

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**NOVA UREDITEV PAKETNIH POČITNIC V EU: PRIMERJAVA
IN ANALIZA UČINKOV**

Ljubljana, 19. december 2017

NIKA ILOVAR

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Nika Ilovar, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Nova ureditev paketnih počitnic v EU: primerjava in analiza učinkov, pripravljene ga v sodelovanju s svetovalcem izr. prof. dr. Mitjo Kovačem

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 19.12.2017

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 EKONOMSKI POMEN TURIZMA	2
1.1 Turizem v prihodnosti.....	4
1.2 Turizem v Sloveniji.....	4
2 OPREDELITEV PAKETNEGA POTOVANJA.....	5
3 DIREKTIVA O PAKETNEM POTOVANJU, ORGANIZIRANIH POČITNICAH IN IZLETIH 90/314/EGS DO LETA 2018.....	5
3.1 Revizija direktive.....	7
3.1.1 Spremembe na trgu	7
3.1.2 Ključne težave, s katerimi se soočajo podjetja	8
3.1.3 Ključne težave potrošnikov	9
4 DIREKTIVA O PAKETNEM POTOVANJU IN POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJIH 2015/2302 PO LETU 2018.....	9
4.1 Vsebina Direktive 2015/2302	10
5 PRIMERJAVA STARE IN NOVE DIREKTIVE O PAKETNIH POTOVANJIH IN POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJIH 2015/2302... 15	15
5.1 Kako bo nova direktiva 2015/2302 posodobila obstoječa pravila	17
6 DIREKTIVA 2015/2302 IN SLOVENSKA ZAKONODAJA	18
7 ANALIZA UČINKOV	19
7.1 Ocena učinka.....	19
7.2 Cilj politike.....	21
7.3 Vpliv na industrijo.....	21
7.4 Učinek za podjetja	21
7.5 Učinek na potnike	22
7.6 Proračunske posledice.....	22
SKLEP	23
LITERATURA IN VIRI	25

KAZALO SLIK

Slika 1: Mednarodni prihodi turistov po regijah v letu 2010	3
-------------------------------------------------------------------	---

Slika 2: Trg počitniških storitev	8
-----------------------------------------	---

SEZNAM KRATIC

BDP – bruto domači proizvod

EU – Evropska unija

UVOD

S 1. julijem 2018 začne veljati Direktiva 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih. Direktiva o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih 90/314/EGS, ki je v uporabi že od leta 1990, bo razveljavljena, saj je v tem času prišlo do bistvenih sprememb, predvsem na področju strukture trga potovanj in digitalne dobe. Nova direktiva je namenjena okrepitvi pravic potrošnikov, ki so povezani s paketnimi potovanji. S spremembami direktiv želi Evropska komisija preprečiti, da bi različna pravila kot posledica minimalnega usklajevanja negativno učinkovala na notranji trg, in spodbuditi zaupanje v čezmejno prodajo (Trstenjak, 2009).

Danes turizem predstavlja osrednjo vlogo v evropskem gospodarstvu. Opcij, kako potovati, je mnogo, eden izmed načinov je tudi paketno potovanje. V Zakonu o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS, št. 003-02-5/2007) zasledimo paketno potovanje pod izrazom »turistični aranžma«. Ko govorimo o paketnem potovanju, pomeni, da vsebuje dve ali več storitev ter da je kombinacija vnaprej določena in traja več kot 24 ur (če je ur manj, se šteje kot izlet).

V zaključni strokovni nalogi se osredotočam na Direktivo o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih 2015/2302. Pri Direktivi 90/314/EGS so bile zaznane številne pomanjkljivosti, zato se je pokazala potreba po spremembi direktive. V nalogi je narejena primerjalna analiza med Direktivo o paketnih potovanjih, organiziranih počitnicah in izletih 90/314/EGS ter njeno naslednico Direktivo o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih 2015/2302. Poudarek je namenjen tudi oceni učinkov Evropske komisije, ki so analizirali osem možnosti politike sprejetja nove direktive, ter analizi učinkov na turistično gospodarstvo.

Namen naloge je proučiti novo ureditev paketnih počitnic v Evropski uniji (v nadaljevanju EU), ki bo prinesla številne pomembne spremembe. Bodočo direktivo v nalogi primerjam z obstoječo direktivo in analiziram razlike med njima, da bo jasno, kaj bomo z novo direktivo pridobili.

Cilj naloge je analizirati oceno učinka Evropske komisije, ki je analizirala osem možnih politik, in oceniti učinke sprejetja Direktive o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih 2015/2302. Analizirati je treba, kakšne so posledice sprejetja nove direktive za potrošnike, podjetja, industrijo in proračun, da odgovorimo na dilemo, ali je sprejetje nove direktive upravičeno in potrebno.

Skozi nalogo odgovorim na dve bistveni vprašanji:

- Zakaj je potrebno sprejetje Direktive o paketnem potovanju in povezanih potovalnih aranžmajih 2015/2032?
- Kakšne bodo posledice sprejetja Direktive o paketnem potovanju in povezanih potovalnih aranžmajih 2015/2032 za turistično gospodarstvo, potrošnike? Bo pripomogla k okrepitvi turističnega gospodarstva?

Zaključna strokovna naloga temelji na proučitvi literature na temo paketnih potovanj (predvsem s strani Evropske komisije) ter deskriptivnem pristopu.

Nalogo okvirno sestavljajo štirje deli. Prvi del se nanaša na kratek opis ekonomskega pomena turizma (tudi v Sloveniji) in splošno statistiko turizma, torej kaj pomeni turizem za gospodarstvo oziroma koliko doprinese ta pomemben gospodarski sektor k bruto domačemu proizvodu (v nadaljevanju BDP) in ostalim dejavnikom. Na kratko povzamem napovedi za prihodnost v turizmu, ki so zelo spodbudne.

V drugem delu je zajeta kratka opredelitev paketnega potovanja, sledita kratek opis obstoječe direktive in povzetek njenih členov. V reviziji direktive na kratko povzamem spremembe na trgu in ključne težave, s katerimi se soočajo podjetja in potrošniki. Sledi opis nove direktive, ki vstopa v veljavo v letu 2018. Pri opisu direktive so povzeti člani direktive ter cilj in namen direktive.

Da bi se zavedali, kaj bo nova direktiva doprinesla, v tretjem delu nadaljujem s primerjavo obstoječe in bodoče direktive na podlagi njunih členov. Varstvo paketnih potovanj iz stare direktive, bo sedaj razširjeno tudi na potovalne pakete, ki so prilagojeni željam potrošnika. Sledi proučitev, kako je z direktivo in slovensko zakonodajo.

V četrtem delu nadaljujem z analizo in oceno učinkov. V oceni učinka analiziram osem možnosti politike in določene podmožnosti. V analizi učinkov proučim, kakšni bodo vplivi sprejetja nove direktive na industrijo, podjetja, potrošnike in kakšne bodo proračunske posledice.

1 EKONOMSKI POMEN TURIZMA

Turizem je v zadnjih desetletjih doživel izjemno hitro rast, postal je ekonomski in družbeni pojav. Zaradi pozitivnih učinkov na gospodarsko rast in zaposlovanje ima turizem pomembno mesto v gospodarstvu. Evropski državljani vse več potujejo, zato ima ta panoga vse večji pomen pri ljudeh. K turizmu pripisujemo kulturno in naravno dediščino ter sodobne ali tradicionalne kulture EU. V potrebo po ravnovesju gospodarske rasti s trajnostnim razvojem je vključena tudi etična razsežnost (Evropska komisija, 2010).

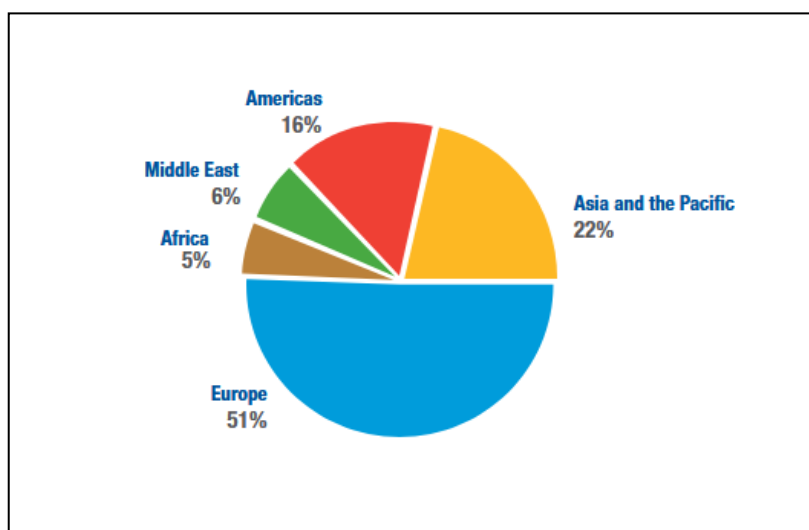
Potovalno dejavnost močno zaznamujejo (Nemec Rudež, 2013):

- globalizacija;
- demografske spremembe, staranje prebivalstva;
- velika dostopnost do informacijsko-komunikacijskih tehnologij;
- iskanje kakovostnih storitev in doživetij;
- proizvodi, ki so prilagojeni potrošnikom;
- skrb za okoljsko ter klimatsko problematiko, socialno blaginjo ter usmerjenost v trajnostni razvoj;
- razvoj nizkocenovnih poslovnih modelov;
- vse večji pomen zdravja in dobrega počutja pri ljudeh.

