

UDK 338.48(4)
Pregledni članak
Priljeno: 24. 11. 1992.

Mr. ANA VIZJAK,
Hotelljerski fakultet Opatija

KOMUNOTARNE AKTIVNOSTI U TURIZMU EUROPSKE ZAJEDNICE

Europa se nalazi u samom vrhu receptivnih destinacija i najveće je emitivno područje turista. Europska zajednica najznačajnija je turistička zona u svjetskim okvirima. Turizam je u Europskoj zajednici jedna od najznačajnijih i najdinamičnijih gospodarskih grana. Ta propulzivna grana može dati i daje veliki doprinos u zapošljavanju nove radne snage i bržem razvitku nerazvijenih područja.

Da bi se sve to ostvarilo, u okviru Europske zajednice razvile su se brojne institucije za pružanje usluga turistima. Spomenute institucije pojavljuju se kao nositelji brojnih komunalnih politika i ideja. Cilj je komunalnih aktivnosti odabrati, poboljšati i razvijati komunalni turizam.

Promet je u turizmu presudan činitelj stoga sve turističke zemlje ulažu velike napore da poboljšaju promet i prometne usluge. Sudionici u prometu izloženi su brojnim nezgodama i nesrećama na svome putovanju. Radi toga stoje im na izboru razna osiguranja, kako njih samih tako i njihove imovine.

Plaćanje tih usluga vrši se narazne načine, a Europska zajednica čini sve da turistima olakša i ubrza ta plaćanja.

Da bi turist stvarno dobio ono što je platio i da se cijene ne bi određivale prema želji davatelja usluge, stvorena je zakonska regulativa u svim turističkim zemljama koja štiti turista.

Unatoč velikom zalaganju Komisije za turizam u Europskoj zajednici, još uvijek ima dosta neriješenih pitanja u turizmu, a javljaju se i novi problemi, što dokazuje da je turizam živo tkivo koje stalno raste i širi se.

1. UVOD

Nakon svršetka prvog svjetskog rata turizam se počinje omasovljivati i demokratizirati. Porastom standarda širih slojeva društva, uvođenjem plaćenog godišnjeg odmora za zaposlene i osiguranjem osnovne životne egzistencije, javlja se kod stanovništva želja za promjenom životne sredine i putovanjima. Tako nastaje socijalno-kulturni pokret nazvan turizam. Turizam je jedna od najznačajnijih pojava koje obilježavaju dvadeseto stoljeće. Prije toga turizam je bio u domeni viših društvenih slojeva i klasa, koje su raspolagale vremenom i novčanim sredstvima. Pritisak "nižih" društvenih slojeva na tadašnje male turističke kapacitete, uzrokuje njihovo sve veće širenje i izgradnju. Upravo taj proces izaziva demokratizaciju turizma i u svezi s tim sve ubrzaniji razvoj smještajnih kapaciteta i tome primjerene infrastrukture.

Jedna od najznačajnijih turističkih zona u svijetu je oblast Europske zajednice. Europa se nalazi u samom vrhu receptivnih destinacija a i ujedno je najveće emitivno područje turista. Nakon velikih uspjeha, koji su postignuti u turističkom gospodarstvu, postavlja se pitanje daljnjeg razvoja. Po zakonima kapitala veliko mora biti još veće inače stagnira i nazaduje.

Sada se stvara u sve većoj konkurenciji na Europskom turističkom prostoru zajedničko tržište, gdje će najstručniji ljudi i poduzetnici turističkog gospodarstva nuditi svoje turističke usluge u svakoj od zemalja članica Europske zajednice. Hrvatska se mora uključiti u te procese zato da bi izbjegla nazadovanje i osigurala sebi odgovarajuće mjesto na Europskom-turističkom tržištu. To je osnovni smisao nastojanja i Saborske komisije za pitanja turizma Republike Hrvatske. (1,25)

Nije turizam samo gospodarska djelatnost kojom se bave stručni ljudi, već je to i ljudski odnos usko vezan kvalitetom života sve širih slojeva stanovništva.

Postoji više definicija turizma pri čemu svaki autor nastoji taj fenomen osvijetliti iz svog ugla promatranja i definira taj pojam s više ili manje stručnosti.

Mi promatramo turizam kao privremenu promjenu boravka u cilju razonode i zadovoljstva, a radi bogaćenja duha, te ozdravljenja ili okrepljenja tijela.

Definicija koja je danas prihvaćena u međunarodnim organizacijama WTO (World Tourist Organization) i OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) u prijevodu bi značila

— turizam pokriva sva putovanja izvan uobičajenih prebivališta koja se poduzimaju iz rekreativnih, obrazovnih i zdravstvenih razloga, koja traju dulje od dvadeset i četiri sata, a kraće od četiri mjeseca.

Tretiran kao društvena pojava turizam u višenacionalnoj i višekulturnoj Europskoj zajednici nije ograničen samo na gospodarsko polje. Veoma je važan kao sredstvo za bolje upoznavanje i suradnju čitavih naroda, a samim tim i kao važan elemenat u stvaranju takozvane — "Europe građana".

