

## NOVE MJERE I POTICAJI EUROPSKE UNIJE U OBLASTI TURIZMA NEW MEASURES AND INITIATIVES OF THE EUROPEAN UNION IN THE FIELD OF TOURISM

UDK 338.48(4)

Stručni članak

Professional paper

### Sažetak

Europa se po svim analitičkim pokazateljima nalazi u samom vrhu svjetskog turističkog razvoja. Od turizma se u Europskoj uniji očekuje vodeća gospodarska uloga, pomoć u razvoju nerazvijenih regija, te mogućnost zapošljavanja.

Da bi se ostvarile takve prognoze, u Europskoj uniji su tijekom godina promijenjeni mnogi stari običaji i navike, te uvedene nove institucije, s namjerom da potaknu nove i usavrše stare usluge turistima. Te nove institucije, između ostalog, djeluju i u manjim i u većim turističkim mjestima, razvijaju regijske turističke destinacije, brinu se o širokom spektru turističkih potreba suvremenih turista, od njegovih osobnih problema i zdravlja, do putovanja, prelaska granice i posjedovanja za to potrebnih dokumenata.

Posebna pozornost u razvoju turizma polaže se na promet i prometne usluge, vezane uz dolazak, boravak i odlazak turista. Turistima se na putu događaju prometne nezgode i štete prouzročene tim nezgodama. Glede toga turistima stoje na usluzi mnogobrojna osiguranja, njih samih ili njihove imovine.

Nadalje, sav turistički promet u Europskoj uniji ovisan je o raznim vrstama plaćanja. Uspostavljeni su mnogi novi oblici plaćanja, da se turistima olakša i ubrza taj posao.

U razvijenim zemljama Zapada velika se pozornost polaže na sigurnost kupnje proizvoda i usluga. Ono što je kupio turist treba odgovarati realnoj cijeni koštanja na tržištu, a strogo se pazi kako davatelj usluga ne bi bez kontrole određivao cijene svojih usluga. Zakonska zaštita turista veoma je usavršena i svi državni organi na svaki prekršaj reagiraju brzo i uspješno.

No, iako su dosada poduzete mnoge sveobuhvatne mjere za razvoj turizma u Europskoj

uniji, još uvijek se javljaju novi problemi i poduzimaju nove aktivnosti, jer turizam je živa djelatnost koja uvijek stvara nešto novo i razvija se, kao i čovjek koji turizam koristi.

Ključne riječi: turizam, Europska unija, turističke institucije, promet, štete, osiguranje

### Summary

According to all analytical indicators Europe has been situated in a mere top of world tourist development. In the European Union tourism is expected to have a leading economic role to help underdeveloped regions and provide possibilities for employments.

In order to achieve these predictions, in the European Union many previous habits and customs have been changed in the course of years. New institutions have been introduced for the purpose of stimulating new and improving old services to the tourists. The new institutions, among other things, function both in smaller and bigger tourist places, develop regional tourist destinations, promote a broad spectrum of modern tourists' needs ranging from their individual problems and health to journeys, border crossing and providing necessary documents.

Special attention in tourism development is given to catering to tourists relating to their arrival, stay and departure. Tourists experience, during their journey, traffic accidents resulting in damages. In this regard, many forms of insurance are at the service of tourists, to insure themselves or their property. Moreover, all tourists trade in the European Union depends on various forms of payment.

Many forms of payments have been established so that tourists dealing with them could be facilitated and precipitated.

Special attention is paid to the purchase safety of products and services. The costs of the article

Dr. sc. Ana Vizjak

Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija

*bought by the tourists should be a real market price. Care should be taken that the service provider should not fix a price of his/her services without control. Legal protection of tourists is very improved and all authorities react strongly against any illegal action.*

*But, though many measures for the development of tourism in the E. U. have been undertaken so far, some new problems are still arising and new activities are being developed because tourism is a vivid activity constantly creating something new, developing itself just like a man who benefits from tourism.*

*Key words. The European Union, tourist institutions, trade, damages, insurance.*

## Uvod

### Introduction

Europa se po svim analitičkim pokazateljima nalazi u samom vrhu svjetskog turističkog razvoja, najsnažnije je emitivno turističko područje, a također i najposjećenija svjetska destinacija.

