taż-żwiemel bi prezz totali huwa organizzatur ta' pakkett taħt il-PTD.

2. Aġent tal-ivvjaġġar li jagħti pariri lill-klijent tiegħu dwar safari tours possibbli u, skont l-għażla ta' dan tal-aħħar, jipprenota titjira, akkomodazzjoni f'postijiet differenti u ġiti ggwidati, li għalihom il-vjaġġatur jaqbel li jhallas ladarba jkun għażel il-komponenti kollha, huwa l-organizzatur ta' dak il-pakkett u responsabbli għat-twettiq tas-servizzi tal-ivvjaġġar differenti inklużi.

Rappreżentanti ta' impriżi żgħar fis-settur tat-turiżmu u tad-divertiment (eż. turiżmu rurali, klabbs sportivi) iqisu li impriżi żgħar jew żgħar ħafna għandhom jigu eżentati mill-PTD, speċjalment fejn ma jigi offrut l-ebda trasport. Madankollu, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u tan-negozju tal-ivvjaġġar iqisu li eżenzjonijiet addizzjonali ma jkunux soluzzjoni xierqa.

3.2.2. Arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta (LTA)

Il-kunċett ta' LTA gie introdott b'kunsiderazzjoni tal-iżviluppi tas-suq fejn in-negozjanti (prinċipalment online iżda wkoll offline) jassistu lill-vjaġġaturi biex jikkonkludu kuntratti separati ma' fornituri individwali ta' servizzi tal-ivvjaġġar għall-istess vjaġġ f'perjodu ta' żmien qasir. Dan ikopri żewġ xenarji fejn negozjant *jiffaċilita* l-prenotazzjoni ta' servizzi tal-ivvjaġġar ipprovduti minn fornituri oħra u jestendi l-applikazzjoni ta' ċerti regoli tal-PTD għal tali mudelli ta' negozju.

Eżempji: 1. Aġent tal-ivvjaġġar jipprenota titjira għal klijent u l-vjaġġatur iħallas għat-titjira. Imbagħad, matul l-istess żjara fl-aġenzija tal-ivvjaġġar, l-aġent tal-ivvjaġġar jipprenota l-akkomodazzjoni f'lukanda għall-istess vjaġġ, li ma tkunx intgħażlet u fejn id-disponibbiltà tal-lukanda ma tkunx ġiet ivverifikata qabel il-prenotazzjoni tat-titjira, u jitlob hlas jew hlas akkont għal-lukanda. Permezz ta' għażla separata u hlas separat ta' kull servizz tal-ivvjaġġar, l-aġenzija tal-ivvjaġġar iffaċilitat LTA.

2. Fil-konferma bil-posta elettronika ta' prenotazzjoni ta' titjira, il-linja tal-ajru tipprovdli link għal sit web ta' prenotazzjoni ta' lukandi li joffri lill-vjaġġatur il-possibbiltà li jipprenota lukanda fid-destinazzjoni tal-ivvjaġġar. Jekk il-vjaġġatur jikklikkja fuq il-link u, fi żmien 24 siegħa wara li jirċievi l-konferma tal-prenotazzjoni tat-titjira, jipprenota kamra għall-vjaġġ tiegħu, il-linja tal-ajru ffaċilitat LTA b'"mod immirat".

Filwaqt li l-premessi 12 u 13 tal-PTD jagħtu xi gwida fir-rigward tal-kunċett tal-LTA, l-applikazzjoni ta' dan il-kunċett qajmet l-akbar numru ta' mistoqsijiet. Il-partijiet interessati

¹⁶ Ara l-Artikolu 2(2) tal-PTD li jipprovdli tliet każijiet ta' eżenzjonijiet: 1. Vjaġġi ta' inqas minn 24 siegħa sakemm ma tkunx inklużi akkomodazzjoni mal-lejl; 2. vjaġġi offriti okkazzjonalment, fuq bażi mhux għall-profit u lil grupp ta' vjaġġaturi limitat biss; 3. vjaġġi mixtrija fil-qafas ta' arranġament generali għall-ivvjaġġar marbut max-xogħol.

tal-konsumaturi u tan-negozji jqisu d-definizzjoni tal-LTA bħala kumplessa wisq u diffiċli biex tiġi applikata fil-prattika.

Mhux dejjem huwa ċar x'ifissru realment *“faċilitazzjoni”* u *“faċilitazzjoni b'mod immirat”*. Il-premessa 12 tiċċara li t-tqeghid ta' links li permezz tagħhom il-vjaġġaturi jkunu sempliciment informati dwar servizzi tal-ivvjaġġar ulterjuri b'mod ġenerali ma għandux jittqies bħala faċilitazzjoni ta' LTA. Għalhekk, promozzjoni attiva, ibbażata fuq rabta kummerċjali li tinvolvi remunerazzjoni bejn in-negozjant li jiffaċilita l-akkwist ta' servizz tal-ivvjaġġar addizzjonali u n-negozjant l-iehor, ġeneralment tkun meħtieġa (ara l-premessa 13).

Sfida fir-rigward tal-applikazzjoni tal-kunċett tal-LTA hija marbuta mal-fatt li, fit-tieni eżempju pprovdut hawn fuq, l-obbligu ta' protezzjoni mill-insolvenza, fejn applikabbli, jiddependi fuq avveniment incert fil-futur, jiġifieri l-fatt jekk il-vjaġġatur jipprenotax servizz tal-ivvjaġġar addizzjonali minghand negozjant ieħor fi żmien 24 siegħa wara l-ewwel prenotazzjoni. Jekk dan ikun il-każ, il-fornitur tal-ewwel servizz tal-ivvjaġġar li jirċievi pagamenti minn qabel mill-vjaġġatur għandu jipprovidi protezzjoni mill-insolvenza għal dawk il-pagamenti. Għalkemm l-Artikolu 19(4) tal-PTD jirrikjedi li t-tieni negozjant jinforma lin-negozjant li jiffaċilita l-LTA dwar il-konklużjoni ta' kuntratt mal-vjaġġatur, l-ewwel negozjant mhux neċessarjament ikollu l-informazzjoni kollha biex jiddetermina f'liema każijiet inholoq LTA. Huwa rrapportat li l-fornituri tas-servizz tal-ivvjaġġar addizzjonali mhux dejjem jikkonformaw mal-obbligi ta' rappurtar tagħhom, pereż. minhabba nuqqas ta' mezzi tekniċi għall-iskambju sigur ta' data jew il-biża' li jiksru r-Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data¹⁷. Tali incertezza tista' twassal għal diffikultajiet meta tiġi organizzata l-protezzjoni meħtieġa mill-insolvenza.

Tqajjem ukoll tħassib li, bl-eċċezzjoni tal-protezzjoni mill-insolvenza u ċerti rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali, il-PTD ma tipprovdix għar-responsabbiltà tan-negozjanti li jiffaċilitaw LTA għat-twettiq tas-servizzi rilevanti. Ir-rappreżentanti tal-konsumaturi huma mħassba li l-fornituri tas-servizzi tal-ivvjaġġar jipprezentaw lilhom infushom b'mod qarrieqi bħala negozjant li jiffaċilita LTA minflok bħala organizzatur sabiex jiġu evitati regoli ta' responsabbiltà aktar stretti applikabbli għall-pakketti, li jhallu lill-konsumaturi b'livell aktar baxx ta' protezzjoni.

3.2.3. Delimitazzjoni bejn pakkett u LTA

Id-distinzjoni bejn ċerti pakketti u ċerti LTAs tista' tkun diffiċli¹⁸. Aġent tal-ivvjaġġar li jipprenota titjira u lukanda għall-klijent tiegħu u joħroġ fattura wahda għaż-żewġ servizzi jbigħ pakkett. Meta l-istess servizzi ma jkunux intgħażlu b'mod kongunt, l-aġent tal-ivvjaġġar li jipprenotahom wiehed wara l-iehor u ma jitlobx prezz totali jiffaċilita LTA.

Fir-rigward tal-“prenotazzjoni permezz ta' klikk”¹⁹ jista' jkun diffiċli hafna għall-konsumaturi u għall-awtoritajiet tal-infurzar biex jippruvaw jekk ġiex konkluż pakkett, LTA jew l-ebda wiehed minnhom, kif spjegat fir-rapport tal-“prenotazzjoni permezz ta' klikk” tal-2019. Fornitur ta' servizz tal-ivvjaġġar li, wara t-tlestija ta' prenotazzjoni, jittrasferixxi l-isem

¹⁷ Ara t-Taqsima 3.2.1. tad-Dokument ta' Hidma tal-Persunal SWD (2019) 270 final, ara n-nota 2 ta' qiegh il-paġna hawn fuq.

¹⁸ Ara l-flowchart “Package travel or not?”, disponibbli fuq https://ec.europa.eu/info/files/flowchart-package-travel-or-not_mt.

¹⁹ “Prenotazzjoni permezz ta' klikk” tirreferi għal sitwazzjoni fejn il-vjaġġatur jipprenota servizzi tal-ivvjaġġar differenti minn siti web differenti (punti ta' bejgħ differenti), iżda l-prenotazzjoni hija relatata permezz ta' links ipprovduti minn sit web għal sit web.

tal-vjaġġatur, id-dettalji tal-hlas u l-indirizz tal-posta elettronika lil negozjant iehor li mieghu jiġi pprenotat it-tieni servizz fi żmien 24 siegħa mill-konferma tal-ewwel prenotazzjoni, huwa l-organizzatur ta' pakkett u għalhekk responsabbli għat-twettiq taż-żewġ servizzi. Jekk wiehed minn dawk l-elementi tad-*data* ma jiġix trasferit, l-ewwel negozjant jiffaċilita LTA u jkun responsabbli biss għat-twettiq tas-servizz tiegħu stess, sakemm it-tieni prenotazzjoni ssejtni fi żmien 24 siegħa. Jekk dan isejtni aktar tard, il-PTD ma tapplikax. Huwa rrapportat li, fil-prattika, huwa diffiċli li jintwera liema *data* giet ittrasferita bejn in-negozjanti jew il-mument tal-prenotazzjoni tat-tieni servizz tal-ivvjaġġar.

3.2.4. Rekwiżiti ta' informazzjoni

Skont l-Artikoli 5 u 19 tal-PTD, l-organizzaturi, il-bejjieġha bl-imnut u n-negozjanti li jiffaċilitaw LTA għandhom jipprovdu lill-vjaġġaturi b'informazzjoni speċifika qabel il-konkluzjoni tal-kuntratt. Ir-rekwiżiti ta' informazzjoni prekontrattwali dwar il-pakkett speċifiku inkwistjoni, b'mod ġenerali, ma jidhrux li joħolqu problemi kbar²⁰. Barra minn hekk, il-PTD tipprovdi tliet formoli ta' informazzjoni standard differenti għall-kuntratti ta' pakketti tal-ivvjaġġar²¹ u hames forom differenti għall-LTAs²² li jridu jiġu pprovduti lill-vjaġġaturi.

Fis-26 ta' Novembru 2019, is-servizzi tal-Kummissjoni organizzaw sessjoni ta' hidma dwar l-applikazzjoni tal-PTD fis-settur tal-linji tal-ajru²³, bħala segwitu wkoll għar-rapport tal-“prenotazzjoni permezz ta' klikk” tal-Kummissjoni. Ir-rappreżentanti tal-linji tal-ajru qiesu li l-formoli ta' informazzjoni standard huma kumplessi, tekniċi u diffiċli wisq biex jinqraw speċjalment fuq apparat mobbli. B'mod partikolari, fir-rigward tal-formoli standard għall-LTAs, gie argumentat li l-informazzjoni tista' titqies bħala konfuża u ta' deterrent, peress li l-vjaġġaturi huma primarjament informati li ma jibbenefikawx mid-drittijiet li japplikaw għall-pakketti.

