

RAZGRANIČENJE ORGANIZATORA I POSREDNIKA PUTOVANJA

Prof. dr. sc. Vilim Gorenc *

Mr. sc. Andrea Pešutić **

UDK 347.763.2

338.48:656.079>

Izvorni znanstveni rad

Ugradba Smjernice o paket-aranžmanu unijela je u postojeće pravno uređenje ugovora o putovanju novine koje zahtijevaju dodatna promišljanja o toj materiji, posebice o razgraničenju organizatora i posrednika putovanja. U radu se analiziraju novine relevantne za to razgraničenje i uspoređuju se s dosadašnjim pravnim uređenjem te materije. Upozorava se na probleme razgraničenja koji su uočeni u implementaciji i primjeni Smjernice u drugim zemljama te na probleme razgraničenja u Hrvatskoj prije i nakon njezine ugradbe u Zakon o obveznim odnosima iz 2005. godine. Također se iznose prijedlozi tumačenja pojedinih odredbi kojima se uočene dvojbe glede razgraničenja organizatora od posrednika putovanja mogu razriješiti, a tamo gdje to nije moguće učiniti odgovarajućim tumačenjima, iznose se i prijedlozi potrebnih mjera i izmjena propisa.

Ključne riječi: organizator putovanja, posrednik putovanja, ugovori o putovanju, Smjernica o paket-aranžmanu, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o turističkoj djelatnosti

I. UVODNE NAPOMENE

Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s pravom EU, kao jedan od predujeta za ulazak Hrvatske u EU, postao je prioritet u aktivnostima hrvatskog zakonodavca. No, s ciljem čim brže harmonizacije on često samo ugrađuje prijevode odnosnih smjernica u već postojeće propise, ne vodeći pritom dovoljno računa o:

* Dr. sc. Vilim Gorenc, profesor u mirovini, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Trg J. F. Kennedyja 6, Zagreb

** Mr. sc. Andrea Pešutić, asistentica Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Trg J. F. Kennedyja 6, Zagreb

- usklađenosti ugrađenih odredbi s ostalim propisima koji čine hrvatski pravni sustav, a koja je nužna za njihovu primjenu,
- specifičnostima stanja u Hrvatskoj vezanim uz materiju koja se uređuje (npr. stanju u određenoj gospodarskoj grani),
- problemima koji su već uočeni u ugradbi i primjeni smjernica te s tim u vezi i postojećim tumačenjima i rješenjima Europskog suda pravde (ESP),
- činjenici da smjernice, u pravilu, utvrđuju samo minimum pravnog uređenja koje su države članice dužne ugraditi u nacionalna zakonodavstva, ostavljajući im pritom prostora za usklađenje s nacionalnim pravnim sustavima i detaljnije normiranje radi postizanja ciljeva istaknutih u preambulama smjernica i politikama EU.

Takav je slučaj i sa Smjernicom o paket-aranžmanu¹ (Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, Official Journal L 158, 23/061990 p. 0059 - 0064; u daljnjem tekstu: Smjernica). Iako se turizam ističe kao jedan od najznačajnijih dijelova hrvatskog gospodarstva, pri ugradbi Smjernice u Zakon o obveznim odnosima (NN, br. 35/05; u daljnjem tekstu: ZOO) nije se vodilo računa da je Hrvatska prvenstveno receptivna, a ne emitivna turistička zemlja te u svezi s tim ni o specifičnostima djelovanja hrvatskih turističkih agencija. Također se nije vodilo dovoljno računa o načinu na koji su ne samo organiziranje nego i izvršenje i nuđenje organiziranog putovanja uređeni u Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN, br. 8/96, 19/96 i 76/98, u daljnjem tekstu: ZOTD). Osobito začuđuje neusklađenost odredbi o organiziranom putovanju s odredbama istog ZOO-a kojima se uređuje posrednički ugovor o putovanju. Sve to onemogućuje jasno razgraničenje organizatora od posrednika putovanja.

Posljedica je to nekritičke ugradbe Smjernice u ZOO. Naime, s obzirom na to da pravo EU ne uređuje posebno posrednički ugovor o putovanju,² u odredbe kojima se regulira ugovor o organiziranju putovanja preslikan je tekst Smjernice, dok su odredbe o posredničkom ugovoru o putovanju jednostavno prenesene iz starog u novi ZOO bez usklađivanja s novim odredbama o ugovoru o organiziranju putovanja. Pritom je zanemarena još i činjenica da su

¹ Sukladno skraćenom engleskom nazivu: Directive on package travel i u nas se najčešće rabi naziv Smjernica o paket-aranžmanu, iako bi je se, u skladu s izričajem našeg ZOO-a, trebalo nazivati Smjernicom o organiziranom putovanju.

² Za razliku od Međunarodne konvencije o ugovoru o putovanju prema kojoj su ti ugovori bili uređeni u starom ZOO-u.

nejasne definicije samog ugovora i ugovornih strana već prije uzrokovale dosta problema u implementaciji i primjeni Smjernice,³ jer su omogućile različitu ugradbu Smjernice te onemogućile precizno utvrđivanje domašaja odredbi o ugovoru o organiziranju putovanja (a time i domašaj primjene posredničkog ugovora o putovanju). Načinom na koji je „usklađio“ pravno uređenje ugovora o organiziranju putovanja sa Smjernicom, hrvatski zakonodavac dodatno je otežao rješavanje tih problema.

Poseban problem pri tome vidimo u činjenici što, zbog razlike u odgovornosti prema klijentu, o razgraničenju organizatora od posrednika putovanja ovisi i razina zaštite turista, koja se ističe kao jedna od osnovnih svrha pravnog uređenja tih ugovora. Kako je Hrvatska receptivna zemlja, naše turističke agencije tijekom sezone pretežito sklapaju posredničke ugovore o putovanju, jer pribavljaju pojedinačne usluge turistima koji borave u Hrvatskoj.⁴ Stoga, da bi bila konkurentna na turističkom tržištu, Hrvatska mora turistima osigurati istu razinu zaštite, posebice mogućnost ostvarivanja prava iz ugovora, koju bi imali kao korisnici tih usluga prema domicilnom pravu. Preduvjet za to je jasno definiranje razlike odnosno razgraničenja između organizatora i posrednika putovanja.

S obzirom na to da su organizatori i posrednici putovanja u pravilu turističke agencije, pri utvrđivanju razgraničenja potrebno je imati na umu ne samo relevantne izvore ugovora (vidi t. 3.1. ovog rada) već i propise koji reguliraju obavljanje djelatnosti (status) turističkih agencija kao specifičnih gospodarskih subjekta uloga kojih je na turističkom tržištu bila presudna za razvoj turističkog zakonodavstva. Naime, značajniji razvoj turističkog zakonodavstva potaknut je razvojem organiziranih putovanja i jačanjem organizatorske funkcije turističkih agencija, i to na konferenciji UIOOT-a u Rimu održanoj 1963. kad su nacionalna turistička zakonodavstva bila još u začecima, a organizirano putovanje se razvilo do razmjera da je njegova kompleksnost iziskivala novu i drugačiju

³ O problemima koji proizlaze iz tih definicija višekratno je upozoravala ECTAA (Europska komisija udruženja turističkih agencija) a razmatrali su ih i Komisija i Vijeće EU; vidi i Downes, J., *EU Legislation and the Travel Industry*, časopis *Travel & Tourism Analyst*, No. 5/2000, p. 61; McDonald, M. et al., *European Community Tourism Law and Policy*, Blaskhall, Dublin, 2003, p. 289 -291.