Od početaka ovog stoljeća turizam se u svijetu javlja kao nova svjetska gospodarska kategorija. Razvoj se odvija u stalnoj uzlaznoj liniji potičući u svom razvoju i mnoge druge gospodarske grane. Rast turizma u Europi snažni zamah dobiva nakon svršetka Prvog svjetskog rata, kada se javlja masovni pokret i demokratizacija u turizmu. Sve većim rastom osobnog životnog standarda i općeg blagostanja svekolikog europskog stanovništva, stečenog plaćenog godišnjeg odmora i drugih plaćenih izbivanja s radnog mjesta, stanovništvo europskih zemalja sve više koristi mogućnost napuštanja svog stalnog obitavališta radi putovanja i odmora u drugom mjestu boravka ali i osobnog zadovoljstva. Na taj način nastaje i razvija se socijalni, kulturni i gospodarski fenomen pod nazivom turizam.

## 1. Važnost turizma u Europskoj uniji

### *The importance of tourism in the European Union*

Turizam je već godinama, posebice u Europskoj uniji, gospodarski fenomen. On je masovna pojava i dostupan gotovo svakom stanovniku Europe, bez obzira na društveni status i imovno stanje. Većina država u Europi, financijski i na druge načine pomaže razvoj turizma. Turizam je postao objekt najšireg korištenja i u Europskoj uniji se razvio u jednu od najznačajnijih gospodarskih grana. Prema nekim pokazateljima, turizam svojim djelovanjem realizira do šest posto bruto ostvarenog proizvoda Europske unije, te više od osam posto individualne potrošnje stanovništva. U izravnom turističkom

poslovanju zaposleno je više od osam milijuna zaposlenika, a više od deset milijuna ljudi vezano je uz turističko poslovanje. U turističkim institucijama Europske unije intenzivno se potiče zapošljavanje još većeg broja stanovnika u tog gospodarskoj grani. Posebice se djeluje prema premještanju viška turista iz dosadašnjih prenatrpanih turističkih destinacija u nove destinacije smještene u nerazvijenim krajevima Europske unije, koji također imaju određene prirodne pogodnosti za razvoj turizma. Nakon što je istekom 1992. godine ostvareno jedinstveno gospodarsko tržište Europske unije, turizam postaje jedna od najvažnijih gospodarskih grana u integraciji.

## 2. Turistički ustroj Europske Unije

### *The tourist system of the European Union*

Nakon mnogih anketa vodećih turističkih organa EU spoznalo se da kad turist provodi odmor u svojoj zemlji nikako ili veoma rijetko koristi usluge turističkih agencija. Za odlazak na odmor u druge zemlje Europske unije, usluge turističkih agencija koristi mnogo više turista, oko 30 posto. Dobiven je i veoma značajan podatak da za putovanja izvan zemalja Europske unije, usluge turističkih agencija koristi preko 40 posto turista.

Nakon prezentiranih podataka najviši turistički organi Europske unije potiču razvoj brojnih turističkih institucija, kako bi zadovoljile sve brojnije želje i potrebe turista. U svezi s tim sklapa se među zemljama članicama Europske unije, kao i s nekim nečlanicama, više sporazuma kojima se reguliraju i usklađuju neka pitanja iz domene međusobnih turističkih odnosa. Primjerice, 22. prosinca 1986. godine Ministarsko vijeće Europske unije donijelo je obveznu preporuku kojom se zemlje članice obvezuju da među sobom usklade turističku politiku i riješe sva neriješena međusobna pitanja.

Komitet za turizam prvi se put formalno sastaje 6. svibnja 1988. godine u Glücksburgu u Njemačkoj. Nakon što je riješilo statutarna i organizacijska pitanja, drugi puta se Komitet sastaje 3. rujna 1988. na Rhodosu u Grčkoj.

Na razini Europe 14. prosinca 1988. godine ustrojava se Ministarsko vijeće ministara za turizam Europske unije. Tom prigodom se čine pripreme i proglašava godina 1990. "godinom turizma". Za djelovanje novog organa trebala je financijska potpora, pa zalaganjem Europskog parlamenta 1986. godine ustrojava se budžet za potrebe sektora turizma. Na taj način su turistički organi dobili priliku za provedbu raznih istraživačkih aktivnosti i anketa. Sva ta istraživanja dala su mnoge odgovore o ponašanju i željama turista koji dotad nisu bili poznati znanstvenoj i stručnoj javnosti. Teme istraživanja obuhvaćale su razne djelatnosti, od utjecaja tada novootkrivene informatizacije, studije o raznim odmorima i dopustima europskih žitelja, tadašnjim pogodnostima i daljnjem razvoju seoskog,

zdravstvenog i socijalnog turizma i slično. U Europsku komisiju za turizam učlanjene su sve europske turističke zemlje, a sve su i potpisale Turističku deklaraciju, prezentiranu javnosti 1957. godine, a uspostavljenju glede provedbe, korištenja i zaštite turista.