Madankollu, kien preċiżament l-għan ta' dan ir-rekwiżit ta' informazzjoni li tingħied l-attenzjoni tal-konsumaturi għal-livell differenti ta' protezzjoni offrit minn pakketti meta mqabbla mal-LTAs u b'hekk dawn jingħataw għażla informata bejn iż-żewġ mudelli. L-organizzazzjonijiet tal-konsumatur jargumentaw li t-trasparenza għandha tissahha aktar billi l-vjaġġaturi li jibbukjaw servizz tal-ivvjaġġar awtonomu jiġu informati dwar il-livell ta' protezzjoni marbut miegħu, li fil-każ tas-servizzi tat-trasport huwa żgurat mir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri²⁴.

²⁰ Fir-rigward tar-rekwiżit ta' informazzjoni dwar jekk il-vjaġġ jew il-vaganza huwiex ġeneralment adattat għal persuni b'mobbiltà mnaqqa (l-Artikolu 5(1)(a)(viii) PTD), tqajjem il-punt li mhux dejjem ikun faċli li tiġi pprovduta dik l-informazzjoni peress li tista' tiddependi fuq fatturi differenti magħrufa mill-organizzatur biss wara l-għażla tal-vjaġġatur. Għalhekk, dik l-informazzjoni għandha tiġi pprovduta fuq talba tal-vjaġġatur.

²¹ L-Anness I, il-Parti A, B u C.

²² L-Anness II, il-Parti A, B, C, D u E.

²³ Nru. ta' Ref. ARES(2020)270448.

²⁴ Ir-Regolament (KE) Nru 261/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Frar 2004 li jstabbilixxi regoli komuni dwar il-kumpens u l-assistenza għal passiġġieri fil-każ li ma jithallewx jitilgħu u ta' kancellazzjoni jew dewmien twil ta' titjiriet, u li li jhassar ir-Regolament (KEE) Nru 295/91 (ĠU L 46, 17.2.2004, p. 1); Ir-Regolament (KE) Nru 1371/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Ottubru 2007 dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-passiġġieri tal-ferroviji (ĠU L 315, 3.12.2007, p. 14); Ir-Regolament (UE) 1177/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri meta jivvjaġġaw bil-baħar jew minn passaġġi fuq l-ilma interni u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 (ĠU L 334, 17.12.2010, p. 1); Ir-Regolament (UE) Nru 181/2011 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-16 ta' Frar 2011 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fit-trasport bix-xarabank u bil-kowċ u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 (ĠU L 55, 28.2.2011, p. 1).

Ir-rappreżentanti tan-negozji tal-ivvjaġġar jissuggerixxu, b'mod partikolari fid-dawl tal-COVID-19, informazzjoni msahha għall-konsumatur u protezzjoni għas-servizzi kollha tal-ivvjaġġar, inklużi servizzi awtonomi. Huma jargumentaw li dan jista' jagħti aktar libertà lill-operaturi u lill-konsumaturi meta jagħzlu kombinament ta' servizzi tal-ivvjaġġar (pakkett protett bis-sħiħ jew kombinament fl-istil ta' LTA ta' servizzi tal-ivvjaġġar b'responsabbiltà ċara għat-twettiq xieraq tas-servizzi għal kull fornitur ta' servizz).

3.3. Infurzar

L-Artikolu 24 tal-PTD jobbliga lill-Istati Membri jiżguraw li jkun hemm mezzi adegwati u effettivi sabiex tiġi żgurata konformità mad-Direttiva. L-infurzar jiġi organizzat b'mod differenti fl-Istati Membri skont it-tradizzjonijiet legali rispettivi tagħhom. Peress li parti kbira mid-dispożizzjonijiet tal-PTD jikkonċernaw ir-relazzjoni kuntrattwali bejn l-organizzatur u l-vjaġġatur, daww id-dispożizzjonijiet jistgħu jiġu infurzati privatament minn vjaġġaturi quddiem il-qrati jew korpi alternattivi għas-soluzzjoni tat-tilwim. Il-PTD taqa' fil-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva l-ġdida dwar azzjonijiet rappreżentattivi li l-Istati Membri se jkollhom jittrasponu sal-aħħar tal-2022²⁵. Bl-applikazzjoni ta' din id-Direttiva, l-entitajiet kwalifikati se jkun jistgħu jressqu azzjonijiet kollettivi kemm biex iwaqqfu l-ksur tad-drittijiet tal-vjaġġaturi kif ukoll biex jiksbu rimedju. Barra minn hekk, skont l-istudju tal-valutazzjoni tal-konformità (ara hawn fuq 2.2), fil-maġġoranza tal-Istati Membri tal-inqas ċerti rekwiżiti tal-PTD huma soġġetti għal penali amministrattivi jew kriminali. L-infurzar pubbliku huwa partikolarment rilevanti għall-verifika tal-konformità mar-rekwiżiti tal-protezzjoni mill-insolvenza u mar-rekwiżiti tal-informazzjoni.

Il-PTD taqa' fil-kamp ta' applikazzjoni tar-Regolament (UE) 2017/2394 dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-infurzar tal-ligijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi (Regolament CPC)²⁶. Fl-iskambji fin-network tas-CPC, diversi awtoritajiet irrapportaw dwar azzjonijiet ta' infurzar fil-livell nazzjonali. Il-ksur transfruntier tal-PTD li jkun għamel hsara, jagħmel hsara jew x'aktarx jagħmel hsara lill-interessi kollettivi tal-konsumaturi jista' jiġi infurzat ukoll b'mod pubbliku permezz tal-mekkanizmu ta' kooperazzjoni stabbilit skont ir-Regolament dwar is-CPC.

Is-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) u s-Soluzzjoni Online għat-Tilwim (ODR)

Id-Direttiva 2013/11/UE dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi (id-Direttiva tal-ADR)²⁷ u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi (ir-Regolament tal-ODR)²⁸ stabbilixxew qafas legiżlattiv orizzontali

²⁵ Ara nru 53 tal-Anness I tad-Direttiva (UE) 2020/1828 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2020 dwar azzjonijiet rappreżentattivi għall-protezzjoni tal-interessi kollettivi tal-konsumaturi, u li tħassar id-Direttiva 2009/22/KE (ĠU L 409, 4.12.2020, p. 1).

²⁶ Ir-Regolament (UE) 2017/2394 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2017 dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-infurzar tal-ligijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi u li jħassar ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004, ĠU L 345, 27.12.2017, p. 1, il-punt 25 tal-Anness.

²⁷ Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE, ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63.

²⁸ Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi), ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1.

li japplika wkoll għall-PTD. Ix-xenarji nazzjonali tal-ADR huma diversi²⁹. F'diversi Stati Membri, il-korpi tal-ADR responsabbli għas-“servizzi tat-trasport” ikopru wkoll tilwim dwar pakketti tal-ivvjaġġar, filwaqt li fi Stati Membri oħra dan is-settur huwa kopert mill-korpi tal-ADR residwi għat-tilwim tal-konsumaturi³⁰. Il-konsumaturi li jixtru oġġetti jew servizzi online jistgħu jagħmlu użu mill-pjattaforma Ewropea għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim (ODR), izda d-data disponibbli turi li n-numru ta' lmenti relatati mal-pakketti tal-ivvjaġġar fuq il-pjattaforma tal-ODR għadu baxx³¹.

Il-Kummissjoni ma għandhiex ċifri eżatti dwar il-livell ta' parteċipazzjoni ta' organizzaturi fi proċedimenti tal-ADR. Madankollu, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u xi korpi nazzjonali tal-ADR³² jirrapportaw li l-parteċipazzjoni volontarja tal-ADR fis-settur tal-pakketti tal-ivvjaġġar hija ġeneralment baxxa hafna.

Il-korp Franċiż tal-ADR magħruf bhala l-Médiation Tourisme et Voyage (MTV) ikopri essenzjalment is-settur kollu tal-ivvjaġġar u tat-trasport. Fl-2019, huwa rċieva 8667 talba (madwar 21 % minnhom kienu jikkonċernaw pakketti ta' tours tipiċi); għal 5449 minnhom ġew proposti soluzzjonijiet amikevoli b'rata ta' aċċettazzjoni ta' 93,5 %³³. Is-suġġetti ewlenin ta' tilwim relatati mal-pakkett tal-ivvjaġġar kienu jikkonċernaw it-twettiq tal-kuntratt, il-kanċellazzjonijiet jew it-tibdil tal-kuntratt u l-kwalità tas-servizz.

L-awtoritajiet Ġermaniżi infurmaw lis-servizzi tal-Kummissjoni li matul il-perjodu mill-2016 sal-2019, 24 % tal-applikazzjonijiet sottomessi għas-soluzzjoni tat-tilwim lill-Universalschlichtungsstelle des Bundes (Korp Federali ta' Konċiljazzjoni Ġenerali) kienu jikkonċernaw servizzi fis-settur tar-rikreazzjoni, b'mod partikolari l-pakketti tal-ivvjaġġar. Mill-bidu tal-2020 sal-aħħar ta' Awwissu, in-numru ta' applikazzjonijiet li jikkonċernaw il-pakketti tal-ivvjaġġar kien 27 % tan-numru totali tat-tilwim, fid-dawl tat-tfixkil tal-ivvjaġġar ikkawżat mill-pandemija tal-COVID-19³⁴.

Stharriġ li sar mis-servizzi tal-Kummissjoni dwar l-impatt tal-COVID-19 fuq il-korpi tal-ADR wera li b'mod ġenerali rnexxielhom ilaħħqu mal-volum ta' xogħol akbar tagħhom u xi whud introduċew għodod digitali, eż. vidjokonferenzi.

Informazzjoni miċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur (ECC)

Fl-2019, in-network taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (ECC)³⁵ indirizza 2399 mistoqsija u 261 ilment relatati mal-PTD³⁶. Fl-2020, minhabba l-COVID-19, in-numri żdiedu b'368 %

²⁹ Ara ir-Rapport tal-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill u lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi, COM(2019) 425 final, 25.9.2019.

³⁰ Informazzjoni dwar l-oqsma ta' kompetenza tal-korpi tal-ADR hija disponibbli fuq il-pjattaforma tal-ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

³¹ Matul il-perjodu bejn Marzu u Diċembru 2020, il-konsumaturi ressqu 323 ilment permezz tal-pjattaforma tal-ODR tal-Kummissjoni kontra negozjanti online fil-qasam tal-pakketti tal-ivvjaġġar.

³² Perz. il-korp ta' konċiljazzjoni Ġermaniż għat-trasport tal-passiġġieri magħruf bhala söp u l-korp ta' konċiljazzjoni ġenerali tal-konsumatur.

³³ Ara r-rapport annwali tal-2019 tal-MTV, www.mtv.travel/wp-content/Duds/2020/05/RAPPORT-2019.pdf

³⁴ Ara wkoll ir-rapport annwali tal-2020 tal-Universalschlichtungsstelle des Bundes, <https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/84.Taetigkeitsbericht2020.pdf>.

³⁵ L-ECC Net huwa network ta' uffiċċji ġestiti b'mod indipendenti kofinanzjat mill-Kummissjoni Ewropea. Huwa jipprovdi informazzjoni u pariri b'xejn lill-konsumaturi li jixtru prodotti u servizzi fi hdan l-UE u jgħin fir-riżoluzzjoni barra mill-qorti ta' tilwim li jinqala' bejn negozjanti u konsumaturi minn Stati Membri differenti tal-UE.

(11226 mistoqsija) u 250 % (914 ilment). Barra minn hekk, il-proporzjon tal-ammont totali ta' kazijiet tal-ECC li kien relatat mal-PTD żdied b'mod sinifikanti minn 2 % fl-2019 għal 7 % tal-ammont totali ta' kazijiet fl-2020³⁷. Iż-żmien medju għall-immaniġġjar tal-kazijiet baqa' l-istess u r-rata ta' eżitu b'suċċess jew newtrali³⁸ tal-intervent tal-ECC ma' negozjant żdiedet minn 61 % fl-2019 għal 70 % fl-2020³⁹. Fl-2019, in-nuqqas ta' konformità tat-tweqqi jew l-atti jew l-omissjonijiet qarrieqa kienu s-sugġett ewlieni tal-mistoqsijiet u l-ilmenti (39 %). Fl-2020, il-kancellazzjoni u n-nuqqas ta' tweqqi kienu s-sugġett numru wiehied (62 %). Fl-2020, l-ECCs ippubblikaw fuljett dwar l-interpretazzjoni tal-PTD⁴⁰ u FAQs kondivizi fis-siti web nazzjonali tagħhom u fil-kanali tal-midja soċjali biex jassistu lill-konsumaturi fid-dawl taz-żieda f'daqqa tal-ilmenti fis-settur tal-ivvjaġġar, inklużi l-pakketti.