⁴ Vrlo često takve ugovore sklapaju i s korisnicima aranžmana inozemnih organizatora putovanja u sklopu poslovne suradnje s tim organizatorima ili uz posredovanje njihovih turističkih predstavnika (zastupnika) pa turisti nerijetko smatraju da su naknadno pribavljene usluge ugovorili sa „svojim“ organizatorom putovanja.

pravnu kvalifikaciju. Na toj konferenciji dana je preporuka sudionicima da u svoja zakonodavstva ugrade odredbe kojima će ujednačeno definirati i pravno strukturirati djelatnost turističke agencije.⁵ Nacionalna zakonodavstva koja su uslijedila, pošla su od podjele djelatnosti turističke agencije na posredničku i poduzetničku i već su onda, zbog nužnog povjerenja koje i klijenti i davatelji usluga imaju u agencije, sadržavala odredbe kojima se sprečava izigravanje tog povjerenja, odnosno štite korisnici (i davatelji) usluga turističkih agencija, ali i sama profesija ovisno o tome koja je funkcija kod koje vrste agencija izraženija.

2. OBAVLJANJE DJELATNOSTI TURISTIČKIH AGENCIJA

Turističke agencije imaju centralnu ulogu u pružanju usluga turistima. Neovisno o tome jesu li posrednici ili organizatori putovanja, one uvijek „posreduju“⁶ između davatelja usluga i klijenata. Davatelji i korisnici usluga rijetko su u neposrednom kontaktu prije korištenja usluga, dakle i u trenutku sklapanja ugovora, pa ne mogu utjecati (dogovarati se) na svoja prava i obveze koji proizlaze iz tih ugovora, jer ugovore u njihovo ili svoje ime i za njihov ili svoj račun (ovisno o vrsti ugovora) sklapa agencija. Na taj način agencije su spona između davatelja i korisnika usluga prije faktičnog korištenja usluge.⁷

Danas je djelovanje turističkih agencija kompleksnije nego ikada: ona posreduje klijentima pojedinačne usluge, organizira putovanja - unaprijed za nepoznate klijente ili na zahtjev klijenata, informira i savjetuje klijente, obavlja opću i komercijalnu promociju.⁸ Da bi to mogla uspješno obavljati, ona mora imati osposobljeno stručno osoblje, financijske preduvjete, poslovni prostor itd. Svjesna sve većeg značenja turističkih agencija, većina zakonodavaca, osim

⁵ Šmid, V., Putnička agencija i njeni ugovori s putnicima i davaocima usluga, Savremena administracija, Beograd, 1977., str. 33-34.

⁶ U turističkoj teoriji i praksi izraz „posreduje“ koristi se kako bi se opisala uloga turističkih agencija na turističkom tržištu koja se ogleda u dovođenju u vezu turističke ponude i potražnje, dakle posredovanju između njih, a ne kao naziv pravnog posla (ugovora). Detaljnije vidi Šmid, V., str. 51.

⁷ Ta uloga agencije, tj. dovođenje u vezu turističke ponude i turističke potražnje, immanentna je turističkoj agenciji od samog početka agencijskog poslovanja, sredinom 19. st., a i danas je osnovno obilježje aktivnosti turističkih agencija.

⁸ U teoriji turizma ističu se četiri osnovne funkcije turističke agencije: posrednička, organizatorska, informativno-savjetodavna i promotivna. Detaljnije o funkcijama turističkih agencija vidjeti u: Vukonić, B., Turističke agencije, Mikrorad, Zagreb, 1998., str. 51 - 57.

ugovora koje sklapaju turističke agencije s korisnicima svojih usluga, uređuje i profesionalni status turističkih agencija. Pritom, kako navodi Šmid⁹, zakonodavstva tu materiju uređuju gotovo identično, što se osobito odnosi na odredbe koje uređuju zaštitu klijenata i zaštitu profesije turističkih agencija.

U Hrvatskoj su način i uvjeti pružanja usluga (obavljanje djelatnosti) turističkih agencija regulirani u ZOTD-u.¹⁰ Pri donošenju tog zakona (1996.g.), a u nastojanju da osuvremeni hrvatsko pravno uređenje ugovora o organiziranom putovanju i uskladi ga s pravnim uređenjem EU (Smjernica se već primjenjivala) te s obzirom na to da nije bilo naznaka da će se uskoro mijenjati ili donijeti novi ZOO, zakonodavac je neke odredbe Smjernice unio u ZOTD i time u statusni propis unio odredbe obveznog prava. Smatramo da te odredbe, osobito nakon donošenja novog ZOO-a, ne treba shvatiti kao ugovorne obveze agencije prema klijentu, već kao obvezu ispunjavanja propisanih uvjeta u obavljanju djelatnosti. Glede zaštite klijenata najbitnija razlika koja proizlazi između tih dviju vrsta obveza je u odgovornosti. Za povredu ugovornih obveza agencija odgovara po pravilima obveznog prava u postupku koji pokreće isključivo klijent (zahtjevom agenciji ili davatelju usluge kojem je agencija povjerila pružanje usluga, a ako ne uspije mirnim putem riješiti spor, pokretanjem postupka za naknadu štete pred sudom ili arbitražom). Svrha te odgovornosti je naknaditi klijentu štetu učinjenu povredom ugovora. Za razliku od toga, kod povrede obveza propisanih ZOTD-om agencija odgovara prekršajno. Postojanje prekršaja utvrđuje prekršajni sud ili nadležni inspektor po obavljenom inspekcijском nadzoru koji se u pravilu provodi po službenoj dužnosti (inicijativom inspektora), ali može biti iniciran "prijavom" klijenta. Svrha te odgovornosti je kažnjavanje protupravne radnje, a eventualna novčana kazna prihod je države, pa klijent nije oštećen, već dobiva samo "moralnu satisfakciju."¹¹

Djelatnost putničke agencije mogu obavljati samo trgovačka društva, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju zakonom utvrđene uvjete (čl. 8. ZOTD).

⁹ Šmid, V., op.cit., str. 36. Šmid uz to ističe i identičnost u zaštiti nacionalne ekonomije, no stvaranjem jedinstvenog tržišta EU, u koju i Hrvatska želi ući, nacionalna zakonodavstva članica EU više ne smiju sadržavati takve odredbe.

¹⁰ Na temelju ZOTD-a donesen je i niz provedbenih propisa, među kojima ističemo: Pravilnik o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga građana (NN, br. 62/96, 23/97 i 134/98), Pravilnik o Upisniku putničkih agencija (NN, br. 62/96, 78/96 /ispr/ i 75/97), Pravilnik o identifikacijskom kodu putničke agencije (NN, br. 78/96, 47/97 i 80/98).

¹¹ No, ako u postupku naknade štete treba dokazivati krivnju agencije za nastalu štetu, to će se najlakše učiniti prilaganjem pravomoćne odluke prekršajnog suda.

To su najčešći oblici vođenja businessa, uređeni drugim posebnim zakonima (Zakon o obrtu i Zakon o trgovačkim društvima), a zajedničko im je da je riječ o subjektima koji samostalno i trajno obavljaju gospodarsku djelatnost¹² sa svrhom stjecanja dobiti. Odatle se vidi da djelatnost turističke agencije mogu obavljati samo gospodarski subjekti koji trajno posluju i ostvaruju prihode. Time je smanjena mogućnost povrede osobe i imovine klijenata, a ako šteta ipak nastane, omogućuje se lakši i brži put do obeštećenja.

