

**АСПЕКТИ НА АКТУАЛИЗАЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКАТА ДИРЕКТИВА  
ЗА ПАКЕТНИ ПЪТУВАНИЯ И ОТРАЖЕНИЕТО ИМ ВЪРХУ  
РЕКЛАМАЦИИТЕ В ТУРИЗМА**Десислава ХИНЕВА<sup>1</sup>

JEL K23, L83

**Резюме**

Промените в начина, по който туристическите предприятия осъществяват бизнес водят до възникване на напрежение при опитите да се спазва съществуващата остаряла законова рамка за туристическите рекламации. С цел отразяване на промените, настъпили в бизнес средата и потребителското поведение, Европейската Комисия утвърждава нова Директива за пакетни пътувания. В настоящата статия се анализират и обобщават новоприетите норми в правната рамка за пакетни туристически пътувания. Коментира се отражението им върху дейността на продавачите и защитата на потребителите по справяне с туристическите рекламации. Изводите за очакваните подобрения в разглежданите аспекти са, че:

- уеднаквяването на правилата относно информацията, отговорността и взаимното признаване на националните схеми за протекция от несъстоятелност ще създаде равнопоставеност между различните продавачи;
- броят на потребителите, които ще могат да предявяват рекламации относно използваните туристически услуги ще се увеличи;
- информираността на потребителите относно това кой носи отговорност при неизпълнение или неточно изпълнение на сключения договор за пътуване ще се подобри;
- правата на потребителите в случай на анулация или изпадане на несъстоятелност на продавача ще се подобрят;
- потребителите ще получават по-добри обезщетения в случай на възникнали рекламации.

**Ключови думи:**

Европейска Директива за пакетни пътувания; актуализация; отражение върху туристическия бизнес; защита на потребителите; рекламации.

**Въведение**

Съвременният туризъм е бизнес с изключително значение в международен аспект. Международните туристически пристигания достигнаха почти 1,2 млрд. през 2015 г., която е шестата последователна година с увеличение от над 4% на

<sup>1</sup> Докторант в катедра Икономика и организация на туризма, Икономически университет – Варна, България. e-mail: desislava.hineva@abv.bg

международните пристигания (Световна организация по туризъм, 2016). Същевременно се наблюдават и негативи, както по отношение на самия бизнес, така и по отношение на отделния потребител- турист. За да могат оптимално да се съчетават интересите на продавачите на туристически услуги и на потребителите им, различни международни организации, в т. ч. Европейският съюз, работят по създаването на подходящи механизми. Такъв е механизмът по управление на рекламациите в туризма. Колкото по-добър е механизмът, толкова по-лесно е туристите да бъдат задържани с минимални усилия на бизнеса. От тази гледна точка, обект на изследване в тази статия е Директива (ЕС) 2015/2303<sup>1</sup>. За българската туристическа теория и практика познаването на Директивата и промените, които тя предвижда, е важно, поради задължителното ѝ приложение при пакетни пътувания в рамките на Европейския съюз. Разясняването на промените трябва да доведе до усъвършенстване на системата на рекламациите в българската туристическа практика. Изследването се базира както на основни европейски правни документи, така и на оскъдни изследвания в областта на управление на рекламациите на Маринов (2004) и на Ракаджийска, Маринов и Дянков (2013).

В посочения контекст, основната изследователска **цел** на статията е да се анализират новоприетите промени в правната рамка за пакетни туристически пътувания и да се коментират как те биха се отразили върху бизнеса на организаторите и продавачите и върху защитата на потребителите. Направеният анализ и коментарите би трябвало да подпомогнат специалистите и всички участници в разрешаването на туристически рекламации, предявени към българските предприятия.

В съвременния свят броят на хората, които се наслаждават на ползите от пътуванията и туризма се увеличава непрекъснато. Този ръст може да се отдаде на две основни еволюции – огромната експанзия на нискотарифните авиокомпании и Интернет. Тези два фактора позволяват на все повече хора да пътуват по-евтино до повече места.

