

31990L0314

23.6.1990

URADNI LIST EVROPSKIH SKUPNOSTI

L 158/59

DIREKTIVA SVETA
z dne 13. junija 1990
o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih
 (90/314/EGS)

SVET EVROPSKIH SKUPNOSTI JE

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske gospodarske skupnosti in zlasti člena 100a Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Komisije ⁽¹⁾,

v sodelovanju z Evropskim parlamentom ⁽²⁾,

ob upoštevanju mnenja Ekonomsko-socialnega odbora ⁽³⁾,

ker je eden od glavnih ciljev Skupnosti, da izpopolni notranji trg, katerega bistveni del je turistični sektor;

ker nacionalne zakonodaje držav članic, ki se nanašajo na paketna potovanja, organizirane počitnice in izlete v nadaljevanju navedene kot „turistični paketi“, kažejo velike razlike in so nacionalne prakse na tem področju opazno različne, kar povzroča ovire pri svobodnem zagotavljanju storitev v zvezi s turističnimi paketi in izkrivlja konkurenco med organizatorji turističnih potovanj s sedežem v različnih državah članicah;

ker bo vzpostavitev skupnih pravil glede turističnih paketov prispevala k odstranitvi teh ovir in s tem k vzpostavitvi skupnega trga storitev, kar bo omogočilo organizatorjem turističnih potovanj s sedežem v eni državi članici, da ponudijo svoje storitve v drugih državah članicah ali potrošnikom Skupnosti, da izkoristijo primerljive pogoje, kadar kupujejo turistične pakete v kateri koli državi članici;

ker odstavek 36(b) Priloge k Resoluciji Sveta z dne 19. maja 1981 o drugem programu Evropske gospodarske skupnosti za varstvo potrošnikov in informacijsko politiko ⁽⁴⁾ poziva Komisijo, da preuči, med drugim, tudi turizem in, če je primerno, posreduje ustrezne predloge z obveznim upoštevanjem njihove pomembnosti za varstvo potrošnikov in učinkov razlik pri zakonodaji držav članic na pravilno delovanje skupnega trga;

ker je v resoluciji o politiki Skupnosti na področju turizma z dne 10. aprila 1984 ⁽⁵⁾ Svet pozdravil pobudo Komisije, da opozori na pomembnost turizma in se seznanil z začetnimi smernicami Komisije za politiko Skupnosti na področju turizma;

ker sporočilo Komisije Svetu z naslovom „Nova spodbuda za politiko varstva potrošnikov“, ki ga potrjuje resolucija Sveta z

dne 6. maja 1986 ⁽⁶⁾, v odstavku 37, med ukrepi, ki jih je predlagala Komisija, uvršča na seznam tudi usklajevanje zakonodaj glede turističnih paketov;

ker ima turizem čedalje pomembnejšo vlogo pri gospodarstvu držav članic; ker je sistem turističnih paketov temeljni del turizma; ker bi se dejavnost turističnih agencij v državah članicah stimulirala k večji rasti in produktivnosti, če bi se sprejela vsaj minimalna skupna pravila, ki bi mu dala razsežnost na ravni Skupnosti; ker to ne bi pomenilo le prednosti za državljane Skupnosti, ki kupujejo turistične pakete na podlagi teh pravil, temveč bi privabili tudi turiste izven Skupnosti, ki v turističnih paketih iščejo prednosti zagotovljenih standardov;

ker neskladja med pravili, ki ščitijo potrošnike v različnih državah članicah, ne stimulirajo potrošnikov ene države članice, da bi kupovali turistične pakete v drugi državi članici;

ker takšno nestimuliranje učinkovito odvrča potrošnike od nakupa turističnih paketov izven svoje države članice in je učinkovitejše, kakor bi bilo pri nakupu drugih storitev, glede na posebno naravo storitev, ki se zagotavljajo pri turističnem paketu, ki ponavadi vključuje vnaprejšnje plačilo precejšnjega denarnega zneska in dobavo storitev v državi, v kateri potrošnik nima stalnega prebivališča.