Europske institucije svjesne važnosti turizma već nekoliko godina posvećuju mu sve veću pažnju i stvaraju poticajnu klimu za nova turistička gibanja u ujedinjenoj Europi.

2. ZNAČENJE TURISTIČKIH TOKOVA UNUTAR EUROPSKE ZAJEDNICE

Turizam kao društveno-ekonomska pojava i instrument ekonomske politike, postao je pravi proizvod široke potrošnje.

Jedna od najznačajnijih i najdinamičnijih gospodarskih grana u Europskoj zajednici postao je turizam, sa svim svojim dobrim i lošim stranama. On u svom korpusu nosi pet i pol posto bruto proizvoda Europske zajednice i oko osam posto privatne potrošnje. Prema statističkim podacima ta gospodarska grana zapošljava 7,5 milijuna ljudi s punim radnim vremenom i više od 10 milijuna ljudi, kada se pribroje i poslovi koji su neposredno vezani uz turizam. Ta propulzivna djelatnost može dati svoj veliki doprinos u novom zapošljavanju radne snage i bržem razvoju nerazvijenih područja. Turizam je jedan od osnovnih elemenata u stvaranju jedinstvenog tržišta Europe do kraja 1992 godine. (2,58)

Od 250 milijuna Europljana njih 140 milijuna starijih od 15 godina odlazilo je na dopuste od 1985. godine na dalje, što daje prosjek od 56 posto Europljana koji su sudjelovali u tim događajima. Među njima visoko mjesto zauzimaju turisti: Nizozemci 65%, Danci 64%, Nijemci 60% itd. (2,58)

Ocjenjujući receptivnu snagu zemalja Europske zajednice koje se bave turističkom djelatnošću prema udjelu u turističkom prometu Europe odnosno zemlje tvore ovaj red veličine: Italija, Portugal, Velika Britanija, Španjolska, Francuska, Njemačka, Grčka, Nizozemska, Irska, Danska i Luksemburg. Većina turista koji borave u tim zemljama dolazila je upravo iz zemalja članica Europske zajednice. Europljani su u međunarodnoj godini turizma 1986. godine potrošili 52 mlrd ECU-a (1ECU=1,20 USD). Prihod, zemalja

članica Europske zajednice iste su godine iznosili 58,4 mlrd ECU. Po potrošnji izvan zemlje najrastršniji su bili Nijemci. Oni su u odnosnoj godini potrošili punih 21 mlrd ECU.

Zemlje koje u Europskoj zajednici imaju najveće prihode od turizma poredane su ovim redom:

Tablica 1.

ZEMLJE EUROPSKE ZAJEDNICE KOJE SU IMALE NAJVEĆE PRIHODE OD TURIZMA 1986. GODINE

u mlrd. ECU

Zemlja	prihod
Španjolska	12,2
Italija	10,0
Francuska	9,9

Izvor: Europa 92, Privredni vjesnik br. 4/1990, str. 59.

Godine 1986. Europska zajednica inicirala je rad na studiji o ponašanju turista iz zemalja Zajednice. U izradi te studije sudjelovali su vrhunski stručnjaci. Studija je pružila brojne podatke i informacije. Ona kazuje da većina stanovnika Europske zajednice svoj dopust provodi u vlastitoj zemlji. Oni, pak, koji putuju, većinom (63%) polaze u neku od zemalja Europske zajednice.

Saznajemo da Europski turisti najviše vole putovati vlastitim vozilom da bi stigli do željenog odredišta 68%.

Vlakom ih putuje 14%, a zrakoplovom 13%. U odredištu putovanja turisti se smještaju: 34% u hotelima, 21% u rođaka i prijatelja, 17% u posebnim objektima (vilama i sl.) 16% u kampovima i 7% u kućama za odmor i 5% u privatnom smještaju. (2,59)

3. TURISTIČKE INSTITUCIJE EUROPSKE ZAJEDNICE

Kada provode dopust u svojoj zemlji turisti rijetko koriste usluge putničkih agencija. Za put u druge zemlje Europske zajednice usluge putničkih agencija traži samo do 30% turista. Za putovanja u zemlje izvan Europske zajednice usluge putničkih agencija traži 40% turista.

U svezi s tim u okviru Europske zajednice razvile su se brojne institucije za pružanje usluga turistima kao i više sporazuma i dogovaranja. Tako je Ministarsko vijeće EZ 22.12.1986. godine donijelo odluku o međusobnom konzultiranju i suradnji radi formiranja turističke politike i poticanja razmjene među zemljama — članicama Zajednice. Prvi puta su se neformalno sastali za turizam 6. svibnja 1988. godine u Glucksburgu (SR Njemačka), a drugi puta na Rhodosu (Grčka) 3. rujna 1988. godine. Nedugo iza toga sakupilo se je prvo

Ministarsko vijeće ministara za turizam 14. prosinca 1988. godine. Na tom skupu 1988. godine proglasili su godinu 1990. "Godinom europskog turizma". (3,34) Na poticaj Europskog parlamenta 1986. godine sektor za turizam dobio je budžetsku pomoć. To je Izvršnoj komisiji omogućilo da provodi raznorazne ankete i istraživanja i studije. One su dale odgovor na razna događanja u turizmu, koja su do tada bila slabo poznata. Ankete i studije obuhvaćale su teme: uvođenje informatike, dopusti Europljana, seoski turizam, socijalni i zdravstveni turizam, nautički turizam i drugo. Europsku komisiju za turizam sačinjavaju nacionalne institucije za turizam iz 23 zemlje zapadne Europe.

