

Važnost turističkih ugovora u Republici Hrvatskoj te kratki prikaz ugovora i prava putnika u Saveznoj Republici Njemačkoj

Wichtigkeit der Reiseverträge in Kroatien und ein kurzer Überblick über Verträge und Reiserechte in der Bundesrepublik Deutschland

¹ Ljerka Bogdan, ² Mateja Mesarić Peras

^{1,2} Ekonomska i trgovačka škola u Čakovcu, Vladimira Nazora 36, 40000 Čakovec
e-mail: ¹ ljbogdan@mev.hr

Sažetak: *Važnost turističke i ugostiteljske djelatnosti u gospodarskom razvoju svake države uvjetuje potrebu kvalitetnog uređivanja iste. U Republici Hrvatskoj primjetna su tri čimbenika u tim odnosima, a to su davatelj usluge, turistička agencija i korisnik, tj. gost. Njihov međusobni odnos uređen je posebnim ugovorima o kojima se govori u ovom članku, s posebnim osvrtom na ugovor o alotmanu. Usporedbe radi dan je i kratki prikaz ugovora i prava putnika u Saveznoj Republici Njemačkoj, kao značajnoj turističkoj destinaciji u Europi.*

Ključne riječi: *turizam, ugostiteljstvo, turistički ugovori, ugovor o alotmanu, turistička agencija, prava putnika*

Zusammenfassung: *Die Voraussetzung für die wirtschaftliche Entwicklung in jedem Land ist eine gut geregelte touristische Tätigkeit und Gastgewerbe. In Kroatien kann man drei Faktoren bemerken. Das sind: Dienstanbieter, Reisebüro und Verbraucher, d.h. der Gast. Ihr Verhältnis zueinander ist geregelt durch besondere Verträge, die man in diesem Artikel bespricht, unter besonderer Berücksichtigung des Allotments. Es wurde auch ein kurzer Überblick der Verträge und Reiserechte in der Bundesrepublik Deutschland gegeben, denn Deutschland ist ein wichtiger Reiseziel.*

Schlüsselwörter: *Tourismus, Gastgewerbe, Reiseverträge, Allotment, Reisebüro, Reiserechte*

1. Uvod

Turizam je ključni gospodarski sektor u Hrvatskoj. To je stav brojnih stručnjaka koji se bave problematikom turizma. Uvažavajući ulogu turizma u smislu stjecanja deviznog potencijala uvijek se kao problem nametao nedostatak jedinstvenog sustava pravnih normi kojima bi ova gospodarska djelatnost bila cjelovito uređena. U prilog ovoj tvrdnji ne smije se zaboraviti činjenica da turizam ima brojnih dodirnih točaka s izvangospodarskim djelatnostima normativno uređenima propisima različitih državnih tijela. Također, uspjeh razvoja turizma u svakoj državi ovisi i o povezivanju svih subjekata koji čine organizacijsku strukturu turizma, kako na državnoj, društvenoj, gospodarskoj i strukovnoj tako i na međunarodnoj razini. Potrebno je napomenuti da je organizacijska struktura turizma različita od države do države, a da kvaliteta te strukture ovisi i o društveno – političkom uređenju države, njevoj gospodarskoj razvijenosti te veličini uloge koju turizam ima u gospodarskom razvoju države; o stavu državne politike prema turizmu i razini turističke razvijenosti te brojnim vanjskim činiteljima.

Zakon o turističkoj djelatnosti pod istu uključuje pružanje usluga putničke agencije, turističkog vodiča, pratitelja, animatora, zastupnika; pružanje usluga u nautičkom, seoskom, zdravstvenom, kongresnom, sportskom, lovnom i drugim oblicima turizma i pružanje ostalih turističkih usluga, uz točno određenje tko može obavljati turističku djelatnost – trgovačka društva, trgovci pojedinci, obrtnici te građani, svaki unutar svojih zakonskih okvira.

