

ETTSA

Direttiva pacchetti turistici e servizi turistici collegati

Marzo 2018

CHI SIAMO

L'**European Technology and Travel Services Association (ETTSA)** rappresenta a livello europeo le Online Travel Agencies (OTAs), tra cui Expedia, Booking.com, Amadeus, Odigeo, per un valore totale di circa 160 miliardi di euro l'anno relativo alle prenotazioni di viaggi online in Europa. ETTSA è stata lanciata nel 2009, e incoraggia e sostiene la piena trasparenza, la concorrenza leale e la scelta del consumatore al fine di rappresentare e promuovere lo sviluppo e la crescita dei sistemi globali di distribuzione (GDSs) e degli agenti di viaggio.

DIRETTIVA UE n. 2015/2302

Lo scorso 25 novembre 2015 è stata emanata la Direttiva (UE) n. 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai **pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati**, che abroga la precedente Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, la quale aveva già conferito ai consumatori importanti diritti in materia di pacchetti turistici, in particolare riguardo all'obbligo d'informazione, alla responsabilità dei professionisti per l'esecuzione di un pacchetto e alla protezione in caso d'insolvenza di un organizzatore o di un venditore.

La nuova Direttiva, le cui disposizioni entreranno in vigore dal 1° luglio, si propone di adattare agli sviluppi del settore il quadro legislativo al fine di renderlo più adeguato al mercato interno, eliminare le ambiguità e colmare le lacune normative. Il mercato del turismo, dall'adozione della precedente Direttiva, ha subito infatti profondi cambiamenti: ai canali di distribuzione tradizionali si è aggiunto Internet, che è diventato via via il mezzo più importante attraverso il quale vengono offerti e venduti i servizi turistici, non solo nella forma dei tradizionali pacchetti preconfezionati ma molto più spesso personalizzati. La Direttiva si propone pertanto di estendere la tutela dei consumatori tenendo conto dello sviluppo del mercato. Si è, infatti, scelto di passare da una "armonizzazione minima" a una "**armonizzazione massima**", introducendo una disciplina più dettagliata e prescrittiva per creare un contesto di maggiore omogeneità normativa in tutta l'Unione Europea. La vecchia Direttiva, infatti, contenendo principi di carattere generale, lasciava un eccessivo margine di discrezionalità ai singoli Paesi membri e si è rivelata nel tempo inadeguata visto che creava una sensibile diversificazione dei regimi giuridici tra i diversi Paesi, che si traduceva in una minore tutela del consumatore.

Con riferimento al **livello di armonizzazione**, l'articolo 4¹ della Direttiva stabilisce che gli Stati membri non possono mantenere o introdurre nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla Direttiva 2015/2302, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al viaggiatore un diverso livello di tutela (c.d. "*divieto di gold plating*", in base al quale la revisione della disciplina nazionale, in attuazione del diritto europeo, non può introdurre o mantenere livelli di regolazione superiori a quelli minimi richiesti dalle direttive).

¹ Art 4 della Direttiva: "Salvo che la presente Direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o introducono nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente Direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al viaggiatore un livello di tutela diverso.

CRITICITA' NELLA DISPOSIZIONE ITALIANA

Nell'interesse dei consumatori e degli operatori italiani ed europei operanti in Italia, si intende sintetizzare la posizione di ETTSA in merito ai **profili di discordanza tra la Direttiva UE sui Pacchetti turistici e Servizi turistici collegati** (Direttiva UE 2015/2302) e lo **schema di decreto di recepimento italiano** (approvato dal Consiglio dei Ministri, in via preliminare, lo scorso 8 febbraio e trasmesso alle Commissioni parlamentari competenti il 21 dello stesso mese), sia in termini di definizioni sia nell'interpretazione di alcune parti del testo.

Nella piena condivisione degli obiettivi della Direttiva (e del conseguente decreto di recepimento italiano), tra cui, quello primario di operare secondo il principio di massima tutela e salvaguardia dei diritti dei consumatori e di armonizzazione massima della normativa UE, ETTSA ritiene corretto, al fine di garantire agli operatori del settore condizioni adeguate di concorrenzialità nell'esercizio dell'attività economica, intervenire su due punti principali:

- L'armonizzazione delle divergenze tra i testi nell'ambito delle definizioni: i) fornitori di servizi turistici e ii) servizio turistico collegato (linked travel arrangement);
- Il regime di protezione in caso d'insolvenza e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati.

ARMONIZZAZIONE

Di seguito il drafting dei punti illustrati nel position paper che segue, nel quale si riportano le differenze tra il testo originale della Direttiva (in inglese), la sua traduzione (in italiano) ed il testo dello schema di decreto di recepimento italiano, al fine di sottolineare i problemi di armonizzazione mancata.

Nei seguenti paragrafi illustreremo il fatto che, oltre ad un problema formale di recepimento, si creerebbero anche dei problemi sostanziali per l'applicazione corretta della Direttiva.

	Package Travel Directive - 2015/2302	Direttiva Pacchetti Turistici e Servizi Turistici Collegati 2015/2302	Schema di Decreto di recepimento italiano - AG 006
Fornitori di servizi turistici	Art. 3 co.2 lett.b irrespective of whether separate contracts are concluded with individual travel service providers , those services are:	Art. 3 co. 2 lett.b indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici , tali servizi sono:	Art.33 co.1 lett.b cap.2 (...) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici , sono:
Definizione di servizio turistico collegato	Art. 3 co.5 lett.b in a targeted manner , the procurement of at least one additional travel service.	Art. 3 co.5 lett.b l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo.	Art.33 co.1 lett.e l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo.

PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA – SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

<p>Obblighi di protezione in caso d'insolvenza o fallimento e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati</p>	<p>Art. 19 co.1</p> <p>(...) traders facilitating linked travel arrangements shall provide security for the refund of all payments they receive from travellers insofar as a travel service which is part of a linked travel arrangement is not performed as a consequence of their insolvency.</p>	<p>Art. 19 co.1</p> <p>(...) i professionisti che agevolano servizi turistici collegati forniscano una garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza dei professionisti.</p>	<p>Art. 49 co.1</p> <p>ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati forniscano una garanzia si applicano le disposizioni degli artt. 47 e 48 per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.</p>
---	--	--	--

FORNITORI DI SERVIZI TURISTICI

Art. 33 co.1, lett.b, capoverso 2: il recepimento italiano, nella trascrizione delle caratteristiche del "pacchetto", si riferisce genericamente ai contratti con singoli "fornitori" omettendo di specificare la natura turistica dei servizi da essi forniti.

Nel rispetto dell'*armonizzazione massima* prevista dall'art. 4 della Direttiva, si evidenzia che sorge un problema d'incertezza normativa per effetto del mancato richiamo alla nozione di "servizi turistici" in riferimento alla creazione di pacchetti "conclusi con contratti distinti con singoli fornitori". Il rischio è di estendere la definizione ad una gamma di fornitori di servizi ben più ampia rispetto a quella prevista dalla Direttiva.

Pertanto, la formulazione italiana, se lasciata invariata, potrebbe includere categorie più ampie di "fornitori di servizi", andando in contrasto rispetto all'intenzione del Legislatore europeo di includere solamente i contratti distinti con "singoli fornitori di servizi turistici", cioè di focalizzare la Direttiva solo all'ambito turistico, e rischiando di danneggiare non soltanto le imprese ma anche i consumatori, che potrebbero sperimentare difficoltà nel comprendere le tutele a essi applicabili.

In linea con gli obiettivi di armonizzazione massima da parte degli Stati membri e al fine di assicurare chiarezza per gli operatori e per i consumatori, **ETTSA chiede pertanto di specificare nello schema di decreto in oggetto, che il "pacchetto" sia tale qualora i servizi siano conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici. Pertanto si chiede di ripristinare all'art.33 co.1, lett.b capoverso 2 il riferimento ai fornitori di servizi turistici.**

PROPOSTA EMENDATIVA

All'articolo 33 sono apportate le seguenti modifiche:

Al Comma 1, lettera b, capoverso 2, dopo le parole "singoli fornitori" aggiungere **"di servizi turistici"**

DEFINIZIONE DI SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

Art. 33 co.1, lett. e: il recepimento italiano, nella trascrizione delle caratteristiche del “servizio turistico collegato”, ha soppresso l’aggettivo “mirato”, in riferimento all’agevolazione dell’acquisto di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista.

Ribadiamo anche per questo punto, che la Direttiva prevede una *full harmonisation* (art. 4), e quindi gli Stati non possono prevedere disposizioni divergenti, anche se volte a incrementare la tutela del viaggiatore.

L’omissione dell’aggettivo “mirato” nell’implementazione italiana - così come è stata prospettata nella bozza - potrebbe risultare contraria alla Direttiva e potrebbe creare incertezza giuridica, a danno delle imprese e, soprattutto, dei consumatori.

L’obiettivo della Direttiva (Considerando 13), è di regolamentare l’attività dei professionisti online (come le Online Travel Agencies - OTAs) che, mediante processi collegati di prenotazione online, agevolano l’acquisto “mirato” di almeno un servizio turistico aggiuntivo (volo aereo, hotel, ecc.) tramite il portale proprietà di un altro professionista. L’attività sottende ad un rapporto diretto tra professionisti e ad un necessario scambio di informazioni tra le parti sul primo servizio turistico prenotato (es: data, destinazione, prezzo, ecc.), al fine di poter fornire la migliore offerta turistica possibile disponibile in quel momento. Inoltre, si specifica che tale agevolazione è spesso basata su un legame commerciale comportante un compenso tra il professionista che agevola l’acquisto dei servizi turistici aggiuntivi e l’altro professionista.

L’assenza dell’aggettivo “mirato” è suscettibile di allargare erroneamente l’ambito di applicazione della norma anche alle offerte pubblicitarie di terza parte che vengono visualizzate dal viaggiatore sulla piattaforma di un professionista online (le OTAs) che non sono però create in seguito ad un rapporto diretto tra professionisti.

Infatti, le piattaforme online (c.d. prime parti) offrono **passivamente spazi pubblicitari sul proprio sito Web** ad una moltitudine d’inserzionisti (c.d. terze parti) che lavorano attraverso una rete pubblicitaria come, ad esempio, Google AdSense, come illustrato nell’esempio di seguito.

