



EURÓPSKA  
KOMISIA

V Bruseli 20. 2. 2014  
COM(2014) 85 final

2014/0043 (NLE)

Návrh

## **ODPORÚČANIE RADY**

**týkajúce sa európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu**

## DÔVODOVÁ SPRÁVA

### 1. KONTEXT NÁVRHU

#### 1.1. Súvislosti

Cestovný ruch predstavuje tretiu najrozsiahljšiu sociálno-ekonomickú činnosť v EÚ z hľadiska príspevku k HDP a zamestnanosti po odvetviach obchodu a distribúcie a stavebníctva. Ide o jedno z mála hospodárskych odvetví, ktoré napriek hospodárskym a finančným problémom zaznamenáva nepretržitý rast, a teda má veľký potenciál na to, aby prispelo k stratégii na zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu hospodárstva EÚ – Európa 2020.

V tomto odvetví<sup>1</sup> pôsobí približne 1,8 milióna podnikov, predovšetkým MSP, ktoré zamestnávajú približne 3,3 % pracovnej sily EÚ (približne 8 miliónov pracovných miest) a vytvárajú 2,9 % HDP Európskej únie. Ak sa zohľadnia odvetvia prepojené s cestovným ruchom<sup>2</sup>, nepriamy príspevok cestovného ruchu je ešte väčší: odhaduje sa, že poskytuje približne 8,5 % všetkých pracovných miest (približne 18,8 milióna zamestnancov) a vytvára približne 7,9 % HDP Európskej únie<sup>3</sup>. Napriek rastúcej konkurencii z ostatných svetových regiónov Európska únia predstavuje poprednú svetovú destináciu cestovného ruchu (384,8 milióna prízjazdov zo zahraničia v roku 2011<sup>4</sup>).

Prijatím Lisabonskej zmluvy Európska únia získala právomoc dopĺňať činnosť členských štátov v odvetví cestovného ruchu najmä podporou konkurencieschopnosti podnikov Únie v tomto odvetví<sup>5</sup>.

Komisia reagovala na nové udelené právomoci a na potrebu nových opatrení na podporu rastu EÚ prijatím oznámenia z roku 2010 *o novom politickom rámci pre európsky cestovný ruch*<sup>6</sup>. Týmto rámcom sa načrtáva ambiciózný súbor opatrení zameraných na a) podnietenie konkurencieschopnosti odvetvia cestovného ruchu v Európe; b) podporu rozvoja udržateľného, zodpovedného a kvalitného cestovného ruchu; c) konsolidovanie obrazu a profilu Európy ako súboru udržateľných a vysokokvalitných destinácií; d) maximálne naplnenie potenciálu politik a finančných nástrojov EÚ pre rozvoj cestovného ruchu.

*Opatrenie č. 13* uvedené v oznámení výslovne *predpokladá vytvorenie európskej značky kvality cestovného ruchu* „na základe existujúcich národných skúseností s cieľom zvýšiť bezpečnosť a dôveru spotrebiteľov v produkty cestovného ruchu a odmeniť starostlivé úsilie profesionálov v oblasti cestovného ruchu, ktorých cieľom je poskytovať kvalitné turistické služby k spokojnosti klientov“.

<sup>1</sup> Tradiční poskytovatelia služieb v oblasti cestovania a cestovného ruchu (hotely, reštaurácie, cestovné agentúry, požičovne áut, charterové letecké spoločnosti, zájazdové autokary, turistické plavidlá atď.) ponúkajúce tovar a služby priamo návštevníkom.

<sup>2</sup> Predovšetkým distribučné, stavebné a prepravné spoločnosti vo všeobecnosti (letecká, železničná, námorná, autobusová a autokarová doprava) a sektor kultúry (vrátane kultúrnych a kreatívnych odvetví).

<sup>3</sup> Svetová rada cestovania a cestovného ruchu 2012  
[http://www.wttc.org/site\\_media/uploads/downloads/european\\_union2012.pdf](http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/european_union2012.pdf)

<sup>4</sup> Svetová organizácia pre cestovný ruch – Svetový barometer cestovného ruchu, máj 2012.

<sup>5</sup> Článok 6 písm. d) Zmluvy o fungovaní Európskej únie. V článku 195 ZFEÚ sa ďalej stanovuje: „Na tento účel sa činnosť Únie zameriava na „a) podporu vytvárania priaznivého prostredia pre rozvoj podnikov v tomto odvetví; b) podporu spolupráce medzi členskými štátmi, najmä výmenou dobrej praxe.“

<sup>6</sup> *Európa ako popredná svetová destinácia cestovného ruchu – nový politický rámec pre európsky cestovný ruch*, KOM(2010) 352 v konečnom znení.

Európsky parlament reagoval na uvedené oznámenie a vyzval Európsku komisiu, aby „[...] v spolupráci s turistickými subjektmi posúdila vhodnosť európskej značky kvality cestovného ruchu, [...] s cieľom vytvoriť zastrešujúcu značku, ktorá by slúžila ako doplnok takýchto značiek jednotlivých štátov a bola uznaná na základe dobrovoľnej akreditácie (opt-in).“<sup>7</sup> V záveroch štúdie o konkurencieschopnosti odvetvia cestovného ruchu v EÚ z roku 2009 sa uvádza, že hoci celkový počet príjazdov do Európy zo zahraničia stále rastie, Európa v ostatnom čase stráca svoj trhovú podiel v porovnaní s novými vznikajúcimi svetovými destináciami. Navyše na odvetvie cestovného ruchu majú silný vplyv globalizácia, internet a rýchle zmeny správania sa spotrebiteľov, ako aj rastúce znepokojenie nad vplyvom cestovného ruchu na životné prostredie<sup>8</sup>.

