

## NOVÁ SMĚRNICE EU O SOUBORNÝCH CESTOVNÍCH SLUŽBÁCH A SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽBÁCH – CO JE NOVÉHO A CO ZŮSTÁVÁ?

RENATA KRÁLOVÁ

**Abstract:** **New Directive EU on Package Travel and Linked Travel Arrangements – What is New and What Remains?**

The aim of this article is to briefly present new EU rules regarding the offer, sale and provision of package travel and linked travel arrangements. The stress is put on the comparison of Directive 90/314 with new Directive 2015/2302 and in addition, the distinctive similarities and differences between both Directives.

**Key words:** Directive 90/314, Directive 2015/2302, package travel, linked travel arrangements

**Klíčová slova:** směrnice 90/314, směrnice 2015/2302, nová směrnice, souborné služby, spojené cestovní služby

**DOI:** 10.14712/23366478.2016.34

Cílem tohoto článku je nejen stručně seznámit čtenáře s obsahem nové směrnice EU č. 2302/2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách,<sup>1</sup> která nahrazuje směrnici 90/314, jejíž úprava je v ČR všeobecně známá i díky mediálními kauzám spojeným s pojištěním proti úpadku cestovních kanceláří, ale zejména poukázat na některé rozdíly, které novou směrnicí od této platné odlišují. Důležité je úvodem říci, že nová směrnice není obratem o 180° či převratnou právní revolucí. Nová směrnice se v principu neliší od směrnice 90/314. Do textu nové směrnice se promítla judikatura Soudního dvora EU, kterou soud rozhodl o výkladu směrnice 90/314.<sup>2</sup> Nová směrnice reaguje na rozvoj on-line obchodních technik, které se značně liší od prodejních technik, které byly běžně rozšířené v devadesátých letech. Tedy v době, kdy byla směrnice

<sup>1</sup> Plným názvem směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

<sup>2</sup> Např. Rozsudek ESD *Simone Leitner*, C-168/00, EU:C:2002:163; Rozsudek ESD *Dillenkofer*, ve spojené věci C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 a C-190/94, EU:C:1996:375; rozsudek ESD *Club-Tour*, C-400/00, EU:C:2002:272. Blíže viz recitál 8 anebo bod 2.2.1 – Zprávy o hodnocení dopadů nové směrnice (tzv. RIA) byla Evropskou komisí publikována spolu s návrhem směrnice č. COM (2013) 512 – COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC dostupná z <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=SWD:2013:0263:FIN> [20. 11. 2015].

vydána. Výklad některých ustanovení směrnice 90/314 se v členských státech různil a díky minimální harmonizaci se různila i míra ochrana spotřebitele v členských státech. Nová směrnice je mnohem přesnější a díky tzv. plné harmonizaci by se právní úprava prodeje souborných služeb a spojených cestovních služeb v členských státech neměla lišit. Resp. lišit pouze v té míře, kterou připouštějí výjimky.

Směrnice byla přijata řádným legislativním postupem. **Právním základem** směrnice je čl. 114 Smlouvy o fungování EU, který předvídá přijímání právních a správních předpisů Radou a Evropským parlamentem za účelem vytvoření a fungování vnitřního trhu. Podle odst. 3 se stanoví, že Komise bude ve svých návrzích týkajících se zdraví, bezpečnosti, ochrany životního prostředí a ochrany spotřebitele vycházet z vysoké úrovně ochrany a přihlédne přitom zejména k novému vývoji založenému na vědeckých poznatcích.

Dlouho očekávaný<sup>3</sup> návrh nové směrnice byl Komisí publikován dne 9. července 2013. Dne 12. března 2014 Evropský parlament přijal svůj postoj v 1. čtení, který obsahoval celkem 133 pozměňovacích návrhů. Dne 28. května 2015 ministři členských států potvrdili na jednání Rady pro konkurenceschopnost politickou dohodu. Přijetí dohody předcházelo konání pěti trialogů, kdy o návrhu jednaly Předsednictví Rady a Evropský parlament za přítomnosti Komise. Rada potvrdila svůj postoj v 1. čtení dne 18. září 2015. Následně dne 27. října 2015 Evropský parlament přijal svůj postoj ve 2. čtení. Směrnice byla publikována v Úředním věstníku EU dne 11. prosince 2015.