Turistični sektor obsega okrog 1,8 milijona podjetij, večinoma MSP, v katerih je zaposlenih približno 5,2 % celotne delovne sile, zato je pomemben gospodarski sektor in vir rasti v EU. Potovalni, turistični in sorodni sektorji ustvarijo približno 10 % BDP-ja EU (Evropska komisija, 2010). Turistično gospodarstvo in potovanja sta v letu 2014 ustvarila 7,6 bilijona dolarjev, kar znaša 10 % svetovnega BDP-ja, zasluga jima gre tudi za 277 milijonov delovnih mest, saj je 1 od 11 delovnih mest v turističnem gospodarstvu (Worlds Travel and Tourism Council, 2015).

EU velja za najbolj priljubljeno svetovno turistično destinacijo, turizem pa velja za eno najbolj odpornih gospodarskih sektorjev v EU, saj se število počitnikarjev kljub nedavni gospodarski krizi ni zmanjševalo, ampak celo nasprotno. V letu 2012 je bilo 400 milijonov mednarodnih prihodov (Svetovna turistična organizacija Združenih narodov, 2013).

Slika 1: Mednarodni prihodi turistov po regijah v letu 2010 v %



Vir: United Nation World Tourism Organization (2011).

V zvezi z organiziranimi počitnicami zakonodaja EU skrbi, da imajo potrošniki pravice, ki jim prinašajo zaščito in varnost. Nova direktiva bo pravice, ki so še posebej prilagojene digitalni dobi, še okrepila in potrošnike dodatno zaščitila, s tem pa bodo potrošniki pridobili zaupanje v visoko kakovost potovalnih storitev. Nove kombinacije potovalnih storitev bodo vplivale na približno 50 % trga (Evropska komisija, 2013a).

1.1 Turizem v prihodnosti

Po podatkih Svetovne turistične organizacije (United Nation World Tourism Organization, 2011) naj bi število mednarodnih prihodov turistov vsako leto poraslo za 3,3 %, tako da naj bi bil turistični trg vsako leto bogatejši za 43 milijonov turistov. V raziskavi z naslovom Turizem do leta 2030 ugotavljajo, da naj bi bilo do leta 2030 že 1,8 milijarde prihodov turistov, kar pomeni, da bo v naslednjih dveh desetletjih mednarodne meje zaradi različnih namenov prečkalo pet milijonov ljudi dnevno.

Po podatkih UNWTO pričakujejo, da bo število turistov najhitreje raslo v hitrorastočih gospodarstvih. Rast prihodov v hitrorastočih gospodarstvih naj bi znašala na letni ravni 4,4 %, v razvitih gospodarstvih pa 2,2 %.

1.2 Turizem v Sloveniji

Turizem je perspektivna gospodarska dejavnost, ki ima vse pogoje za to, da postane ena najuspešnejših in najpomembnejših v Sloveniji (Predlog zakona o spodbujanju razvoja turizma EVA 2012-2130-053, 2012). Tovrstna gospodarska dejavnost je pomembna za gospodarsko rast in razvoj ter kot generator delovnih mest. Učinki turizma so razvoj infrastrukture, povezovanje različnih sektorjev, spodbujajo usmeritev Slovenije v trajnostni razvoj in pozitivno vplivajo na uravnotežen regionalni razvoj. Turizem vpliva na gospodarski in družbeni napredek, saj je eden glavnih dejavnikov nacionalnega in regionalnega razvoja v Sloveniji.

Turizem k slovenskemu BDP-ju skupno prispeva 13 % (Worlds Travel and Tourism Council, 2015). Leto 2016 je bilo za slovenski turizem rekordno, saj je v tem letu Slovenijo obiskalo 4,32 milijona turistov, ki so skupno realizirali 11,18 milijona nočitev (8,1 % več kot v letu 2015), od tega je bilo 66 % tujih turistov, največ jih je bilo iz Italije, Avstrije in Nemčije (Zakon o spodbujanju razvoja turizma, Ur. l. RS, št. 57/2012). Tuji turisti so ustvarili 12 % več prihodov in 11 % več turističnih prenočitev kot leta 2015, spodbudno pa je narastlo tudi število prenočitev domačih turistov, in sicer za 3 % (Prijetelj & Vovko, 2017). Po podatkih SURS-a (Prijetelj & Vovko, 2017) je turizem v letu 2016 zaposloval 12,9 % vseh zaposlenih in ustvaril 8,1 % celotne vrednosti slovenskega izvoza. Trendi izrazite rasti se kažejo tudi v letu 2017.

2 OPREDELITEV PAKETNEGA POTOVANJA

Sestavni del trga potovanj so paketna potovanja, katera zasegajo pomembno mesto. Če gledamo ekonomsko je paketno potovanje standardiziran proizvod. Pomeni zniževanje transakcijskih stroškov, saj pospešuje ekonomsko izmenjavo ter posledično povečuje družbeno blaginjo (Gerčar, 2016). Paketno potovanje najdemo pod številnimi drugimi izrazi, kot so turistični aranžma, pavšalno potovanje, organizirano potovanje, agencijsko potovanje itd. Paket je kombinacija najmanj dveh različnih vrst potovalnih storitev (prevoza, nastanitve), ki zajema obdobje, daljše od 24 ur, ali vključuje nastanitev preko noči in je prodan za skupno ceno. Zakon paketno potovanje definira kot skupek oziroma celoto vseh potovalnih storitev za ceno enega potovanja (Sibila Lebe, Fuchs, Mundt & Zollondz, 2012, str. 427–669). Če traja potovanje manj kot 24 ur, temu pravimo izlet. Med paketno potovanje štejemo tudi izlet v primeru, da vključuje vnaprej dogovorjeno kombinacijo dveh ali več storitev.

Paketna potovanja so za potrošnike praktična, saj potrošnik dobi vse storitve na enem mestu za izvedbo potovanja. Tovrstni aranžmaji predstavljajo organizatorjem potovanj veliko odgovornost, saj gre za specifične storitve, ki v večji meri zajemajo sodelovanje več podjetij hkrati in pregled obsežne dokumentacije.

Pravo potovalne pogodbe je pravo paketnega potovanja. Potovalna pogodba med potujočim kot stranko in organizatorjem potovanja kot ponudnikom paketnega potovanja je obojestranska pogodba, ki je nastala iz pogodbe o delu. Razmerja v njej so urejena v civilnem zakoniku. Pogodbeno tipična storitev je osredotočena na to, da organizator potovanja na lastno odgovornost proti plačilu cene potovanja doseže določen rezultat, namreč določeno obliko potovanja (Sibila in drugi, 2012, str. 427). Pomembno je, da je reguliran trg paketnih potovanj, zato skuša evropsko pravo vzpostaviti ravnotežje med zaščito potrošnika in prodajalca (Trstenjak, 2009).

3 DIREKTIVA O PAKETNEM POTOVANJU, ORGANIZIRANIH POČITNICAH IN IZLETIH 90/314/EGS DO LETA 2018

Turistični paketi in počitnice so zapletene kombinacije potovalnih storitev, ki običajno vključujejo prevoz in nastanitev, lahko tudi druge storitve (npr. najem avtomobila). Ker pogosto sodeluje več ponudnikov storitev, lahko težava z eno storitvijo vpliva na druge. Potnik ima lahko težave s sporazumevanjem s podizvajalci zaradi jezikovnih ovir ali kulturnih razlik na počitniški destinaciji. V takih primerih potnik nima pogodbe z različnimi ponudniki storitev, zato je zaradi teh pogojev in čezmejne razsežnosti mnogih od teh storitev prišlo do sprejetja Direktive 90/314/EGS (Evropska komisija, 2013a).

Direktiva se uporablja od 18. junija 1990. Članice EU so morale direktivo vključiti v nacionalno zakonodajo do 31. decembra 1992 (Evropska komisija, 2013a).

Direktiva 90/314/EGS zagotavlja, da potrošnik pred in po podpisu pogodbe o paketnem potovanju prejme bistvene informacije. Zagotavlja, da je organizator potovanja oziroma turistični agent odgovoren za pravilno izvedbo turističnega paketa, četudi storitve zagotavljajo podizvajalci, in ureja zadeve, če pride v pogodbi o turističnem potovanju do sprememb. Potnikom tudi jamči, da so jim v primeru insolventnosti organizatorja in/ali turističnega agenta povrnjena predplačila in da jim je omogočen povratek na kraj odhoda (Evropska komisija, 2013b).

