

ODGOVORNOST UGOSTITELJA ZA ŠTETU ZBOG POVREDE OBVEZA IZ IZRAVNOG UGOVORA O HOTELSKIM USLUGAMA

Mr. sc. Oliver Radolović, asistent
Odjel za ekonomiju i turizam
Sveučilište u Puli

UDK: 347.51::640.4
Ur.: 22. svibnja 2009.
Pr.: 5. studenog 2009.
Pregledni znanstveni rad

Sažetak

Rad prikazuje utjecaj novih rješenja hrvatskog i usporednog odštetnog prava s aspekta ugovorne odgovornosti ugostitelja (hoteliera) za imovinsku i neimovinsku štetu gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. U prvom dijelu rada izvršena je analiza suvremenog hrvatskog i usporednog prava kroz ugovornu odgovornost za štetu, dok je u drugom dijelu ista primijenjena na ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama kroz hrvatska i usporedna rješenja. Hrvatska je rješenjem iz članka 346. stavak 1. novog ZOO-a iz 2005. godine, ušla u krug zemalja koje poznaju institut ugovorne odgovornosti ugostitelja i za neimovinsku štetu gosta. Bez obzira na različitu formu priznavanja neimovinskog interesa ugovora o hotelskim uslugama (Francuska, Italija - ekstenzivnije tumačenje postojećih normi građanskih zakonika, Njemačka - donošenje posebnih zakona i sumiranje posrednih normi građanskog zakonika (BGB-a), UK i SAD - kroz sustav brojnih presedana (common law) i posebnih zakona (statutory law), EU i međunarodno pravo - donošenjem konvencija, posebnih načela i sudskih odluka), ugostitelj danas u usporednim pravima, odgovara gostu, pored imovinske, i za neimovinsku štetu. Najčešći razlozi za naknadu neimovinske štete gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, u svim sustavima, jesu: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora, 2) propuštanje ciljeva turističkog boravka, 3) neugode, nezadovoljstva, stresovi i nemiri te 4) fizičke i duševne boli, patnje i traume.

Ključne riječi: ugovorna odgovornost, imovinska i neimovinska šteta, izravni ugovor o hotelskim uslugama, odgovornost ugostitelja, usporedno pravo.

1. Uvod

Pravno shvaćanje ugovorne odgovornosti za štetu u hrvatskom je pravu dugo tumačeno na način da povredom ugovora oštećena strana trpi samo imovinski

aspekt štete¹², a nikako³ ne i moralnu,⁴ odnosno neimovinsku štetu⁵, smatrajući da bi uvođenjem takvog instituta nastalo niz poteškoća⁶. Rješenja starog ZOO-a iz 1978. godine, bila su utemeljena na francuskom (*Code Civil*) i talijanskom građanskom zakoniku (*Codice Civile*), koji u svojim odredbama ne sadrže institut odgovornosti za neimovinsku štetu povredom ugovora, već isključivo reguliraju imovinski aspekt ugovorne odgovornosti.

Veliki prevrat, *salto mortale*, dogodio se u hrvatskom zakonodavstvu donošenjem ZOO-a iz 2005. godine (na snazi od 1. siječnja 2006. godine). Odredbom iz članka 346. stavka 1. ZOO-a⁷ iz 2005. godine, u hrvatsko je zakonodavstvo uveden institut odgovornosti za neimovinsku štetu povredom ugovorne obveze. Tim je rješenjem, u hrvatskom pravu, ostvaren veliki napredak u poštivanju prava ličnosti i dostojanstva⁸ ugovornih subjekata i dodana nova dimenzija načelu *pacta sunt servanda*.

Usporedna zakonodavstva dijelila su do prije dvadesetak godina većinom mišljenje s hrvatskim zakonodavcem (po starom ZOO-u). Iznimke su bili prava Njemačke i Švicarske⁹, koja su ranije poznavala taj institut. Međutim, u posljednjih 20-ak godina, usporedna prava snažno akceptiraju institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu. Na razvoj takve teorije i prakse snažno je utjecalo učenje o pravu ličnosti i shvaćanja osjećaja ljudskog dostojanstva, pa su mnoga usporedna prava

1 Klarić, P., *Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, vol. 56, 2006., str. 381.

2 Radolović, A., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovora*, Zbornik radova: *Naknada štete u primjeni novog Zakona o obveznim odnosima*, Narodne novine, Zagreb, 2005. str. 75.

3 Napijalo, D., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovorne obveze (Rušenje dogme o imovinskom karakteru ugovora)*, *Odvjetnik*, br. 3-4/95, str. 103-109.

4 Gorenc V., Šmid V., *Poslovno pravo u ugostiteljstvu i turizmu*, Školska knjiga, Zagreb, 1999, str. 19.

5 Radolović, A. op. cit., str. 76-77, ističe razloge za kašnjenje uvođenja instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu: dogma o isključivo imovinskom karakteru činidbe, kašnjenje klasifikacije štete i restriktivna stajališta o pojmu neimovinske štete.

6 Argumenti protiv uvođenja instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu bili su umanjene pravne sigurnosti ugovaratelja, nesigurnost na tržištu i mogućnost plaćanje prevelike naknade štete.

7 Članak 346. stavak 1. ZOO-a (NN 35/2005, 41/2008) glasi: Vjerovnik ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi te pravičnu naknadu neimovinske štete, koje je dužnik u vrijeme sklapanja ugovora morao predvidjeti kao moguće posljedice povrede ugovora, a s obzirom na činjenice koje su mu tada bile poznate ili morale biti poznate.

8 Larenz, K., *Lehrbuch des Schuldrechts, I, Allgemeiner Teil*, München, 1976., str. 342-346, utvrđuje da postoji preventivni i represivni cilj odgovornosti za štetu, kao i da cilj svake odgovornosti za štetu nije samo sankcija, prevencija, reparacija ili satisfakcija već i poštivanje ljudske osobe i ljudskog dostojanstva. O tome i Radolović, A., op. cit. str. 79.

9 Gorenc, V., i Šmid, V., op. cit., str. 19.; dok je njemačko pravo prošlo veliki put od donošenja BGB 1985. godine (o čemu više u drugom poglavlju), u švicarskom pravu još od 1911. godine (kada je donesen V. dio GZ iz 1907. godine - Obvezno pravo) postoji ugovorna odgovornost za neimovinsku štetu ali samo ako ugovorna povreda sama predstavlja građanski delikt.

prihvatila stajalište da se i povredom ugovora osoba¹⁰ može osjećati psihofizički oštećena u neimovinskom smislu.

Danas se u usporednim pravima uvriježio dvostruki način prihvaćanja instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu. Jedne države, usprkos činjenici da nemaju zakonodavnu regulaciju tog instituta, iskazuju primjenu tog instituta kroz sudsku praksu i teoriju; sudovi široko tumače naknadu štete priznavajući i neimovinski karakter štete (Francuska, Italija, Austrija). Druge države izričito reguliraju ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu posebnim zakonima i sudskim presedanima (Njemačka, Velika Britanija, SAD); naš je zakonodavac učinio i korak više, promijenivši normu „glavnog“ zakona (ZOO-a).

Posebno je pitanje je li naše sudstvo moglo i prije 1.siječnja 2006, određivati naknadu i za neimovinsku štetu za povredu ugovora? Posebno je to pitanje u kontekstu usporedne sudske prakse, gdje unatoč praznini u zakonskoj regulaciji, sudovi dosuđuju istu. Vrhovni sud je 1988. godine¹¹, primjenjujući stari ZOO, odbio dosuditi naknadu za neimovinsku štetu (za duševne boli zbog propalog razgledavanja turističkih destinacija u Šri Lanki), tumačeći da vjerovnik ima pravo samo na naknadu imovinske štete¹². S aspekta razvoja prava osobnosti i poštivanja dostojanstva vjerovnika, odluka je, kao i odluke iz europskih zemalja (kod kojih su zakonske norme bile slične), mogla biti i drukčija. To *defacto* znači da je naše sudstvo moglo¹³ dosuđivati naknadu za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora, tumačeći ugovornu odgovornost dužnika, na koju se supsidijarno primjenjuje izvanugovorna odgovornost za neimovinsku štetu, na malo ekstenzivniji način¹⁴.

Takvo stajalište nikako ne znači da se u potpunosti mogu prihvatiti neka usporedna mišljenja, koja nalazimo u talijanskoj pravnoj literaturi,¹⁵ postojanje jedne vrste odgovornosti dužnika (štetnika) prema vjerovniku (oštećeniku), odnosno da se ugovorna i izvanugovorna odgovornost za štetu stapaju u jednu jedinstvenu odgovornost. Usporedna je teorija odbacila ideju „prevladavanja“ razlika između

10 Neimovinski se može oštetiti svaka osoba, fizička i pravna. O tome Nass, G., *Person, Persönlichkeit und iuristische Person*, Berlin, 1962., str. 89; Gavella, N., *Osobna prava*, Pravni fakultet u Zagrebu, 2000, str. 34; Klarić, P., *Nematerijalna šteta pravne osobe*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, broj 4-5, 1995. str. 393.

11 Odluka Vrhovnog suda - VSRH Rev 985/88. O odluci pišu Napijalo, D., op. cit. i Klarić, P., op. cit., str. 384.

12 Klarić, P., op. cit., 200, ispravno tumači da sud danas ne bi mogao donijeti takvu odluku. morao bi odlučivati na temelju drukčije norme iz čl. 346. st. 1. ZOO-a iz 2005. godine.

13 U prilog tome ide i činjenica što se i u novom ZOO-u odredbe o ugovornoj odgovornosti za štetu nalaze u poglavlju kojem se regulira izvanugovorna odgovornost za štetu, kao i činjenica da se povreda prava ličnosti (koji je temelj instituta neimovinske štete) može počinuti ugovorom i izvanugovornim radnjama.

14 Slakoper, Z., *Odgovornost dužnika za štetu zbog povrede ugovora*, Hrvatska pravna revija, br. 12/2002, str. 1-15; Slakoper tvrdi da šteta mora biti „cjelokupna“ i obuhvaćati neimovinski dio ali samo u slučaju prijevare, namjere i krajnje nepažnje (članak 266. stavak 2. starog ZOO-a).

15 Lipari, N.L., : *Diritto privato europeo*, II, Padova, 1997, str. 989. Lipari govori o „prevladavanju“ („superamento“) podjela na ugovornu i izvanugovornu odgovornost.

dviju skupina odgovornosti¹⁶.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama u hrvatskom je pravu reguliran u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu¹⁷ donesenim 1995. godine od strane Hrvatske gospodarske komore. Riječ je o posebnoj *sui generis* ugovoru s elementima zakupa i najma, kojeg od tih srodnih ugovora razdvaja niz posebnih obveza ugovornih strana koje ga čine, a posebno obveza pružanja akcesornih hotelskih usluga gostu. Isti je ugovor danas temelj i za ostale posebne turističke ugovore, regulirane u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu: ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. Iz obveza ugovornih strana izravnog ugovora o hotelskim uslugama, također se razvio i posebni ugovor reguliran u ZOO-u pod nazivom ugovor o ugostiteljskoj ostavi. Predmet je ovog rada odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza koje spram gosta ima u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

Vrijede li na izravni ugovor o hotelskim uslugama, koji nije reguliran u ZOO-u, odredbe o ugovornoj odgovornosti iz ZOO-a? Iako uzance nisu zakon već skup običaja, te se primjenjuju samo onda kada zakon ne regulira određene odnose¹⁸, novi ZOO je u članku 12. stavak 4. definirao i posebnu poveznicu prema netrgovačkim običajima i uzancama, utvrdivši da se uzance primjenjuju kada je njihova primjena ugovorena ili zakonom propisana. Pored toga, ZOO se, i s aspekta ugovorne odgovornosti za štetu, primjenjuje i na obvezne odnose koji u njemu nisu regulirani, kao *lex generalis*. Izravni ugovor o hotelskim uslugama nesumnjivo ima svoje bitno mjesto u ZOO-u, ne samo zbog odnosa između uzanci i ZOO-a, pravne snage ZOO-a u odnosu na sve ugovore, već i stoga što su mnogi njegovi instituti utkani u ugovor o ugostiteljskoj ostavi¹⁹.

Ugostiteljevu odgovornost prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama determiniraju obveze koje isti ima spram gosta. U hrvatskom i eurokontinentalnom pravu, četiri su glavne obveze ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Prva je obveza pružanja ugovorenog smještaja. Druga je obveza pružanje, tzv. akcesornih²⁰ (dopunskih) usluga gostu. Primjerice korištenje bazena,

16 Takvo razmišljanje, ipak, ima i svoje pozitivne osobine; da postoji samo jedna odgovornost za štetu, odavno bi u našem i usporednom pravu postojala ugovorna odgovornost dužnika za neimovinsku štetu!

17 Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

18 Uzanca 1. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu u stavcima 1-2. glasi: "Ovim se posebnim uzancama utvrđuju poslovni običaji za poslove ugostiteljskih usluga. Ove uzance primjenjuju se na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama u gospodarstvu".

19 Čuvanje stvari gosta je posebna obveza ugostitelja kod izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Sva pravila o toj obvezi stipulirana su u odredbama ZOO-a kojima se regulira ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

20 Fragali, M., *Enciclopedia del diritto*, Milano, 1958, str. 964. Fragali ističe da akcesorne usluge donose ugovoru o hotelskim uslugama promjenu sadržaja i prirodu mješovitog ugovora. Bez akcesornih usluga, riječ bi bila o klasičnom ugovoru o zakupu. O tome i Gorenc, V., i Šmid V., op. cit., str. 20.

telefona, bara, televizora, garaža, wellnesa i ostalih prostorija²¹. Treća je obveza ugostitelja čuvanje osobe gosta, čuvanje sigurnosti i udobnosti gosta te poštivanja njegove ličnosti. Četvrta je obveza čuvanja stvari (imovine) gosta. Angloameričko pravo poznaje i dvije posebne obveze ugostitelja: a) zaštita privatnosti gosta i b) pružanje osvježanja gostu prolazniku.

Posljednje pitanje u uvodnom dijelu rada jest kakve to primjere imovinske i neimovinske štete može naknađivati ugostitelj prema gostu? S gledišta ugovorne odgovornosti za imovinsku štetu, ugostitelj će naknađivati gostu svaku imovinsku štetu²². Ista situacija bila je i prije donošenja novog ZOO-a. Kod neimovinske štete prouzročene povredom ugovora, turistička praksa poznaje nekoliko primjera neimovinske štete koje gost može pretrpjeti²³: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora²⁴, 2) propuštanje ciljeva turističkog boravka²⁵, 3) nelagoda zbog postupaka osoblja u hotelu²⁶, 4) nezadovoljstvo zbog stanja hotelskog objekta²⁷, 5) nemir zbog gubitka smještaja kod *overbookinga*²⁸, 6) nezadovoljstvo lošom prehranom²⁹ i 7) oštećenje stvari afektivne vrijednosti^{30,31}.

2. *Odgovornost za štetu povredom ugovora općenito*

2.1. *Hrvatska*

Hrvatsko je zakonodavstvo i prije donošenja ZOO-a iz 2005. godine poznavalo ugovornu odgovornost za štetu. Štoviše, glavnina odredaba o ugovornoj odgovornosti iz starog ZOO-a iz 1978. godine prepisana je u novi ZOO iz 2005. godine. Mana odredaba starog ZOO-a iz 1978. godine bila je nepoznavanje ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu. Odredbom članka 266. starog ZOO-a, u stavku 1., bilo je utvrđeno da dužnik odgovara vjerovniku samo za imovinsku štetu (u vidu

21 Presuda francuskog vrhovnog suda - Cass Civ, III, 26.06.1996. Obveze hotelijera na održavanje soba, nadzor objekta, opskrba telefonom, vodom i strujom, akcesorne su usluge ugovora o hotelskim uslugama.

22 Presuda OS Split Ip 1490/81. U odluci stoji da je zbog propusta u buđenju, zbog kojeg je gost izgubio brodsku vezu, naknađuju samo imovinski troškovi produženog boravka u hotelu i povratka kući.

23 Brachos, F. J., *Der Ersatz immaterieller Schäden im Vertragsrecht*, Köln, 1979, str. 176.

24 Primjer: Zbog poplave stropa gost napušta hotel jer više nema slobodnih soba.

25 Primjer: Ugostitelj je gosta informirao o putu za Veneciju, a brod taj tjedan ne vozi.

26 Primjer: Gost traži ključ sobe 45 minuta, a recepcioneri gledaju nogometnu utakmicu.

27 Primjer: Bazen hotela nije na vrijeme izgrađen, već kranovi na bazenu stvaraju buku.

28 Primjer: Gostu iz Nizozemske priopćava se da je hotel pun i da nema slobodnih mjesta.

29 Primjer: Prospekt hotela govori o pružanju hrvatskih specijaliteta, a obroci su "obični".

30 Primjer: Zbog vlage u sefu, gostima je oštećena rijetka obiteljska slika.

31 Primjeri u *fus notama* od od 24 do 31 su slučajevi iz turističke prakse jednog turističkog društva.

obične štete i izmakle dobiti). Pravni teoretičari³² tog vremena oštro su se protivili „neimovinskoj“ doktrini, shvaćajući temelj građanskog prava, francuski *Code Civil*, kao izvor koji nije dopuštao takav tip odgovornosti. Ipak, u odredbi članka 266. stavak 2., zbunjujuće je djelovao pojam naknade „cjelokupne“ štete³³ za prijevaru, namjeru ili krajnju nepažnju.

Novi ZOO iz 2005. godine poznaje institut ugovorne odgovornosti za štetu. Odredbu odgovornosti dužnika za štetu vjerovnika iz prijašnjeg ZOO-a o pravu na naknadu obične štete i izmakle dobiti, dopunio je u članku 346. stavak 1., tako da vjerovnik u slučaju povrede ugovora ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi “te pravičnu naknadu neimovinske štete”. Takvim rješenjem hrvatski je zakonodavac jasno ojačao načelo ispunjavanja ugovornih obveza i pružio korektnim ugovarateljima veću pravnu zaštitu i dostojanstveniji odnos prema njihovoj osobi³⁴. Osim općih uvjeta za ugovornu odgovornost, novi ZOO iz 2005. godine sadrži (slično kao i stari ZOO) i posebnu ugovornu odgovornost za pojedinačne ugovore.

Ukoliko je, prema starom ZOO-u, postojala dvojba³⁵ oko mogućnosti naknade neimovinske štete zbog povrede ugovora, u novom ZOO-u više te dvojbe nema. Hrvatski će sudovi u sporovima nastalim nakon 1. siječnja 2006. godine, odlučivati o širem konceptu odgovornosti (proširenim s neimovinskim karakterom iste), što će, s jedne strane, zasigurno izazvati određene probleme s gledišta visine određene naknade (i zbog preniske i zbog previsoke), a s druge, unijeti povijesnu novinu, koju građanski pravници očekuju s nestrpljenjem.

32 Suprotno je tumačio Momčinović, H., *Odgovornost za štetu*, Zbornik radova, Opatija, 1987., str. 1020-1021: Momčinović je smatrao da vjerovnik koji trpi štetu ima pravo na naknadu nematerijalne štete. 1990-ih su to mišljenje prihvatili Klarić, Radolović i Napijalo. Posebno je tumačenje dao Vizner, B., *Komentar ZOO-a*, Zagreb, 1979., str. 1085. U pravilu postoji samo imovinski karakter ugovorne štete, ali „moguće je rijetko postojanje“ naknade nematerijalne štete.

33 Jedna skupina autora (Klarić, Slakoper) tumači da se izraz “cjelokupna šteta” iz ZOO-a 1978. odnosi na sav obujam štete, a drugi (Vizner, Gorenc) samo na ukupnost imovinske štete. Klarić, P., *Odštetno pravo*, Školska knjiga, Zagreb, 1995., str. 239. Klarić smatra da je i takva odredba bila dostatna za priznavanje nematerijalne štete, tumačeći da je ista imala na umu “sve štete”, pa tako i nematerijalnu.

34 Rješenje je izvrsno i iz razloga jer je hrvatskom društvu, u kojem je pravno društvena percepcija još daleko od ugovornog poštenja i dostojanstvenog odnosa prema suugovaratelju, potreban novi pravičniji način društvenog ponašanja.

35 Mihelčić, G., *Odgovornost za nematerijalnu štetu zbog povrede iz ugovora prema općim pravilima ZOO*, Informator, broj 5220, 2004, str. 9-11; Mihelčić misli da je jednaka odredba o izvanugovornoj deliktnoj odgovornosti, koja postoji u novom ZOO-u i koja je postojala u starom ZOO-u, tada bila dovoljno uporište za naknadu neimovinske štete zbog povrede ugovora. Autor tumači djelomično kao i Mihelčić, Klarić i Slakoper, dodajući i napredak shvaćanja o razvoju prava ličnosti teoriji da se i po starom ZOO-u mogla dosuđivati naknada za neimovinsku štetu povredom ugovora.

2.2. Francuska

Francusko odštetno pravo utemeljeno je na *Code civilu* - građanskom zakoniku iz 1804. godine. Zanimljivo je da *Code Civil* regulira samo ugovornu odgovornost za štetu³⁶. Za deliktnu odgovornost sadrži samo opću normu o odgovornosti. Razlog tomu je vjerojatno vrijeme u kojem je zakonik donesen. Dvostruka su mišljenja oko činjenice poznaje li francuski *Code Civil* i ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu. Jedna grupa autora³⁷ sklona je činjenici da *Code Civil* ne sadrži u svojim odredbama pretpostavke za takvu teoriju, dok druga grupa³⁸ zastupa teoriju o otvorenosti *Code Civila* i za naknadu neimovinske štete povredom ugovora³⁹.

Opće pretpostavke za ugovornu odgovornost za štetu su⁴⁰ dokazana štetna radnja (*faute*), štete (*dommage*) i uzročna veza (*lies de causalite*). Opće je pravilo *Code Civila* da dužnik odgovara za štetu bez obzira nije li obvezu ispunio ili je zakasnio, osim u slučaju više sile⁴¹. O obujmu naknade štete⁴², *Code Civil* ima jednu zanimljivu odredbu. Šteta koju je vjerovnik pretrpio sastoji se od ostvarenog gubitka⁴³ (*perte qu' il a faite*) i izgubljene dobiti (*du gain dont il a été privé*), uz posebne iznimke i izmjene⁴⁴: ako je vjerovnik planirao štetu ili prevario dužnika, isti ne odgovara za štetu, u slučaju da je dužnik učinio prijevaru vjerovniku odgovara i za štetu za koju inače ne bi odgovarao i dužnik plaća i zatezne kamate od dana počinjjenja štete.

