

Pregledni znanstveni članak

■ Obvezna osiguranja u turizmu i ugostiteljstvu

Danko Špoljarić¹

Sažetak: Turizam i ugostiteljstvo smatraju se jednim od najznačajnijih sektora hrvatskog gospodarstva, kako po turističkoj potrošnji i udjelu u bruto domaćem proizvodu, tako i po obuhvatu radne snage. Hrvatska, kao receptivna turistička zemlja, ima veliki potencijal, tako da se u sljedećem periodu očekuje daljnji značajan rast ovog sektora.

Povezanost turističke i ugostiteljske djelatnosti s osiguranjem vidljiva je na svakom koraku: od osiguranja turističke infrastrukture, preko osiguranja osoba zaposlenih u turizmu, do osiguranja gosta/turista.

Širenjem turističke djelatnosti i povećanjem turističke ponude pojavljuju se i novi rizici za turiste pa je pravni poredak u interesu njihove zaštite u područje turizma i ugostiteljstva uveo nekoliko obveznih osiguranja.

Ključne riječi: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje od odgovornosti, paket-aranžman, ugovor o organiziranju putovanja, jamčevina

1. UVOD

Turizam kao gospodarska grana posljednjih desetljeća ostvaruje značajan rast na globalnoj razini. Prema podacima UNWTO² broj stranih turista u svijetu (*overnight visitors*) u 2019. godini porastao je u odnosu na prethodnu godinu za 4% i dosegao broj od 1,5 milijardi turista unatoč nesigurnosti izazvanoj Brexitom, geopolitičkim i trgovinskim napetostima, bankrotu svjetske turističke grupacije Thomas Cook i nekoliko *low-cost* zrakoplovnih kompanija.³ Turizam kao jedna od najznačajnijih gospodarskih grana u Hrvatskoj (prema podacima sustava eVisitor u Hrvatskoj je u 2019. godini bilo preko 20 milijuna turista i 108,6 milijuna noćenja, a prihodi su premašili 10 milijardi eura)⁴.

¹ dr.sc. Danko Špoljarić, prof.v.š., Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment
E-mail: danko.spoljaric@bernays.hr

² *United Nations World Tourism Organization*, Svjetska turistička organizacija

³ Kriza uzrokovana pandemijom COVID-19 znatno će izmijeniti turističke podatke u sljedećim godinama, ali to po svemu sudeći možemo smatrati samo privremenim poremećajem u svjetskoj turističkoj industriji.

⁴ www.evisitor.hr - eVisitor je jedinstveni online informacijski sustav koji povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj s bazom podataka koja omogućuje dnevni uvid u stanje turističkog prometa, a informacije iz sustava koriste Ministarstvo turizma, Državni zavod za statistiku, carinska uprava, Turističke inspekcije, Ministarstvo uprave

Povezanost turizma i ugostiteljstva s drugim gospodarskim granama je neupitna, pa tako primjerice, u svjetskim razmjerima usluge prijevoza sudjeluju s 20 do 25% u ukupnim turističkim prihodima (Gorenc i Šmid, 1999: 164).

Osiguranje je po prirodi stvari usko povezano s djelatnošću hotelijera, ugostitelja i turističkog prijevoza, pa je bez osiguranja današnja turistička i ugostiteljska djelatnost nezamisliva. Da bi se uopće mogle pružati turističke i ugostiteljske usluge, u prvom redu potrebni su objekti koji služe turistima: hoteli, restorani, objekti za pružanje kulturnih i sportskih sadržaja, marine, apartmani i brojni drugi objekti. Potrebna je i radna snaga: od hotelskih menadžera, menadžera i zaposlenika u turističkim agencijama, turističkih vodiča, voditelja putovanja i animatora, instruktora i voditelja aktivnog i pustolovnog turizma, pa sve do čuvara parkirališta i pomoćnih kuhara. Veliki broj turista, koji svake godine putuje svijetom, izložen je rizicima nezgode, bolesti na putovanju ili gubitku prtljage. Posljedično, sklapaju se ugovori o osiguranju imovine, zaposlenika u turizmu i zaposlenika povezanih s turizmom te turista.

U velikom broju raznovrsnih osiguranja izdvaja se i nekoliko obveznih osiguranja u turizmu i ugostiteljstvu. Zakon odstupa od načela dobrovoljnosti osiguranja i propisuje obvezna osiguranja radi zaštite građana, u ovom slučaju turista. Tako npr. putnička agencija, kao organizator putovanja (paket-aranžmana), ima obvezu osigurati se od odgovornosti za slučaj neispunjenja, djelomičnog ili neurednog ispunjenja ugovorne obveze. Daljnja obveza putničke agencije je osigurati jamčevinu za eventualni povrat novca putniku za unaprijed plaćeni paket-aranžman, ukoliko nije u mogućnosti izvršiti ugovorenu turističku uslugu zbog nesolventnosti. Ugostitelj u ugostiteljskim objektima za smještaj mora osigurati goste od posljedica nesretnog slučaja. Na taj način pravni poredak štiti putnika/gosta za slučaj da agencija postane nesolventna, za slučaj neurednog ispunjenja turističkog ugovora od strane agencije ili za slučaj da se dogodi nesretni slučaj.

Čini se da se europski i svjetski trend donošenja propisa u pravcu zaštite potrošača proteže i na zaštitu turista kao potrošača.

2. OBVEZNO OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA PUTOVANJA

Posljednjih godina propisi o zaštiti potrošača doživjeli su značajne izmjene. Jedna od osobito ranjivih skupina potrošača, čiji broj eksponencijalno raste iz godine u godinu, su turisti i to posebno turisti-putnici, korisnici paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana. Svjetska popularnost i trend rasta organiziranja i prodaje paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, te nezaštićenost putnika/potrošača, potakli su tijela EU da se ažuriraju postojeći propisi o zaštiti potrošača. Direktiva Parlamenta i Vijeća 2015/2032 o paket-aranžmanima i

i Ministarstvo unutarnjih poslova (<https://mint.gov.hr>). (posjećeno 20.09. 2019.)(www.unwto.org (World Tourism Barometer) (posjećeno 17.08.2020.)

povezanim putnim aranžmanima iz 2015. godine (nastavno: Direktiva) unijela je značajne promjene u zakonodavstva država članica.