Интернет и нискотарифните авиокомпании трансформираха бизнес моделите и промениха потребителското поведение. Нарастващото използване на Интернет за търсене и резервация на пътувания води до все по-голям брой потребители, които сами сглобяват пакетни туристически пътувания<sup>2</sup>, в повечето случаи онлайн. Търсачките за пътувания предоставят на бъдещия турист възможност да проучи и избере най-добрата оферта на най-добрата цена. Освен това, все по-често срещано явление е потребителите да резервират полети, настаниване и други туристически услуги поотделно от различни продавачи –

т.нар. „динамични пакети“<sup>3</sup>. Може уверено да се заяви, че тенденцията към индивидуализирани пътувания ще се засили за сметка на пакетните пътувания в бъдеще. Една от причините е, че конвенционалните туроператори, отново благодарение на Интернет, могат да продават договорени пътнически услуги, които не се равняват на туристически пакети. Те са стимулирани да го правят поради разходите и отговорностите, които се асоциират с правния режим на пакетните пътувания.

Промените в начина, по който туристическите предприятия осъществяват дейността си, водят до възникване на напрежение при опитите да се спазва съществуващата остаряла законова рамка, основно базирана на Европейската Директива 90/314/ЕИО<sup>4</sup>.

Тази Директива успешно защитаваше потребителите, резервиращи предварително договорени пакетни почивки през последните 25 години. Чрез нея се регламентираха основните права на потребителите на пакетни туристически пътувания по отношение на изискванията за предоставена информация, отговорността на продавачите във връзка с изпълнението на туристическия пакет и защитата при изпадане в несъстоятелност на организатор или продавач на дребно (краен продавач). Възникна необходимостта от актуализация на нормативната уредба, за да се отговори по-добре на нуждите на потребителите, от една страна, и на туристическия бизнес, от друга, за да се отстранят неяснотите и да се попълнят пропуските в законодателството. Много от новозародилите се комбинации от пътнически услуги определено остават извън периметъра на действие на Директива 90/314/ЕИО.

С цел отразяване на промените, настъпили в бизнессредата и потребителското поведение, Европейската Комисия взема решение тази Директива да бъде актуализирана. В резултат на многобройни проучвания и консултации с държавите-членки, потребителски организации и туристически бизнеслидери<sup>5</sup>, на 25.11.2015 г. е приета Директива (ЕС) 2015/2302. Чрез нея се прави опит да се разшири обхвата на защита в резултат на случилите се промени, да се подобри прозрачността и да се повиши нивото на правна сигурност за пътуващите и продавачите на туристически пътувания.

### **Обзор на промените в Директива 90/314/ЕИО**

Първата област, която е прегледана и актуализирана съобразно промените на пазара и на потребителското поведение засяга обхвата на Директивата за пакетни пътувания. Тя защитаваше европейските потребители, закупили т.нар.

„туристически пакети“<sup>4</sup>. С оглед промените, настъпили на пазара, стана необходимо концепцията за туристически пакет да се разшири посредством въвеждането на обновени критерии, отнасящи се до начина на предлагане или покупка на пътническите услуги, благодарение на които потребителите могат да получат адекватна защита.

Като се има предвид напредъкът на информационните технологии и увеличаващия се интерес към индивидуализирани пътувания, в новата Директива към туристическите пакети са добавени и пътническите услуги, които са сглобени по желание на потребителя. Подобен е случаят, при който пътнически услуги за целите на една ваканция се комбинират съобразно изискванията и предпочитанията на потребителя в дадено място за продажби преди да се заплати крайната цена. Независимо от това, дали резервацията за такава комбинация от услуги се прави в офис на туристическа агенция или онлайн, тя ще се тълкува като туристически пакет.