Jak se uvádí ve shrnutí, které publikovala paní komisařka Jourová u příležitosti dosažení politické dohody, nová směrnice by měla přinést ochranu 120 mil. cestujícím, kteří nakupují kombinované cestovní služby. Měla by snížit škody utrpěné spotřebiteli o 430 mil. EUR za rok.<sup>4</sup>

## STUPEŇ HARMONIZACE

Na rozdíl od platné směrnice, která je směrnicí s minimální harmonizací,<sup>5</sup> je nová směrnice směrnicí s maximální harmonizací (s výjimkami).<sup>6</sup> Výjimky, kdy se členské státy mohou odchýlit od ustanovení směrnice, jsou upraveny např. v čl. 12/5, který umožňuje členským státům, aby ve svém národním právu upravily, právo spotřebitele ve lhůtě do 14 dnů odstoupit od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, v čl. 13/1 – solidární odpovědnost pořadatele a prodejce a v recitálu 21 – možnost vztáhnout ustanovení transpoziční národní úpravy na smlouvy, na které se jinak směrnice nevztahuje (např. prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu).

<sup>3</sup> Revizní proces zahrnoval i konání dvou veřejných konzultací v r. 2007 a 2009. Podrobněji k jeho průběhu – viz bod 1.3.1 – COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT IMPACT ASSESSMENT.

<sup>4</sup> Factsheet z května 2015 dostupný z [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/travel/documents/factsheet\\_new-package-travel\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/documents/factsheet_new-package-travel_en.pdf) [20. 11. 2015].

<sup>5</sup> Viz čl. 8 směrnice 90/314 – „Členské státy mohou v oblasti působnosti této směrnice přijmout nebo zachovat přísnější předpisy na ochranu spotřebitele.“

<sup>6</sup> Viz čl. 4 nové směrnice – „Členské státy nesmějí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchýlná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany cestujících, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.“

## OBLAST PŮSOBNOSTI SMĚRNICE

Mám-li v tomto článku hovořit o novinkách, které směrnice přinesla, je třeba se na prvním místě zmínit oblast působnosti směrnice – tj. na které služby cestovního ruchu se směrnice vztahuje a na které nikoliv. Směrnice 90/314 se vztahovala jen na souborné služby.<sup>7</sup> Jejich definice je v nové směrnici širší a zahrnuje celé spektrum on-line prodeju.<sup>8</sup> Nová směrnice rozšiřuje svoji působnost i na zcela nový produkt, kterým jsou spojené cestovní služby.<sup>9</sup> Stejně jako směrnice 90/314 i nová směrnice výslovně uvádí, na které služby se směrnice nevztahuje. Obě směrnice se nevztahují na pobyty kratší 24 hodin, pokud nezahrnují nocleh a na příležitostně nabízené souborné služby.<sup>10</sup> Nicméně, stará směrnice pokrývala oblast služebních cest. Nová směrnice je přesnější, neboť stanoví, že se nevztahuje na pracovní cesty zakoupené na základě obecné smlouvy o pořádání pracovních cest mezi obchodníkem a jinou fyzickou či právnickou osobou, která jedná za účelem souvisejícím s její obchodní činností, podnikáním, řemeslem nebo povoláním. Po vyjmutí služebních cest dlouho volala profesní sdružení cestovních kancelářů a agentur.<sup>11</sup> Z hlediska ochrany spotřebitele šlo často o poněkud nadbytečnou dvojitou ochranu, kdy za cestujícího odpovídal jak zaměstnavatel a tak i cestovní kancelář.

## SOUBORNÉ CESTOVNÍ SLUŽBY, SPOJENÉ CESTOVNÍ SLUŽBY

Jak zmíněno výše, je definice souborných služeb na první pohled značně odlišná od té, která je obsažena v platné směrnici. Společné oběma definicím je, že musí jít o kombinaci alespoň dvou cestovních služeb. Nová definice je detailnější. Za prvé, půjde o souborné služby, pokud kombinaci provede jeden obchodník, před tím, než je zákazník smlouvou zavázán. Za druhé, půjde o souborné služby, bez ohledu na to zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, pokud služby jsou:

- a) zakoupena na jediném prodejním místě a služby byly vybrány předtím, než cestující souhlasí se zaplacením, nebo
- b) nabízeny, prodávány nebo účtovány za souhrnnou nebo celkovou cenu, nebo
- c) pro účely inzerce nebo prodeje označeny jako „souborné služby“ či obdobně,
- d) kombinovány po uzavření smlouvy, jíž obchodník opravňuje cestujícího k výběru z různých typů cestovních služeb (dárkové poukazy), nebo
- e) zakoupeny od samostatných obchodníků prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů, při nichž obchodník, s nímž byla uzavřena první smlouva, předá **jméno, platební údaje a e-mailovou adresu** cestujícího dalšímu obchodníkovi

<sup>7</sup> Soubornými službami, stejně jakož i soubornými cestovními službami je třeba rozumět „zájezd“ ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku.

<sup>8</sup> Čl. 3 odst. 2 nové směrnice.

<sup>9</sup> Čl. 3 odst. 5 nové směrnice.

<sup>10</sup> Srov. čl. 2 odst. 2, písm. c) nové směrnice a čl. 2 staré směrnice.

<sup>11</sup> Viz bod 2.3.2 Zprávy o hodnocení dopadů nové směrnice – dtto, R 7 nové směrnice.

nebo dalším obchodníkům a s tímto obchodníkem nebo obchodníky je uzavřena smlouva do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.

Nový produkt „spojených cestovních služeb“ je definován, jako kombinace alespoň dvou cestovních služeb pro účely téže cesty nebo pobytu, jejichž vyústěním je uzavření samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jestliže obchodník zprostředkovává cestujícím při jediné návštěvě či kontaktu se svým prodejním místem samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé cestovní služby. Anebo musí jít o kombinaci dvou služeb pro účely téže cesty, jejichž vyústěním je uzavření samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli, jestliže obchodník zprostředkovává cíleným způsobem pořízení alespoň jedné další cestovní služby od jiného obchodníka a pokud je smlouva s tímto jiným obchodníkem uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.

Rozdílná je ochrana cestujících na souborných službách a spojených cestovních službách. Vyšší je pochopitelně u souborných služeb. Na cestující, kteří si zakoupí souborné služby, se budou vztahovat veškerá práva zaručená směrnicí (právo na přesné informace před cestou, zvláštní úprava zvýšení/snížení ceny, přesně definované náležitosti smlouvy, slevy a náhrady, právo na pomoc v nouzi atd.).<sup>12</sup> Cestující, kteří si zakoupí spojené cestovní služby, má obchodník povinnost informovat, že se na ně práva zaručená směrnicí pro cestující na zájezdu nevztahují a dále, že mají právo na ochranu pro případ platební neschopnosti obchodníka, který prodej zprostředkoval. Ochrana pro případ úpadku se u těchto služeb bude vztahovat jen na ty částky, které cestující zaplatí přímo obchodníkovi. Repatriace bude zajištěna, jen pokud obchodníkem zprostředkujícím spojené cestovní služby, je přímo dopravce.<sup>13</sup> Na cestující, kteří zakoupí spojené cestovní služby, se v plném rozsahu uplatní práva spotřebitelů podle předpisů transponujících směrnici 83/2011 o právech spotřebitelů.<sup>14</sup> Vyjma vybraných ustanovení směrnice o právech spotřebitelů,<sup>15</sup> se na souborné cestovní služby tato směrnice neuplatní.

## INFORMAČNÍ POVINNOSTI A OBSAH SMLOUVY

**Předmluvní informace**, stejně jako u platné směrnice,<sup>16</sup> musejí být poskytnuty určitým způsobem a jejich rozsah je přesně vymezen. Obě směrnice v podstatě žádají, aby informace o souborných službách uvedené v nabídkových materiálech byly sdělovány čitelně, srozumitelně a přesně. Nesmějí obsahovat klamavé informace. Novinkou je požadavek předávání informací na standardizovaných informačních formuláři, které jsou přílohou I A (hypertextový odkaz) a B (ostatní prodej) C (Click through).

Článek 5 písm. a) až h) velmi přesně uvádí, jaké informace mají být uvedeny v popisu nabízených souborných služeb (popisem je třeba rozumět nabídku zájezdu ať už

<sup>12</sup> Čl. 19 odst. 2 nové směrnice.