ker naj bi z uvedbo te direktive potrošnik izkoristil ugodnosti zaščite ne glede na to, ali je neposredna pogodbená stranka, pridobitelj ali član skupine, za korist katere je druga oseba sklenila pogodbo glede turističnega paketa;

ker je treba organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta zavezati, da glede turističnih paketov, ki jih organizirata in prodajata, zagotovi, da pri opisovanju turističnih paketov informacije niso zavajajoče in da katalogi, ki so na voljo potrošnikom, vsebujejo razumljive in točne informacije;

⁽¹⁾ UL C 96, 12.4.1988, str. 5.

⁽²⁾ UL C 69, 20.3.1989, str. 102 in UL C 149, 18.6.1990.

⁽³⁾ UL C 102, 24.4.1989, str. 27.

⁽⁴⁾ UL C 165, 23.6.1981, str. 24.

⁽⁵⁾ UL C 115, 30.4.1984, str. 1.

⁽⁶⁾ UL C 118, 7.3.1986, str. 28.

ker mora imeti potrošnik dokumentacijo o pogodbenih pogojih za turistični paket; ker je to mogoče ustrezno doseči z zahtevo, da so vsi pogodbeni pogoji napisani v takšni dokumentirani obliki, ki mu je razumljiva in dostopna ter da prejme en izvod;

ker naj ima potrošnik možnost, da v določenih okoliščinah prenese svojo rezervacijo turističnega paketa na tretjo osebo, ki v to privoli;

ker naj cena, ki je opredeljena v pogodbi, načeloma ne bo predmet spremembe, razen kadar je možnost spremembe navzgor ali navzdol izrecno predvidena v pogodbi; ker je ta možnost vseeno predmet nekaterih pogojev;

ker naj ima potrošnik v nekaterih okoliščinah možnost, da pred odhodom odstopi od pogodbe o turističnem paketu;

ker naj bodo pravice, ki so na voljo potrošniku, v primeru da organizator turističnega potovanja le-tega odpove pred dogovorjenim datumom odhoda, jasno opredeljene;

ker naj ima organizator potovanja do potrošnika nekatere obveznosti, v primeru, če pride do znatne opustitve izpolnjevanja pogodbeno dogovorjenih storitev, ko je potrošnik že odpotoval, ali če organizator potovanja ugotovi, da ne bo mogel zagotoviti pomembnega dela predvidenih storitev;

ker naj bo organizator potovanja in/ali pogodbeno vezani turistični agent odgovoren potrošniku za pravilno izpolnitev obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe; ker naj bo poleg tega organizator potovanja in/ali turistični agent odgovoren za škodo, ki nastane potrošniku zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe, razen če pomanjkljivosti pri izvajanju pogodbe ni možno pripisati nobeni njihovi napaki ali napaki drugega izvajalca storitev;

ker je v primerih, ko je organizator potovanja in/ali turistični agent odgovoren za neizpolnitev ali za pomanjkljivo izpolnitev storitev vključenih v turističnem paketu, treba to odgovornost omejiti skladno z mednarodnimi konvencijami, ki urejajo te storitve, še posebej Varšavsko konvencijo iz leta 1929 o zračnem prevozu, Bernsko konvencijo iz leta 1961 o železniškem prevozu, Atensko konvencijo iz leta 1974 o pomorskem prevozu in Pariško konvencijo iz leta 1962 o odgovornosti lastnikov hotelov; ker je tudi glede na škodo, razen telesnih poškodb, možno omejiti odgovornost že v pogodbi o turističnem paketu, pri čemer takšne omejitve ne smejo biti nerazumne;

ker je treba vzpostaviti sistem obveščanja potrošnikov in obravnavanja pritožb;

ker je dobro tako za potrošnike kot turistične agencije če so organizatorji potovanj in/ali turistični agenti dolžni predložiti zadostni dokaz o jamstvu v primeru insolventnosti;

ker naj imajo države članice možnost sprejeti ali ohraniti strožje predpise glede turističnih paketov z namenom varstva potrošnika,

SPREJEL NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1

Cilj te direktive je približati zakone in druge predpise držav članic o turističnih paketih, ki se prodajajo ali ponujajo v prodajo na območju Skupnosti.