4. Protezzjoni mill-insolvenza

Skont l-Artikolu 17 tal-PTD, l-organizzaturi jridu jipprovdu garanzija għar-rifużjoni tal-pagamenti kollha magħmula mill-vjaġġaturi jekk is-servizzi tal-ivvjaġġar rilevanti ma jitwettqux b'konsegwenza tal-insolvenza tal-organizzatur. Dik il-garanzija għandha tkopri wkoll ir-ripatrijazzjoni tal-vjaġġaturi jekk il-garr tal-passiġġieri jkun inkluż fil-pakkett. Filwaqt li l-Istati Membri żammew id-diskrezzjoni dwar il-mod kif għandha tiġi organizzata l-protezzjoni mill-insolvenza, dawn iridu jiżguraw li l-protezzjoni tkun effettiva skont ir-rekwiziti stabbiliti fl-Artikolu 17 tal-PTD. B'mod ġenerali, il-PTD tal-2015 wasslet għal titjib sinifikanti tas-sistemi nazzjonali ta' protezzjoni mill-insolvenza meta mqabbla ma' dik taht il-PTD tal-1990. F'21 Stat Membru, il-protezzjoni mill-insolvenza hija organizzata mis-settur innifsu, jew permezz ta' fondi ta' garanzija privati, kumpaniji tal-assigurazzjoni, tahlita ta' dawn it-tnejn jew forom oħra ta' arrangamenti privati, bħal garanziji bankarji. Żewġ Stati Membri (il-Finlandja u l-Portugall) stabbilixxew fond ta' garanzija stabbilit bħala entità pubblika. Erba' Stati Membri (iċ-Ċekja, id-Danimarka, Malta, il-Polonja) u r-Renju Unit għandhom sistema mħallta, li jfisser li forma ta' garanzija privata hija kkumplementata minn fond ta' garanzija amministrat pubblikament (saff doppju) jew li l-fondi ta' garanzija huma amministrati minn organizzazzjonijiet privatipubbliċi.

4.1. Il-funzjonament tal-iskemi ta' protezzjoni mill-insolvenza – il-falliment ta' Thomas Cook

Il-falliment f'Settembru 2019 tal-Grupp Thomas Cook plc. ibbażat fir-Renju Unit, wiehied mill-gruppi ewlenin tal-ivvjaġġar ta' divertiment fid-dinja, b'bejgħ ta' £9,6 biljun u madwar 19-il miljun klijent fis-sena qabel il-falliment tiegħu, baġat mewġ ta' xokk fis-settur tat-turiżmu kollu. Thomas Cook kien attiv madwar l-UE permezz ta' sussidjarji u ditti differenti f'diversi Stati Membri u kellu aktar minn 21 000 impjegat. Il-falliment affettwa madwar 600 000 vjaġġatur, li kellihom jew jiġu ripatrijati jew rimborżati l-flus li kienu hallsu bil-quddiem. Vjaġġaturi fi kważi l-pajjiżi kollha tal-UE ġew affettwati.

Sal-punt li l-vjaġġaturi li kienu xtraw pakkett ta' tour, kienu koperti mill-iskemi nazzjonali rilevanti ta' protezzjoni mill-insolvenza.

³⁶ Il-mistoqsijiet ikopru t-talbiet kollha għal informazzjoni u assistenza li jaslu għand l-ECCs; l-ilmenti jkopru kazijiet fejn l-ECCs jikkuntattjaw lin-negozjant biex isib soluzzjoni.

³⁷ Aktar informazzjoni dwar il-kuntest li fih sehhet iż-żieda fil-mistoqsijiet relatati mal-ivvjaġġar hija disponibbli fir-rapport 15 Years of ECC Net: https://assets.website-files.com/5f9fdbf6d1bfacd47b425986/5fa40a62acd24ca8c8ddc07c_2020-10-30-Report-ECCNET-Web.pdf

³⁸ Eżitu newtrali huwa meta l-każ jiġi riferut lil korp tal-ADR jew meta l-konsumaturi jonqsu milli javvanzaw il-każ tagħhom (eż. ma jipprovdux dokumentazzjoni mitluba mill-ECC).

³⁹ It-tqabbil huwa bejn ilmenti li saru u ġew riżolti kemm fl-2020 kif ukoll ilmenti li saru u ġew riżolti fl-2019.

⁴⁰ https://www.epc.si/media/2020/Package-travel-across-the-EU_ENG.pdf.

Il-UK Civil Aviation Authority (CAA) organizzat l-akbar ripatrijazzjoni fi żmien ta' paċi ta' aktar minn 140 000 vjaġġatur. Fir-Renju Unit biss, l-awtorità kompetenti solviet madwar 340 000 talba, b'valur ta' kważi £350 miljun koperti mill-iskema ta' protezzjoni tal-Air Travel Organiser's Licence (ATOL) immexxija mill-gvern⁴¹.

Il-falliment tas-sussidjarji Ġermanizi ta' Thomas Cook ħalla madwar 140 000 vjaġġatur barra minn pajjiżhom, li ġew ripatrijati bl-ghajnuna tal-fornitur tal-protezzjoni mill-insolvenza Zurich Versicherungen⁴². Madankollu, il-protezzjoni mill-insolvenza ma kinitx biżżejjed biex tkopri bis-sħiħ ir-rifużjonijiet tal-vjaġġaturi li kienu għadhom ma waslux fid-destinazzjoni tagħhom (madwar EUR 287,4 miljun), minhabba limitu fir-responsabbiltà tal-kumpaniji tal-assigurazzjoni li jkopru dan ir-riskju⁴³. Il-gvern federali impenja ruhu li jikkompensa lill-vjaġġaturi affettwati kollha d-differenza bejn il-pagamenti minn qabel tagħhom u l-ammont ta' rifużjonijiet riċevuti mill-kumpanija tal-assigurazzjoni li tkopri l-kumpaniji insolventi ta' Thomas Cook⁴⁴. Skont l-informazzjoni pprovduta mill-awtoritajiet Ġermaniżi, fil-bidu ta' Frar 2021, 105 306 vjaġġaturi kienu lestew ir-registrazzjonijiet tagħhom għal tali pretensjonijiet u possibbilment għadhom jistgħu jitlestew sa 10 000 registrazzjoni⁴⁵.

Fi Franza, aktar minn 53 000 vjaġġatur ġew affettwati u l-ispejjeż għall-fond ta' garanzija għall-ivvjaġġar APST, li kopra s-sussidjarji Franċiżi ta' Thomas Cook, huma stmati bejn 40 u 50 miljun EUR. Madwar 10 500 vjaġġatur ġew ripatrijati u aktar minn 30 000 klijent setgħu jqattgħu l-vaganzi tagħhom ma' operatori turistiċi oħrajn. Ir-rifużjoni ta' aktar minn 11 500 vjaġġatur tista' tibda biss ladarba l-proċedura ta' insolvenza tiġi ffinalizzata u l-fajls ta' rifużjoni eligibbli kollha jiġu kompluti.

Thomas Cook kompli jkollu protezzjoni mill-insolvenza f'kull wieħed mill-Istati Membri fejn ġew stabbiliti s-sussidjarji differenti tiegħu u ma kienx jiddependi fuq il-mekkaniżmu ta' rikonoxximent reċiproku taħt il-PTD. Għalhekk, l-ispejjeż għar-ripatrijazzjoni u r-rimborż tal-vjaġġaturi kkonċernati madwar l-UE ġew kondivizi fost il-fornituri differenti tal-protezzjoni mill-insolvenza fl-Istati Membri, u ma kinux jiddependu fuq fond wieħed ta' garanzija għall-ivvjaġġar jew kumpanija tal-assigurazzjoni.

4.2. Valutazzjoni

4.2.1. Ir-ripatrijazzjoni tal-vjaġġaturi u r-rifużjoni tal-pagamenti

Kumplessivament, u meta wieħed iqis il-kobor tal-falliment ta' Thomas Cook, jidher li s-sistemi ta' protezzjoni mill-insolvenza ħadmu tajjeb, minkejja li tpoġġew taħt pressjoni kbira.

⁴¹ <https://www.caa.co.uk/News/99--of-Thomas-Cook-claims-now-settled/?catid=159>

⁴² <https://www.newsroom.zurich.de/pressreleases/zurich-startet-mit-erstattungen-an-kunden-der-insolventen-thomas-cook-deutschland-gmbh-bundesregierung-stellt-ausgleich-fuer-thomas-cook-kunden-in-punkt-punkt-punkt-2952671>.

⁴³ Ara <https://www.newsroom.zurich.de/pressreleases/thomas-cook-insolvenz-zurich-startet-zweiten-zahlungs-lauf-3041808>.

⁴⁴ Ara l-komunikazzjoni tal-istampa 417 tal-Gvern Federali tal-11 ta' Diċembru 2019, <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/pressemitteilungen/bundesregierung-laesst-thomas-cook-kunden-nicht-im-regen-steinen-1705836>. Bħala reazzjoni għall-falliment ta' Thomas Cook, il-Gvern Ġermaniż iddeċieda li jirrifirma s-sistema ta' protezzjoni mill-insolvenza għall-pakketti tal-ivvjaġġar, ara https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/061020_Insolvenz-sicherung_Reiserecht.html.

⁴⁵ Ara wkoll l-informazzjoni dwar il-proċedura għar-registrazzjoni tal-pretensjonijiet fis-sit web tal-Ministeru Ġermaniż għall-Gustizzja u għall-Protezzjoni tal-Konsumatur https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/111220_Thomas_Cook.html (aċċessat fit-15 ta' Diċembru 2020).

Il-vjaġġaturi affettwati, li diġà kienu fid-destinazzjoni tal-ivvjaġġar tagħhom, gew ripatrijati jew setgħu jtemmu l-vaganzi tagħhom kif ippjanat. Skont l-informazzjoni disponibbli għall-Kummissjoni, il-vjaġġaturi li kienu għadhom ma bdewx il-pakkett tagħhom irċewew jew jenhtieg li jirċievu rifużjoni tal-pagamenti bil-quddiem tagħhom. Madankollu, f'xi Stati Membri l-vjaġġaturi kellhom jistennu żmien twil biex jirċievu rifużjoni, jew għadhom ma rċewewx rifużjoni shiħa aktar minn sena wara l-falliment ta' Thomas Cook, anki jekk l-Artikolu 17(5) tal-PTD jirrikjedi li r-rifużjonijiet għandhom jiġu pprovduti mingħajr dewmien żejjed wara t-talba tal-vjaġġatur.

4.2.2. L-assigurabbiltà tar-riskji

Xi partijiet ikkonċernati kummerċjali rrappreżentati fil-grupp espert tal-partijiet ikkonċernati tal-PTD u xi awtoritajiet esprimew thassib li jista' jkun dejjem aktar diffiċli li jinstabu fornituri xierqa tal-protezzjoni mill-insolvenza li huma lesti u kapaċi jkopru r-riskji relatati mal-falliment ta' organizzatur kbir, speċjalment matul l-egħel tal-istaġun. Relattivament ftit fondi ta' garanzija tal-ivvjaġġar u kumpaniji tal-assigurazzjoni jipprovdu protezzjoni mill-insolvenza. Gie rrapportat li l-banek ma kinux għadhom jagħtu garanzija lill-organizzaturi u li anke whud mill-ftit kumpaniji tal-assigurazzjoni li diġà joffru protezzjoni mill-insolvenza qed joħorġu mis-suq (eż. fl-Awstrija⁴⁶ u fil-Belġju⁴⁷). Għalhekk huwa importanti li tinstab sistema soda li tipprotegi lill-vjaġġaturi b'mod effettiv kontra r-riskju ta' insolvenza. Ideat imressqa biex jiġu indirizzati sfidi differenti jinkludu diversi fornituri tas-sigurtà għal organizzatur wieħed jew l-istabbiliment ta' fond ta' garanzija pan-UE bħala tip ta' riassigurazzjoni għall-garanti tal-ewwel linja.