Zakonom o pružanju usluga u turizmu (nastavno: ZPUT) Direktiva je izravno preuzeta u pravni poredak republike Hrvatske i time postala dio hrvatskog pozitivnog prava, a osim toga, i sam Zakon je izmijenjen i usklađen s tekstom Direktive.

Direktivom i Zakonom (ZPUT) definiran je paket-aranžman kao kombinacija najmanje dvije različite turističke usluge za potrebe istog putovanja koje pruža ista agencija i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju jedno noćenje. Za razliku od paket-aranžmana, povezani putni aranžman djelomično ima negativno određenje, a čine ga dvije različite usluge putovanja koje ne predstavljaju paket-aranžman, a za svaku od njih sklopljen je poseban ugovor sa zasebnim pružateljem usluge.

Zakonom je propisana odgovornost za štetu koju organizator putovanja prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz ugovora o organiziranju putovanja (paket-aranžman). Organizator putovanja odgovara po načelu kauzaliteta, a odgovoran je za sve usluge koje čine paket-aranžman: za one koje sam obavlja i za one koje je povjerio trećim osobama. Putnik nema pravo na naknadu štete ako organizator dokaže: da je za štetu odgovoran sam putnik, da je za štetu odgovorna treća osoba koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o paket-aranžmanu ili da je šteta nastala uslijed izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći (Zakon o obveznim odnosima (nastavno: ZOO), članak 888., Direktiva, članak 13.).

Organizator putovanja odgovara putniku za imovinsku štetu (običnu štetu i izmaklu korist) i neimovinsku štetu (Gorenc et al., 2014: 1374).

Organizatori putovanja, putničke agencije, u novije vrijeme pružaju usluge smještaja, prijevoza, turističkih vodiča i druge turističke usluge. Ukoliko šteta nastupi prilikom prijevoza organizator putovanja će odgovarati za štetu prema propisima koji se odnosi na te usluge. Ukoliko je za štetu odgovorna treća osoba, kojoj je povjereno izvršenje neke od turističkih usluga, putniku za štetu zbog potpunog ili djelomičnog neizvršenja te usluge odgovara organizator putovanja, koji ima pravo regresa prema toj trećoj osobi (*culpa in eligendo*).

Organizator putovanja u paket-aranžmanu dužan je sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz ugovora.⁵

Na obvezu osiguranja upućuju dva propisa: ZOO (članak 892.) i ZPUT (članak 53.).

⁵ Osiguranje od odgovornosti je takva vrsta osiguranja kod koje se pruža zaštita osiguraniku da neće biti dužan nadoknaditi štetu za koju je on odgovoran jer će umjesto njega štetu oštećenoj osobi nadoknaditi osiguratelj. Ugovor o osiguranju sklapaju osiguratelj, koji preuzima obvezu nadoknaditi štetu trećoj osobi ukoliko štetu počini ugovaratelj osiguranja, a ugovaratelj osiguranja je dužan osiguratelju platiti premiju osiguranja.

Organizator putovanja dužan je u ugovoru o organizaciji putovanja ili u potvrdi o sklopljenom ugovoru, koju mora predati putniku, navesti podatke o osiguranju od odgovornosti za štetu (osiguranim rizicima, osiguratelju, polici osiguranja itd.), a sve to kako bi putnik u slučaju štete mogao ostvariti pravo na naknadu štete od osiguratelja.

Za propust da sklopi ugovor o osiguranju o odgovornosti, propisana je prekršajna kazna za pravnu osobu ili fizičku osobu-obrtnika od 5.000 do 30.000 kuna, a odgovorna osoba u pravnoj osobi može biti kažnjena novčanom kaznom od 3.000 do 10.000 kuna. Isti prekršaj čini i organizator putovanja koji propusti u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu (ili potvrdi o tom ugovoru) navesti naprijed navedene informacije o osiguranju od odgovornosti.

Za povezane putne aranžmane nije propisano obvezno osiguranje od odgovornosti trgovaca koji ih prodaju.

Iako zakonom nije propisana obveza organizatora putovanja da osigura putnika od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, otkaza putovanja, putnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja povratka kući u slučaju bolesti, zakonodavac se rukovodio pragmatičnim razlozima (zaštite potrošača/putnika) kada je obvezao organizatora putovanja da ponudi putniku ova osiguranja. Iako se obveza organizatora putovanja sastoji samo u informiranju putnika i posredovanju pri sklapanju ugovora o osiguranju, ukoliko organizator putovanja propusti ponuditi putniku navedena osiguranja, čini prekršaj za koji su propisane naprijed navedene novčane kazne (ZOO, članak 892. stavak 2., ZPUT, članak 54.).

Pojedini osiguratelji uređuju ovu vrstu osiguranja u općim uvjetima osiguranja od odgovornosti, dok drugi imaju uvjete osiguranja upravo za obvezno osiguranje organizatora putovanja za štetu počinjenu putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem.

Opći uvjeti za osiguranje od odgovornosti organizatora paket-aranžmana Generali osiguranja određuju osiguranika kao pravnu ili fizičku osobu koja „pruža usluge organiziranja paket-aranžmana uz prethodno pribavljeno rješenje sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu.“ (www.general.hr). Općim uvjetima su isključene iz osiguranja štete koje su nastale skrivljenim postupanjem osiguranika ili postupanje protivno pažnji dobrog stručnjaka, a skrivljeno postupanje i pažnja dobrog stručnjaka prosuđuje se sukladno odredbama ZOO, ZPUT i Uvjetima osiguranja. Skrivljenim ponašanjem osiguranika smatra se osobito štetna radnja ili propuštanje osiguranika koji je bio ubrojiv i ako je postupao s namjerom ili grubom nepažnjom, dok se pod pažnjom dobrog stručnjaka podrazumijeva postupanje u skladu s pravilima struke i običajima.