Prije početka obavljanja djelatnosti, turistička agencija mora od nadležnog ureda državne uprave u županiji ishoditi rješenje o ispunjavanju uvjeta za pružanje usluga turističke agencije (čl. 12.-14. ZOTD). Licenciranje subjekata koji su ovlašteni pružati usluge turističke agencije uobičajen je način zaštite turista koji se primjenjuje u Španjolskoj, Portugalu, Italiji, Belgiji, djelomice u Irskoj i Britaniji, dok se primjerice u Njemačkoj, koja ima propisane najstrože mjere zaštite potrošača, ne primjenjuje.¹³

Usluge koje pruža turistička agencija navedene su u čl.10. ZOTD,¹⁴ a samo iznimno, pod zakonom utvrđenim uvjetima, mogu ih pružati i drugi subjekti

¹² Iznimno, trgovačko društvo ne mora obavljati gospodarsku djelatnost da bi se smatralo trgovcem, čl. 2. st. 5. Zakona o trgovačkim društvima (NN, br. 111/93, 34/99, 52/00, 118/03).

¹³ Downes, J., op.cit., str. 60, vidjeti i Vukonić, B., op.cit., str. 50.

¹⁴ To su sljedeće usluge: organiziranje, prodaja i provođenje turističkih paket aranžmana i izletničkih programa; prodaja i posredovanje u prodaji ugostiteljskih i turističkih usluga; posredovanje u pružanju usluga putovanja i boravka i pružanje drugih za njih vezanih usluga; prihvat i prijevoz putnika (transferi), prodaja i posredovanje u prodaji karata ili rezervaciji mjesta za sva prijevozna sredstva; rezervacija smještaja i drugih usluga u ugostiteljskim objektima; zastupanje domaćih i stranih putničkih agencija; davanje turističkih obavijesti i promidžbenog materijala; agencijsko-pomorske usluge za prihvat i opremu turističkih plovnih objekata u zemlji i inozemstvu; posredovanje u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu te isprava za lov, ribolov, ronjenje i drugih isprava potrebnih za organizaciju i provođenje različitih oblika turizma; organiziranje i posredovanje u prodaji usluga specifičnih oblika turizma (nautičkog, seoskog, zdravstvenog itd.); organiziranje službe turističkih pratitelja, službe asistencije; rezervacija, nabava i prodaja ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr. te prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke publikacije i sl.); organizacija i pružanje usluga u svezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima te pružanje mjenjačkih usluga; posredovanje u osiguranju putnika i prtljage. Osim navedenih, putnička agencija može pružati i druge slične usluge, kao što su iznajmljivanje i posredovanje u iznajmljivanju vozila (rent-a-car), letjelica, plovnih objekata i dr., ali te usluge mogu pružati i drugi gospodarski subjekti, a ne samo putničke agencije.

(brodari i udruge mogu iznimno organizirati i nuditi svoja putovanja - vidi t.3.4.1.1. ovog rada).

ZOTD agencije dijeli na organizatore i posrednike. Iako navodi da agencije dijeli prema vrsti usluga koje pružaju, on ih zapravo dijeli prema vrsti ugovora koje sklapaju s klijentima, a i to samo kad im nude organizirana putovanja. Uvođenjem takvog kriterija podjele turističkih agencija, zakonodavac je odstupio od u praksi i teoriji turizma uvriježene podjele turističkih agencija prema predmetu poslovanja na grosističke (turoperatore), detaljističke i grosističko-detaljističke agencije¹⁵ i time sam sebe onemogućio u cjelovitom i učinkovitom normiranju ove materije. Naime, ta podjela poslovanje agencija razlikuje i prema pretežitosti ugovora koje one sklapaju, ali istodobno vodi računa i o nužnim razlikama u poslovanju koje proizlaze iz razlika u ugovorima.¹⁶ ZOTD ne radi razliku između turističkih agencija (detaljističkih i grosističko-detaljističkih, koje rjeđe organiziraju putovanja, a pretežito posreduju pri pojedinačnim uslugama) i turoperatora (kojih je predmet poslovanja organiziranje putovanja i koji samo iznimno klijentima neposredno nude te aranžmane). Riječ je o dvije različite vrste poslova koje obavljaju različiti subjekti. Organizatori (turoperatori) distribuciju svojih aranžmana pretežito obavljaju posredstvom mnogobrojnih, različitih agencija (neizravna distribucija), ali mogu i sami, neposredno sklapati ugovore o organiziranju putovanja s klijentima (izravna distribucija). Posrednici (detaljisti), u pravilu, klijentima nude i pribavljaju tuđe aranžmane od različitih organizatora, ali ako su registrirani i kao organizatori (detaljističko-grosistička agencija), katkada i sami organiziraju putovanja (i nude ih klijentima sami i/ili putem drugih agencija). Izvori prihoda organizatora putovanja jesu "prodaja vlastitog proizvoda", a kod detaljističkih i detaljističko-grosističkih agencija to je provizija.¹⁷ Zbog različitosti poslova, uključujući tu i razlike u obrazovanosti kadrova, opremljenosti prostora u kojima se obavljaju i sl., u praksi su poslovi organiziranja i nuđenja aranžmana odvojeni.

Uz to, ZOTD se, iako statusni propis, po uzoru na Smjernicu koja je obveznopravnog karaktera, usredotočio na propisivanje obveza i uvjeta koje agencija treba ispunjavati u izvršenju i nuđenju organiziranih putovanja pa je propustio

¹⁵ O toj podjeli detaljnije vidjeti u: Vukonić, B., op.cit. str. 115 - 116.

¹⁶ O bitnim razlikama između ugovora o organiziranju putovanja i posredničkog ugovora o putovanju vidjeti Gorenc, V., Komentar Zakona o obveznim odnosima, RRiF, Zagreb, 2005., str. 1338.

¹⁷ O razlikama između turoperatora i turističkih agencija vidjeti Čavlek, N., Turoperatori i svjetski turizam, Goldenmarketing, Zagreb, 1998, str. 55-61.

detaljnije regulirati način i uvjete pružanja usluga turističke agencije posrednika kad pruža druge usluge te način i uvjete koje treba ispunjavati agencija koja je isključivo organizator putovanja (turoperator). Sukladno tome, iako bi trebao uvesti red u profesiju i poslovanje subjekata u turizmu i time, između ostalog, zaštititi potrošače, ZOTD je to učinio samo djelomično.