Iako su sami francuski teoretičari do posljednjih dvadesetak godina izričito tumačili da francusko zakonodavstvo ne podržava institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, smatrajući takvo tumačenje određenom bezuvjetnom dogmom, u posljednje su vrijeme francuski sudovi počeli priznavati odgovornost dužnika za neimovinsku štetu povredom ugovora^{45,46}. Takve okolnosti *defacto* znače promjenu

36 Ugovorna odgovornost za štetu regulirana je u *Code Civilu* u člancima 1146-1155 naziva - *Des dommages et intérêts résultant del' inexécution de l' obligation* („Štete koje proizlaze iz povrede obveza“).

37 Konstantinović, Radolović, Perović itd. Radolović govori o „dogmi francuskih đaka“ i njihovom priznavanju isključivo imovinskog interesa ugovora.

38 Garcia, K., *Le droit Civil European*, Limoges, 2006., str. 293.

39 Mnogi njemački autori, koji su se bavili pitanjem francuskog prava, isticali su da *Code Civil* sadrži domenu za apsorpciju neimovinskog interesa ugovora. O tome posebno vidjeti Hübner U., Constantinesco, V. *Einführung in das französische Recht*, München, 1994., str 161-163.

40 Radolović, A., op. cit., str. 96.

41 Članci 1147. i 1148. *Code Civila*.

42 Članak 1149. *Code Civila* glasi: „*Les dommages et intérêts dus au créancier sont, en général, de la perte qu' il a faite et du gain dont il a été privé, sauf les exceptions et modifications ci-après*“.

43 Pobornici ideje da francusko pravo poznaje ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu tumače upravo odredbu o „ostvarenom gubitku“ koji može biti i imovinski (novac) i neimovinski (ugled).

44 Članci 1150.-1153. *Code Civila*.

45 Presuda francuskog vrhovnog suda - Cass Civ, III no. 222 od 07. 03. 2007; Sud je priznao vjerovniku (nekretninskom fondu) naknadu neimovinske štete (nastale rušenjem ugleda lošom izgradnjom poslovne zgrade) zbog povrede ugovora o osiguranju, jer mu je osiguravatelj uskratio naknadu neimovinske štete smatrajući da ona nije ugovorena u terminu „sva šteta“. Regresno će istu snositi graditelj.

46 Presude Vrhovnog suda, Cass Civ, I, od 6. 4. 2004 (prijeara) i Cass Civ, I, od 18. 10. 2001 (namjera).

interpretacije⁴⁷ normi *Code Civila* u skladu s novijim shvaćanjima o pravu ličnosti i dostojanstvu odnosa između ugovornih strana, a rezultat su i velikog utjecaja europskog ugovornog prava na francusko ugovorno pravo.

2.3. Njemačka

Njemačko odštetno pravo uvijek je bilo uporište za percepciju suvremenih pravnih novota. Isto je utemeljeno na *BGB-u*, građanskom zakoniku iz 1896. godine. Iako se bitne odredbe više od stoljeća nisu mijenjale, posebnim se zakonima⁴⁸ i novijim tumačenjima⁴⁹ *BGB-a* postupno uvodio institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu. Zanimljivo je da *BGB* ne poznaje izričito neimovinski karakter štete, ali se iz pojedinih normi *BGB* nazire neimovinski interes ugovora⁵⁰⁵¹.

BGB izričito dopušta naknadu nematerijalne štete samo za povrede života, tijela, zdravlja, slobode, vlasništva ili nekog drugog pravnog dobra⁵²⁵³. Navedena odredba utvrđuje okvir za određivanje štete na neimovinskim dobrima vjerovnika. Može se reći da je tom odredbom njemačko pravo još u 19. stoljeću poznavalo institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.

Njemačka sudska praksa dugo godina se nije usuđivala priznavati naknadu za

47 Klarić, P., 1995. op. cit., str. 226-227, tumači da je francusko pravo podložno i neimovinskom interesu ugovora. Novija shvaćanja i praksa francuskih sudova, potvrđuju takvu procjenu.

48 Primjerice, 1979. godine, u Njemačkoj je donesen Zakon o ugovoru o organiziranju putovanja (*Gesetz über den Reisevertrag*). Zakon štetu zbog nerealiziranog putovanja smatra neimovinskom štetom. Šteta zbog nerealiziranog putovanja, poradi samog karaktera ugovora i drugim je zakonodavstvima bila razlog za priznavanje neimovinskog interesa vjerovnika.

49 Teorija i praksa učinile su pomake u razvoju tog instituta tumačeći ekstenzivnije neke odredbe *BGB-a*: dopuštena je naturalna restitucija i za naknadu neimovinske štete (paragraf 253. *BGB-a*), dopušteno je ugovaranje ugovorne kazne za nanošenje neimovinske štete (paragraf 343. *BGB-a*), dopušteno je ugovaranje ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu (tumačenje načela ugovorne autonomije) i proširivanje mogućnosti prava na naknadu neimovinske štete zbog ugovorne povrede prava osobnosti. O tome posebno Klarić, P., op. cit., 1995., str. 225.

50 Paragraf 253. *BGB-a* glasi: „(1) *Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann Entschädigung in Geld nur in den durch das Gesetz bestimmten Fällen gefordert werden. (2) Ist wegen einer Verletzung des Körpers, der Gesundheit, der Freiheit oder der sexuellen Selbstbestimmung Schadensersatz zu leisten, kann auch wegen des Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, eine billige Entschädigung in Geld gefordert werden*“.

51 Paragraf 343. *BGB-a* glasi: „(1) *Ist eine verwirkte Strafe unverhältnismäßig hoch, so kann sie auf Antrag des Schuldners durch Urteil auf den angemessenen Betrag herabgesetzt werden. Bei der Beurteilung der Angemessenheit ist jedes berechnete Interesse des Gläubigers, nicht bloß das Vermögensinteresse, in Betracht zu ziehen. Nach der Entrichtung der Strafe ist die Herabsetzung ausgeschlossen. (2) Das Gleiche gilt auch außer in den Fällen der §§ 339, 342, wenn jemand eine Strafe für den Fall verspricht, dass er eine Handlung vornimmt oder unterlässt*“.

52 Kropholler, J., Berenbrok, M., Studienkommentar *BGB*, München, 1998., str. 475.

53 Paragraf 823. stavak 1. *BGB-a* glasi: „*Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet*“.

ugovornu neimovinsku štetu. Razlog tomu bio je nedostatak izričite regulative *BGB-a* u tom pravcu, ali i nedostatak shvaćanja o pravu ličnosti i dostojanstvu ugovornog subjekta. Međutim, jedna je presuda njemačkog Saveznog suda⁵⁴, donesena prije tridesetak godina, promijenila razvoj njemačkog prava i usmjerila ga na institut priznavanja neimovinskog interesa ugovora, tako da se danas može reći da je Njemačka nositelj instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.

2.4. Italija

Talijansko odštetno pravo uvelike je temeljeno na građanskom zakoniku - *Codice civile* iz 1942. godine. Iako je talijanska tradicionalna teorija i praksa snažno isticala isključivo imovinski interes ugovora⁵⁵, u posljednjih se desetak godina, pod utjecajem europskog ugovornog prava, razvija snažno stajalište o odgovornosti dužnika za ugovornu neimovinsku štetu⁵⁶. Iako su i prije postojali pokušaji⁵⁷ uvođenja tog instituta, široka teorija i praksa nije dopuštala ni približnu interpretaciju.

Generalno pravilo o ugovornoj odgovornosti za štetu nalazi se u članku 1223. *Codice civilea*⁵⁸. Dužnik će snositi štetu u slučaju neispunjenja ili kašnjenja s ispunjenjem obveze i to za pretrpljeni gubitak (*la perdita subita*) i izmaklu dobit (*il mancato guadagno*). Sama odredba govori o imovinskoj šteti i ne govori izričito o neimovinskoj šteti, na temelju čega ista i nije bila priznavana. U članku 2059. *Codice civilea*⁵⁹ priznaje se pravo na naknadu neimovinske štete (*danno non patrimoniale*) ali samo u slučajevima određenim zakonom (*solo nei casi determinati dalla legge*),⁶⁰.

54 Presuda BGH - ZS od 12.05.1980. Savezni sud je priznao naknadu neimovinske štete obitelji, kojoj je upropašten godišnji odmor iz razloga što je tuženik prodao kuću za odmor u kojoj su boravili, a nisu našli slobodni smještaja u istom mjestu, niti su htjeli ljetovati drugdje. Sud je obrazložio odluku, između ostalog, ističući da je riječ o zaštiti neimovinskog dobra iz paragrafa 253. *BGB-a* i da je nevažna dvojba radi li se o ugovornoj ili izvanugovornoj odgovornosti.

55 Cian, G., Trabucchi, A., Commentario al Codice civile, CEDAM, Padova, 1981., str. 48; Tramontano, L., Codice civile, Halley, Roma, 2006., str. 310.

56 Bona, M., Monateri, G., Il nuovo danno non patrimoniale, IPSOA, Milano, 2004. Ovo djelo predstavlja revolucionarni preokret tumačenja talijanskog građanskog prava i *Code civilea* na temelju par presuda talijanskih sudova. Znanstvenici, koji su prije tumačili da je „naknada neimovinske štete“ samo neka „sankcija“ a nikako dio pojma „naknade štete“ iz članka 1223. *Codice civilea*, uvelike prihvaćaju postulate ovog djela. Posebno vidjeti Cendon, P., Baldassari, A., Codice civile annotato con la giurisprudenza, UTET, Torino, 2007, str. 1346.

57 De Cupis, A., Il danno, Milano, 1979, str. 256; De Cupis tumači da se, u skladu s teorijom učenja o pravu osobnosti, opće pravilo o ugovornoj odgovornosti iz članka 1223. *Codice Civilea* može apsorbirati i neimovinski karakter ugovorne štete.

58 Članak 1223. *Codice Civilea* glasi: “*Il risarcimento del danno per l’inadempimento o per il ritardo deve comprendere cosè la perdita subita dal creditore come il mancato guadagno, in quanto ne siano conseguenza immediata e diretta (1382, 1479, 2056 e seguenti)*”.

59 Članak 2059. *Codice Civilea* glasi: “*Il danno non patrimoniale deve essere risarcito solo nei casi determinati dalla legge (Cod. Proc. Civ. 89; Cod. Pen. 185, 598)*”.

60 To su rijetki slučajevi zlouporabe procesnog prava u parnici „uvredom protustranke“ (*alla persona offesa*) (članak 89. *Codice di Procedura Civile*), počinjenje kaznenog djela (*reato*) (članak 185. *Codice penale*) i delikti protiv časti (*delitti contro l’onore*), (članak 598. *Codice Penale*).

Iako je riječ o deliktnoj odgovornosti, u kontekstu razvoja ugovornog prava, ona se počinje povezivati s člankom 1223. *Codice civile* sukladno rješenju iz 32. Ustava Italije (*La Costituzione*) kojim država štiti zdravlje (*salute*) kao temeljno pravo osobe (*individuo*).

Najznačajniju ulogu u kreiranju novog instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, tumačenjem navedene norme iz Ustava u kontekstu članka 1223. *Codice civile*, imali su talijanski sudovi^{61,62}. Na temelju takvih odluka, tvorcima nove talijanske teorije o ugovornoj neimovinskoj šteti (Bona & Montaneri) učinili su korak dalje u napretku instituta. Neimovinsku štetu klasificirali su u tri kategorije: biološka šteta (*danno biologico*), moralna šteta (*danno morale*) i egzistencijalna šteta (*danno esistenziale*). Na temelju tih rješenja, može se govoriti o novom načinu tumačenja *Codice Civile*, po kojem se smatra da članak 1223. obuhvaća i neimovinski interes vjerovnika.

2.5. Ujedinjeno Kraljevstvo

Angloameričko odštetno pravo specifično je zbog sustava *precedenata* koji ga stvaraju. Iako zakonodavna rješenja o institutu ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu pravo Velike Britanije ne poznaje (kontinentalni pravници oduvijek smatraju da je taj sustav manje učinkovit), zanimljivo je da u sudskim odlukama institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu postoji još od 19. stoljeća. Jedna od prvih važnijih odluka o prihvaćanju tog instituta bila je u slučaju *Hobby vs. LSWR (1875.)*⁶³.

U pravu Velike Britanije primjećuje se jedna konstanta u priznavanju ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, čije je učenje imalo utjecaj i na neke europske zakone⁶⁴. I do danas je ostalo načelo da sudovi priznaju naknadu neimovinske štete nastale povredom ugovora jedino ukoliko povreda sama za sebe predstavlja građanski delikt (*tort*) u smislu odštetnog prava. Valja napomenuti da se instituti odštetnog prava UK-a u tom pravcu primjenjuju i na sve zemlje Commonwealtha.

Pravo Velike Britanije u sferi instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu poznaje nekoliko tipova same neimovinske štete:⁶⁵ povredu tjelesnog

61 Vrhovni sud (*Corte di Cassazione*) definira tri vrste ugovorne neimovinske štete: presuda 8827/2003 govori o naknadi „moralne štete“, presuda 8828/2003 o naknadi „biološke štete“, a presuda 2050/2004. donosi termin „egzistencijalna šteta“.

62 Presedan tog tumačenja ima odluka 233 iz srpnja 2003. godine talijanskog Ustavnog suda (*C. Costituzionale*).

63 *Hobbs vs. LSWR (1875.)* case: prvi poznati slučaj o naknadi neimovinske štete zbog povrede ugovora obitelji koja je, koristeći ugovor o prijevozu vlakom, pogreškom konduktera ostavljena na pogrešnoj stanici i zbog toga je morala pješaćiti dvadesetak kilometara do odredišta. Sud je dosudio naknadu neimovinske štete zbog fizičke boli i patnje (*physical pain and suffering*). O presudi više Klarić, P., op. cit., str. 388.

64 Švicarski Građanski zakonik (1907.-1911. godine) poznaje neimovinski interes ugovora, kao i pravo Ujedinjenog Kraljevstva, jedino u slučaju počinjenja građanskog delikta.

65 O tome najviše McGregor, H., *On Damages*, Sweet & Maxwell Ltd, 17th ed., London, 2007. Posebno vidjeti i Finch, E., Fafinski, S., *Tort Law*, Longman, 2nd ed., Oxford, 2008.

integriteta⁶⁶, duševne boli⁶⁷, povredu osjećaja⁶⁸ i upropaštavanje godišnjeg odmora⁶⁹. Opće je pravilo britanskog sustava *presedana* poznavanje neimovinskog karaktera ugovora isključivo u smislu povrede prava osobnosti, posebno prava na tjelesni i duševni integritet, a očituje se pretrpljenim tjelesnim (*physical pain and suffering*) i duševnim bolima (*mental pain and suffering*) vjerovnika u ugovornom odnosu. Tjelesne boli imaju raspon povrede od tjelesne ozljede (*personal injury*) do neudobnosti (*inconvenience and discomfort*), dok duševne boli obuhvaćaju na gornjoj granici - različite tipove povreda osjećaja (*injury of feelings*) kao što su razočaranje, uznemiravanje, frustracija, ponižavanje, ljutnja i slično, dok je donja granica duševnih boli nemir (*anxiety*)⁷⁰.

2.6. Sjedinjene Američke Države

Odštetno pravo SAD-a dio je angloameričkog sustava učenja o *tort lawu* i kroz *precedente* priznaje neimovinski karakter ugovornih obveza. Rijetka kodificirana pravila⁷¹, pravo SAD-a nadoknađuje osebnim repertoarom *presedana* u priznavanju neimovinskih povreda⁷². Iznimka je jedino pravo države Louisiane koja je 1960-ih godina donijela posebni zakon iz domene *tort lawa*. U sudskoj praksi primjenjuje se i odredba članka 1934. francuskog *Code Civila*, koja govori o posebnim slučajevima naknade neimovinske štete zbog ugovorne povrede morala, ukusa, religije,

66 *Feldman vs. ATS (1957.) case*: sud je priznao neimovinsku štetu putniku zbog lošijeg prijevoza i patnje zbog neudobnog mjesta (umjesto prvoklasnog autobusa). Sud je presudu obrazložio pojmom tjelesne patnje (*physical suffering*). O presudi više Klarić, op. cit., 389.

67 *Cook vs. Spanish Holiday Tours (1960.) case*: dosuđena je naknada štete bračnom paru kojeg je, na medenom mjesecu, turistička agencija, umjesto u vrhunske hotele na Costa Bravi, zbog *overbookinga* premjestila u prljave pomoćne prostorije. Sud je presudu obrazložio „duševnim bolima“ (*mental pain*) koje su mladenci pretrpjeli na prvom izletu poslije braka. O presudi više Klarić, ibid.

68 *Diesen vs. Samson (1971.) case*: sud je priznao mladenki pravo na neimovinsku štetu protiv fotografa koji se na dan vjenčanja nije pojavio na snimanju, te joj tako onemogućio uspomene (fotografije) na najvažniji dan u životu. Sud je presudu obrazložio „povredom osjećaja“ (*injury of feeling*). O presudi više Klarić, ibid.

69 *Jarvis vs. Swans Ltd. (1973.) case*: sud je odvjetniku, kojemu je agencija organizirala godišnji odmor u Švicarskoj, priznao naknadu neimovinske štete zbog upropaštenog odmora, ljutnje i razočaranja (*disappointment, distress, the upset and frustration*), ali i imovinsku štetu kao razliku pružane i očekivane usluge, jer je ugođaj bio drukčiji od onog kojeg je očekivao prema prospektu. O presudi više Klarić, ibid.

70 Klarić, P., ibidem, str. 390-391.

71 U SAD-u postoji jedan poseban zakon donesen 1932. godine - *Restatements of the Law Contracts* (Zakon o popravljanju ugovorne naknade štete) koji u paragrafu 341. sadrži odredbu da se ugovorna neimovinska šteta priznaje samo ako je do povrede ugovora došlo namjerom ili zlom (*reckles*).

72 *Stewart vs. Rudner (1957.) case*: *pesedan* o činjenici je li ugovor isključivo komercijalni akt ili ima i personalni karakter. Sud u Michiganu dosudio je naknadu neimovinske štete ženi zbog duševnog poremećaja (*mental distress*) kojeg je pretrpjela jer joj doktor nije učinio ugovoreni porod carskim rezom.

umjetničkog djela ili ugone⁷³.

U slučaju *Stewart vs. Rudner (1957.)*, pravo SAD-a je prvi put snažno dokazalo, dotadašnje dvojbeno shvaćanje, da kod nekih ugovora nije primaran komercijalni već osobni, društveni ili obiteljski interes.⁷⁴ Pravo SAD-a snažno usvaja učenje o ugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu iz britanskog prava, a osobito je istaknut utjecaj ranijih britanskih *precedenata*⁷⁵.

Sudska praksa SAD-a razvila je i posebne kategorije neimovinske povrede ugovora⁷⁶. Izvan onih istaknutih u pravu Velike Britanije (duševne boli⁷⁷, nemir⁷⁸) pravo SAD-a poznaje i posebne kategorije ugovorne neimovinske štete: razočaranje⁷⁹, zloba⁸⁰, emocionalna trauma⁸¹, ekstremna patnja⁸² i gubitak sigurnosti^{83 84}.

2.7. Europska Unija

Do 1990-ih godina, Europska unija (zajednica) nije imala vlastito stajalište prema institutu ugovorne odgovornosti za štetu. Prvi je razlog tomu bio velika

73 *Lewis vs. Holmes (1903.) case*: Sud u Louisiani dosudio je djevojci naknadu neimovinske štete zbog „neugode“, pretrpljenog jada i poniženja, pretrpljenih zbog nepravodobne isporuke haljine za vjenčanje od strane krojača, zbog čega je na svoj pir otišla u običnoj haljini.

74 Radolović, A., op. cit., str. 99. Radolović ističe da u modernom svijetu ima sve više ugovora kojima nije cilj povećanje materijalnog dobitka, već se odnose na osjećajnu i duhovnu sferu osobe.

75 U *Forsythe vs. BancBoston Mortgage (1990.)*, sud Kentuckya u obrazloženju odluke pozvao se na davni britanski slučaj *Hadley vs. Baxendale (1854.)* u kojem je britanski sud učinio pokušaj definiranja pojma „patnje“ nastale povredom ugovora.

76 A. Farnsworth: *On Contracts*, 3th ed., Aspen Publishers, New York, 2008., str. 284-290. Vidjeti i White, G., *Tort Law in America*, Oxford University, New York, 2003, str. 3-19.

77 *Hirs vs. Elgin (1977.) case*: proizvođač lijesova odgovoran je za „duševne boli“ (*mental pains*) zbog propuštanja lijesa na sprovodu člana obitelji.

78 *Meyer vs. Nottger (1976.) case*: pogrebno društvo kasnilo je s provođenjem pogrebnih usluga te unosilo „nemir“ (*anxiety*) u pokojnikovu obitelj.

79 *Watts vs. Morann (1994.) case*: poslodavac je bez najave dao otkaz radniku, kojemu je sud dosudio naknadu štete zbog „razočaranja“ (*disappointment*) ističući da je šteta bila predvidiva i da je uništen „duševni mir“ (*peace of mind*) radnika kao jedan od najvažnijih ugovornih interesa.

80 *Burgess vs. Taylor (2001.) case*: zakupnica konja umjesto čuvanja dala ih je na klanje bez vlasničinog znanja, pa je sud odredio da joj naknadi neimovinsku štetu zbog „zlobnog djela“ (*tort og outrage*).

81 *Forsythe vs. BB Mortgage (1990.) case*: kreditna kuća nagodila se s udovicom, čiji je muž počinio suicid zbog krivog izračuna kredita i naknadila joj pretrpljene „emocionalne patnje“ (*emotional suffering*).

82 *B&M Itomes vs. Hogan (1979.) case*: građevinar mora naknaditi neimovinsku štetu vlasniku kuće zbog „ekstremne duševne patnje“ (*extremely mental suffering*), jer mu izgrađena kuća sadrži velike mane.

83 *Buck vs. Del City (1967.) case*: hotelskim gostima, kojima se urušio krov, naknadena je imovinska šteta zbog gubitka sigurnosti (*loss of safety*) u hotelskoj sobi.

84 Lunney, M., Oliphant, K., *Tort Law, Text and Materials*, Oxford University Press, New York,

2008., str. 24-32.

različitost u nacionalnim pravima članica, od kojih su neke priznavale ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu, neke su se izrazito dvoumle oko uvođenja tog instituta, a neke još nisu ni znale za njega. Drugi je razlog bio činjenica što sama Unija u svojim odlukama (uredbama, smjernicama) nije regulirala ovaj institut ni sporadično. No, u posljednjih petnaestak godina, dva su akta učinila revolucionarni prevrat u europskom shvaćanju ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.