4.2.3. Divergenzi bejn is-sistemi nazzjonali ta' protezzjoni mill-insolvenza

Il-PTD teħtieġ li l-protezzjoni mill-insolvenza trid tkun "effettiva" izda halliet il-mod li bih din il-protezzjoni għandha tiġi organizzata f'idejn l-Istati Membri (ara l-premessa 39 tal-PTD). L-isfidi f'xi Stati Membri biex ikopru r-ripatrijazzjoni u r-rifużjonijiet wasslu lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur biex jitolbu aktar armonizzazzjoni tas-sistemi nazzjonali ta' protezzjoni mill-insolvenza, inklużi kriterji minimi kif għandha titfassal is-sistema ta' protezzjoni mill-insolvenza u biex jiġi żgurat li l-fondi ta' garanzija jkunu ffinanzjati b'mod adegwat. Madankollu, il-PTD diġà tipprovd i aktar dettalji dwar il-protezzjoni mill-insolvenza meħtieġa mill-PTD tal-1990 u waqt in-negozjati legiżlattivi dwar il-PTD kien kontroversjali kemm id-Direttiva għandha tkun preskrittiva f'dan ir-rigward. Ir-rappreżentanti tal-industrija tal-assigurazzjoni indikaw li r-ripatrijazzjonijiet jistgħu jiġu organizzati ahjar mill-industrija tal-ivvjaġġar innifisha (eż. permezz ta' fond ta' garanzija) filwaqt li n-negozju ewlieni tal-istituzzjonijiet finanzjarji huwa li jieħdu hsieb il-pagamenti.

4.2.4. Preferenza għall-kontinwazzjoni tal-pakkett ta' vaganza

B'mod partikolari, ir-rappreżentanti tal-fondi ta' garanzija tal-ivvjaġġar fil-grupp ta' esperti tal-partijiet ikkonċernati enfasizzaw li fil-każ ta' insolvenza ta' organizzatur, il-kontinwazzjoni tal-pakkett ipprenotat, minflok ir-ripatrijazzjoni jew ir-rifużjoni, tkun l-ahjar soluzzjoni għall-vjaġġaturi u għall-fornituri tas-servizzi tal-ivvjaġġar⁴⁸. Fil-premessa 39 tal-PTD, huwa ddikjarat li jeħtieġ li jkun possibbli li l-vjaġġaturi jiġu offriti l-kontinwazzjoni tal-pakkett.

⁴⁶ Ara l-premessa 7 tad-Deċiżjoni tal-Kummissjoni tal-4.2.2021 fil-każ ta' għajjnuna mill-Istat SA.60521, https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_60521.

⁴⁷ Ara l-minuti tal-raba' laqgħa tal-grupp ta' esperti tal-partijiet ikkonċernati tal-PTD (24.11.2020).

⁴⁸ Ara l-minuti tat-tielet laqgħa tal-grupp ta' esperti tal-partijiet ikkonċernati tal-PTD (3.12.2019).

4.2.5. Limitazzjoni tal-prepagamenti

Il-prepagament huwa l-mod ta' hlas normali għall-pakkett tal-ivvjaġġar. Fil-Ġermanja, fuq il-bażi tal-ġurisprudenza nazzjonali dwar termini kuntrattwali ingusti, il-prepagamenti għall-pakketti tal-ivvjaġġar huma fil-prinċipju limitati għal 20 % tal-hlas akkont fil-hin tal-prenotazzjoni, sakemm l-organizzatur ma jiġġustifikax b'mod xieraq prepagament oġġla minhabba spejjeż li jirriżultaw fil-mument tal-konkluzjoni tal-kuntratt; il-bqija huwa dovut mhux aktar minn 30 jum qabel il-bidu tal-vjaġġ⁴⁹. Madankollu, il-falliment ta' Thomas Cook wassal għal talbiet għal rifużjoni ta' madwar EUR 287,4 miljun fil-Ġermanja, u eventwalment wassal lill-gvern biex iħallas għal rifużjonijiet pendenti (ara hawn fuq fit-taqsimha 4.1.). Fl-Awstrija wkoll, jeżistu restrizzjonijiet fuq il-prepagamenti għal pakkett tal-ivvjaġġar, li madankollu, ma japplikawx meta jkun hemm protezzjoni illimitata mill-insolvenza⁵⁰.

Sabiex jiġi limitat l-esponiment tal-vjaġġgaturi għar-riskju ta' insolvenza, iżda wkoll biex jitnaqqsu r-riskji tal-fornituri tas-sigurtà, u għalhekk l-ispejjeż għaliha, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u tal-vjaġġgaturi pprezentaw l-idea li jiġi limitat l-ammont ta' prepagamenti u li l-vjaġġgaturi jintalbu jħallsu biss meta jirċievu s-servizz. Huma jargumentaw li billi jiġu limitati l-prepagamenti, ir-riskju li jiġi kopert mis-sistemi ta' protezzjoni mill-insolvenza jista' possibbilment ikun limitat prinċipalment għar-ripatrijazzjoni, u l-vjaġġgaturi jkun protetti aħjar f'każ ta' kanċellazzjonijiet⁵¹.

Peress li s-servizzi prepagati, bħall-garr ta' passiġġieri, spiss ikunu parti minn pakkett, il-fattibbiltà, l-ambitu u l-limitazzjonijiet ta' limitazzjoni potenzjali fuq il-prepagamenti fis-settur tal-pakketti tal-ivvjaġġar ikollhom jiġu vvalutati b'kont meħud tal-ekosistema usa' tat-turiżmu.

Ir-rappreżentanti tas-setturi tat-trasport u tal-ivvjaġġar iqisu li l-limitazzjoni tal-prepagamenti tista' taggrava s-sitwazzjoni kritika ta' likwidità tagħhom. Huma jindikaw ukoll li l-prepagament huwa l-istandard globali għas-servizzi tal-ivvjaġġar u r-rekwiżiti unilaterali tal-UE li jillimitaw dan il-mudell ta' negozju jista' jkollhom implikazzjonijiet estensivi u jfixxlu l-kundizzjonijiet ekwi fil-konfront tal-kompetituri mhux mill-UE. Barra minn hekk, ir-rappreżentanti tal-industrija jenfasizzaw li l-prezzijiet tal-pakketti ta' vaganzi jistgħu jinżammu baxxi minhabba li l-operaturi tal-ivvjaġġar jixtru allokazjonijiet kbar tal-kapaċità tal-lukandi u tat-trasport minn qabel, iffinanzjati bil-prepagamenti mill-konsumaturi⁵².

⁴⁹ Ara s-sentenzi tal-Bundesgerichtshof tad-9.12.2014, X ZR 13/14, u tal-25.7.2017, X ZR 71/16, <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&sid=4803bc48cdfac870b7acb7fba96c1c46&nr=70492&pos=0&anz=1>, [Urteil des X. Zivilsenats vom 25.7.2017 - X ZR 71/16 - \(bundesgerichtshof.de\)](http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&sid=4803bc48cdfac870b7acb7fba96c1c46&nr=70492&pos=0&anz=1).

⁵⁰ Ara §4(4) tal-Ordni dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar (Pauschalreiseverordnung): il-prepagamenti jistgħu jiġu aċċettati biss minn 11-il xahar qabel it-tmiem miftiehem tal-vjaġġ; il-prepagamenti ta' aktar minn 20 % jistgħu jintalbu biss 20 jum qabel il-bidu tal-vjaġġ sakemm ma jkunx hemm protezzjoni illimitata mill-insolvenza.

⁵¹ Ara d-dokument tal-pożizzjoni tal-Verband Deutsches Reisangement e.V. ta' Mejju 2020 fuq https://www.vdr-service.de/fileadmin/der-verband/politische-arbeit/vdr-positionen/2020-05_VDR-Position_Payment-Practice-Airline-Tickets_Pay-As-You-Check-In.pdf; Gutachten Vorkasse im Reise- und Flugbereich (Dec. 2020) commissioned by the German consumer organisation vzbv (għadu mhux ippubblikat); il-minuti tat-tielet laqgħa tal-grupp ta' esperti tal-partijiet ikkonċernati tal-PTD (3.12.2019). Ara wkoll id-Dokument ta' Hidma tal-Persunal tal-Kummissjoni SWD (2020) 331 final, 9.12.2020, il-punt 947.

⁵² Skont l-organizzazzjoni tal-konsumaturi tar-Renju Unit Which?, il-pakketti ta' vaganzi huma orħos għal vaganza fis-sajf tal-2021 mill-prenotazzjoni "do it yourself", ara

4.2.6. Protezzjoni mill-insolvenza kontra l-falliment tal-operaturi tat-trasport

Fir-riżoluzzjoni tiegħu b'reazzjoni għall-falliment ta' Thomas Cook⁵³, il-Parlament Ewropew irrikonoxxa r-ripatrijazzjoni effettiva u ma qajjem l-ebda tħassib fir-rigward tal-PTD. F'dan il-kuntest, il-Parlament xorta waħda tenna t-talba tiegħu biex il-protezzjoni mill-insolvenza tiġi estiża għal titjiriet ta' siġġu biss fil-qafas tar-reviżjoni tar-Regolament 261/2004 dwar id-Drittijiet tal-Passigġieri tal-Ajru. L-insolvenza ta' linja tal-ajru tista' taffettwa lill-vjaġġaturi, lill-operaturi turistiċi u lill-intermedjarji. Perezempju, jekk kuntratt ta' pakkett tal-ivjaġġar b'komponent ta' titjira jiġi kkanċellat skont il-PTD, l-organizzatur jista' jkollu jhallas lura lill-vjaġġatur il-prezz shih irrispettivament minn jekk ikunx għad għandu l-flus jew ikunx jista' jirkuprahom mil-linja tal-ajru. Is-sejha, minghand għadd ta' partijiet ikkonċernati li jirrapprezentaw lin-negozji tal-ivvjaġġar u lill-konsumaturi, għall-introduzzjoni ta' protezzjoni obbligatorja mill-insolvenza li tiġi pprovduta mil-linji tal-ajru saret aktar qawwija fil-kuntest tal-kriżi tal-COVID-19. Ir-Rapport tal-Forum tal-Avjazzjoni dwar l-Irkupru tal-Avjazzjoni Ewropea (Novembru 2020) jirrikonoxxi li din il-kriżi wriet li l-passigġieri jhossu li jistgħu jsibu ruhhom mhux protetti f'każ ta' insolvenza tal-linji tal-ajru, u dan jissuġġerixxi li l-impatt tal-protezzjoni mill-insolvenza tal-linji tal-ajru jista' jiġi analizzat aktar⁵⁴.

Fl-Istrategija ta' Mobbiltà Sostenibbli u Intelligenti tagħha tad-9 ta' Diċembru 2020, il-Kummissjoni ddikjarat li *"L-UE trid tgħin lill-passigġieri meta l-operaturi tat-trasport ifallu jew meta jkun jinsabu fi kriżi kbira ta' likwidità bħal fil-kuntest tal-pandemija tal-COVID-19. Il-passigġieri li jithallew l-art iridu jiġu ripatrijati u l-biljetti tagħhom iridu jiġu rimborżati f'każ ta' kanċellazzjonijiet mit-trasportaturi. Il-Kummissjoni tqis l-għażliet u l-benefiċċji ta' mezzi possibbli li jiproteġu lill-passigġieri minn avvenimenti bħal dawn u, jekk ikun xieraq, se tagħmel proposti legiżlattivi"*⁵⁵.

5. Il-pandemija tal-COVID-19:

Fit-30 ta' Jannar 2020, l-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħa (WHO) iddikjarat emergenza tas-saħħa pubblika ta' tħassib internazzjonali dwar it-tifqigha globali tal-COVID-19 u fil-11 ta' Marzu 2020, ikkaratterizzatha bħala pandemija.