Keďže konkurencia na tomto trhu stále rastie, zvyšuje sa význam kvality pre podniky pôsobiace v oblasti cestovného ruchu, ktoré si čoraz viac uvedomujú význam kvality ako zdroja konkurenčnej výhody. Pre turistov má preto zásadný význam prístup k spoľahlivým, aktuálnym, presným a relevantným informáciám o kvalite konkrétnych služieb cestovného ruchu, ktoré im umožnia rozlišovať medzi konkurujúcimi si službami a informovane sa rozhodovať.

Takéto informácie môžu mať osobitný význam v prípade turistov, ktorí prichádzajú z iných členských štátov EÚ, kde môžu neistotu zdôrazniť jazykové problémy, ak informácie nie sú dostupné v jazyku zrozumiteľnom pre spotrebiteľa.

Okrem toho, vzhľadom na súčasnú hospodársku krízu Európska únia musí urobiť maximum pre to, aby prilákala návštevníkov z tretích krajín. Mimoriadne dôležité je zaistiť, aby sa návštevníkom poskytovali služby na určitej úrovni kvality v celej EÚ.

Informácie o kvalite služieb cestovného ruchu poskytované spotrebiteľom môžu prilákať návštevníkov z tretích krajín, ktorí predstavujú obrovský a dosiaľ málo využitý potenciál na zvýšenie počtu príjazdov turistov do destinácií v EÚ a posilnenie konkurencieschopnosti európskeho cestovného ruchu. Suma, ktorú utratili zahraniční návštevníci v roku 2011, dosiahla približne 330,44 mld. EUR. Podľa posledných odhadov sa tieto údaje do roku 2022 zrejme zvýšia až na 20,4 mil. pracovných miest a 427,31 mld. EUR<sup>9</sup>.

Túto iniciatívu je teda potrebné vnímať aj v súvislosti s iniciatívou Komisie na vytvorenie obchodnej značky Európy v tretích krajinách<sup>10</sup> a v rámci nej iniciatívy „Destinácia Európa 2020“<sup>11</sup>, ako aj v súvislosti s vízovou politikou EÚ<sup>12</sup> zjednodušujúcou cestovanie osôb, ktoré nie sú občanmi EÚ, do krajín EÚ<sup>13</sup> s cieľom pomôcť Európe, aby si udržala postavenie poprednej svetovej destinácie cestovného ruchu.

<sup>7</sup> P7\_TA-PROV(2011)0407 – Uznesenie Európskeho parlamentu 2709/2011 o Európe ako poprednej svetovej destinácii cestovného ruchu – nový politický rámec pre európsky cestovný ruch.

<sup>8</sup> Ecorys (2009), s. 2.

<sup>9</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-12-1177\\_sk.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1177_sk.htm)

<sup>10</sup> V správe KOM(2010) 352 v konečnom znení sa predpokladá vytvorenie „obchodnej značky Európy“, ktorá by doplnila propagačné úsilie na vnútroštátnej a regionálnej úrovni a umožnila, aby sa európske destinácie lepšie odlišovali od ostatných medzinárodných destinácií (opatrenie 18).

<sup>11</sup> Realizované v rámci grantu *ad-hoc* v spolupráci s Európskou komisiou pre cestovný ruch, s celkovým cieľom vymedziť stratégiu značky a marketingovú stratégiu pre Destináciu Európa [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/international/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/international/index_en.htm)

<sup>12</sup> COM(2012) 649.

<sup>13</sup> Víza na cestu do EÚ v súčasnosti nepotrebujú občania 42 krajín a subjektov. Víza na cestu do schengenského priestoru onedlho nebudú potrebovať občania 16 karibských a tichomorských ostrovov. Cieľom je zjednodušiť cestovanie občanov týchto krajín do schengenského priestoru, ako aj na Cyprus, do Bulharska a Rumunska. Podľa návrhu Komisie budú vízové výnimky zavedené na oboch stranách prostredníctvom dohôd o bezvízovom styku zaisťujúcich úplný bezvízový režim pre všetkých občanov

## 1.2 Súčasný stav

V súčasnosti neexistujú žiadne právne predpisy na úrovni EÚ, ktoré by upravovali poskytovanie informácií o kvalite služieb cestovného ruchu spotrebiteľom<sup>14</sup>.

Spotrebiteľom môžu pri rozhodovaní pomôcť určité existujúce informačné nástroje, napríklad webové stránky s on-line hodnotením a porovnaním, ak obsahujú transparentné a spoľahlivé informácie.

Niektoré členské štáty prevádzkujú na svojom území dobrovoľné verejné systémy kvality na vnútroštátnej, nižšej ako vnútroštátnej alebo regionálnej úrovni. Existuje aj viacero rozmanitých iniciatív v oblasti cestovného ruchu na regionálnej, vnútroštátnej či nadnárodnej úrovni, ktoré sa väčšinou zameriavajú na aspekty kvality služieb špecifické pre príslušný subsektor cestovného ruchu alebo konkrétnu geografickú oblasť.

Ako sa potvrdilo v trhovej analýze, ktorá sa uskutočnila v súvislosti s posúdením možností politiky sprevádzajúcim tento návrh<sup>15</sup>, tieto systémy kvality sa významne odlišujú a vykazujú teda len veľmi malý súlad pri porovnaní z hľadiska sektorového rozsahu, zemepisného pokrytia, riadenia, metodiky posudzovania a kritérií hodnotenia.