Direktivo sestavlja deset členov (Trstenjak, Knez & Možina, 2005, str. 504–512):

- 1. člen se nanaša na cilj direktive, ki je približati zakone in druge predpise držav članic o turističnih paketih, ki se prodajajo ali ponujajo v prodajo na območju Evropske skupnosti;
- 2. člen opisuje pomembnejše pojme:
 - »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 24 ur ali vključuje nastanitev preko noči;
 - »organizator potovanja« pomeni osebo, ki organizira turistične pakete in jih prodaja oziroma ponuja v prodajo neposredno ali preko turističnega agenta;
 - »turistični agent« pomeni osebo, ki prodaja ali ponuja v prodajo turistični paket, ki ga je sestavil »organizator potovanja«;
 - »potrošnik« pomeni osebo, ki vzame ali privoli vzeti turistični paket ali katera koli druga oseba, na katero je glavni pogodbenik ali drugi upravičenec prenesel turistični paket;
 - »pogodba« pomeni sporazum med potrošnikom in organizatorjem potovanja in/ali turističnim agentom;
- 3. člen se nanaša na opis turističnega paketa, ki ne sme biti zavajajoč, ter na katalog in njegove primerne lastnosti;
- 4. člen je razdeljen na sedem odstavkov, govorijo o obveznostih držav članic, organizatorjih, načelih prenosa paketa na drugo osebo, cenah, spremembah pogojev na potovanju, odstopu od pogodbe ter obveznostih organizatorja, če ne zagotovi pomembnega dela storitev, ki so določeni v pogodbi;
- 5. člen se deli na štiri odstavke, govori o odgovornosti organizatorja za pravilno izpolnjevanje obveznosti iz pogodbe, škodnih primerih, izjemah, določenih s pogodbenimi klavzulami, ter o napakah pri izpolnjevanju pogodbe na samem potovanju;
- 6. člen se nanaša na pritožbe, pri katerih je treba storiti vse, da se ustrezno rešijo oziroma odpravijo;
- 7. člen se nanaša na dolžnosti organizatorja, če pride do insolventnosti (zagotoviti mora vrnitev potrošnika na mesto odhoda);
- 8. člen se nanaša na predpise, da zaščitijo potrošnika;
- 9. člen se nanaša na rok, do kdaj morajo države članice sprejeti direktivo;

- 10. člen pravi, da se ta direktiva nanaša na države članice EU.

Deset ključnih pravic potrošnikov paketnih potovanj (Svet Evropske unije, 2017):

- potniki pred podpisom pogodbe prejmejo vse informacije;
- za pravilno izvedbo vseh storitev iz paketa je vselej odgovorna ena stran;
- potniki prejmejo telefonsko številko za nujne primere;
- paketno potovanje se lahko prenese na drugo osebo v razumnem roku;
- cena potovanja se lahko spremeni najkasneje 20 dni pred izvedbo turističnega paketa;
- kupec lahko od pogodbe odstopi, če pride do spremembe bistvenih elementov pri izvedbi turističnega paketa, v tem primeru je upravičen do povračila denarja;
- v kolikor organizator zaradi različnih razlogov potovanje odpove, je kupec upravičen do povračila, pogosto tudi do nadomestila;
- če na samem potovanju potniki ne prejmejo določenih storitev, ki so vključene v paket, mora organizator ponuditi nadomestne storitve;
- ob morebitnih težavah potniki prejmejo takojšnjo pomoč;
- v primeru insolventnosti organizatorja potovanj potniki dobijo povračilo, v kolikor se je potovanje že začelo ter je med storitvami vključen prevoz, bodo potniki pripeljani domov.

3.1 Revizija direktive

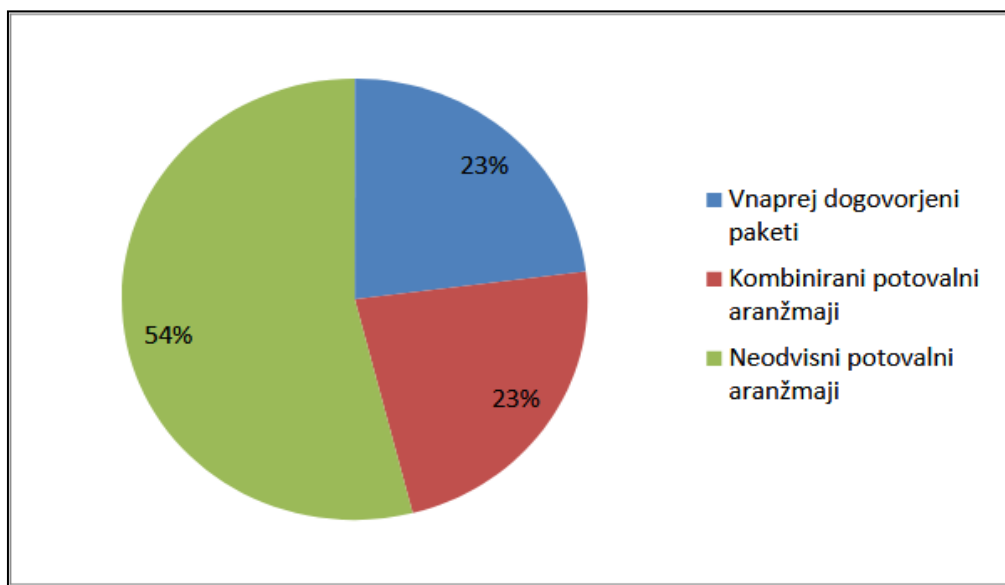
Struktura trga potovanj se je od leta 1990 do danes bistveno spremenila. Direktiva št. 90/314/EGS iz leta 1990 je skoraj 30 let ščitila potrošnike, ki so rezervirali vnaprej organizirane počitniške pakete. V 90. letih internet še ni bil razvit, letalske družbe niso bile liberalizirane, trg potovanj je ponujal v večini samo paketna potovanja in vnaprej pripravljene izlete, zato so bile spremembe na tem področju nujne. Podjetja na notranjem trgu težko enakopravno konkurirajo in se srečujejo z težavami pri čezmejni širitvi svojih dejavnosti. Zastarelo področje uporabe direktive je vir znatne škode za potrošnike, ki pogosto kupujejo nezaščitena potovanja pod vtisom, da so zaščitena. Ostale zastarele in nejasne določbe sedanje direktive ustvarjajo nepotrebne stroške za podjetja in potrošnike (Evropska komisija, 2013a).

3.1.1 Spremembe na trgu

Po podatkih Evropske komisije (2015) je imelo leta 2011 73 % gospodinjstev v EU dostop do interneta, od tega skoraj dve tretjini državljanov EU uporablja internet vsaj enkrat na teden. Uporabnikov, ki po internetu brskajo skoraj vsak dan ali celo vsak dan, je več kot polovica. Najbolj priljubljene kategorije, ki se kupujejo prek spleta, so potovalne storitve. Internet je spremenil način, na katerega potrošniki organizirajo svoje počitnice .

Dejstvo je, da se trg potovanj vse bolj seli na splet. V letu 1990, ko je bila sprejeta direktiva, so ljudje hodili v turistične agencije z namenom, da kupijo počitnice. 23 % potnikov v EU še vedno kupuje vnaprej dogovorjene pakete, medtem ko jih danes vse več (54 % leta 2011) kupuje posamezne dele potovanj ločeno, »kombinirani potovalni aranžmaji« pa predstavljajo 23 % trga počitniških storitev, kar pomeni približno 118 milijonov potovanj na leto (Evropska komisija, 2013a).

Slika 2: Trg počitniških storitev



Vir: Evropska komisija (2013a).

3.1.2 Ključne težave, s katerimi se soočajo podjetja

Med ključne težave sodi odsotnost enakovrednih konkurenčnih pogojev. Na trgu so se ustvarile razmere, v katerih morajo podjetja, ki jih zajema direktiva o paketnem potovanju, spoštovati drugačna pravila in imajo drugačne stroške kot podjetja, ki niso zajeta v direktivi o paketnem potovanju. Povprečni stroški usklajevanja za podjetja so ocenjeni na 10,5–12,5 € na turistični paket (Evropska komisija, 2015).

Pravne razlike med državami EU ovirajo čezmejno direktivo, saj sedanja direktiva temelji na minimalni uskladitvi, to pa je ustvarilo pravne razlike med državami članicami. Ta razdrobljenost povzroča dodatne stroške usklajevanja za podjetja, ki želijo trgovati čez mejo (2 € na turistični paket, kar pomeni, da morajo takšna podjetja plačevati 12,5–14,5 € na turistični paket). Ti stroški nastanejo zaradi različnih zahtev glede informacij, različnega obsega pravil in razlik v shemah glede insolventnosti (Evropska komisija, 2015).

3.1.3 Ključne težave potrošnikov

Spremembe so potrebne, saj obstoječa direktiva (European Tour Operators Association, v Brešan, 2013):

- ne zajema paketov, ki si jih potrošniki sestavijo sami;
- ne zajema potrošnikov, ki kupujejo od kupca s sedežem zunaj pristojnosti EU;
- ne zajema letalskih prevoznikov, saj je v primeru stečaja letalske družbe kupec zaščiten le v primeru, če je letalsko karto kupil prek posrednika. V primeru, ko kupec kupi letalsko karto prek spletne strani letalske družbe, je s tem izpostavljen tveganju celotne izgube. Delež počitnic, ki so zaščitene, se je v zadnjih letih zmanjšal z 90 na 60 %;
- deluje kot učinkovita prepreka pri čezmejnem trgovanju. Potrošniki so zaščiteni z naslova finančne zaščite v primeru, ko kupijo paket pri organizatorju iz druge države v EU. Uporaba te zaščite je v primeru finančnega zloma vprašljiva, saj ima Evropa manj integriran trg za potovalne storitve;
- velika dilema se pojavlja pri opredeljevanju odgovornosti, saj ni dovolj jasno, kdaj so potrošniki zaščiteni oziroma kdaj niso.

Ključne težave s sedanjo direktivo (Evropska komisija, 2013a):

- 67 % državljanov je pri nakupu »novih turističnih paketov« zmotno mislilo, da so zaščiteni;
- za uporabnike »novih turističnih paketov« je dvakrat bolj verjetno, da bodo imeli težave, kot za uporabnike vnaprej dogovorjenih tradicionalnih paketov;
- skupna letna izguba kupcev »novih turističnih paketov« v EU znaša milijardo evrov;
- breme za potrošnike kot tudi za podjetja predstavljajo nejasna in razdrobljena pravila o pravni odgovornosti;
- podjetja, ki prodajajo enakovredne potovalne proizvode po EU, ne tekmujejo enakopravno.