Člen 2

V tej direktivi:

1. „turistični paket“ pomeni vnaprej dogovorjeno kombinacijo ne manj kot dveh naslednjih elementov, če so prodani ali ponujeni v prodajo za skupno ceno in če storitev traja več kot štiriindvajset ur ali vključuje nastanitev preko noči:
 - (a) prevoz;
 - (b) nastanitev;
 - (c) druge turistične storitve, ki niso pomožne k prevozu ali nastanitvi in predstavljajo pomemben del turističnega paketa.

Deljeno zaračunavanje različnih elementov istega turističnega paketa organizatorja potovanja ali turističnega agenta ne odvezuje obveznosti po tej direktivi;

2. „organizator potovanja“ pomeni osebo, ki, ne samo občasno, organizira turistične pakete in jih prodaja oziroma ponuja v prodajo ali neposredno ali preko turističnega agenta
3. „turistični agent“ pomeni osebo, ki prodaja ali ponuja v prodajo turistični paket, ki ga je sestavil „organizator potovanja“;
4. „potrošnik“ pomeni osebo, ki vzame ali privoli vzeti turistični paket („glavni pogodbenik“) ali katera koli druga oseba, v korist katere je glavni pogodbenik privolil kupiti turistični paket („drugi upravičenci“) ali katera koli druga oseba, na katero je glavni pogodbenik ali drugi upravičenec prenesel turistični paket („pridobitelj“);
5. „pogodba“ pomeni sporazum med potrošnikom in organizatorjem potovanja in/ali turističnim agentom.

Člen 3

1. Noben opis, ki se nanaša na turistični paket in ga je organizator potovanja ali turistični agent dostavil potrošniku, nobena cena turističnega paketa in vsi drugi pogoji, ki so sestavni del pogodbe, ne smejo vsebovati nobene zavajajoče informacije.

2. Ko je katalog na voljo potrošniku, mora biti berljiv, razumljiv in mora točno opredeliti tako ceno kot druge ustrezne informacije o:

- (a) kraju potovanja in načinih, lastnostih in vrstah prevoza, ki se uporablja;
- (b) vrsti nastanitve, njeni lokaciji, kategoriji ali stopnji kakovosti nastanitve in njenih glavnih značilnostih, njeni uvrstitvi in turistični klasifikaciji v skladu s predpisi države članice, v kateri se nahaja;
- (c) urniku obrokov;
- (d) načrtu potovanja;
- (e) splošnih informacijah glede potnih listin in zahtev za vizume za državljane držav članic ali zadevnih držav in glede zdravstvenih formalnosti potrebnih za potovanje in bivanje;
- (f) denarnem znesku ali odstotku cene, ki se plača ob rezervaciji in časovnih rokih za plačilo razlike;
- (g) najmanjšem zahtevanem številu oseb za izvedbo turističnega paketa skrajnem roku za posredovanje obvestila potrošniku v primeru odpovedi.

Podrobnosti zajete v prospektu zavezujejo organizatorja potovanja ali turističnega agenta, razen če:

- so bile spremembe podrobnosti jasno posredovane potrošniku pred sklenitvijo pogodbe, kar je posebej navedeno v prospektu,
- so spremembe narejene kasneje sporazumno med pogodbenimi strankami.