3. OPĆENITO O UGOVORU O PUTOVANJU

3.1. Izvori ugovora

Kao i svaki drugi gospodarski subjekt, tako i turistička agencija, da bi mogla poslovati, stupa u obveznopravne odnose, odnosno sklapa ugovore s klijentima, davateljima usluga i dr. Na ovom mjestu valja istaknuti da su ugovori koje agencije sklapaju s klijentima temeljni ugovori za njihovo poslovanje. Naime, s jedne strane, o tome koji ugovor sklapa s klijentom ovisi koje će ugovore sklapati s davateljima usluga (neovisno o vremenskom redosljedu po kojem se sklapaju),¹⁸ a s druge strane o tome koje ugovore pretežito sklapa ovisi karakter njezina poslovanja, a time i funkcija koju ona ima na turističkom tržištu.¹⁹

Do 70-ih godina 20. stoljeća ugovor o organiziranju putovanja (paket-aranžmanu)²⁰ (engl. *package travel/tour contract*, njem. *Pauschalreisevertrag*, franc. *contrat d'organisation de voyage*) i posrednički ugovor o putovanju (engl. *contract of travel intermediation*, njem. *Reisevermittlungsvertrag*, franc. *contrat d'intermediere de voyage*,) u hrvatskom i usporednim zakonodavstvima gotovo nisu bili normirani, pa su mogućnosti povrede klijenta i njegovih prava bile velike. Radi zaštite interesa klijenata, a kao rezultat ujednačavanja sadržaja tih ugovora na međunarodnoj razini, u Bruxellesu je 1970. donesena Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju (stupila na snagu 1976.). Ta je konvencija izvršila značajan utjecaj

¹⁸ Detaljnije o tome vidjeti u: Gorenc, V., Mandarić, A., Poković, D. i Šmid, V., Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom, RRiF, Zagreb, 1996., str. 55, Vukonić, B. op.cit., str. 78-79.

¹⁹ Detaljnije o tome vidjeti u Vukonić, B., *ibid.*, str. 51 - 57 i 112 -116.

²⁰ Za taj ugovor pravno je ispravnije koristi izraz ugovor o organiziranom putovanju, jer je to naziv koji za taj ugovor rabi ZOO kojeg su odredbe *lex specialis* u odnosu na ostale odredbe koje zadiru u njegovo reguliranje. No, kako se u turističkoj teoriji i praksi, osobito u nazivima pojedinih vrsta za koje nema pravnih sinonima, za taj ugovor najčešće koristi naziv paket-aranžman, a rabi ga i ZOTD, u ovom radu koriste se oba naziva.

na teoriju, praksu, nacionalna zakonodavstva pa i na Smjernicu o paket-aranžmanu. Konvencija označuje ugovor o putovanju (*contrat de voyage, Reisevertrag*) kao viši zajednički naziv za ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju (čl. 1., st. 3. Konvencije).

Danas je ugovor o organiziranju putovanja specifičan i u većini zakonodavstava imenovan ugovor kojim su prava i interesi turista, putnika najdetaljnije zaštićeni. Posrednički ugovor o putovanju je, prema autorima dostupnim podacima, kao samostalni imenovani ugovor posebno uređen jedino u zakonodavstvima bivših jugoslavenskih država (hrvatskom i slovenskom zakonodavstvu). Ostala zakonodavstva, uključujući i pravo EU, sadržavaju pojedinačne odredbe o obvezama i odgovornostima posrednika i obično su vezana uz normiranje ugovora o organiziranju putovanja (npr. Smjernica).

Na području EU, ali i receptivnih zemalja kojih su glavno emitivno tržište članice EU, danas je najznačajniji propis koji uređuje organizirana putovanja Smjernica o turističkom paket-aranžmanu. Ona je donesena 13. lipnja 1990, a zemlje članice EU morale su je implementirati u svoja zakonodavstva do 31. prosinca 1992. Tekst Smjernice rezultat je višegodišnjeg pregovaranja (prvobitan tekst počeo se razmatrati početkom 80-ih), a na nj su znatno utjecali Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju i Code of Conduct britanskog udruženja turističkih agencija (ABTA). Sukladno tome Smjernica je kombinacija instituta kontinentalnog i anglosaskog prava, što unosi poteškoće u njezino tumačenje, primjenu i implementaciju u nacionalna prava. Riječ je o toliko različitim pravnim sustavima da je pojedina rješenja iz drugoga pravnog sustava gotovo nemoguće implementirati bez značajnog narušavanja vlastitog, pogotovo kada se radi o pravnom institutu iz područja koje zadire u toliko različitih područja kao što je to slučaj s turizmom (organiziranim putovanjem)²¹. Pritom posebnu poteškoću imaju prevoditelji koji, osim što nisu pravni ni turistički stručnjaci, nazive pojedinih instituta ne mogu odgovarajuće prevesti jer ne postoje, ili postoje pod sasvim različitim nazivom, u nacionalnim zakonodavstvima.

Smjernica uređuje prava, obveze i odgovornosti agencija pri organiziranju, nuđenju i izvršenju aranžmana, a u biti je podijeljena na dva dijela: u prvom se utvrđuju pojam organiziranog putovanja, obveza međusobnog obavješćivanja i temeljna pravila o ugovoru, a u drugom financijska zaštita potrošača. Ona

²¹ Detaljnije vidjeti u: Šmid, V., op. cit., str. 83 - 97, i Klarić, P., Odštetno pravo, Narodne novine d.d., Zagreb, 2003., str. 235 - 253.

propisuje minimum zakonodavnog uređenja koje su zemlje članice dužne implementirati u svoja zakonodavstva, s time da nacionalna zakonodavstva mogu tu materiju strože urediti s ciljem zaštite klijenata (čl. 8. Smjernice).

Smjernica sadržava i odredbe o obvezama i odgovornosti detaljista (posrednika) kada, kao pojedinačnu uslugu, nudi organizirano putovanje. Te odredbe Smjernice nekritički su unesene u hrvatsko zakonodavstvo, što značajno otežava razlikovanje turističkih agencija organizatora putovanja od turističkih agencija posrednika i time unosi pomutnju u tumačenje i primjenu odredbi o organiziranom putovanju.

Smjernica se sastoji od velike preambule, (svega) deset članaka i aneksa u kojem se samo navodi obvezni sadržaj ugovora o organiziranju putovanja. U preambuli su istaknuti temelji i razlozi za donošenje Smjernice, ciljevi koji se njezinim donošenjem žele postići te se navode pitanja koja Smjernica uređuje, zapravo sadržaj smjernice. Ciljevi se u osnovi svode na: ujednačavanje prava radi ostvarivanja jedinstvenog tržišta, stimuliranje rasta turističkog prometa i zaštitu potrošača²². Potonja je ujedno i instrument ostvarivanja sva tri cilja što proizlazi iz materije koju uređuje.

U hrvatskom pravnom sustavu ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju postali su imenovani ugovori 1978. godine,²³ kad je donesen prvi Zakon o obveznim odnosima. Ugovori su u tom ZOO-u bili uređeni u posebnom djelu (gdje su uređeni i ostali ugovori), u glavi XXIV. i XXV. (ugovor o organiziranju putovanja u čl. 859.-879., posrednički ugovor o putovanju u čl. 880.-884.), a bili su uređeni sukladno tadašnjoj suvremenoj praksi, poslovnim običajima i standardima te već spomenutoj Međunarodnoj konvenciji o ugovoru o putovanju. To je bilo vrijeme procvata turizma na ovim prostorima (osamdesete godine 20. stoljeća u teoriji turizma ističu se kao najbolje godine hrvatskog turizma, a u turističkoj se politici kao ciljevi razvoja hrvatskog turizma još uvijek ističe dosezanje razine turističkog prometa iz tih godina), pa je suvremenost hrvatskog turističkog zakonodavstva samo logična posljedica razvijenosti hrvatskog turizma u to vrijeme.