Il-pandemija tal-COVID-19 irriżultat f'restrizzjonijiet tal-ivvjaġġar globali mingħajr preċedent li kkawżaw kważi waqfien tal-ivvjaġġar fl-Ewropa u f'hafna partijiet oħra tad-dinja. Dan qed ikollu impatt serju fuq l-ekosistema tat-turiżmu kollha. Id-data tal-UNWTO turi għal Jannar-Ottubru 2020 tnaqqis fir-riżultati tat-turiżmu fl-Ewropa ta' 72 % meta mqabbla mal-2019⁵⁶. Minbarra t-telf ta' dħul, l-organizzaturi huma partikolarment affettwati

<https://www.which.co.uk/news/2020/11/package-holiday-deals-cheaper-for-summer-2021-versus-booking-diy/> (aċċessat fl-16.12.2020).

⁵³ Ir-Riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew tal-24 ta' Ottubru 2019 dwar l-impatt negattiv tal-falliment ta' Thomas Cook fuq it-turiżmu tal-UE (2019/2854(RSP)), https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/B-9-2019-0120_EN.pdf.

⁵⁴ <https://a4e.eu/wp-content/uploads/aviation-round-table-report-16-11-2020.pdf>, paġna 10.

⁵⁵ Il-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni COM(2020) 789 final, il-punt 91.

⁵⁶ L-Organizzazzjoni Dinjija tat-Turiżmu tan-Nazzjonijiet Uniti (UNWTO), espressa f'wasliet ta' turisti internazzjonali, ara <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19>. L-assocjazzjonijiet tal-Aġenti Ewropej tal-Ivvjaġġar u tal-Operaturi tat-Tours (ECTAA) jirrapportaw medja ta' tnaqqis ta' 80 % tal-fatturat meta mqabbel mal-2019, ara <https://www.ectaa.org/Uploads/press-releases/PUBS-PR-20201218-2020-The-year-travel-stopped.pdf>. Id-data tal-Eurostat turi tnaqqis ta' 49 % fin-numru ta' iljieli li qattgħu fi stabbilimenti tal-akkomodazzjoni turistika tal-UE għall-perjodu Jannar-Settembru 2020, ara https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_-_nights_spent_at_tourist_accommodation_establishments&stable=1#First_semester_of_2020:_dramatic_drop_in_number_of_nights_spent_in_EU_tourist_accommodation. Abbażi tad-data ta' ta' April-Mejju 2020,

mill-fatt li t-talbiet għal rimborż minn vjaġġaturi minhabba kancellazzjonijiet jaqbzu b' mod sinifikanti l-livell ta' prenotazzjonijiet godda. Iċ-Ċentru Kongunt tar-Riċerka tal-Kummissjoni stima f'xenarju tat-“tieni mewġa” li 11,7 miljun impjieg jistgħu jkunu f'riskju fl-ekonomija tal-UE bħala riżultat ta' tnaqqis fil-wasliet ta' turisti fl-2020⁵⁷. Fl-istess hin, skont l-organizzazzjonijiet tal-konsumatur, sa Diċembru 2020, eluf ta' konsumaturi kienu għadhom ma rċevewx rifużjoni fi flus għall-vaganzi kkanċellati⁵⁸.

5.1. Kancellazzjonijiet tal-ivvjagġar minhabba l-COVID-19

Il-COVID-19 skatta l-applikazzjoni tad-dispożizzjonijiet tal-PTD dwar “ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji” li hija definita fl-Artikolu 3(12) tal-PTD bħala “*sitwazzjoni lil hinn mill-kontroll tal-parti li tinvoka tali sitwazzjoni u li l-konsegwenzi tagħha ma setgħux jiġu evitati anke kieku ttiegħdu l-miżuri raġonevoli kollha*”⁵⁹. Riskji sinifikanti għas-saħħa tal-bniedem, bħat-tifqigha ta’ marda serja fid-destinazzjoni tal-ivvjagġar jew fil-viċinanza immedjata tagħha normalment jikkwalifikaw bħala tali ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji (ara l-premessa 31 PTD).

Skont l-Artikolu 12 PTD, il-vjaġġatur jista' jittermina l-kuntratt ta' pakkett tal-ivjaġġar mingħajr penali jekk ikun hemm *“ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji li jseħħu fil-post tad-destinazzjoni jew fil-viċinanzi immedjati tiegħu u li jaffettwaw sinifikament l-eżekuzzjoni tal-pakkett, jew li jaffettwaw b'mod sinifikanti t-trasport tal-passiġġieri lejn id-destinazzjoni.”* (l-Artikolu 12(2) PTD). L-organizzatur ta' pakkett jista' jittermina l-kuntratt mingħajr penali wkoll jekk ma jkunx jista' jwettaq il-kuntratt minhabba *“ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji”* (l-Artikolu 12(3) PTD). F'dawk il-każijiet, il-vjaġġatur għandu d-dritt għal rifużjoni sħiħa ta' kwalunkwe pagament li jkun sar għall-pakkett fi żmien 14-il jum mit-terminazzjoni tal-kuntratt (l-Artikolu 12(4) PTD).

Fil-5 ta' Marzu 2020, b'aggornament fid-19 ta' Marzu 2020, is-servizzi tal-Kummissjoni ppubblikaw fis-sit web tal-Kummissjoni gwida informali dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar b'rabta mal-COVID-19⁶⁰, li tikkonferma d-dritt tal-vjaġġatur li jikseb rifużjoni shiha jekk abbażi ta' valutazzjoni ta' każ b'każ il-kundizzjonijiet tal-Artikolu 12(2) jew (3) tal-PTD huma ssodisfati. F'dik in-nota, is-servizzi tal-Kummissjoni ddikjaraw ukoll li, fid-dawl tas-sitwazzjoni tal-fluss tal-flus tal-organizzaturi, il-vjaġġaturi għandhom jikkunsidraw li jaċċettaw li l-pakkett tat-tour tagħhom jiġi pospost għal żmien

iċ-Ċentru Kongunt tar-Ricerka tal-Kummissjoni għamel stima ta' 68 % sal-aħħar tas-sena f'kważ ta' "xenarju tat-tieni mewġa", Behavioural changes in tourism in times of COVID-19, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC121262/report_covid_tour_emp_final.pdf.
 Behavioural changes in tourism in times of COVID-19, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC121262/report_covid_tour_emp_final.pdf.
 Ara l-evalwazzjoni tal-BEUC tal-implimentazzjoni mill-Istati Membri tar-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni tal-UE dwar "kupuni" tal-14.12.2020, <https://www.beuc.eu/publications/travel-voucher-chaos-continues-several-eu-countries-and-travel-industry-still-flouting/html>.
 Skont il-minuti tat-tieni sessjoni ta' hidma dwar it-traspożizzjoni tat-13 ta' Ġunju 2016 (p. 19) "ċirkostanzi inevitabbli u straordinari" skont it-tifsira tal-PTD jimplikaw li l-avveniment rilevanti ma kienx prevedibbli jew ma setax jitbassar fiż-żmien tal-prenotazzjoni, disponibbli f' https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324. Dawn il-minuti ma jirriflettux il-pożizzjoni uffiċjali tal-Kummissjoni fir-rigward tal-interpretazzjoni tal-PTD. L-Artikolu 4(6)(ii) tad-Direttiva tal-Kunsill 90/314/KEE kienet tuża t-terminu "*force majeure, i.e. ċirkostanzi mhux tas-soltu u impreviżibbli li ma jkunux fil-kontroll tal-parti li tkun tiġġustifika, li l-konsegwenzi tagħhom ma jkunux setgħu jiġu evitati anke jekk tkun ittiegħet il-prekawżjoni kollha meħtieġa*".
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf, ippubblikat fis-sit web tar-rispons tal-COVID-19 tal-Kummissjoni https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_mt.

aktar tard, li wara li titqies l-inċertezza attwali biex isiru pjanijiet ta' vjaġġar, jista' jsir permezz ta' nota ta' kreditu ("kupon"). Diversi Stati Membri talbu lill-Kummissjoni tissospendi d-dritt ta' rifużjoni ta' 14-il jum u/jew tissostitwixxi b'soluzzjoni ta' kupon temporanju⁶¹.

F'ittra tas-27 ta' Marzu 2020 indirizzata lill-Istati Membri kollha⁶², il-Kummissarju Reynders, fakkar li d-dritt ta' rimborż tal-vjaġġatur kellu jiġi applikat għall-kanċellazzjonijiet relatati mal-COVID-19. Biex jiġu ffaċilitati l-problemi ta' likwidità tan-negozji ssuġġerixxa li l-operaturi turistiċi jkun jistgħu joffru kupuni bil-kundizzjoni li l-vjaġġaturi (1) ikollhom l-għażla li jaċċettaw il-kupon u (2) għandu jkollhom il-possibbiltà li jitolbu rifużjoni shiha jekk, eventwalment, dawn ma jagħmlux użu minnu. Barra minn hekk, il-Kummissarju Reynders enfasizza wkoll li huma meħtieġa miżuri biex tiġi żgurata protezzjoni robusta mill-insolvenza biex tissaħħaħ il-fiduċja tal-vjaġġaturi biex jagħmlu tali għażla.

5.1.1. Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni dwar il-kupuni

Fit-13 ta' Mejju 2020, il-Kummissjoni adottat ir-Rakkomandazzjoni (UE) 2020/648 dwar vouchers offriti lill-passiġġieri u lill-vjaġġaturi bħala alternattiva għar-rimborż ta' pakketti tal-ivvjaġġar u servizzi tat-trasport ikkanċellati fil-kuntest tal-pandemija tal-COVID-19⁶³. F'din ir-Rakkomandazzjoni, il-Kummissjoni reġġet fakkret id-dritt għal rimborż skont il-leġislazzjoni applikabbli tal-UE, jiġifieri l-PTD u r-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri. Fl-istess hin, ir-Rakkomandazzjoni tirrikonoxxi s-sitwazzjoni mhux sostenibbli tal-fluss ta' flus u tad-dhul għas-setturi tat-trasport u tal-ivvjaġġar, minhabba l-għadd kbir ta' kanċellazzjonijiet li rriżulta minhabba l-pandemija tal-coronavirus. Għalhekk il-Kummissjoni tirrakkomanda modi kif il-kupuni jistgħu jsiru aktar attraenti, bħala alternattiva għar-rimborż fi flus, sabiex ikunu aċċettati aktar mill-passiġġieri u mill-vjaġġaturi. Ir-Rakkomandazzjoni indikat ukoll x'tip ta' skemi tal-Unjoni huma disponibbli biex jappoġġjaw l-imprezzi fis-setturi tal-ivvjaġġar u tat-trasport.

Permezz ta' ittra tal-Kummissarju Reynders u tal-Kummissarju Vălean tal-14 ta' Mejju 2020⁶⁴, il-Kummissjoni għidiet l-attenzjoni tal-Istati Membri kollha għal din ir-Rakkomandazzjoni. Il-Kummissjoni talbet, fost affarijiet oħra, li l-PTD u r-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri jiġu applikati b'mod korrett u li l-prattiki li jiksru dawn ir-regoli jiġu identifikati fil-hin u jiġu ssanzjonati b'mod effettiv⁶⁵.

Permezz tar-Rakkomandazzjoni tagħha l-Kummissjoni tat sinjal ċar lill-Istati Membri u lill-partijiet interessati li ma kinitx se ssegwi sejhiet għat-tnaqqis tal-protezzjoni tal-konsumatur⁶⁶. Diversi Stati Membri⁶⁷ segwew ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni u

⁶¹ Ara f'dan ir-rigward eż. id-deċiżjoni tal-Gvern Germaniż tat-2 ta' April 2020 li titlob lill-Kummissjoni tissottometti fil-livell tal-UE proposti dwar il-pakketti tal-ivvjaġġar u d-drittijiet tal-passiġġieri li għandhom temporanjament jissostitwixxu r-rifużjonijiet tal-flus b'kupuni fil-każ ta' kanċellazzjonijiet relatati mal-COVID-19, <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/im-sogenannten-corona-kabinett-der-bundesregierung-wurde-heute-folgender-beschluss-fuer-eine-gutscheinloesung-bei-pauschalreisen-flugtickets-und-freizeitveranstaltungen-gefasst--1738744>.