Výsledkom veľkého počtu existujúcich súkromných a verejných systémov hodnotenia kvality a ich odlišnosti je vysoká fragmentácia trhu, pokiaľ ide o hodnotenie kvality služieb cestovného ruchu.

V dôsledku tejto fragmentácie nemajú turisti zo zahraničia k dispozícii konzistentné informácie, ktoré by im umožnili jednoducho pochopiť, čo vyjadrujú rôzne systémy hodnotenia kvality a rozlíšiť jednotlivé konkurenčné služby. To vedie ku zmätkom. Tým sa obmedzuje schopnosť systémov kvality účinne informovať spotrebiteľov o úrovni kvality ponúkaných služieb cestovného ruchu, čo znižuje schopnosť spotrebiteľov prijímať informované rozhodnutia, a to predovšetkým v prípade cesty do iného členského štátu alebo cesty z tretích krajín. Spotrebiteľia teda neoceňujú (podľa možností uprednostňovaním alebo lepšou povest'ou) tie podniky, ktoré investujú do kvality. Takáto situácia odrádza odvetvie cestovného ruchu, najmä MSP s obmedzenými finančnými prostriedkami, od toho, aby sa zameralo na kvalitu. V dôsledku toho odvetvie cestovného ruchu v EÚ nedokáže plne kapitalizovať svoju konkurenčnú výhodu spočívajúcu v kvalite služieb a naplniť svoj hospodársky potenciál prostredníctvom zvýšenia viditeľnosti kvality poskytovaných služieb. Nepodarilo sa nadviazať spoluprácu medzi zainteresovanými stranami v oblasti cestovného ruchu na úrovni EÚ s cieľom znížiť nesúlad medzi existujúcimi alebo budúcimi systémami hodnotenia kvality v rámci EÚ a nič nenaznačuje, že by mohla vzniknúť súkromná alebo verejná iniciatíva, ktorá by zlepšila súčasný stav. Preto je naliehavo potrebné riešiť problém fragmentácie trhu na niekoľkých úrovniach. Existujúca fragmentácia systémov hodnotenia kvality spôsobuje zmätky a môže negatívne ovplyvňovať konkurencieschopnosť európskeho cestovného ruchu.

---

EÚ, ktorí chcú cestovať do uvedených krajín. [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-12-1179\\_sk.htm?locale=sk](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1179_sk.htm?locale=sk)

<sup>14</sup> Existujú však všeobecné právne predpisy EÚ na ochranu spotrebiteľov, napríklad smernica 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov.

<sup>15</sup> Estimated Impacts of possible Options and Legal Instruments of the Umbrella European Tourism Label for Quality Schemes (Odhadovaný vplyv prípadných možností a právnych nástrojov zastrešujúcej značky cestovného ruchu EÚ pre systémy kvality), CEPS, september 2012, dostupné on-line na adrese: [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc\\_id=7655](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id=7655), ďalej len CEPS (2012).

## 2. VÝSLEDKY KONZULTÁCIÍ SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENIA VPLYVU

### 2.1 Postup konzultácií

Komisia po prijatí oznámenia v roku 2010 začala zhromažďovať informácie o existujúcich systémoch kvality s pomocou členských štátov a zainteresovaných strán z oblasti cestovného ruchu. V priebehu roku 2011 sa uskutočnili dva semináre na účely výmeny informácií o doterajších skúsenostiach a predstáv týkajúcich sa možných spoločných zásad kvality pre služby cestovného ruchu. Začiatkom roku 2011 Komisia zriadila neformálnu expertnú skupinu s účasťou manažérov existujúcich verejných a súkromných systémov kvality a zástupcov spotrebiteľov s cieľom poskytnúť pomoc pri príprave návrhu koncepcie. Prevažná väčšina účastníkov seminárov a členov neformálnej expertnej skupiny sa zhodla na tom, že iniciatíva EÚ by mala dodržiavať prístup „zdola nahor“, vychádzať z existujúcich a budúcich iniciatív členských štátov a odvetvia cestovného ruchu a uznať tieto iniciatívy. Názory zainteresovaných strán sa však líšili v otázke, aké spoločné zásady treba zahrnúť. Zainteresované strany sa rôznym spôsobom postavili aj k zahrnutiu environmentálnej udržateľnosti do uvedených zásad.

V septembri a októbri 2011 sa uskutočnili cielené konzultácie s cieľom získať stanoviská širšieho okruhu zainteresovaných strán, do ktorej sa zapojili hlavné európske združenia a zväzy z oblasti cestovného ruchu, združenia prepojené s odvetvím cestovného ruchu, organizácie spotrebiteľov, ako aj orgány českých štátov. Pokiaľ ide o stanoviská zainteresovaných strán, konzultácie priniesli rovnaké výsledky, ako predbežné semináre opísané v predchádzajúcom texte.

Z porady s členskými štátmi aj v rámci pravidelných schôdzí poradného výboru Komisie pre cestovný ruch vyplynuli rôzne stanoviská: niektoré členské štáty dôrazne podporili predmetnú iniciatívu, ale vzniesli námietky proti povinnosti orgánov verejnej správy podieľať sa na jej riadení, pričom svoje námietky zdôvodnili predovšetkým nesúlalom so zásadou subsidiarity a obmedzeniami právneho základu, ako aj obmedzenými zdrojmi vnútroštátnych orgánov.