Stalna želja da se prodre na turističko tržište SAD, Japana i Kanade motivirala je Europsku komisiju za turizam na stalnu aktivnost i u tom smjeru. Momentalno je u toku promotivna akcija za izvansezonski turizam u zemljama EZ. (3,26). Stalna je boljka svih turističkih zemalja sezonski karakter turističkih kretanja, jer izvan sezone golemi turistički kapaciteti stoje prazni i ne daju dohodak. Istodobno veći broj ljudi rado bi koristili dopuste i iveran sezone, kao što su na primjer bolje stojeći umirovljenici kojih je na Zapadu mnogo. U svezi s tim predlaže se provođenje odgovarajuće kampanje preko radija i televizije i drugih medija i uspjeh bi se prema iskazanom mišljenju ubrzo pokazao.

4. KOMUNOTARNE AKTIVNOSTI TURISTIČKIH ZEMALJA EUROPSKE ZAJEDNICE

Naprijed navedene institucije pojavljuju se nositeljem brojnih komunitarnih politika i ideja. Naime turizam kao višeslojna djelatnost zahtijeva dogovaranja radi usaglašavanja pojedinih stavova, akcija i mjera zemalja članica Europske zajednice. Sve te aktivnosti zajedno uzeto nazivaju se komunitarnim aktivnostima. Ove su se aktivnosti do sada najviše iskazale na području turističkog tržišta, a posebice u okviru programa "EUROPA 92" i pokreta nazvanog "EUROPA BEZ GRANICA". Te su aktivnosti imale i imaju veliki utjecaj na turističke tokove Europske zajednice, na turističke rizike, turističke djelatnike i na same turiste. Cilj je komunitarnih aktivnosti odabrati, poboljšati i razvijati komunitarni turizam. Obuhvaća uglavnom: informiranje, koordinaciju, zaštitu i sigurnost turista.

U nastavku izlaganja odnosno su aktivnosti, mjere i rješenja svrstana u pet grupa: 1. Slobodan prijelaz državnih granica. 2. Uputstva vozačima motornih vozila. 3. Razne mjere zaštite i osiguranja turista. 4. Plaćanja usluga 5. Smještaj turista.

4.1. Slobodan prijelaz državnih granica

Slobodan prijelaz državnih granica jedan je od važnih uvjeta bržeg i lakšeg uključivanja turista u turističke tokove Europske zajednice. Zbog toga je već 1985. godine uvedena europska putna isprava kojom se može neometano prelaziti granice država-članica EZ-a. To je bio znakoviti pomak ka jedinstvenoj Europi bez granica i slobodnu cirkulaciju roba i putnika kao i jednakom tretmanu svih. Potpuno ostvarivanje toga bilo je predviđeno do kraja 1992. godine. Imatelji te putne isprave već sada lako prelaze granice unutar EZ i slobodno se kreću svim zemljama-članicama Zajednice. (5,36)

Boja Europske putne isprave je crvena, a izdaju je nacionalne vlasti zemalja članica. Ona u cijelosti zamjenjuje dosadašnju nacionalnu putnu ispravu.

Da bi se putovalo po zemljama članicama EZ, dovoljno je da putnik posjeduje osobnu iskaznicu i neće imati nikakvih poteškoća na graničnim prijelazima zemalja članica EZ.

Nesmetano odvijanje zračnog i pomorskog prometa u zemljama članicama omogućilo bi se tako da bi EZ uvele posebne prolazne šaltere rezervirane samo za državljane zemalja-članica, čime bi se ubrzale carinske i pogranične formalnosti.

Da bi se građanima zemalja članica omogućio uvoz pojedinih predmeta koje su kupili na svojim putovanjima Europska zajednica je donijela više odredaba, kojima regulira tu materiju. Naravno radi se o predmetima koji se unose bez plaćanja carinskih pristojbi. Građani Zajednice mogu unosti vrijednost robe do 350 ECU (1 ECU = 1,20 USD). Ako zaneamarimo tu franšizmu, zemlje članice su dogovorno odobrile unos određenih artikala za svakodnevnu upotrebu. (2,60)

4.2. Uputstva za vozače motornih vozila

Da bi se promet nesmetano odvijao trebalo je uvesti nove oznake na motornim vozilima zemalja članica. Dogovoreno je da se postave tablice četvrtastog oblika koje prikazuju zastavu Europske zajednice s 12 zlatnih zvijezdica na plavoj podlozi. U sredini je bijelim slovima upisan naziv zemlje članice u koju ulazi putnik. Na stražnjoj strani vozila i nadalje se moraju imati nacionalne oznake zemlje u kojoj je vozilo registrirano.