4 DIREKTIVA O PAKETNEM POTOVANJU IN POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJIH 2015/2302 PO LETU 2018

Ker smo v digitalni dobi, je razumljivo, da je treba na tem področju uvesti spremembe in določiti nova pravila, zato je nova direktiva namenjena ravno digitalni dobi, počitnikarji pa bodo pridobili številne nove pravice. Potovalne agencije v večini omogočajo potrošniku potovanje, ki ga potrošnik sestavi sam, oziroma potovanje po meri prek spleta. S to možnostjo potrošnik prejme številne možnosti za izvedbo potovanja, ki ustrezajo njegovim željam in potrebam.

Namen nove direktive je uvesti visoko in enotno raven varstva potrošnikov na področju pogodb v zvezi s paketnimi potovanji in aranžmaji ob upoštevanju vse večjega števila

spletnih rezervacij. Spletne rezervacije so v današnjem času močna konkurenca klasičnim turističnim paketom (ko je za izvedbo paketa kot celote odgovoren trgovec v vlogi organizatorja potovanja). Potrošniki, ki rezervirajo pakete prek spleta, so slabo obveščeni, kako so zaščiteni v primeru težav, trgovci pa ne poznajo povsem svojih obveznosti.

Cilj direktive št. 2015/2302 je povečati pravno varnost potrošnikov v zvezi s paketnimi potovanji, saj zahteva jamstva za povračilo vseh vplačil potnikov, če se del potovanja ne izvede zaradi insolventnosti ponudnika, ne glede na to, ali je rezervacija potovanja vplačana v poslovalnici turistične agencije ali prek spletnih strani (s kombiniranjem/združevanjem nakupa povezanih potovalnih storitev). Stališče Bruslja je, da se zahteva jamstvo za primer insolventnosti od vseh ponudnikov potovalnih storitev (organizatorjev potovanj, spletnih ponudnikov, prodajalcev), kar je zagotovilo poštene konkurence.

Direktiva 90/314/EGS se bo razveljavila z učinkom od 1. julija 2018, nadomestila jo bo Direktiva (EU) 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih. Države članice EU jo bodo morale do 1. januarja 2018 implementirati v svoj pravni red. V sprejetih predpisih se bodo morale sklicevati na direktivo ali pa sklic navesti ob njihovi uradni objavi, način sklicevanja določijo države članice. Države članice bodo morale Komisiji sporočiti besedila temeljnih določb predpisov nacionalnega prava, ki so sprejeti na področju, ki ga ureja ta direktiva. Z novo direktivo bodo potrošniki še dodatno zaščiteni pri organiziranih počitnicah (Uradni list RS, št. 326/1, 2015).

4.1 Vsebina Direktive 2015/2302

Direktiva zajema 31 členov in 7 poglavij (Evropska komisija, 2013b):

- I. poglavje (do 4. člena);
- II. poglavje – Obveznosti glede zagotavljanja informacij in vsebina pogodbe o paketnem potovanju (do 12. člena);
- III. poglavje – Izvedba turističnega paketa (do 16. člena);
- IV. poglavje – Varstvo v primeru insolventnosti (do 18. člena);
- V. poglavje – Povezani potovalni aranžmaji (do 19. člena);
- VI. Poglavje – Splošne določbe (do 27. člena);
- VII. poglavje – Končne določbe (do 31. člena).

1. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na predmet urejanja in namen direktive, ki je prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga ter doseganju visoke in čim bolj enotne ravni varstva potrošnikov s približevanjem nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic glede pogodb med potniki in trgovci v zvezi s paketnimi potovanji in povezanimi potovalnimi aranžmaji.

2. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na področje uporabe, za kaj se uporablja ta direktiva in v katerih primerih se ne uporablja. Uporablja se

za turistične pakete, kadar jih trgovci potnikom ponujajo v prodajo ali jih potnikom prodajajo, in za povezane potovalne aranžmaje, ki jih trgovci omogočajo za potnike. Nova direktiva ne bo veljala za potovanja, ki so:

- krajša od 24 ur (razen v primeru, ko je vanje vključena prenočitev);
- turistični paketi, ki so organizirani občasno na nepridobitni osnovi za zaključene skupine;
- poslovna potovanja, kupljena na podlagi med trgovci in drugimi fizičnimi ali pravnimi osebami, ki delujejo za namene v okviru svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti (2. odstavek 2. člena).

V 3. členu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta zasledimo opredelitev pojmov:

- »**potovalna storitev**«, ki pomeni prevoz potnikov, nastanitev (ki ni neločljivo povezana s prevozom potnikov in ni v bivalne namene), najem osebnih avtomobilov, drugih motornih vozil ali motornih koles ter vsako drugo turistično storitev, ki ni neločljivo povezana s potovalno storitvijo;
- »**turistični paket**«, ki pomeni kombinacijo vsaj dveh različnih vrst potovalnih storitev za namen istega potovanja ali počitnic;
- »**pogodba o paketnem potovanju**« pomeni pogodbo o turističnem paketu v celoti, ali če se ta turistični paket zagotovi na podlagi ločenih pogodb, vse pogodbe, ki zajemajo potovalne storitve, vključene v turistični paket;
- »**začetek turističnega paketa**« pomeni začetek izvedbe potovalnih storitev, vključenih v turistični paket;
- »**povezan potovalni aranžma**« pomeni vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljeni za isto potovanje ali počitnice, ki ne štejejo za turistični paket, zaradi česar so s posameznimi ponudniki potovalnih storitev sklenjene ločene pogodbe.

4. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na stopnjo harmonizacije. Države članice v svojem nacionalnem pravu ne ohranijo ali uvedejo določb, ki se razlikujejo od določb te direktive, razen če je v tej direktivi določeno drugače.

5. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na predpogodbene informacije. Člen govori o tem, da države članice zagotovijo, da potnik, preden se zaveže s pogodbo, prejme informacije:

1. o glavnih značilnostih potovalnih storitev:
 - kraj potovanja, načrt potovanja, termini in datumi bivanja, število vključenih nočitev;
 - prevozna sredstva, njihove značilnosti in kategorije, kraji, datumi in čas odhoda ter vrnitve, trajanje vožnje in vmesni postanki ter prometne povezave;
 - lokacija, glavne značilnosti, po potrebi turistična kategorija nastanitve;

- urnik obrokov;
 - obiski, izleti ali druge storitve, ki so vključene v turistični aranžma;
 - ali bo katera od potovalnih storitev potniku zagotovljena v okviru skupine, približna velikost skupine;
 - jezik, v katerem bodo nekatere storitve izvedene;
 - ali je potovanje primerno za osebe z omejeno mobilnostjo;
2. poslovno ime in geografski naslov organizatorja, po potrebi turističnega agenta ter njuni telefonski številki in po potrebi elektronski naslov;
 3. celotna cena turističnega paketa z davki, po potrebi z vsemi dodatnimi pristojbinami, taksami in drugimi stroški;
 4. plačilni pogoji;
 5. najmanjše število oseb, potrebno za izvedbo turističnega paketa;
 6. splošne informacije o potnih listih in zahtevah za vizume;
 7. informacije, ali lahko potnik odstopi od pogodbe pred začetkom turističnega aranžmaja;
 8. informacije o prostovoljnem in obveznem zavarovanju za kritje stroškov odstopa od pogodbe s strani potnika ali stroškov pomoči, vključno s povratkom, v primeru nesreče, bolezni ali smrti.

Informacije so podane na jasen, razumljiv in viden način. V kolikor so informacije podane pisno, so navedene čitljivo.

V 6. členu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta zasledimo zavezujoč značaj predpogodbenih informacij in sklenitev pogodbe o paketnem potovanju. Člen govori o tem, da je organizator ali turistični agent potniku dolžan sporočiti vse spremembe predpogodbenih informacij na jasen, razumljiv in viden način pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju. Če potnik ni ustrezno obveščen o dodatnih pristojbinah, taksah in drugih stroških, mu tega ni treba kriti.

V 7. členu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta so opredeljeni vsebina pogodbe o paketnem potovanju in dokumenti, ki jih je treba predložiti pred začetkom turističnega paketa.

8. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na dokazno breme.

9. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta govori o prenosu pogodbe o paketnem potovanju na drugega potnika. Potnik lahko pogodbo o paketnem potovanju prenese na drugo osebo, če izpolnjuje vse pogoje, ki se uporabljajo za to pogodbo in če o tem v ustreznem času obvesti organizatorja (vsaj sedem dni pred začetkom turističnega paketa). Organizator obvesti odsvojitelja o dejanskih stroških prenosa. Dodatna dokazila, ki nastanejo zaradi prenosa pogodbe, odsvojitelju zagotovi organizator.

V 10. členu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta je opredeljena sprememba cene. Cene paketnih potovanj se lahko povišajo le, če je v pogodbi pridržana ta možnost. V pogodbi je navedeno, kako se spremembe cen izračunajo. Povišanje cen je možno le, če organizator najpozneje 20 dni pred začetkom potovanja obvesti potnika z obrazložitvijo. V primeru znižanja cen ima organizator pravico, da potniku odšteje dejanske upravne stroške.

11. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta govori o spremembah drugih pogojev pogodbe o paketnem potovanju. Države članice zagotovijo, da organizator pred začetkom turističnega paketa ne sme enostransko spremeniti pogojev pogodbe o paketnem potovanju, razen izjemoma. Potnik lahko odstopi od pogodbe, če je organizator prisiljen bistveno spremeniti katero od glavnih značilnosti potovanja. Potnik lahko sprejme nadomesten turistični paket ali pa mu je organizator v 14 dneh po odstopu pogodbe dolžan povrniti vsa plačila, opravljena s strani ali v imenu potnika.

12. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na odstop od pogodbe o paketnem potovanju in pravico do umika pred začetkom turističnega paketa. Države članice zagotovijo, da lahko potnik kadar koli pred začetkom turističnega paketa odstopi od pogodbe o paketnem potovanju. Tudi organizator lahko odstopi od pogodbe in potniku zagotovi celotno povračilo vseh plačil za turistični paket, v primeru kot je: če je število oseb, prijavljenih za turistični paket, manjše od najmanjšega števila, navedenega v pogodbi, in organizator potnika obvesti o odstopu pogodbe v določenem roku. Če je pogodba sklenjena izven poslovnih prostorov, lahko potrošnik odstopi od pogodbe.

V 13. členu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta je opisana odgovornost za izvedbo turističnega paketa. Države članice zagotovijo, da je organizator odgovoren za izvedbo potovalnih storitev ne glede na to, ali naj bi te storitve izvajal organizator ali drugi ponudniki storitev. Potnik organizatorja obvesti o vseh nepravilnostih, ki jih ugotovi med potovanjem. Če pride do nepravilnosti organizator, le-te odpravi, razen če to ni izvedljivo ali vključuje nesorazmerne stroške. V primeru, če organizator ne odpravi nepravilnosti, lahko potnik nepravilnosti odpravi sam in zahteva povrnitev stroškov.

14. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta govori o znižanju cene in nadomestilu za škodo. Potnik je upravičen do primernega znižanja cene, če je prišlo do neskladnosti, ter za nadomestilo za vsakršno škodo, ki jo utрпи zaradi kakršnih koli neskladnosti. Rok za vložitev reklamacij je največ dve leti.

15. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta opisuje možnost navezave stikov z organizatorjem prek turističnega agenta. Potnik lahko naslovi sporočila, pritožbe, zahvale, ki so povezane z izvedbo potovanja, neposredno na turističnega agenta, prek katerega je kupil turistični paket, agent vse to prenese na organizatorja.

16. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta se nanaša na obveznost zagotavljanja pomoči. Države članice zagotovijo, da organizator nemudoma ponudi potniku, ki je v težavah, pomoč, tako da mu zagotovi vse ustrezne informacije o zdravstvenih storitvah, potniku pomaga pri sredstvih komuniciranja na daljavo in iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev ... V kolikor do težav pride zaradi malomarnosti potnika, lahko organizator zaračuna pristojbino.

17. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta opisuje učinkovitost in obseg varstva v primeru insolventnosti. Države članice zagotovijo, da organizatorji jamčijo za povračilo vseh plačil, opravljenih s strani ali v imenu potnikov, v kolikor zadevne storitve niso izvedene zaradi insolventnosti organizatorja. V kolikor organizatorji nimajo sedeža v državi članici ter prodajajo in ponujajo turistične pakete v državi članici, morajo zagotoviti jamstvo v skladu z zakonodajo države članice.

18. člen Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta govori o medsebojnem priznavanju varstva v primeru insolventnosti in upravnem sodelovanju.

V 19. členu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta je določeno varstvo v primeru insolventnosti in zahteve v zvezi z informacijami za povezane potovalne aranžmaje. Države članice zagotovijo, da trgovci jamčijo za povračilo plačil, ki jih prejmejo od potnikov, v kolikor se potovalna storitev, ki je del aranžmaja, ne izvede zaradi njihove insolventnosti.

V naslednjih členih so določene splošne in končne določbe.

Povzetek ključnih pravic Direktive (EU) 2015/2302:

- potniki prejmejo bistvene informacije pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju;
- da so potovalne storitve, ki so vključene v pogodbo, ustrezne, je odgovoren najmanj en trgovec;
- potniki prejmejo telefonsko številko za nujne primere in kontakte, prek katerih stopijo v stik z organizatorjem ali potovalno agencijo;
- potniki lahko prenesejo turistični paket na drugo osebo, v kolikor je to storjeno ob ustreznem roku;
- cena turističnega paketa se lahko poveča, če je to določeno v pogodbi. Sprememba cene je možna več kot 20 dni pred začetkom turističnega paketa. V primeru, ko se cena poveča za več kot 8 %, je potnik upravičen do odstopa pogodbe;
- če pride do povišanja cene, je potnik upravičen do znižanja cene v primeru, da pride do znižanja zadevnih stroškov;
- potnik lahko odstopi od pogodbe, če je prišlo do bistvenih sprememb elementov turističnega paketa z izjemo cene. Če trgovec zaradi različnih razlogov prekliče turistični paket pred njegovo izvedbo, je potnik upravičen do povračila plačil, lahko tudi do nadomestila;

- v primeru izrednih okoliščin potnik lahko odstopi od pogodbe brez plačila odstopnine, v kolikor je v kraju potovanja prišlo do izrednih razmer oziroma varnostnih težav, ki bi imele vpliv na turistični paket;
- potnik lahko odstopi od pogodbe pred izvedbo turističnega paketa proti plačilu ustrezne in upravičene odstopnine;
- če potniku po začetku izvedbe turističnega aranžmaja ni možno zagotoviti bistvenih elementov, je treba potniku zagotoviti ustrezne nadomestne aranžmaje, brez doplačila. Če storitve niso izvedene v skladu s pogodbo in bistveno vpliva na izvedbo turističnega paketa ter organizator teh težav ne odpravi, lahko potnik odstopi od pogodbe;
- v kolikor so potovalne storitve neustrezno izvedene ali celo niso, je potnik upravičen do znižanja oziroma nadomestila cene za škodo;
- organizator mora zagotoviti pomoč, če je potnik v težavah;
- v primeru insolventnosti organizatorja ali turističnega agenta se plačila povrnejo. Če se to zgodi po začetku turističnega paketa in je v paket vključen prevoz, se zagotovi povratek potnikov (Evropska komisija, 2013b).

5 PRIMERJAVA STARE IN NOVE DIREKTIVE O PAKETNIH POTOVANJIH IN POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJIH 2015/2302

Staro in novo direktivo lahko primerjamo glede na njune člene. Tako v stari kot v novi direktivi se v 1. členu opredeljuje cilje in predmet urejanja.

V 2. členu se nova direktiva nekoliko razlikuje od stare, v obeh pa je enotno, da se direktiva ne uporablja za turistične pakete, ki so krajši od 24 ur, z izjemo, če je vključena tudi prenočitev. V stari direktivi je opredeljen pojem »turistični paket«, medtem ko se v novi uporabi nov pojem »potovalna storitev«. Tudi v novi direktivi je prisoten pojem »turistični paket«, vendar dobi širši pomen, saj pomeni kombinacijo dveh storitev, katere mora na željo potrošnika združiti trgovec ali da so s posameznimi ponudniki tovrstnih storitev pogodbe sklenjene ločeno. Storitve se prodajajo in tržijo po enotni ceni ali pod izrazom »turistični paket«, kupijo pa se na enem prodajnem mestu. V kolikor se storitve kupijo pri različnih trgovcih prek povezanih postopkov spletne rezervacije, je trgovec, s katerim je bila sklenjena prva pogodba, dolžan posredovati podatke o potniku ostalim vključenim trgovcem. Pogodba z drugim trgovcem mora biti sklenjena najpozneje 24 ur po potrditvi rezervacije pri prvi potovalni storitvi. Če primerjamo staro in novo direktivo, najdemo v novi številne nove pojme, kot so potovalna storitev, potnik, trgovec, povezan potovalni aranžma, pogodba itd.

3. člen se v stari direktivi nanaša na opis turističnega paketa, ki ne sme biti zavajajoč, in na katalog. Ta del stare direktive se črta, v novi direktivi se glavni členi ohranijo ter so opredeljeni v 4. in 5. členu direktive.

4. člen Direktive Sveta 90/314/EGS se deli na sedem odstavkov. Nanašajo se na:

- organizatorja oziroma turističnega agenta, ki mora potrošniku zagotoviti ustrezne in pravočasne informacije;
- načela, ki jih morajo upoštevati države članice;
- potrošnika, da lahko prenese paket na drugo osebo;
- spremembo cen, ki se lahko spremenijo, če je tako določeno v pogodbi;
- izredne razmere, ki lahko doletijo organizatorja;
- potrošnika v primeru, če se odloči odstopiti od pogodbe;
- organizatorja, če določenih storitev, ki so bile navedene v pogodbi, ne more izvesti.

V novi direktivi je to opredeljeno med 5. in 13. členom. Sprememba cene je napisana v 10. členu, cena se ne sme povišati manj kot 20 dni pred odhodom, povišanje cene pa ne sme presegati 8 % skupne cene turističnega paketa. V novi direktivi so potniki upravičeni do znižanja stroškov, če pride do zmanjšanja stroškov. V kolikor pride do povišanja cene za več kot 8 %, lahko potnik odstopi od pogodbe brez doplačila odstopnine. V novi direktivi je zaslediti tudi dodatne pravice za potnike v primeru, da odstopijo od pogodbe pred izvedbo turističnega paketa. Nova direktiva omenja tudi izredne okoliščine, zaradi katerih ni možen povratek potnikov, v tem primeru stroške bivanja krije organizator.