Komisia v záujme rozšírenia poradného okruhu zainteresovaných strán a získania expertízy zorganizovala v januári 2012 otvorenú konferenciu. Dokumenty a správu z konferencie je možné nájsť na webovej lokalite Komisie<sup>16</sup>. Diskusie na konferencii ukázali, že nedošlo k zmene názorov a stanovísk súkromných a verejných zainteresovaných strán.

V máji a júli 2012 sa uskutočnili verejné konzultácie prostredníctvom portálu „Váš hlas v Európe“ webovej lokality GR pre podnikanie a priemysel, ktoré sa týkali obchodnej značky Európy a boli zaslané e-maily rozsiahlej skupine súkromných a verejných zainteresovaných strán, ako aj zástupcom členských štátov. Profesionálne združenia, zväzy a orgány verejnej správy tvorili 90 % z viac ako 150 respondentov. Zvyšných 10 % predstavovali podniky v oblasti cestovného ruchu, pričom dve tretiny z nich sú zapojené do systémov kvality. Do konzultácií sa aktívne zapojili aj odborové zväzy v oblasti cestovného ruchu a zástupcovia spotrebiteľov. Väčšina respondentov súhlasila s vymedzením problému zo strany Komisie, ako aj s potrebou iniciatívy EÚ v tejto oblasti. Výsledky verejných konzultácií sú uvedené na webovej lokalite Komisie<sup>17</sup>.

V rámci posúdenia možností politiky bola vypracovaná štúdia súvislostí týkajúca sa skúseností podnikov s účasťou v systémoch kvality, ktorá na základe príspevkov manažérov

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=5642](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=5642)

<sup>17</sup> [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/public-consultation-etq/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/public-consultation-etq/index_en.htm)

reprezentatívnej vzorky existujúcich systémov kvality a podnikov zapojených do takýchto systémov poskytla užitočný podrobný pohľad na posúdenie vplyvu navrhovanej iniciatívy<sup>18</sup>.

## **2.2 Posúdenie možností politiky**

Komisia posúdila rôzne možnosti politiky z hľadiska zlepšenia súladu medzi existujúcimi a budúcimi systémami kvality a následne skvalitnenia informácií poskytovaných spotrebiteľom.

Uvažovalo sa o spolu siedmich možnostiach politiky, pričom štyri z nich boli preskúvané v rámci posúdenia. Išlo o tieto možnosti: žiadna zmena politiky, možnosť samoregulácie iniciovanej odvetvím cestovného ruchu a dve možnosti zahŕňajúce intervenciu zo strany EÚ. V súvislosti s poslednými dvomi možnosťami sa skúmal vplyv prípadného zahrnutia určitých zásad do koncepcie, napríklad zásad týkajúcich sa aspektov environmentálnej udržateľnosti. Odhadovaný hospodársky, sociálny a environmentálny vplyv jednotlivých možností sa posudzoval z hľadiska ich účinnosti pri dosahovaní politických cieľov, nákladovej účinnosti a súladu s ostatnými politikami EÚ.

Osobitná pozornosť sa v rámci posúdenia venovala tomu, že účasť odvetvia cestovného ruchu na možnosti navrhujúcej samoreguláciu alebo možnosti, ktorá predpokladá intervenciu zo strany EÚ, by bola dobrovoľná. Dôkladne sa zvažilo aj zachovanie jedinečnosti a rozmanitosti európskej ponuky v oblasti cestovného ruchu, predovšetkým pokiaľ ide o rozmanitosť subsektorov tohto odvetvia, na ktoré by sa mohli uplatňovať európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu.

V posúdení sa nedospelo k určeniu jedinej uprednostňovanej možnosti, keďže z porovnania dvoch možností – jednej zahŕňajúcej len zásady týkajúce sa kvality služieb a druhej rozširujúcej informácie na ďalšie aspekty, napríklad environmentálnu udržateľnosť – vyplynula ich rovnaká efektívnosť, účinnosť a súlad.

## **3. PRÁVNE PRVKY NÁVRHU**

### **3.1 PRÁVNÝ ZÁKLAD**

Návrh je založený na článkoch 195 a 292 ZFEÚ.

### **3.2 ZÁSADA SUBSIDIARITY A PROPORCIONALITY**

V článku 195 ZFEÚ sa stanovuje, že EÚ „dopĺňa činnosť členských štátov v odvetví cestovného ruchu najmä podporou konkurencieschopnosti podnikov Únie v tomto odvetví“. V súlade so zásadou subsidiarity by navrhované opatrenie EÚ bolo dobrovoľné. Navrhovaná iniciatíva neobmedzuje žiadnu existujúcu iniciatívu zavedenú členskými štátmi alebo odvetvím cestovného ruchu.

Odôvodnenie opatrenia EÚ vyplýva z nadnárodnej povahy problému. Problém má cezhraničnú povahu, keďže služba cestovného ruchu sa poskytuje v krajine, v ktorej turista nemá pobyt, čím sa obmedzuje pridaná hodnota, ktorú by systémy kvality mohli prinášať osobám cestujúcim do zahraničia, dokonca v ešte väčšej miere, ak cestujúci pochádzajú z krajín mimo EÚ.

Súčasná situácia (opísaná v časti 1.2) týkajúca sa hodnotenia kvality služieb cestovného ruchu nevytvára primerané rovnaké podmienky v odvetví cestovného ruchu v EÚ. Nesúlad

---

<sup>18</sup> CEPS (2012).

systémov kvality služieb cestovného ruchu na vnútroštátnej a regionálnej úrovni mátie spotrebiteľov a kladie prekážky vnútornému trhu.