U Europskoj uniji, stalna briga i zalaganje turističkih organa odnosila se na produženje turističke sezone. Kratka sezona glavna je negativnost svih europskih turističkih destinacija. Primjerice, u tijeku ljetne sezone kapaciteti su prepunjeni i teško je naći smještaj, dok su nakon prolaska glavne sezone kapaciteti prazni. Istodobno istraživanja pokazuju da bi brojna starija populacija, imovno dobrostojeća, kad bi se stvorili odgovarajući uvjeti za njihov dolazak i boravak u poželjnoj destinaciji, rado koristila turističke kapacitete izvan sezone. Europsko je stanovništvo demografski sve starije, a to je populacija koja ima specifične potrebe i želje. Većina sadašnje destinacijske ponude predviđena je za ljetni odmor mlađih i vitalnih populacija, tako da starije populacije u takvoj ponudi ne nalaze zadovoljenje svojih potreba.

Prilagodba postojećih kapaciteta za potrebe starije populacije i agresivnija reklama putem medija zasigurno bi dovele u južnije krajeve Europe mnogo starijih stanovnika sjevernih dijelova Europe; a ne treba zaboraviti, da je starija populacija financijski mnogo snažnija nego mlađe populacije. Osim toga potrebe takvih turista se u mnogome razlikuju od potreba mlađe. Dok mlađa populacija uglavnom preferira gibanja i druge fizičke aktivnosti, starija populacija voli smirenost i duhovnu ugodu, što se može ostvariti organiziranjem njima primjerenih adekvatnih sadržaja.

### 3. Mjere za poticanje razvoja turizma u Europskoj uniji

#### *Encouraging measures for the development stimulation in the European Union*

Razne turističke institucije u Europskoj uniji inicijatori su i nositelji brojnih turističkih zamisli i projekata. Turizam kao važna djelatnost u Europskoj uniji, isprepletana je mnogim interesima i inicijativama i da bi uspješno djelovala, mora od svih čimbenika zahtijevati dogovor i usklađivanje često veoma suprotstavljenih stavova. Sve te aktivnosti obavljaju se u cilju jačanja sveukupnog turizma u Europskoj uniji. Kao jedan od najvažnijih projekata za razvoj turizma u Europskoj uniji, treba istaknuti projekt "Europa bez granica" u sklopu programa "Europa 92". Na osnovi tog programa poduzete su mnoge aktivnosti koje su poboljšale turističke tijekomve unutar Europske unije, smanjile opasnosti u turizmu, povoljno djelovale na turističke djelatnike kao i na same korisnike turističke usluge. Cilj je pojačanog razvoja turizma u Europskoj uniji razviti i poboljšati turističku uslugu i ponudu u zemljama

Europske unije. Programi poboljšanja razvoja turizma u Europskoj uniji obuhvaćaju aktivnosti na poboljšanju informiranja, međusobne turističke koordinacije, zaštitu i osobnu sigurnost turista. Turistički organi raznih zemalja dogovorili su lakši prijelaz granica, potrebe vozača motornih vozila, zaštitu i osiguranje turista, olakšavanje raznih vrsta plaćanja, reguliranje smještaja i cijene usluga u zemlji provođenja odmora i drugo.

#### 3.1. Olakšan prijelaz državnih granica

##### *Border crossing with less difficulty*

Prijelaz preko državne granice svoje matične zemlje ili neke druge države, za većinu turista predstavlja neizvjesna očekivanja i nepotrebno uzrujavanje i uznemiravanje, posebice od suviše revnih državnih službenika. O nastupu i ponašanju carinskih ili policijskih službenika prema turistima na ulazu u zemlju gdje je turist želio provesti odmor često puta ovisi odluka turista da nikada više ne posjeti ovu destinaciju. Zbog nekoliko "prošvercanih" stvarčica, čija je vrijednost često beznačajna, carinski službenici u svom "službenom" nastupu stvaraju među putnicima turistima strah i nelagodnost i to baš u vrijeme kada turisti željno očekuju smirenje i odmor od stresova kojima su izloženi na svom radnom mjestu.