Radi lakšeg prijelaza granica zemlje-članice uvele su naljepnicu promjera 8 cm koja se stavlja na vjetobransko staklo, a koja ima na sebi slovo "E" na zelenoj podlozi.

Jedan od važnijih dokumenata za putovanje unutar Europske zajednice je vozačka dozvola. Nju koriste individualni turisti za dolazak na odredište kao i zaposleni u cestovnom prometu.

Prosinca 1980. godine sporazumno je uvedena *komunitarna vozačka dozvola*, kao i uvjeti potrebni za njeno dobivanje. Odluke se provode u dvije faze. U prvoj fazi sve zemlje članice dobile su uputstva o tome kakve uvjete trebaju ispunjavati kandidati za dobivanje vozačke dozvole. Kandidat mora uspješno položiti praktični i teorijski dio ispita i proći kroz medicinsku obradu. Sve zemlje članice priznaju međusobno nacionalne kao međunarodne vozačke dozvole. Ove radnje počele su djelovati 1. siječnja 1983. godine. U drugoj fazi uzajamno su dostavljeni podaci o imateljima vozačke dozvole na teritoriju EZ.

Obzirom na brojne prometne nezgode koje se događaju na cestama EZ, moralo se je pristupiti reguliranju i tog pitanja. Do 1973. godine sva vozila su po tipskoj konvenciji, koja je prihvaćena u Londonu 1952. godine, morala za ulazak u zemlje EZ imati takozvanu zelenu kartu. Pomoću te zelene karte naplaćivala se je šteta na vozilu stranog putnika. Međutim nakon 1973. godine zelena karta se više ne zahtijeva od zemalja članica EZ. Ovo je bitno olakšalo obavljanje zakonskih radnji nakon prometne nezgode, a koju je uzrokovao posjetitelj. Radi regulacije odštete više se ne mora putovati u drugu zemlju, već se spor rješava u svojem nacionalnom osiguranju, a ovo rješava predmet s osiguranjem druge stranke. To dakako počiva na pretpostavci da su sva vozila uredno registrirana i osigurana. Prema tome, svaka policia osiguranja za civilnu odgovornost, izdana u jednoj zemlji treba imati pokriće u svim drugim zemljama potpisnicama dopunske konvencije.

Ministarsko vijeće EZ svojim uputstvom od 30. prosinca 1983. godine daje minimalne iznose odštete da bi se smanjili dispariteti između obveznih osiguranja zemalja članica EZ, i omogućiti odštetu za žrtve neidentificiranih vozila.

Sigurnosti na cestama poklanja se velika pažnja kako na autocestama, tako i cestama u gradovima i naseljenim mjestima. Dopuštene brzine kretanja vozila po cestama različite su od države do države. Kreću se za autoceste od 88 km (Irska) do 140 km (Austrija), a za ostale od 48 km (Irska) do 60 km (Belgija). Izvršna komisija je predložila da svaka zemlja članica, značajne razlike glede dopuštene vožnje, regulira to pitanje samostalno s tim da obavijesti druge članice o učinkom, te da istodobno i u tom smislu postavi cestovnu signalizaciju.

Gotovo sve članice EZ propisuju obvezu upotrebe sigurnosnih pojaseva. (2,63)

4.3. *Razne zaštite i osiguranja turista unutar Europske zajednice*

Turist koji dolazi iz EZ ima na izboru mnoštvo raznih osiguranja. Neka su obvezna, a druga su neobvezna. Osiguranje osobne prtljage zauzima istaknuto mjesto u organizaciji turističkog putovanja. Ono obuhvaća krađu, uništenje, djelimično uništenje i neisporuku. U to ne ulazi novac, dokumenti, umjetnička djela, filmovi i drugo. Putnik je dužan čuvati svoje stvari, a odštete se isplaćuju prema ugovorenoj svoti osiguranja.

U slučaju osiguranja osoba od nesreće obuhvaćaju se sve ozljede kojima je izložen putnik-turist na svom putovanju bez obzira na rizike odnosno krivca za nezgodu.