Govoriti o turizmu nije moguće bez povezivanja ove gospodarske djelatnosti s ugostiteljstvom. Prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti to je pretežno uslužna gospodarska djelatnost koja se bavi pružanjem usluga smještaja, pripremanjem hrane i pružanjem usluga prehrane, pripremanjem i posluživanjem pića i napitaka te pripremanjem hrane za potrošnju na drugim mjestima.

Značaj turističke i ugostiteljske djelatnosti vidljiv je u angažiranju i nekih drugih gospodarskih djelatnosti – prometa, trgovine, domaće radinosti, kulture i dr. Sve one utječu na kvalitetu i cjelokupni razvoj turističke i ugostiteljske djelatnosti.

Osim spomenutog, nezaobilazno je istaknuti i navode iz udžbenika „Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu“ autora Vilima Gorenca i Vjekoslava Šmida (1999.), koji u odnosu turista i davatelja usluge podsjećaju na agente, posrednike, zastupnike, organizatore putovanja

i ostale subjekte na kojima leže pravni poslovi organizacije i koordinacije kroz zaključivanje obveznopravnih ugovora. No, zakonodavna regulativa samo je djelomična u zaključivanju ugovora u turizmu potrebnih u reguliranju odnosa kad se pružaju turističke usluge. Zbog toga se rješenja pronalaze u uzancama, poslovnim običajima, općim uvjetima, standardnim i adhezijskim ugovorima.

2. Turistički ugovori

Prema već spomenutom udžbeniku „Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu“ Vilima Gorenca i Vjekoslava Šmida (1999.) turističke ugovore treba smatrati pravnim poslovima. To su poslovi neophodni u reguliranju odnosa razvrstanih u četiri skupine prilikom pružanja turističkih usluga:

- odnosi između davatelja usluga i izravnih korisnika usluge
- odnosi između putničke agencije i izravnih korisnika usluge
- odnosi između davatelja usluga i putničke agencije
- posebni ugovori koji su iznimno vezani uz pružanje turističkih usluga.

Ugovori kojima se uređuju odnosi između davatelja usluga (hotela, kampa, restoracije) i izravnih korisnika turističkih usluga (putnika, gosta) jesu:

- izravni ugovor o hotelskim uslugama
- ugovor o uslugama prehrane i točenja pića
- ugovor o ugostiteljskoj ostavi
- ugovor o uslugama kampiranja
- ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.

Ugovori kojima se uređuju odnosi između putničke agencije i izravnih korisnika usluge jesu:

- ugovor o organiziranju putovanja
- posrednički ugovor o putovanju.

Ugovori kojima se uređuju odnosi između davatelja usluga i putničke agencije jesu:

- agencijski ugovor o hotelskim uslugama
- ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)
- ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta
- ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera.

Posebni ugovori koji su iznimno vezani uz pružanje turističkih usluga su:

- ugovor o prijevozu osoba

- ugovor o osiguranju
- ugovor o franšizingu
- ugovor o davanju turističkog objekta na vremensku uporabu – *timesharing*.

Raspravljanje o ugovorima uvjetuje i konstataciju da je jedan od značajnijih ugovora o ugostiteljskim uslugama onaj o hotelskim uslugama koji se pojavljuje u tri svoja modaliteta, a to su: a) izravni ugovor o hotelskim uslugama, b) agencijski ugovor o hotelskim uslugama i c) ugovor o alotmanu.

O ugovoru o alotmanu govorit će se u ovome članku koristeći se pri tome odredbama Zakona o obveznim odnosima, čl. 909 do čl. 921 (NN 35/2005.), Posebnim uzancama u ugostiteljstvu (HGK, 1995.) i već spomenutim udžbenikom prof. Gorenca i Šmida (1999.).