Novim ZOO-om iz 2003. pravno uređenje tog ugovora usklađeno je sa Smjernicom. ZOO normira oba ugovora o putovanju koje agencije sklapaju

²² U samom tekstu Smjernice, u čl.1. kao svrha Smjernice istaknuta je samo harmonizacija prava zemalja članica EU glede tog ugovora.

²³ U Njemačkoj je u isto vrijeme kao ugovor o putovanju ugrađen u BGB, u Španjolskoj je reguliran od 1963. Uredbom o obavljanju aktivnosti turističkih agencija itd.

s klijentima: ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju te ugovor o alotmanu koji agencija sklapa s hotelijerima. Nažalost, iako po svojoj materiji u ZOO spada i ugovor o *timeshare*, taj ugovor reguliran je u Zakonu o zaštiti potrošača.

Većina odredbi ZOO-a o ugovorima o putovanju (i ugovora o alotmanu) prisilne je naravi. To odstupanje od načela dispozitivnosti odredbi ugovornog prava učinjeno je radi zaštite potrošača, preciznije kako bi se organizatore putovanja spriječilo da u ugovore ugrade klauzule neodgovornosti kojima se oslobađaju ili ograničavaju odgovornosti za povrede ugovora. S ciljem izbjegavanja eventualnih dvojbi o tome je li određena norma kogentna ili dispozitivna, njemački je zakonodavac propisao da se od normi koje čine minimum standarda zaštite interesa putnika (par.651a.-651k. BGB) ne može odstupiti na štetu putnika.²⁴

Osim propisa, značajni pravni izvori za ugovore o putovanju su: Posebne uzance u ugostiteljstvu²⁵, poslovni običaji, međunarodne konvencije strukovnih udruga²⁶, opći uvjeti putovanja koje je kao tipske ugovore izradila UHPA²⁷ i koje primjenjuju sve njezine članice, adhezijski ugovori koje sastavljaju same agencije i drugi autonomni izvori prava, kao i opći akti strukovnih udruga²⁸.

²⁴ Palandt, O., Bürgerliches Gesetzbuch, München, 2003., str. 994., t.1. Komentar K, par.651m.BGB.

²⁵ Te uzance sadržavaju pravna pravila o ugovorima koje agencija sklapa s ugostiteljima u korist putnika: agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića i dr., a sadržavaju, između ostalog, pravila o odgovornosti davatelja usluga prema gostima koja se primjenjuju i na odgovornost agencija kad kod ugovora o organiziranju putovanja izvršenje pojedine usluge povjere trećima (vidjeti čl. 889. st. 1. ZOO).

²⁶ Među njima se ističu Code of Conduct IHRA (Međunarodno udruženje hotela i restorana), IATA (Međunarodna organizacija za zračni promet).

²⁷ Udruga hrvatskih putničkih agencija u koju su učlanjene sve značajnije hrvatske turističke agencije, a koja djeluje i na međunarodnom planu, osobito kroz članstvo u EC-TAA.

²⁸ Osim već spomenute UHPA, u Hrvatskoj djeluju i HUPA (Hrvatska udruga putničkih agencija) kao strukovna udruga Hrvatske gospodarske komore i UNPAH (Udruga nezavisnih putničkih agenata Hrvatske) članice koje su uglavnom male turističke agencije - posrednici sa samo jednom poslovnicom.

U razvijenim emitivnim zemljama statuti i drugi opći akti strukovnih udruga, radi postizanja veće konkurentnosti na turističkom tržištu, utvrđuju obveze glede zaštite klijenata strože nego njihova nacionalna zakonodavstva (npr. obvezu uplate određene svote novca u tzv. garantne fondove iz kojih se isplaćuju naknade klijentima u slučaju insolventnosti

3.2. Domašaj odredbi o ugovorima o putovanju

O domašaju odredbi o ugovoru o organiziranju putovanja ne ovise samo prava potrošača (odnosno analogne obveze davatelja usluga), nego i za zaštitu potrošača iznimno važna odgovornost davatelja usluga (a osobito kriteriji njezina utvrđivanja). Da bi se mogao utvrditi domašaj pravnih normi (na koga se i kada te u kojim slučajevima primjenjuju) koje uređuju ugovore o putovanju, nužno je precizno i jasno definiranje predmeta ugovora i ugovornih strana - organizatora, posrednika i potrošača. S obzirom na to da pravo EU i većina nacionalnih zakonodavstava ne uređuju posebno posrednički ugovor o putovanju, domašaj obaju ugovora proizlazi iz domašaja ugovora o organiziranju putovanja. U pravu EU on se utvrđuje iz domašaja Smjernice koje uređuju i obveze posrednika pri pribavljanju odnosno nuđenju aranžmana²⁹. Sukladno navedenom, u čl. 2. Smjernice definirani su pojedini pojmovi: paket-aranžman, organizator, detaljistička turistička agencija, potrošač i ugovor.

Nažalost, zbog nejasnih definicija i loših prijevoda Smjernice te već istaknutog miješanja kontinentalnog i anglosaskog prava, još uvijek postoje znatne nedoumice u tumačenju pojedinih izraza. Rezultat toga su razlike u implementaciji Smjernice u nacionalna zakonodavstva, što otežava njezinu ujednačenu primjenu u EU.

U Hrvatskoj je situacija još gora, jer se odredbe ZOO-a i ZOTD-a koje (nepotrebno) uređuju iste pravne institute djelomice razlikuju ne samo od analognih odredbi Smjernice već i međusobno, pa se u praksi javlja problem koje odredbe treba primijeniti u konkretnom slučaju.

3.3. Razgraničenje ugovora o putovanju

Definicije organiziranog putovanja iz Smjernice (čl. 2. st. 1.), ZOTD-a (čl. 5. t. 2. ZOTD) i ZOO-a (čl. 881. st. 1. ZOO.) su slične, iako ZOO ne daje definiciju ugovora o organiziranju putovanja, već ona proizlazi iz utvrđivanja osnovnih

same članice, obvezu transparentnosti promotivnog materijala). Među njima najviše se ističe Code of Conduct ABTA-e (Britanskog udruženja turističkih agencija), udruge koje su pravila utjecala i na samu Smjernicu.

²⁹ Kako je jedan od ciljeva donošenja Smjernice ujednačavanje prava članica EU, definiranje tih pojmova važno je i kako bi se implementacijom Smjernice u nacionalna zakonodavstva uskladilo značenje pojedinih izraza u zemljama članicama EU.

obveza ugovornih strana. No, među njima postoje i razlike koje dopuštaju različit domašaj njihove primjene, jer se odredbe o organiziranju putovanja primjenjuju samo na putovanja koja sadržavaju sastojke iz definicija. Na ostala putovanja primjenjuju se odredbe o posredničkom ugovoru o putovanju.