Još 1995. godine, Europska komisija, potaknuta različitostima u tumačenju instituta okupila je u jednom radnom tijelu istaknute pravnike država članica, koji su pod vođenjem profesora Ole Landa⁸⁵, izradili načela europskog ugovornog prava⁸⁶. Svrha donošenja tih načela bila je konsolidacija brzinskog razvoja obujma europskog prava i reguliranje sve većeg broja posebnih ugovora⁸⁷. Načela europskog ugovornog prava do stupanja na snagu novog europskog pravnog poretka (u kojem će europski Ustav biti temeljni zakon) imaju samo snagu nacrtu za nacionalna zakonodavstva i preporuke državama članicama. S gledišta instituta za ugovornu odgovornost, načela ne daju nikakvu nedoumicu; vjerovnicima se priznaje naknada za imovinsku i neimovinsku štetu⁸⁸. Landova načela bila su i temelj za priznavanje naknade za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora, našeg novog ZOO-a.

Još je značajniju ulogu za institut neimovinskog interesa ugovora imala jedna odluka Europskog suda (ECJ C-168/00) od 12. ožujka 2002. godine, u kojoj je, tumačeći odredbu članka 5. Smjernice 90/314 o turističkim paket-aranžmanima⁸⁹, utvrdio da su agencije, koje ne ispunjavaju uredno obveze, koje proizlaze iz smjernice 90/314, dužne naknaditi potrošačima (turistima, putnicima) i imovinsku i neimovinsku štetu (*consumer a right to compensation for non-material damage*)

85 Ole Lando, Professor of International and Comparative Law, School of Economics and Business Administration, Copenhagen, Denmark.

86 "Principles of European Contract Law" koje je Europska komisija donijela 1995. godine (i koji su kasnije nadopunjavana) u Europskoj se uniji još nazivaju i "Lando's principles" (Landova načela).

87 Lando, O., Bale, H., Principles of European Contract Law Part I, Performance, Non-performance, Remedies, Bruxelles, 1995.

88 Članak 9:501 Landovih načela pod nazivom „Pravo na naknadu štete“ (*Right to damage*) glasi: „(1) *The aggrieved party is entitled to damages for loss caused by the other party's non-performance which is not excused under Article 8:108.* (2) *The loss for which damages are recoverable includes: (a) non-pecuniary loss; and (b) future loss which is reasonably likely to occur.*“ U slobodnom prijevodu: „(1) Nezadovoljni vjerovnik ima pravo na naknadu pretrpljene štete zbog neispunjenja ugovora od strane dužnika, osim kad se dužnik oslobađa odgovornosti. (2) Naknada štete obuhvaća i: (a) neimovinsku štetu i b) izmaklu dobit“.

89 Članak 5. stavak 2. prva rečenica Smjernice 90/314 o turističkim paket-aranžmanima glasi: „*With regard to the damage resulting from the consumer from the failure to perform or the improper performance of the contract, Member States shall take the necessary steps to ensure that the organizer and/or retailer is/are liable unless such failure to perform or improper performance is attributable neither to any fault of theirs nor to that of another supplier of services.*“ U slobodnom prijevodu: „Za štetu koju pretrpi potrošač zbog neispunjenja obveza iz ugovora o paket-aranžmanu, države članice učinit će nužne korake kako bi osigurale da agencije odgovaraju za naknadu svake štete (*any fault*) korisniku usluge“.

koju su zbog toga pretrpjeli⁹⁰. Odluka je imala veliki odjek u EU. Ista je, posredno, u sve zemlje članice uvela institut za ugovornu neimovinsku štetu, bez obzira je li ga nacionalno zakonodavstvo reguliralo ili ne!

2.8. Međunarodno pravo

Najznačajnija je karakteristika međunarodnog ugovornog prava posljednjih godina je ujednačavanje zakonodavnih rješenja iz tog područja. Ti se pokušaji provode u tri smjera: ujednačavanje angloameričkog i eurokontinentalnog zakonodavstva, ujednačavanje euroromanskog i eurolatinskog ugovornog prava te donošenjem međunarodnih konvencija za pojedine ugovore. Značajne doprinose u smjeru utvrđivanja instituta ugovorne odgovornosti za štetu imaju tri tijela: UN, UNCITRAL i UNIDROIT⁹¹.

Najznačajnija međunarodna konvencija iz ugovornog prava zasigurno je UN-ova Bečka konvencija o međunarodnoj prodaji robe (1980.).^{92 93} Tekst Konvencije pripremio je UNCITRAL. O institutu ugovorne odgovornosti za štetu rješenje se nalazi u članku 74. Konvencije⁹⁴. Iz samog se teksta članka ne razabire ugovorna naknada neimovinske štete oštećenoj strani. Može se čak reći da odredba regulira samo matematičku formulu ugovorne imovinske štete. Međutim, UNCITRAL, u svojem popisu slučajeva vezanih za članak 74. Konvencije, istaknuo je da Konvencija ne klasificira tipove štete, već da to čine nacionalna prava koja se primjenjuju u ugovoru.⁹⁵ Autor smatra da zbog godine donošenja Konvencije (1980.) odredba članka 74. nije imala namjeru pokriti i neimovinski dio ugovorne štete, ali je primjena tih načela u zakonodavstvima članica Konvencije, možda dovelo do drukčijeg tumačenja te norme. Ukoliko stvarno norma iz članka 74. Konvencije regulira samo imovinsku štetu, te u slučaju da se na ugovor o međunarodnoj prodaji robe primjenjuje hrvatsko pravo, sud bi morao primjenjivati normu Konvencije, a ne normu iz članka 346.

90 O odluci više Klarić, P., op. cit., str. 392-393.

91 UN - United Nations, UNCITRAL - United Nations Commission on International Trade Law, UNIDROIT - United Nations International Institute for the Unification of Private Law.

92 UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) do današnjeg dana ratificirana je od strane 74 zemlje u svijetu, među kojima nije Ujedinjeno Kraljevstvo.

93 U Republici Hrvatskoj u pravni poredak uvedena je 08.10.1991. godine, na temelju sukcesije od bivše države (NN Međunarodni ugovori 15/1998).

94 Članak 74. CISG konvencije u slobodnom prijevodu glasi: "Štete za kršenje ugovora od strane jedne strane sastoje se od zbroja svih gubitaka, uključujući gubitak profita, pretrpljenih od strane druge osobe kao posljedica povrede. Takve štete ne mogu prijeći gubitak koje je strana u povredi predvidjela ili mogla predvidjeti u vrijeme sklapanja ugovora, u svjetlu činjenica i pitanja koja je tada znao, ili morao znati, kao moguću posljedicu kršenja ugovora".

95 Austrijski Vrhovni sud u slučaju No. 427/2000, tumači da je izgubljena dobit "pozitivna šteta" i da ulazi u "formulu" zbroja štete. Federalni sud SAD-a u slučaju No. 138/1995, *Delchi Carrier v. Rotorex (1995.)*, govori o „slučajnoj i posljedičnoj šteti“ koja ne može biti i „neimovinska“.

stavka 1. o naknadi neimovinske štete.⁹⁶

Potpuno drukčije rješenje sadrže UNIDROIT načela međunarodnih trgovačkih ugovora (donesenih 1994. godine revidiranih do 2007.)⁹⁷. Ista se primjenjuju samo na međunarodne trgovačke ugovore (uz poslovne običaje i *lex mercatoriu*). U članku 7.4.2. načela, jasna je odredba da se ugovorom može počinuti i neimovinska šteta⁹⁸. Razlog takve promjene međunarodnog prava, sigurno je napredak pravne svijesti o institutu ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.

3. Odgovornost ugostitelja za štetu počinjenu povredom izravnog ugovora o hotelskim uslugama

3.1. Hrvatska

Izravni ugovor o hotelskim uslugama⁹⁹ reguliran je Posebnim uzancama u ugostiteljstvu¹⁰⁰. Iako se već nekoliko desetljeća u našoj turističkoj praksi etablirao kao jedan od najznačajnijih turističkih građanskopravnih ugovora, zakonodavac mu uporno izbjegava dati imenovani zakonski prostor. U samim Uzancama nije dana definicija tog ugovora, nego je samo utvrđeno kada je isti sklopljen¹⁰¹ i koji je predmet tog ugovora¹⁰². Najkonkretnija je definicija u našoj pravnoj teoriji da je izravni ugovor o hotelskim uslugama ugovor kojim se obvezuje davatelj usluge (ugostitelj) da će pružiti gostu privremeni smještaj i njemu akcesorne (dopunske) ugostiteljske usluge, brinuti se o njegovoj osobi i imovini, a gost se obvezuje za to platiti naknadu¹⁰³. Temeljem definicije izravnog ugovora o hotelskim uslugama, ugovorne strane su ugostitelj i gost¹⁰⁴.

96 Članak 140. Ustava Republike Hrvatske glasi: „Međunarodni ugovori koji su sklopljeni i potvrđeni u skladu s Ustavom i objavljeni, a koji su na snazi, čine dio unutarnjega pravnog poretka Republike Hrvatske, a po pravnoj su snazi iznad zakona...“.

97 UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts (1994-2007) opća su pravila za međunarodne trgovačke ugovore i model nacionalnim zakonima i međunarodnim ugovorima..

98 Članak 7.4.2. stavak (2) UNIDROIT načela u slobodnom prijevodu glasi: “Šteta može biti i neimovinska i odnosi se, primjerice, na fizičke i moralne patnje“.

99 Izravni ugovor o hotelskim uslugama ima sljedeće nazive: *le contrat d’hôtellerie* (u francuskom pravu), *der Hotelvertrag* (u njemačkom pravu), *il contratto d’albergo* (u talijanskom pravu) i *hotel (in)keeper’s contract* (u angloameričkom pravu). Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 12.

100 U uzancama broj 8 do 61 Posebnih uzanci u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

101 Uzanca 8. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu.

102 Uzanca 13. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu.

103 Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 12.

104 Ugostitelj (hotelijer) je svaka osoba koja se ovlašteno bavi pružanjem usluga smještaja i njemu akcesornih usluga, a gost je svaka fizička osoba koja koristi smještaj i druge akcesorne usluge bez obzira na to je li sama zaključila ugovor ili je za nju to učinila neka fizička ili pravna osoba. Ibidem, str. 12-13.

Ugovor o hotelskim uslugama je dvostranoobvezni ugovor iz kojeg izvire međusobne obveze i potraživanja ugovornih strana. Posebni je značaj izravni ugovor o hotelskim odnosima dobio uvođenjem instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu u ZOO, a ispunjavanje ugovora i dostojanstveniji odnos prema osobi gosta daju ugovoru novu dimenziju.

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu u hrvatskom pravu i praksi odnosi se na imovinsku i neimovinsku štetu. Dok su najznačajnije imovinske štete koje gost trpi razne krađe stvari gosta i oštećenje njegove imovine, neimovinske štete koje gost može pretrpjeti povredom izravnog ugovora o hotelskim uslugama mogu se sistematizirati u četiri skupine: upropaštavanje godišnjeg odmora, propuštanje ciljeva turističkog boravka, razne nelagode, nemiri, stresovi i nezadovoljstva, te fizičke i duševne boli, patnje i traume zbog određenih postupaka ugostitelja.

U rješenjima hrvatske pravne teorije¹⁰⁵, prevladava mišljenje da ugostitelj u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama ima četiri glavne obveze¹⁰⁶ prema gostu, povredom kojih predstavlja ugovornu odgovornost za štetu: 1) obveza pružanja smještaja, 2) obveza pružanja akcesornih usluga, 3) obveza vođenja brige o osobi gosta i 4) obveza čuvanja stvari gosta.

3.1.1. *Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja smještaja gostu*

Opće je pravilo za obvezu pružanja obveze smještaja (nekad i uz usluge pansiona ili polupansiona),¹⁰⁷ da je ugostitelj obavezan staviti gostu na raspolaganje prostorije za smještaj¹⁰⁸ (sobu, apartman) u ugovoreno vrijeme¹⁰⁹ (odmah ili najkasnije do 15 sati na dan početka smještaja). Soba je pripremljena za smještaj ako sadrži standardni namještaj, ispravne uređaje za svjetlo, vodu i sustav grijanja i hlađenja¹¹⁰. Ukoliko

105 Gorenc, V., *Ugovori o hotelskim uslugama, UT-ugostiteljstvo-turizam*, Zagreb, 1983. Šmid, V., *Ugovor o hotelskim uslugama, Ugostiteljstvo i turizam*, Zagreb, 1984. br. 5. (str. 37-38) i br. 6, (str. 33-38); Gorenc, V., *Ugovor o hotelskim uslugama, alatmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu*, EIZ, Zagreb, 1988.; V. Gorenc: *Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom*, RRIF, Zagreb, 1996.; Gorenc, V., *Izravni ugovor o hotelskim uslugama, Pravo i porezi*, br. 6/02, Zagreb, 2002., str. 14-17.

106 Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 18-25.

107 Primjer iz turističke prakse - *Nezadovoljstvo lošom prehranom*: Talijanski gost koristi usluge pansiona jer je u prospektu ugostitelja prikazano da se u hotelu pružaju najbolji hrvatski specijaliteti, no razočarao se "običnim" obrocima (salame, krumpir, meso). Ugostitelj mu nije naknadio štetu.

108 Dio Uzance 19. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu glasi: "Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo: 1. Uporabe prostorija što su određene za smještaj..."

109 Uzance 20. i 21. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu..

110 Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 19; U tu svrhu ugostitelj je dužan uklanjati sve nedostatke koje sobu čine neupotrebljivom: vlažnost, električni kvar, komarci, neugodni mirisi, nedostatak tople vode, itd.

se pojave “neotklonjivi”¹¹¹ nedostaci u sobi, gost ima pravo tražiti sniženje cijene¹¹², zamjenu sobe¹¹³ ili raskid ugovora¹¹⁴.

Najčešće su povrede obveze pružanja smještaja gostu nepružanje smještaja ili prestanak pružanja smještaja,¹¹⁵ koje se mogu javiti na četiri načina: 1) *overbooking*¹¹⁶ (više je gosti rezerviralo smještaj od smještajnih kapaciteta hotela, pa im se ne može pružiti ugovorena usluga u posebnoj prostoriji), 2) zabluda o činjenici da gost ometa boravak drugih gostiju¹¹⁷, 3) neutemeljena sumnja u platežnu sposobnost gosta¹¹⁸ i 4) pogrešna dijagnoza o zaraznoj bolesti gosta opasnoj za ostale goste u hotelu¹¹⁹. Svaki od načina predstavlja i ugostiteljevu ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu¹²⁰. Zanimljivo je da hrvatska sudska praksa ne sadrži ni jedan slučaj o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za povredu obveze pružanja smještaja gostu.

3.1.2. *Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja akcesornih usluga gostu*

Ugostitelj je dužan gostu, za vrijeme korištenja usluge smještaja u hotelu,

111 Npr. Propuštanje vode sa stropa, poplave u kupaonici, građevinski nedostaci.

112 Primjer iz turističke prakse - *Nezadovoljstvo stanjem hotelskog objekta*: Njemačkim gostima, kojima u sobi, za vrijeme polufinala SP u nogometu (u kojem je igrala Njemačka), nije radila električna energija (utakmicu morali gledati u zadimljenoj TV sobi), ugostitelj je snizio cijenu usluga za 10%.

113 Ukoliko je tražena točno određena soba (npr. s pogledom na more), a ugostitelj nema slobodnu sobu koja odgovara opisu tražene sobe, gost ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. Ukoliko soba nema specifikaciju, ugostitelj je ispunio obvezu ako gostu daje zamjensku sobu u ugovorenom objektu ili drugom objektu iste kategorije u istom mjestu. Nepotpuna je, međutim, u kontekstu članka 346. stavak 1. ZOO-a, odredba uzance 22. stavak 2. da ugostitelj koji nije smjestio gosta u ugovoreni objekt naknadije istom samo običnu štetu (naknadit će i neimovinsku, ako je npr. gost 40 godina smješten u tom hotelu).

114 Primjer iz turističke prakse - *Nezadovoljstvo stanjem hotelskog objekta*: zbog poplave stropa na zadnjem katu hotela (uslijed velikih kiša) gost je raskinuo ugovor i napustio hotel jer mu ugostitelj nije osigurao slobodnu sobu. Ugostitelj mu nije naknadio štetu.

115 Uzanca 58. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu glasi: „Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor i prestati pružati usluge gostu ako gost: 1) grubo krši ove uzance ili odredbe o kućnom redu, osobito ako svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju, 2) ne plati račun za obavljene usluge nakon sedam dana boravka, 3) razboli se od neke zarazne bolesti opasne za ostale goste u ugostiteljskom objektu“.

116 Primjer iz turističke prakse - *Nemir zbog gubitka smještaja kod overbookinga*: Gostu iz Nizozemske, koji je do hotela došao u starom automobilu putovavši 18 sati, ugostitelj je priopćio se da je hotel pun i da nema slobodnih mjesta. Ugostitelj se ispričao gostu.

117 Primjerice ukoliko na bazen dođe skupina gostiju u “veselom” stanju, a nikom ne smetaju,

već su simpatični.

118 Primjerice gost koji se požali recepcioneru da je već potrošio sav novac, još uvijek može platiti karticom.

119 Primjerice ako je riječ o bolesti, za koju liječnici utvrde da nije zarazna.

120 Hipotetski primjeri iz *fus nota* 117-119, predstavljali bi *upropaštavanje godišnjeg odmora*.

pružiti i akcesorne (dopunske) usluge¹²¹ koje su i najvažnija karakteristika ugovora o hotelskim uslugama¹²². Akcesorne se usluge u našoj pravnoj teoriji¹²³ dijele na tri dijela: 1) klasične usluge pertinencije smještaja (npr. voda, grijanje, tuš, pranje rublja, sapun, šampon, ručnik, čuvanje ključa na recepciji, itd.), 2) suvremene usluge modernog hotelijerstva (npr. telefon, televizor, telefaks, bazen¹²⁴, sauna, fitness, tenis, frizeri, restorani, barovi, informacija na recepciji, buđenje, *lunch-paketi*, pošta, čuvanje stvari, itd.) i 3) aktivne akcesorne usluge ugostitelja (prtljaga, obroci u sobi, čuvari objekta, itd.)

Ugostitelj je odgovoran za sve radnje ili propuste kojima se gost ometa u korištenju usluga u ugostiteljskom objektu i uživanju u miru i udobnosti objekta¹²⁵. U slučaju da ugostitelj ne pruža akcesorne usluge ili ih ne pruži na vrijeme,¹²⁶ odgovarat će gostu zbog takve povrede za imovinsku i neimovinsku štetu. Uobičajena je praksa da službe ugostitelja pružaju gostu sve informacije vezane za akcesorne usluge iz najšireg spektra informacija. Ukoliko ugostitelj ne pruži pružene informacije ili pružene informacije budu pogrešne¹²⁷, odgovarat će gostu za imovinsku i neimovinsku štetu. Posebno je zanimljiva odredba Posebnih uzanci u ugostiteljstvu¹²⁸ da je ugostitelj dužan probuditi gosta u vrijeme koje odredi gost (obveza je ugostitelja voditi knjigu buđenja gostiju). Ugostitelj je, zbog povrede te obveze¹²⁹, po starom ZOO-u, bio

121 Dio Uzance 19. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu glasi: "Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo: 2. Korištenja svim uređajima, zajedničkim prostorijama i uslugama službi što su u tom objektu i drugim pripadnim objektima i prostorima namijenjenih gostima".

122 Akcesorne (dopunske, sekundarne, popratne) usluge su faktički sve usluge koje ne obuhvaćaju smještaj, brigu o gostu i čuvanje stvari gosta. Iste daju ugovoru o hotelskim uslugama samu prirodu ugovora. Bez njih bi to bi bio klasičan ugovor o zakupu. Fragalli, M., op. cit.

123 Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 20.

124 Primjer iz turističke prakse - *Upropaštavanje godišnjeg odmora i nezadovoljstvo zbog stanja objekta*: zbog kašnjenja radova, bazen hotela nije na vrijeme izgrađen, već su kranovi na gradilištu bazenu stvarali buku, pa su gosti raskinuli ugovor. Ugostitelj im je naknadio imovinsku štetu.

125 Uzanca 25. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu.

126 Primjer iz turističke prakse - *Nelagoda zbog postupaka osoblja u hotelu*: gost se vraća u hotel sa ugodne šetnje gradom te na recepciji traži ključ sobe 45 minuta, za koje vrijeme su recepcioneri gledali nogometnu utakmicu sa svjetskog prvenstva. Ugostitelj se ispričao gostu.

127 Primjer iz turistička prakse - *Propuštanje ciljeva turističkog boravka*: ugostiteljeva služba recepcije pogrešno je informirala gosta o putu za Veneciju; gost se pojavio na doku u 8 sati ujutro i tek mu je lučki radnik rekao da brod taj tjedan ne vozi. Gost je odabrao Poreč samo zbog blizine Venecije i neostvarivši cilj turističkog boravka bio je strašno razočaran. Ugostitelj mu nije naknadio štetu.

128 Uzanca 27. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu.

129 Odredba uzance 27. stavka 2. nepotpuna je u smislu članka 346. stavak 1., budući da gost, kojemu nije pružena usluga, buđenja, može pretrpjeti i neimovinsku štetu (npr. propustom buđenja propao je izlet brodom u Veneciju i nastala je neimovinska šteta - *propuštanje ciljeva turističkog boravka*).

odgovoran samo za običnu štetu¹³⁰.

Oskudnost hrvatske sudske prakse i u odgovornosti ugostitelja za povredu ove obveze, razlog je dugom poznavanju samo imovinskog interesa ugovora, dok po pravnoj naravi ovakav tip odgovornosti uglavnom postoji samo za neimovinsku štetu.

3.1.3. *Odgovornost ugostitelja za povredu obveze vođenja brige o osobi gosta*

Obveza vođenja brige o osobi gosta najveći je izraz poštivanja ljudske osobe i njegova dostojanstva. Cilj pružanja hotelskih usluga je uгода gosta, pri čemu je odlučujući faktor zaštita njegova psihofizičkog integriteta. U našoj pravnoj teoriji obveza vođenja brige obuhvaća sigurnost, udobnost i poštivanje prava osobnosti gosta. Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu ako povrijedi bilo koji od navedenih kategorija vođenja brige o osobi gosta.