3. OBVEZNO OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI

Kako je već navedeno, ugovor o organiziranju putovanja, koji za predmet ima paket-aranžman, vrlo je rasprostranjen diljem svijeta u različitim pojavnim oblicima tj. s različitim kombinacijama turističkih usluga: u pravilu kombinacija usluga smještaja i putovanja, ali često s dodanim izletima, sportskim sadržajima, kulturnim sadržajima itd. Jedna od specifičnosti ovog ugovora je plaćanje usluge unaprijed, prije nego što je obavljena. U pravilu putnik uplaćuje predujam organizatoru putovanja prilikom sklapanja ugovora, a ostatak cijene određeno vrijeme prije početka putovanja. Razlog plaćanja usluge unaprijed nalazi se u strukturi paušalne cijene usluga koju plaća putnik: cijenu čine troškovi organizatora putovanja, zbroj cijena koji čine usluge svih davatelja usluga paket-aranžmana i konačno dobit organizatora putovanja (Pešutić, 2011:62, Gorenc et al., 2014:1385). Takav način ugovaranja i plaćanja sadrži u sebi opasnost za putnika: organizator putovanja koji je primio uplatu, zbog eventualne nesolventnosti ne može izvršiti svoju ugovornu obvezu, a putnik je već uplatio paket-aranžman i tako ostao i bez putovanja i bez novca.

Zaštitu potrošača/putnika od rizika nesolventnosti organizatora putovanja, i posljedično tome neizvršenja ugovorne obveze, reguliraju tri propisa: Direktiva, ZOO i ZPUT.

Direktiva ne definira pojam nesolventnosti, a ZPUT nesolventnim smatra organizatora putovanja koji je nesposoban za pravodobno plaćanje dospjelih obveza ili je u stečajju, zbog čega se usluge putovanja ne izvršavaju (članak 50. stavak 3.).⁶

Direktiva propisuje obvezu državama članicama, da osiguraju da organizatori putovanja pruže jamčevinu za povrat svih plaćanja izvršenih od putnika ako se usluga ne može izvršiti zbog nesolventnosti organizatora putovanja, a jamčevinom mora biti pokrivena i *repatrijacija* putnika, ako se u času nesolventnosti organizatora putovanja putnik našao izvan svog prebivališta, a paket aranžman je zbog nesolventnosti organizatora putovanja prekinut.

Prema ZPUT jamčevina može biti u obliku police osiguranja kod društva za osiguranje ili bankarske garancije kod banke u Republici Hrvatskoj ili jednoj od država Europskog gospodarskog prostora (EEA). Zakon o obveznim odnosima, osim police osiguranja i bankarske garancije, propisuje i gotovinski plog kao oblik jamčevine.

Direktiva propisuje da jamčevina mora biti „djelotvorna i da može pokrivati razumno predvidive troškove“ tj. iznose plaćanja koje izvršio putnik ili netko u njegovo ime u svezi s paket-aranžmanom, kao i procijenjeni trošak repatrijacije.

Razradu mehanizma jamčevine i konkretne novčane iznose Direktiva prepušta državama članicama, pa je tako ZPUT propisao da je organizator putovanja

⁶ ZOO ne spominje izrijekom pojam nesolventnosti, ali navodi stečaj ili nesposobnost plaćanja organizatora putovanja kao razlog otkazivanja putovanja (članak 893.).

u obvezi osigurati putniku neposredno ostvarivanje prava na jamčevinu. Da bi to bilo provedivo, organizator putovanja je dužan u ugovor o organizaciji putovanja (ili u potvrdu o ugovorenom paket-aranžmanu) unijeti klauzulu, temeljem koje putnik ima mogućnost ostvariti isplatu iz jamčevine kod društva za osiguranje ili banke. U tu svrhu ugovor (potvrda) mora sadržavati naziv društva za osiguranje ili banke, pripadajuće identifikacijske oznake (adresu, telefon, OIB itd.), broj police osiguranja ili bankarske garancije i ostalo što je potrebno za naplatu iz jamčevine. U svrhu još bolje zaštite putnika, turistička agencija, koja se bavi organizacijom paket aranžmana i koja omogućuje povezane putne aranžmane, da bi bila upisana u Središnji registar Ministarstva turizma i sporta, dužna je Ministarstvu dostaviti dokaz o sklopljenom ugovoru o osiguranju od odgovornosti i sklopljenom ugovoru o osiguranju ili bankarskoj garanciji za slučaj nesolventnosti.⁷ Jamčevina mora biti dostatna za povrat putniku svih novčanih sredstava i naknadu troškova nužnog smještaja i repatrijacije, a putniku mora biti omogućeno neposredno ostvarivanje prava na isplatu iz jamčevine izravno od društva za osiguranje ili banke.

Umjesto isplate jamčevine za otkazano putovanje, društvo za osiguranje ili banka imaju mogućnost ponuditi putniku nastavak paket-aranžmana.

Najniži iznos jamčevine koji mora biti dostatan za pokriće svih plaćanja putnika u vezi s paket-aranžmanima i naknadu troškova nužnog smještaja u slučaju repatrijacije ZPUT je propisao na dva načina tj. omogućio je organizatoru putovanja izbor: a) osigurati jamčevinu u iznosu koji ne smije biti manji od 10% od ukupno ostvarenog iznosa prodaje paket-aranžmana u prethodnoj poslovnoj godini ili, b) iznos jamčevine ne smije biti manji od 10% od planiranog godišnjeg iznosa prodaje paket aranžmana u tekućoj poslovnoj godini (ako je planski iznos veći od prošlogodišnje prodaje). Za turističku agenciju koja se do sada još nije bavila prodajom paket-aranžmana zadržan je samo drugi kriterij, kriterij plana prodaje u tekućoj godini.

Budući da i Direktiva i ZPUT izrijekom propisuju hitnost rješavanja putnikovog zahtjeva za povrat plaćenih iznosa i repatrijacije, mišljenja smo da zakonska odredba kojom se organizatoru paket-aranžmana pruža mogućnost alternativnog izračuna obvezne jamčevine nije dobra, odnosno da za putnika može nastati upravo ono što nije bila namjera zakonodavca, a to je nepotrebno odgađanje. Iznos od 10% iznosa prodaje iz prethodne godine je egzaktna kategorija koja se utvrđuje jednostavnim pregledom poslovnih knjiga i nema razloga uvođenje apstraktnog planskog kriterija izračuna što u praksi samo može dovesti do različitih tumačenja i odgode isplate.