No, ni same definicije nisu potpuno jasne i mogu se različito tumačiti. Iz definicija potpuno je jasno samo da organizirano putovanje čini cjelina, ukupnost usluga koje su obuhvaćene ugovorom i da se za nju plaća jedinstvena (paušalna) cijena. Pri tom nije bitno plaća li se cijena plaća jednokratno ili odvojeno. Isto tako, nije bitno je li riječ o naručenom (pribavljenom) ili raspisanom (ponuđenom) aranžmanu (iako je bilo pokušaja tumačenja da se naručeni aranžman ne smatra organiziranim putovanjem, uz obrazloženje da kod te vrste putovanja klijent definira kojim će se uslugama koristiti).³⁰

3.3.1. Unaprijed pripremljena kombinacija usluga kao kriterij razgraničenja

Prvi problemi koji proizlaze iz definicija organiziranog putovanja vezani su uz izraz “unaprijed pripremljena kombinacija usluga.” Kako ZOO ne definira paket-aranžman već obveze ugovornih strana, ta odredba Smjernice nije ugrađena u ZOO. U ZOTD-u ona je dodatno “pojačana” odredbom da se aranžman “prodaje po unaprijed utvrđenoj cijeni”. Postavlja se pitanje jesu li usluge kojima se klijent koristi u sklopu cijelog aranžmana, a korištenje kojih ugovori naknadno, tijekom izvršenja aranžmana s predstavnikom (zastupnikom, bilo naravnom osobom, bilo receptivnom turističkom agencijom angažiranom posebnim ugovorom u tu svrhu) organizatora³¹ u destinaciji, npr. razgled destinacije ili jednodnevni izlet, sastavni dio aranžmana. Naime, ta usluga mogla bi se smatrati dijelom (aneksom, dodatkom) postojećeg ugovora, ali i predmetom novog ugovora. Ako je riječ o novom ugovoru, ugovorna strana može biti davatelj usluge (turistički vodič odnosno agencija koja organizira izlet) ili organizator

³⁰ McDonald, M., op.cit., str. 290.

³¹ Ako takvu uslugu nije ugovorio s predstavnikom organizatora, već samoinicijativno, na vlastiti rizik, ona se ni po kojem kriteriju ne može smatrati dijelom aranžmana. No, ako mu je predstavnik preporučio davatelja ili ga je propustio upozoriti na općepoznate nedostatke u pružanju usluga davatelja usluga u destinaciji, organizator će biti odgovoran zbog nedostatne brige organizatora o klijentu u skladu s poslovnim običajima (čl. 885. st. 1. ZOO). Detaljnije o obvezi vođenja brige o putniku vidjeti u: Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 103 - 105.

u ime i za račun kojeg predstavnik obavlja posao. Pitanja nisu samo teoretska, jer je odgovornost organizatora veća od odgovornosti davatelja pojedinačnih usluga, pa o odgovorima ovisi i razina zaštite klijenata.

U prilog tezi da bi tu uslugu trebalo smatrati sastavnim dijelom paket aranžmana idu ove činjenice:

- jedan od osnovnih ciljeva uređenja tog ugovora je zaštita potrošača, a klijentu je daleko lakše ostvariti prava kod poznatog organizatora iz domicilne zemlje,
- osnovna je značajka aranžmana da je riječ o koherentnosti usluga koje organizator pribavlja klijentu. Dakle predmet ugovora je ukupnost, cjelina usluga koje se pružaju na putovanju, a koje je organizator ugovorio s različitim davateljima pa u prosudbi ne bi trebalo biti presudno što je dio te cjeline naknadno ugovoren.
- zadatak je predstavnika (zastupnika) zaštita interesa organizatora i njegovih klijenata pred davateljima usluga tijekom korištenja aranžmana. On predstavlja organizatora, njegova je produžena ruka u samoj destinaciji. Zbog tako određene funkcije predstavnika ne bi smjelo biti dvojbe o tome trebaju li se aktivnosti predstavnika, uključujući tu i pribavljanje dodatne usluge trebaju smatrati aktivnostima samog organizatora putovanja. Kad pribavlja dodatne usluge klijentu, predstavnik to čini u ime i za račun organizatora, a ne kao zaseban gospodarski subjekt - posrednik između davatelja te dodatne usluge i klijenta.
- odredbe Smjernice (čl. 7) i ZOO-a (u čl. 903. st.7.) daju organizatoru putovanja mogućnost izmjene sadržaja ugovora zbog nepružanja svih ugovorenih usluga nakon početka putovanja, pa bi, analogno tome, trebalo omogućiti i izmjenu sadržaja ugovora radi pružanja dodatnih, unaprijed neugovorenih usluga na inicijativu putnika.

No, Europski sud pravde je u nekoliko slučajeva zauzeo stajalište da se Smjernica primjenjuje samo na unaprijed, a ne i na putovanju ugovorene usluge, neovisno o tome jesu li one pribavljene putem predstavnika organizatora ili nezavisno o njemu.³² Nažalost, pritom je zanemario funkcije i značenje predstavnika. Takvo stajalište, prema kojem zapravo organizator ne odgovara za djelovanje svog predstavnika, omogućilo je daljnje izbjegavanje odgovornosti nesavjesnim organizatorima na način da u sklopu paket-aranžmana nude samo

³² McDonald, M., op.cit., str. 287.

dvije usluge (npr. prijevoz i smještaj), a ugovaranje ostalih usluga u aranžmanu prepuštaju predstavniku. Na taj način agencija praktički izbjegava odgovornost za izvršenje usluga koje klijentu pribavlja njezin predstavnik. Na Sudu je da svoje stajalište izmijeni i time onemogući takve malverzacije i izbjegavanje odgovornosti.

Iz navedenih razloga, a kako nacionalna zakonodavstva mogu zaštitu urediti i strože nego je to utvrđeno u Smjernici, autori smatraju da bi, osobito u procjeni odgovornosti organizatora, trebalo primjenjivati definiciju organiziranog putovanja iz ZOO-a, gdje je zakonodavac izostavio izraz “unaprijed utvrđena kombinacija usluga” te, sukladno tome, sastavnim dijelom organiziranog putovanja smatrati sve usluge kojima se klijent na putovanju koristi posredstvom organizatora, dakle uključujući i one koje predstavnik agencije naknadno pribavi klijentu.

3.3.2. Trajanje usluga kao kriterij razgraničenja

Sljedeći problem koji proizlazi iz navedenih definicija organiziranog putovanja, a koji je prisutan u sve tri definicije, jest utvrđivanje najkraćeg trajanja organiziranog putovanja (“najmanje 24 sata”) ili uključivanje najmanje jednog noćenja. U ZOTD-u takvo je putovanje nazvano izletničkim programom (čl. 5. t.3.), ali u ostalim odredbama kojima propisuje obveze organizatora putovanja ne radi se razlika između obveza organizatora paket-aranžmana i obveza organizatora izletničkog programa.

Izleti se i u teoriji turizma i u praksi tretiraju kao vrsta aranžmana³³, pa nije jasno zašto se u Smjernici i ZOO-u ne smatraju organiziranim putovanjem. Po svojim osnovnim karakteristikama izleti su organizirana putovanja iz sljedećih razloga:

- organizator više usluga sastavlja u jednu cjelinu koju, kao novi proizvod, nudi odnosno pribavlja korisniku;
- pritom u svoje ime i za svoj račun sklapa ugovore s davateljima usluga sadržanih u aranžmanu (dakle snosi rizik plasmana);
- klijent plaća jedinstvenu, paušalnu cijenu itd.