Както подсказва името ѝ, новата Директива ще се прилага едновременно за туристически пакети и за свързани пътнически услуги, предлагани за продажба на пътуващи<sup>6</sup> от организатори, посредници и продавачи на дребно. *Директива (ЕС) 2015/2302* разширява протекцията на всички потребители, закупуващи туристически услуги, които ще се използват за целите на една и съща ваканция. Това може да се осъществи под формата на:

- традиционните пакети, включващи поне два елемента на пътнически услуги (транспорт, настаняване или друга услуга, например, рент-а-кар), и сглобени от един организатор по негов избор;
- индивидуализирани пакети за пътника – при тях пътуващият сам избира компонентите на туристическата услуга, а след това ги закупува от един и същи бизнесагент онлайн или офлайн;
- свързани пътнически услуги – или това са пакети, сглобени от Интернет страници, свързани чрез партньорски споразумения. Пътническите услуги се закупуват от различни продавачи, посредством свързани процеси за онлайн резервации, при които данните на потребителя се трансферират от един бизнесагент на друг и договорът с втория агент се сключи в срок от 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата туристическа услуга. Пример за свързани пътнически услуги е случаят, при който един пътник резервира полет онлайн и впоследствие е насочен към партньорска Интернет страница, за да си избере настаняване, като прави втората резервация в гореспоменатия срок.

От друга страна, *Директива (ЕС) 2015/2302* изключва от дефиницията за „туристически пакет“ :

- „туристически пакети и свързани пътнически услуги, обхващащи период по-кратък от 24 часа, освен ако в тях не е включена нощувка“;
- „туристически пакети и свързани пътнически услуги, които се предлагат или организират не по занятие и с нестопанска цел“;
- „туристически пакети и свързани пътнически услуги, закупени въз основа на общо споразумение за организирането на служебно пътуване, сключено между търговец и друго физическо или юридическо лице, което действа за цели, свързани с неговата търговия, стопанска дейност, занаят или професия“.

Преди да влязат в каквото и да е договорно отношение, туристическите организатори, посредници и продавачи на дребно, трябва да запознават всеки пътник с факта, че той закупува туристически пакет и какви са правата му, според новите правила.

Друга област от Директивата, която е актуализирана, е тази за задълженията за осигуряване на информация и съдържанието на договора за пакетно туристическо пътуване. Тя урежда каква информация се дава на потребителите, кога и в какъв формат. Директива 90/314/ЕИО определя стриктни изисквания, що се отнася до информацията за пакетното пътуване, публикувана в брошура. Тази клауза е критикувана поради фокусирането единствено върху брошурата, когато съществува широк набор от други маркетингови инструменти, които все по-често се използват в туристическия бизнес. Според *Директива (ЕС) 2015/2302* „ключовата информация, например, за основните характеристики на пътническите услуги или цените, предоставени в реклами, на уебсайта на организатора или в брошури, като част от преддоговорната информация, следва да е обвързваща, освен ако организаторът не си е запазил правото да прави промени в тези елементи и подобни промени се съобщават по ясен, разбираем и видим начин на пътуващия преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване“. Новите технологии съдействат за отпадането на стриктните изисквания относно брошурите, като подпомагат за лесното актуализиране на преддоговорната информация.

В *Директива 90/314/ЕИО* се заявяват множество отговорности и задължения за организаторите, посредниците и продавачите на дребно, но без специфициране изрично кой от тях е отговорната страна. Според текста „...организаторът и/или продавачът на дребно, страна по договора, носят отговорност към потребителя за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от до-

говора... По отношение на загубите, произтичащи за потребителя от неизпълнението или неточното изпълнение на договора, държавите-членки предприемат необходимите стъпки, за да гарантират, че организаторът и/ или продавачът на дребно носи отговорност...“. Правото на държавите-членки сами да определят кой в действителност е отговорен за изпълнението на туристическите услуги в крайна сметка размива границите на отговорността и създава чувство на неяснота и несигурност в потребителите.

Член 13 от *Директива (ЕС) 2015/2302* урежда, че „организаторът носи отговорност за изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, независимо дали те се извършват от него или от други доставчици на пътнически услуги“. Освен това държавите-членки запазват правото си да подведат под отговорност и продавачът на дребно за изпълнението на туристическия пакет. Както и досега, пътуващият е длъжен да информира организатора веднага щом установи някакъв пропуск при изпълнението на туристическа услуга, включена в договора за пътуването. Организаторът пък от своя страна е длъжен да окаже навременна помощ на свой клиент в затруднение. Според *Директива (ЕС) 2015/2302* в договора за пакетно пътуване или в потвърждението на договора следва да се съдържа информация относно реформите, а именно, че „организаторът:

- носи отговорност за надлежното изпълнение на всички включени пътнически услуги и
- е задължен да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение“.