Vrlo je važno i zdravstveno privatno osiguranje svakoga turista na turističkom putovanju, a posebice za turistu u stranoj zemlji. Prije nego krene na put, turist treba provjeriti u zemlji u koju odlazi da li je primjenjivo osiguranje, koje on posjeduje. Postoji mogućnost dopunskog osiguranja, jer se usluge osiguranja razlikuju kod pojedinih osiguravatelja. U te vrste usluga ulaze i usluge poništenja osiguranja. Takovo osiguranje pokriva štete koje nastaju ako se odustane od ugovorenih aranžmana, a štetu treba nadoknaditi putničkoj agenciji, dobavljačima rezerviranih usluga i zakupodavcu. U cijeni aranžmana putničkih agencija to je osiguranje često uračunato u cijeni. Da bi se zaštitile putničke agencije u uvjetima prodaje obuhvaćaju i plaćanje određenih troškova ako druga ugovorna strana poništi ugovor. Taj način zaštite najviše se susreće u takozvanim grupnim ili turoperatorskim putovanjima. Isplata osiguranja dolazi u obzir u slučajevima teške nesreće, ozbiljne bolesti ili smrti putnika ili člana obitelji putnika. Osiguranja su raznovrsna i ovise o ponudi osiguravatelja. (2,64)

Svekoliko osiguranje turista na putovanju preporučuje se svim turistima koji se spremaju na putovanje. Ono prema dogovoru obuhvaća: štete na vozilu, štete nanosene osobama, krađu ili štete na prtljagu i troškove poništenja putovanja.

Da bi osigurali zdravstveno stanje svojih građana na putovanju, Europska zajednica propisuje obvezno osiguranje od bolesti za sve svoje građane. Toj konvenciji su, osim zemalja EZ pristupile i neke druge zemlje kao što su Austrija, ex Jugoslavija, Rumunjska i Turska. Zdravstvene usluge u punom obujmu može koristiti svaki građanin EZ u svakoj od zemalja potpisnica.

Socijalna struktura korisnika tog osiguranja je različita, a čine je: radnici, slobodne profesije, umirovljenici, državljani neke od zemalja Zajednice, osobe bez državljanstva i izbjeglice te članovi obitelji radnika. Sustav tog osiguranja je prihvatljiv svima i jednostavan je. Bit je njegova u tome da državljani živi u nekoj od država privremeno do tri mjeseca osim u državi gdje je osiguran. Tada on i članovi njegove obitelji stječu pravo na medicinski tretman. Obujam i količina usluga razlikuje se od zemlje do zemlje. One se mogu podijeliti u dvije osnovne vrste: prvo, usluge medicinskog tretmana koje pruža liječnik opće prakse ili specijalist i drugo, usluge u novcu, koje dolaze u obzir u sustavu zdravstvenog osiguranja dotične zemlje.

Ostvarenje ovih usluga uvjetovano je posjedovanjem obrasca "E 111", a izdaje ga lokalni organ socijalnog osiguranja putnika. Turist treba nabaviti taj dokument prije odlaska na put u zemlju u kojoj ima prebivalište. Po dosadašnjoj praksi taj dokument je još uvijek nepoznat mnogim građanima zemalja članica EZ. dokumenat "E 111" veoma je teško uskladiti u svim zemljama članicama, jer su razlike u sustavu socijalnog osiguranja brojne.

Ekonomsko socijalno vijeće EZ u provođenju tih mjera, uočilo je neke manjkavosti i upozorilo na njih. To se odnosi na slijedeće: (2,65)

- putovanje brojnih turista bez obrasca "E 111"
- dobivanje obrasca puno je formalnosti
- sustav vraćanja novca nije usklađen
- razdoblje trajanja obrasca je prekratko

Ovome treba dodati i pomoć turistima na putovanju.

Ta je vrsta pomoći zamišljena kao briga o korisniku u slučaju većih poteškoća tijekom njegova putovanja, bez financijske odštete. Međudržavni ugovor o pomoći podijeljen je na dva dijela: prvo, pomoć na licu mjesta (pomoć u slučaju smrti, kvara ili oštećenja vozila) radi što lakšeg povratka njegovoj domovini. I drugo, naknadna financijska pomoć. Zemlje nadoknađuju izdatke koje je osiguranik-turist imao za medicinsku pomoć u inozemstvu. Osiguravajuća društva razradila su sve aspekte osiguranja po načelu "što više osiguraš to ćeš dobiti i veću odštetu."

Komisija nastoji usuglasiti sustav socijalnog osiguranja, a posebno zdravstvene zaštite uopće, na razini cijelog teritorija EZ.

Gledajući iz aspekta jedinstvenog tržišta "EURO 92", bilo bi veoma korisno uvesti minimum osiguranja posebno za turiste, a primjenjivao bi se za sve osobe koje imaju svojstvo putnika na teritoriji EZ, s tim da se

umanje rizici koji su najviše zastupljeni u toj materiji. To je bila i želja Ekonomsko socijalnog vijeća Europske zajednice.

Turistima se pruža i pravna pomoć. Naime, u uputstvima Haške konvencije iz 1980. godine koja je stupila na snagu 1.5.1988. godine, predviđeno je da sve zemlje potpisnice osiguravaju svojim građanima pravo da dobiju pravnu pomoć u bilo kojoj od tih zemalja. Turist mora dobiti pravnu pomoć u svakom sporu pred građanskim ili trgovačkim pravosuđem. Toj konvenciji pristupa sve više zemalja.