Osim toga, osoba i imovina korisnika izleta mogu biti jednako, a ponekad i jače ugroženi. Naime, cijena izleta koji uključuje skupe usluge, kao što su

³³ Detaljnije o izletu kao obliku aranžmana vidjeti u: Vukonić, B., op.cit., str. 185-188.

odlazak na neku poznatu manifestaciju (npr. Svjetsko nogometno prvenstvo), avionski prijevoz i sl., može biti puno viša od cijene paket-aranžmana, npr. sedmodnevnog boravišnog aranžmana koji se sastoji od prijevoza autobusom i smještaja u objektu niže kategorije (kamp, hostel i sl.). U takvom je slučaju ugroženija imovina korisnika izleta nego imovina korisnika aranžmana. Također, sigurnost života i zdravlja korisnika nekih izleta, kao što su sve rašireniji izleti koji uključuju pustolovne aktivnosti (*rafting, climbing, paragliding*) i sl. mnogo je manja nego sigurnost korisnika aranžmana koji ne uključuju takve programe. Stoga se razlika između izleta i paket-aranžmana svodi na razliku u njihovu trajanju. Sukladno navedenom, korisnici izleta trebali bi imati istovjetnu pravnu zaštitu kao i korisnici paket-aranžmana, pa nije jasno zbog čega su izostavljeni iz Smjernice³⁴. Kako stari ZOO nije sadržavao odredbe o trajanju aranžmana, nekritičkom ugradbom te odredbe Smjernice u ZOO zakonodavac je u dotadašnje istovjetno tretiranje korisnika aranžmana i izleta unio razliku i time umanjio razinu zaštite korisnika izleta.

Kako Smjernica propisuje minimum zaštite koju su članice dužne implementirati u nacionalna zakonodavstva, nema zapreke da odredbama o zaštiti korisnika organiziranog putovanja budu obuhvaćeni i korisnici izleta proširenjem primjene odredbi o paket-aranžmanu na izlete, kao što je, primjerice, učinjeno u ZOTD-u (posredno) i slovenskom zakonodavstvu (neposredno u čl. 883. Obligacijskog zakonika i čl. 33. Zakona o spodbujanju razvoja turizma). No, dok je slovensko zakonodavstvo glede toga usklađeno, u Hrvatskoj se prema ZOO-u odredbe o organiziranom putovanju ne primjenjuju na korisnike izleta, a prema odredbama ZOTD-a se primjenjuju. Stoga bi trebalo odgovarajuće izmijeniti propise, a do tada će to nesuglasje trebati razriješiti ili Hrvatski sabor - davanjem autentičnog tumačenja, ili sudska praksa. Argumenti za prihvaćanje primjene odredbi ZOO pravne su prirode, a nalaze se u činjenici da su odredbe ZOO-a posebne i kasnije donesene od odredba ZOTD. No, zaštita potrošača kao jedan od primarnih ciljeva donošenja propisa kojima se uređuje organizirano putovanje i postojeća teorija i praksa, argument je koji se pri odlučivanju ne može zanemariti. Još je važnije pri prosudbi imati na umu da velik broj turista tijekom boravka u Hrvatskoj ide i na izlete pa je za uspješan razvoj hrvatskog turizma vrlo bitno osigurati im učinkovitu zaštitu. To pogotovo s obzirom na već

³⁴ I sama Europska komisija ima slične primjedbe na tu odredbu Smjernice u Report on the Implementation of Directive EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of the EC Member States, SEC (1999) 1800, final. p. 10.

spomenute dvojbe o tome smatra li se izlet pribavljen u destinaciji od predstavnika agencije sastavnim dijelom aranžmana. Ako se u emitivnoj zemlji (zemlji organizatora putovanja) ne smatra, a izlet se ne tretira kao aranžman, sve to kumulirano s nedostatnim normiranjem specifičnih oblika turizma, a nadalje pustolovnog turizma, u okviru kojih se najčešće organiziraju izleti, proizlazi da u nas praktički nema instrumenta koji bi korisnike izleta zadovoljavajuće zaštitio od moguće povrede ugovora od organizatora izleta. Na sreću, propisana je prekršajna odgovornost organizatora izleta ako se ne pridržava odredba o obvezama organizatora propisanih ZOTD-om.

3.4. Razgraničenje pojmova organizator putovanja i posrednik putovanja (detaljistička turistička agencija)

Prema Smjernici organizator putovanja je osoba koja kontinuirano (*other than occasionally*) organizira putovanje i nudi ih ili pribavlja (*sells or offers for sell*)³⁵, sama ili putem detaljističke turističke agencije (čl. 2. t. 2. Smjernice). Detaljistička turistička agencija (*retailer*) (u daljnjem tekstu: detaljist) jest osoba koja nudi ili pribavlja paket-aranžmane koje je sastavio organizator (čl. 2 t. 3. Smjernice).

U ZOO-u se ne daju posebne definicije organizatora i posrednika, već se ugovorne strane nazivaju prema nazivu ugovora - organizator i posrednik, što je i uobičajeno (npr. kod ugovora o kupoprodaji ugovorne strane su kupac i prodavatelj, kod ugovora o zajmu - zajmodavac i zajmoprimac, kod ugovora o osiguranju - osiguratelj i osiguranik itd.). Ipak, u čl. 881. st. 3. ZOO ugrađena je odredba prema kojoj se organizatorom putovanja smatra i osoba koja nudi/pribavlja putovanje koje je pripremila neka druga osoba, a u čl. 905. st. 3. odredba prema kojoj se posrednik smatra organizatorom ako u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika.

³⁵ Izrazi "prodaja" i "kupnja" paket-aranžmana pravno su nekorektni, jer u našem pravu (ZOO) imamo poseban imenovani ugovor o kupoprodaji različit od ugovora o organiziranju putovanja. Primjena tih izraza rezultat je nestručnog prijevoda engleskog teksta Smjernice u kojoj se, doduše, rabi izraz "sell", no on ne izaziva pomutnju, jer je engleski naziv ugovora o kupoprodaji "purchase contract", a ne "selling contract". Stoga se u radu koriste, osim kod citiranja, pravno korektni izrazi - nuditi, pribavljati organizirano putovanje.

ZOTD agencije dijeli na organizatore i posrednike. Organizator putovanja je putnička agencija koja organizira turistički paket-aranžman i koja ga neposredno prodaje ili nudi na prodaju³⁶ putem posrednika (čl. 5. t. 4. ZOTD). Posrednik je putnička agencija koja prodaje ili nudi za kupnju turistički paket-aranžman koji je sastavio organizator putovanja ili koja pruža druge usluge iz čl. 10. ZOTD (čl. 5. t. 5. ZOTD). Agencija koja želi obavljati obje vrste posla mora se registrirati za obje vrste ako za to ispunjava propisane uvjete.³⁷

Već je spomenuto da ZOO odvojeno, kao dva ugovora, uređuje ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju, a da se u pravu EU posrednički ugovor o putovanju ne regulira. Stoga se preciznom definiranju tih pojmova trebala posvetiti posebna pozornost, vodeći, pri implementaciji Smjernice, računa o razlikama između hrvatskog prava i prava EU. Ovako su nedefiniranje ugovornih strana u ZOO i nestručna ugradba prijevoda definicije iz Smjernice u ZOTD unijeli nejasnoće glede subjekata na koje se primjenjuju odredbe o ugovoru. Dva su osnovna pitanja na koja navedene definicije nisu zadovoljavajuće odgovorile:

1. nije jasno primjenjuju li se te odredbe samo na profesionalce, tj. turističke agencije, ili na sve koji organiziraju putovanje, bez obzira na to je li im organiziranje putovanja (registrirana) djelatnost te
2. nije jasna razlika između organizatora i posrednika kad nude organizirana putovanja.