Brz i lagan prijelaz državnih granica, a posebice omogućavanje turistima da brzo i sigurno stignu na željeno odredište, neobično je važan čimbenik u daljnjem razvoju turizma. Tom se pitanju u Europskoj uniji posvećuje posebna pozornost. Glede bržeg rješavanja tog pitanja u Europskoj uniji je već 1985. godine za sve zemlje članice unificirana europska putna isprava uz pomoć koje su putnici i turisti mogli nesmetano i bez suvišnih formalnosti prelaziti državne granice unutar Europske unije. To je bio početak realizacije ideje o uspostavi jedinstvenog zajedničkog tržišta, tj. ostvarenje zamisli o "Europi bez granica", čija je nakana bila omogućiti slobodan promet ljudi, roba, kapitala usluga, informacija i ideja unutar Europe. Nakon 1992. godine, kada je i službeno uvedeno zajedničko tržište, putnici i turisti bez ikakvih formalnosti prelaze iz jedne zemlje članice u drugu. Oštrija kontrola uvedena je prema Schengenskom sporazumu samo u graničnim područjima prema trećim zemljama.

Nacionalne putne isprave su zamijenjene jedinstvenim putnim ispravama koje su jednake po izgledu i važeće za sve zemlje Europske unije.

Turist, da bi putovao u bilo koju zemlju članicu Europske unije, dovoljno je da posjeduje osobnu iskaznicu, a često nije potrebno niti to. Bez ikakvih vidljivih kontrola ili drugih formalnosti turist bez ikakvih teškoća prelazi granične crte u svim zemljama Europske unije. Da se ne bi mislilo, kako je moguće bez kontrole prelaziti granice i u druge svrhe, treba naglasiti da postoje veoma učinkovite nevidljive policijske kontrole, koje veoma efikasno sprečavaju svaku nezakonitost.

### 3.2. Reguliranje ponašanja vozača motornih vozila

#### *Regulating the behaviour of motor vehicles drivers*

Nesmetano odvijanje prometa po cestama Europske unije zahtijevalo je uvođenje adekvatnog režima i ustroja prometa na cestama kao i popratnih sadržaja. Pored zajedničkih putnih isprava uvedene su nove oznake na vozilima, kojima se potvrđuje pripadnost Europskoj uniji.

Vozačka dozvola, njezino dobivanje i korištenje, važno je pitanje za regulaciju i organizaciju prometa na cestama Europske unije. Taj dokument važan je turistima prilikom putovanja cestama Europske unije i drugih zemalja, a također i za zaposlenike u cestovnom nacionalnom ili međunarodnom prometu.

Godine 1980. dogovorno je uvedena u EU vozačka dozvola kao i uspostavljeni određeni uvjeti, koje treba ispuniti tražitelj, da bi je dobio. Aktivnosti za realizaciju te odluke provedene su u dvije faze.

U prvoj fazi sve su zemlje članice dobile upute u svezi s tražiteljima tog dokumenta. Među uvjetima koje mora ispuniti tražitelj nalazi se zahtjev za polaganje praktičnog i teorijskog dijela vozačke obuke, te određeno pozitivno zdravstveno stanje. Zemlje članice priznaju nacionalne vozačke dozvole bez potrebe posjedovanje međunarodne vozačke dozvole. Odluke su realizirane u praksi 1. siječnja 1983. godine.

Druga je faza provedena tako da su zemlje članice međusobno izmijenile podatke o imateljima vozačkih dozvola u cijeloj Europskoj uniji.