<sup>13</sup> Blíže viz povinnosti obchodníků zprostředkovávajících prodej spojených cestovních služeb v čl. 19 nové směrnice.

<sup>14</sup> Tj. ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

<sup>15</sup> Viz čl. 27 odst. 2 nové směrnice.

<sup>16</sup> Čl. 3 směrnice 90/314.

v materiální podobě – katalog – nebo v elektronické podobě – internet). Velmi důležité je písm. a), které stanoví hlavní náležitosti cestovních služeb. Směrnice rozlišuje mezi dvěma kategoriemi náležitostí služeb – jednak jsou to hlavní náležitosti a za druhé jsou to jiné náležitosti. Mezi hlavní náležitosti patří termín, destinace, doprava, popis ubytování, stravování, ale např. i jazyk, pokud je nezbytný pro čerpání služeb. Toto rozlišování je důležité při změně těchto náležitostí a práv cestujících, která se k takové změně váží. Když totiž pořadatel **před zahájením souborných služeb změní** některou z hlavních náležitostí či požadavky cestujícího, které smluvně převzal, anebo zvýší-li se cena o více než 8 %, je povinen nabídnout cestujícímu změnu smlouvy anebo možnost odstoupit od smlouvy bez zaplacení stornopoplatků.<sup>17</sup>

**Smlouva**<sup>18</sup> – ačkoliv jsou náležitosti smlouvy hodně podobné, v porovnání se směrnicí 90/314, nová směrnice stanoví obsah smlouvy ještě podrobněji. Smlouva musí zahrnovat všechny informace uvedené jako hlavní náležitosti služeb (viz výše) a dále informace uvedené v čl. 5 odst. 1 písm. b) až h), kterými ve stručnosti jsou označeny pořadatele, popř. prodejce, vč. jejich kontaktů, celková cena (vč. všech uplatnitelných poplatků), způsob platby (zálohy, doplatky), minimální počet cestujících pro realizaci souborných služeb, pasové, vízové a zdravotní požadavky pro cesty, o právu ukončit smlouvu oproti zaplacení stornopoplatků, o povinném či nepovinném pojištění (cestovní, storno apod.).

Kromě toho musí smlouva uvádět informace o zvláštních požadavcích cestujícího, pokud je pořadatel přijal, o odpovědnosti pořadatele za plnění služeb a poskytnutí pomoci v nouzi, kontakt na zajišťovnu a místního delegáta, požadavek reklamace na místě, kontakt na zástupce nezletilého cestujícího v místě pobytu, informace o ADR/ODR<sup>19</sup> a o právu na převedení smlouvy.

**Informace před cestou** – obě směrnice<sup>20</sup> vcelku shodně požadují, aby před odjezdem byly cestujícímu předány nezbytné informace k cestě (stvrzenky, poukázky nebo přepravní doklady, informace o plánovaných časech odjezdu a případné lhůtě pro odbavení, jakož i o plánovaných časech zastávek, dopravních spojeních a příjezdu).

## ZMĚNA CENY

Obdobně jako u směrnice 90/314 je úprava závaznosti ceny po uzavření smlouvy zachována v nové směrnici. Cena je po uzavření smlouvy pro pořadatele závazná a nelze ji měnit jinak, než jak uvedeno ve směrnici. Stejně tak zůstává zachována i možnost výhrady ve smlouvě ke zvýšení ceny z taxativně uvedených důvodů.<sup>21</sup> Důvody jsou podobné a týkají se změny ceny za přepravu cestujících vyplývající z nákladů

<sup>17</sup> Čl. 11 odst. 2 nové směrnice.

<sup>18</sup> Čl. 7 nové směrnice.

<sup>19</sup> Informace o dostupných interních postupech vyřizování stížností a o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU a případně o subjektu alternativního řešení sporů, který se na obchodníka vztahuje, a informace o platformě pro řešení sporů on-line podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013.

<sup>20</sup> Srov. čl. 4 odst. 1, písm. b) staré směrnice, čl. 7 odst. 5 nové směrnice.