3. Ugovor o alotmanu (ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta)

Prema Zakonu o obveznim odnosima ovim se ugovorom ugostitelj obvezuje staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležajeva ili smještajnih jedinica u određenom razdoblju i u određenom objektu, te pružiti ugostiteljske usluge osobama koje su to dogovorile s agencijom i koje agencija upućuje ugostitelju; u pravilu je to hotelijer. Agencija ima pravo na proviziju za obavljeni posao uz obvezu da popunjuje ugovorene kapacitete hotelijeru, odnosno da obavijesti hotelijera na vrijeme ukoliko to ne može učiniti, te da mu plati cijenu ukoliko se koristila ugovorenim smještajem. Sadržajno, ovaj ugovor predstavlja ostvarenje ugovora o organiziranju putovanja, a njegove ugovorne strane su putnička agencija i hotelijer. U slučaju da su obje strane hrvatski rezidenti, na ovaj se ugovor primjenjuje nacionalno zakonodavstvo, a u slučaju da isti to nisu (npr. putnička agencija je inozemna), na ugovor o alotmanu se primjenjuju odredbe ugovora, a na pojedinosti koje nisu istim uređene primjenjuje se Kodeks poslovanja. Ugovorne strane u oba slučaja komuniciraju tako da prvo jedna daje upit, a druga odgovor na isti, nakon čega razmjenjuju opće uvjete poslovanja iako praksa ukazuje da je uputno iste tiskati na obrascu ugovora o alotmanu. Ovaj se ugovor u pravilu sklapa za razdoblje jedne sezone, a ako njegovo trajanje nije ugovoreno smatra se da se kapaciteti stavljaju na raspolaganje na vrijeme od jedne godine. Po ovome se može zaključiti da je ugovor o alotmanu dugotrajan ili durativan ugovor.

4. Obveze turističke agencije

Važno je da je hotelijer o svemu na vrijeme obaviješten, da se agencija pridržava ugovorenih cijena, da plati ugostiteljske usluge i da izdaje posebne isprave (čl. 911., čl. 912., čl. 913. i čl. 914. ZOO-a, NN 35/2005.). Što se tiče obavještanja isto se odnosi na tijek popune ugovorenih kapaciteta te poštivanja rokova otkazivanja ugovorenih kapaciteta ako do toga dođe. Time se otvara pravo hotelijera da raspolaže kapacitetima koji nisu popunjeni; što se pak tiče pridržavanja ugovorenih cijena specifičnost ovog ugovora je da gost plaća cijenu turističkoj agenciji, a ona plaća ugostitelju, tj. hotelijeru. Obveza je da ta cijena nije veća od one koju ugostitelj individualno naplaćuje svojim gostima, niti turistička agencija ne smije zaračunavati gostima cijenu višu od ugovorene ugovorom o alotmanu. Nadalje, turistička agencija mora hotelijeru platiti ugostiteljske usluge, pri čemu cijene trebaju biti niže od onih koje hotelijer naplaćuje svojim individualnim gostima. S obzirom na to da uslugu agencija plaća po izvršenju, hotelijer ima pravo zahtijevati plaćanje odgovarajućeg predujma. Vaučer ili turistička uputnica je pisana isprava koju turistička agencija daje gostu kojeg šalje na temelju ugovora o alotmanu kod hotelijera. Ista glasi na ime ili na određenu grupu, neprenosiva je i čini gosta sigurnim da će moći ostvariti usluge koje su u njoj navedene. Temeljem iste obračunavaju se i tražbine između turističke agencije i hotelijera. Vaučer mora sadržavati naziv turističke agencije tj. izdavatelja (trasanta); naziv hotelijera, tj. davatelja usluge (trasata); naziv gosta (remitenta); vrstu usluge, opseg i vrijeme korištenja usluge; broj, nadnevak i mjesto izdavanja i potpis izdavatelja (Gorenc i sur, 1996.).

5. Obveza hotelijera

Hotelijer kao ugostitelj također ima svoje obveze, a to su: obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenog smještaja, obveza jednakog postupanja, obveza ugostitelja da ne mijenja cijene usluga i da plati proviziju (čl. 915., 916., 917. i 918. ZOO-a, NN 35/2005.).