Kršenje odredaba o jamčevini je prekršaj prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Za pravnu osobu zapriječena je novčana kazna od 5.000 do 30.000 kuna, a za odgovornu osobu u pravnoj osobi od 3.000 do 10.000 kuna.

S obzirom na potencijalni veliki broj oštećenika, a time i povećanu društvenu

⁷ Podatci o turističkoj agenciji i dokaz o jamčevini unose se u Središnji registar za ugostiteljsku djelatnost i usluge u turizmu koji se vodi pri Ministarstvu.

opasnost, valjalo bi *de lege ferenda* izmijeniti propis i propisati znatno strože kazne za kršenje odredaba o jamčevini.

Primjer turističke agencije Kompas, nad kojom je otvoren stečajni postupak 2018. godine, pokazatelj je neučinkovitosti zakona, ali i neefikasnosti državnih tijela koja nisu reagirala na vrijeme da spriječe neželjene posljedice. Nakon što je turistička inspekcija sa zakašnjenjem provela nadzor i utvrdila da jamčevina nije osigurana u skladu s propisima (osigurana je jamčevina u iznosu od 300.000 kuna, a trebalo je osigurati 6,5 milijuna!), vođenje prekršajnog postupka protiv pravne osobe u stečaju i odgovorne osobe postalo je bespredmetno.⁸ Da je inspekcijski nadzor obavljen na vrijeme, agencija bi bila sankcionirana i prisiljena osigurati jamčevinu u skladu s propisima, a veliki broj osoba koje su unaprijed uplatile paket-aranžman ne bi ostao bez novca i bez putovanja.⁹ *De lege ferenda*, kako bi se ostvarila generalna i specijalna prevencija (i kako se ne bi opet dogodio ovakav slučaj), valjalo bi prekršajne sankcije, zapriječene turističkoj agenciji i osobito odgovornoj osobi turističke agencije, koja nije osigurala propisanu jamčevinu paket-aranžmana, dovesti u ravnotežu s težinom prekršaja. To znači da bi trebalo znatno povisiti gornji iznos novčane kazne, propisati izricanje zaštitnih mjera odgovornoj osobi (zabrana obavljanja djelatnosti, stjecanje koncesija, subvencija itd.) i za najteže slučajeve, zbog teških posljedica i društvene opasnosti djela, zapriječiti i zatvorsku kaznu za odgovornu osobu. Posljednje ali ne manje važno, iako se podrazumijeva da državna tijela moraju obavljati svoj posao, često to nije slučaj, pa bi odgovorne osobe Ministarstva turizma i sporta i Državnog inspektorata morale odgovarati za svoje propuste!

4. OBVEZNO OSIGURANJE GOSTIJU U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA ZA SMJEŠTAJ

Odredbom članka 10. stavak 1. točka 11. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (nastavno: ZUD) obavezan je ugostitelj, koji obavlja ugostiteljsku djelatnost u ugostiteljskom objektu za smještaj, osigurati goste od posljedica nesretnog slučaja.

4.1 Opća obilježja

Ugostiteljima se smatraju trgovačka društva, zadruge i obrtnici koji ispunjavaju uvjete za obavljanje ugostiteljske djelatnosti (pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka i pružanje usluga smještaja te *catering*). Iako nemaju status ugostitelja, ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, zdravstvene ustanove, Hrvatski planinarski i ferijalni savez

8 Visoki prekršajni sud u presudi PŽ-8006/13 od 29. travnja 2015. navodi da prekršajna odgovornost pravne osobe „prestaje prestankom njezina postojanja, pa kako pravna osoba u stečaju nije brisana iz Sudskog registra, dakle, nije prestalo njezino postojanje, to je pravna osoba u stečaju odgovorna za počinjenje prekršaja.“ Uz uvažavanje pravnog stajališta Visokog prekršajnog suda, mišljenja smo, da se izricanjem prekršajne sankcije pravnoj osobi u stečaju, ne ostvaruje svrha izricanja prekršajnih sankcija.

9 Nije poznat podatak o učestalosti inspekcijskog nadzora nad turističkim agencijama i opsegu nadzora ali praksa pokazuje da nije obavljan kako treba. Na koncu, ovaj predmet je okončan onako kako je i započeo: pravosudnim debaklom uslijed (ne)postupanja birokracije. Na ročište u prekršajnom postupku nije pristupio ovlašten tužitelj (Ministarstvo i Državni inspektorat, uslijed zakonske promjene statusa turističke inspekcije, nisu se usuglasili o tome tko je ovlašten tužitelj(!)), a optužba je odbijena (!) (www.jutarnji.hr/novac)

za svoje članove, amaterske sportske udruge u svojim prostorijama, lovačke i ribičke udruge u svojim prostorijama itd. Fizičke osobe i članovi obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava mogu pružati pojedine ugostiteljske usluge (npr. iznajmljivanje apartmana, pripremanje jela i pića na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu), što se ne smatra obavljanjem ugostiteljske djelatnosti.

Obveza osiguranja gosta od posljedica nesretnog slučaja odnosi se samo na ugostitelje i to samo na one ugostitelje koji pružaju usluge smještaja. Obvezom nisu obuhvaćeni iznajmljivači apartmana, članovi obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava, kao niti planinarska ili ribička društva, neovisno o tome pružaju li usluge smještaja ili ne. Mora se razlikovati pojmove ugostiteljska djelatnost i ugostiteljska usluga: ugostitelj koji obavlja ugostiteljsku djelatnost u ugostiteljskom objektu za smještaj ima obvezu osiguranja gostiju od posljedica nesretnog slučaja, a fizička osoba ili član obiteljskog poljoprivrednog domaćinstva koji pruža pojedinu ugostiteljsku uslugu, takvu obvezu nema.

Ugostitelj koji ne osigura goste od posljedica nesretnog slučaja čini prekršaj. Ovaj prekršaj zakon smatra težim prekršajem, pa turistički inspektor nema ovlast riješiti ga upozorenjem uz otklanjanje nedostatka tj. naknadno sklapanje ugovora o osiguranju. Ukoliko utvrdi da je počinjen prekršaj, turistički inspektor dužan je protiv počinitelja podnijeti optužni prijedlog.¹⁰

Obveza osiguranja odnosi se na ugostiteljske objekte za smještaj, a to su hoteli, kampovi i ostali ugostiteljski objekti za smještaj. Obveza osiguranja ne odnosi se na restorane, barove, *catering* objekte i objekte jednostavnih usluga budući da to nisu objekti za smještaj u smislu ZUD (članak 8.).