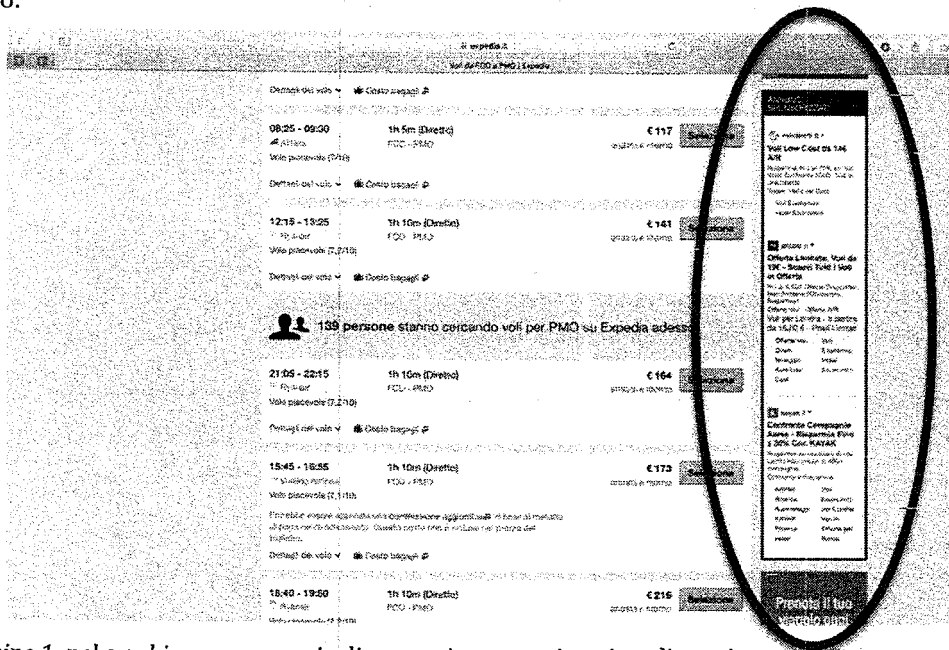


Immagine 1: nel cerchio rosso esempio di annuncio sponsorizzati negli spazi pubblicitari a disposizione delle terze parti forniti dalla pagina dell’OTA

In tema di trattamento di dati personali, la relazione tra le prime e le terze parti sono regolate ad oggi dal Codice Privacy italiano, nello specifico all'art. 122 e ss. (Direttiva 2002/58/CE). In applicazione di tale disciplina, il titolare della piattaforma (come le OTAs) che ospita contenuti di terze parti ha unicamente obblighi informativi, ma non ne è responsabile.

Secondo il Garante Privacy, infatti, *"Per i cookie di terze parti installati tramite il sito, gli obblighi di informativa e consenso gravano sulle terze parti, ma il titolare del sito, quale intermediario tecnico tra queste e gli utenti, è tenuto a inserire nell'informativa "estesa" i link aggiornati alle informative e ai moduli di consenso delle terze parti stesse."*² E ancora nel provvedimento sui cookies il Garante afferma (cfr. punto 2): *"Vi sono molteplici motivazioni per le quali non risulta possibile porre in capo all'editore l'obbligo di fornire l'informativa e acquisire il consenso all'installazione dei cookie nell'ambito del proprio sito anche per quelli installati dalle "terze parti". In primo luogo, l'editore dovrebbe avere sempre gli strumenti e la capacità economico-giuridica di farsi carico degli adempimenti delle terze parti. Ciò è reso assai arduo dal fatto che l'editore spesso non conosce direttamente tutte le terze parti che installano cookie tramite il proprio sito e, quindi, neppure la logica sottesa ai relativi trattamenti. (...)"*³ Infine, nei "Chiarimenti in merito all'attuazione della normativa in materia di cookie" si afferma: *"Con riferimento al tema della responsabilità dei gestori dei siti prima parte in merito all'installazione dei cookie di profilazione provenienti da domini "terze parti", si conferma che tali soggetti rispetto all'installazione di tali cookie svolgono un ruolo di mero intermediario tecnico."*⁴

Allo stesso modo, l'aggettivo "mirato", previsto nella Direttiva e mancante nel recepimento italiano, mira a circoscrivere la fattispecie di "servizio turistico collegato", escludendo di fatto la **pubblicità generale**, per concentrarsi sulle situazioni in cui una seconda transazione è facilitata attraverso un'offerta di vendita al viaggiatore sulla base delle informazioni effettivamente trasferite dal primo fornitore al secondo. Ciò è anche confermato dal Considerando 12 della Direttiva che recita: *"i servizi turistici collegati online dovrebbero altresì essere distinti dai siti web collegati che non hanno come finalità la conclusione di un contratto con il viaggiatore e dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici, come l'albergo o l'organizzatore di un dato evento che include sul proprio sito, indipendentemente da qualsiasi prenotazione, un elenco di tutti gli operatori di servizi di trasporto verso la sua sede, oppure nel caso siano usati cookies o metadati per inserire annunci pubblicitari sui siti web."*

Pertanto, ETSSA chiede di modificare lo schema di decreto in oggetto per evitare che tale generica definizione estenda eccessivamente lo scopo della disposizione, con il rischio di trasferire la responsabilità di quanto viene pubblicato dalle terze parti ai gestori delle piattaforme.

PROPOSTA EMENDATIVA

All'articolo 33 sono apportate le seguenti modifiche:

Al Comma 1, lettera e, capoverso 2, dopo le parole "l'acquisto" aggiungere "mirato"

² Cfr. FAQ del Garante Privacy sui cookies accessibile al seguente indirizzo:

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3585077>

³ Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie (8 maggio 2014 - pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 3 giugno 2014) - <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3118884>

⁴ Accessibile al seguente indirizzo: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4006878>

IL REGIME DI PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA E D'INFORMAZIONE IN RELAZIONE AI SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

Art. 47 co. 1 e art. 49: protezione in caso d'insolvenza: il recepimento italiano ha stabilito di estendere *tout court* al professionista che agevola servizi turistici collegati la disciplina sulla protezione in caso di insolvenza prevista per gli organizzatori di pacchetti turistici.

MODELLO DELLE ONLINE TRAVEL AGENCIES

I professionisti che agevolano servizi turistici collegati (come le OTAs) non intendono sottrarsi agli oneri legati alla protezione e alla tutela del consumatore prevista agli artt. 47, 48 e 49 del decreto legislativo di recepimento, tuttavia, come previsto dalla Direttiva stessa (art. 19 comma 1) tale onere dovrebbe ricadere solo nei casi in cui i professionisti ricevano dai viaggiatori il pagamento del servizio turistico effettuato.

Infatti, il modello di business delle OTAs è molto flessibile, e permette ai consumatori di scegliere le modalità di pagamento che preferiscono: nella maggior parte dei casi, le OTAs non ricevono direttamente il pagamento per i servizi acquistati, ma permettono di pagare direttamente l'organizzatore (hotel, vettore aereo, ecc.), recuperando in un secondo tempo la percentuale per il servizio effettuato.