Uzimajući u obzir brojne prometne nezgode koje se događaju na prometnim pravcima unutar Europske unije pokazalo se potrebitim posvetiti pozornost tom važnom pitanju. Primjerice, do 1973. godine svi vozači motornih vozila morali su posjedovati tipski dokument za ulazak u stranu zemlju, tzv. zeleni karton. To se provodilo po "Tipskoj konvenciji" koju su prihvatile europske zemlje na konferenciji u Londonu 1952. godine. Uz posjedovanje "zelenog kartona" olakšana je naplata štete na vozilu inozemnog putnika. Daljnjim političkim i gospodarskim razvojem integracije Europske unije, već nakon 1973. godine "zeleni karton" se više ne traži među zemljama članicama Europske unije. Uvođenje "zelenog kartona" umnogome olakšava radnje oko obavljanja zakonske procedure nakon prometne nezgode inozemnog putnika. Šteta se više ne rješava putovanjem u drugu zemlju, nego se sve rješava u svom nacionalnom osiguranju. Nacionalno osiguranje, također, rješava i pitanje štete s drugom zemljom. Naravno, to se uspješno provodi pod uvjetom da je vozilo uredno registrirano i osigurano u nacionalnom osiguranju. Po toj proceduri svaki uredno izdani osiguravajući dokument jedne zemlje, pravno je važeći u svakoj drugoj zemlji Europske unije ili svakoj drugoj zemlji potpisnici Dopunske konvencije.

Daljnjim razvojem prometne međuovisnosti zemalja članica Ministarsko vijeće Europske unije dalo je 30. prosinca 1983. godine uputu za procjenu iznosa prometnih šteta kako bi se smanjile velike razlike ocjenjivanja nastalih šteta koje vladaju između pojedinih nacionalnih osiguravajućih institucija. Uvedeno je utvrđivanje štete nastale od strane nepoznatog vozila.

Osobita pozornost poklanja se sigurnosti na prometnicama, autocestama, cestama u gradovima i cestama drugih namjena. Dopuštene brzine vozila, oduvijek su bile problem za sebe. Glede toga određene su dopuštene brzine prema stanju na cestama, a prema propisima koji vrijede u zemlji članici. Primjerice, dopuštena brzina na autocestama u Irskoj određena je na 88 km, dok je u Austriji dopuštena brzina 140 km. Za niže razine cestovnih pravaca, primjerice, brzina je određena za Irsku 48 km, dok je u Belgiji 60 km. Izvršna komisija je odredila da svaka zemlja članica tu materiju uskladi sa svojim mogućnostima i cestovnim stanjem, s tim da o učinjenom izvjesti druge zemlje članice i postavi određenu signalizaciju. Važno je napomenuti da su sve zemlje prihvatile obvezu uporabe sigurnosnog pojasa, a svako novoproduzveno osobno vozilo obvezno ima ugrađen sigurnosni pojas za vozača i za putnike.

### 3.3. Načini osiguranja turista u Europskoj uniji

#### *The forms of tourists insurance in the European Union*

Svaki turist, koji dolazi iz zemalja članica Europske unije može koristiti mnoštvo načina i oblika osiguranja, obveznog ili neobveznog, osobnog ili za osiguranje svoje imovine. Pitanje zaštite prtljaga turista posebno je pitanje u sklopu turističkog putovanja. Jedno takvo osiguranje mora obuhvaćati otuđenje osobne imovine putnika, uništenje, djelomično uništenje ili nestanak imovine. Takva vrsta osiguranja ne pokriva osiguranje vrijednih umjetničkih djela, nakita, novca i slično. Putnik je obavezan na putovanju obratiti pozornost na svoju imovinu, a pričinjena šteta određuje se prema ugovornoj svoti osiguranja.

Druge vrste osiguranja su osiguranje od nesreće, kojima se turistu-putniku priznaju sve ozljede bez obzira tko je krivac za nesreću.

Posebice je važno za svakog turista zdravstveno osobno osiguranje na turističkom putovanju u stranoj zemlji. Svim turistima iz zemalja članica Europske unije preporuča se prije polaska na put, posebice u stranu zemlju, provjeriti je li u zemlji u koju odlazi važeće njegovo osiguranje i što treba učiniti da se usklade razlike njegovog osiguranja i onog u zemlji u koju odlazi. Uvijek u osiguravajućem poslu postoji mogućnost dopunskog osiguranja kojim se kompenzira nedostatak pojedinog osiguranja. Takva osiguranja postoje i ako se na neki način ponište

ugovoreni aranžmani, a posljedica je štetna za pojedinca ili ustanovu. Štete koje nastaju glede otkazivanja aranžmana treba nadoknaditi putničkoj agenciji, dobavljačima raznih usluga i slično. Razna osiguranja toga tipa često se uračunavaju u cijenu turističkog ili drugog putnog aranžmana. U cilju zaštite putničke agencije, ona u ugovoreni aranžman uračunava i štete nastale otkazivanjem aranžmana, tj. ako druga ugovorna strana poništi ugovor. Takav način zaštite koristi se u grupnim putovanjima. Osiguranje se isplaćuje u slučaju nesreće ili bolesti putnika ili člana njegove obitelji. Pravilo je prilikom svakog osiguranja, da ono ovisi o ugovorenim uvjetima.