⁶² Ref. Nru ARES(2020)1801052.

⁶³ ĠU L 151, 14.5.2020, p. 10–16.

⁶⁴ Ref. nru ARES(2020)2559372.

⁶⁵ Ara wkoll id-dokument FAQ fis-sit web tar-rispons tal-coronavirus tal-Kummissjoni: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/passenger-rights-faqs_3107_mt.pdf.

⁶⁶ Fir-risoluzzjoni tiegħu tad-19 ta' Ġunju 2020 dwar it-trasport u t-turiżmu fl-2020 u lil hinn il-Parlament Ewropew talab lill-Kummissjoni tipproponi regoli komuni tal-UE dwar it-termini u l-kundizzjonijiet tal-kupuni mahruġa relatati mal-COVID-19 filwaqt li żżomm livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur; issuġġerixxa wkoll li tiġi esplorata l-possibbiltà li tiġi stabbilita skema Ewropea ta' Garanzija għall-Ivvjaġġar għall-kumpaniji biex jiżguraw il-likwidità finanzjarja sabiex jiġu ggarantiti r-rifużjonijiet lill-

adottaw leġislazzjoni dwar il-kupuni volontarji relatati mal-pakketti tal-ivvjagġar u/jew adottaw miżuri ta' għajnuna mill-Istat biex jappoġġaw direttament lis-settur tal-ivvjagġar taħt il-Qafas Temporanju għall-Miżuri ta' Għajnuna mill-Istat biex jappoġġaw l-ekonomija fit-tifqigha attwali tal-COVID-19⁶⁸ jew skont it-Trattat⁶⁹. Madankollu, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi lmentaw li l-pajjiżi tal-UE, il-linji tal-ajru u l-operaturi turistiċi mhumiex qed jimplimentaw ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni sew.⁷⁰

5.1.2. Regoli nazzjonali temporanji li jidderogaw mill-PTD

Skont l-informazzjoni tal-Kummissjoni, 15-il Stat Membru adottaw regoli speċifiċi li jippermettu temporanjament lill-organizzaturi ta' pakketti jimponu kupuni, minflok ma jirrimborzaw il-pagamenti bi flus, għal vjaġġi kkanċellati, jew li jipposponu r-rimborż lil hinn mill-perjodu ta' 14-il jum, li huwa għall-kuntrarju tal-Artikolu 12(2), 12(3)(b) u 12(4) moqri flimkien mal-Artikolu 4 tal-PTD.

Bħala konsegwenza, f'konformità mal-pożizzjoni ċara espressa fir-Rakkomandazzjoni tagħha 2020/648, il-Kummissjoni fethet proċedimenti ta' ksur kontra 11-il Stat Membru⁷¹. Il-Kummissjoni ma fethitx proċedimenti ta' ksur kontra l-erba' Stati Membri li fihom id-derogi temporanji mill-PTD kienu skadew jew ġew emendati meta l-Kummissjoni ddeċidiet dwar il-ftuħ ta' proċedimenti ta' ksur. Fiż-żmien ta' dan ir-rapport, il-proċeduri ta' ksur kontra erba' Stati Membri għadhom miftuħa.

F'diversi Stati Membri, il-miżuri nazzjonali mhux konformi, għalkemm mhux aktar fis-seħh, baqgħu jipproduċu effetti, pereżempju minhabba li l-vjaġġaturi li rċevew kupuni obligatorji abbażi ta' leġislazzjoni skaduta jew imħassra kellhom jistennew mill-inqas sa tmiem il-validità tat-tali kupuni, qabel ma setgħu jitolbu r-rimborż tal-pagamenti minn qabel magħmula għall-pakkett ta' tour ikkanċellat tagħhom. Il-Kummissjoni heġġet lil dawk l-Istati Membri biex jieħdu miżuri biex jirrimedjaw is-sitwazzjoni maħluqa mil-leġislazzjoni preċedenti li kienet tmur kontra l-PTD u jiżguraw li l-konsumaturi, li jippreferu rimborż fi flus mill-kupun, effettivament jirċievu rifużjoni skont il-PTD⁷².

vjaġġaturi kif ukoll l-ispejjeż tar-ripatrijazzjoni, flimkien ma' kumpens ġust għal kwalunkwe danni mgarrba f'każ ta' falliment, ara https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0169_MT.html, punti 14 u 15.

⁶⁷ Ez. Ċipru, il-Ġermanja, l-Ungerija, il-Latvja pprovdew qafas regolatorju għall-kupuni volontarji; Il-Greċja u l-Italja għamlu l-istess wara l-ftuħ ta' proċeduri ta' ksur. Id-Danimarka, il-Ġermanja, in-Netherlands u l-Polonja adottaw miżuri ta' għajnuna mill-Istat b'appoġġ għas-sistemi ta' protezzjoni mill-insolvenza.

⁶⁸ Ara l-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni tad-19 ta' Marzu 2020 - Qafas Temporanju għal Miżuri ta' Għajnuna mill-Istat biex jingħata sostenn lill-ekonomija matul it-tifqigha preżenti tal-COVID-19, ĠU C 91I, 20.3.2020, p. 1. Il-Qafas Temporanju ġie emendat fit-3 ta' April, fit-8 ta' Mejju, fid-29 ta' Ġunju, fit-13 ta' Ottubru 2020 u fit-28 ta' Jannar 2021, ara l-verżjoni konsolidata informali fis-sit web tal-Kummissjoni taħt https://ec.europa.eu/competition/state_aid/what_is_new/covid_19.html.

⁶⁹ Skont l-Artikolu 107(3)(b) TFUE, filwaqt li jittiehdu inkunsiderazzjoni, b'analogija, ċerti rekwiżiti tal-Qafas Temporanju.

⁷⁰ Ara r-Rapport tal-BEUC "Covid-19 and EU Travellers' Right - Evaluation of the Member States Implementation of the EU Commission Recommendation on 'vouchers'" tal-14.12.2020, <https://www.beuc.eu/publications/travel-voucher-chaos-continues-several-eu-countries-and-travel-industry-still-flouting/html>.

⁷¹ Ara l-komunikazzjonijiet tal-istampa tal-Kummissjoni tat-2 ta' Lulju u tat-30 ta' Ottubru 2020 (taħt il-punt 5 – Ġustizzja): https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/mt/INF_20_1212 u https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/mt/inf_20_1687.

⁷² Ittra tat-30.10.2020 indirizzata lil għaxar Stati Membri, Nru ta' ref. ARES (2020) 6156146.

5.1.3. Mizuri nazzjonali ta' ghajnuna mill-Istat

Minbarra l-iskemi generali ta' ghajnuna mill-Istat disponibbli wkoll għall-operaturi fis-settur tat-turiżmu, diversi Stati Membri adottaw mizuri speċifiċi ta' ghajnuna mill-Istat biex jappoġġaw lill-organizzaturi tal-pakketti tal-ivvjaġġar u, b'mod partikolari, jistabbilixxu skemi ta' garanzija għall-kupuni biex jiżguraw li, fil-każ ta' insolvenza tal-organizzatur, il-vjaġġgaturi jiġu rimborzati, kif irrakkomandat mill-Kummissjoni fir-Rakkomandazzjoni tagħha 2020/648. Il-Kummissjoni approvat dawk il-mizuri skont il-Qafas Temporanju għall-Mizuri ta' Ghajnuna mill-Istat⁷³ jew skont it-Trattat⁷⁴.

Id-Danimarka adottat self ta' EUR 200 miljun b'appoġġ għall-Fond ta' Garanzija għall-Ivvjaġġar għall-kancellazzjonijiet tal-ivvjaġġar minhabba t-tifqigha tal-coronavirus⁷⁵. Il-Ġermanja adottat skema ta' garanzija ta' EUR 840 miljun biex tiżgura kupuni volontarji aċċettati mill-vjaġġgaturi minflok rifużjonijiet fi flus kontanti⁷⁶. B'din l-iskema, il-Ġermanja kellha l-għan li tagħmel il-kupuni alternattiva attraenti għar-rimborż tal-flus. Il-Polonja adottat mizuri biex tappoġġa lill-operaturi turistiċi u lil impriżi oħra attivi fit-turiżmu u l-kultura⁷⁷. Skont din l-iskema, l-Istat Pollakk jirrimborza lill-vjaġġgaturi affettwati mill-kancellazzjonijiet relatati mal-COVID-19 f'isem l-operaturi turistiċi, li se jkollhom iħallsu lura dak is-self. L-Italja adottat mizuri biex ttipprovdi għotjiet diretti lill-operaturi turistiċi u lill-aġenti tal-ivvjaġġar sabiex tikkumpensa għat-telf⁷⁸. In-Netherlands adottaw self ta' EUR 165 miljun biex jappoġġaw il-hames fondi ta' garanzija Netherlandiżi li jipprovdu skemi ta' garanzija għall-organizzaturi tal-pakketti ta-ivvjaġġar⁷⁹. L-għan ta' din l-ghajnuna mill-Istat huwa li ttipprovdi likwidità lill-fondi biex tiżgura kopertura suffiċjenti għall-pagamenti kollha lill-vjaġġgaturi f'każ ta' insolvenza tal-operaturi tal-ivvjaġġar, inkluż ir-rimborż ta' "kupuni Corona". Il-Bulgarija adottat skema ta' ghajnuna ta' madwar EUR 26 miljun għall-operaturi turistiċi u għall-aġenti tal-ivvjaġġar għal kumpens għal telf relatat ma' rifużjonijiet li għandhom jingħataw lil vjaġġgaturi li l-pakketti tagħhom ġew ikkancellati minhabba l-COVID-19⁸⁰. Ċipru adottagħajnuna f'ammont stmat ta' EUR86,6 miljun fil-forma ta' garanziji għan-noti ta' kreditu mahruġa lill-konsumaturi u lill-organizzaturi tal-pakketti tal-ivvjaġġar sabiex jiggarrantixxi dawk il-kupuni volontarji kontra insolvenza possibbli tal-emittent⁸¹. L-Iżvezja adottat ghajnuna fil-forma ta' self lill-aġenziji tal-ivvjaġġar u lill-operaturi turistiċi biex tgħinhom jissodisfaw l-obbligi legali tagħhom ta' rimborż⁸². L-Awstrija adottat ghajnuna fil-forma ta' garanziji mill-Istat biex tkopri, għal ammont limitat ta' żmien, ir-riskju ta' insolvenza tal-organizzaturi ta' pakketti tal-ivvjaġġar u tal-faċilitaturi ta' servizzi tal-ivvjaġġar marbuta b'kont meħud tal-irtirar tal-banek u tal-fornituri tal-assigurazzjoni mill-assigurazzjoni tal-pakketti tal-ivvjaġġar u d-diffikultajiet tal-organizzaturi tal-pakketti tal-ivvjaġġar u tal-faċilitaturi ta' servizzi tal-ivvjaġġar marbuta biex isibu garanziji affordabbli fis-suq⁸³.

5.2. Sfidi

⁷³ Ara n-nota 68 f'qiegħ il-paġna.

⁷⁴ Ara n-nota 69 f'qiegħ il-paġna.

⁷⁵ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_56856.

⁷⁶ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_57741.

⁷⁷ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_58102.

⁷⁸ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59755.

⁷⁹ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_57985.

⁸⁰ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59990.

⁸¹ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59668.

⁸² https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_59639.

⁸³ https://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=3_SA_60521.

5.2.1. Ir-rispett tad-dritt tal-vjaġġaturi ghar-rimborż

Madwar l-UE, hafna eluf ta' vjaġġaturi li l-vjaġġi tagħhom kellhom jiġu kkanċellati minhabba l-COVID-19 irrappurtaw li ma rċevewx rimborżi fi żmien 14-il jum kif previst fl-Artikolu 12(4) PTD; dawn jew ġew irrifjutati rifużjoni, ingħataw kupun kontra r-rieda tagħhom, ma setgħux jikkuntattjaw lill-organizzatur, irċevew rifużjoni b'dewmien sinifikanti jew parzjali biss, jew inkella kienu mxejjla milli jitolbu d-dritt tagħhom⁸⁴. Ukoll iż-żieda fin-numru ta' mistoqsijiet u lmenti li waslu lill-korpi tal-ADR, lill-ECCs u lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur holqu tħassib dwar jekk id-drittijiet tal-vjaġġaturi skont il-PTD ġewx irrispettati.