U pomoć i zaštitu turista ulazi i tretiranje hitnih zdravstvenih slučajeva. Spomenuto Vijeće je 1986. godine donijelo rezoluciju kojom je predviđeno uvođenje zdravstvenih kartona za hitne zdravstvene slučajeve na cijelom području Europske zajednice. Ovi su kartoni u opticaju od 1988. godine. Oni su pisani na nekoliko jezika, a sadržavaju podatke namijenjene liječničkom osoblju. To je način da se, bez suvišnih ispitivanja, postavi pravilna dijagnoza za svakog bolesnika. Da se olakša uvođenje te novosti Izvršna komisija je dala izraditi model jedne takve kartice i razaslala ju po svim zdravstvenim institucijama EZ. Definitivni izgled kartice prepušten je zemljama članicama. Preporuka je komisije da sve zemlje članice za svoje građane osiguraju posjedovanje takvog dokumenta.

4.4 Način plaćanja usluga

Turist na svom putu po raznim zemljama mora obavljati plaćanja u stranim zemljama kroz koje prolazi. Da bi se to olakšalo pojedine bankarske kuće pristupile su uvođenju jedinstvene Europske platežne valute što su odobrile sve članice i to prihvatile — ECU. S tom valutom obavljaju se transakcije na području Zajednice. U zadnje vrijeme se ta vrsta plaćanja proširuje i na druge zemlje izvan EZ. Plaćanje se vrši upotrebom bankovnih kartica i putničkih čekova. Prema dogovoru, putničke čekove izdaje putnička agencija Thomas Cook sa sjedištem u Londonu. Te čekove prihvaćaju sve veće bankovne ustanove u EZ. (5,34)

Novčana jedinica ECU je u stvari košara valuta sastavljena od fiksne količine novca svake zemlje članice EZ, što joj daje svojstvo stabilne valute.

Prema dogovoru zemalja članica EZ-a predviđeno je da se upotreba ECU-a proširi na plaćanje svih usluga koje se tiču turizma, a osobito plaćanje hotela i prijevoza.

U tom nastojanju se i unatoč protivljenju nekih zemalja uvodi u upotrebu "euroček" u turističkom prometu.

Praksa je pokazala da je to lagano i sigurno platežno sredstvo. Kod svih nacionalnih novčarskih ustanova ti se čekovi mogu momentalno pretvarati u nacionalnu valutu bez ikakvih komplikacija. Čekovi ne glase na neograničene iznose već na određene novčane svote, koje se mogu podizati ili prenositi. Granični su iznosi različiti od zemlje do zemlje i redovito su izraženi u valuti dotične zemlje. Tako na primjer, najveći iznos vrijednosti euročeka u Belgiji iznosi 7000 BEF, u Francuskoj 1400 FRF, u Italiji 300000 UTL, u Velikoj Britaniji 100 GBP itd.

Tablica 2.

GRANIČNI IZNOS EUROČEKA U ZEMLJAMA
EUROPSKE ZAJEDNICE

Zemlja	valuta	najveći iznos
Belgija	BEF	7000
Danska	DKK	1500
Francuska	FRF	1400
Grčka	GRD	25000
Irska	IEP	125
Italija	UTL	300000
Luksemburg	LUF	7000
Nizozemska	NLG	300
Njemačka	DEM	400
Portugal	PTE	30000
Španjolska	ESP	30000
Velika Britanija	GBP	100

Izvor: Europa 92, Privredni vjesnik br. 4/1990.

Osim euročeka u turističkom prometa zemalja — članica EZ koriste se i bankovne kartice.

Izvršna komisija, u suradnji sa zemljama članicama nastoji da se bankovne kartice uvedu u upotrebu u svim zemljama članicama EZ. Prema planu ova mjera treba stupiti na snagu do stupanja na scenu jedinstvenog tržišta "EURO 92".

Olakšavanjem plaćanja potiče se rast turističkog prometa i transfer sredstava iz jedne u drugu zemlju. Zanimljivo je da je "Europski sud pravde" još 1984. godine stao na stanovište da je putovanje uz vezano pružanje pa i planiranje usluga kao slobodan čin koji nitko ne može spriječiti ili ograničiti. Komisija pri tome preuzima pravo kontrole kretanja novčanih sredstava da bi spriječila razne malverzacije. Naravno, ona to čini u uskoj suradnji sa zemljama članicama EZ kojih se to tiče. Sve mjere koje je donijela Izvršna komisija, a u čijem radu sudjeluju predstavnici svih zemalja članica Europske zajednice, bile su od velike koristi svim zemljama članicama.

4. 5. Smještaj turista i cijene usluga

Opisi i obećanja koja se daju u katalogima turističke ponude često ne odgovaraju stvarnom stanju koje zahtijeva turist. To se naročito odnosi na zemlje koje

tek stupaju na put turizma. One nastoje privući strane goste, a nedostaje im mnogo toga što gost očekuje.