Iako ZUD izričito ne regulira pojedinosti obveznog ugovora o osiguranju gosta od posljedica nesretnog slučaja (čime je ostavljena teoretska mogućnost ugostiteljima da u praksi postupe protivno volji zakonodavca i npr. osiguraju goste na simboličnu osiguranu svotu (Čurković, 2015:242), pravnu prazninu popunila su društva za osiguranje općim i posebnim uvjetima osiguranja od posljedica nesretnog slučaja.

U Uvjetima za osiguranje gostiju od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) Euroherc osiguranja osiguranik je definiran kao: „osoba kojoj se pruža usluga smještaja; osoba koja uz odgovarajuću naknadu koristi uslugu noćenja u smještajnom objektu te je na propisan način uvedena u knjigu gostiju i prijavljena nadležnoj turističkoj zajednici; osoba od čije smrti, invaliditeta ili narušavanja zdravlja ovisi isplata osigurane svote, odnosno osigurnine.“ (www.euroherc.hr).

Osiguranje traje za svakog osiguranika od trenutka prijave gosta nadležnoj turističkoj zajednici do napuštanja smještajnog objekta. U svakom slučaju, za početak i prestanak osiguranja mjerodavna je knjiga gostiju odnosno prijava turističkoj zajednici.

¹⁰ Načelo oportuniteta (upozorenje i otklanjanje utvrđenog nedostatka) turistički inspektor ne može primijeniti kada utvrdi teže prekršaje ugostitelja, poput točenja alkohola maloljetnicima, nevođenja knjige gostiju i sl.

Mjesto osiguranja je objekt za smještaj i njegova okućnica.

Dopunski uvjeti za osiguranje gostiju hotela i lječilišta te kupača na javnim kupalištima od posljedica nesretnog slučaja Triglav osiguranja, zajedno s Općim uvjetima za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja, čine sastavni dio ugovora o osiguranju gostiju u hotelima, motelima i dr. (www.triglav.hr). Osiguranje traje od upisa gosta u evidenciju prijavljenih gostiju do trenutka kada se prema hotelskom ili nekom drugom odgovarajućem propisu više ne smatra gostom.

Ugovaratelj ima obvezu predložiti osiguratelju obračun premije prema specifikaciji broja osiguranih gostiju, a radi kontrole je dužan omogućiti osiguratelju uvid u poslovne knjige.

Generali osiguranje svojim Općim uvjetima za dragovoljno osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) obuhvaća i osiguranje gostiju u hotelskom i privatnom smještaju (www.generali.hr).

Osiguranje se ugovara isključivo kao grupno osiguranje, započinje prijavom u smještajnu jedinicu, a prestaje odjavom. Premija se obračunava po osobi po noćenju, a izračun se vrši prema planiranom broju noćenja za razdoblje osiguranja. Konačni obračun obavlja se po isteku police osiguranja.

4.2 Kumulacija prava na osigurninu i prava na naknadu štete

Članakom 972. ZOO propisano je:

- (1) U osiguranju osoba osiguratelj koji je isplatio osigurani iznos ne može imati ni po kojoj osnovi pravo na naknadu od treće osobe odgovorne za nastupanje osiguranog slučaja.
- (2) Pravo na naknadu od treće osobe odgovorne za nastupanje osiguranog slučaja pripada osiguraniku, odnosno korisniku nezavisno od njegova prava na osigurani iznos.
- (3) Odredbe iz stavka 1. i 2. ovoga članka ne odnose se na slučaj kad je osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ugovoreno kao osiguranje od odgovornosti."

Kada ne bi bilo trećeg stavka ovog članka ne bi bilo nikakve dvojbe o tome da osiguraniku/korisniku osiguranja iz ugovora o osiguranju osoba, pripada pravo kumulacije osigurnine i naknade štete od štetnika.

Pozivajući se na navedenu odredbu u judikaturi su se pojavile presude, koje su u najmanju ruku dvojbene.

U presudi Vrhovnog suda Republike Hrvatske (dalje: VSRH) broj Revr 230/2005 od 22. veljače 2006. godine ugovor o kolektivnom osiguranju zaposlenika od

posljedica nesretnog slučaja smatra se ugovorom o osiguranju od odgovornosti. Preciznije, osiguratelj i poslodavac sklopili su ugovor o kolektivnom osiguranju zaposlenika i nazvali ga ugovorom o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja tj. volja sukontrahenata bila je sklapanje upravo takvog ugovora. Nema ni najmanje naznake da su htjeli sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti. Međutim, VSRH, pozivom na odredbu članka 948. stavak 3. ZOO, u obrazloženju navodi da je osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ugovoreno kao osiguranje od odgovornosti jer je ugovaratelj osiguranja „premiju platio iz svojih sredstava“.¹¹

VSRH je svojom presudom usmjerio daljnju sudska praksa, pa je presudom Županijskog suda u Splitu broj Gž 498/2017 od 5. ožujka 2018. godine presuđeno da ugovor o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja „treba smatrati osiguranjem od odgovornosti“ i primijeniti na ovaj pravni odnos članak 972. stavak 3. Zakona o obveznim odnosima.

I u jednom i u drugom slučaju radi se o kolektivnom osiguranju zaposlenika od posljedica nesretnog slučaja, a sudovi zaključuju da je osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ugovoreno kao osiguranje od odgovornosti. Pritom VSRH svoj zaključak o tome da je stvarna namjera ugovaratelja osiguranja bila sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti jer je „premiju platio iz svojih sredstava“, a Županijski sud u Splitu, da „očekivani motiv poslodavca za sklapanje ugovora o osiguranju bilo bi, kao kod svakog osiguranja, da se zaštiti u slučaju svoje odgovornosti za štetu, da si olakša situaciju, a ne da osiguranik „zarađuje““. Na ovaj način sudovi su neosnovano osiguraniku/korisniku oduzeli zakonsko pravo kumulacije osigurnine i naknade štete proizvoljnim tumačenjem ugovora o osiguranju i volje ugovornih strana pri sklapanju ugovora.