Što se tiče prve obveze hotelijera, on mora u određenom razdoblju staviti na raspolaganje ugovoreni broj ležaja ili drugih smještajnih jedinica gostu. Obveza jednakog postupanja sastoji se u tome da hotelijer mora pod istim uvjetima postupati prema gostima koje mu je uputila turistička agencija kao i prema svojim individualnim gostima. To se tiče smještaja, prehrane i drugih usluga kako je to opisano u turističkoj uputnici.

Obveza hotelijera da ne mijenja cijene svojih usluga uvjet je povjerenja kod gosta, zato hotelijer ne može mijenjati te cijene ako o tome ne obavijesti turističku agenciju šest mjeseci unaprijed, osim u slučaju promjene u tečaju razmjene valuta koje utječu na ugovorenu cijenu. Nove cijene mogu se primijeniti po isteku mjesec dana od obavijesti turističkoj agenciji, a ne

možu se primijeniti za usluge za koje je dostavljena lista gostiju te na rezervacije koje je hotelijer potvrdio. Hotelijer mora isplatiti proviziju agenciji kako je ugovoreno u postotku od cijene izvršenih usluga ili po općim uvjetima poslovanja agencije, ako taj postotak nije ugovoren, odnosno prema poslovnim običajima ako agencija nema općih uvjeta poslovanja.

Pri kraju ovog razmatranja jednog od najzanimljivijih turističkih ugovora neophodno je istaknuti njegovu posebnost s obzirom na pravo odustanka od ugovorne obveze. Naime, osim raskida i otkaza, prestanak ugovornih obveza može nastati i odustajanjem, ali samo kao privilegija turističke agencije. Isti može biti privremeni, ali samo ako u ugovorenom roku agencija pošalje hotelijeru obavijest o odustanku od korištenja. Agencija pritom neće odgovarati za štetu učinjenu hotelijeru, osim ako obavijest ne bude poslana u predviđenom roku. Isto tako odustanak agencije može biti i konačan, što znači da se u cijelosti odustaje od ugovora, bez obveze naknade štete hotelijeru ako je bio dan u predviđenom roku.

Veliki rizik preuzima turistička agencija kad se obvezuje popuniti ugostiteljski smještaj u kontekstu „puno za prazno“. Tada ona gubi pravo da u ikakvom roku otkáže ugovor, bilo djelomično bilo u cijelosti, i izložena je plaćanju naknade hotelijeru po neiskorištenom ležaju ili drugoj smještajnoj jedinici i danu.

6. Ugovori i prava putnika u putničkim agencijama Savezne Republike Njemačke

Ugovor o putovanjima nastaje kada se turoperator obvezuje da će putniku pružiti cijeli niz usluga (Savezni zakon Savezne Republike Njemačke, paragraf 651). Treba uzeti u obzir da nije nužno da ugovor sklope potrošač i firma. Prava putnika postoje neovisno o tome je li on potrošač – nečija stranka ili nije. Ugovor se sklapa između putnika i turoperatora. Turoperator treba ponuditi cijeli niz usluga. To znači da turoperator prema ugovoru treba ponuditi najmanje dvije različite usluge da bi se moglo govoriti o ugovoru. Te usluge mogu biti: transport putnika do cilja, pronalaženje smještaja, organizacija lokalnih događaja.

Da bi ugovor bio „dostupan“ putnik mora platiti paušalnu cijenu za sve usluge. Turoperator može ovlastiti i tražiti pomoć od lokalnih firmi (hotel, iznajmljivanje brodova...) kako bi se izvršile i provele sve obećane usluge. Turoperator je u tom slučaju odgovoran za postupke i pogreške lokalnih firmi.

Često putnik nije u kontaktu s turoperatorom nego rezervira putovanje preko putničke agencije. Putnička agencija je posrednik između putnika i turoperatora i nije „strana“ ugovora. Putnička agencija nije u pravilu turoperator. Stoga se putnik ne može obratiti turističkoj

agenciji ako na putovanju nešto nije bilo u redu, nego se mora obratiti turoperatoru s kojim je sklopio ugovor preko posrednika – agencije.