Друга задължителна информация, според *Директива (ЕС) 2015/2302*, която трябва да се съдържа в договора, е:

- информация за контакт на „местния представител на организатора, на звено за контакт или друга служба, които да позволят на пътуващия да осъществи бърза връзка и ефикасна комуникация с организатора, да търси съдействие при затруднение или да подаде оплакване във връзка с установено несъответствие в хода на изпълнението на туристическия пакет“;
- „информация, че от пътуващия се изисква да съобщава за всяка липса на съответствие, която той забележи в хода на изпълнението на туристическия пакет“.

Третата област, която е обсъждана и актуализирана, засяга промените в договора за пакетно пътуване. *Директива 90/314/ЕИО* позволява на потребите-

лите да се откажат от договора без наказателни санкции, ако преди тръгването организаторът промени значително някое от основните условия на договора. Същите тези значителни промени в основните условия не са точно дефинирани в Директивата (с изключение на цената). В Директива (ЕС) 2015/2302 правилата за преразглеждане на цената са променени. Така след реформата пътникът може да се откаже без да заплаща такса за анулация, ако организаторът надхвърли допустимия праг на увеличение на крайната цена на туристическия пакет от 8%.

Според *Директива (ЕС) 2015/2302*, потребителят ще има и правото „да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване преди започването на изпълнението на туристическия пакет, без да заплаща никаква такса за прекратяване на договора в случай на непредотвратими и извънредни обстоятелства, настъпили в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията“. За такива обстоятелства се приемат природни бедствия, гражданско неподчинение, терористични атаки и др. При прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване поради форсмажорни обстоятелства, пътуващият ще може да си възстанови цялата заплатена сума, но ще бъде лишен от правото на допълнително обезщетение.

В новата Директива се обръща специално внимание на обезщетението на потребителите за претърпени вреди. С промените се гарантира, че пътуващият може да получи отстъпка от цената за периода, през който е имало липса на съответствие, а също така и обезщетение от организатора за всички изпитани вреди, в т.ч. и неимуществени, стига да не са по вина на пътуващия, на други лица или длъжници се на необичайни обстоятелства. Определя се давностен срок за предявяване на правни претенции по отношение на претърпени вреди от минимум две години.

Последната област, която претърпява промени, е свързана със защитата при несъстоятелност на организаторите, посредниците и продавачите на дребно. *Директива 90/314/ЕИО* изисква организаторът, посредникът и/или продавачът на дребно, страна по договора, да представи „достатъчни доказателства, за да гарантира връщането на вложените средства и репатрирането на потребителя, в случай на несъстоятелност“. Освен гаранции за възстановяване на заплатените суми и за репатрирането на пътуващите в случай на фалит, с новите текстове вече ще се предлага и възможност за продължаване на туристическия пакет. Съгласно *Директива (ЕС) 2015/2302* „организаторите, които не са установени в държава-членка и които продават туристически пакети в държава-членка или които по някакъв начин насочват подобни дейности към държава-членка, са

задължени да предоставят обезпечение, съгласно правото на тази държава-членка“. Предвижда се разработването на система за подобряване на взаимното сътрудничество в случай на несъстоятелност, която да включва централни звена за контакт, които ще си обменят информацията относно специфичните изисквания за защита при несъстоятелност на национално ниво.

### **Отражение на промените върху операторите, посредниците и продавачите на дребно**

Актуализирането на Директива 90/314/ЕИО трябва да се осъществи по един справедлив и балансиран начин едновременно за професионалистите в туризма и за потребителите.