U hrvatskom pravu odgovornost ugostitelja za povredu vođenja brige o osobi gosta, treba tražiti u općim odredbama ugovorne odgovornosti za štetu i odredbama o pravu ličnosti, dok Posebne uzance, preusko, uređuju samo dvije situacije u kojima je ugostitelj odgovoran za vođenje brige o osobi gosta u slučaju njegove bolesti¹³¹ ili smrti¹³².

Iako je naše sudstvo davno¹³³ prihvatilo načelo pretpostavljene krivnje kao pravilo ugostiteljeve odgovornosti za osobu gosta, a načelo objektivne odgovornosti ugostitelja kao iznimku u slučajevima u kojima je šteta prouzročena opasnim stvarima ili nepotpunim pružanjem usluga¹³⁴, recentnijim presudama,¹³⁵ (doduše iz spora iz ugovora o točenju pića) ugostitelj sve više odgovara objektivno¹³⁶ uz iznimke u krivnji gosta i višoj sili. Ugostiteljeva odgovornost, imovinska i neimovinska, *defacto* postoji svaki put kada gost u hotelu pretrpi fizičku ili duševnu bol, a nije riječ

130 Presuda OS Split Ip 1490/81 - *Nelagoda zbog postupaka osoblja u hotelu*: sud je odlučio da ugostitelj mora naknaditi običnu štetu gostu (produženi boravak u hotelskoj sobi (smještaj i prehrana) i cijene brodske i zrakoplovne karte do mjesta stanovanja), zato što je recepcija ugostitelja propustila probuditi gosta na vrijeme, zbog čega je izgubio brodsku vezu za povratak kući. O presudi više i Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 21.

131 Uzanca 47. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu glasi: "Ako se gost razboli, ugostitelj je dužan pozvati liječnika, na trošak gosta. Utvrdi li liječnik da se gost razbolio od neke zarazne bolesti i da njegova bolest ugrožava zdravlje drugih osoba, ugostitelj može raskinuti ugovor, pri čemu je dužan prema tome gostu biti pažljiv i pomoći mu koliko je potrebno".

132 Uzanca 48. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu glasi: „Ako gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležne organe i obitelj umrloga, te komisiji popisati imovinu što ju je gost sa sobom imao i prijaviti je nadležnim organima“.

133 Presude VSRH Gž 2516/74 i VSRH Gž 658/76.

134 Gorenc, V. L., Šmid, V., op. cit., str. 22.

135 Presude VSRH Rev. 281/1995-2 i VSRH Rev 1688/1996-2.

136 Presuda VSRH Rev 281/1995 - *Nezadovoljstvo zbog stanja objekta*: (ugovor o točenju pića). Ugostitelj odgovara objektivno za štetu gošći koja je ozlijeđena padom žbuke sa zgrade iznad objekta. Ugostitelj mora postupati s povećanom pažnjom i osigurati sigurnost gostiju u objektu.

o krivnji gosta¹³⁷ ili višoj sili.¹³⁸

Posebnu zanimljivost, s gledišta ugostiteljeve odgovornosti prema osobi gosta, predstavlja jedna odluka našeg sudstva¹³⁹. Sud je gostu (korisniku ugovora o točenju pića) naknadio neimovinsku štetu („fizičke boli i pretrpljeni strah“)! Iako je sud, priznavajući ugovornu neimovinsku štetu gostu, primijenio odredbe o deliktnoj odgovornosti ugostitelja, ostaje činjenica da je presuda vjerojatno jedina odluka koja je na bazi ZOO-a iz 1978. godine naknabila vjerovniku (gostu) neimovinsku štetu!

3.1.4. *Odgovornost ugostitelja za povredu obveze vođenja brige o stvarima gosta*

Opće je pravilo ugostiteljeve odgovornosti za štetu na stvarima gosta (uzanca 51.) da ugostitelj odgovara za štetu na stvarima gosta prema zakonu (ZOO - ugostiteljska ostava, članci 737. do 743.) i uzancama (Posebne uzance u ugostiteljstvu, uzance 51. do 57.). Ugostitelj je obvezan primiti na čuvanje stvari koje gost želi donijeti u hotel ili predati na čuvanje, osim ako¹⁴⁰: 1) ne raspolaže prikladnim prostorijama za njihov smještaj (npr. teleskop), 2) su stvari u odnosu na vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta od prekomjerne vrijednosti (npr. dijamanti) i 3) ako su opasne, glomazne ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakva drugoga opravdanog razloga (npr. oružje).

Iz obveze ugostitelja da odgovara za stvari gosta iz izravnog ugovora o hotelskim ugovorima, razvio se u ZOO-u posebni ugovor - ugovor o ugostiteljskoj ostavi. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi poznaje tri stupnja odgovornosti ugostitelja za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli u objekt ugostitelja¹⁴¹: 1) *ograničena odgovornost ugostitelja*¹⁴² - objektivna odgovornost ugostitelja, ali najviše do iznosa od 10.000 kn (i za imovinsku i za neimovinsku štetu), za stvari koje su gosti donijeli u objekt, a nisu ih predali na čuvanje, 2) *potpuna odgovornost ugostitelja* - objektivna odgovornost za imovinsku i neimovinsku štetu za stvari predane na

137 Primjer iz turističke prakse - *Nezadovoljstvo zbog stanja hotelskog objekta*: gošći koja je slomila nogu hodajući po trošnim stepenicama iz hotela prema moru, ugostitelj opravdano nije priznao ni imovinsku ni neimovinsku štetu, jer je po stepenicama išla u iznimno visokim štiklama.

138 Primjer iz turističke prakse - *Upropaštavanje godišnjeg odmora*: gost koji se uslijed olujne kiše na vanjskom bazenu hotela poskliznuo i slomio dva zuba, ne bi imao pravo na naknadu štete od ugostitelja i zbog svoje krivnje (što se nalazio vani) i zbog više sile. Gost se nije ni tužio ugostitelju.

139 Presuda VSRH Rev 1688/1996-2 - *Fizički bolovi i pretrpljeni strah*: gošći kojoj je u ugostiteljskom objektu odbijeni metak ozlijedio gležanj, sud je naknadio neimovinsku štetu (!?) zbog fizičkih boli i pretrpljenog straha (smatraвши da je riječ o deliktnoj odgovornosti), zbog objektivne odgovornosti ugostitelja za sigurnost gostiju u objektu.

140 Članak 739. stavak 1. ZOO-a i uzanca 53. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu.

141 Članak 737. ZOO-a: ograničena odgovornost (1), isključena odgovornost (2) i potpuna odgovornost (3).

142 Presuda VSRH 3427/1995-2: Vrhovni sud nije prihvatio odluke nižih sudova da ne postoji odgovornost ugostitelja za stvari koje su gošći ukradene u hotelskoj sobi (koje “donesene” ali nisu “predane”); činjenica što gošća nije predala stvari na čuvanje nije razlog isključenja nego ograničenja ugostiteljeve odgovornosti.

čuvanje u sef¹⁴³ ili posebnu prostoriju i subjektivna odgovornost po načelu dokazane krivnje ako je šteta nastala krivnjom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara¹⁴⁴, 3) *isključena odgovornost ugostitelja*,¹⁴⁵ ako je šteta nastala višom silom, ponašanjem gosta ili krivnjom osobe za koju gost odgovara.

Novi je ZOO u odnosu na stvari uveo jednu posebnu novinu¹⁴⁶. Prije njega postojao je teorijski problem za koje to stvari ugostitelj odgovara. Po članku 738. ZOO-a „donesene stvari“ su sve stvari koje se nalaze u objektu ili su izvan objekta na mjestu gdje ugostitelj ima nadzor (pomoćne prostorije, garaže, skladišta, dvorište) (stavak 1.), osim vozila¹⁴⁷, stvari u vozilima i živih životinja, ako nisu posebno ugovoreni (stavak 2.).

3.2. Francuska

Prve radove koji su regulirali sam izravni ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'hôtellerie*) nalazimo u francuskom pravu. U tim ranim radovima¹⁴⁸ s kraja 19. i početka 20. stoljeća već su uređene obveze ugostitelja (*l'hôtelier*) ali samo u

143 Primjer iz turističke prakse - *Oštećenje stvari afektivne vrijednosti*: gostima, koji su predali ugostitelju na čuvanje u sef vlastite dragocjenosti, oštećena je rijetka obiteljska slika, zbog vlage koja je ušla u sef. (rujan 2003.). Ugostitelj im nije naknadio štetu. Paradoks starog ZOO-a vidi se na ovom primjeru; imovinska šteta je par kuna, a neimovinska neprocjenjive vrijednosti.

144 Primjer iz turističke prakse - *Nelagoda zbog postupaka osoblja u hotelu*: Gostima je, za vrijeme čišćenja sobe, radnica ugostitelja (sobarica) ukrala novac iz novčanika (kolovoz 2003.). Ugostitelj je naknadio cjelokupnu imovinsku štetu, iako je nelagoda gostiju više predstavljala neimovinsku štetu.

145 Presuda VSRH Rev 3197/1992-2: sud je isključio odgovornost ugostitelja, u slučaju gdje je gostu blizu hotela izgorio šator iz dva razloga: nema krivnje ugostitelja ni osobe za koju on odgovara i gost nije sklopio ugovor o hotelskim uslugama pa tako niti ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

146 Članak 738. ZOO-a donesen je u skladu s uzancom 52. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu („donesene“ stvari) i uzancom 56. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu (isključenje odgovornosti za životinje).

147 Do stupanja na snagu novog ZOO-a, ugostitelj je odgovarao i za štetu počinjenu na vozilu ili krađom vozila (po uzanci 57.). Sudska je praksa razlikovala štetu počinjenu na vanjskom parkiralištu (koji nije posebna prostorija) i na čuvanom parkiralištu (koji je posebna prostorija). U presudi VSH Gž 2732/69, sud je odlučio da je ugostitelj odgovoran u potpunosti za krađu automobila, jer je stavio na raspolaganje obližnje parkiralište. Donošenjem novog ZOO-a, ugostiteljeva odgovornost za svu štetu vezanu uz vozila je isključena, osim ako se ista ne ugovori. Stoga, uzanca 57. više ne vrijedi.

148 Toulouse, J. L., *Du contrat d'hôtellerie: privilège et responsabilité de l'hôtelier* (lois du 31 mars 1896 et du 18 avril 1889), Lagarde et Sebillé, Paris, 1899; B.Rul: *Le contrat d'hôtellerie ou rapports juridiques entre l'hôtelier et le voyageur*, Brière, E., Giard, V., Paris, 1906.; E. Charpentier: *La profession d'hôtelier: étude juridique du contrat d'hôtellerie et de quelques questions économiques*, Paris, 1913.

okviru odredaba članka 1952.-1954. *Code civil*¹⁴⁹. U tim se odredbama nalazi samo odgovornost ugostitelja za uneseni stvari gosta (*des effets apportés*) u objekt ugostitelja, uz oslobađanje odgovornosti ugostitelja u određenim slučajevima.

Razvoj turističke znanosti u Francuskoj i novi radovi koji su regulirali materiju izravnog ugovora o hotelskim uslugama, doveli su do modernijih shvaćanja ugostiteljeve odgovornosti za stvari gosta. Na temelju takvih shvaćanja, 1948. godine donesen posebni zakon o pružanju usluga smještaja u javnim objektima¹⁵⁰, gdje su istaknute i usluge ugostitelja o pružanju smještaja i akcesornih usluga¹⁵¹ gostiju u hotelima, a 1970. godine donesen je i posebni zakon o odgovornosti ugostitelja za donesene stvari gosta¹⁵² u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. U posljednjih tridesetak godina sve se snažnije usvaja shvaćanje da je ugovorna odgovornost ugostitelja puno šira od samog čuvanja gostovih stvari.

Prvu suvremenu sistematizaciju obveza ugostitelja kod izravnog ugovora o hotelskim uslugama vidimo početkom 1970-ih godina¹⁵³. Francusko pravo poznaje pet glavnih obveza ugostitelja kod izravnog ugovora o hotelskim uslugama¹⁵⁴: 1) pružanje smještaja u objektu (*de celui d'hôte*), 2) obveza čuvanja sigurnosti gosta (*de sécurité envers ses clients*), 3) pružanje akcesornih usluga u hotelu (*des prestations secondaires*), 4) obveza pružanja informacija gostu (*de fournir des informations*) i 5) obveza čuvanja stvari gosta (*des objets apportés*). Obveze ugostitelja iz francuskog prava, preuzela su i druga usporedna zakonodavstva, a zanimljivo je da obvezu čuvanja sigurnosti gosta, svako zakonodavstvo zove na „drukciji“ način¹⁵⁵, u skladu sa svojom pravnom tradicijom.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja smještaja gostu** u francuskom je pravu 1945. godine doživjela pravu katarzu. Naime, do 1945. godine, obveza pružanja smještaja gostu nije postojala. Ugostitelj je imao pravo birati gosta kojeg će primiti u hotel. Jednom uredbom francuske vlade iz 1945. godine, u skladu s razvojem instituta prava potrošača, propisano je da ugostitelj, pod prijetnjom

149 Članci 1952-1954 *Code Civil* glase: „1952. *Les aubergistes ou hôteliers sont responsables, comme dépositaires, des effets apportés par le voyageur qui loge chez eux: le dépôt de ces sortes d'effets doit être regardé comme un dépôt nécessaire. 1953. Ils sont responsables du vol ou du dommage des effets du voyageur; soit que le vol ait été fait ou que le dommage ait été causé par les domestiques et préposés de l'hôtellerie, ou par des étrangers allant et venant dans l'hôtellerie. 1954. Ils ne sont pas responsables des vols faits avec force armée ou autre force majeure*“.

150 Loi de 01.09.1948., no. 48-1630.

151 Od širokog stupnja akcesornih usluga koje poznaje francusko pravo (korištenje restorana, bazena, televizije, bara, wellnessa, dvorana, fitnessa, frizera, prevoditelja, itd.), navedena presuda francuskog vrhovnog suda (Cass Civ III 26.06.1996) navodi da u akcesorne usluge spadaju i korištenje održanih soba, obveza nadzor objekta i korištenje telefonom, vodom i strujom.

152 *Loi sur la responsabilité des hôteliers quant aux objets apportés par les voyageurs* (28. 02. 1970.)

153 Moret, L., *Le contrat d'hôtellerie*, RDC, Paris, 1973, str. 663-700.

154 Ibidem.

155 Autor smatra da je hrvatska pravna teorija učinila korak naprijed u odnosu na francusku u obvezi prema biću gosta. Dok francuska teorija ističe samo „obvezu čuvanja sigurnosti i intime gosta“, hrvatska pravna teorija bolje pogađa termin „čuvanje osobe gosta“, u koji su utjelovljeni, i sigurnost, i udobnost, ali i poštivanje ličnosti i dostojanstva gosta.

kaznene sankcije, ne može odbiti gosta (*le refus de vente*) bez nekog valjanog razloga (*sauf motif légitime*), ne definiravši taj pojam. To *defacto* znači da i dan danas, zakonski (osim slučajeva diskriminacije), ugostitelj ima pravo birati goste koje želi primiti u hotel.¹⁵⁶ Stoga neki autori opravdano ističu da postoji ograničena ugovorna odgovornost ugostitelja za pružanje smještaja gostu. Štoviše, gost će morati dokazati krivnju ugostitelja (u smislu „valjanog razloga“ po uredbi iz 1945. godine), zbog odbijanja pružanja te usluge.¹⁵⁷

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze čuvanja sigurnosti gosta** sastoji se od dvostruke obveze¹⁵⁸: 1) nadgledanja poštivanja pravila kućnog reda o intimi gosta (*les regles de prudence*) i 2) kontrola sigurnosti gosta (*sécurité du client*). U slučaju kršenja tih obveza, gost mora dokazati ugostiteljevu odgovornost (po načelu dokazane krivnje; krivnja se ne pretpostavlja). Ugostitelj je za kršenje tih obveza neograničeno odgovoran za nastalu štetu. Objektivno je odgovoran za štetu počinjenu od uređaja u hotelu i osoba za koje on odgovara. Odgovornost ugostitelja za sigurnost gosta, dobiva i neimovinski karakter odgovornosti za štetu u skladu s novijim teoretskim shvaćanjima (ugovorna odgovornost)¹⁵⁹ i presudama francuskog vrhovnog suda (deliktna odgovornost). U sudskoj je praksi posebno mjesto posvećeno šteti počinjenoj kršenjem sigurnosti gostiju i trećih osoba. Za goste je ugovorna odgovornost objektivna, a za osobe koje nisu gosti hotela postoji objektivna deliktna odgovornost ugostitelja, bez obzira što su u objekt ušli protivno ugostiteljevu dopuštenju i volji¹⁶⁰.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja akcesornih usluga gostu** daje izravnom ugovoru o hotelskim uslugama značaj zasebnog, *sui generis*, ugovora. Akcesorne usluge su sve usluge koje se pružaju gostu (najmoprimatelju) u hotelu (ili bilo kojem objektu) u vidu sekundarnih prestacija. Ugostitelj odgovara objektivno za nepružanje akcesornih usluga ili odbijanje pružanja istih. Sudska praksa u Francuskoj često je odlučivala je li određena usluga akcesorna u smislu izravnog ugovora o hotelskim uslugama, te se kroz različiti vremenski period drukčije odnosila prema

156 Presuda francuskog vrhovnog suda Cass Civ, III, presuda od 29.03.2006. Sud izričito smatra da je ništav ugovor o hotelskim uslugama bez kauze; u sporu su menadžeri društva, koji su besplatno boravili u hotelu društva, negirali kauzu ugovora, tumačeći da nisu koristili hotelske usluge, nego nekretnine društva.

157 Moret, L., op. cit., str. 674.; Jedina bitna obveza koju ima hotelijer, jest da ne može odbiti primiti gosta ako isti ne želi koristiti usluge (polu)pansiona, jer bi time prekršio *Code de la consommation* (1945 -2009).

158 Raison A., G. Cornu, *Revue trimestrielle de droit civil*, Sirey, Paris, 1962, str. 312.

159 Van Mullen, M., *Responsabilité des hôteliers*, *Annales de la Faculté de Droit de Liège* 1975., str. 390. posebno je shvaćanje francuskog prava da gost na kraju obroka mora biti zdrav i siguran (*sain et sauf*).

160 Presuda francuskog vrhovnog suda Cass Civ, I, no. 469, presuda od 14.03.1995; postoji deliktna odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu (*fizičke boli*) koju je pretrpio dječak ušavši nedozvoljeno na bazen hotela za vrijeme vjenčanja; ugostitelj je morao uvidjeti rizik i udaljiti dijete .

shvaćanju pojma akcesornih usluga izvan kategoriziranog hotelskog objekta¹⁶¹¹⁶².

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja informacija gostu**, posebna je vrsta odgovornosti, koja se razvila iz obveze pružanja akcesornih usluga. Opće je pravilo da ugostitelj mora pružiti gostu određeni broj informacija. Ugostitelj objektivno odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu ako nije pružio obvezne informacije, ako je zakasnio s njihovim pružanjem ili ako je dao pogrešne informacije. U praksi su najčešće kršene obveze pružanja informacija gostu o: cijeni smještaja, veličini sobe, cijeni akcesornih usluga, nedostatka znaka o kategorizaciji objekta, o katu hotela na kojem je smještena soba, o putnom redu javnog prijevoza i slično¹⁶³.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze čuvanja stvari gosta** utemeljena je na člancima 1952.-1954. *Code civila*.¹⁶⁴ Obveza čuvanja stvari gosta (iz članka 1952.) utvrđuje da ugostitelj ima obvezu čuvanja stvari gosta u hotelu i u depozitu (*le contrat de dépôt*), ali samo u slučaju da je gost sklopio ugovor o hotelskim uslugama¹⁶⁵. Ugostitelj odgovara gostu za štetu na stvarima ako je istu počinila osoba za koju on odgovara ili osoba izvan hotela¹⁶⁶. Ugostitelj odgovara neograničeno i objektivno za štetu kad je primio stvari gosta na čuvanje ili ih je bez valjana razloga odbio primiti. U slučaju da je šteta nastala u sobi ili izvan čuvanih prostorija objekta, ugostitelj odgovara objektivno za štetu gostu, ako gost dokaže postojanje štete na stvari. Odgovornost ugostitelja je u tom slučaju ograničena: 1) do iznosa koji je 100 puta veći od cijene smještaja, ako je šteta nastala u sobi i 2) do iznosa koji je 50 puta veći od cijene smještaja, ako je šteta nastala na parkiralištu hotela. Isključena je odgovornost ugostitelja u slučaju više sile ili stvarima ostavljenim u vozilima na čuvanom parkiralištu¹⁶⁷.

Članak 1953. *Code Civila* govori o ugovornoj šteti koju gost može pretrpjeti ne definirajući ne(imovinski) karakter štete. Zbog kašnjenja u uvođenju instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, u francuskom su se pravu razvili

161 Presuda francuskog socijalnog suda Cass Soc, od 05.12.1958. Pružanje usluga najmodavatelja stanova (doručak, struje, televizor), predstavlja pružanje akcesornih usluga ugovora o hotelskim uslugama.

162 Presuda francuskog vrhovnog suda Cass Civ, I, no. 257, presuda od 19.10.1999. Komercijalni ugovor kojim financijski fond iznajmljuje stanove i poslovne prostore, usprkos održavanja tih nekretnina, ne predstavlja akcesorne usluge ugovora o hotelskim uslugama, već ugovor o zakupu prostora.

163 Moret, L., op. cit., str. 676.

164 Izravni ugovor o hotelskim uslugama u francuskom pravu spada u neimenovane ugovore (*contrats inommés*), jer osim tri članka *Code Civilea*, sva pravila o ugovoru stvaraju se poslovnim običajima i sudskom praksom.

165 Kao i u hrvatskom pravu, ugovor o ugostiteljskoj ostavi (*le contrat de dépôt*) sporedni je ugovor (*l'accessoire*) u odnosu na glavni ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'hôtellerie*).

166 Članak 1953. *Code Civila*.