DIFFERENZE TRA DIRETTIVA E SCHEMA DI DECRETO LEGISLATIVO ITALIANO

L'art. 49 della bozza di decreto, relativa al servizio turistico collegato, non riporta la dicitura presente invece nell'art. 19 della Direttiva con cui si specifica che la garanzia che forniscono i professionisti che agevolano servizi turistici collegati si estende unicamente ai **"pagamenti che ricevano dai viaggiatori"**, allargando così erroneamente lo scopo della misura a tutti i servizi gestiti dai professionisti.

GIUSTIFICAZIONI

La Direttiva all'art. 4 relativo al **livello di armonizzazione**, stabilisce che gli Stati Membri non mantengono o introducono nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite nella normativa, nemmeno per stabilire forme di tutela più severe. Pertanto, l'introduzione di una garanzia di insolvenza per servizi turistici collegati si porrebbe in violazione con quanto stabilito dalla direttiva.

Si richiede la modifica dell'art. 49 per assicurare **coerenza alla normativa di implementazione della direttiva stessa**. Si noti infatti che il modulo informativo cui lo stesso art. 49 rimanda, di cui all'allegato B, nell'informare i viaggiatori dell'esistenza di una protezione per insolvenza, coerentemente con il dettato europeo esplicitamente si riferisce a **"una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti"**. Tale modifica quindi è necessaria anche al fine di assicurare coerenza interna tra la normativa e gli allegati che la integrano.

Inoltre, la modifica è necessaria **al fine di evitare confusioni a danno del consumatore** relativamente all'entità e all'esistenza di possibile protezione. In caso contrario, erroneamente, il consumatore sarebbe indotto in errore circa i diritti esperibili e i soggetti a cui le azioni dovrebbero essere dirette.

L'estensione *tout court* degli art. 47 e 48, porterebbe alla conclusione che il professionista di servizi turistici collegati sia obbligato a offrire garanzia rispetto a **"il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto"**, indipendentemente dal fatto che egli abbia o meno ricevuto pagamenti e dalla loro misura. **La differenza tra l'ambito degli obblighi di protezione per insolvenza del professionista che agevola servizi turistici collegati e gli organizzatori (e nel caso dell'Italia, esteso anche ai venditori) emerge anche dalla direttiva**. Difatti l'art. 17, relativo all'obbligo assicurativo per insolvenza, testualmente prevede che **"Gli organizzatori**

stabiliti sul territorio forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate da o per conto del viaggiatore" laddove l'art. 19 che disciplina lo stesso obbligo per i professionisti che agevolano servizi turistici collegati prevede che questi ultimi "forniscano una garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevano dai viaggiatori".

L'art. 19 della Direttiva, infatti, prevede l'applicazione *mutatis mutandis* dell'art. 17 non integralmente, bensì solo parzialmente: si applicano l'art. 17 comma 1 secondo paragrafo⁵ e i commi da 2 a 5.

E' quindi **espressamente esclusa l'applicazione del solo primo paragrafo del comma 17**. Pertanto, l'estensione del primo paragrafo dell'art. 47 comma 1 sarebbe in espressa violazione di quanto previsto dalla normativa.

Preme precisare che mentre la Direttiva riconosce espressamente la possibilità agli Stati Membri di estendere la responsabilità e gli obblighi relativi all'insolvenza previsti per gli organizzatori dei pacchetti anche ai venditori di quest'ultimi, questa possibilità non concerne anche gli obblighi applicabili ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati di cui all'art. 19 della Direttiva, su cui il legislatore nazionale non ha margine di implementazione alcuno⁶.

Nell'implementazione italiana di tali obblighi, invece, non viene rispettata la conformità alla Direttiva:

Mentre l'Art. 19 della Direttiva, al comma 1 recita:

*"Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti che agevolano servizi turistici collegati forniscano una garanzia per il rimborso **di tutti i pagamenti che ricevano dai viaggiatori** nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza dei professionisti. Se tali professionisti sono il soggetto responsabile del trasporto dei passeggeri, la garanzia copre anche il rimpatrio del viaggiatore. **L'articolo 17, comma 1, secondo paragrafo, e commi da 2 a 5, e l'articolo 18 si applicano mutatis mutandis**".*

L'art. 49 della bozza di decreto, invece, si limita a prevedere che: "Ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati si applicano le disposizioni degli articoli 47 e 48 nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti."

L'art. 49 non riporta la dicitura che la garanzia per tali professionisti si estende unicamente ai "pagamenti che ricevano dai viaggiatori", come invece previsto dall'art. 19 della Direttiva.

Infine, un'ingiustificata estensione dell'obbligo del professionista che agevola un servizio turistico collegato, sembra andare contro alle intenzioni della Commissione che nelle Minute del Workshop tenutosi il 13 Giugno 2016 con gli Stati Membri (p.17), alla domanda se un professionista che agevola un servizio turistico collegato che non riceva alcun pagamento debba comunque fornire le informazioni degli standard allegati, la Commissione afferma chiaramente che "Se un viaggiatore trasferisce direttamente i pagamenti ai conti del fornitore di servizi turistici o a conti che non possono essere inficiati dall'insolvenza del professionista che agevola un servizio turistico collegato non c'è nessuna ragione giustificativa per la protezione in caso da insolvenza".

⁵ Art. 17, comma 1, secondo paragrafo: "Gli organizzatori non stabiliti in uno Stato membro che vendono o offrono in vendita pacchetti in uno Stato membro o che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attività verso uno Stato membro sono obbligati a fornire una garanzia ai sensi del diritto di tale Stato membro."