Člen 4

1. (a) Organizator potovanja in/ali turistični agent mora pisno ali v drugi ustrezni obliki potrošniku pred sklenitvijo pogodbe zagotoviti splošne informacije o potnih listinah in zahtevah za vizume, ki se uporabljajo za državljane države članice ali zadevne države, in še posebej o času za njihovo pridobitev, kakor tudi informacije o zdravstvenih formalnostih, ki se zahtevajo za potovanje in bivanje;
- (b) Organizator potovanja in/ali turistični agent mora potrošniku pravočasno pred začetkom potovanja v pisni ali drugi ustrezni obliki zagotoviti naslednje informacije:
 - (i) čase in kraje vmesnih postankov in prevoznih povezav kakor tudi podrobnosti o mestu, ki ga zaseda potnik, tj. kabina ali mesto na ladji, spalni oddelek na vlaku;
 - (ii) ime, naslov in telefonsko številko lokalnega predstavnika organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta, če tega ni, pa lokalnih agencij, na katere se lahko potrošnik obrne v težavah.

Če takšni predstavniki ali agencije ne obstajajo, mora imeti potrošnik v vsakem primeru telefonsko številko za nujne primere ali kakšen drug podatek, ki mu bo omogočal, da stopi v stik z organizatorjem potovanja in/ali turističnim agentom.

- (iii) v primeru mladoletnikov, ki potujejo ali bivajo na tujem, vse potrebne informacije, ki omogočajo neposreden stik z otrokom ali z osebo odgovorno za otroka v kraju bivanja;
- (iv) informacijo o možnosti sklenitve zavarovalne police, ki krije stroške odpovedi potrošnika ali stroške pomoči, vključno z vrnitvijo v primeru nesreče ali bolezni.

2. Države članice zagotovijo, da se glede pogodbe uporabljajo naslednja načela:

- (a) odvisno od posameznega turističnega paketa, pogodba vsebuje vsaj elemente, navedene v prilogi;
- (b) vsi pogodbeni pogoji se določijo pisno ali v drugi obliki, ki je razumljiva in dostopna potrošniku in se mu morajo sporočiti pred sklenitvijo pogodbe; potrošnik prejme izvod teh pogojev;
- (c) določilo pod (b) ne izključuje kasnejših sklenitev rezervacij ali pogodb sklenjenih v zadnjem hipu.

3. Če se potrošnik ne more udeležiti turističnega paketa, lahko prenese svojo rezervacijo na osebo, ki izpolnjuje vse pogoje, ki se nanašajo na turistični paket, če je predhodno v razumnem času pred odhodom o svoji nameri obvestil organizatorja potovanja ali turističnega agenta. Prenosnik aranžmaja in pridobitelj sta solidarno odgovorna organizatorju potovanja ali turističnemu agentu za plačilo zapadle razlike in za vse dodatne stroške, ki izhajajo iz takšnega prenosa.

4. (a) Cene v pogodbi niso predmet sprememb, razen če pogodba izrecno predvideva možnost spremembe cene navzgor ali navzdol in natančno določa, kako se izračuna spremenjena cena. Spremembe cen so upravičene le v primeru spodaj navedenih sprememb:

- prevoznih stroškov, vključno s ceno goriva,
- dajatev, taks ali pristojbin, ki se zaračunavajo za nekatere storitve kakor so pristajalne pristojbine, pristojbine za vkrcanje ali izkrcanje v pristaniščih in na letališčih;
- menjalniških tečajev, ki se uporabljajo pri določenem turističnem paketu.

(b) V obdobju 20 dni pred določenim datumom odhoda se pogodbeni cena ne sme povišati.

5. Če organizator potovanja ugotovi, da je pred odhodom prisiljen znatno spremeniti katerega od bistvenih pogojev, kot je cena, mora o tem v najkrajšem možnem času obvestiti potrošnika, da mu omogoči sprejeti ustrezne odločitve, zlasti:

— o umiku iz pogodbe brez pogodbениh kazni,

Člen 5

— ali o sprejemu dodatne klavzule k pogodbi, ki opredeljuje spremembe in njihov vpliv na ceno.