167 Članak 1954. *Code Civila*; Presuda francuskog vrhovnog suda Cass Civ, I, no. 57, presuda od 22.02.2000. Sud je utvrdio da ugostitelj nije odgovoran za ukradene stvari u automobilu gosta parkiranom na privatnom parkiralištu ugostitelja, jer se radi o isključenju odgovornosti, u smislu članka 1954. *Code Civila*, zbog prostora kojeg ugostitelj ne nadzire izravnim ugovorom o hotelskim uslugama.

samo teoretski¹⁶⁸ primjeri ugovorne odgovornosti ugostitelja za neimovinsku štetu. To su isti primjeri koje nalazimo i u teoriji hrvatskog prava i mogu se pojaviti kod svih kršenja obveza: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora (*ruiner des vacances*), 2) propuštanje ciljeva turističkog boravka (*fuite des objectifs résidence de tourisme*), 3) nelagoda zbog postupka osoblja u hotelu (*inconfort dû au traitement du personnel de l'hôtel*), 4) oštećenje stvari afektivne vrijednosti (*dommage que la matière d'une valeur affective*) i 5) nezadovoljstvo stanjem hotelskog objekta (*insatisfaction à l'état de l'hôtel*). Usprkos činjenici da, na temelju korištenih izvora, nije poznata nijedna presuda francuskih sudova o naknadi neimovinske štete hotelskom gostu, francuski hotelijeri sve više sklapaju ugovore o osiguranju i za naknadu eventualne neimovinske štete gostu.

3.3. Njemačka

U njemačkom je pravu izravni ugovor o hotelskim uslugama (*der Hotelvertrag, der Beherbergungsvertrag*), posredno, utemeljen u odredbama Njemačkog građanskog zakonika (*BGB-a*) iz 1896. godine. Međutim, izravni ugovor u njemačkom je pravu, od svih usporednih zakonodavstva najspecifičniji; njemačko zakonodavstvo uopće ne poznaje taj ugovor! Odredbe iz *BGB-a* i iz drugih izvora prava, koje se odnose na izravni ugovor o hotelskim uslugama, odredbe su nekih drugih ugovora koje čine sastavne dijelove izravnog ugovora o hotelskim uslugama.

U njemačkoj se pravnoj teoriji izravni ugovor o hotelskim uslugama označava kao mješoviti ugovor (*Gemischter Vertrag*)¹⁶⁹, temeljen na poslovnoj praksi, kojeg čini sedam ugovora¹⁷⁰ privatnog prava^{171,172}: 1) ugovor o najmu (*Mietvertrag*, paragraf 535. *BGB-a*) kojim ugostitelja (*Hotelier*) pruža gostu (*Gast, Veranstalter*) smještaj u hotelskoj sobi po određenoj cijeni, 2) ugovor o pružanju usluga (*Dienstvertrag*, paragraf 611. *BGB-a*) kojim ugostitelj pruža gostu, pored smještaja, i ostale za hotel specifične usluge, 3) ugovor o pružanju usluga prehrane i pića (*Pansionvertrag*), ukoliko gost sklopi ugovor s korištenjem doručka, pansiona ili polupansiona, 4) ugovor o prodaji (*Kaufvertrag*, paragraf 433. *BGB-a*) kojim ugostitelj prodaje gostu vlastiti proizvod (hotelske usluge), 5) ugovor o radu (*Werkvertrag*, paragraf 631. *BGB-a*) kojim gost zapošljava ugostitelja, kako bi gost ispunio cilj boravka u hotelu, a u prvom redu podrazumijeva zaštitu i njegu gosta kao korisnika rada, 6) ugovor o dostavi (*Werklieferungsvertrag*) kojim ugostitelj dostavlja određene stvari gostu u sobi ili u recepcijski pretinac i 7) ugovor o ostavi (*Verwahrungsvertrag*, paragraf 688.

168 Ne postoji nijedna presuda francuskih sudova o naknadi neimovinske štete gostu iz kršenja ugovornih obveza izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Najveći razlog za takvu situaciju jest činjenica što je francusko pravo tek zadnjih desetak godina upoznalo ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu.

169 Firentsch, W., *Schuldrecht*, 9. ed., Gruyter Lehrbuch, Berlin, 1997., str. 404-407.

170 Gitter, W., Gernhuber, J., *Gebrauchüberlassungsverträge*, Artibus Ingenius, Tübingen, 1988, str. 176.

171 Canaris, C.W., *Die Vertrauenshaftung im deutschen Privatrecht*, Jus, Augsburg, 1970., str. 219-220.

172 Born, K., Bastian, H., *Der integrierte Touristikonzern*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München 2004., str. 44. *Hotelvertrag* čine: 1. rezervacijski ugovor (*Reservierungsvertrag*), 2. smještajni ugovor (*Beherbergungsvertrag*) i 3. ugovor na zahtjev (*On-requestvertrag*).

BGB-a) kojim se ugostitelj obvezuje čuvati i primiti stvari gosta za vrijeme trajanja ugovora.

Temeljem navedenog, jasno je da obveze ugostitelja u njemačkom pravu predstavljaju ispunjenje svih ugovora od kojih se sastoji izravni ugovor o hotelskim ugovorima. Pored toga, njemačka pravna teorija¹⁷³, ipak izdvaja pet najbitnijih obveza ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, čija povreda znači odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu gostu, iako ima i drukčijih tumačenja obveza ugostitelja¹⁷⁴: 1) obveza pružanje smještaja gostu (*Unterkunft*), 2) obveza pružanja posebnih usluga (*Dienstleistungen*), 3) obveza zaštite i njege osobe gosta (*Schutz und Obhutpflichten*), 4) zaštita tajne i privatnosti gosta (*Schutz den Geheimhaltungspflichten*) i 5) obveza zaštite stvari gosta (*Schutz vor Sachen*).

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja smještaja gostu** pravnu osnovu ima u ugovoru o zakupu u paragrafima 535. do 537. BGB-a¹⁷⁵. Opće je pravilo da ugostitelj (zakupodavatelj) mora pružiti smještaj (najam prostora) gostu (zakupniku) za vrijeme trajanja ugovora. Posebna je obveza ugostitelja održavanje sobe za vrijeme trajanja smještaja (*Gebrauchserhaltung*). Ugostitelj je obvezan sniziti cijenu smještaja u slučaju nemogućnosti korištenja dopunskih usluga poput dizala ili fitnessa. Ugostitelj je objektivno odgovoran za popravak štete u sobi, osim ako dokaže krivnju gosta. Ugostitelj objektivno odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu gostu u slučaju odbijanja pružanja smještaja gosta zbog otkaza rezervacije ili *overbookinga* (pri kojemu mora gostu ponuditi smještaj iste ili više kategorije u svom najbližem hotelu).

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja posebnih usluga gostu** u njemačkoj se pravnoj teoriji najčešće razlučuje s obzirom na tri vrste dopunskih usluga¹⁷⁶ izravnog ugovora o hotelskim uslugama: 1) usluge prema popunjenosti objekta, za koje ugostitelj odgovara objektivno za štetu ako ih povrijedi uz mogućnost zamjenskih rješenja uz umanjenje cijene (npr. jednokrevetna soba, dvokrevetna soba, dvokrevetna soba s bračnim krevetom, trokrevetna soba, višekrevetna soba s krevetima za djecu i slično), 2) usluge prema opremi usluga, za koje ugostitelj odgovara objektivno jedino ako je to njegova obveza prema kategoriji objekta ili su izričito ugovorene (npr. telefon, televizija, radio, klima, minibar, kada, tuš, odvojene

173 Donhauser, G., *Vertragsrecht, Schuldrecht, Sachenrecht, BooksDemand, Ravensburg*, 2004, str. 108.

174 Dettmer, D., Hausmann, T., *Recht in Gastwerbe und Touristik*, Verlag Handwerk und Technik, Hamburg, 2006, str. 164-165. Autori smatraju da postoje samo tri obveze ugostitelja: 1) omogućavanje korištenja hotelske sobe (*Zimmer Gebrauchserhaltung*), 2) održavanje hotelske sobe za vrijeme trajanja smještaja (*Gebrauchserhaltung*) i 3) obveza čuvanja stvari gosta (*Schutz des Gastes vor Schäden*). Wahl, F., *Das Recht für Hoteliers und Gastwirte*, Behr's Verlag, Hamburg, 2001, str. 3200/4. Autor nudi potpuno drukčiju sliku odgovornosti ugostitelja napominjući da su smještaj, usluge, čuvanje osoba i stvari gosta zapravo sporedne usluge i da su glavne obveze ugostitelja: samonadzor u pružanju usluga (*Eigenkontrolle*), raznovrsnost prakse (*Unterschiedliche Praxis*) i kontrola pića i hrane (*Probenentnahme*).

175 Oetker, H., Maultzsch, F., *Vertragliche Schuldverhältnisse*, 3. ed., Springer, Berlin, 2007., str. 305.

176 Mundt, J. W., *Reiseveranstaltung*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München, 2006., str. 244-245.

kupaonice, balkon, terasa i slično) i 3) usluge prema položaju hotelske sobe, za koje ugostitelj objektivno odgovara u slučaju neispunjenja obveze ili premještanjem gosta u sobe bez tih usluga (npr. pogled na more, pogled na jezero, pogled na bazen, pogled na uređeni park, pogled na ulicu, pogled na planine i slično). Pravni temelj po kojoj ugostitelja može pružati usluge nalazi se u ugovoru o pružanju usluga u paragrafu 611. *BGB-a*, prema kojem je pružatelj usluga osoba koja pruža obećane usluge bilo koje vrste korisniku usluga.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze zaštite i njege osobe gosta** novija je odgovornost njemačkog prava. Do prije desetak godina naime smatralo se, da ista odgovornost ulazi u sferu deliktne izvanugovorne odgovornosti¹⁷⁷. Ugostitelj je odgovoran po načelu pretpostavljene krivnje za svaku štetu koja se dogodi gostu u objektu ugostitelja¹⁷⁸. Posebna je obveza ugostitelja, iz paragrafa 563. *BGB-a*, pružanje njege i izvješćivanje nadležnih tijela u slučaju tjelesne ozljede ili smrti gosta, ali i pružanje pomoći, adekvatne njege i čuvanje u posebnoj prostoriji ozlijeđenog ili umrlog gosta. Po pravnoj prirodi stvari povreda te obveze predstavlja uglavnom samo neimovinsku štetu. Princip ove odgovornosti posebno je važan zbog zaštite i njege djece gostiju¹⁷⁹.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze zaštite tajne i privatnosti gosta** novija je tekovina njemačkog prava. U posljednjih dvadesetak godina u njemačkom su se običajnom pravu profilirala prava gosta na uživanje u hotelskom smještaju bez smetnji¹⁸⁰, nepoželjnih gostiju, upadanja hotelskog osoblja¹⁸¹ ili trećih osoba u sobu gosta. Zaštita tajne gosta posebna je obveza ugostitelja u slučaju da je u hotelu smještena poznata osoba (sportaš, pjevač, političar). Ugostitelj mora dopustiti gostu prijavu pod lažnim imenom radi zaštite njegove privatnosti. Ugostitelj odgovara za

177 Ne samo u njemačkom pravu već i u hrvatskom, a osobito u angloameričkom pravu, tanka je granica između ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede osobe gosta i izvanugovorne deliktne odgovornosti za štetu koju osoba pretrpi. Autor smatra da bi granica trebala biti činjenica koristi li gost u vrijeme nastanka štete (ugovorna odgovornost) ili ne (izvanugovorna odgovornost) usluge ugostitelja.

178 Presuda njemačkog saveznog suda, BGH ZR 142/05 od 18.07.2006., Njemački je savezni sud dosudio naknadu neimovinske štete (**duševne boli i upropaštavanje godišnjeg odmora**) obitelji kojoj je 11-godišnji sin poginuo igravši se na aquaganu ugostitelja u Grčkoj, obrazloživši presudu da je ugostitelj kriv jer nije osigurao zaštitu gosta u vidu čuvara na aquaganu i nije dobio licencu sigurnosti za aquagan.

179 Presuda njemačkog saveznog suda, BGH, ZR 168/05 od 17.07.2008. Ugostitelj je odgovoran na temelju pretpostavljene krivnje za neimovinsku štetu, (**fizičke boli i upropaštavanje godišnjeg odmora**) tešku prehladu djece, čiji su roditelji izričito tražili tople jastuke za spavanje.

180 Mundt, J. W., *Tourismus*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München, 2006., str. 218: Gost ima pravo u hotelsku sobu postaviti svoje privatne slike, suvenire ili intimnosti, čime javni objekt čini privatnim smještajem za vrijeme trajanja ugovora.

181 Presuda njemačkog saveznog suda, BGH ZR 103/07 od 25.06.2008. Njemački gosti koji rade u koncernu njemačko-španjolskog turističkog društva izdvajali su mjesečno 83 EUR-a za korištenje 15-dnevnog godišnjeg odmora u bilo kojem španjolskom hotelu koncerna, no zbog učestalih kršenja privatnosti u sobama, kopanja po njihovim stvarima i slično, odlučili su pet dana ranije prekinuti godišnji odmor i vratiti se u Njemačku. Ugostitelj je svakome naknadio imovinsku štetu zbog ranijeg odlaska i neimovinsku štetu (**upropaštavanje godišnjeg odmora**) - 996 EUR zbog povrede privatnosti gosta.

nečuvanje tajne koju je saznao od gosta, vidio, doznao ili utvrdio, zbog neimovinske štete počinjene gostu (npr. zbog saznanja o ljubavnici u gostovoj sobi). U posljednje se vrijeme navedene klasične povrede tajni i privatnosti najčešće zamjenjuju novima.¹⁸² Ugostitelj može prekršiti privatnost slanjem telefaksa, maila, telefonskog poziva, SMS-ova, plakatima o prisutnosti gosta (npr. koncerta rock zvijezde)¹⁸³ i slično. Ugostiteljeva ugovorna odgovornost u svim je tim slučajevima temeljena na načelu pretpostavljene krivnje.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze zaštite stvari gosta** temelj ima u ugovoru o ostavi (paragrafi 688-700 *BGB-a*), ali se pravila o takvoj odgovornosti ugostitelja nalaze u paragrafima 701-704 *BGB-a*, u kojima se regulira odgovornost gosta u restoranima i podredno hotelima ugostitelja. Ugostitelj je odgovoran za štetu koja je nastala oštećenjem, uništenjem ili nestankom stvari gosta, osim ako je stvar oštećena uslijed ratnih operacija ili više sile, a nije riječ o vozilu, stvari u njima ili živim životinjama (za koje ugostitelj ne naknađuje štetu gostu (paragraf 701.). Za štetu na stvarima koje su unesene u objekt, ugostitelj će odgovarati ograničeno do iznosa sto puta većeg od cijene smještaja, u minimalnom iznosu od 600 EUR-a, a maksimalnom od 3500 EUR-a, a za novac, vrijednosne papire i dragocjenosti od 800 do 3500 EUR-a za pojedinu štetu na stvari (paragraf 702. stavak 1.). Ugostitelj je neograničeno odgovoran (paragraf 702. stavak 2.) za štetu na stvarima gosta u tri slučaja: 1) kada je stvar oštećena krivnjom ugostitelja ili osoba za koje on odgovara, 2) kad je stvar oštećena za vrijeme čuvanja u sefu ili posebnoj prostoriji¹⁸⁴ i 3) zbog štete na stvari koju je ugostitelj odbio primiti na čuvanje. Ugostitelj može bez odgovornosti odbiti primanje stvari na čuvanje kad se radi o prevrijednim stvarima (u odnosu na vrijednost objekta) ili opasnim stvarima (paragraf 702. stavak 3.). Njemačko pravo poznaje i prethodno oslobađanje odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima (ugovorom, izjavom), ali samo u slučaju da je gost obaviješten i za iznos štete prelazi iznos od 3500 EUR-a (paragraf 703.).

3.4. Italija

Italija ima dugu tradiciju¹⁸⁵ poznavanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama (*il contratto d'albergo*). Prvi razlog tomu je što je još u starom *Codice civileu* iz 1865. godine bila regulirana materija odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima

182 Hinterhuber, H. i dr. Kundenmanagement als Erfolgsfaktor, Schmidt, E., Verlag, Berlin, 2004., str. 47.

183 Jedan je bavarski ugostitelj 1998. godine (Dreyer vs. Flentge 1998.) u dobroj namjeri objavio cjelokupni raspored boravka pjevačke rock zvijezde u svim hotelima za vrijeme turneje, tako da je pjevač morao zamijeniti hotelski smještaj u drugim hotelima (*nelagoda*). Slučaj je završen nagodbom.

184 Presuda njemačkog saveznog suda, BGH ZR 33/79 od 13.02.1980: Gost mora dokazati da mu je u objektu ugostitelja nestala stvar, odjeća u garderobi ili dragocjenosti koje nije predao na čuvanje, kako bi ugostitelj bio odgovoran za štetu.

185 D'Amelio, M., Sulla responsabilità degli albergatori nei furti ai viaggiatori, RDC, Milano, 1911; De Rugero R., La riforma del Codice Civile circa la responsabilità degli albergatori, Napoli, 1917; Giovene A., Il contratto d'albergo, RDC, Milano, 1940.

gosta, a drugi je razlog što je u talijanskim gradovima (poput Venecije, Rima i Napulja), suvremeni turizam najranije zaživio. U tim je ranim radovima, slično kao u francuskom pravu, pravna teorija posvećivala najviše pozornosti odgovornosti ugostitelja (*l'albergatore*) za donesene stvari gosta (*cliente, albergato, viaggiatore*).

Potreba za jačom protekcijom gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, donijela je i do novih shvaćanja ugovorne odgovornosti ugostitelja prema gostu. Iako je još i danas izravni ugovor o hotelskim uslugama dio poslovnih običaja u talijanskom ugostiteljstvu, njegov utjecaj na druge turističke ugovore od velikog je značenja. Ugovor o ostavi (*deposito in albergo*), uređen odredbama *Codice Civilea*, ima dvojaku prirodu: prvo, dio je ugovora o hotelskim uslugama i posebni je ugovor nastao iz ugovora o hotelskim uslugama. Pretežno je shvaćanje talijanske pravne teorije da izravni ugovor o hotelskim uslugama nije imenovana vrsta ugovora (*il contratto tipo*), već ugovor *sui generis* koji predstavlja skup poslovnih običaja između turističkih subjekata¹⁸⁶.

Propisi, koji u talijanskom pozitivnom pravu reguliraju ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu počinjenu gostu nalaze se u četiri izvora prava¹⁸⁷: 1) u *Codice civile-u* (iz 1942.), člancima 1783-1786.¹⁸⁸, 2) u zakonu broj 35 iz 1977, o naknadi za štetu za donesene stvari u hotel, 3) u zakonu broj 316 od 1978. godine, kojemu je ratificirana Europska konvencija o odgovornosti ugostitelja za stvari donesene u hotel i 4) u zakonu broj 217 iz 1983. godine, o turizmu i procesima usmjerenim ka promicanju turizma.

Razvoj pravne teorije o obvezama ugostitelja prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, svoju je ekspanziju doživio sredinom 20. stoljeća. Suvremena talijanska teorija poznaje četiri glavne obveze¹⁸⁹ ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza pružanja smještaja (*alloggio*) i prehrane (*vitto*) ako je ugovorena, 2) obveza pružanja akcesornih usluga (*prestazioni accessorie di tutti i servizi previsti dalla struttura d'albergo*), 3) obveza brige za osobu gosta (*nei confronti delle persone alloggiate*) i 4) obveza čuvanja stvari gosta (*le cose portate in albergo*).

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja smještaja gostu** temeljna

186 De Gennaro, G., *Del deposito in albergo*, CCC, Firenze, 1947., str. 279-280.

187 D'Ettore, F. M., Marasciulo, D., *Il contratto d'albergo - profili civilistici: La responsabilità dell'albergatore nel quadro della disciplina codistica vigente*, Giuffrè Editore, Milano, 2008., str. 47.

188 Članci 1783-1786. *Codice Civilea* uređuju sljedeće institute: članak 1783. Odgovornost za stvari donesene u hotel (*Responsabilità per le cose portate in albergo*), članak 1784. Odgovornost za stvari -predane na čuvanje i obveze ugostitelja (*Responsabilità per le cose consegnate e obblighi dell'albergatore*), članak 1785. Granice odgovornosti (*Limiti di responsabilità*), članak 1785bis. Odgovornost po krivnji ugostitelja (*Responsabilità per colpa dell'albergatore*), članak 1785-ter. Obveza prijave štete (*Obbligo di denuncia del danno*), članak 1785-quater. Ništavost evikcije od odgovornosti (*Nullità*), članak 1785quinqües. Ograničenja primjene (*Limiti di applicazione*) i članak 1786. Prostori i lokali slični hotelima (*Stabilimenti e locali assimilati agli alberghi*).

189 De Gennaro, G., op. cit., str. 668. Fragalli M., *Albergo (Contratto di)*, Enciclopedia del diritto, I, Roma, 1958, str. 963; G. Funaioli: *Albergatore, albergo*, Novis, Milano, 1980, str. 440-441; G. Iorio: *Natura del contratto d'albergo e prestazioni accessorie*, NGCC, Milano, 2002, str. 52.

je obveza ugostitelja¹⁹⁰ bez koje nema¹⁹¹ izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Osnovno je pravilo da ugostitelj mora pružiti gostu smještaj u objektu dostojnom hotelske djelatnosti (*immobile adibito ad attività alberghiera*)¹⁹². Objektivna je odgovornost ugostitelja ukoliko ne zadrži rezervaciju sobe gostu. Talijansko pravo poznaje dvije vrste rezervacija¹⁹³: jednostavnu (*semplice*) rezervaciju i rezervaciju uz sklapanje ugovora (*conclusione del contratto*). Ukoliko dođe do *overbookinga*, ugostitelj ima obvezu smjestiti gosta u najbliži hotel iste ili više kategorije. Obveza pružanja smještaja podrazumijeva pružanje uređene sobe (*abitativa arredata*) i udobnosti gostu¹⁹⁴, te odgovarati vrijednosti cijene¹⁹⁵ koju je gost platio¹⁹⁶. Ukoliko su ugovoreni pansion ili polupansion, ugostitelj ima i obvezu pružanja prehrane. Ugostitelj ima obvezu pružiti smještaj svakome, bez diskriminacijskih osnova. U suprotnom, odgovara objektivno za imovinsku i neimovinsku štetu. Jedino u dva slučaja ugostitelj može odbiti primanje gosta: 1) u slučaju nedostatka slobodnog smještaja i 2) u slučaju da gost nema identifikacijske dokumente.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja akcesornih usluga** gostu u talijanskoj je pravnoj teoriji snažno elaborirana. Akcesorne usluge, koje je ugostitelj dužan pružiti gostu sistematizirane su u tri kategorije¹⁹⁷: 1) minimalni sadržaj (*contenuto minimo*) akcesornih usluga, koji obuhvaća: čišćenje sobe, promjenu posteljine, uporaba tople i hladne vode, korištenje električne energije, upotreba kupaonice pružanje prehrane i pića i slično, 2) akcesorne usluge kojim se

190 Presuda talijanskog vrhovnog suda, Cass Civ, III, no. 479 od 14.02.1976; karakteristika izravnog ugovora o hotelskim uslugama jest pružanje „fundamentalnih“ usluga, od kojih je smještaj najznačajnija.