⁶ Art. 13, comma 1, secondo paragrafo: "Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale disposizioni in base alle quali il venditore è altresì ritenuto responsabile dell'esecuzione del pacchetto. In tal caso le disposizioni dell'articolo 7 e del capo III, del presente capo e del **capo V** [ndr: ovvero la protezione in caso di insolvenza per i pacchetti turistici di cui agli art. 17 e 18 della Direttiva] che sono applicabili all'organizzatore si applicano *mutatis mutandis* anche al venditore"

Alla luce di quanto menzionato, l'art. 49 del decreto dovrebbe ricalcare il testo della Direttiva prevedendo:

- la dicitura di cui sopra relativa ai "pagamenti che ricevono dai viaggiatori";
- un rinvio all'art. 47 e 48 nei limiti di quello effettuato nell'art. 19 della Direttiva.

PROPOSTA EMENDATIVA

All'articolo 49 sono apportate le seguenti modifiche:

Al comma 1 dopo le parole "le disposizioni degli artt. 47 e 48" sono aggiunte "**unicamente per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori**;"

Audizione nell'ambito del decreto di recepimento della Direttiva sui Pacchetti Turistici e Servizi Turistici collegati - ETTSA

Commissione Speciale per l'esame degli atti urgenti del Governo
- Camera dei Deputati e Senato della Repubblica -
24 aprile 2018

**Ana Perdigao, Chair of Accomodation and Digital working group - European
Technology & Travel Services Association (ETTSA)**

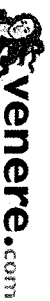
ETTSA Members



AMADEUS Expedia®

Booking.com

Sabre.



lastminute.comgroup



GOVOYAGES



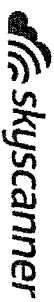
Travelport



opodo



eDreams



ÖZG



ETTSA

EUROPEAN TRAVEL AGENTS & TOUR OPERATORS ASSOCIATION

ETTSA – CHI SIAMO

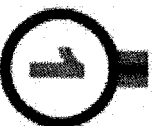
- L'associazione **European Technology and Travel Services Association** (ETTSA) è stata lanciata nel 2009 al fine di rappresentare e promuovere lo sviluppo e la crescita dei sistemi globali di distribuzione (GDSs) e degli agenti di viaggio nell'interesse del settore, dei consumatori e di tutti gli operatori europei interessati.
- I membri di ETTSA includono Amadeus, Booking.com, ebookers, Expedia, Odigeo (che include eDreams, GoVoyages, Opodo e Travelink), Lastminute.com, Sabre e Travelport.