Najvažniji dio ponude i većina primjedbi odnose se na hotele. Kao što je poznato, u turističkoj ponudi obuhvaćeno je više vrsta turističkih smještajnih objekata kao što su hoteli, pansioni, svratišta, postaje, apartmanski hoteli i moteli. Regulacija statusa hotelskih objekata prepuštena je zemljama članicama. Sve su one prema svojim osobenostima zakonski regulirale ovu materiju. Glavni im je cilj zajednički: zaštita prava turista. (5,15)

U tom smislu zakonske se norme stalno prilagođavaju zahtjevima turista i sve većem razvoju turizma. Nizozemska i SR Njemačka imaju najslabije propise o turističkom gospodarstvu. To je i razumljivo budući da je riječ o zemljama visoke emitivne, a niže receptivne prirode u odnosu na turistički promet na njihovom tlu. No unatoč tome iste zemlje dovoljno obuhvaćaju odnosnu materiju u svojim građanskim zakonima.

Neke su zemlje provele, a druge nisu klasifikaciju hotela. U posljednje spadaju Danska, SR Njemačka i Velika Britanija. Minimalni uvjeti koje mora ispunjavati svaki hotel variraju od zemlje do zemlje. Najstroži su propisi u turistički najjačim područjima, a odnose se pretežito na sanitarne uređaje, rasvjetu, ventilaciju, toplu i hladnu vodu, čistoću i dr.

Važan element u zaštiti gosta-turista jest regulacija cijena. Većina zemalja prisiljava hotelijere da ističu cijenu svojih usluga na vidljivom mjestu, da se spriječe prijevare gostiju. Ugovor o smještaju gosta definira se kao ugovor kojim se jedna strana obvezuje prema drugoj da pruži smještaj, a ponekad i obroke i druge usluge.

U svezi sa svjetskim pokretom za povratak prirodi u novije se vrijeme razvilo kampiranje turista i tome primjereni smještaj.

Ono se najviše koristi od strane turista mlađe životne dobi, ali i manje platežne moći. Usporedo s tom pojavom nametnula se i potreba zaštite interesa i te kategorije turista. Mnoge zemlje članice Europske zajednice zakonski su regulirale i pitanje kampiranja. U svim zemljama, osim Njemačke, postoje posebna pravila za terene za kampiranje. Općenito, pravila koja važe za hotele odnose se i na kampiranje i kamprikolice.

Propisi su u svim zemljama-članicama slični. Sve one propisuju minimum uvjeta koje se mora poštovati, a odnose se najčešće na infrastrukturu, higijenske uvjete, čistoću, veličinu dodijeljenog prostora, oštećivanje itd.(4)

4.6. Neki neriješeni problemi u području komunitarne djelatnosti

I unatoč zamjetnog napretka u regulaciji turističkog prometa i stvaranju što veće sigurnosti i udobnosti turista unutar EZ ipak ima još niz slabosti. Među njima na osnovu nekih studija ističe se slijedeće.

Prije svega zaštita od bilo kojeg iznenađenja, a posebice u odnosu na promjenu cijena usluga ili praktično udaljšavanje od kvalitete u odnosu prema onoj koja je očekivana.

Tako npr. turist plati iznos usluga unaprijed i ide u riziko od promjena na koje se ne može utjecati. Organizator putovanja posebice u tzv. paketu usluga, izvrši promjenu cijena radi promjene cijena u zemlji ili inozemstvu. On ju može opravdati, ali ne i kompenzirati. Smjernice EZ o tome ne govore.

Prijedlozi idu za tim da organizator sam snosi odgovornost za cijeli iznos čak i onda kada usluge pružaju drugi partneri.

Drugo, predviđa se u slučaju odštete gornja ali ne i donja granica. Europski parlament se zalaže da se u ugovoru utanači sve što bi moglo imati negativne implikacije po korisnika usluge (potrošača).

Treće, neki hoteli se deklariraju kao visoka kategorija pa i naplaćuju cijenu koja nadvisuje pravu vrijednost usluge. Zato postoje prijedlozi za potpuniju standardizaciju hotela i njihovih usluga i mogućnost samokontrole od strane turista.

No ovi i drugi problemi predmet su opservacije pojedinih turističkih udruženja i komisija, a vode se rasprave da se slabosti otklone.

5. ZAKLJUČAK

Po završetku prvog, a posebice drugog svjetskog rata pojavljuje se i brzo razvija turizam. On poprima u novim uvjetima masovni demokratski oblik, njime se koriste sve širi slojevi društva. Riječ je o kulturnom fenomenu — putuje se radi širenja spoznaje o svijetu, zabave, rekreacije i drugih potreba suvremenog čovjeka. Usporedo s tim razvijaju se i različite gospodarsko-turističke djelatnosti koje se bave turistima, tj. pružanjem raznovrsnih usluga da bi se što potpunije i ljepše udovoljilo potrebama turista.