191 Zuddas G., *Il deposito in albergo e nei magazzini generali*, TDC Buonocore, Torino, 2006, str. 7; Zuddas primjećuje da sama usluga smještaja, bez obzira na važnost, nije dovoljna za sklapanje ugovora; minimalni sadržaj ugovora obuhvaća i sve ostale usluge, ma koliko bile akcesorne.

192 Presuda talijanskog vrhovnog suda, Cass Civ, III, no. 707 od 22.01.2002. Ugostitelj odgovornost proteže i na pružanje smještaja u hotelskom objektu koji je dostojan obavljanja hotelske djelatnosti.

193 Kod „jednostavne“ rezervacije, gost ima obvezu dati samo osnovne podatke, ugostitelj će ga teško identificirati i u slučaju da se gost ne pojavi, mora ga svejedno čekati sa smještajem (ovisi o korektnosti gosta). Rezervacija uz sklapanje ugovora je pogodnija jer gost kod iste mora uplatiti avans, kaparu ili depozit, tako da je ugostitelj namiren i u slučaju da se gost ne pojavi.

194 Presuda talijanskog vrhovnog suda, Cass Civ, III, no. 1269 od 11.05.1973. Sud je definirao izravni ugovor o hotelskim uslugama kao mješoviti obvezni odnos s višetrakim uslugama među kojima je obveza da se gostu pruži uživanje u udobnom smještaju, nauštrb neugodnosti (*upropaštavanje godišnjeg odmora*).

195 Bussoletti, M., *Albergo (contratto di)*, Enciclopedia Giuristica Treccani, Milano, 1988, str. 5; Geri V.: *Albergatore (Responsabilità dell’)*, NDI, Torino, 1980, str. 200. M.Fragalli, op. cit., str. 969; Izravni ugovor o hotelskim uslugama u Italiji je isključivo onerozan, isključuje se besplatni smještaj.

196 Presuda talijanskog vrhovnog suda, Cass Civ, III, no. 1548 od 25.05.1953; sud je utvrdio da ugostitelj mora pružiti smještaj i ostale usluge koji čine ekvivalent cijene koje je gost platio i koje su određene u hotelskim tarifama.

197 Gabrielli, E., *L’oggetto del contratto*, RDC, Milano 2001, str. 37.

podizhu hotelske usluge (*che rendono piu confortevole il soggiorno*): nošenje prtljage, usluge u sobama, televizija, satelitska televizija, bazen, dvorana, saloni za zdravlje, fitness, wellness i slično, i 3) akcesorne usluge koje zadovoljavaju posebne zahtjeve gosta (*concreta specifica domanda*)¹⁹⁸: makrobiotička prehrana, biljni napici, izleti u okoliš, posebne sportske usluge, masaže, posebne zdravstvene terapije i slično.

Odgovornost ugostitelja za povrede **obveze brige prema osobi gosta**, odgovornost je suvremenijeg tumačenja¹⁹⁹ izravnog ugovora o hotelskim uslugama. U okviru iste obveze ugostitelj je dužan činiti čitav niz radnji radi zaštite osobe gosta: nadzor objekta, higijena, tehnička sigurnost prostorija i slično. Ugostitelj „odgovara“ objektivno gostu zbog povrede iste obveze i kada nije kriv za štetu²⁰⁰. Turistička praksa i pravna teorija u Italiji izdvojili su obveze ugostitelja prema osobi gosta: 1) ugostitelj je dužan imati ili hitno pozvati liječnika u slučaju da se gost razboli ili ozlijedi, 2) ugostitelj mora utvrditi boluje li gost od zarazne bolesti i odmah ga izolirati i/ili mu otkazati smještaj, 3) ugostitelj je dužan obavijestiti obitelj i nadležne institucije u slučaju smrti gosta, 4) ugostitelj je suodgovoran s roditeljima i babicom za obavijesti o rođenju djeteta i 5) ugostitelj treba korektno ponuditi naknadu svim gostima koji su pretrpjeli fizičku ili duševnu štetu zbog njegove krivnje (npr. zbog pada po neodržanim stubama) ili štete za koju on iznimno objektivno odgovara (npr. zbog pada u kadi u kojoj nije bilo ručki za prihvat za koje bi se gost mogao primiti da su iste bile postavljene).

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze čuvanja stvari gosta** postoji u slučaju uništenja (*distruzione*), oštećenja (*detrimento*) ili nestanka (*sottrazione*) stvari (*cose*). Obveza čuvanja stvari posebni je objekt (*oggetto*)²⁰¹ ugovora. Ista je regulirana je *Codice Civileom* i navedenim popratnim zakonima (koji su novele *CC-a*). Opće pravilo o ograničenoj, neograničenoj i isključenoj ugovornoj odgovornosti ugostitelja za stvari gosta utemeljeno je u člancima 1783. i 1785. *quinquies CC-a*. *CC* razlikuje stvari koje su donesene (*portate*) u hotel i stvari koje su predane na čuvanje (*consegnate in custodia*) ugostitelju. U slučaju štete na donesenim stvarima u hotel, ugostitelj će odgovarati po načelu objektivne odgovornosti (ako gost dokaže štetu) ali ograničeno do iznosa koji je 100 puta veći od iznosa koji gost

198 Presuda talijanskog vrhovnog suda, Cass Civ, II, no. 9662 od 24.07.2000. Akcesorne usluge po posebnom zahtjevu gosta imaju svoju posebnu cijenu koja se plaća uz glavnu cijenu ugovora.

199 Benatti, F., Osservazioni in tema „doveri di protezione“, RTDPC, Venezia, 1960, str. 1342: Talijanska teorija prihvatila je razlučivanje ugostiteljevih obveza zaštite gosta i obveze pružanja usluga, gdje je ova zadnja tipična za ugovor o hotelskim uslugama, a prva obveza ugostitelja prema općem građanskom pravu.

200 U Italiji je sudska praksa utvrđivala odgovornost ugostitelja za osobu gosta i za pad po neosvijetljenim stepenicama, podignutom tepihu i u kadi u kojoj nije bilo ručki za prihvat (**fizičke boli, duševne boli, upropaštavanje godišnjeg odmora, nezadovoljstvo zbog stanja hotela**, itd.). Po deliktnoj odgovornosti krivnje nema, ali s aspekta ugovorne odgovornosti za osobu gosta, ugostitelj je odgovoran objektivno.

201 Gitti, G., Problemi dell'oggetto, Vincenzo Roppo, Milano, 2006, str. 3: Problem odredbi *CC-a* jest da izraz „oggetto“ može značiti usluga, ekonomsko dobro, obveza ili čin, te je u današnjem pravu nedovoljan.

plaća za smještaj u objektu (članak 1783.). Ugostitelj će odgovarati neograničeno i po principu objektivne odgovornosti za štetu počinjenu na predanim stvarima²⁰² ili zbog odbijanja primitka stvari (članak 1784.).²⁰³ Po principu pretpostavljene krivnje odgovarat će u slučaju da je šteta počinjena krivnjom ugostitelja ili osoba za koje odgovara (članak 1785. *bis*). Ugostitelj može odbiti bez snošenja odgovornosti, samo opasne stvari (*oggetti pericolosi*) ili stvari previsoke (*valore eccessivo*) vrijednosti (članak 1784. stavak 2.). Ugostitelj nije odgovoran za štetu u slučaju krivnje gosta ili osobe za koju gost odgovara, u slučaju više sile i zbog prirode stvari. Ništave su odredbe ugovora ili izjava kojima se prethodno ograničava ili isključuje ugostiteljeva odgovornost (članak 1785. *quater*). Ne postoji ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu na vozilima, stvari u njima i živim životinjama (članak 1785. *quinquies*), ako nije ugovoreno drukčije (npr. ugovorom, predajom ključa osoblju ili plaćanjem parkirnog računa).

3.5. Ujedinjeno Kraljevstvo

Tradicija²⁰⁴ poznavanja ugovornog odnosa (*hotel keeper's contract*) između ugostitelja (*hotel keeper*) i gosta (*guest*) u pravu Ujedinjenog Kraljevstva puno je duža u odnosu na prava eurorimskog kontinentalnog sustava. Institut ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu gostu rascjepkan je, karakteristično za pravo UK-a, između mnogobrojnih izvora prava²⁰⁵: od presedana *common lawa* do zakonodavnih rješenja. Uvriježeno je mišljenje teoretičara Velike Britanije da izravnom ugovoru o hotelskim uslugama obvezno prethodi ugovor o rezervaciji (*the contract of booking*)²⁰⁶, osim kad je gost nazočan u objektu ugostitelja. Pravo Velike Britanije specifično razlikuje dvije vrste ugovorne odgovornosti ugostitelja prema gostu kod izravnog ugovora o hotelskim uslugama.: 1) ugovorna odgovornost ugostitelja kao držatelja (*occupier*) hotelskog objekta i 2) ugovorna odgovornost ugostitelja kao

202 Geraci, L., Bennati, F., *Il contratto d'albergo e la responsabilita dell'albergatore*, Corti di Brescia, Venezia e Trieste, Venezia, 1975, str. 160-161; oneroznost ugovora o hotelskim uslugama isključena je samo kod predaje stvari na čuvanje (1784. CC-a); gdje je izravni ugovor o hotelskim uslugama besplatan.

203 De Gennaro, G., op. cit., str. 668: Odgovornost za „čuvane“ stvari je efekt ugovora o hotelskim uslugama.

204 Prve publikaciju s presudama od kojih su neke vezane i za odnos između hotelijera i gosta izdane su još krajem 19. stoljeća: *The Scottish law reporter: Cases decided in the Court of Session, Court of Justiciary, Court of Teinds, and House of Lords*, W.&R.A. Veitch, Glasgow, 1881, str. 555-557; sažetkom odluka sudske prakse hoteli su licencirana mjesta gdje ugostitelji pružaju gostima usluge smještaja, hrane i pića za određenu cijenu; *Scotland Court of Session, Scotland High Court of Justiciary, Great Britain, Parliament, House of Lords: Cases Decided in the Court of Session, Court of Justiciary, and House of Lords*, T. & T. Clark, London, 1881, str. 799-801. Pružanje usluga u objektu koji nema hotelsku licencu jest zakup a ne ugovorni odnos između ugostitelja i gosta.

205 Boella, J., Pannett A., *Principles of hospitality law*, 2nd ed., Cengage Learning EMEA, Brighton, London, 1999, str. 1-4. Autori ističu da se izvori prava ugovora o hotelskim uslugama nalaze u: 1) zakonodavstvu (*legislation*), 2) poseban zakon nastao iz *precedenta* (*statute law*), 3) pravo presedana (*common law*) i 4) pravo Vrhovnog suda po pravnim lijekovima (*equity law*).

206 Hutton, J., Baker, S., Bradley, P., *Principles of Hotel Front Office Operations*, Cengage Learning EMEA, Brighton, London, 200 str. 63-64.

vlasnika (*proprietor*) hotela.

Ugovorna odgovornost ugostitelja, kao držatelja prostora (*occupier*), uključuje uglavnom zakonske obveze (*statutory duties*) ugostitelja prema gostu: 1) odgovornost ugostitelja za razumnu pažnju (*common duty of care*) prema gostu regulirana je u *Occupier's Liability Act-u* (*OLA*) iz 1957. godine (dopunjenom 1984. godine), 2) odgovornost ugostitelja za javno zdravlje gostiju (*public health*) regulirana je u *Environmental Protection Act-u* (*EPA*) iz 1990. godine, 3) odgovornost ugostitelja za zaštitu gosta od požara (*fire safety*) regulirana je u *Fire Precautions Act-u* (*FPA*) iz 1971. godine i 4) odgovornost ugostitelja za izgubljeno vlasništvo gosta (*lost property*), sigurnost gosta (*security*) i čuvanje parkiranih vozila (*car parks*), regulirana je sudskom praksom. Ugovorna odgovornost ugostitelja, kao vlasnika hotela (*proprietor*), bazirana na *Hotel Proprietors Act-u* (*HPA*) iz 1956. godine, sastoji se iz tri glavne zakonske obveze (*statutory duty*) ugostitelja: 1) obveza pružanja smještaja (*accommodation*), 2) obveza pružanja osvježenja gostu prolazniku (*traveler's refreshment*) i 3) obveza čuvanja vlasništva gosta (*guest property*).

Temeljem navedenih obveza ugostitelja, pravna teorija u Velikoj Britaniji²⁰⁷ izdvaja četiri glavne obveze ugostitelja prema gostu, povreda koje uključuju odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu gostu: 1) obveza pružanja smještaja (*accommodation*), 2) obveza pružanja osvježenja (*refreshment*), 3) obveza pažnje, zaštite i sigurnosti gosta (*guest's care, protection and security*) i 4) obveza čuvanja vlasništva gosta (*guest property*).

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja smještaja gostu** proizlazi iz obveze ugostitelja kao vlasnika hotela prema *HPA-u*. Iako obvezi pružanja smještaja može prethoditi ugovor o rezervaciji (*contract of booking*), obveza se može ispuniti i neposredno. Opće pravilo iz članka 1.3. *HPA*, navodi da je ugostitelj dužan primiti u hotel svakog gosta koji to od njega zatraži, ukoliko: 1) je gost u normalnom stanju za primanje (*fit state to be received*)²⁰⁸, 2) ukoliko je sposoban platiti smještaj (*able to pay a reasonable sum*) i 3) ukoliko ima slobodnih soba u hotelu²⁰⁹. Specifičnost prava Velike Britanije je da ugostitelj ne može, kao u eurokontinentalnim sustavima, premjestiti gosta u hotel iste kategorije ili unutar iste kompanije u slučaju *overbookinga*, nemogućnosti ili odbijanja ispunjenje obveze smještaja.²¹⁰ U istim je slučajevima objektivno odgovoran za neimovinsku štetu gosta. Ugostitelj ne može

207 Boella, J. Pannett, A., op. cit., str. 65-167.

208 Presuda HCJ (*High Court of Justice*) SC 805. iz 1920. godine, Rothfield vs. North British Hotels (1920.). Ugostitelj nije odgovoran zbog odbijanja primanja ili udaljavanja gosta koji drugim gostima remeti mir u hotelu. Njemački biznismen udaljen je iz hotela zbog averzije svih gostiju (napadno je nudio poslove).

209 Presuda HCJ KB 696. iz 1902. godine, Browne vs. Brandt (1902.). Ugostitelj nije bio odgovoran što je odbio goste koji su došli u hotel u dva sata ujutro (pretrpjeli prometnu nesreću) i tražili da spavaju u hodniku hotela, stoga što nije imao slobodnih soba.

210 Presuda HL (House of Lords) ER 171. iz 1944. godine; Constantine vs. Imperial London Hotels Ltd. (1944.). Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu (**duševne boli**) jer je odbio primiti gosta, indijskog igrača kriketa, zbog toga što je crnac i uputio ga u hotel iste kompanije koji prima crnce. Kasnije je to postala i zakonska zabrana po *Race Relations Act-u* 1974.

odbiti pružanje²¹¹ smještaja zbog: 1) kašnjenja gosta ili dolaska gosta u hotel usred noći i 2) odbijanja otkrivanja identiteta ili adrese gosta. Pružanje akcesornih usluga gostu (osim usluga iz obveze osvježenja) u britanskom pravu ulazi u institut smještaja gosta u hotelu.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pružanja osvježenja gostu** odgovornost je vrlo dvojbene prirode za izravni ugovor o hotelskim uslugama iz dva razloga: 1) ista se odnosi samo na gosta prolaznika (*traveller*) te izlazi iz okvira izravnog ugovora o hotelskim uslugama i 2) ista predstavlja odgovornost ugostitelja kao vlasnika hotela, a nije pokrivena odredbama *HPA* između ugostitelja i gosta, već proizlazi iz *common lawa*.

Obveza je ugostitelja pružiti gostu prolazniku razumno osvježenje (*reasonable refreshment*) u svako doba dana i noći. Isto podrazumijeva pružanje usluga korištenja kupaonice, bara i restorana. Pružanje pića i hrane unutar instituta osvježenja moguće je odbiti samo uz opravdani razlog (npr. noću je kuhinja zatvorena), sukladno članku 1.3. *HPA*. Ipak, obveza pružanja razumnog osvježenja prolazniku subordinirana je obvezama prema hotelskim gostima. Ugostitelj ne mora pružiti razumno osvježenje prolazniku, ako bi time oštetio hotelskog gosta²¹². Ugostitelj može, iz opravdanog razloga, odbiti prolaznike koji nemaju rezervacije, a resursi ugostitelja su popunjeni, stoga ugostitelj ima pravo tražiti rezervacije od prolaznika. Ugostitelj može odbiti pružiti razumno osvježenje prolazniku, koji je u hotelski objekt doveo psa ili neku drugu životinju iz razloga higijene, zaraze ili smetnje²¹³.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze pažnje, zaštite i sigurnosti gosta** proizlazi iz obveza ugostitelja kao držatelja prostora po članku 2. *OLA-a*. Ugostitelj se obvezuje pružati svim gostima zajedničku (*common duty of care*) i razumnu pažnju (*reasonable care*)²¹⁴ po načelu „dobra susjeda“ (*neighbour principle*)²¹⁵. Ugostitelj odgovara po načelu pretpostavljene krivnje ako se gost ne osjeća razumno siguran (*reasonably safe*)²¹⁶. Ugostitelj može ograničiti ili isključiti odgovornost za razumnu

211 Presuda suda Walesa no. 213 iz 1835. godine; *Rex vs. Ivens* (1835.). Ugostitelj je odgovarao za neimovinsku štetu (*nezadovoljstvo*) jer je odbio gosta koji je usred noći, bez predstavljanja, tražio smještaj.

212 Presuda CA (*Court of Appeal*) KB 165. iz 1948. godine; *R. vs. Higgins* (1948.). Ugostitelj nije odgovoran zato što je obitelji prolaznika odbio poslužiti ručak (nudeći samo sendviče) jer je čuvao obroke za večeru hotelskih gostiju.

213 Presuda HCJ QBD 136. iz 1877. godine; *Regina vs. Rymer* (1877.). Ugostitelj je imao pravo udaljiti gosta prolaznika koji je u hotel ušao sa psom, budući da je pas nehigijeničan i predstavlja mogućnost zaraze ili smetnje hotelskim gostima.

214 Presuda HL (*House of Lords*) ER 449. iz 1953. godine; *Latimer vs. AEC Ltd.* (1953.). Ugostitelj nije odgovoran za neprijemnu razumne pažnje zbog nemara (*negligence*) gosta, koji je pretrpio ozljede u požaru, spavajući na podu (jedinom mjestu gdje piljevina za gašenje požara nije djelovala) za vrijeme oluje.

215 Presuda HL ER 562. iz 1932. godine; *Donoghue vs. Stevenson* (1932.). Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu (**fizičke boli**) zbog teških želučanih smetnji gosta, kojem je u sladoled stavio opaki alkohol, zbog kršenja načela dobrog susjeda (volite svog susjeda), po kojem se mora odnositi prema gostu.

216 Presuda HCJ ER 729. iz 1983. godine; *Salmon vs. Seafarer Restaurants Ltd.* (1983.). Ugostitelj je odgovoran zbog povrede „razumne sigurnosti“ gosta (**patnja**), požarom nastalim nepažnjom osoblja.

brigu ugovorom (*exclusion clauses*) ili objavom (*warning notices*). Osobitost je britanskog prava načelo o umanjenu odgovornosti ugostitelja (*contributory negligence rule*) za štetu gosta, ako je šteta nastala zbog nepažnje gosta²¹⁷. Ugostitelj je objektivno odgovoran za štetu njegovoga osoblja (*vicarious liability*)²¹⁸. Ugostitelj odgovara po načelu pretpostavljene krivnje za zaštitu zdravlja gostiju (*public health*) prema EPA-u (npr. ako se gost nakon jela ne osjeća zdravo i sigurno) i po načelu dokazane krivnje, zbog povrede sigurnosti gosta od požara (*fire safety*) prema FPA-u, (npr. ako nije imao vanjske požarne stube)²¹⁹.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze čuvanja vlasništva gosta** razlučuje se na odgovornost držatelja prostora za izgublenu imovinu (*lost property*), prema presedanima i odgovornost vlasnika hotela za donesene (*received*) i čuvane (*deposited*) imovine prema HPA-u. Obveza je ugostitelja kao držatelja, za svaku izgublenu imovinu gosta, pronaći gosta i dostaviti mu istu ili je prodati nakon proteka određenog roka u kojem se nije javio vlasnik.²²⁰ Ugostitelj je kao vlasnik, po članku 1.1. HPA, objektivno odgovoran (*strict liability*) za oštećenje (*damage*), gubitak (*loss*) ili uništenje (*destruction*) imovine gosta, osim za vozila, imovinu u njima i žive životinje, sukladno članku 2.2. HPA²²¹. Ugostitelj može odbiti primiti imovinu²²² gosta ako se radi o opasnim stvarima. Ugostitelj odgovara za štetu na imovini gosta: a) ograničeno do iznosa od 50 £ za pojedinu stvar ili ukupno do 100 £ za štetu na donesenoj imovini, b) neograničeno za čuvane stvari, zbog svoje ili krivnje njegova osoblja i zbog odbijanja primanja stvari na čuvanje, c) ne odgovara u slučaju više sile (*act of God*), rata (*actions of the Queen's enemies*) ili krivnje gosta²²³.

217 Presuda CA ER 1016. iz 1974. godine; Stone vs. Taffe (1974.). Ugostitelj je bio 50% odgovoran po načelu *contributory negligence rule*, zbog smrti gosta (**duševne boli**) koji je pio cijelu noć i pao kroz neosvijetljene stube. Nemar gosta (pijanstvo) čini ga odgovornim za drugih 50% štete.

218 Presuda CA ER 97. iz 1976. godine; Rose vs. Plenty (1976.). Ugostitelj je bio objektivno odgovoran za štetu jer je konobar prolio dijete s vrućim mlijekom (**fizičke boli i upropaštavanje godišnjeg odmora**).

219 Presuda HCJ KBD 325 iz 1917. godine; Maclenan vs. Segar (1917.). Ugostitelj je odgovarao zbog povrede sigurnosti gosta (manjak požarnih stuba), koji se ozlijedio skačući kroz prozor sobe u požaru (**fizičke boli**).

220 Presuda CA QB 1004. iz 1982. godine; Parker vs. British Airways Board (1982.). Ugostitelj je bio odgovoran i za kompenzaciju trećoj osobi koja mu je donijela izgublenu stvar, ako se vlasnik nije javio.