Очаква се новите мерки да повишат разходите за българските туроператори и посредници, опериращи в Европейския Съюз. В резултат на промените бизнесагентите, които продават т.нар. „динамични пакети“ ще трябва да поемат финансовата тежест при гарантирането на всеки елемент от почивката. Все пак, в някои от областите разходите могат да бъдат редуцирани вследствие на новата Директива. Актуализирането на изискванията за предоговорната информация означава, че осигуряването на необходимата информация вече няма да се базира изключително върху туристическите брошури и организаторите повече няма да се налага да печатат отново брошурите в случай на промяна на информацията.

От друга страна, прилагането на уеднаквени правила относно информацията, отговорността и взаимното признаване на националните схеми за протекция от несъстоятелност намалява пречките пред трансграничния бизнес за туристическите организатори, посредници и продавачите на дребно, които желаят да оперират в целия Европейски съюз. Актуализираната Директива създава равнопоставеност между различните оператори, продаващи конкурентни туристически продукти. Тя насърчава конкуренцията между старите и новите пазарни играчи и прави пазара по-прозрачен, особено що се отнася до онлайн продажбите.

Съществуват някои притеснения, че новите правила са „много отворени“ за интерпретация и в резултат на това организаторите и продавачите на дребно могат да бъдат застрашени от увеличаване на анулациите.

Предвижда се Директива (ЕС) 2015/2302 да влезе в действие от 01.07.2018 г., но туристическите организатори и посредници следва да започнат подготовката за съгласуване на техните нови задължения още отсега. Това се налага поради тенденцията почивките да се планират и резервират значително по-рано



във времето. Според Ароусмит (2016), подготовката за организаторите, посредниците и продавачите на дребно следва да включва:

- актуализиране на цялостната фирмена стратегия с насоките на новата Европейска Директива;
- преглеждане на преддоговорната информация, която туристическите организатори и посредници предоставят на пътниците, за да се осигури, цялата необходима информация;
- преглед на вътрешните процедури за работа с анулиации и прекратяване на договори и осигуряване на съответната информация на пътниците;
- консултация относно подходяща застраховка, която да покрива новите рискове.

### **Ефект от промените на Директива 90/314/ЕИО върху защитата на потребителите**

Промените в обхвата на Директивата и по-точно нарастването на типовете пътнически договорености, за които организаторите, посредниците и продавачите на дребно ще носят отговорност към потребителите, увеличава броя на почивките, които попадат в периметъра на действие на Директивата. Сега съществуващата протекция се разширява с включването на индивидуализираните пакети и на други свързани пътнически услуги, като вече се добавят и резервациите на пакети, направени по Интернет. В резултат на това се разширява и броят на българските потребители, които ще имат възможност да предявяват рекламации в случай на установяване на несъответствие в изпълнението на договора.

С новите изисквания се специфицира ясно кой е отговорен за предоставянето на информацията на пътуващия, след като договорът е сключен. Потребителите вече ще са наясно, че организаторът е отговорен за правилното изпълнение на всички включени услуги. Освен за изпълнението на договора, организаторът ще бъде отговорен, принципно, за компенсацията за всякакви щети, включително нематериални, причинени от липсата на съответствие.

По този начин потребителите ще знаят кого да информират ако забележат пропуски в изпълнението на договора, а също така и към кого да се обърнат, ако имат нужда от помощ. Въвеждането на една-единствена точка за контакт, ако нещо се обърка ще улесни директното адресиране на рекламации и евентуални искиове.

Директива (ЕС) 2015/2302 гарантира по-добри обезщетения за пътуващите. В допълнение към отстъпка от цената, в случай, че туристическата услуга не е изпълнена така, както е трябвало, потребителите също ще могат да поискат компенсация за всяка изпитана „неимуществена вреда“, особено при провалена почивка.

Новата Европейска Директива предлага подобрени права за анулация. Потребителите сега ще се радват на по-голяма гъвкавост като ще могат да прекратят договора преди началото на пакетното пътуване, заплащайки съответната компенсация на организатора. Те също ще могат да анулират договора без наказателни санкции преди заминаване в случай на форсмажорни обстоятелства. С въведения таван от 8% върху допълнителни доплащания върху цената се гарантират едни по-предсказуеми цени и съответно финансово спокойствие за пътуващите.