U svim zemljama članicama preporuča se osobno osiguranje turista i njegove osobne prtljage, posebice ako odlazi izvan granica Europske unije, gdje vrijede drugi zakoni i običaji, a odnos prema turistu i njegovoj imovini je bitno drukčiji nego u zemlji iz koje turist dolazi. Takva osiguranja u pravilu obuhvaćaju oštećenja na vozilu, štete prema vozaču, otuđenja imovine i štete nastale na imovini putnika.

Posebna se pozornost pridaje zdravstvenom osiguranju građana Europske unije na putovanju i prilikom korištenja odmora. Europska unija je propisala obveznim osiguranje od bolesti za sve svoje građane, a posebice kad su na putovanju. Tu obvezu su potpisale sve zemlje članice, a pridružile su se i druge europske turističke zemlje nečlanice. Prednost tog sporazuma je mogućnost pružanja pune zdravstvene usluge građaninu Europske unije u svakoj od zemalja potpisnica.

Struktura korisnika zdravstvene zaštite veoma je različita i obuhvaća uposlenike, slobodne profesije, umirovljenike, osobe bez državljanstva i izbjeglice, te članove njihovih obitelji. Način ostvarivanja zdravstvene zaštite jednostavan je i učinkovit. U svojoj zemlji stanovnik ima uobičajeno pravo na zdravstvenu zaštitu. No, kad se državljanin jedne od zemalja članica nalazi u drugoj zemlji do tri mjeseca, on i njegova obitelj sve to vrijeme imaju pravo na zdravstvenu zaštitu u drugoj zemlji. Količina zdravstvene usluge regulirana je od zemlje do zemlje. Same usluge mogu se podijeliti u dvije grupe. U prvu grupu ubrajaju se usluge medicinske pomoći i liječenje koje obavlja liječnik opće prakse ili liječnik specijalist, a u drugu grupu usluga zdravstvene usluge izražene u novčanoj vrijednosti, ako je tako uređeno u dotičnoj zemlji.

Realizacija zdravstvenih usluga za građane Europske unije uvjetuje se posjedovanjem zdravstvenog obrasca "E 111", koji izdaje lokalni ured zdravstvenog osiguranja na zahtjev putnika. Organi Europske unije savjetuju turistima da prije odlaska u druge zemlje ili u inozemstvo podignu taj dokument i nose ga uza se za vrijeme odmora.

Također je veoma važna institucija osobne pomoći turistu na putovanju u slučaju nesreće. Ta vrsta pomoći koristi se prilikom većih teškoća, kad turist ostane bez financijskih sredstava za osnovne životne potrebe. Prema međudržavnom sporazumu pomoć se može primiti na dva načina. Prvo, pomoć

na licu mjesta, u slučaju smrti, kvara na vozilu ili težeg oštećenja, kako bi se omogućio brz povratak u svoju zemlju. Drugi dio pomoći obuhvaća naknadnu pomoć, kad turist dođe natrag u svoju zemlju. Domicilna zemlja turista naknađuje cijeli iznos zdravstvene pomoći utrošen na zbrinjavanje bolesnog turista. Osiguravajuća društva sudjeluju također u cijelom tom postupku po pravilu "što si se više osigurao, to dobivaš veću osigurninu". Cilj je svih tih aktivnosti osigurati potpunu socijalnu zaštitu svakog građanina Europske unije na svakom mjestu.

Turist ima pravo i na pravnu pomoć. Prema Haškoj konvenciji iz 1980. godine, a vrijedi od 1988. godine, svi građani zemalja potpisnica Konvencije imaju pravo u svakoj od zemalja potpisnica na besplatnu pravnu pomoć. U svezi s tim turist u stranoj zemlji ostvaruje u svakom sporu s državnim organima besplatnu pravnu zaštitu.