5. člen stare direktive se deli na štiri odstavke. Govori o državah članicah, ki morajo zagotoviti, da organizatorji izpolnjujejo obveznosti do potrošnika, odgovornosti pri škodi, zaradi neizpolnitve ali nepravilno izpolnjene pogodbe, izjemah, ki so določene s pogodbenimi klavzulami ter na pritožbe, ki jih je treba rešiti. Za izvedbo turističnega paketa je v stari direktivi odgovoren organizator potovanj oziroma turistični agent, v novi direktivi pa je zapisano, da je za izvedbo turističnega paketa odgovoren organizator potovanj. V primerjavi s staro direktivo so odgovornosti za izvedbo turističnega paketa, cene in nadomestila za škodo opredeljene v 4. in 13. členu.

6. člen se v direktivi nanaša na pritožbe, ki jih je treba čim prej ustrezno rešiti. V novi direktivi je to področje napisano v 13. členu, ki pravi, da če katera izmed potovalnih storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, je organizator dolžan odpraviti nepravilnosti, razen v primeru, ko pride do nesorazmernih stroškov, ali v primeru, ko to ni izvedljivo.

7. člen stare direktive pravi, da je organizator dolžan zagotoviti ustrezen dokaz o jamstvu za povrnitev za preplačane zneske in za vrnitev potrošnika domov v primeru insolventnosti. V novi direktivi je to področje bolj definirano, zapisano je v 17. in 18. členu.

8. člen stare direktive in tudi vsi nadaljnji členi se ne razlikujejo bistveno od nove direktive. Zaslediti je novost, 21. člen nove direktive, ki določa, da so za napake pri rezervacijah odgovorni turistični agenti.

Internet je na trg potovanj prinesel številne spremembe, zato je nova direktiva namenjena okrepitvi potrošnikov oziroma počitnikarjev. Varstvo klasičnih potovalnih paketov iz stare direktive, ki jih pripravljajo potovalne agencije ali organizatorji potovanj, bo sedaj razširjeno tudi na potovalne pakete, ki so prilagojeni željam potrošnika.

Največ potovanj je v današnjih časih prodanih prek spleta. Potrošniki se v veliki meri zanimajo za osebno izbiranje različnih elementov potovalnih paketov, ki so pogosto povezani z več gospodarskimi subjekti, obstoječa pravila pa tega ne zajemajo oziroma so slabo opredeljena, zato so potrošniki v dilemi, kako so zavarovani v primeru težav, prav tako tudi gospodarski subjekti ne vedo, kakšne so njihove odgovornosti. Zaradi neurejenega področja so se določene države odločile uvesti zakone, s katerimi so zagotovili, da so potrošniki zavarovani pri nakupu storitev, ki so podobni klasičnim potovalnim paketom. Države članice EU imajo različna pravna izhodišča, zato si podjetja niso konkurenčna na enaki podlagi, za potrošnike to pomeni manjšo izbiro. Da bi podjetja in potrošniki v celoti izkoristili notranji trg in bi se hkrati zagotovila visoka raven varstva potrošnikov, je treba zakonodajo dodatno prilagoditi. Počitnikarjem, ki kupujejo turistične pakete po meri, bo nova direktiva prinesla številne nove pravice, podjetja pa bodo imela zagotovljeno pravno jasnost in varnost.

5.1 Kako bo nova direktiva 2015/2302 posodobila obstoječa pravila

Sedanja direktiva je posodobljena na podlagi pravnega in tržnega razvoja (Evropska komisija, 2013a):

- področje uporabe nove direktive je še vedno osredotočeno na »turistične pakete«, vendar je njeno področje še širše, saj jasno vključuje nove kombinirane potovalne aranžmaje, ki se pogosto uporabljajo. Poleg tega vzpostavlja prilagodljiv sistem za poslovna potovanja, ki preprečuje prekomerno urejanje, saj so poslovna potovanja izključena, ker se kupijo na podlagi okvirne pogodbe od gospodarskega subjekta, specializiranega za organizacijo poslovnih potovanj;
- nova direktiva zagotavlja večjo preglednost trga, saj je vsem potnikom omogočeno, da jim je jasno, ali jim ponujajo turistični paket ali ne, s tem pa so prikrajšani za dvome. Posodobljene so tudi zahteve glede informacij in upoštevajo razvoj zakonodaje EU o varstvu potrošnikov od leta 1990;
- direktiva razveljavlja posebna pravila o katalogih. Zaradi vse večje uporabe interneta se potreba po tiskanih informacijah manjša. Številna podjetja so zaradi sedanjih pravil po nepotrebnem tiskala reklamna gradiva, to pa jim je prineslo številne nepotrebne stroške. Vsako leto so nastali ti stroški v višini približno 390 milijonov €. Z novo direktivo bo potnik pred podpisom pogodbe vseeno prejel vse bistvene informacije (tudi po elektronski pošti);
- direktiva potnikom zagotavlja nove pravice do preklica, saj bodo potrošniki obdržali sedanjo pravico do prenosa pogodbe, po novem pa bodo imeli tudi pravico do preklica

pogodbe pred odhodom, vendar bodo morali organizatorju plačati razumno nadomestilo za nastale stroške. V primeru naravnih nesreč in drugih nepredvidenih dogodkov na kraju potovanja bodo imeli potniki pravico do preklica pogodbe brez plačila nadomestila. Omejitve zvišanja cen bodo omejene na 10 %, torej bodo pravila o cenah pravičnejša in bolj predvidljiva;

- nova direktiva določa jasnejša pravna sredstva in boljši sistem odškodnin v primeru težav, saj je povezana z zakonodajo EU o alternativnem in spletnem reševanju sporov, z novimi pravili, ki turističnim agentom nalagajo prevzem odgovornosti za napake pri rezervacijah, ter določbo, ki potnikom daje možnost, da posredujejo zahtevke in pritožbe neposredno prek agenta, pri katerem so kupili počitnice. Racionalizirana so pravila o pogodbeni odgovornosti, saj bodo potniki v primeru težav imeli samo eno kontaktno točko. Organizatorji bodo odgovorni za izvedbo vključenih storitev, zato bo imelo več gospodarskih subjektov spodbudo, da bodo bolj skrbno izbrali podizvajalce. Potniki se bodo lahko za odškodnino obrnili neposredno na turističnega agenta, če se turistični paket prodaja prek tega agenta v EU, organizator pa ima sedež zunaj EU;
- v direktivi je pojasnjeno pravilo o varstvu v primeru insolventnosti, ki izrecno obvezuje države članice k zagotavljanju vzajemnega priznavanja nacionalnih shem varstva v primeru insolventnosti v okviru mehanizma strukturiranega sodelovanja. V določenih primerih bodo lahko tudi potniki, ki so prek posrednika sklenili ločene pogodbe z različnimi ponudniki potovalnih storitev, koristili varstvo v primeru insolventnosti.

6 DIREKTIVA 2015/2302 IN SLOVENSKA ZAKONODAJA

Direktive s področja varstva potrošnikov so namenjene dvigu ravni varstva potrošnikov v EU. Njihov namen je izboljšati informiranost potrošnikov pred sklenitvijo pogodbe pri samem nakupnem procesu (Knez, 2004).

V Sloveniji so paketna potovanja urejena z Zakonom o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS, št. 78/2011). Dne 23. 9. 2011 je Državni odbor RS sprejel Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS, št. 78/2011), kjer so v 57. (dejavnost organiziranja in prodaje turističnih potovanj, dejavnost turističnih vodnikov in spremljevalcev ter dejavnost vodenja in usposabljanja na področju športa so urejene v področnih zakonih) in 58. členu (podjetja, ki organizirajo skupinske izlete in potovanja, morajo potnike ustrezno zavarovati) opisana paketna potovanja.

Na gospodarskem ministrstvu pravijo (Mikuš, 2017): »Z novo direktivo so se posodobila sedanja pravila EU o počitniških paketih ter se prilagodila razvoju trga turističnih potovanj ter se tako odzvala na potrebe potrošnikov in podjetij v digitalni dobi.« Pravijo tudi, da nova direktiva »krepi pravice porabnikov pri spletnih rezervacijah in upošteva nove oblike rezervacij. Poleg tega, da krepi pravice porabnikov, pa direktiva koristi tudi podjetjem, kajti nove določbe ustvarjajo enake konkurenčne pogoje za podjetja, saj usklajujejo pravila in odstranjujejo ovire za čezmejno trgovino« (Mikuš, 2017).