221 Presuda HL ER 278. iz 1951. godine; Williams vs. Linnitt (1951.). Ugostitelj je, prije donošenja HPA, bio objektivno odgovoran za štetu na vozilima gostiju. HPA je promijenio taj *common law* princip.

222 Presuda CA QB 501. iz 1895. godine; Robins vs. Gray (1895.). Ugostitelj je mogao odbiti primiti stvari izvan prtljage iz valjanog razloga (opasnosti), ali mora primiti prtljagu gosta, osim ako sumnja u opasnost.

223 Presuda CA SJ 155. iz 1928. godine; Chamier vs. De Vere Hotels Ltd. (1928.). Ugostitelj nije bio odgovoran za gubitak zlatne ogrlice gosta koju je isti ostavio u ladici sobe, zbog krivnje nepažnjom gosta.

3.6. Sjedinjene Američke Države

Pravo Sjedinjenih Američkih Država ima vjerojatno jednako dugu tradiciju²²⁴ poznavanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama²²⁵ (*hotel (in)keeper's contract*) kao niza odnosa između ugostitelja (*inkeeper*) i gosta (*guest*) u sustavu *precedenata common lawa*, kao i pravo Ujedinjenog Kraljevstva. Štoviše, često ga je i teško razdvojiti. Američki sudovi u obrazloženju odluka često koriste *precedentna* rješenja sudova UK-a i *vice versa*. Odgovornost ugostitelja za štetu gostu regulirana je kroz brojne starije presedane i novije posebne zakone, ali je posebnost izvora prava najbitnija značajka prava SAD-a²²⁶.

Odgovornost ugostitelja u pravu SAD-a podijeljena je na zakonsku (*legal*) i ugovornu (*contractual*) odgovornost. Zakonska odgovornost obuhvaća odgovornost po posebnim zakonima i propisima pojedinih američkih država, dok ugovorna odgovornost obuhvaća (europsku) odgovornost prema gostu²²⁷. S obzirom na navedenu podjelu, obveze ugostitelja sastojat će se od skupa zakonskih obveza²²⁸ i ugovornih obveza ugostitelja. Posebna zanimljivost američkog *hospitality lawa* jest nepoznavanje ugovorne obveze ugostitelja za pružanje akcesornih usluga, čak nepoznavanje ni termin akcesorne usluge! Skup „akcesornih obveza“ predstavlja zakonsku obvezu ugostitelja; iste mora imati, sukladno pozitivnom pravu, za trajanje gostova smještaja²²⁹.

Suvremena pravna teorija SAD-a poznaje više glavnih obveza²³⁰ ugostitelja

224 Prasad, B., *Law of Landlord and Tenant, and of Hotel-keeper and Guest*, Punjab publishing & stationery company, Harvard, Cambridge, Massachusetts, 1902. str. 156.

225 U pravnoj teoriji SAD-a nema klasičnog termina „izravni ugovor o hotelskim uslugama“, već njihovi pravnici isti ugovor nazivaju „odnosom između ugostitelja i gosta“. Takav je odnos pandan europskom ugovoru o hotelskim uslugama.

226 Goodwin, J. R., Gaston, J. R., *Hotel & Hospitality Law - Principles and Cases*, 4th ed., GS Publishers, Scottsdale, Arizona, 1992, str. 233. Autori napominju da su izvori ugovornih i zakonskih obveza kod hotelskih usluga: *common law, statutory law, contract law, tort law, property law, custom-usage i civil rights law*.

227 Ukoliko je, npr. gost pretrpio štetu zbog lošeg osvjetljenja, tužit će ugostitelja zbog kršenja zakona, a ne zbog kršenja obveze iz ugovora o hotelskim uslugama.

228 Obveza pružanja akcesornih usluga u pravu SAD-a nije ugovorna obveza ugostitelja, već fragmentarni skup zakonskih obveza (o balkonima, stubama, zabavi, sportu, požaru, staklu, wellnessu, telefonima, bazenu) i čini zakonsku odgovornost ugostitelja, sukladno kategorizaciji hotelskog objekta.

229 Pošta i telefonski pozivi za gosta moraju biti vidljivo istaknuti na recepciji hotela, svaki hotel mora imati telefon u svakoj sobi (odluka teksaškog suda u sporu u kojem je jedna žena bila silovana, a nije mogla zvati telefonom iz sobe: *Boles vs. La Quinta Motors Inn, Texas* (1982.)) (*emocionalna trauma*). Balkonci moraju imati minimalnu propisanu visinu po građevinskim propisima (odluka floridskog suda zbog pada jedne žene preko „niskog“ balkona), elitni hoteli moraju imati uz stube i dizalo, a ugostitelj odgovara za štetu počinjenu dizalom bez obzira na odgovornost proizvođača ili održavatelja dizala (*Blansit vs. Hyatt Corp., Louisiana* (1989.)) (*ekstremna patnja*), i slično.

230 Sherry, J. E. H., *The Laws of Inkeepers*, 3rd ed., Cornell University Press, Ithaca, New York, 1993, str. 197. Ugostitelj ima samo tri obveze prema gostu: smještaj (*shelter*), zaštita (*protection*) i hrana (*food*).

prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Sumiranjem zajedničkih stavova najvažnije obveze ugostitelja su²³¹: 1) obveza primanja gosta (*receive guest*), 2) obveza poštivanja privatnosti gosta (*privacy*), 3) obveza zaštite osobe gosta (*protect guests*) i 4) obveza čuvanja vlasništva gosta (*guest property*).

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze primanja gosta** osnovno je načelo odgovornosti ugostitelja prema gostu. *Common law* SAD-a karakterizira uslugu smještaja u hotelu kao javnu uslugu (*public employment*) svakomu dostupna, tako da ugostitelj mora primiti gosta u hotel²³². Zakon o građanskim pravima iz 1964. godine (*Federal Civil Rights Law*) u paragrafu 2000.a, zabranjuje mjestima javnog primanja ljudi (*public accommodation*) u koje je vrhovni sud SAD-a²³³ uvrstio i hotele, odbijanje primanja bilo kojeg čovjeka na diskriminacijskoj bazi (rasi, vjeri, boji kože, nacionalnosti, godinama, bračnom statusu)²³⁴. Ugostitelj odgovara objektivno za imovinsku i neimovinsku štetu ukoliko odbije primiti gosta. Iznimno, ugostitelj može odbiti primiti gosta, bez snošenja odgovornosti: 1) ako je osoba pijana i neuredna (*drunk or disorderly*), 2) ako boluje od zarazne bolesti, 3) ako osoba želi unijeti u hotel životinju ili stvar opasnu za druge goste (oružje, bombe), 4) ako osoba neće ili ne može platiti hotelske usluge i 5) ukoliko ugostitelj nema slobodnih soba. Ugostitelj ne može odbiti gosta zbog zakašnjenja²³⁵ ili stizanja u neuobičajeni vrijeme (ponoć). Hotel mora biti otvoren 24 sata dnevno. Ugostitelj mora primiti gosta koji je rezervirao sobu. Inače odgovara objektivno za imovinsku i neimovinsku štetu gosta. Posebno je pitanje odgovornosti ugostitelja u slučaju da gost prije kraja ugovora napusti hotel zbog krivnje ugostitelja.²³⁶ Ugostitelj odgovara objektivno i za svaku štetu zbog *overbookinga*.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze poštivanja privatnosti gosta** posebna je odgovornost američkog *common lawa*. Obveza poštivanja privatnosti generalno se sastoji od četiri situacije u kojima ugostitelj mora reagirati radi zaštite privatnosti

231 Jefferies, J. P., *Understanding Hotel/Motel Law*, Educational Institute of the AH&MA, East Lansing, Michigan, 1983., str. 3-36; J. P. Jefferies: *Hospitality Law*, Educational Institute of teh AH&MA, East Lansing, Michigan, 1995., str. 33-157.

232 Jefferies, J. P., op. cit., 1983., str. 3; Kalifornijski kazneni zakon (California Penal Code) iz 1970. godine u paragrafu 365., čak određuje da je odbijanja primanja gosta, iz bilo kojeg razloga, kazneno djelo.

233 Presuda vrhovnog suda SAD-a 241. iz 1964. godine, *Heart of Atlanta Motel vs. United States* (1964.).

234 Jefferies, J. P., op. cit., 1983.

235 Presuda suda u NY no. 386. 1971. godine, *Scher vs. LTS, NY* (1971.). Sud je dosudio naknadu imovinske i neimovinske štete (**emocionalni stres i nelagoda**) gostu kojem ugostitelj, usprkos obavijesti o kašnjenju zbog nevremena, nije na Karibima čuvao rezerviranu sobu, a niti je našao smještaj u istom ili nekom drugom hotelu.

236 Presuda suda u NY no. 541. 1974. godine, *Freeman vs. Kiamesha Concord, NY* (1974.). Sud nije utvrdio ugostiteljevu krivnju, stoga što se gost nije osjećao zabavno u hotelu, te napustio hotel prije isteka ugovora. Gost je morao platiti preostali period ugovora i rezervacije.

gosta²³⁷: 1) dopuštenje mirnog boravka gosta u hotelu (*peaceful possession*)²³⁸, 2) nedopuštanje posjeta gostu neregistriranim i neovlaštenim osobama (*unregistered and unauthorized parties*)²³⁹, 3) pažljivo obavljanje čišćenja i spremanja u gostovoj sobi (*routine housekeeping*)²⁴⁰ i 4) poštivanje privatnosti gosta i u izvanrednim slučajevima (*extraordinary situations*)²⁴¹ (npr. požar, krađa, itd.). U sudskoj praksi poznata je i odgovornost za povredu iste obveze nedopuštenim prisluškivanjem telefonskog poziva u sobi gosta²⁴².

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze zaštite osobe gosta** čini nekoliko načela: 1) načelo razumne brige (*reasonable care*)²⁴³ za prevenciju fizičke ili duševne štete gosta; ugostitelj ne garantira sigurnost gosta, ali će odgovarati za nemar (*negligence*)²⁴⁴, 2) načelo priznavanja ugovora ili izjava koji sadrže isključenje ili ograničenje odgovornosti ugostitelja za štetu za koju je odgovoran (*relieve hotels from liability*)²⁴⁵, 3) načelo objektivne odgovornosti za svaku štetu počinjenu gostu od strane njegovih radnika (*hotel employees*)²⁴⁶, 4) načelo odgovornosti ugostitelja

237 Jefferies, J. P., op. cit., str. 13.

238 Presuda suda u Minnesoti no. 1289. 1986. godine; USA vs. Rambo, Minnesota (1986.). Ugostitelj odgovara za gosta koji je cijelu noć hodao gol i vikao po hotelu, uznemirujući sve goste (*zloba*).

239 Presuda suda u Louisiani no. 96. 1977. godine, Campbell vs. Womack, Louisiana (1977.). Sud je odlučio da ugostitelj odgovara (*razočaranje*) ako daje ključ gostove sobe supruzi gosta, koju on nije spomenuo kao sobu koju želi u hotelu, pa je tretirana kao neautorizirana osoba.

240 Presuda Vrhovnog suda SAD-a no. 483. 1964. godine, Stoner vs. California (1964.). Sud je utvrdio da nakon što je gost platio sobu, do njegova odlaska, u smislu poštivanja privatnosti, nitko ne smije ući u sobu.

241 Presuda Vrhovnog suda NY no. 189. 1982. godine, People vs. Lerhinan (1982.). Sud je odlučio da ugostitelj nije imao pravo upasti u sobu gostima zbog traženja ukradenih stvari u hotelu.

242 Presuda suda u Californiji, no. 738. 1979. godine, People vs. Blair (1979.).

243 Presuda suda u Illinoisu no 277. 1977. godine, Yamada vs. Hilton Hotels Gr., Illinois (1977.). Sud je utvrdio standarde razumne brige ugostitelja za osobu gosta; presuda suda u NY 476. 1895. godine, Stott vs. Churchill (1895.). Ugostitelj je odgovoran (**nerazumna briga**) za neispravno dizalo koji je ozlijedio gošću.

244 Presuda Federalnog suda SAD-a no. 76. 1977. godine, Hooks vs. Washington Sheraton Corporation (1977.). Sud je dosudio naknadu štete ugostitelja u visini 4,6 milijuna USD zbog nemara prema gostu (sada kvadripletičaru) koji je zbog nestandardnih pločica (previše skliskih) pao na pod bazena ozlijedivši vrat i kralježnicu (**ekstremna patnja**); presuda vrhovnog suda SAD-a 1210. 1976. godine, Garzilli vs. Howard Jonson's Motor Lodges (1976.). Pjevačicu Connie Francis silovao je manijak koji je ušao u njenu sobu kroz otvorena staklena vrata (izvana se moglo i bez ključa ući u sobu). Sud je utvrdio odgovornost ugostitelja zbog nemara i dosudio naknadu neimovinske štete (**emocionalna trauma**) od 2.5 milijuna USD za pjevačicu i 25.000 USD za supruga zbog duševnih i tjelesnih boli. Slučaj je imao veliki publicitet u SAD-u.

245 Presuda suda u NY no. 962 1961. godine, Ciofalo vs. Vic Tanney Gymnasium, NY (1961.). Sud je priznao valjanost ugovora kojim se ugostitelj unaprijed oslobađa odgovornosti za štetu koju gost pretrpi.

246 Presuda suda u Massachusettsu no. 172. 1956. godine; Crawford vs. Hotel Essex Boston (1956.). Ugostitelj je odgovoran za **nelagodu** koju je gost osjećao zbog vrijeđanja osoblja i upadanja u njegovu hotelsku sobu. Presuda suda u NY no. 669. 1959. godine; McKee vs. Sheraton Russell, Mass. (1959.). Ugostitelj je odgovoran (**nelagoda**) za neukusno nabacivanje kurira ženskoj gošći u njezinj hotelskoj sobi.

po načelu pretpostavljene krivnje za štetu koju gost počini drugom gostu (*other guest damage*)²⁴⁷, te 5) načelo napuštanja principa neodgovornosti ugostitelja za štetu počinjenu uz nepažnju gosta (*contributory negligence rule*) i usvajanje principa umanjene (podijeljene) odgovornosti ugostitelja u slučaju napažnje gosta (*comparative negligence rule*)²⁴⁸.

Odgovornost ugostitelja za povredu **obveze čuvanja vlasništva gosta** utemeljena je na načelu ograničene odgovornosti ugostitelja (*limited liability*)²⁴⁹ za štetu na vlasništvu gosta. Ugostitelj će odgovarati u potpunosti neograničeno za štetu na vlasništvu gosta u slučaju da nije objavio izjavu o ograničenoj odgovornosti ugostitelja (*notice on the limitation of liability*) ili je šteta nastala na dragocjenostima (*valuables*) ili vozilima koje je gost predao na čuvanje u sef (*safe*)²⁵⁰ ili parkiralište²⁵¹. Ugostitelj ne odgovara za dragocjenosti koje nisu predane u sef, ako je na vidljivo mjesto istaknuo izjavu o predaji dragocjenosti u sef (*notice to the guests as to the existence of the safe*)²⁵².

3.7. Europska unija

U Europskoj uniji regulacija ugovora o hotelskim uslugama, po supsidijarnom načelu iz članka 5. ugovora o Europskoj zajednici, ostavljena je zakonodavstvima država članica. U tom smislu europsko pravo o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu gostu jest pravo pojedinih država članica. Dvije su, međutim, iznimke od tog pravila: 1) Vijeće Europe je 1962. godine usvojilo Europsku konvenciju o odgovornosti ugostitelja (hotelijera) za imovinu njihovih gostiju, čime je regulirana odgovornost ugostitelja za stvari (imovinu) gosta i 2) zakonodavstvom Europske unije, preporukama i smjernicama, na posredan je način reguliran dio odgovornosti ugostitelja prema gostu.

Europska konvencija o odgovornosti ugostitelja (hotelijera) za imovinu

247 Presuda suda u NY no. 567. 1938. godine, Schubert vs. Hotel Astoria, NY (1938.). Ugostitelj je odgovoran zbog ozljeda (**fizičke boli**) koje su nanesene starijoj gospođi od mase gostiju koji su trčali da vide momčad američkog nogometa zbog krivnje što čuvar na vratima hotela nije kontrolirao ulaz.

248 Do prije 20-ak godina, ugostitelj uopće nije odgovarao za štetu po načelu *contributory negligence rule*. U presudi suda u Nebraski, no. 687. 1974. godine, Kurna vs. Byron Reed Syndicate, Nebraska (1974.). Ugostitelj koji nije rekao da ima dvostruka staklena vrata, nije bio odgovoran za rasječen nos gosta koji ih nije vidio. Danas je u SAD-u na snazi načeo *comparative negligence rule* po kojemu ugostitelj odgovara do 50% iznosa štete gostu za štetu uz njegovu nepažnju, ako nije utvrđen drugi postotak odgovornosti.

249 Ograničena odgovornost u sobama po *statutory lawu* obično iznosi do 500 USD (Cohen vs. Janlee Hotel, NY 1950), u restoranu do 75 USD (Weinberg vs. D-M, NY 1981), u hodnicima do 100 USD itd.

250 Npr. presuda suda u NY no. 426. 1972. godine, Spiller vs. Barclay Hotel (1972.).

251 Ugostitelj odgovara neograničeno ako je hotelski *bellboy* primio ključ i parkirao vozilo (Merchant Fire vs. Zion SC, Utah, 1945).

252 Presuda suda u NY no. 4310. 1973. godine; Gabor vs. Hotel Waldorf Astoria (1973.). Ugostitelj nije odgovoran za štetu od 253.000 USD, koliko je vrijedila ogrlica, koju je ukrao lopov u dizalu glumici Zsi Gabor.

njihovih gostiju²⁵³ iz 1962. godine²⁵⁴, jedini je pozitivni izvor europskog prava²⁵⁵, koji neposredno uređuje odgovornost ugostitelja prema gostu u 17 europskih država²⁵⁶. Konvencija propisuje samo minimum odgovornosti ugostitelja za imovinu gosta, dok države članice mogu propisati i strožije kriterije (članak 1. stavak 2.). Odgovornost za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari, koje gost nije „predao“, mora biti ograničena najmanje do sto puta visine iznosa cijene smještaja (članak 2.a)²⁵⁷ ili do 3.000 zlatnih franaka (aneks članak 1. stavak 3. - 1 zlatni franak je 65,5 miligrama zlata čistoće 900). Odgovornost ugostitelja za štetu na stvarima je neograničena u slučajevima (aneks članak 2. stavak 1.): a) ako je gost deponirao (predao) stvar na čuvanje, b) ukoliko odbije primiti stvar na čuvanje u sef ili posebnu prostoriju i c) ukoliko je do štete došlo zbog krivnje ugostitelja ili osobe za koju odgovara (aneks članak 4.). Ugostitelj može odbiti primiti stvar gosta jedino ako se radi o stvari prevelike vrijednosti ili ukoliko nema adekvatni prostor (aneks članak 3. stavak 2.). Ugostitelj ne može izjavama ili ugovorom umanjiti niti ograničiti svoju odgovornost prema imovini gosta (članak 2.d i aneks članak 6.). Odredbe konvencije se ne odnose na vozila, stvari u vozilima i žive životinje (aneks članak 7.).

Pozitivno europsko zakonodavstvo i sudska praksa *ECJ-a* sadrže malobrojne posredne izvore glede odgovornosti ugostitelja. *Preporuka 967/1983* Vijeća Europe o odgovornosti ugostitelja za štetu na vlasništvu gosta sadrži samo odredbe o poštivanju Europske konvencije iz 1962. godine i podržavanje projekta UNIDROIT o unifikaciji odgovornosti ugostitelja (točke 3 i 5) na stvarima gosta na međunarodnoj razini (koji je, međutim, propao. Više u sljedećem poglavlju). *Preporuka 666/1986* Vijeća Europe o zaštiti postojećih hotela od požara određuje provedbu preventivnih i represivnih mjera ugostitelja za zaštitu osobe gosta u slučaju požara.

3.8. Međunarodno pravo

Različitost rješenja pojedinih država, diferencija u temeljnom shvaćanju ugovorne odgovornosti ugostitelja i pokrivenost izvorima prava na temelju dva

253 Council of Europe: *European Conventions and Agreements*, Vol.7 (95-98), Strasbourg 1999, str. 232.

254 Europsku konvenciju iz 1962. godine, usvojila je akcesijom i Republika Hrvatska 14.09.1994. godine. Dio je hrvatskog prava i po pravnoj je snazi iznad odredaba ugovora o ugostiteljskoj ostavi iz ZOO-a i pravila o odgovornosti ugostitelja na stvarima gosta iz Posebnih uzanci u ugostiteljstvu.

255 Prije nekoliko godina stručna skupina Europske komisije izradila je nacrt „Načela europskog prava o ugovorima o pružanju usluga“ (*Principles of European Law on Service Contracts*), koji između ostalog u članku 4.113. istih načela regulira i odgovornost ugostitelja (*Liability of the Hotel-Keeper*) koja uglavnom predstavlja skup odredaba istovjetan Europskoj Konvenciji iz 1962. Načela još nisu stupila na snagu.

256 Do današnjeg dana ratificirana je od 17 europskih zemalja: Belgija, BiH, Hrvatska, Cipar, Francuska, Njemačka, Irska, Italija, Litva, Luksemburg, Malta, Crna Gora, Poljska, Srbija, Slovenija, Makedonija, Ujedinjeno Kraljevstvo. Podaci su preuzeti s web-stranice Vijeća Europe.

257 To *defacto* znači da je odredba članka 737. ZOO-a („...do 10.000 kuna...“) postavila pogrešni kriterij odgovornosti ugostitelja i da se ne primjenjuje u slučaju odgovornosti ugostitelja za „donesene“ stvari.

sustava (*common law* i *statutory law*), kod kojih je institut pokriven mnogobrojnim presedanima i posebnim zakonima, s jedne strane i eurorimskog kontinentalnog sustava temeljenog na Pariškoj (Europskoj) konvenciji o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju iz 1962. godine), razlog su što u međunarodnom pravu nema unificirane konvencije o odgovornosti ugostitelja za štetu gostu. Mana *common law* jest drukčije tumačenje ugostiteljeve odgovornosti od europskog prava, dok je veliki nedostatak Pariške konvencije i europskih zakonodavstva nepoznavanje svih obveza ugostitelja, osim one o čuvanju stvari gosta (ostale obveze dio su zakonodavstva država i običajne domene).