Posebno treba naglasiti zaštitu turista prilikom hitnih zdravstvenih tretmana. Vijeće je 1986. godine prihvatilo obvezu uvođenja važnih osobnih zdravstvenih podataka za hitne zdravstvene slučajeve na cijelom području Europske unije. Podaci su na cijelom teritoriju Europske unije u uporabi od 1988. godine. Pisani su na svim važnijim jezicima koji se koriste unutar Europske unije, a sadrže podatke važne za liječničko osoblje. Na taj način se bez nepotrebnih pretraga dobiju svi potrebni zdravstveni podaci o svakom stanovniku Europske unije.

### 3.4. Načini plaćanja korištenih turističkih usluga *Ways of payments for tourist services*

Prilikom svog putovanja po zemljama Europske unije, turisti koriste razne usluge: od smještaja, hrane, pića do kupnje raznih sitnica i slično. Za te usluge turisti obavlja razne vrste plaćanja. Da bi se i u tom slučaju olakšalo turistima formalnosti plaćanja, uz druge oblike gospodarske razmjene između zemalja članica Europske unije, koristi se platežno sredstvo - euro. Sve transakcije na području Europske unije obavljaju se u euru. Zemlje nečlanice također se koriste tom valutom prilikom gospodarske razmjene s Europskom unijom. Turistička se plaćanja obavljaju, također, pomoću bankovnih kartica i putničkih čekova.

Uvođenjem Europske monetarne unije novčana jedinica euro postaje jedino sredstvo plaćanja, a sve transakcije i turistička plaćanja obavljat će se u toj novčanoj jedinici.

U Europskoj uniji se koristi "euroček" koji se rabi isključivo u turističkom prometu. Takvi čekovi se bez teškoća mogu pretvarati u sve nacionalne valute i kod svih novčarskih ustanova. Čekovi glase na manje svote novca koje se mogu podizati ili prenositi na druge osobe. Granični su iznosi različiti od zemlje do zemlje, a izraženi u valuti zemlje koja ih je izdala. Uz euroček, koriste se i bankovne kartice i to na sličan način kao i čekovi.

Takvim olakšavanjem plaćanja raznih turističkih usluga potiče se rast turističkog prometa i brža razmjena novčarskih sredstava između zemalja članica. Treba istaknuti da su neke zemlje članice bile protiv takvog financijskog transfera, pa je Europski sud pravde 1984. godine presudio "da je putovanje i usluge vezane uz njega slobodan čin volje svakog građanina, koji se ni na koji način ne može ograničiti". Visokim tijelima Komisije dužnost je kontrolirati tijek financijskih sredstava, u suradnji s drugim zemljama članicama, kako bi se spriječile nezakonitosti.

### 3.5. Problemi smještaja turista i cijene usluga

#### *The issues of accomodation and service prices*

Smještaj i cijene turističkih usluga u Europskoj uniji podvrgnute su posebnoj kontroli. Poznato je iz prakse da reklamne agencije svaku svoju reklamnu poruku predstavljaju kao nešto bogomdano, no, kada treba u praksi dobiti obećano, turist je često puta uskraćen. Posebice je to uočeno kod zemalja koje tek kreću na put turističkog razvoja. Njihov moto je privući turiste pod bilo koju cijenu, iako u biti, osim prirode, nemaju što drugo kvalitetno ponuditi turistima.

U dosadašnjim istraživanjima obavljenim unutar Europske unije, stečena iskustva kazuju da se najviše primjedaba od strane turista odnosilo na propuste u hotelima. U turističkoj ponudi glavnina usluga ostvaruje se u hotelima, pansionima, svratištima, apartmanskim hotelima i motelima. Pitanje statusa i kvalitete hotela nije u nadležnosti Komisije za turizam, nego se prepušta zemljama članicama da same urede ta pitanja, što su one i uradile svojom zakonskom regulativom. A sve promjene slijede i adekvatni zakonski propisi tako sročeni da potiču razvoj turizma. Treba napomenuti da Nizozemska i Njemačka imaju najslabiju turističku zakonsku regulativu. To su, posebice Njemačka, europske zemlje iz kojih dolazi najviše turista, tako da turizam kao gospodarska grana nije značajan za razvoj same zemlje. S druge strane turistička materija je kod njih regulirana građanskim zakonima.