7 ANALIZA UČINKOV

7.1 Ocena učinka

V oceni učinka je Evropska komisija (2013b) analizirala osem možnosti politike in določene podmožnosti:

- v prvi opciji bi Direktiva 90/314/EGS ostala nespremenjena (Evropska komisija, 2013b);
- druga opcija je ohranitev te direktive v zdajšnji obliki s spremembami oziroma smernicami, ki vključujejo sodbe Sodišča, in s pojasnitvijo obsega in odgovornosti (Evropska komisija, 2013b);
- v tretjem scenariju so izvedli analizo znaka »turistični paket« in logotip, ki mora biti prikazan potrošniku ob nakupu turističnega paketa (znak bi se uporabljal po vsej EU). Znak bi lahko zmanjšal škodo za potrošnike, saj bi lahko potrošniki sprejemali bolj premišljene odločitve. Gospodarski subjekti, ki potrošnikom ponujajo tudi pomoč pri organizaciji potovanja (v zameno za plačilo), morajo navesti, da storitve ne pomenijo turističnega paketa (Evropska komisija, 2013b);
- v četrtem scenariju se govori o razveljavitvi Direktive 90/314/EGS in samourejanju s strani industrije, razveljavitev bi lahko zmanjšala stroške usklajevanja in administracije (Evropska komisija, 2013b);
- peta možnost je analizirana posodobitev direktive 90/314/EGS in področje uporabe enega gospodarskega subjekta pri turističnem paketu (vključen zakonodajni pregled, področje uporabe). Tovrstna direktiva bi prišla v poštev za potovalne storitve, ki se kombinirajo za isto potovanje ali počitnice na eni spletni strani oziroma pri enem agentu (Evropska komisija, 2013b);
- šesta opcija se nanaša na postopen pristop s posodobitvijo Direktive 90/314/EGS in področje uporabe »enega ali več gospodarskih subjektov«, pri čemer se uporablja manj stroga ureditev. Ta možnost ustreza peti možnosti, ki jo dopolnjuje postopna razširitev področja uporabe direktive 90/314/EGS, ki naj bi zajemala (Evropska komisija, 2013b):
 - turistične pakete »več gospodarskih subjektov«, tj. kombinacije potovalnih storitev prek različnih gospodarskih subjektov, pri katerih so vidne določene značilnosti, ki so povezane s turističnimi paketi, ki bi bili predmet iste ureditve kot drugi turistični paketi (vključno s polno odgovornostjo za ustrezno izvedbo pogodbe in obveznost za zagotovitev varstva v primeru insolventnosti);
 - storitve »več gospodarskih subjektov« v pomoč pri organizaciji potovanja, torej tiste kombinacije potovalnih storitev, pri katerih tipične značilnosti turističnih paketov niso vidne in je zato manjša verjetnost, da bodo zavajale potrošnika. Te bi bile urejene z manj strogo ureditvijo, ki bi zajemala varstvo v primeru

insolventnosti in obveznost, da je jasno, v vidni obliki navedeno, da je za pravilno izvedbo storitev odgovoren vsak posamezni ponudnik storitev;

- sedma možnost zajema posodobitev direktive, ki bi zajemala turistične pakete »enega gospodarskega subjekta« ali »več gospodarskih subjektov« v pomoč pri organizaciji potovanja. V sedmo možnost sta vključeni še peta in šesta možnost, medtem ko za storitve »več gospodarskih subjektov« v pomoč pri organizaciji potovanja veljajo obveznosti, kot so pri turističnih paketih;
- zadnja opcija je analiza, v katero je vključena možnost, da vključijo sedmo opcijo in da razširijo področje uporabe na samostojne potovalne storitve.

Po analizi je Evropska komisija sklenila, da je najustreznejši šesti scenarij, na katerem temelji sprejeta nova direktiva. Posodobitev direktive bi prinesla boljše delovanje notranjega trga, boljšo pravno ureditev in enake možnosti za udeležence na trgu. Glede na peto možnost, ki je posodobitev direktive, bi ta možnost dodatno doprinesla k boljšemu delovanju trga sektorja turističnih paketov, odpravila bi pravno razdrobljenost in zagotovila enake možnosti za udeležence trga. Odpravljeni bi bili nekateri neupravičeni stroški (npr. stroški v povezavi s pravili za kataloge). Skupne dodatne stroške usklajevanja je mogoče oceniti na 528–654 milijonov €/leto. Za storitve »več gospodarskih subjektov« bi bila uvedba izključne obveznosti v pomoč pri navedbi, da tovrstni aranžmaji niso turistični paket in da se zagotovi varstvo za primer insolventnosti. To bi povečalo preglednost pri potrošnikih in zagotovilo pravično konkurenco ter preprečilo nastanek neupravičenih stroškov, povezanih z vsemi obveznostmi, ki veljajo v zvezi s turističnimi paketi (Evropska komisija, 2013b).

Manj stroga ureditev bi bila v korist malim in srednje velikim podjetjem, ki trenutno prodajajo turistične pakete »več gospodarskih subjektov« in turistične pakete »enega gospodarskega subjekta«, saj bi težko krili odgovornost za izvedbo vseh storitev, ki naj bi jih zagotovili različni gospodarski subjekti. Podjetja bi lahko svoje dejavnosti prilagodila tako, da bi zanje veljale le določene zahteve iz direktive o paketnem potovanju. Koliko podjetij bi se za to odločilo, je težko predvideti. Po ocenah Evropske komisije ob predpostavki, da se bo v prihodnosti 25 % turističnih paketov »enega gospodarskega subjekta« in 50 % turističnih paketov »več gospodarskih subjektov« prodajalo kot storitve v pomoč pri organizaciji potovanja, skupne letne stroške usklajevanja v okviru šeste možnosti ocenimo na 386–444 milijonov €.

Letna škoda bi se za potrošnike zmanjšala za 508 milijonov €, saj bi bilo v področje uporabe direktive zajetih več turističnih paketov. Ob predpostavki, da bi nekateri gospodarski subjekti prilagodili poslovne modele in ne bi več prodajali turističnih paketov, znaša zmanjšanje celotne škode za potrošnike približno 430 milijonov € (Evropska komisija, 2013b).

7.2 Cilj politike

Prvi cilj politike je izboljšati delovanje notranjega trga v sektorju potovalnih paketov, tako da se zmanjšajo stroški za čezmejno trgovino, zagotoviti konkurenčnejše in pravičnejše pogoje za podjetja in zmanjšati neupravičene stroške usklajevanja za podjetja na trgu potovalnih paketov. Drugi cilj je doseg visoke ravni varstva potrošnikov, čim bolj zmanjšati škodo potrošnikov (tudi škodo, ki izvira iz zastarelih, nejasnih določb) in povečati preglednost za potnike, ki kupujejo kombinacijo potovalnih storitev.

7.3 Vpliv na industrijo

Stroški usklajevanja za industrijo bodo delno izravnani (Evropska komisija, 2013b):

- z zmanjšanjem upravnih stroškov (395 milijonov €);
- s prihranki zaradi izključitve poslovnih potovanj, ki jih organizirajo družbe za organizacijo potovanj s področja uporabe direktive, ti prihranki bi znašali med 60 in 76 milijonov € (nizka ocena stroškov usklajevanja na turistični paket znaša 7,5 €, visoka 9,5 €);
- z vzajemnim priznavanjem varstva v primeru insolventnosti;
- z uvedbo omejitve števila dni za zagotovitev nadomestnih ureditev v primeru dolgotrajnih dogodkov višje sile.

7.4 Učinek za podjetja

Za podjetja bodo učinki sledeči (Evropska komisija, 2013b):

- nova direktiva bo zmanjšala upravno ureditev za podjetja in znižala stroške usklajevanja za trgovce (približno 8 €/turistični paket in približno 3 €/osebo, ki prodajajo druge, posredovane kombinacije potovalnih storitev);
- glavne prednosti so enaki konkurenčni pogoji, lažje čezmejne transakcije in večja pravna varnost;
- za gospodarske subjekte, za katere se uporablja trenutno obstoječa direktiva, bodo odpravljeni upravni stroški, ki so povezani z zastarelimi pravili, v višini približno 390 milijonov € na leto;
- zaradi izključitve organiziranih poslovnih potovanj iz Direktive 90/314/EGS bo prihranjenih do 76 milijonov € na leto, kar bo preprečilo prekomerno urejanje in zagotovilo, da bodo mikropodjetniki zaščiteni, v kolikor se bodo za to odločili;
- skupna pravila o informacijah, odgovornosti in vzajemnem priznavanju shem varstva v primeru insolventnosti, ki bodo veljala za celotno EU, bodo olajšala čezmejno trgovino;

- zaradi interneta je potreba po tiskanih informacijah postala manjša, zato agencijam ne bo treba tiskati svojih oglasnih gradiv, zaradi katerih so vsako leto nastali visoki stroški v višini 390 milijonov €.

Glede družbenih vplivov nova direktiva ne bo imela posledic na trgu dela in zaposlovanja.

7.5 Učinek na potnike

Nova direktiva bo imela za potrošnike naslednje učinke (Evropska komisija, 2013a):

- 120 milijonov potnikov, ki kupujejo kombinirane potovalne aranžmaje, bo zaščiteneh, zato se pričakuje, da se bodo izgube potrošnikov zmanjšale približno za 450 milijonov €/leto;
- potrošniki bodo morali biti seznanjeni z zaščito turističnega paketa, torej ali je paket v celoti zaščiten ali ne;
- potrošnikom bo jasno, kakšna je njihova varnost, kakšen turistični paket so kupili, z novo direktivo pa bodo imeli boljše varstvo po vsej EU, večjo prilagodljivost in pravna sredstva;
- v primeru, ko bo šlo na počitnicah kaj narobe, bodo imeli potniki samo eno kontaktno točko, saj bodo organizatorji odgovorni za izvedbo vseh storitev. Potniki se bodo lahko za odškodnino obrnili neposredno na turističnega agenta, če se turistični paket prodaja prek tega agenta v EU, organizator pa ima sedež izven EU;
- potrošniki bodo obdržali pravico do prenosa pogodbe na drugo osebo. Imeli bodo tudi pravico do preklica pred odhodom na potovanje, organizatorju pa bodo morali plačati razumno nadomestilo za nastale stroške. V primeru naravnih nesreč, spopadov in drugih nepredvidljivih dogodkov na kraju potovanja bodo imeli potniki pravico do odstopa oziroma preklica od pogodbe brez plačila nadomestila.