Направените промени повишават защитата на потребителите, в случай на несъстоятелност на организатора, посредника или продавача на дребно. Освен гаранция за връщане на цялата заплатена сума и поемане на разходите за репатриране, на потребителите вече им се предоставя и възможност за довършване на почивката. Взаимното признаване на защитата от несъстоятелност между страните-членки засилва чувството на сигурност не само на продавачите, а и на потребителите на пакетни почивки.

### **Подобрена система за справяне с рекламации и обезщетения**

Актуализираната Европейска Директива предлага подобрена система за ефективно справяне с рекламации и обезщетения. Потребителите, които сглобяват туристически пакети с помощта на продавачи или сами по Интернет, вече могат да разчитат на протекция на своите права. Според новите изисквания предоговорната информация за пътуването (брошурата, а вече и Интернет страницата на продавача) трябва ясно да предоставя данни за контакт като адрес, телефонен номер, електронна поща и др., които потребителят да използва, за да регистрира своята рекламация. Подобно задължение за информацията улеснява достъпността на продавачите и подобрява ефикасността на комуникацията с тях, в случай на възникване на проблем с изпълнението на договора. Гарантира се възможността пътуващият вече да отправя рекламации, отнасящи се до изпълнението на договора директно до продавача на дребно, чрез когото е закупен пакетът. Продавачът на дребно има отговорността да препрати тези оплаквания до организатора незабавно. Като задължителна информация в договора за пакетно пътуване е добавена и информация за вътрешнофирмените

процедури за регистриране на жалби и за т. нар. алтернативни механизми за решаване на спорове (АРС)<sup>7</sup>, а също така и за платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС)<sup>8</sup>, когато е приложимо. Платформата за онлайн решаване на спорове вече е достъпна и за българските потребители.

Пътуващите ще могат да бъдат обезщетени от организатора за всички вреди, в т.ч. и нематериални, настъпили като резултат от липсата на съответствие с договора. Пример за това е обезщетение за провалена почивка поради съществени пропуски при изпълнението на туристически услуги. Те ще могат да предявят правни претенции по отношение на претърпени вреди в рамките на минимум две години.

### **Заклучение**

Доскоро правата на потребителите на туристически пътувания се различаваха значително, в зависимост от договорената форма на пътуване, която те са избрали – традиционни или „динамични“ пакети, свързани пътнически услуги и т.н. Прилагаха се различни регламенти, с различни правила и различни процедури за справяне с рекламациите. Потребителите, които искаха да предявят рекламация, когато нещата са се объркали с туристическите услуги, често попадаха в лабиринт, при търсене на правилния ответник, към когото да я отправят. Тази ситуация лишаваше пътуващите от адекватна правна защита.

Актуализирането на Директива 90/314/ЕИО осигурява балансиран набор от права за пътниците като подкрепя новите форми на пакетни пътувания. Милioni потребители, особено тези, които резервират онлайн, допълнително ще бъдат защитени от Директивата. Реформата е съобразена с новите предизвикателства на епохата на Интернет. Тя повишава протекцията за потребителите чрез подобряване на прозрачността и засилване на защитата в случай, че нещо се обърка. Ако пътуващите се чувстват по-сигурни, то броят на туристическите пътувания ще продължи да расте, а съответно и туристическият бизнес.

### **Бележки**

- 1 Директива (ЕС) 2015/2303 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) No.2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета.