<sup>21</sup> Čl. 4 odst. 4 staré směrnice.

na pohonné hmoty, změn výše daní nebo poplatků z cestovních služeb, nebo změny směnných kurzů souvisejících se soubornými službami. Nově se stanoví, že výhrada zvýšení ceny musí zároveň zaručovat možnost snížení ceny, při kterém má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních výdajů od částky, jež má být cestujícímu vrácena. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává cestujícímu právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení storno poplatků.<sup>22</sup> Lhůta pro oznámení zvýšení ceny z výše popsaných důvodů zůstává v obou směrnících stejná – 20 dnů před odjezdem.<sup>23</sup>

## ZAJIŠTENÍ PRO PŘÍPAD PLATEBNÍ NESCHOPNOSTI

Princip ochrany spotřebitele pro případ platební neschopnosti pořadatele je obdobný jako ve směrnici 90/314. I nadále se zajištění má vztahovat na veškeré částky, které cestující zaplatí za souborné služby a na repatriaci (pokud je součástí souborných služeb doprava). Nová směrnice je však exaktnější a podrobněji stanoví požadavky na zajišťovací mechanismy.<sup>24</sup> Výslovně se uvádí, že zajištění musí zohledňovat období mezi obdržením záloh a konečných plateb a dokončením souborných služeb, jakož i odhadované náklady na repatriaci v případě platební neschopnosti pořadatele.

## ZÁVĚREM

Již na první pohled je zřejmé, že nová směrnice je detailnější – z původních 9 článků je článků 31. Kromě výše popsaných odlišností za zmínku stojí ještě konkretizace pomoci v nouzi,<sup>25</sup> na kterou stará směrnice jen odkazuje,<sup>26</sup> ale nijak ji nerozvádí. Anebo právo cestujícího na odstoupení od smlouvy v případech mimořádných a nevyhnutelných okolností, které mají bezprostřední vliv na čerpání služeb v destinaci. Nové je odstupňování lhůt pro odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele pro nedosažení minimálního počtu cestujících.<sup>27</sup> Na rozdíl od směrnice 90/314, nová pamatuje i na prodej souborných služeb pořadatelů, kteří jsou usazení v třetích zemích.<sup>28</sup>

Nová směrnice požaduje zřízení kontaktního místa pro usnadnění správní spolupráce a dohledu nad pořadatelí, kteří působí v různých členských státech a zavedení sankcí pro účinné uplatňování práva přijatého na základě směrnice.

Transpozice směrnice si vyžádá změnu nejen zákona č. 159/1999 Sb., ale i občanského zákoníku a předpisů v oblasti živnostenského podnikání. Důležité bude správně aplikovat transpoziční úpravu. Zde se domnívám, že přílišná složitost a nepřehlednost definic obou výše popsaných produktů může negativně ovlivnit efektivitu správního dozoru v této oblasti. Zřejmě i to je jedním z důvodů, proč se v čl. 26 Komisi ukládá,

<sup>22</sup> Čl. 10, R – 33 nové směrnice.

<sup>23</sup> Srov. čl. 4, odst. 4, písm. b) staré směrnice a čl. 10 odst. 3 nové směrnice.

<sup>24</sup> Blíže viz čl. 17–19, R 38–44 nové směrnice.

<sup>25</sup> Viz čl. 16 nové směrnice.

<sup>26</sup> Viz čl. 5 odst. 2 staré směrnice.

<sup>27</sup> Viz čl. 12 odst. 3, písm. a) nové směrnice.

<sup>28</sup> Viz čl. 20 nové směrnice.

aby Evropský parlament a Radu do tří let od účinnosti směrnice informovala o ustanoveních této směrnice týkajících se on-line rezervací provedených na různých prodejních místech a kvalifikace těchto rezervací jakožto souborných služeb, spojených cestovních služeb nebo samostatných cestovních služeb, a zejména o definici souborných služeb uvedené v čl. 3 bodě 2 písm. b) podbodě v) a o tom, zda je vhodné tuto definici upravit nebo rozšířit.

Směrnice bude muset být transponována do dvou let od vstupu v platnost (tj. do 1. 1. 2018) a podnikatelé budou mít ještě dalších 6 měsíců, aby se připravili na účinnost transpoziční úpravy (použitelnost národních transpozičních předpisů od 1. 7. 2018).

JUDr. Renata Králová  
Ministerstvo pro místní rozvoj  
renata.kralova@mmr.cz