Introduction to the online travel sector

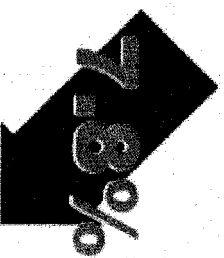
Value for the European consumer



More choice



The best deals are **more accessible**

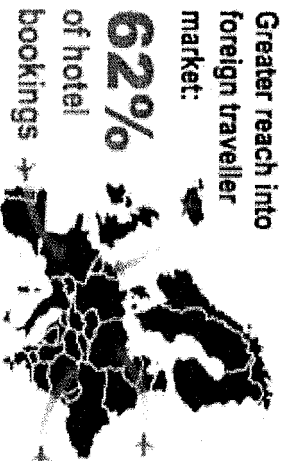


Prices in Europe are 7.8% lower due to OTAs

Value for European destinations



81 million hotel nights in Europe would not happen without OTAs

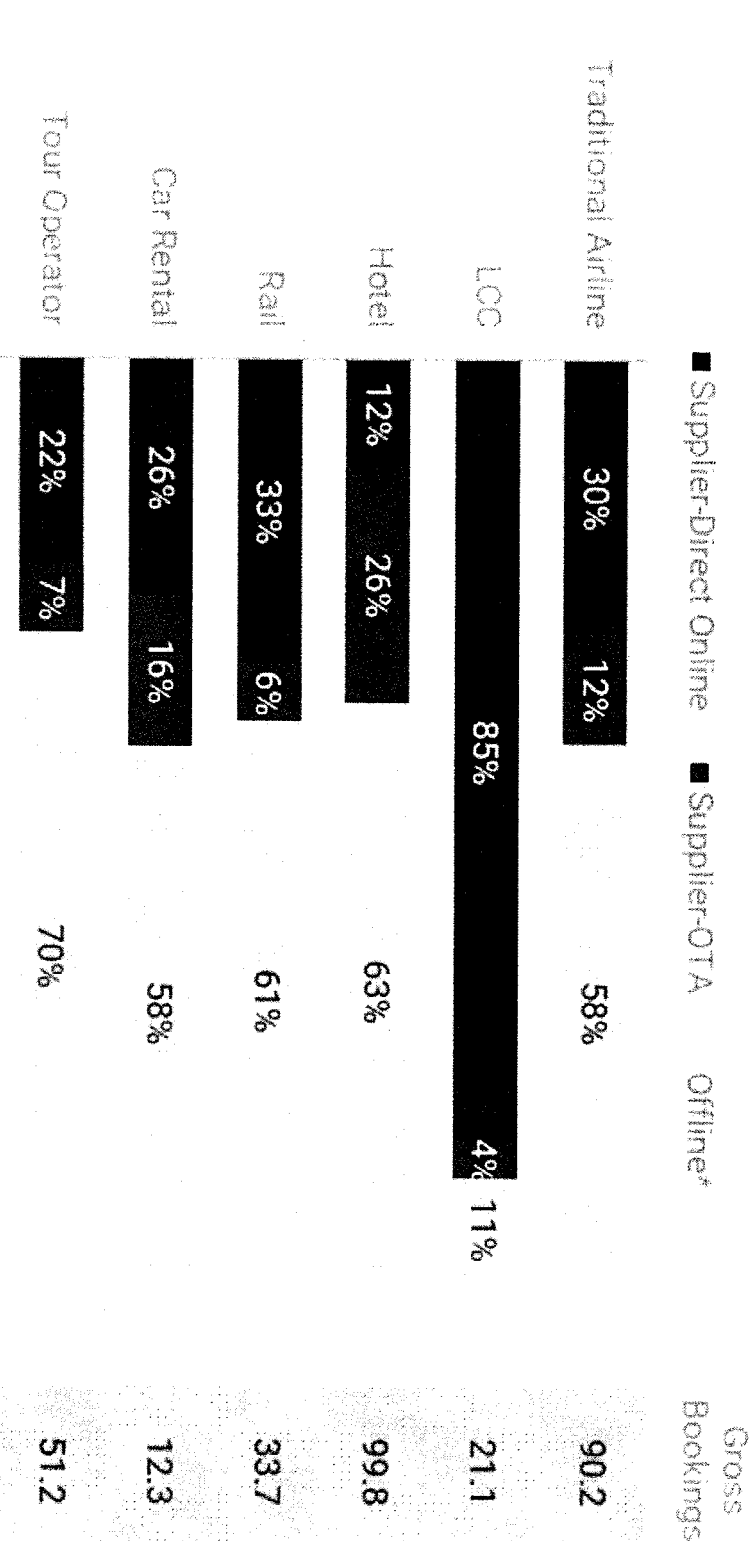


Ability to inspire travellers with benefits for less well-known destinations.



EUROPEAN TRAVELLER & TRAVEL SERVICES ASSOCIATION

Prenotazioni del mercato dei viaggi in Europa per segmento (€B) e quota di canale (%)



*Notes: *Offline excludes telephone, walk-in and unmanaged corporate travel bookings. Totals may not add to 100% due to rounding. 2017 projected

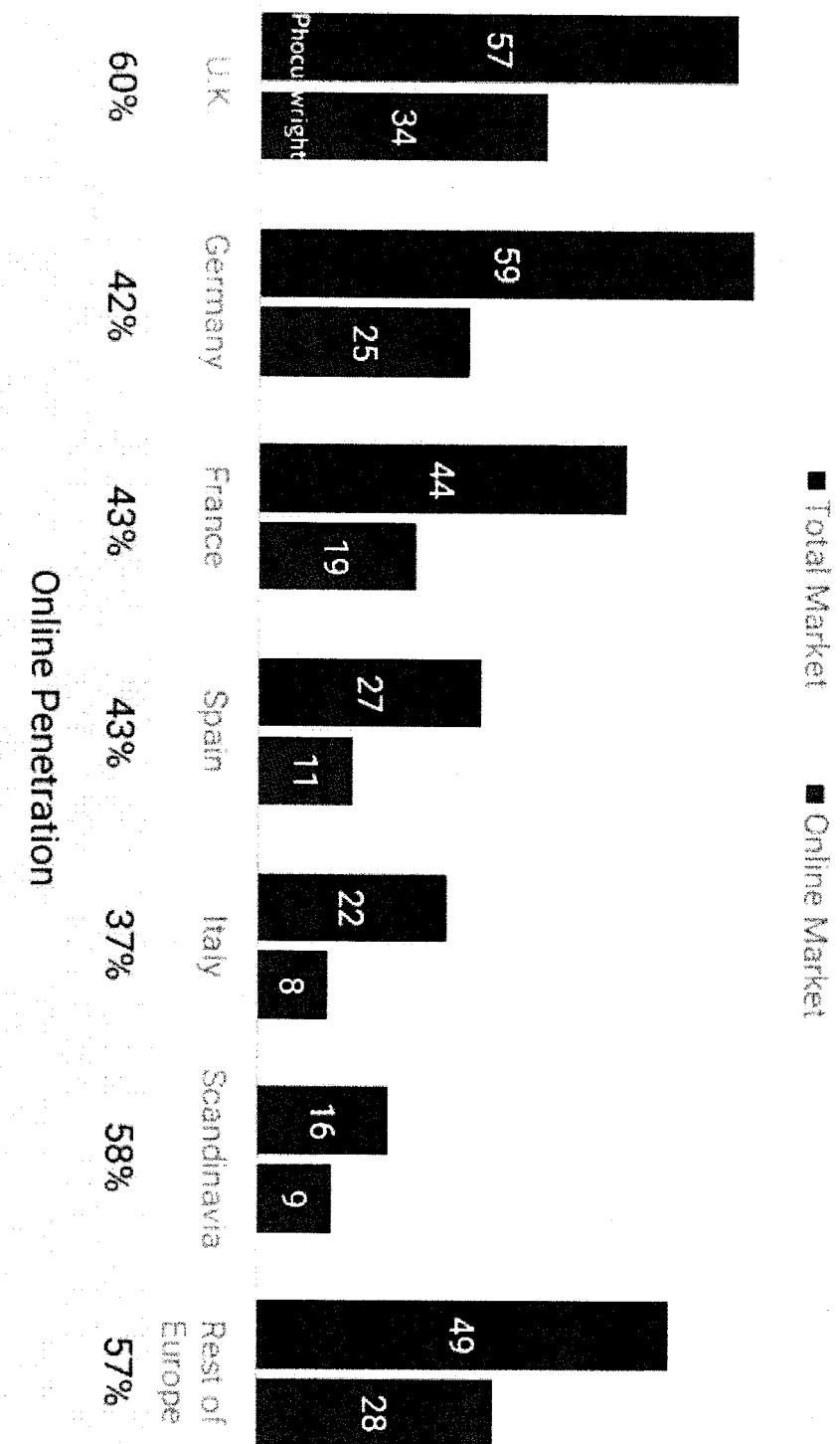
Source: European Online Travel Overview, Thirteenth Edition



© 2017 Phocuswright Inc. All Rights Reserved

Figure 7

Totale delle prenotazioni online e totali (€B) e penetrazione online (%) per mercato, 2017



Note: 2017 projected

Source: European Online Travel Overview, Thirteenth Edition

© 2017 Phocuswright Inc. All Rights Reserved.