- 2 Според *Директива 90/314/ЕИО* пакетното туристическо пътуване или „туристически пакет“ може да се дефинира като „предварително договорената комбинация от не по-малко от два от следните елементи, когато се продава или предлага за продажба на цена, която включва всички разходи, и когато услугата обхваща срок, по-дълъг от двадесет и четири часа или включва настаняване за пренощуване: а) транспорт; б) настаняване; в) други туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването и представляват значителна част от туристическия пакет“. В *Закона за Туризма* това са т. нар. „организирани групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена“.
- 3 „Динамичните пакети“ позволяват на пътуващият сам да избере комбинацията от туристически услуги като полети, настаняване и др., вместо да закупи готов туристически пакет.
- 4 Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки.
- 5 Най-обширната обществена консултация стартира на 26 ноември 2009 г. и продължава до 7 февруари 2010 г. В нея вземат участие 161 представители на различните заинтересовани страни. Консултацията беше направена с помощта на органи на властта от държавите-членки, асоциации на туристическия бизнес, потребителски организации и отделни потребители. Бяха публикувани пет отделни въпросници с някои по-общи въпроси, отправени към всички заинтересовани страни и други въпроси, насочени към всяка специфична заинтересована страна. От асоциациите на туристическия бизнес имаше респонденти, представляващи различни туроператори и туристически агенти (включително и онлайн туристически агенции), авиокомпании (включително и нискотарифни), хотели, ресторанти и круизни агенти. От властите органи на държавите-членки имаше респонденти от различни министерства и агенции, отговорни за прилагането на Директива 90/314/ЕИО. От българска страна участие в консултацията взема Министерство на икономиката, енергетика и туризма.
- 6 Според *Директива (ЕС) 2015/2302* „пътуващ“ означава „всяко лице, което се стреми да сключи договор, попадащ в обхвата на настоящата Директива, или което има право да пътува въз основа на такъв договор“.
- 7 Алтернативните механизми за решаване на спорове (АРС) е обединяващ термин, който се използва, за да опише различни методи за решаване на спорове, без да се стига до съд, каквито са арбитражът, медиацията, помирителното производство или комбиниране на няколко метода.

- 8 Платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС) представлява единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в Европейския Съюз да уреждат споровете си, свързани както с национални, така и с трансгранични онлайн покупки. Това ще става чрез насочване на споровете към националните органи за алтернативно решаване на споровете към националните органи за алтернативно решаване на спорове (АРС), които са свързани към платформата. Тези органи са били подбрани от държавите-членки въз основа на критерии за качество и Комисията е била уведомена за тях.

### Литература

1. Директива (ЕС) 2015/2303 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) No.2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета. (2015). [online] Eur-lex.europa.eu. Available at: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32015L2302> [Accessed 5 Mar. 2016].
2. Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки. (1990). [online] Eur-lex.europa.eu. Available at: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31990L0314> [Accessed 5 Mar. 2016].
3. Europa.eu. (2016). European Commission - PRESS RELEASES - Press release - Потребители: ЕС възнамерява да разшири защитата при ваканционните пътувания. [online] Available at: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-09-1824\\_bg.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-09-1824_bg.htm) [Accessed 16 Mar. 2016].
4. Закон за туризма. (2016). [online] Министерство на туризма. Available at: <http://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/zakoni/zakon-za-turizma> [Accessed 5 Mar. 2016].
5. Маринов, Ст. (2004) „Управление на рекламациите в туризма“, *Hotels & Restaurants Magazine*(March), pp. 22-23.
6. Ракаджийска, Св., Маринов, Ст. и Дянков, Т. (2013) *Маркетинг в туризма*. Първо издание. Икономически университет – Варна: Издателство „Наука и икономика“.
7. Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR) – European Commission. (2016). [online] Ec.europa.eu. Available at: <http://ec.europa.eu>