Potrošnik mora o svoji odločitvi čim prej obvestiti organizatorja potovanja ali turističnega agenta.

6. Če potrošnik odstopi od pogodbe v skladu z odstavkom 5 ali če organizator potovanja odpove turistični paket pred dogovorjenim datumom odhoda iz katerega koli razloga, ki ni po krivdi potrošnika, je potrošnik upravičen do:

(a) nadomestnega turističnega paketa enake ali višje kakovosti, kadar mu organizator potovanja in/ali turistični agent lahko ponudita takšen nadomestni turistični paket. Če je ponujen nadomestni turistični paket nižje kakovosti, organizator potovanja razliko v ceni povrne potrošniku;

(b) ali do čim prejšnje povrnitve vseh zneskov, ki jih je plačal po pogodbi.

V tem primeru mu mora stroške povrniti bodisi organizator potovanja ali turistični agent, odvisno od zakonodaje zadevne države članice, razen v primeru da:

(i) je do odpovedi prišlo zaradi števila oseb, ki je manjše od minimalnega zahtevanega števila za izvedbo turističnega paketa, in je potrošnik o odpovedi obveščen pisno in v roku, opredeljenem v opisu turističnega paketa; ali

(ii) je do odpovedi prišlo, razen preveliko število rezervacij, zaradi višje sile, tj. nenavadnih in nepredvidljivih okoliščin izven vpliva stranke, ki ta razlog uveljavlja, katere posledice so bile neizbežne, čeprav je bilo vse izvedeno z vso potrebno skrbnostjo.

7. V primeru, da po odhodu organizator potovanja ne more zagotoviti pomembnega dela pogodbeno dogovorjenih storitev ali če organizator potovanja ugotovi, da ne bo mogel priskrbeti pomembnega dela dogovorjenih storitev, organizator potovanja pripravi ustrezne nadomestne dogovore za nadaljevanje turističnega potovanja, brez dodatnih stroškov za potrošnika in, kjer je to mogoče, povrne potrošniku razliko med ponujenimi in dobavljenimi storitvami.

Če je nemogoče pripraviti takšne nadomestne dogovore ali teh potrošnik iz utemeljenih razlogov ne sprejme, mora organizator potovanja, če je možno, zagotoviti potrošniku brez dodatnih stroškov ustrezen prevoz nazaj na mesto odhoda ali na drugo povratno mesto, s katerim potrošnik soglaša, in mu povrniti škodo.

1. Države članice sprejmejo potrebne ukrepe za zagotovitev odgovornosti organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta do potrošnika za pravilno izpolnjevanje obveznosti iz pogodbe, ne glede na to, ali mora obveznost izpolniti organizator potovanja in/ali turistični agent ali drugi izvajalci storitev brez poseganja v pravico organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta, da ukrepa proti drugim izvajalcem storitev.

2. V primeru škode, ki bi nastala potrošniku zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe, države članice sprejmejo potrebne ukrepe za zagotovitev odgovornosti organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta, razen če neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe ni mogoče pripisati nobenemu od njiju niti kateremu drugemu izvajalcu storitev, ker:

— je napake, ki nastanejo pri izpolnjevanju pogodbe mogoče pripisati potrošniku,

— je takšne napake mogoče pripisati tretji stranki, ki ni povezana z zagotavljanjem pogodbenih storitev in so nepredvidljive ter se jim ni mogoče izogniti,

— so neuspehi posledica višje sile, opredeljene v členu 4(6), drugi pododstavek (ii), ali zaradi dogodka, ki ga organizator potovanja in/ali turistični agent ali izvajalec storitev kljub skrbnemu ravnanju niso mogli predvideti ali preprečiti.

V primerih iz druge in tretje alineje se od pogodbenega organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta zahteva, da nudi takojšnjo pomoč potrošniku v težavah.