Odluku VSRH doktrina je s pravom izložila kritici:

Izneseno je mišljenje da je odluka VSRH „rješenje utemeljeno na samoupravnoj koncepciji“ budući da je na tragu Zaključka sa savjetovanja saveznog, republičkih i pokrajinskih vrhovnih sudova i Vrhovnog vojnog suda održanog u Beogradu 1983. godine. Teza spomenutog Zaključka polazila je od stajališta da je OUR (organizacija udruženog rada) sklapanjem kolektivnog ugovora o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja u korist radnika „plaćanjem premije iz svojih sredstava htjela da umanjí naknadu štete koju je dugovala svom radniku“, pa nema osnova za kumulaciju osigurnine i naknade štete. Zato se smatra da konačno treba napustiti praksu sudova udruženog rada, da je za pravnu prirodu ugovora o osiguranju nebitno tko plaća premiju i iz kojih izvora je plaća, a da bi se ugovor o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja moglo smatrati ugovorom o osiguranju od odgovornosti jedino ukoliko su ugovorne stranke to izrijekom ugovorile. Posljedično, to bi se reflektiralo i na osiguranikovo pravo na kumulaciju zahtjeva na isplatu osigurnine i naknade štete (Matijević, 2017).

Pored toga ukazuje se da ovakva sudska praksa „neopravdano negira načelo

¹¹ Odredba članka 948. stavak 3. ZOO (NN. 53/91, 73/91, 111/93, 3/94, 7/96, 91/96, 112/99 i 88/01) identična je odredbi članka 972. stavak 3. ZOO koji je danas na snazi (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18)..

dozvoljenosti kumulacije naknade štete i osigurnine iz ugovora o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja.“ To se može reflektirati i na druge slučajeve kada ugovaratelj osiguranja vlastitim sredstvima plaća premiju osiguranja, a osigurateljno pokrće je ugovoreno u korist drugih osoba (Belanić, 2017).

Primjerice, osiguratelju koji se profesionalno bavi sklapanjem ugovora o osiguranju i hotelijeru sud neutemeljeno nameće stajalište, da su sklapanjem ugovora o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja za goste hotela iz neznanja sklopili drugu vrstu ugovora, ugovor o osiguranju od odgovornosti (Belanić, 2017).

Da se radi o prevladavajućem stavu u doktrini potvrđuje i mišljenje, da bi se ugovor o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja mogao smatrati ugovorom o osiguranju od odgovornosti „samo kad bi takva klauzula izričito stajala u takvom ugovoru.“ (Čurković, 2017: 239)

Zanimljivo je da je VSRH u svojim kasnijim odlukama izmijenio pravno stajalište, što je promaklo analitičarima (manje važno!), ali i Županijskim sudovima u Splitu i Zagrebu (iznimno važno!).

U svojoj presudi Revr 489/2010-2 od 28.4.2010. VSRH preinačuje presudu Županijskog suda u Bjelovaru (koji je sudio sukladno praksi VSRH iz 2006.) i obrazlaže da se ugovor o kolektivnom osiguranju od posljedica nesretnog slučaja, kojega je sklopio poslodavac za svoje radnike, ne može smatrati ugovorom o osiguranju od odgovornosti samo zbog toga što je premija osiguranja plaćena iz sredstava poslodavca. VSRH dalje navodi da je oštećenom radniku dopuštena kumulacija naknade štete i osigurane svote.

Identično presuđuje VSRH u presudi Revr 371/2017-2 od 17.10.2018., a u obrazloženju se poziva i na spomenutu presudu VSRH iz 2010. Ovaj puta VSRH presudom preinačuje presudu Županijskog suda u Zagrebu (kojemu je također promaklo da je VSRH 2010. izmijenio pravno stajalište!) i u obrazloženju navodi:

„Pitanje kumuliranja naknade štete i osigurane svote uređeno je odredbama članka 948. ZOO. Prema odredbi čl. 948. st.2. ZOO pravo na naknadu od treće osobe odgovorne za nastupanje osiguranog slučaja pripada osiguraniku odnosno korisniku nezavisno od njegova prava na osiguranu svotu. Prema odredbi st. 3. istog članka odredba prethodnog stavka ne odnosi se na slučaj kad je osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ugovoreno kao osiguranje od odgovornosti.

Iz navedenih odredbi proizlazi da je za pitanje mogućnosti kumuliranja naknade štete i osigurane svote odlučno o kakvom se osiguranju radi na temelju kojeg je primljen određeni iznos. Ako se radi o ugovoru o osiguranju od nesretnog slučaja, dopuštena je kumulacija zahtjeva prema štetniku i osiguratelju. Međutim, kumulacija zahtjeva nije dopuštena kad je osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ugovoreno kao osiguranje od odgovornosti.

Okolnost da je tuženik sklopio predmetni ugovor o osiguranju i da je premiju za isti plaćao iz vlastitih sredstava, ne znači da je osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ugovoreno kao osiguranje od odgovornosti.“ (istaknuo D.Š.)

Sudska praksa (VSRH iz 2007., županijski sudovi u Zagrebu i Splitu) tumačenja odredbe članka 972. stavak 3., koja ima svoje korijene u davno nestalom samoupravnom socijalizmu, a kojom sudovi zadiru u slobodno očitovanje volje ugovornih strana i nameću im nešto što one u ugovoru nisu jasno iskazale, nije prihvatljiva, nije u skladu s ustavnim načelom zakonitosti, niti je dopuštaju razlozi pravne sigurnosti. Koncept kumulacije isplate osigurnine iz ugovora o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja i zahtjeva za naknadu štete protiv odgovorne osobe izričito je propisan u ZOO, pa je teza o izvoru sredstava iz kojih se plaća premija ili teza o osiguraniku koji će „zaraditi“ kumulacijom ova dva zahtjeva, kao kriterij razgraničenja dvije vrste osiguranja, potpuno neutemeljena.¹²

Iako se čini da je VSRH konačno zauzeo pravno stajalište sukladno onom na koje argumentirano ukazuje doktrina, kako u budućnosti ne bi dolazilo do neusklađenosti sudske prakse, mišljenja smo da bi *de lege ferenda* valjalo ukinuti odredbu članka 972. stavak 3. Zakona o obveznim odnosima, koja je ionako suvišna. Ugovorne strane ugovora o osiguranju će svojom slobodnom voljom riješiti svoje odnose na način kako im to najbolje odgovara: sklapanjem ugovora o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja ili ugovora o osiguranju od odgovornosti. Na taj način spriječila bi se i sama mogućnost (neopravdane) intervencije sudova u autonomiju volja ugovornih strana prilikom sklapanja ugovora.