Ako neka osoba sklopi ugovor za sebe i još jednu osobu onda toj osobi pripadaju sva prava prema turoperatoru, kao i osobi koja je sklopila ugovor. Nakon „završetka“ ugovora turoperator mora izdati potvrdu o putovanju u kojoj treba biti naveden sadržaj putovanja (Savezni zakon Savezne Republike Njemačke, paragraf 651, odlomak 3).

Putnici imaju sljedeća prava:

- pravo na raskid ugovora - putnik ima pravo raskinuti ugovor ako je došlo do greške ili nedostatka tijekom putovanja (Recht-Financen.de. <http://www.recht-finanzen.de>) (npr. Ana je rezervirala putovanje koje uključuje i tečaj ronjenja, no to područje je rizično i može doći do katastrofe te su otkazani svi tečajevi ronjenja...); (Tui.com. <http://www.tui.com>)
- pravo na pomoć (pravnu pomoć) - ako dođe do nedostatka tijekom putovanja, putnik treba tražiti pomoć od turoperatora, tj. treba zahtijevati od njega da ukloni nedostatak i nadoknadi štetu. Putnik mora turoperatoru dati rok do kojeg treba nadoknaditi štetu, zatim treba detaljno opisati nedostatak i zahtijevati ispunjenje uvjeta iz ugovora (Recht-Financen.de. <http://www.recht-finanzen.de>) (npr. Renata tijekom putovanja nije dobila na raspolaganje auto, iako je u ugovoru bilo određeno da će dobiti iznajmljeni auto. Nakon što turoperator nije reagirao na njezin zahtjev za pomoć ona je iznajmila jedini dostupan auto. No taj auto je veći i skuplji nego što je to ugovorom predviđeno. Ona može od turoperatora tražiti povrat sredstava za iznajmljivanje auta, jer nije mogla iznajmiti auto iste klase);
- prava putnika prije putovanja - problemi s putovanjem mogu nastati i prije samog putovanja. Može doći do zamjene osoba prije samog putovanja. Putnik ima pravo odustati od putovanja i odlučiti da netko drugi umjesto njega ide na putovanje. Putnik ima pravo odustati od putovanja prije putovanja, a da to ne mora obrazložiti turoperatoru. Putniku se vraća uplaćena svota novca, ali putnik mora turoperatoru platiti određenu odštetu;
- pravo na smanjenje - ako dođe do nedostatka tijekom putovanja, cijena putovanja se može smanjiti sukladno tome koliko je „trajao“ nedostatak. (Recht-Financen.de. <http://www.recht-finanzen.de>)

7. Zaključak

Kroz dati prikaz reguliranja ključnih odnosa u ugostiteljstvu i turizmu, s dodatnim osvrtom na ugovor o alatmanu, u komunikaciji triju glavnih sudionika tih odnosa – davatelja usluga, turističkih agencija i korisnika usluga tj. gosta, nastojala se istaknuti iznimna važnost zakonom i uzancama definiranih ugovora. Izloženi sadržaji zbilja su reguliranja tih odnosa u Republici Hrvatskoj, a u ovom su članku spomenuti i ugovori te prava putnika u Saveznoj Republici Njemačkoj, s ciljem usporedbe ključnih elemenata za jednu od najvažnijih gospodarskih grana u svakoj državi, a to je turizam.

Literatura

1. Gorenc, V. i sur. (1996). Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom. Zagreb, RRIF.
2. Gorenc, V.; Šmid, V. (1999). Poslovno pravo u turizmu. Zagreb, Školska knjiga.
3. Kodeks etike u poslovanju (2005). Zagreb, Hrvatska gospodarska komora.
4. Recht-Financen.de. <http://www.recht-finanzen.de> (13.10.2015.).
5. Savezni zakon Savezne Republike Njemačke.
6. Tui.com. <http://www.tui.com> (13.10.2015.).
7. Zakon o obveznim odnosima. NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15.
8. Zakon o pružanju usluga u turizmu. NN 68/07, 88/10, 30/14, 152/14.
9. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti. NN 85/15.