Jednotlivé členské štáty majú obmedzené právomoci a rozsah pôsobnosti pri prijímaní samostatných opatrení na účely zlepšenia súladu kvality služieb cestovného ruchu ponúkaných v rámci celej EÚ. Členské štáty zatiaľ neiniciovali žiadnu cezhraničnú koordináciu zásad kvality cestovného ruchu a nič nenaznačuje, že by ju iniciovali v budúcnosti. Vzhľadom na nízky počet existujúcich verejných systémov na vnútroštátnej úrovni by takáto spolupráca v žiadnom prípade nevedla k rozsiahlej cezhraničnej spolupráci. Navyše, jednotlivé členské štáty v súčasnosti nemajú také postavenie, aby mohli zlepšiť súlad medzi *súkromnými* systémami z iných členských štátov. Opatrenie na úrovni EÚ je teda nevyhnutne potrebné a oprávnené.

Okrem toho, opatrenia prijímané odvetvím cestovného ruchu, a to dokonca aj na nadnárodnej úrovni, sa obmedzujú na špecifický subsektor (prípadne niekoľko súvisiacich subsektorov), nemajú však skutočný horizontálny rozsah. To vedie k ponuke nekonzistentných informácií pre spotrebiteľov a obmedzeniu informatívnej hodnoty systémov kvality a podnikov, ktoré sú ich členmi, v rámci EÚ aj smerom k cestujúcim z tretích krajín. Nepredpokladá sa zmena tejto situácie, a preto je potrebné opatrenie na úrovni EÚ.

Z dôvodu rozsahu má EÚ lepšie predpoklady riešiť problémy opísanej sektorovej a zemepisnej fragmentácie. Rámec EÚ, ktorým by sa sledoval všeobecný záujem podpory konkurencieschopnosti cestovného ruchu Únie by bol účinnejší z hľadiska cezhraničnej viditeľnosti a dôveryhodnosti. Tento cieľ je možné dosiahnuť doplnením doterajšej činnosti verejných a súkromných subjektov pôsobiacich v oblasti cestovného ruchu, ich povzbudením a vytvorením priaznivého prostredia s cieľom spojiť ich úsilie. Európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu je možné lepšie podporiť opatrením na úrovni EÚ, a to v členských štátoch, ako aj smerom k cestujúcim z tretích krajín, v rámci celkovej propagačnej stratégie EÚ v oblasti cestovného ruchu. Pridaná hodnota rozsiahleho opatrenia koordinovaného na úrovni EÚ bola potvrdená jasnou väčšinou zainteresovaných strán.

Napokon návrh je v súlade so zásadou proporcionality. Iniciatíva bola vyvinutá so zreteľom na obmedzenie nákladov na mieru nevyhnutne potrebnú pre dosiahnutie cieľov politiky. Uplatňovanie navrhovaných zásad kvality si vyžaduje predovšetkým organizačnú zmenu, ktorá zahŕňa obmedzené investície, pričom sa očakáva, že tieto investície budú vyvážené prínosom vyplývajúcim zo zvýšenej spokojnosti spotrebiteľov a z doplnkových opatrení EÚ.

Aby sa zaistilo rešpektovanie právomocí členských štátov, odporúča sa, aby členské štáty v spolupráci s Komisiou koordinovali, monitorovali a podporovali uplatňovanie európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu na príslušných územiach. S týmito opatreniami návrh náležite rešpektuje zásadu subsidiarity.

### **3.3 STRUČNÉ ZHRNUTIE NÁVRHU**

#### **3.3.1 Predmet úpravy a ciele**

Európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu stanovené v tomto návrhu sa uplatňujú na služby cestovného ruchu ponúkané v Únii priamo spotrebiteľom a odporúča sa, aby ich dodržiavali verejné a súkromné organizácie cestovného ruchu.

Cieľom iniciatívy je skvalitniť informácie pre spotrebiteľov, predovšetkým pre tých, ktorí cestujú do iného členského štátu alebo z tretej krajiny, týkajúce sa kvality služieb cestovného ruchu, ktoré umožnia spotrebiteľom orientovaným na kvalitu prijímať lepšie informované rozhodnutia. Tým sa spätne posilní motivácia podnikov EÚ pôsobiacich v oblasti cestovného

ruchu, najmä MSP, aby viac investovali do kvality. Prostriedkom na dosiahnutie stanoveného cieľa je lepšie zosúladienie kvality služieb cestovného ruchu na úrovni EÚ prostredníctvom stanovenia európskych zásad, ktoré budú dodržiavať organizácie cestovného ruchu. Východiskom týchto zásad sú kritériá navrhnuté zainteresovanými stranami a posúdené v rámci otvorených konzultácií.

Z operatívneho hľadiska spočíva cieľ iniciatívy v tom, aby sa do revízie iniciatívy významne zvýšil počet organizácií cestovného ruchu v EÚ, ktoré dodržiavajú európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu.