V primeru škode, ki je posledica neizvajanja ali nepravilnega izvajanja storitev vključenih v turistični paket, lahko države članice dovolijo, da se nadomestilo omeji skladno z mednarodnimi konvencijami, ki urejajo te storitve.

V primeru škode, razen telesne poškodbe, ki je posledica neizvajanja ali nepravilnega izvajanja storitev vključenih v turistični paket, lahko države članice dovolijo, da se nadomestilo škode omeji s pogodbo. Takšna omejitev ne sme biti nerazumna.

3. Brez poseganja v četrti pododstavek odstavka 2 ne sme biti izjem določenih s pogodbenimi klavzulami iz določb odstavkov 1 in 2.

4. Potrošnik mora v najkrajšem možnem času izvajalcu storitev in organizatorju potovanja in/ali turističnemu agentu pisno ali v drugi obliki sporočiti vsako napako pri izpolnjevanju pogodbe, ki jo opazi na kraju samem.

Ta obveznost se mora jasno in izrecno navesti v pogodbi.

Člen 6

V primeru pritožbe mora organizator potovanja in/ali turistični agent ali njegov lokalni predstavnik, če obstaja, narediti vse potrebno za ustrezno rešitev.

Člen 7

Pogodbeni organizator potovanja in/ali turistični agent mora zagotoviti zadosten dokaz o jamstvu za povrnitev preplačanih zneskov in za vrnitev potrošnika na mesto odhoda v primeru insolventnosti.

Člen 8

Države članice lahko sprejmejo ali ohranijo strožje predpise na področju, ki ga ureja ta direktiva, da zaščitijo potrošnika.

Člen 9

1. Države članice sprejmejo ukrepe, potrebne za uskladitev s to direktivo, pred 31. decembrom 1992. O tem takoj obvestijo Komisijo.
2. Države članice predložijo Komisiji besedila glavnih določb nacionalne zakonodaje, ki jo sprejmejo na področju, ki ga ureja ta direktiva. O tem Komisija obvesti druge države članice.

Člen 10

Ta Direktiva je naslovljena na države članice.

V Luxembourg, 13. junija 1990

Za Svet

Predsednik

D. J. O'MALLEY

PRILOGA

Elementi, ki jih je treba vključiti v pogodbo, če so pomembni za posamezni turistični paket:

- (a) kraj potovanja in, kjer so vključena obdobja bivanja, ustrezna obdobja z datumi;
 - (b) način, lastnosti in vrsta prevoza, ki se bo uporabil, datumi, čas ter mesto odhoda in vrnitve;
 - (c) če turistični paket vključuje nastanitev, njeno lokacijo, turistično kategorijo ali stopnjo kakovosti nastanitve, glavne značilnosti, skladnost s pravili države članice gostiteljice in urnik obrokov;
 - (d) če se zahteva najmanjše število oseb za izvedbo turističnega paketa, je potrebno vključiti rok za obvestilo potrošniku v primeru odpovedi;
 - (e) načrt potovanja;
 - (f) obiski, izleti ali druge storitve, ki so vključene v skupno dogovorjeno ceno turističnega paketa;
 - (g) ime in naslov organizatorja potovanja, turističnega agenta in, kjer je ustrezno, zavarovalnice;
 - (h) cena turističnega paketa, navedba o možnosti spremembe cene po členu 4(4) in navedba kakršnih koli dajatev, taks ali pristojbin za nekatere storitve (pristajanje, vkrcanje ali izkrcanje, pristojbine v pristaniščih in na letališčih, turistične takse), kadar takšni stroški niso vključeni v turistični paket;
 - (i) časovni okvir plačil in način plačila;
 - (j) posebne zahteve, ki jih je organizatorju potovanja ali turističnemu agentu ob rezervaciji sporočil potrošnik in sta jih oba sprejela;
 - (k) rok, v katerem se mora potrošnik pritožiti glede napak pri izpolnitvi ali nepravilni izpolnitvi pogodbe.
-