Turističkom djelatnošću bavi se sve veći broj zemalja bilo kao eminentna ili recepcionara turista. Zemlje Europe nesumnjivo zauzimaju najviše mjesto u svjetskom turističkom prometu organizacije turizma. Od oko 250 milijuna Europljana njih oko 140 milijuna odlaze na dopust izvan svog stalnog prebivališta bilo u druge krajeve svoje zemlje ili u inozemstvo. U

“Međunarodnoj godini turizma 1986” Europljani su utrošili kao turisti 152 milijarde ECU, a prihodi zemalja EZ od turizma iznosili su te godine 58 milijarde ECU.

U svezi s razvitkom turizma u Eruopi su se formirale brojne zajedničke institucije zemalja-članica EZ, potpisale veći broj sporazuma, uredilo se materiju koja se odnosi na turizam i zakonskim propisima tih zemalja prihvaćeni su ujednačeni standardi, sve u cilju slobodnijeg kretanja i što udobnijeg i sigurnijeg turističkog putovanja i kretanja turista u turističkim prostorima.

U tome sklopu razvijaju se mnoge aktivnosti, donose mjere, promiče turizam, obogaćuje turistička ponuda i potražnja u čemu opet prednjači Europa. Sve te aktivnosti, mjere, rješenja i slično nazivaju se komunitarne aktivnosti. Među njima istaknuto mjesto zauzimaju akcije i rješenja, koja se odnose na osiguranje slobodnog prijelaza granica zemalja-članica Europske zajednice i lakše uključivanje turista u turističke tokove korištenja blagodati što ih nudi turizam i turistička djelatnost. Tu su zatim upute vlasnicima vozila glede označavanja brzine, osiguranja i ostvarivanja prava iz toga područja, osiguranja osobne prtljage, osiguranje i zaštita protiv krađa i u slučaju prometne nezgode. Važno mjesto zauzima zdravstveno osiguranje, socijalno osiguranje u slučaju tjelesnih povreda ili smrti. Slijedi osiguranje pravne pomoći. Regulira se način i sredstvo plaćanja u komuniciranju u stranoj zemlji. Posebna se pažnja pridaje smještaju turista u svim oblicima, osigurava suglasnost zahtjevnog u odnosu na pruženu kvalitetu, zakonske i druge uvjete, kao i zaštitu od prijevara glede cijena usluga itd.

Nastoji se što je više moguće ujednačiti zakonske propise kojima se regulira turistički promet i odnosi. Prate se i istražuju bitni elementi i uvjeti funkcioniranja turističkih djelatnosti i kvalitete turističke ponude i života ljudi kao turista na određenim turističkim prostorima.

U svemu tome zamjetna je i određena konfrontacija zemalja-članica Zajednice na europskom turističkom tržištu. Svaka zemlja nastoji pružiti što je najviše moguće. U tom procesu stalno se podiže kvalitet turističkih usluga, ali i stagniranje onih koji tome ne pristupaju na način primjeren vremenu u kojem živimo.

To je nema sumnje veliki izazov i za turizam u Hrvatskoj i kao sociokulturni fenomen i kao gospodarsku djelatnost. Hrvatska ima dobre prirodne, a u određenoj mjeri i ljudske i tehničke kapacitete, a za nadati se da će biti stvarni i bolji tzv. sustavni uvjeti i

bolja opća klima za razvitak turizma. U to svakako valja ubrojiti i uspješno uključivanje Hrvatske u europsku podjelu rada i razmjenu turističkih usluga u

prvom redu na području Europske zajednice, a preko toga i svijeta u cjelini.

LITERATURA

1. De Kadt, *Tourism Passport to Development*, Oxford, 1985.
2. "Europa 92", *Privredni vjesnik* br. 4/1990. Zagreb
3. *International Tourism and Tourism Polici in OECD member contries*, Paris, 1971-1989
4. Izvješće saborske komisije za pitanja turizma, veljača 1992. Zagreb
5. Sa sjednice Savjeta ministara EZ u Bruxellesu, 1985.

Ana Vizjak, M.S.

COMMUNE ACTIVITIES IN EEC TOURISM

Summary

Europe is on the very top of the receiving destinations and is the largest tourist generating area. The European Economic Community is the most significant tourist zone according to the world criteria. Tourism is one of the most significant and dynamic branches of economy in the European Economic Community. This propulsive branch can give and is giving a great contribution in the employment of new labour force and faster development of the underdeveloped areas.

To realize all that, many institutions of Tourist service industry have been developed. The mentioned institutions appear as the bearers of the numerous commune policies and ideas. The aim of the commune activities is to choose, improve, and develop the commune tourism.

Transportation in tourism is a crucial factor and all the tourist countries therefore make enormous efforts to improve the transportation and transportation services. The tourists using the means of transportation are open to accidents and injuries. They have, therefore, a choice of various accident insurances for them and their belongings.

The payment of these services is done in different ways and the European Economic Community is doing its best to speed up and make easier these payments.

To get really that what is paid for and not to determine prices according to the provider of services wish, the regulations to protect the tourist have been passed in all countries.

Despite of great support of the Commission for Tourism in European Economic Community, there are still enough tourism problems which are not solved and there also appear new ones proving that tourism is a living tissue which is continually growing and broadening.