Pridaná hodnota iniciatívy bude mať niekoľko aspektov: a) organizácie cestovného ruchu, ktoré dodržiavajú uvedené zásady, budú môcť využiť výhody činností na účely propagácie a zvýšenia informovanosti, ktoré bude realizovať Komisia; tým sa zvýši ich viditeľnosť, následne sa prehĺbi schopnosť osloviť spotrebiteľov a poskytne sa im príležitosť rozšíriť ich pôsobenie na trhy, ktoré by inak nedosiahli, a to predovšetkým v tretích krajinách; b) pridanou hodnotou pre spotrebiteľov bude opätovné uistenie o dodržaní určitých európskych zásad kvality bez ohľadu na to, ktorý členský štát navštívia. Poukázanie na vysokú kvalitu európskych služieb cestovného ruchu a jej zdôraznenie nakoniec prispeje k celkovej stratégii EÚ zameranej na zvyšovanie prílivu turistov v rámci Európy a z mimoeurópskych krajín, a doplní úsilie o zjednodušenie vízových požiadaviek pre turistov z tretích krajín, ako aj vytvorenie obchodnej značky Európy ako skupiny udržateľných a vysokokvalitných destinácií.

Napokon to prispeje k zvýšeniu konkurencieschopnosti odvetvia cestovného ruchu a posilneniu jeho schopnosti vytvárať hospodársky rast a zamestnanosť v prospech členských štátov, ako aj celého hospodárstva EÚ.

### **3.3.2 Uplatňovanie európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu**

#### ***Sektorový a zemepisný rozsah pôsobnosti***

V záujme dosiahnutia väčšieho súladu kvality služieb cestovného ruchu v EÚ je možné uplatňovať európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu (bez subsektorového obmedzenia) na všetky verejné alebo súkromné organizácie cestovného ruchu, ktoré pôsobia na vnútroštátnej, regionálnej, miestnej alebo nadnárodnej úrovni a ponúkajú služby cestovného ruchu spotrebiteľom v Únii.

#### ***Koordinácia, monitorovanie a propagácia***

Členské štáty budú v súlade so zásadou subsidiarity vyzvané, aby koordinovali, monitorovali a propagovali európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu na príslušných územiach.

Takisto sa členským štátom bude odporúčať, aby navzájom spolupracovali, pokiaľ ide o nadnárodné organizácie cestovného ruchu. Členské štáty sa vyzvú aj na spoluprácu s Komisiou v rámci poradného výboru pre cestovný ruch s cieľom zjednodušiť monitorovanie a posúdenie iniciatívy, ktoré by sa mohlo uskutočniť okrem iného formou osobitných prieskumov medzi členskými štátmi, zástupcami odvetvia cestovného ruchu a spotrebiteľmi.

V programe pre konkurencieschopnosť podnikov a MSP (COSME) 2014 – 2020 je stanovený konkrétny cieľ zlepšiť rámcové podmienky konkurencieschopnosti a udržateľnosti podnikov Únie v odvetví cestovného ruchu. V záujme zlepšenia obrazu a profilu Európy ako udržateľnej, zodpovednej a vysokokvalitnej destinácie Komisia uskutoční informačné, komunikačné a propagačné činnosti vrátane vytvorenia osobitnej webovej lokality poskytujúcej informácie o európskych zásadách kvality v oblasti cestovného ruchu. Komisia takisto uľahčí výmenu najlepších postupov a skúseností.



### 3.3.3 Hodnotenie

Predpokladá sa, že hodnotenie vykonávania tohto odporúčania sa uskutoční po troch rokoch od jeho uverejnenia v úradnom vestníku. Komisia takisto posúdi, či je potrebné prijať ďalšie opatrenia na rozšírenie konzistentnej kvality služieb cestovného ruchu.

## 4. VPLYV NA ROZPOČET

Mohlo by sa počítať s vyčlenením primeraných rozpočtových prostriedkov na propagáciu európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu prostredníctvom Programu pre konkurencieschopnosť podnikov a MSP (COSME)<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Nariadenie, ktorým sa zriaďuje program pre konkurencieschopnosť podnikov a malé a stredné podniky (2014 – 2020), nariadenie EÚ č. 1287/2013, Ú.v. L 343, s. 33.

Návrh

**ODPORÚČANIE RADY**

**tykajúce sa európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu**

RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej články 195 a 292,  
so zreteľom na návrh Európskej komisie,

keďže:

- (1) Komisia si vo svojom oznámení z 30. júna 2010 s názvom Európa ako popredná svetová destinácia cestovného ruchu – nový politický rámec pre európsky cestovný ruch<sup>20</sup> uvedomila potrebu podporovať rozvoj udržateľného, zodpovedného a vysokokvalitného cestovného ruchu v rámci celkového cieľa propagácie Únie ako súboru vysokokvalitných destinácií v tretích krajinách.
- (2) Podpora vysokej environmentálnej výkonnosti turistických ubytovní a kempov a najlepších postupov environmentálneho manažérstva v odvetví cestovného ruchu je už špecificky upravená na úrovni Únie prostredníctvom uplatňovania nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 66/2010<sup>21</sup> a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1221/2009<sup>22</sup>.
- (3) V Európskej únii existuje viacero rôznych verejných a súkromných systémov kvality, ktoré sa zameriavajú na poskytovanie informácií o kvalite služieb cestovného ruchu spotrebiteľom a usmernení pracovníkom v oblasti cestovného ruchu. Tieto systémy sa výrazne líšia z hľadiska rozsahu pôsobnosti, riadenia, metodiky a kritérií. Pôsobenie týchto systémov je obmedzené na určité subsektory alebo zemepisné územia, čo vedie k vysokej fragmentácii pri hodnotení kvality služieb cestovného ruchu.
- (4) Dôsledkom fragmentácie a chýbajúceho konzistentného posudzovania v rámci existujúcich systémov kvality je skutočnosť, že pre spotrebiteľov cestujúcich do zahraničia v rámci Únie alebo do Únie z tretích krajín môže byť ťažké porovnať služby zahrnuté do rôznych systémov kvality. Tento nesúlad systémov znižuje schopnosť spotrebiteľov uskutočniť plne informovaný výber.
- (5) Keďže neexistujú konzistentné posúdenia v rámci existujúcich systémov kvality, schopnosť odvetvia cestovného ruchu zviditeľniť sa pre spotrebiteľov a využiť výhody

<sup>20</sup> KOM(2010) 352 v konečnom znení.