Figure 10

ETTSA PTD guidance

- ETTSA ha condotto (nel corso del 2017) e continua a portare avanti un'attività informativa assieme alle istituzioni (europee e nazionali) con l'obiettivo di giungere ad un'implementazione che sia il più coerente e armonizzata possibile con il testo originale della Direttiva europea.
- A tal fine ETTSA ha condiviso e presentato le proprie **Linee Guida** sull'implementazione della PTD durante i **workshop** organizzati dalla **Commissione Europea** e gli stati membri per discutere i dettagli dell'implementazione della PTD. L'Associazione mantiene un dialogo aperto e costante con la Commissione Europea per discutere le criticità che possono emergere in sede di implementazione.
- In quanto rappresentanti dell'industria, ETTSA ha condotto questa iniziativa per **fornire orientamenti pratici** nei casi in cui il testo della Direttiva non interviene oppure è vago. La guida fornisce approfondimenti sui problemi pratici che possono emergere con il concetto di servizi turistici collegati, in particolare il concetto di "facilitazione in modo mirato". ETTSA ha anche esaminato altre Direttive europee per approfondire come delineare questo concetto. Il concetto di azione "attiva" e "passiva" da parte del commerciante nella Direttiva sul commercio elettronico (come visto nel caso L'Oréal v eBay di C-324/09) e il concetto di "invito all'acquisto" della Direttiva sulle pratiche commerciali sleali che potrebbero essere pertinenti.

DLGS PTD: PRINCIPALI CRITICITÀ CONTENUTE NELLA DEFINIZIONE

	<p>Package Travel Directive - 2015/2302</p>	<p>Direttiva Pacchetti Turistici e Servizi Turistici Collegati 2015/2302</p>	<p>Schema di Decreto di recepimento italiano - AG 006</p>
<p>Fornitori di servizi turistici</p>	<p>Art. 3 co. 2 lett. b irrespective of whether separate contracts are concluded with individual travel service providers, those services are:</p>	<p>Art. 3 co. 2 lett. b indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:</p>	<p>Art.33 co.1 lett. b cap.2 (...) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:</p>
<p>Definizione di servizio turistico collegato</p>	<p>Art. 3 co.5 lett. b in a targeted manner, the procurement of at least one additional travel service.</p>	<p>Art. 3 co.5 lett. b l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo.</p>	<p>Art.33 co.1 lett. e l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo.</p>

ART.4 E ATTIVITÀ EUROPA

Come stabilito dalla Direttiva stessa, all'**art. 4**, gli Stati membri sono chiamati ad attenersi alle disposizioni della Direttiva sui Pacchetti Turistici e Servizi Turistici collegati, in un'ottica di **massima armonizzazione**.

ASSENZA DELLA NOZIONE “DI SERVIZI TURISTICI”

Il mancato richiamo alla nozione di “servizi turistici” in riferimento alla **creazione di pacchetti “conclusi con contratti distinti con singoli fornitori”** fa sorgere un problema di incertezza normativa. Il rischio è di estendere la definizione ad una gamma di fornitori di servizi ben più ampia rispetto a quella prevista dalla Direttiva.

Pertanto, la formulazione italiana, se lasciata invariata, potrebbe includere categorie più ampie di “fornitori di servizi”, andando in contrasto rispetto all'intenzione del legislatore europeo di includere solamente i contratti distinti con “singoli fornitori di servizi turistici”, cioè di **focalizzare la Direttiva solo all'ambito turistico**, e rischiando di danneggiare non soltanto le imprese ma anche i consumatori, che potrebbero sperimentare difficoltà nel comprendere le tutele a essi applicabili.

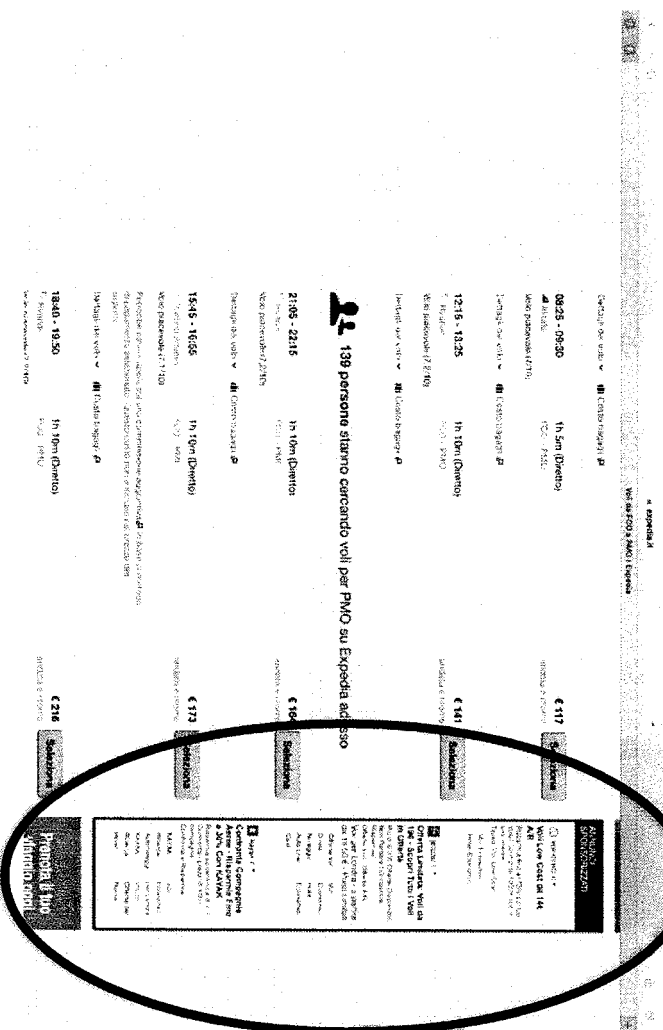
ASSENZA DELL'AGGETTIVO "MIRATO"

L'obiettivo della Direttiva (Considerando 13), è di regolamentare l'attività dei professionisti online (come le OTAs) che, mediante processi collegati di prenotazione online, agevolano l'acquisto "mirato" di almeno un servizio turistico aggiuntivo (volo aereo, hotel, ecc.) tramite il portale proprietà di un altro professionista.