Veći dio zemalja članica Europske unije provele su klasifikaciju hotelskih kapaciteta. Minimalni uvjeti koje moraju ispuniti hoteli, da bi dobili klasifikaciju, različiti su od zemlje do zemlje. Propisi se također razlikuju, a evidentno su najstroži u turistički izrazitim područjima, s posebnom pozornošću na sanitarne uređaje, rasvjetu, ventilaciju, toplu i hladnu vodu, čistoću i urednost i slično. Pri tome treba ukazati na cijene kao na važan čimbenik turističke ponude. Sve turističke zemlje propisuju turističkim objektima isticanje cijena na vidljivo mjesto. Preferira se ugovor o smještaju gosta kojim se davatelj ponude obvezuje pružiti sve ono što je u ugovoru navedeno, bez naknadnog podizanja cijena.

Novina u turističkoj zakonskoj regulativi jesu zakonsko tretiranje kampiranja u prirodi i tome

primjereni smještaj. Taj vid turizma posebice njeguje mlađa populacija u svim europskim zemljama. Glede toga ukazala se potreba zaštite i te vrste turista. Sve turističke zemlje unutar Europske unije svojom zakonskom regulativom obuhvatile su tu građu, s tim da su pravila ponašanja riješena na sličan način kao kod korištenja hotela. Sve usluge posjeduju minimalne uvjete, koji propisuju infrastrukturu, higijenske uvjete, čistoću, oštećenja, veličinu prostora za smještaj i slično.

### 4. Zaključna razmatranja Conclusion

Suvremeni razvoj turizma poprima velike razmjere i donosi sve veće gospodarske i financijske učinke. Turizam se posebice snažno razvija nakon Drugog svjetskog rata, kad poprima osobine demokratskog masovnog pokreta u kojem sudjeluju svi slojevi društva. Usporedo s razvojem turizma, razvijaju se i prateći turistički sadržaji, kao i novi vidovi usluga vezanih uz potrebe turista.

Turizmom kao važnom gospodarskom djelatnošću bavi se mnogo zemalja, bilo kao davatelji ili primatelji turističke ponude. Europske zemlje, a posebice zemlje članice Europske unije, nalaze se u vrhu svjetske turističke ponude. Više od pedeset posto stanovnika Europske unije koristi svoj odmor izvan mjesta boravka ili putuje u inozemstvo.

Sve snažniji turistički razvitak u Europskoj uniji potaknuo je pitanja zaštite korisnika turističkih usluga, turista. Glede toga osnivaju se u Europskoj uniji brojne zajedničke turističke institucije s obvezom stvaranja zakonske zaštite, kojom se štite interesi turista. Sve zemlje članice Europske unije potpisale su i primjenjuju veći broj sporazuma i konvencija koje reguliraju turistička pitanja i odnose. Prihvaćeni su zajednički turistički standardi i pravila ponašanja u cilju slobodnijeg i udobnijeg kretanja, te sigurnosti turista u svim zemljama članicama.

#### Literatura/Bibliography

- [1] Antunac I.: Selektivne vrste turizma, Turizam br. 4. Zagreb, 1991.
- [2] Hendija Z.: Turizam zemalja članica OECD, Ugostiteljstvo i turizam, br.3 / 1992.
- [3] Mikačić R.: Svjetski rat za svakog gosta, Gospodarstvo br. 84/85 1996.
- [4] Samarđža V.: Europska unija i Hrvatska, IRMO, Zagreb, 1994.
- [5] Vizjak A.: Međunarodna razmjena u funkciji turističkog tržišta, Hotelska kuća 92', Opatija 1992.
- [6] Vizjak A.: Hrvatski turizam u europskoj i svjetskoj turističkoj razmjeni, VGPV-Opatija 1997.
- [7] Vizjak A.: Standard der Europäischen union dienste der qualitätssteigerung des internationalen tourismusangebotes, Tourist hospitality management, WIFI, Viena 1996.
- [8] Vukonić B.: Turizam i razvoj, Školska knjiga, Zagreb, 1987.
- [9] International Tourism and Tourism Policy in OECD member countries, Paris 1971-1997.
- [10] "Europa 92", Privredni vjesnik, br. 4. / 1990.
- [11] Travel and Tourism, A New Economic Perspective The 1999. WTTC Report,

Rukopis primljen: 27.2.2001.