- /consumers/solving\_consumer\_disputes/non-judicial\_redress/odr/index\_en.htm [Accessed 7 Mar. 2016].
8. Arrowsmith, S. (2016). *Making sense of the new EU Package Travel Directive*. [online] Travelmole.com. Available at: [http://www.travelmole.com/news\\_feature.php?news\\_id=2020595](http://www.travelmole.com/news_feature.php?news_id=2020595) [Accessed 5 Mar. 2016].
  9. Akeuropa.eu. (2016). *EU adopts new Package Travel Directive to benefit consumers*. [online] Available at: [http://www.akeuropa.eu/en/eu-adopts-new-package-travel-directive-to-benefit-consumers.html?cmp\\_id=7&news\\_id=2579](http://www.akeuropa.eu/en/eu-adopts-new-package-travel-directive-to-benefit-consumers.html?cmp_id=7&news_id=2579) [Accessed 21 Mar. 2016].
  10. Bunce, S. (2016). *Analysis: Implications of the package travel directive for agents*. [online] <http://www.travelweekly.co.uk/>. Available at: <http://www.travelweekly.co.uk/articles/56504/analysis-implications-of-the-package-travel-directive-for-agents> [Accessed 21 Mar. 2016].
  11. Dean, K. (2016). *The reform of the package travel directive* | Lexology. [online] Lexology.com. Available at: <http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=1f909f33-28f9-4788-9530-784ee0a04f39> [Accessed 21 Mar. 2016].
  12. Ec.europa.eu. (2016). *EUROPA - Consumer Affairs - Rights - Review of the Package Travel Directive*. [online] Available at: [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/travel/consultation\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/travel/consultation_en.htm) [Accessed 21 Mar. 2016].
  13. Eur-lex.europa.eu. (2016). *C\_2014170EN.01007301.xml*. [online] Available at: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013AE5087&from=BG> [Accessed 21 Mar. 2016].
  14. Europa.eu. (2015). *European Commission - PRESS RELEASES - Press release - EU Council backs new EU rules giving more protection to over 120 million holidaymakers*. [online] Available at: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-5063\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-5063_en.htm) [Accessed 21 Mar. 2016].
  15. Griffiths, R. (2016). *Package Travel: the new Directive - Fieldfisher*. [online] Fieldfisher.com. Available at: <http://www.fieldfisher.com/publications/2015/11/package-travel-the-new-directive#sthash.ue2eKJyX.6f1SeVtk.dpbs> [Accessed 21 Mar. 2016].
  16. Griffiths, R. (2016). *The new Package Travel Directive: a regulatory race to the top - Fieldfisher*. [online] Fieldfisher.com. Available at: <http://www.fieldfisher.com/publications/2015/12/the-new-package-travel-directive-a-regulatory-race-to-the-top#sthash.Sod4fr99.dpbs> [Accessed 21 Mar. 2016].
  17. Mason, S. (2016). *Stephen's article from Travel Weekly on the Package Travel Directive... - Travlaw*. [online] Travlaw. Available at: <http://www.travlaw.co.uk/>

- blog\_posts/stephens-article-from-travel-weekly-on-the-package-travel-directive/  
[Accessed 21 Mar. 2016].
18. Masutti, A. and Torok, Z. (2016). *Call For A Change* ♦ *The New Package Travel Directive - Corporate/Commercial Law - European Union*. [online] Mondaq.com. Available at: <http://www.mondaq.com/x/428974/Contract+Law/Call+For+A+Change+The+New+Package+Travel+Directive> [Accessed 21 Mar. 2016].
  19. Package Travel - European Commission. (2016). [online] Ec.europa.eu. Available at: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/travel/package/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/package/index_en.htm) [Accessed 6 Mar. 2016].
  20. Strong, N., Macgregor, E. and Covell, S. (2016). *Package Travel Directive passed by EU Parliament* | Lexology. [online] Lexology.com. Available at: <http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=711e4a98-3b86-4f0b-87e9-50dd611c8e4a> [Accessed 21 Mar. 2016].
  21. www.beuc.eu. (2016). *Revision of The Package Travel Directive*. [online] Available at: [http://www.beuc.eu/publications/x2013\\_082\\_package\\_travel\\_directive.pdf](http://www.beuc.eu/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf) [Accessed 21 Mar. 2016].
  22. www.ectaa.org. (2016). *The Revision of the package travel Directive:ECTAA's Position Paper*. [online] Available at: <http://www.ectaa.org/files/cms/bc13-086-4400--revised.pdf> [Accessed 21 Mar. 2016].
  23. World Tourism Organisation (2016) *International tourist arrivals up 4% reach a record 1.2 billion in 2015*. Available at: <http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015> (Accessed: 23 April 2016).