5. OBVEZNO OSIGURANJE KORISNIKA TURISTIČKIH USLUGA AKTIVNOG ILI PUSTOLOVNOG TURIZMA I TURISTIČKOG RONJENJA

Posljednjih desetljeća turizam bilježi rastući trend ponude i potražnje rekreativnih sadržaja. Turisti iz godine u godinu traže nove sadržaje; ne zadovoljavaju se samo odmorom, već traže i „adrenalinske“ aktivnosti poput planinarenja, alpinizma, ronjenja i sl. Takvi specifični oblici turizma omogućuju turističkoj destinaciji višestruku korist: ublažavaju se posljedice tzv. sezonalnog turizma, privlači se posebno zahtjevna i platežno sposobna turistička klijentela, raste potrošnja rekvizita potrebnih za takvu vrstu turizma, smanjuje se nezaposlenost, a koristi ima i šira društvena zajednica.

Turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma ZPUT određuje kao aktivnosti na kopnu, vodi i u zraku, na otvorenom ili neuređenom prirodnom okruženju ili u posebno uređenim i opremljenim mjestima koje zbog svojih specifičnosti predstavljaju rizik od ozljeda i njihovih posljedica za korisnike.

Popis aktivnosti koje se smatraju turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma u nadležnosti je Hrvatske gospodarske komore. Zajednica pustolovnog

¹² Više o tumačenju pravnih pravila: (Perić, 1994:184, Miličić, 2008:178, Kelsen, 1934:73)

turizma koja djeluje pri Sektoru za turizam Hrvatske gospodarske komore na mrežnim stranicama objavljuje popis na kojem se nalaze biciklizam, slobodno penjanje, kajak po rijekama i moru, planinarenje, rafting, kanjoning, jahanje, *paragliding*, *zipline*, aktivnosti u adrenalinskim parkovima itd.

Hrvatska gospodarska komora u suradnji s Hrvatskom gorskom službom spašavanja organizira edukaciju za osobe koje se namjeravaju baviti pružanjem ove vrste turističkih usluga, a kako je briga o sigurnosti prioritet, certifikate izdaju Hrvatska gorska služba spašavanja, Hrvatski speleološki savez, Hrvatski planinarski savez i Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom.

Turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma mogu pružati trgovačka društva, zadruga i obrtnici registrirani za pružanje usluga u turizmu, ali i građani, poljoprivrednici (lovoovlaštenici, ovlaštenici za ribolov i akvakulturu) i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima (nacionalni parkovi, parkovi prirode).

Da bi se pravna ili fizička osoba mogla baviti pružanjem ove vrste turističkih usluga mora prije svega imati odgovarajući certifikat o osposobljenosti za pružanje usluge, mora imati opremu, mora dati korisniku usluge pisanu informaciju o rizicima, procjeni rizika, procedurama otklanjanja opasnosti te osigurati korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja.

Osim obveze samog osiguranja, pružatelj usluge mora korisniku staviti na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja, podacima o osiguratelju, kontaktima i dr.

Usluge turističkog ronjenja, iako po svom sadržaju predstavljaju turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma, zakonom su odvojeno regulirane. Namijenjene su turistima ronionicima u svrhu rekreacije i razgledavanja podmorja.

Osposobljavanje i certificiranje pružatelja usluga ronjenja obavlja Hrvatski ronilački savez.

Za pružanje usluga turističkog ronjenja vrijedi ista obveza kao i za pružanje usluga aktivnog i pustolovnog turizma: obvezno osiguranje korisnika usluge od nezgode i informiranje o rizicima provođenja usluge i uvjetima osiguranja prije započinjanja pružanja usluge.

6. ZAKLJUČAK

Današnji turizam, koji u sebi sadrži i zdravstvenu, kulturnu i obrazovnu komponentu, u svijetu sve više poprima obilježja masovnosti. Razvitak komunikacija, bolji standard ljudi i povećana ponuda turističkih sadržaja, omogućuju milijunima ljudi da svake godine krenu na putovanja na sve strane zemaljske kugle.

U mnoštvu definicija pojma turizam uvijek nalazimo zajednička obilježja: putovanje, boravak i potrošnja izvan mjesta prebivališta te povezanost sa svim oblicima društvenog života. Prateći razvitak turizma može se primijetiti da se s vremenom mijenja i ponuda i potražnja turističkih sadržaja, kako kvalitativno, tako i kvantitativno. Povećanjem broja turista u emitivnim zemljama, kvantitativno se mijenja i ponuda u receptivnim zemljama, a i jedno i drugo utječe na njihova gospodarstva. Receptivne zemlje ulažu sredstva u svoje turističke kapacitete i zapošljavaju radnu snagu, dijelom izravno u turizmu, a dijelom u gospodarskim granama povezanim s turizmom. Potražnja se kvalitativno mijenja utoliko što sve više turista ima sve izraženije i zahtjevnije potrebe, a ponuda nastoji tome udovoljiti stalnim kreiranjem novih turističkih sadržaja. Sadržaji današnje turističke ponude kreću se od kulturnih, zdravstvenih, poslovnih, pa sve sportskih i pustolovnih, od kojih se dio opisuje kao „adrenalinski“ sadržaji. Među njima se mogu izdvojiti i neobični oblici turističke ponude poput špiljarenja (*caving*), kanjoninga (penjanje, skakanje, plivanje kroz kanjone), skijanja sa zmajem (*snowkiting*), jedrenja na ledu i brojne druge ponude.