<sup>21</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 66/2010 z 25. novembra 2009 o environmentálnej značke EÚ (Ú. v. EÚ L 27, 30.1.2010, s. 1).

<sup>22</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1221/2009 z 25. novembra 2009 o dobrovoľnej účasti organizácií v schéme Spoločenstva pre environmentálne manažérstvo a audit (EMAS), ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 761/2001 a rozhodnutia Komisie 2001/681/ES a 2006/193/ES (Ú. v. EÚ L 342, 22.12.2009, s. 1).

koordinovaného postupu je obmedzená. Týka sa to predovšetkým mikropodnikov a malých podnikov, ktoré často nedisponujú primeranými nástrojmi a zdrojmi na vlastnú propagáciu a propagáciu vysokokvalitných služieb, ktoré poskytujú.

- (6) Je nevyhnutne potrebné zaistiť prítlačivosť podnikov pôsobiacich v oblasti cestovného ruchu pre občanov tretích krajín v záujme posilnenia konkurencieschopnosti odvetvia cestovného ruchu.
- (7) Preto je vhodné navrhnúť súbor európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu, ktoré budú uznávať spotrebiteľia aj príslušné odvetvia.
- (8) Európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu by mali mať všeobecnú povahu a zároveň ponúkať pridanú hodnotu v súlade s očakávaniami spotrebiteľov, pokiaľ ide o vysokú kvalitu poskytovaných služieb cestovného ruchu, aby sa zahrnul čo najväčší počet subsektorov odvetvia cestovného ruchu a zároveň zachovala rozmanitosť ponuky Únie v oblasti cestovného ruchu.
- (9) Je nevyhnutne potrebné poskytnúť zodpovedajúcu odbornú prípravu príslušným zamestnancom týkajúcu sa úloh, ktoré majú plniť, s cieľom zaistiť uspokojivé poskytovanie služieb cestovného ruchu. Z rovnakého dôvodu je nutné, aby sa záznam o absolvovaní takejto odbornej prípravy uvádzal v registri odbornej prípravy.
- (10) Je dôležité, aby sa uskutočňovali spotrebiteľské prieskumy a aby sa zaistilo riešenie sťažností v záujme neustáleho zvyšovania kvality služieb cestovného ruchu s cieľom splniť požiadavky spotrebiteľov.
- (11) Je nevyhnutne potrebné poskytovať spotrebiteľom aktuálne informácie o miestnych zvykoch, dedičstve, tradíciách, službách a produktoch na účely podpory autenticity a rozmanitosti ponuky Únie v oblasti cestovného ruchu.
- (12) Je dôležité, aby organizácie pôsobiace v oblasti cestovného ruchu poskytovali spotrebiteľom informácie a usmernenia súvisiace s európskymi zásadami kvality v oblasti cestovného ruchu v záujme zvýšenia informovanosti o týchto zásadách a následného získania dôvery spotrebiteľov.
- (13) Členské štáty by mali na účely podpory uplatňovania európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu na svojom území a na účely koordinácie svojej činnosti transparentne koordinovať, monitorovať a propagovať uvedené zásady.
- (14) Aby sa zaistilo dobrovoľné uplatňovanie európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu organizáciami pôsobiacimi v tomto odvetví vo viac ako jednom členskom štáte (nadmárodné organizácie), je životne dôležité, aby členské štáty spolupracovali s cieľom zaistiť uplatňovanie uvedených zásad týmito nadnárodnými organizáciami.
- (15) Členské štáty sa vyzývajú, aby si vymieňali informácie a skúsenosti s cieľom súdržne uplatňovať európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu a koordinovať, monitorovať a propagovať ich v rámci Únie. Komisia by mala umožniť takúto výmenu informácií.
- (16) Na doplnenie činnosti členských štátov pri podpore konkurencieschopnosti odvetvia cestovného ruchu je dôležité informovať spotrebiteľov a zvyšovať ich povedomie o európskych zásadách v oblasti cestovného ruchu formou vhodných propagačných a informačných činností nielen v rámci Únie, ale aj v tretích krajinách, a to so zreteľom na cieľ propagácie Únie ako súboru vysokokvalitných destinácií. Takisto je dôležité, aby sa európske zásady kvality v oblasti cestovného ruchu stali prítlačivými pre organizácie cestovného ruchu s cieľom povzbudiť vytvorenie priaznivého

prostredia pre rozvoj tohto odvetvia. Preto je nutná spolupráca členských štátov a Komisie v tejto oblasti.