5.2.2. Diffikultajiet tan-negozji

Kif deskritt fit-taqsim 5.1., il-COVID-19 xkatta l-applikazzjoni tal-kunċett ta' "ċirkostanzi inevitabbli u straordinari" kif definit fl-Artikolu 3(12) PTD. Il-Premessa 31 issemmi, bħala eżempji, *"għwerra, problemi serji oħra ta' sigurtà bħat-terroriżmu, riskji sinifikanti għas-saħħa tal-bniedem bħat-tfaqqigh ta' mard serju fid-destinazzjoni tal-ivvjaġġar jew diżastri naturali bħal għargħar, terremoti jew kondizzjonijiet tat-temp li jagħmluha impossibbli li tivvjaġġa b'mod sikur."* Avvenimenti bħal dawn normalment ikunu, iżda mhux neċessarjament, limitati għal destinazzjoni speċifika jew għal parti partikolari tad-dinja.

L-organizzaturi ta' spiss ikunu jistgħu jindirizzaw avvenimenti bħal dawn billi jibdli d-destinazzjoni, jipposponu d-data tal-vjaġġ jew jirrifondu lill-vjaġġatur u kontrojjiffinanzaw dan permezz ta' introjtu minn prenotazzjonijiet għal destinazzjonijiet oħra, jekk daww iċ-ċirkostanzi jkun izolati għal destinazzjoni speċifika. Fil-każ ta' pandemija li globalment twassal għal kwazi waqfien tal-ivvjaġġar fuq perjodu itwal, bħal fil-każ tal-COVID-19, l-obbligi ta' rifużjoni jkun b'mod sinifikanti akbar mill-introjtu mill-prenotazzjonijiet godda. Barra minn hekk, l-organizzaturi spiss ikollhom spejjeż fissi li joħolqu piż fuq is-sitwazzjoni finanzjarja tal-kumpaniji. Eventwalment dan jista' jagħmel ħsara lill-interessi tal-vjaġġaturi jekk organizzatur ifalli u l-vjaġġaturi jkollhom jagħmlu talbiet għall-assi ta' insolvenza.

Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni dwar il-kupuni (ara aktar 'il fuq 5.1.1.) kellha l-għan li tindirizza wkoll il-problemi ta' likwidità tal-organizzaturi kkawżati minn kanċellazzjonijiet massivi relatati mal-COVID-19. Daww il-problemi ta' likwidità jkomplu jikbru bil-fatt li l-organizzaturi jkollhom jirrimborżaw il-prezz shiħ tal-pakkett lill-vjaġġatur filwaqt li huma mhux dejjem jirċievu rimborż fil-ħin tas-servizzi mħallsa minn qabel li jjiformaw parti mill-pakkett offrut mill-fornituri tas-servizzi. Jekk sadanittant il-fornituri tas-servizzi jfallu, l-organizzaturi jistgħu ma jirċievu l-ebda rimborż. Dan jista' jirrizulta f'kondiviżjoni ingusta tal-piż fost l-operaturi fl-ekosistema tal-ivvjaġġar⁸⁵.

Xi organizzaturi ta' pakketti u xi intermedjarji rrapportaw li, matul il-krizi tal-COVID-19, il-linji tal-ajru waqqfu l-mekkanizmu ta' rimborż awtomatiku lejn l-organizzaturi u agenti oħra tal-ivvjaġġar permezz tas-Sistemi ta' Distribuzzjoni Globali (Sistemi ta' Riżervazzjonijiet Kompjuterizzati), filwaqt li l-organizzaturi kellhom iħallsu lura l-flus lill-vjaġġaturi.

In-natura inugwali tar-relazzjoni bejn in-negozji hija aggravata aktar mir-regimi legali differenti tal-organizzaturi u tal-fornituri tas-servizzi tat-trasport. Għall-kuntrarju tal-PTD, il-passiġġieri li jikkancellaw titjira jew servizz tat-trasport ieħor huma stess ma għandhomx dritt għal rimborż skont ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, anki f'każ ta'

⁸⁴ Ara r-rapport tal-BEUC imsemmi fin-nota 70 f'qiegħ il-paġna u l-istħarriġ tiegħu fost il-membri tiegħu dwar l-ilmenti fis-settur tal-pakketti tal-ivvjaġġar (mhux ippubblikat).

⁸⁵ Il-premessa 13 tar-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2020/648.

ċirkostanzi straordinarji. F'każ bħal dan, il-konsegwenzi legali u b'mod partikolari d-dritt għal rimbors tal-passiġġier huma ddeterminati mit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt konkluz bejn il-passiġġier u l-operatur tat-trasport u l-liġi applikabbli tal-Istati Membri. Pereżempju, jekk vjaġġatur li jkun ipprenota pakkett b'komponent ta' titjira jikkancelła l-kuntratt ta' pakkett ta' vjaġġar skont il-PTD, l-organizzatur ikollu jirrimborża lill-vjaġġatur, iżda ma jkollu l-ebda dritt skont id-dritt tal-Unjoni li jitlob rifużjoni mil-linja tal-ajru jekk it-titjira tkun saret. Pjuttost l-organizzatur ikollu bżonn jasserixxi dritt possibbli għal rifużjoni skont il-liġi rilevanti tal-Istat Membru kkonċernat.

Xi organizzaturi tal-pakketti tal-ivvjaġġar ipproponew li jiġi emendat l-Artikolu 22 PTD u li jiżdied l-obbligu ta' rifużjoni lill-fornituri ta' servizzi tal-ivvjaġġar li ma jiġux ipprovduti minhabba t-terminazzjoni tal-kuntratt ta' pakkett ta' vjaġġar, jekk l-organizzatur jkollu jirrimborża lill-vjaġġatur. Is-settur tal-linji tal-ajru, min-naħa l-oħra, qajjem thassib kbir dwar ir-regolamentazzjoni fil-PTD tar-relazzjonijiet kummerċjali ta' spiss kumplessi bejn l-organizzaturi u l-fornituri tas-servizzi tal-ivvjaġġar.

5.2.3. Twissija jew parir uffiċjali dwar l-ivvjaġġar

Huwa rikonoxxut b'mod wiesa' li twissija uffiċjali tal-ivvjaġġar tal-awtoritajiet nazzjonali hija indikatur importanti li kuntratt ta' pakkett ta' vjaġġar jista' jiġi kkanċellat minhabba ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji li jaffettwaw it-twettiq tal-vjaġġ. Madankollu, il-PTD innifisha ma ssemmi xejn fir-rigward tal-valur legali tat-twissija tal-ivvjaġġar jew tal-parir mahruġ mill-gvernijiet peress li fil-mument tal-adozzjoni tagħha xi Stati Membri kienu ferm kontra kwalunkwe referenza għal parir uffiċjali dwar l-ivvjaġġar fid-Direttiva⁸⁶.

Il-hruġ ta' pariri dwar l-ivvjaġġar huwa l-kompetenza tal-Istati Membri, li jiskambjaw informazzjoni dwar il-parir li johorġu permezz tan-network Konsulari OnLine (CoOL). Matul il-pandemija tal-COVID-19, l-Istati Membri ħarġu pariri dwar l-ivvjaġġar mhux biss fir-rigward ta' pajjiżi terzi, iżda wkoll fir-rigward ta' Stati Membri oħra, li tipikament jiskoraġġixxu l-ivvjaġġar mhux essenzjali kollu. Inizjalment, inħarġu twissijiet jew pariri nazzjonali dwar l-ivvjaġġar b'mod mhux ikkoordinat. Dan ikkawża inċertezzi għan-negozji tal-ivvjaġġar u għall-konsumaturi, speċjalment f'sitwazzjonijiet transfruntieri, dwar id-drittijiet u l-obbligi tagħhom.

Fit-13 ta' Ottubru 2020, il-Kunsill adotta Rakkomandazzjoni⁸⁷ dwar approċċ ikkoordinat għar-restrizzjoni tal-moviment liberu b'reazzjoni għall-pandemija tal-COVID-19. Għalkemm ma indirizzawx direttament il-pariri dwar l-ivvjaġġar, l-Istati Membri qablu dwar mappa komuni dwar il-livell ta' riskju tal-COVID-19 fl-UE, ippubblikata miċ-Ċentru Ewropew għall-Prevenzjoni u l-Kontroll tal-Mard. Barra minn hekk, l-Istati Membri impenjaw ruħhom li jipprovdu informazzjoni ċara u f'waqtha lill-pubbliku, fost l-oħrajn, permezz tal-

⁸⁶ Il-proposta tal-Kummissjoni għall-PTD, COM(2013) 512 final tat-9.7.2013, iddikjarat fil-premessa 26 tagħha: "Ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji għandhom b'mod partikolari jitqiesu li jeżistu fejn rapporti kredibbli u pubblikament disponibbli, bħal rakkomandazzjonijiet mahruġa mill-awtoritajiet tal-Istati Membri, jagħtu parir kontra l-ivvjaġġar għall-post tad-destinazzjoni." Din id-dikjarazzjoni thassret matul in-negozjati leġislattivi.

⁸⁷ Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kunsill (UE) 2020/1475 tat-13 ta' Ottubru 2020 dwar approċċ ikkoordinat għar-restrizzjoni tal-moviment liberu b'reazzjoni għall-pandemija tal-COVID-19, ĠU L 337, 14.10.2020, p. 3.

pjattaforma Re-open EU⁸⁸. Fid-dawl tas-sitwazzjoni epidemjoloġika li qed tevolvi, il-Kunsill emenda r-Rakkomandazzjoni fl-1 ta' Frar 2021⁸⁹.

5.2.4. Kupuni

Għall-kuntrarju tar-Regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, il-PTD ma tippredix b'mod espliċitu l-possibbiltà li jsiru rifiżjonijiet fil-forma ta' kupun. Fir-Rakkomandazzjoni tagħha (UE) 2020/648, il-Kummissjoni rrikonoxxiet li l-organizzaturi jistgħu jipproponu kupuni bħala alternattiva għar-rimborż fi flus, soġġett għall-aċċettazzjoni volontarja tal-vjaġġatur, fil-każ ta' kanċellazzjonijiet (ara t-taqsima 5.1.1. hawn fuq).

Il-Ġermanja⁹⁰, l-Ungerija⁹¹, il-Latvja⁹² u Ċipru⁹³ adottaw regoli nazzjonali li jistabbilixxu qafas legali għal kupuni proposti biex jiġu aċċettati volontarjament mill-vjaġġaturi fis-settur tal-pakketti tal-ivvjaġġar skont ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni, b'mod partikolari fir-rigward tal-protezzjoni kontra l-insolvenza tal-emittent. L-Italja u l-Greċja segwew partijiet mir-Rakkomandazzjoni meta emendaw il-liġijiet tagħhom wara l-ftuħ ta' proċedimenti ta' ksur. Spanja emendat il-leġislazzjoni tagħha biex tipprevjeni l-ftuħ tal-proċedimenti ta' ksur. L-Irlanda introduċiet noti ta' kreditu ta' rifiżjoni garantiti mill-Istat li jistgħu jiġu offruti lill-konsumaturi ta' operatori turistiċi u aġenti tal-ivvjaġġar li joperaw fl-Irlanda minflok rifiżjoni ta' flus, jekk il-konsumatur jaqbel⁹⁴.

Il-Kummissjoni ddikjarat b'mod ċar li d-dritt tal-vjaġġaturi għar-rimborż kif previst mill-PTD kellu jiġi rrispettat u qieset li l-kupuni huma soluzzjoni aċċettabbli biss jekk l-aċċettazzjoni tagħhom tkun b'għażla tal-vjaġġatur.