Možno je, da bo lahko prišlo do zvišanja cen paketov, saj lahko pride do dodatnih stroškov zaradi zagotavljanja skladnosti.

7.6 Proračunske posledice

Predlog nove direktive ima zelo omejene proračunske posledice, in sicer operativni stroški se nanašajo na izdelavo poročila o uporabi te direktive. Vključena sta pripravljalno delo zunanjega pogodbenega sodelavca (približek 0,2 milijona € v okviru Programa za pravice in državljanstvo) in upravni odhodek (približno 0,184 milijona €). Odhodek ne bo povzročil povečanja porabe sredstev, saj bo krit z notranje prerazporeditve (Evropska komisija, 2013b).

Evropska komisija (2013b) bo spremljala izvajanje in učinke direktive:

- s povečanjem čezmejne trgovine na trgu paketnih potovanj;

- z ravno stroškov za skladnost podjetja, ki so delujoča na trgu paketnih potovanj;
- z večjim številom potrošnikov, ki jih predlog varuje ob odhodu na počitnice;
- z zmanjšanim številom potrošnikov s težavami pri različnih vrstah potovalnih aranžmajev.

SKLEP

Namen naloge je bil proučiti novo direktivo o paketnih potovanjih, organiziranih počitnicah in izletih 2015/2023, ki vstopa v veljavo v letu 2018 in bo nadomestila »dotrajano« Direktivo o paketnih potovanjih, organiziranih počitnicah in izletih 90/314/EGS, ki je bila v veljavi skoraj 30 let. Razumljivo je, da je v tem času prišlo do bistvenih sprememb, saj smo med drugim prišli v digitalno dobo, posledično sta se načrtovanje in nakup počitnic vse bolj izvajala prek spletnih rezervacij, torej brez posredovanja turističnega organizatorja. S spletom so se pojavile večja preglednost trga in spremembe na področju trga potovanj, zato je nova direktiva prilagojena spremembam in bo okrepila pravice potrošnikov pri nakupovanju prek spleta ter zajela tudi druge oblike rezervacij, podjetja pa bodo imela okrepljeno pravno jasnost in varnost.

Varstvo klasičnih potovalnih paketov iz stare direktive, ki jih pripravljajo potovalne agencije ali organizatorji potovanj, bo sedaj razširjeno tudi na potovalne pakete, ki so prilagojeni željam potrošnika. Skozi nalogo sem spoznala, kako pomembno mesto ima turizem v gospodarstvu, regionalnem razvoju in pri zaposlovanju. Države članice EU morajo sprva v svoje nacionalne pravne rede implementirati novo direktivo, kasneje pa se bodo pojavili njeni učinki in se pokazalo, ali se je zaupanje potrošnikov okrepilo. Učinki bodo vidni v večjem številu paketnih potovanj, manjšem številu težav, s katerimi se bodo srečevali potrošniki, in večjem številu potrošnikov, ki jih ob odhodu na počitnice varuje predlog (Evropska komisija, 2013b). S pomočjo analize členov sem ugotovila, da direktiva spodbuja tako potrošnike kot ponudnike k produktivnosti in povečevanju neto družbene koristi.

Cilj naloge je bil analizirati oceno učinka Evropske komisije in raziskati, kakšne učinke bo prinesla Direktiva 2015/2302 za potrošnike, podjetja, industrijo ter kakšne bodo posledice za proračun. Evropska komisija (2013a) je analizira osem možnih scenarijev, med katerimi se jim je šesti scenarij zdel najprimernejši, saj bi posodobitev direktive prinesla boljše delovanje notranjega trga, boljše pravno ureditev in enake možnosti za udeležence na trgu. Stroški usklajevanja za industrijo bodo delno izravnani z zmanjševanjem upravnih stroškov, s prihranki izključitve poslovnih potovanj, z vzajemnim priznavanjem v primeru insolventnosti ter z uvedbo omejitve števila dni za zagotovitev nadomestnih ureditev v primeru dolgotrajnih dogodkov višje sile. Pri podjetjih bo nova direktiva poskrbela za enake konkurenčnejše pogoje, lažje čezmejne transakcije in večjo pravno varnost, zmanjšala se bo upravna ureditev in znižali stroški usklajevanja za trgovce ter odpravila potreba po tiskanih oglasnih gradivih, zaradi katerih so nastajali visoki stroški. 120

milijonov potnikov, ki kupujejo kombinirane potovalne aranžmaje, bo zaščiteni, saj bodo seznanjeni z zaščito turističnega paketa, imeli bodo večjo prilagodljivost in pravna sredstva, v primeru težav bodo imeli eno kontaktno točko, saj bodo organizatorji odgovorni za izvedbo vseh storitev, obdržali bodo pravico do prenosa pogodbe na drugo osebo in pravico do preklica pred odhodom na potovanje. Nova direktiva ima zelo omejene proračunske posledice, saj se operativni stroški nanašajo na izdelavo poročila o uporabi te direktive.

Menim, da bo nova direktiva prinesla številne prednosti oziroma pridobitve tako za potrošnike kot za podjetja, seveda pa bo čas tisti, ki bo pokazal morebitne pomanjkljivosti. Prepričana sem, da bo nova direktiva prispevala k rasti turistične panoge. Glede na to, kako pomembno vlogo ima turizem v gospodarstvu in da so paketna potovanja pomemben del trga potovanj, sem mnenja, da bi morali zakonodajo na tem področju rednejše vzeti pod drobnogled ter jo dopolnjevati oziroma spreminjati v dobro potrošnikov in podjetij.

Nalogo zaključujem z mnenjem, da bomo z novo direktivo pridobili pomembne spremembe in odpravili zakonodajne vrzeli, kakšen bo realen učinek, ki jo bo prinesla nova direktiva, pa bomo še videli. Možnosti za spremembe, izboljšavo so vedno odprte in dobrodošle. Pomembno je, da s pravimi sredstvi vseskozi spodbujamo in krepimo zaupanje potrošnikov, saj se bo le tako turistično gospodarstvo še naprej krepilo, raslo in zagotavljalo številna delovna mesta.

LITERATURA IN VIRI

1. Brešan, M. (2013). *Paketna potovanja – ureditev po pravu EU* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
2. Evropska komisija. (2010). *Sporočilo komisije evropskemu parlamentu, svetu, evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in odboru regij. Evropa, prva svetovna turistična destinacija – nov okvir evropske turistične politike*. Bruselj: Evropska komisija.
3. Evropska komisija. (2013a). *Sporočilo komisije evropskemu parlamentu, svetu, evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in odboru regij: prenos pravil EU o turističnih paketih v digitalno dobo*. Bruselj: Evropska komisija.
4. Evropska komisija. (2013b). *Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o paketnih potovanjih in pomoči pri organizaciji potovanja, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004, Direktive 2011/83/EU ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS*. Bruselj: Evropska komisija.
5. Evropska komisija. (2015). *Delovni dokument služb komisije, povzetek ocene učinka k predlogu direktive evropskega parlamenta in sveta o paketnih potovanjih in pomoči pri organizaciji potovanja, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS*. Bruselj: Evropska komisija.
6. Evropski parlament. (2010). *Poročilo o Evropi, prvi svetovni turistični destinaciji – nov okvir evropske turistične politike*. Pridobljeno iz <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A7-2011-0265+0+DOC+PDF+V0//SL>
7. Gerčar, M. (2016). *Primerjalna analiza obstoječe in predlagane ureditve paketnih potovanj v Evropski uniji* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
8. Knez, R. (2004). Varstvo potrošnikov v Evropski uniji. *Revizor*, 15(6), 88–111.
9. Mikuš, Š. (2017, 21. avgust). Tako bi EU zavarovala vaša potovanja. *Finance*. Pridobljeno 15. oktobra 2017 iz <https://www.finance.si/8859657>
10. Nemeč Rudež, H. (2013). *Potovalna dejavnost v sodobnem okolju*. Koper: Fakulteta za management.
11. Prijatelj, M. & Vovko, M. (2017). *V letu 2016 je v Slovenijo prišlo več kot 4,3 milijona turistov, ki so ustvarili skoraj 11,2 milijona prenočitev*. Pridobljeno 5. novembra 2017 iz <http://www.stat.si/StatWeb/News/Index/6681>
12. Sibila Lebe, S., Fuchs, W., Mundt, J. W. & Zollondz, H. D. (2012). *Leksikon turizma*. Maribor: Multidisciplinarni raziskovalni institut.
13. Svet Evropske unije. (2017). *Z zakonodajo o paketnih potovanjih do okrepitve pravic počitnikarjev*. Pridobljeno 5. novembra 2017 iz www.consilium.europa.eu/sl/policies/package-travel/
14. Svetovna turistična organizacija Združenih narodov. (2013). *Svetovni turistični barometer*. Madrid: UNWTO.

15. Trstenjak, V. (2009). Potrošnik in prodajalec – koga bolj ščiti evropsko pravo? *EvroPP* (str. 7–10). Ljubljana: GV založba.
16. Trstenjak, V., Knez, R. & Možina, D. (2005). *Evropsko pravo varstva potrošnikov: Direktive EU/ES z uvodnimi pojasnili*. Ljubljana: GV založba.
17. United Nation World Tourism Organization. (2011). *Tourism towards 2030: global overview*. Pridobljeno iz http://media.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_2030_ga_2011_korea.pdf
18. Worlds Travel and Tourism Council. (2015). *Travel & tourism: economic impact 2015: Slovenia*. Pridobljeno iz <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/slovenia2015.pdf>