- (17) Členské štáty majú dôležitú úlohu pri uľahčení monitorovania a posudzovania uplatňovania európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu, a to tým, že informujú Komisiu o uplatňovaní uvedených zásad na svojom území, predovšetkým na schôdzkach poradného výboru pre cestovný ruch.
- (18) Komisia by mala monitorovať uplatňovanie európskych zásad v oblasti cestovného ruchu a posúdiť vykonávanie tohto odporúčania po troch rokoch od jeho uverejnenia v *Úradnom vestníku Európskej únie*, aby dokázala reagovať na rýchle zmeny trhových podmienok v oblasti cestovného ruchu a zaistiť pridanú hodnotu uvedených zásad z dlhodobého hľadiska. Z rovnakého dôvodu by Komisia mala tiež posúdiť, či je potrebné prijať dodatočné opatrenia na zaistenie dosiahnutia cieľov uvedených v tomto odporúčaní,

## TÝMTO ODPORÚČA:

### 1. PREDMET ÚPRAVY A ROZSAH

Týmto odporúčaním sa stanovuje súbor európskych zásad kvality v oblasti cestovného ruchu (ďalej len „zásady“), ktoré sa majú uplatňovať zo strany organizácií cestovného ruchu.

### 2. VYMEDZENIE POJMOV

Na účely tohto odporúčania sa uplatňujú nasledujúce vymedzenia pojmov:

- a) „organizácia cestovného ruchu“ znamená verejnú alebo súkromnú organizáciu so sídlom v Únii, ktorá poskytuje služby spotrebiteľom v oblasti cestovného ruchu na miestnej, regionálnej, vnútroštátnej alebo nadnárodnej úrovni;
- b) „nadnárodná organizácia cestovného ruchu“ znamená organizáciu cestovného ruchu, ktorá vykonáva svoju činnosť na území (alebo na častiach územia) viac ako jedného členského štátu.

### 3. EURÓPSKE ZÁSADY KVALITY V OBLASTI CESTOVNÉHO RUCHU

Ak je to vhodné z hľadiska veľkosti a podnikovej koncepcie, organizáciám cestovného ruchu sa odporúča, aby pri svojej činnosti uplatňovali nasledujúce zásady:

- a) Zaistenie odbornej prípravy zamestnancov, a to vrátane:
  - i) odbornej prípravy všetkých zamestnancov, ktorí sa podieľajú na poskytovaní služieb priamo spotrebiteľom s cieľom zaistiť úspešné plnenie zverených úloh;
  - ii) viesť evidenciu o absolvovanej odbornej príprave zamestnancov, vytvorenej na tento účel
  - iii) vymenovania koordinátora pre kvalitu s cieľom zaistiť súdržný prístup k riadeniu kvality poskytovaných služieb a zapojenie príslušných zamestnancov do procesu riadenia kvality.

- b) Uplatňovanie politiky spokojnosti spotrebiteľov, a to vrátane:
  - i) zriadenia mechanizmu riešenia sťažností spotrebiteľov na mieste poskytovania služby alebo prostredníctvom internetu;
  - ii) zaistenia bezodkladného vyriešenia sťažností;
  - iii) vykonávania prieskumov spokojnosti spotrebiteľov a zohľadnenia výsledkov týchto prieskumov na účely skvalitnenia služieb.
- c) Vypracovanie zdokumentovaného plánu upratovania a údržby budov a vybavenia (ak je to vhodné) a jeho dodržiavanie.
- d) Sprístupnenie informácií spotrebiteľom, a to vrátane:
  - i) informácií o miestnych zvykoch, dedičstve, tradíciách, službách a produktoch;
  - ii) informácií o dostupnosti v súvislosti s poskytovanými službami;
  - iii) informácií o aspektoch udržateľnosti v súvislosti s poskytovanými službami;
  - iv) informácií o zásadách.
- e) Zaistenie správnosti, spoľahlivosti, zrozumiteľnosti a dostupnosti informácií aspoň v najrelevantnejšom cudzom jazyku, ak je to vhodné z hľadiska miesta a podnikovej koncepcie.

#### 4. ČINNOSTI ČLENSKÝCH ŠTÁTOV

- 4.1. Členské štáty by mali koordinovať, monitorovať a propagovať uplatňovanie zásad na príslušných územiach. Na tento účel sa členské štáty vyzývajú, aby:
  - a) monitorovali uplatňovanie zásad stanovených v bode 3 zo strany organizácií cestovného ruchu;
  - b) koordinovali s ostatnými členskými štátmi činnosti týkajúce sa zásad a ich uplatňovania;
  - c) propagovali zásady medzi organizáciami cestovného ruchu;
  - d) v spolupráci s ostatnými členskými štátmi zaistili, aby organizácie cestovného ruchu disponovali primeranými informáciami o zásadách a príslušnými usmerneniami;
  - e) navzájom spolupracovali s cieľom uľahčiť uplatňovanie zásad nadnárodnými organizáciami cestovného ruchu.
- 4.2. Takisto sa odporúča, aby bola zaručená transparentnosť činnosti členských štátov.

#### 5. SPOLUPRÁCA MEDZI ČLENSKÝMI ŠTÁTMI A KOMISIOU

Členské štáty sa vyzývajú, aby informovali Komisiu o činnostiach uvedených v bode 4 a spolupracovali s ňou pri monitorovaní a posudzovaní týchto činností, ako aj pri iniciatívach zameraných na zvyšovanie informovanosti a propagáciu.

## 6. MONITOROVANIE A POSUDZOVANIE

- 6.1. Komisia by mala posúdiť vykonávanie tohto odporúčania *do [stanoví sa dátum 3 roky po uverejnení odporúčania v úradnom vestníku]*.
- 6.2. Komisia by takisto mala posúdiť, či je potrebné navrhnúť ďalšie opatrenia na zlepšenie konzistentnosti kvality služieb cestovného ruchu v členských štátoch uvedenej v tomto odporúčaní.

## 7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Toto odporúčanie sa uverejní v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

V Bruseli

*Za Radu  
predseda*