5.2.5. Protezzjoni mill-insolvenza

Qamet il-kwistjoni dwar jekk il-pretensjonijiet pendenti għar-rimborzi minn vjaġġaturi kinux koperti mis-sistemi ta' protezzjoni mill-insolvenza pprovduti skont il-PTD. L-Artikolu 17(1) tal-PTD jehtieġ li l-organizzaturi jagħtu garanzija għar-rifiżjoni tal-pagamenti kollha li jsiru mill-vjaġġatur *“sa fejn is-servizzi rilevanti ma jitwettqux bħala konsegwenza tal-insolvenza ta' tali organizzatur”*. Il-Kummissjoni qieset fir-Rakkomandazzjoni 2020/648 tagħha li, jekk l-organizzaturi jsiru insolventi, hemm riskju li hafna vjaġġaturi ma jirċievu l-ebda rifiżjoni, peress li l-pretensjonijiet tagħhom kontra l-organizzaturi mhumex protetti⁹⁵.

⁸⁸ <https://reopen.europa.eu/en>.

⁸⁹ Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kunsill (UE) 2021/119 tal-1 ta' Frar 2021 li temenda r-Rakkomandazzjoni tal-Kunsill (UE) 2020/1475 dwar approċċ ikkoordinat għar-restrizzjoni tal-moviment liberu b'reazzjoni għall-pandemija tal-COVID-19 ĠU L 36I, 2.2.2021, p. 1.

⁹⁰ L-Att tal-10 ta' Lulju 2020 biex jiġu mmitigati l-konsegwenzi tat-tifqigha tal-COVID-19 fil-liġi dwar il-kuntratti tal-pakketti tal-ivvjaġġar, BGBl 2020 Teil I Nru 35 tas-16.7.2020, p. 1643.

⁹¹ Id-Digriet tal-Gvern 242/2020 tas-27 ta' Mejju dwar ir-regoli speċjali applikabbli għal kuntratti għal servizzi tal-ivvjaġġar matul emerġenza.

⁹² Il-Liġi dwar il-Ġestjoni tat-Tixrid tal-Infezzjoni tal-COVID-19, kapitolu V, taqsima 46, Latvijas Vēstnesis, 110A, 09.06.2020, numru OP: 2020/110A.1.

⁹³ Il-mizuri ta' emerġenza fil-Liġi dwar is-settur tat-Turiżmu tal-2020, il-Liġi 59(I)/2020 tat-22 ta' Mejju 2020.

⁹⁴ <https://www.gov.ie/en/publication/1ae3d-refund-credit-note/>.

⁹⁵ Ara l-Premessa 14 tar-Rakkomandazzjoni 2020/648. Ara wkoll il-paġna 6 tal-minuti tat-tielet sezzjoni ta' hídma dwar it-traspożizzjoni tal-PTD (il-25 ta' Ottubru 2016), li tgħid: *“Il-formulazzjoni tal-Artikolu 17(1) tissuggerixxi li, jekk il-kuntratt intemm qabel ma sehhet l-insolvenza, l-eżekuzzjoni ma kinitx aktar dovuta fiż-żmien meta sehhet l-insolvenza, li jfisser li l-insolvenza ma kkawżatx in-nuqqas ta' prestazzjoni tas-servizzi tal-ivvjaġġar. Skont l-Artikolu 17(1), il-protezzjoni mill-insolvenza jidher li tkopri biss it-telf ta' flus minhabba nuqqas ta' prestazzjoni, iżda mhux il-prestazzjonijiet għal rifiżjonijiet li kienu diġà jeżistu meta*

Madankollu, ir-rappreżentanti tal-fondi ta' garanzija tal-ivjaġġar wissew li xi fornituri tal-protezzjoni jistgħu jispiċċaw taht pressjoni ulterjuri sinifikanti fix-xhur li ġejjin, jekk ikollhom jidhlu biex jirrimborżaw il-kupuni mahruġa mill-organizzaturi li qegħdin ifallu f'numri kbar. Dan huwa speċjalment il-każ fl-Istati Membri li jobbligaw lill-fornituri eżistenti tal-protezzjoni mill-insolvenza jkopru l-kupuni mingħajr miżuri ta' appoġġ⁹⁶. Tista' tqum il-kwistjoni dwar jekk ir-rifużjonijiet jistgħux ikunu limitati fid-dawl tal-premessa 40 tal-PTD li tipprovdi li "riskji remoti hafna" ma għandhomx għalfejn jitqiesu għal protezzjoni effettiva mill-insolvenza⁹⁷.

Fil-kuntest tat-tnejn ta' dan ir-rapport, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u xi Stati Membri ssuġġerew li l-PTD jenhtieg jiġi emendat biex jiġi żgurat li l-pretensjonijiet ta' rifużjoni tal-konsumaturi jiġu protetti wkoll f'sitwazzjonijiet fejn il-kuntratt ta' pakkett ta' vjaġġar ikun ġie tterminat għal raġunijiet mhux relatati mal-insolvenza tal-organizzatur, bħal minhabba ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji.

5.2.6. Assigurazzjoni

Ir-riskji relatati mal-pandemiji spiss jiġu esklużi mill-poloż tal-assigurazzjoni, b'mod partikolari l-assigurazzjoni ta' kanċellazzjoni tal-ivvjaġġar⁹⁸. Dan jillimita l-possibbiltà li l-vjaġġaturi jassiguraw ruhhom kontra telf possibbli minhabba kanċellazzjoni ta' vjaġġ ikkawżat minn pandemija.

Xi partijiet ikkonċernati fin-negozju tal-ivvjaġġar issuġġerew li l-organizzaturi għandhom jithallew jinkludu assicurazzjoni tal-ivvjaġġar personali xierqa f'pakkett b'għażla ta' inkluzjoni/eskluzjoni. Fil-grupp tal-partijiet ikkonċernati, madankollu, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi saħqu li kwalunkwe assicurazzjoni li ssir mill-vjaġġaturi nfushom ma għandha bl-ebda mod tillimita d-drittijiet ta' rifużjoni tal-vjaġġaturi eżistenti u l-protezzjoni taht il-protezzjoni obbligatorja tal-insolvenza.

6. Passi li jmiss

Il-kwistjonijiet deskritti f'dan ir-rapport, b'mod partikolari fit-taqsimiet 3.2, 4 u 5, u l-konsegwenzi prattiċi tagħhom jehtiegu analizi ulterjuri. B'mod partikolari, l-impatt shih tal-kriżi tal-COVID-19 fuq is-settur u fuq il-livell ta' protezzjoni tal-konsumatur għandhom jiġu evalwati aktar.

Kif imħabbar fl-Aġenda Ġdida tal-Konsumatur, li tibni fuq is-sejbiet ta' dan ir-rapport, sal-2022 il-Kummissjoni se twettaq "*analizi aktar fil-fond dwar jekk il-qafas regolatorju attwali għall-pakketti tal-ivvjaġġar fir-rigward tal-protezzjoni mill-insolvenza, għadux biżżejjed biex jiżgura protezzjoni tal-konsumatur robusta u komprensiva f'kull hin, filwaqt li jitqiesu*

sehhiet l-insolvenza." Dawn il-minuti li jinsabu f'https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=35324, ma jirriflettux il-pożizzjoni uffiċjali tal-Kummissjoni fir-rigward tal-interpretazzjoni tal-PTD.

⁹⁶ Skont l-informazzjoni disponibbli għall-Kummissjoni, il-valur tal-kupuni "obbligatorji" Corona mahruġa fi Franza huwa ta' madwar EUR 850 miljun u fil-Belġju madwar EUR 300 miljun. Il-fond ewlieni ta' garanzija Netherlandiż ikopri kupuni b'valur ta' madwar EUR 400 miljun.

⁹⁷ Il-premessa 40 tal-PTD tiddikjara: "*Madankollu, protezzjoni effettiva mill-insolvenza m'għandhiex tqis riskji remoti hafna, pereżempju l-insolvenza simultanja ta' diversi mill-akbar organizzaturi, fejn jekk dan isir se jaffettwa b'mod sproporzjonat l-ispiża tal-protezzjoni, u b'hekk tiddgħajjed l-effettività tagħha. F'każijiet bħal dawn il-garanzija għar-rifużjonijiet tista' tkun limitata.*"

⁹⁸ Ara eż. l-analizi tal-organizzazzjoni Belġjana tal-konsumaturi Test Achats ippubblikat fit-22.10.2020, <https://www.test-achats.be/argent/assurances-assistance-voyage/dossier/coronavirus>.

wkoll l-iżviluppi fil-qasam tad-drittijiet tal-passiġġieri”⁹⁹. L-analizi fil-fond li jmiss ippjanata għall-2022 mhux se timmira li tnaqqas il-protezzjoni tal-konsumatur. Għall-kuntrarju, il-Kummissjoni se tivvaluta kif jista’ jiġi żgurat il-livell għoli ta’ protezzjoni tal-konsumatur ipprovdut mill-PTD, kif id-drittijiet tal-konsumaturi jistgħu jiġu infurzati b’mod effettiv f’kull hin u kif kondivizjoni aktar ġusta tal-piż fost l-operaturi ekonomiċi tul il-katina tal-valur tista’ tikkontribwixxi għal dan l-oġettiv.

Din l-azzjoni taħt l-Aġenda tal-Konsumatur se tqis l-azzjonijiet rilevanti mħabbra fl-Istrateġija għal Mobilità Sostenibbli u Intelligenti. Dawn l-azzjonijiet jinkludu (1) ir-rieżami tal-qafas regolatorju tad-drittijiet tal-passiġġieri, inkluż biex tiġi żgurata r-reżiljenza tiegħu għal interruzzjonijiet estensivi tal-ivvjaġġar u għażliet għal biljetti multimodali¹⁰⁰ u (2) il-valutazzjoni tal-għażliet, kif ukoll, jekk ikun xieraq, il-proposta għal skema ta’ protezzjoni finanzjarja adegwata biex tiproteġi lill-passiġġieri kontra r-riskju ta’ kriżi ta’ likwidità jew insolvenza fir-rigward tar-rimborż tal-biljetti u jekk ikun meħtieġ ir-ripatrijazzjoni tagħhom¹⁰¹ sal-2022.

Għal dak l-ghan, il-Kummissjoni se tivvaluta jekk id-differenzi bejn il-PTD u r-Regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fir-rigward tal-protezzjoni mill-insolvenza u d-drittijiet ta’ kancellazzjoni humiex ġustifikati jew jekk ir-regoli għandhomx ikunu aktar allinjati¹⁰² u jekk għandhomx jiġu proposti regoli speċifiċi għal sitwazzjonijiet bħall-COVID-19¹⁰³, bl-ghan li l-konsumaturi jiġu protetti aħjar.

⁹⁹ Il-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill, Aġenda tal-Konsumatur ġdida li ssahha ir-reżiljenza tal-konsumatur għall-irkupru sostenibbli, COM(2020) 696 final, 13.11.2020.

¹⁰⁰ L-Anness ta’ COM(2020) 789 final, azzjoni 63.

¹⁰¹ L-Anness ta’ COM(2020) 789 final, azzjoni 64.

¹⁰² 149 risponent għall-konsultazzjoni pubblika għall-Aġenda tal-Konsumatur Ġdida wiegħu għall-mistoqsija numru 3 li r-regoli tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri u tal-vjaġġaturi fir-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri u l-PTD għandhom ikunu allinjati aħjar (37,91 %); 43 wiegħu li d-differenzi fir-regoli huma xierqa (10,94 %) u 201 wiegħu b’“ma nafx” (51,15 %), ara r-rapport fil-qosor disponibbli fuq <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda/public-consultation>.

¹⁰³ 159 risponent għall-konsultazzjoni pubblika għall-Aġenda tal-Konsumatur il-Ġdida wiegħu għall-mistoqsija 2 jekk regoli speċifiċi (eż. skadenzi itwal ta’ rimborż jew kupuni) għandhomx japplikaw f’sitwazzjoni fejn restrizzjonijiet tal-ivvjaġġar madwar id-dinja kkawżaw kważi waqfien tal-ivvjaġġar b’“iva” (40,46 %); 56 risponent wiegħu “le” (14,25 %) u 178 wiegħu “ma nafx” (45,29 %), ara r-rapport fil-qosor disponibbli f’<https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda/public-consultation>.