Proces stvaranja jedne međunarodne konvencije o ujednačavanju rješenja o izravnom ugovoru o hotelskim uslugama započeo je UNIDROIT još 1977. godine na sastanku u Rimu, a 1979. godine donesen je i prvi tekst nacrtu konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama²⁵⁸. O nacrtu se raspravljalo do 1986. godine, kada je ideja, o donošenju međunarodne konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama prestala postojati iz prethodno navedenih razloga, ali i nemogućnosti formuliranja klauzula koje bi zadovoljile sve države na jednaki način. Stoga danas ne postoji pozitivno međunarodno pravo koje bi reguliralo institut ugostiteljeve odgovornosti za štetu gostu.

Nacrt konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama regulirao je sva relevantna pitanja koja uređuje izravni ugovor o hotelskim uslugama: a) polje primjene ugovora (članci 1. i 2.), b) pojam ugovora (članak 3.), c) trajanje ugovora (članak h.), d) odgovornost gosta - potrošača (članak 6.) te e) plaćanje ugovornih obveza (članci 9. i 10.). Odgovornost ugostitelja je nacrt konvencije najšire regulirao i to za svaku povredu obveze posebno: 1) odgovornost za povredu obveze smještaja gosta²⁵⁹, 2) odgovornost za povredu obveze pružanja akcesornih usluga samo je dotaknuta²⁶⁰, 3) odgovornost za povredu obveze vođenja brige o osobi gosta²⁶¹ i 4) odgovornost za povredu obveze čuvanja stvari gosta.²⁶²

258 UNIDROIT: *Project sur le convention de contrat de hotellerie*, Roma, 1979.

259 Članak 5. Nacrta Konvencije (Odgovornost ugostitelja) regulira odgovornost ugostitelja za obvezu pružanja smještaja na način da je ugostitelj (*l'hôtelier*) odgovoran za štetu i kamate (*dommages et intérêts*) u slučaju nepružanja smještaja gostu i u slučaju da smještaj nije ekvivalentan cijeni (*l'équivalence*) koju gost za nju plaća.

260 Članak 15. Nacrta Konvencije (Cijena smještaja) regulira samo posredno obvezu ugostitelja za pružanje akcesornih usluga navodeći da cijena smještaja (*prix du logement*) ne sadrži ostale akcesorne usluge koje je ugostitelj dužan pružiti gostu u hotelu.

261 Članak 11. Nacrta Konvencije (Odgovornost ugostitelja u slučaju smrti i tjelesnih ozljeda) regulira odgovornost ugostitelja za obvezu vođenja brige o osobi gosta u slučaju smrti, ili tjelesne ozljede na način da ugostitelj odgovara za svu štetu na osobi gosta koja je nastala pružanjem hrane ili pića, ili je počinjena od strane treće osobe, osim u slučaju više sile. U slučaju smrti ili tjelesne ozljede gosta ugostitelj mora odmah izvijestiti nadležne organe i pružiti njegu.

262 Članci 12. i 13. Nacrta Konvencije (Odgovornost ugostitelja za štetu na stvarima) reguliraju odgovornost ugostitelja za povredu obveze čuvanja stvari gosta na način da je ugostitelj, kao depozitar neograničeno odgovoran za svako uništenje, oštećenje ili nestanak stvari u primljene na čuvanje u depozit (članak 12.), ima obvezu primiti svaku stvar gosta osim ako je stvar opasna ili neugodna (*dangereux ou encombrants*) ili je prevelike vrijednosti za hotel (*valeur marchande excessive*). U slučaju da je šteta nastala drugdje ili je ugostitelj odbio primiti stvar na čuvanje, morat će naknaditi gostu iznos koji je 500 ili 1000 puta veći od cijene smještaja (članak 13.).

4. Zaključak

Institut ugovorne odgovornosti dužnika za štetu, u okvirima hrvatskog pravnog sustava, razvijao se kroz desetljeća, do donošenja novog ZOO-a 2005. godine. Dok je ugovorna odgovornost dužnika za imovinsku štetu bila već odavno definirana, neimovinski karakter ugovora novija je tvorevina hrvatskog odštetnog prava. U članku 346. stavak 1. novog ZOO-a, prvi je put formalno regulirana ugovorna odgovornost dužnika za neimovinsku štetu, (iako su i na temelju odredbi starog ZOO-a iz 1978. godine, postojale mogućnosti prihvaćanja neimovinskog interesa ugovora²⁶³).

Pravni sustavi eurokontinentalnog kruga pokazuju dva načina apsorpcije instituta odgovornosti za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora. Jedni sustavi usvajaju institut zadržavanjem starih normi zakonodavnih rješenja, ali uz bitno drukčije teorijsko i sudsko tumačenje istih, priznavanjem neimovinskog karaktera ugovora (Francuska, Italija). Drugi sustavi institut uvode donošenjem posebnih zakona razvijajući ga na temelju normi starog (glavnog, generalnog) zakonodavstva koje ga je poznavalo (Njemačka).²⁶⁴

Angloameričko odštetno pravo institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, poznaje kroz sustav brojnih *precedenata common lawa*, usvajajući načelo priznavanja neimovinske štete zbog povrede ugovora, jedino ukoliko povreda predstavlja građanski delikt (*tort*). Pravo UK-a poznaje neimovinski karakter ugovora u smislu povrede prava osobnosti, prava na tjelesni i duševni integritet, a očituje se pretrpljenim tjelesnim (*physical pain and suffering*) i duševnim bolima (*mental pain and suffering*) vjerovnika u ugovornom odnosu. Pravo SAD-a razvija i posebne kategorije neimovinske štete poput razočaranja (*disappointment*), zlobe (*malice*), emocionalne traume (*emotional trauma*), ekstremne patnje (*extreme suffering*) i gubitka sigurnosti (*loss of safety*).

EU institut neimovinskog interesa ugovora usvaja kroz: 1) načela europskog ugovornog prava (Landova načela)²⁶⁵, koja izričito određuju da naknada štete obuhvaća i neimovinsku štetu (*non-pecuniary loss*) i 2) odluku ECJ²⁶⁶ iz 2002. godine, kojom se po članku 5. Smjernice 90/314 o turističkim paket-aranžmanima, utvrdilo da su agencije koje ne ispunjavaju obveze iz smjernice, dužne naknaditi potrošačima (putnicima) i neimovinsku štetu (*consumer a right to compensation for non-material damage*). U međunarodnom pravu, institut neimovinskog interesa ugovora uređen je u dva izvora,

263 Slakoper, Z., op. cit. Autor tumači slično shvaćanje na stranici 4. ovog rada.

264 Njemačka: Posebni zakon je npr. Zakon o ugovoru o organiziranju putovanja iz 1979. godine (*Gesetz über den Reisevertrug*), koji štetu zbog neostvarenog putovanja smatra neimovinskom štetom. Šire tumačenje odredaba *BGB-a*: dozvoljena je naturalna restitucija i za naknadu neimovinske štete (paragraf 253. *BGB-a*), dopušteno je ugovaranje ugovorne kazne za nanošenje neimovinske štete (paragraf 343. *BGB-a*), dozvoljeno je ugovaranje ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu (tumačenje načela ugovorne autonomije) i proširivanje mogućnosti prava na naknadu neimovinske štete zbog ugovorne povrede prava ličnosti. O tome posebno Klarić, P., op. cit., 1995., str. 225.

265 Principles of European Contract Law, Bruxelles, 1995; članak 9:501, stavak 2. (Pravo na naknadu).

266 ECJ C-168/00 od 12.03.2002. godine.

ali na drukčiji način: 1) UNCITRAL-ova Bečka konvencija o međunarodnoj prodaji robe iz 1980. godine²⁶⁷ poznaje samo imovinski karakter ugovorne odgovornosti za štetu, dok 2) UNIDROIT-ova načela međunarodnih trgovačkih ugovora²⁶⁸, izrijeком sadrže odredbe o neimovinskom karakteru trgovačkih ugovora²⁶⁹.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama u hrvatskoj je pravnoj teoriji i sudskoj praksi dosada poznaо samo imovinsku odgovornost ugostitelja za počinjenu štetu gostu. Stupanjem na snagu novog ZOO-a (odredbe članka 346. stavak 1.), takva je situacija i formalno promijenjena. Međutim, iz karaktera ugovornih obveza²⁷⁰ ugostitelja (posebno obveze vođenja brige o osobi gosta), bilo je razumljivo i prije stupanja na snagu ZOO-a iz 2005. godine, da se odgovornost ugostitelja mora odnositi i na neimovinsku štetu gosta. U našoj su se turističkoj i malobrojnoj sudskoj praksi²⁷¹ uvriježile, pored općih (fizičke i duševne boli), posebne vrste ugovorne neimovinske štete koje gost može pretrpjeti²⁷². Kako još nemamo sudskih presuda o dosuđivanju naknade neimovinske štete gostu²⁷³ zbog povrede ugovora, s osobitim će se zanimanjem pratiti primjena odredbe članka 346. stavka 1., na sporove vezane uz ugovornu odgovornost ugostitelja.

U pravnim sustavima kontinentalnog kruga, francusko pravo, pored klasičnih obveza²⁷⁴ ugostitelja prema gostu, poznaje i ugovornu odgovornost ugostitelja za povredu pružanja informacija gostu (*de fournir des informations*). Presude²⁷⁵ francuskih sudova manje se bave odgovornošću ugostitelja (*l'hôtelier*), a više teorijom pojedinih obveza ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (*le contrat d'hotellerie*), a posebno se ističe poštivanje intime gosta (*les règles de prudence*). Talijansko pravo poznaje iste obveze ugostitelja (*l'albergatore*) u izravnom ugovoru

267 UN CISG - UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (1980).

268 UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts (1994).

269 Razlog takvih različitih rješenja treba potražiti u godinama donošenja konvencije odnosno načela, tj. evolucije instituta od početka 1980-ih do sredine 1990-ih godina prošlog stoljeća.

270 1) Pružanje smještaja, 2) pružanje akcesornih usluga, 3) briga o osobi gosta i 4) čuvanja stvari gosta.

271 VSH Gž 2732/69, VSRH 3427/1995-2, VSRH Gž 2516/74, VSRH Gž 658/76, VSRH Rev 1688/1996, VSRH Rev 3197/1992, VSRH Rev 985/88, VSRH Rev 281/1995 i OS Split Ip 1490/81.

272 Najčešće: Upropaštavanje godišnjeg odmora, propuštanje ciljeva turističkog boravka, nelagoda, nezadovoljstvo, nemir i oštećenje stvari afektivne vrijednosti.

273 Dva su razloga takvog stanja: 1) svaka šteta koju pretrpe gosti u hotelu ugostitelja, obično je pokrivena od ugostiteljeva osiguravatelja i 2) kratko vrijeme od kada je novi ZOO stupio na snagu (01.01.2006.).

274 1) Smještaj (*bailleur*), 2) čuvanje sigurnosti gosta (*sécurité*), 3) akcesorne usluge (*des prestations secondaires*), 4) pružanje informacija (*des informations*) i 5) čuvanje stvari gosta (*des objets apportés*).

275 Cass Soc, od 05.12.1958, Cass Civ, I, no. 257. od 19.10.1999, Cass Civ, I, no. 469 od 14.03.1995, Cass Civ, I, no. 57. od 22.02.2000, Cass Civ, III, od 29.03.2006. i Cass Civ III od 26.06.1996.

o hotelskim uslugama (*il contratto d'albergo*), kao i hrvatsko pravo. Presude²⁷⁶ talijanskih sudova i teorija bave se svim aspektima odgovornosti ugostitelja. Od teorijskih definiranja obveza²⁷⁷, pa do slučajeva naknade neimovinske štete gostu²⁷⁸. Njemačko zakonodavstvo ne poznaje izravni ugovor o hotelskim uslugama (*der Hotelvertrag*). Njega čini čak 7 različitih ugovora²⁷⁹, čija povreda za ugostitelja (*Hotelier*) predstavlja i njegovu ugovornu odgovornost. Presude²⁸⁰ njemačkih sudova reguliraju ugostiteljeve obveze²⁸¹, od kojih posebnost predstavlja zaštita tajne i privatnosti gosta (*Geheimhaltungspflichten*), te sadrže zanimljiva rješenja o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za neimovinsku štetu²⁸².

Angloameričko pravo kroz mnogobrojne *precedente* i posebne zakone široko razrađuje odgovornost ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (*hotel keeper's contract*). Za razliku od kontinentalnog prava, u angloameričkom se odgovornost ugostitelja može ograničiti ili isključiti. U Ujedinjenom Kraljevstvu teorija i sudska praksa razlikuju odgovornost ugostitelja (*innkeeper*) prema ugostiteljevom statusu: 1) odgovornost ugostitelja kao držatelja prostora²⁸³ i 2) odgovornost ugostitelja kao vlasnika hotela.²⁸⁴ Posebnost je prava Velike Britanije jest, što pored klasičnih obveza ugostitelja, poznaje još jednu obvezu, potpuno stranu kontinentalnom pravu - obvezu pružanja osvježenja (*refreshment*) gostu prolazniku (*traveller*)²⁸⁵. Presude²⁸⁶ sudova Velike Britanije bave se i analizom pojedinih

276 Cass. Civ. II, no. 9662. od 24. 07. 2000, Cass. Civ. III, no. 1269. od 11.05.1973, Cass. Civ. III, no. 1548. od 25.05.1953, Cass. Civ. III, no. 479. od 14.02.1976. i Cass. Civ. III, no. 707. od 22.01.2002.

277 Primjerice 3 stupnja akcesornih usluga: minimalnog sadržaja, za podizanje boravka i na posebni zahtjev gosta.

278 Najčešće: fizičke i duševne boli, upropaštavanje godišnjeg odmora i nezadovoljstvo stanjem hotela.

279 1) Zakup (*Mietvertrag*), 2) usluge (*Dienstvertrag*), 3) prehrana (*Pansionvertrag*), 4) prodaja (*Kaufvertrag*), 5) rad (*Werkvertrag*), 6) dostava (*Werklieferungsvertrag*) i 7) ostava (*Verwahrungsvertrag*).

280 BGH ZR 103/07, BGH ZR 142/05, BGH ZR 168/05, BGH ZR 33/79 i BGH ZS od 12.05.1980.

281 1) Smještaj (*Unterkunft*), 2) posebne usluge (*Dienstleistungen*), 3) zaštita i njega gosta (*Obhutpflichten*), 4) zaštita tajne i privatnosti gosta (*Geheimhaltungspflichten*) i 5) zaštita stvari gosta (*Sachen*).

282 Najčešće: fizičke i duševne boli, upropaštavanje godišnjeg odmora i nelagoda.

283 Utemeljena je u *Occupier's Liability Act-u (OLA)* iz 1957. (1984.) godine (razumna njega), *Environmental Protection Act-u (EPA)* iz 1990. godine (*public health*), 3) *Fire Precautions Act-u (FPA)* iz 1971. godine (*fire safety*) i 4) i presedanima *common lawa (lost property, security, car parks)*.

284 Utemeljena je na *Hotel Proprietors Act-u (HPA)* iz 1956. godine.

285 Pružanje osvježenja sadrži korištenje kupaonice, bara i restorana; pružanje pića i hrane *travelleru*, pri pružanju obveze osvježenja, moguće je odbiti samo uz opravdani razlog (npr. noću je kuhinja zatvorena), sukladno članku 1.3. HPA-a.

286 *Constantine vs. Imperial London Hotel* (1944.), *Williams vs. Linnitt* (1951.), *Latimer vs. AEC Ltd.* (1953.), *Donoghue vs. Stevenson* (1932.), *Stone vs. Taffe* (1974.), *Rose vs. Plenty* (1976.) i dr.

obveza²⁸⁷ ugostitelja i u velikom broju sadrže odluke o odgovornosti ugostitelja za neimovinsku štetu²⁸⁸. U moru sudskih odluka²⁸⁹ sudova SAD-a, zanimljivo je da se većina istih odnosi na naknadu neimovinske štete gostu²⁹⁰, no navedeni su i slučajevi nepriznavanja štete. Pravo SAD-a, pored ustaljenih obveza²⁹¹ ugostitelja, specifično poznaje obvezu poštivanja privatnosti gosta (*privacy*). Iako ugostiteljeve povrede ugovora obično imaju jak neimovinski predznak, postoje i situacije za koje ugostitelj uopće ne odgovara, iako bi to europskom pravu bilo nezamislivo (npr. isključenje odgovornosti za štetu na svim dragocjenostima koje nisu predane u sef).

U pravu Europske unije, s aspekta odgovornosti ugostitelja, najznačajniji je izvor prava Europska (Pariška) konvencija iz 1962. godine o odgovornosti ugostitelja (hotelijera) za imovinu njihovih gostiju²⁹² (najbitnije razlikuje odgovornosti za donesene i stvari predane na čuvanje). Ostale obveze (odgovornosti) ugostitelja, države članica same reguliraju. Na razini EU zakonodavstva malo je izvora (nekoliko preporuka i smjernica) o izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (osim obveze čuvanja stvari gosta, ostale su obveze u domeni načela supsidijarnosti). Pokušaj stvaranja „Načela europskog prava o ugovorima o pružanju usluga“, ostao je samo na nacrtu načela, koja bi sadržavala cjelokupni institut odgovornosti ugostitelja prema gostu. Na međunarodnopravnom planu nema uopće rješenja o ugovornoj odgovornosti ugostitelja. Jedini je pokušaj bio UNIDROIT-ov nacrt konvenciji za ugovor o hotelskim uslugama iz 1979. godine²⁹³, ali zbog velikih razlika između kontinentalnog i angloameričkog sustava, nikad nije zaživio.

287 1) Smještaj (*accommodation*), 2) obveza pružanja osvježanja (*refreshment*), 3) pažnja, zaštita i sigurnost gosta (*guest's care, protection and security*) i 4) obveza čuvanja vlasništva gosta (*guest property*).

288 Najčešće: fizičke i duševne boli, upropaštavanje godišnjeg odmora, nezadovoljstvo i patnja.

289 *Hooks vs. Washington Sheraton Corp.* (1977.), *Yamada vs. Hilton Hotels Group* (1977.), *Blansit vs. Hyatt Corp.* (1989.), *McKee vs. Sheraton Russell* (1959.), *Gabor vs. Hotel Waldorf Astoria* (1973.) i dr.

290 Najčešće: fizičke i duševne boli, upropaštavanje godišnjeg odmora, emocionalna trauma, ekstremna patnja, emocionalni stres, nelagoda, razočaranje, nerazumna briga.

291 1) Obveza primanja gosta (*receive guest*), 2) obveza poštivanja privatnosti gosta (*privacy*), 3) obveza zaštite osobe gosta (*protect guests*) i 4) obveza čuvanja vlasništva gosta (*guest property*).

292 *Convention on the Liability of Hotel-keepers concerning the Property of their Guests*, Paris, 1962.

293 UNIDROIT *Project sur le convention de contrat de hotellerie*, Roma, 1979.

Summary

HOTEL-KEEPER'S LIABILITY FOR DAMAGE DUE TO THE BREACH OF HOTEL-KEEPER'S CONTRACT

The article presents implications of new legal solutions in the Croatian and comparative Law of Compensation with respect to hotel-keeper's contractual liability for proprietary and non-proprietary damage caused to a guest based upon the hotel-keeper's contract. In the first part of the article the autor gives analysis of Croatian and comparative law currently in force governing the contractual liability for damages, while in the second part he discusses hotel-keeper's liability for damages suffered by a guest based upon the hotel-keeper's contract presenting the Croatian and comparatives legal solutions. The institute of contractual liability for non-proprietary damage caused to a guest has been introduced in Croatia by the Article 346, paragraph 1 of the Civil Obligations Act 2005. Regardless of the different form of recognition of non-proprietary interest under the hotel-keeper's contract (such interest is recognised in France and Italy by more extensive interpretation of existing norms in civil codes, in Germany by adoption of specific laws and implication of norms summarizing the BGB, in the UK and the US by numerous common law precedents and special statutory laws and in the EU and international law by adopting conventions, acknowledging special principles and delivering court decisions), according to current comparative legal solutions a hotel-keeper is liable to a guest for proprietary as well as for non-proprietary damage. The most common reasons for compensation for client's suffering of non-proprietary damage based upon the hotel-keeper's contract, in all systems, are: 1) ruined vacation, 2) failure to achieve tourism objectives, 3) discomfort, disappointment, stress and tensions and 4) physical pain, mental anguish and trauma.

Keywords: *contractual liability, proprietary and non-proprietary damage, hotel-keeper's contract, hotel-keeper's liability, comparative law.*

Riassunto

RESPONSABILITA' DELL'ALBERGATORE PER I DANNI DA VIOLAZIONE DEL CONTRATTO D'ALBERGO

Il lavoro illustra l'influenza delle nuove soluzioni del diritto risarcitorio croato e comparato, in particolare per quanto riguarda la responsabilità contrattuale dell'albergatore per i danni patrimoniali e non patrimoniali del cliente derivati da contratto d'albergo. Nella prima parte del lavoro viene svolta un'analisi del diritto croato e comparato contemporaneo attraverso la responsabilità contrattuale per danni, mentre nella seconda parte la medesima analisi interessa la responsabilità contrattuale dell'albergatore per i danni dei clienti nel contratto d'albergo, individuando la soluzione croata e quella comparata. Tramite la soluzione di cui all'art. 346, comma 1, della nuova Legge sui rapporti obbligatori del 2005, la Croazia è entrata nella cerchia dei Paesi che conoscono l'istituto della responsabilità contrattuale dell'albergatore anche per i danni non patrimoniali del cliente. Indipendentemente dalla diversa forma di riconoscimento dell'interesse non patrimoniale del contratto d'albergo (Francia, Italia - interpretazione maggiormente estensiva delle norme già esistenti nei codici civili, Germania - adozione di specifiche leggi e riunione delle norme implicite del BGB, Regno Unito e Stati Uniti - attraverso i numerosi precedenti (common law) e le leggi speciali (statutory law), l'Unione europea e il diritto internazionale - con l'adozione di convenzioni, di principi specifici e di decisioni giudiziarie), un albergatore oggi nel diritto comparato risponde, oltre che per i danni patrimoniali, anche per quelli non patrimoniali. I motivi più frequenti per il risarcimento dei danni non patrimoniali patiti dal cliente in ragione del contratto d'albergo, in tutti gli ordinamenti sono: 1) vacanze rovinate, 2) trascuranza degli obiettivi del soggiorno turistico, 3) disagi, insoddisfazione, stress e tensioni, e 4) dolore fisico e morale, sofferenze e traumi.

Parole chiave: *responsabilità contrattuale, il danno patrimoniale e non patrimoniale, contratto d'albergo, responsabilità del albergatore, diritto comparato.*