Osiguranje kao gospodarska kategorija ima čitav niz poveznica s turizmom i ugostiteljstvom, odnosno bolje je reći da je teško naći dijelove turizma i ugostiteljstva koji nisu povezani s osiguranjem. Turistička i ugostiteljska infrastruktura - hoteli, vozni park, plovni objekti nautičkog turizma - sve je to predmet imovinskih osiguranja. Veliki broj zaposlenih u turizmu i ugostiteljstvu i još već broj turista, osiguravaju se od posljedica nesretnog slučaja te različitih oblika putnih i zdravstvenih osiguranja. Turističke agencije, hotelska poduzeća i odgovorne osobe u njima osiguravaju se od odgovornosti. Sve veća masovnost turizma i kvalitativne promjene turističkih sadržaja značajno proširuju povezivanje turističke i osigurateljne djelatnosti.

Načelo dispozitivnosti u obveznim odnosima, koje predmnijeva slobodu uređivanja obveznih odnosa, primjenjuje se i na ugovor o osiguranju. Tako i stranke ugovora o osiguranju, osiguratelj i ugovaratelj osiguranja, slobodnom voljom sklapaju ugovor o osiguranju, uz ograničenje da ugovor ne može biti u suprotnosti s Ustavom Republike Hrvatske, prisilnim propisima ili moralom društva. Međutim, kao i svako pravilo, i ovo načelo ima izuzetak: ZOO je propisao izuzetak od načela dispozitivnosti odredbom o obveznom sklapanju i obveznom sadržaju ugovora.

U propisima koji reguliraju odnose u turizmu i ugostiteljstvu nalaze se i odredbe o obveznom sklapanju ugovora o osiguranju uz pojedine turističke usluge. Obvezu sklapanja ugovora o osiguranju od odgovornosti imaju organizatori putovanja (putničke agencije) koji organiziraju paket-aranžmane, a predmet osiguranja je šteta koju organizator prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz ugovora. Organizator putovanja u paket aranžmanu ima još jednu obvezu prema putniku: osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti. U ovom slučaju zakon mu daje izbor, tako da jamčevinu može osigurati odgovarajućom policom osiguranja, bankarskom garancijom ili gotovinskim pologom. Ugostitelj u ugostiteljskom objektu za smještaj ima obvezu osigurati gosta od posljedica nesretnog slučaja, a takvu obvezu prema

korisniku usluge ima i pružatelj turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma, te nautičkog turizma.

U svim izloženim slučajevima obveznog osiguranja u turizmu i ugostiteljstvu vidljiva je namjera zakonodavca da obveznim osiguranjem zaštiti slabiju ugovornu stranu ovih ugovora, potrošače: turiste koji putuju, goste u ugostiteljskim objektima za smještaj i korisnike turističkih usluga koje sadrže u sebi opasnost od ozljeđivanja.

Valja očekivati da će daljnja posljedica razvitka turističke djelatnosti, većeg broja turista i turističke ponude, dovesti do novih obveznih osiguranja u korist potrošača, a u svakom slučaju do korekcije i preciziranja postojećih propisa.

Summary: *Tourism and catering are considered to be one of the most important sectors of the Croatian economy, both in terms of tourist consumption and share in gross domestic product, as well as in terms of labor force coverage. Croatia, as a receptive tourist country, has great potential, so further significant growth of this sector is expected in the next period.*

The connection between the tourism and hospitality industry and insurance is visible at every step: from the insurance of the tourist infrastructure, through the insurance of persons employed in tourism, to the insurance of the guest / tourist.

With the expansion of the tourist activity and the increase of the tourist offer, new risks for tourists appear, so the legal order in the interest of their protection has introduced several compulsory insurances in the field of tourism and catering.

Keywords: *casualty insurance, liability insurance, package tour, travel arrangement contract, guarantee*

Navedeni izvori i korištena literatura

Belanić, L. (2017) Kumulacija zahtjeva za naknadu štete i osigurnine iz ugovora o osiguranju od posljedica nesretnog slučaja - osvrt kroz sudsku praksu, objavljeno na portalu lus-info 10.10. 2017.

Ćurković, M. (2015) Osiguranje od izvanugovorne i ugovorne (profesionalne) odgovornosti, Inženjerski biro, Zagreb

Ćurković, M. (2017) Ugovor o osiguranju - Komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima, Inženjerski biro, Zagreb

Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) broj 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ. Službeni list EU L 326/1

Galičić, V., Laškarin, M. (2016) Principi i praksa turizma i hotelijerstva, Sveučilište u Rijeci

Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., Perkušić, A., Pešutić, A., Slakoper, Z.,

- Vukelić, M., Vukmir, B. (2014) Komentar Zakona o obveznim odnosima, Narodne novine, Zagreb
- Gorenc, V., Šmid, V. (1999) Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb
- <https://www.euroherc.hr/documents/Uvjeti-za-osiguranje-gostiju.pdf>
- www.general.hr
- <https://mint.gov.hr>
- <https://www.triglav.hr/wps/wcm>
- Kelsen, H. (1934) Čista teorija prava, Naklada Breza, Zagreb, 2012.
- Matijević, B. (2017) Kumuliranje naknade za štetu i osigurnine, objavljeno na portalu lus-info 31.1.2017.
- Miličić, V. (2008) Opća teorija države i prava, vlastita naklada, Zagreb
- Perić, B. (1994) Država i pravni sustav, Informator, Zagreb
- Pešutić, A. (2011) Ugovori između putničkih agencija i korisnika - ugovor o organiziranju putovanja, Pravo i porezi, RRIF, Zagreb
- Visoki prekršajni sud, PŽ-8006/13 od 29.4.2015
- Vrhovni sud Republike Hrvatske, Revr 230/2005 od 22.2.2006.
- Vrhovni sud Republike Hrvatske, Revr 489/2010-2 od 28.4.2010.
- Vrhovni sud Republike Hrvatske, Revr 371/2017-2 od 17.10.2018.
- Zakon o obveznim odnosima. NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18
- Zakon o pružanju usluga u turizmu. NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20
- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti. NN 85/2015, 121/2016, 99/2018, 25/2019, 98/2019, 32/2020, 42/2020
- Županijski sud u Splitu, Gž 498/2017 od 5.3.2018.
- www.jutarnji.hr/novac
- www.unwto.org