L'attività sottende ad un rapporto diretto tra professionisti e ad un necessario scambio di informazioni tra le parti sul primo servizio turistico prenotato (es: data, destinazione, prezzo, ecc.), al fine di poter fornire la migliore offerta turistica possibile disponibile in quel momento. Inoltre, si specifica che tale agevolazione è spesso basata su un legame commerciale comportante un compenso tra il professionista che agevola l'acquisto dei servizi turistici aggiuntivi e l'altro professionista.

ASSENZA DELL'AGGETTIVO "MIRATO"

L'assenza dell'aggettivo "mirato" è suscettibile di allargare erroneamente l'ambito di applicazione della norma anche alle offerte pubblicitarie di **terza parte** che vengono visualizzate dal viaggiatore sulla piattaforma di un professionista online (le OTAs) che non sono però create in seguito ad un rapporto diretto tra professionisti. Infatti, le piattaforme online (c.d. prime parti) offrono **passivamente spazi pubblicitari sul proprio sito Web** ad una moltitudine d'inserzionisti (c.d. terze parti) che lavorano attraverso una rete pubblicitaria come, ad esempio, Google AdSense, come illustrato nell'esempio di seguito.



Il screenshot mostra una pagina di ricerca voli su Expedia. In alto, una barra di ricerca indica 'Catania Palermo' e '139 persone stanno cercando voli per PMO su Expedia adesso'. Sotto, sono elencate diverse opzioni di volo con i loro orari e prezzi. Una grande ovale nera circonda una delle opzioni, che mostra i dettagli del volo: Alitalia, volo AZ 603, partenza alle 19:30. Sotto l'ovale, si può vedere il logo Alitalia e il nome della compagnia aerea.

Linked Travel Arrangements: Applying the Legal Tests

LTA (a) example: While in the booking path the consumer is subject to cross-selling i.e. encouraged to make a second purchase on the same website or incentivized to make a second purchase in a white label environment.

LTA (b) example: Within 24 hours of the confirmation of the first booking the consumer concludes a second contract with a second trader on the basis of a real "offer for sale" (i.e. the offer is based on travel destination and dates and is bookable).

LTA (c): In a "targeted manner"

Yes

Is a contract concluded within 24 hours of the booking confirmation from the first trader?

Yes

Is it "in a targeted manner"?

Yes

Is there "facilitation" by the first trader?

Yes

e.g. this would be the case if, despite receiving a bookable offer for a second travel service via a confirmation email, the consumer fails to make a second purchase within 24 hours of the first transaction.

e.g. Re-entrant advertising "great hotel deals in Rome at special price" displayed on an online website after purchase of a flight to Rome but decided by a third party e.g. Google advertise

Package 1 sold at an inclusive price

No LTA

Are they addressed and intended to be part of a separate?

Yes

e.g. Consumer uses different tabs to make two transactions or mobile banking app remains open.

No LTA

Is there "facilitation" by the first trader?

Yes

Is it a single visit or contract with same point of sale?

Yes

Receiving in the conclusion of separate contracts?

Yes

Two separate transactions for different trips

No LTA

For the purposes of the same trip or holiday?

Yes

Is each "travel service" (two or more) in line with the definition in the Directive?

Yes

No LTA

At least one of the services is a not carriage of passenger, accommodation or car rental or an additional travel service which is more than 25% of the overall value of the package or the purpose of the trip or holiday.

PROTEZIONE CONSUMATORI IN CASO DI INSOLVENZA

L'art. 49 della bozza di decreto, relativa al servizio turistico collegato, non riporta la dicitura presente invece nell'art. 19 della Direttiva con cui si specifica che la garanzia che forniscono i professionisti che agevolano servizi turistici collegati si estende unicamente ai "pagamenti che ricevano dai viaggiatori", allargando così erroneamente lo scopo della misura a tutti i servizi gestiti dai professionisti.

Inoltre, la modifica è necessaria al fine di evitare confusioni a danno del consumatore relativamente all'entità e all'esistenza di possibile protezione. In caso contrario, erroneamente, il consumatore sarebbe indotto in errore circa i diritti esperibili e i soggetti a cui le azioni dovrebbero essere dirette.

DLGS PTD: CRITICITÀ CONTENUTE NEL REGIME DI PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA

	<p style="text-align: center;">Package Travel Directive - 2015/2302</p>	<p style="text-align: center;">Direttiva Pacchetti Turistici e Servizi Turistici Collegati 2015/2302</p>	<p style="text-align: center;">Schema di Decreto di recepimento italiano - AG 006</p>
<p>Obblighi di protezione in caso d'insolvenza o fallimento e di informazione in relazione ai servizi turistici collegati</p>	<p>Art. 19 co.1</p> <p>(...) traders facilitating linked travel arrangements shall provide security for the refund of all payments they receive from travellers insofar as a travel service which is part of a linked travel arrangement is not performed as a consequence of their insolvency.</p>	<p>Art. 19 co.1</p> <p>(...) i professionisti che agevolano servizi turistici collegati forniscono una garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevano dai viaggiatori nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza dei professionisti.</p>	<p>Art. 49 co.1</p> <p>ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati forniscono una garanzia si applicano le disposizioni degli artt. 47 e 48 per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.</p>

Grazie

Roma, 24 aprile 2018