3.4.1. Primjena odredbi ugovora o organiziranom putovanju na neprofesionalce

Određujući da je organizator osoba koja organizira putovanje “ne samo prigodno”, upućuje na to da bi se trebalo raditi o profesionalcima,³⁸ s obzirom na to da je redovitost (trajnost) obavljanja gospodarske djelatnosti jedna od osnovnih značajki trgovca, a organiziranje putovanja je, prema statusnim propisima i klasifikacijama djelatnosti, gospodarska djelatnost koju obavljaju

³⁶ Uporaba tih izraza samo je jedan od mnogih primjera lošeg prijevoda Smjernice u ZOTD-u, koji dovode do pomutnje ne samo u njegovoj primjeni nego su otežali, pa ponegdje čak i onemogućili, učinkovito normiranje ove materije.

³⁷ Tada, prema Pravilniku o identifikacijskom kodu, dobiva i poseban kod, čime je, za pravo, podzakonskim aktom uvedena treća vrsta turističkih agencija.

³⁸ Tako smatra i Mc Donald, M., op. cit., str. 292.

turističke agencije. No, to nije izrijekom propisano, a u praksi putovanja često organiziraju i drugi subjekti bez cilja ostvarivanja dobiti. Otvara se pitanje primjenjuju li se odredbe ugovora o organiziranju putovanja i na te subjekte. I Downes³⁹ kao jednu od osnovnih primjedbi na Smjernicu ističe je da je ona kad se počela izrađivati trebala urediti profesiju (ulogu, obrazovanje, licencije turoperatora i turističkih agencija), a u konačnici je uredila poslovanje organizatora i posrednika, koji ne moraju nužno biti iz turističke profesije umjesto poslovanja profesionalaca - turističkih agencija i turoperatora.

Različite životne situacije upućuju na potrebu omogućivanja organiziranja putovanja i drugim subjektima, a ne samo profesionalcima, npr. putovanja koja organizira poslodavac za svoje radnike, putovanja koja organiziraju udruge za svoje članove (npr. planinarska društva, izviđači, sudjelovanje na natjecanjima amaterskih sportskih društava, nastupi kulturno-umjetničkih društava, itd.), Putovanja koja organizira poslodavac za svoje radnike u pravilu su za njih besplatna, a putovanja koja organiziraju udruge za sudionike ponekad su besplatna, ali isto tako sudionici često sami, u cijelosti ili djelomično snose troškove tih putovanja. Nejasno je treba li odredbe (smjernice) o ugovoru o organiziranju putovanja primjenjivati i na ta putovanja. Prema stajalištu ESP-a, u slučaju interkulturalnih programa finskih studenata za odgovor na ta pitanja odlučujuće je utvrditi je li riječ o paketu usluga i je li više od jedne usluge naplaćeno korisniku, jer za primjenu Smjernice nije bitno da se radi o turističkom putovanju, pa ona uključuje i poslovna i profesionalna putovanja kombinirana s dokolicom i onda kad organizator ne djeluje u sklopu svoje komercijalne djelatnosti.⁴⁰ (Ako putovanje naručuje od turističke agencije, takva je udruga potrošač.) U tom slučaju smještaj je bio besplatan (studenti su bili smješteni kod obitelji koje su taj smještaj davale bez ikakve naknade) pa se, prema stajalištu ESP-a ne radi o organiziranom putovanju u smislu Smjernice. *Argumentum a contrario*, ako je riječ o dvije usluge ili o više njih koje čine cjelinu i koje korisnici/sudionici plaćaju, sa stajališta tog suda nebitno je koja je svrha putovanja, pa se na nj trebaju primjenjivati odredbe o organiziranom putovanju.

No, druga je situacija kad su putovanja za sudionike besplatna, npr. kad poslodavac (sam, ne putem turističke agencije) organizira *incentive* aranžman

³⁹ Downes, op. cit., str. 60.

⁴⁰ AFS Intercultural Programs Finland ry. Case C-237/97. od 11. veljače 1999., ECR 1999, str. I-00825, prema: Pošćić, A., Koje novosti donosi novi ZOO glede ugovora o organiziranju putovanja, časopis Pravo i porezi, br. 5/05, str.44; Downes, J., op. cit. str. 60. i McDonald, M., op. cit., str. 291.

ili danas sve raširenije *team-building* putovanje, a organizator, u ovom slučaju poslodavac, plaća davateljima usluge koje čine sadržaj putovanja. Pritom nije nevažna činjenica da je osnovna pobuda poslodavca za organiziranje te vrste putovanja podizanje radnih učinaka sudionika, čime se, u konačnici, povećava njegova dobit. U tom kontekstu *incentive*, *team building* i slična putovanja mogla bi se tretirati kao organizirana putovanja i onda kad ih sudionici ne plaćaju.

Ni Smjernica ni praksa ESP-a još uvijek nisu u potpunosti razriješile pitanje domašaja Smjernice u takvim situacijama. Ipak, prema dosadašnjoj sudskoj praksi ESP-a⁴¹ vjerojatno je da će se pojam organizator tumačiti vrlo ekstenzivno. Gledajući s aspekta zaštite potrošača, ekstenzivan pristup osnažuje tu zaštitu, jer ih štiti neovisno o tome bavi li se organizator profesionalno bavi organiziranjem putovanja. Međutim, on je nov i nedorečen te ostavlja mnoge dvojbe glede primjene koje će u svakom konkretnom slučaju (do eventualnog preciznijeg normiranja) morati rješavati sudska praksa. S aspekta zaštite potrošača, a s obzirom na dugotrajnost sudskih postupaka (osobito u Hrvatskoj), to nije kvalitetno rješenje. Osim toga, takav pristup mogao bi, ako se potvrdi kroz zakonodavnu i sudsku praksu, deprofesionalizirati djelatnost, jer, iako moraju poštovati pravila o organiziranom putovanju, drugi subjekti bili bi nelojalna konkurencija profesionalcima (turističkim agencijama)⁴² i nedvojbeno bi s vremenom došlo do srozavanja razine zaštite korisnika, jer im turizam nije osnovna djelatnost pa niti znaju o njemu kao profesionalci, niti im nekvalitetno pružanje tih usluga može bitnije ugroziti cjelokupno poslovanje.

Uza sve navedeno ne smije se zaboraviti da se, prema Smjernici, organizatorom smatra osoba koja “ne samo prigodno”, znači koja redovito, kontinuirano organizira putovanja. Dakle, u navedenim situacijama trebat će procjenjivati i da li udruge, poslodavci i drugi subjekti koji organiziraju putovanja rade to redovito ili samo prigodno. Ako to rade redovito, trebale bi se na njih primjenjivati sve odredbe kojima se uređuje ugovor o organiziranom putovanju.

Pri ugradbi Smjernice u ZOO, ne definirajući organizatora putovanja, zakonodavac je propustio unijeti odredbu o redovitosti organiziranja kao jedinog orijentira Smjernice za prosudbu domašaja odredbi o ugovoru glede organizatora, smatrajući da je u hrvatskom turističkom zakonodavstvu to pitanje

⁴¹ Prema Poščić, A., op. cit., str. 42-43., ESP je npr. u slučaju Rechberger, Renate Greindr, Hermann Hofmeister and Others (Case C-140/97, ECR 199 p I-03499) naveo kako se Smjernica primjenjuje i na besplatne aranžmane.

⁴² Slično navodi i Downes, J., op. cit., str. 57.

riješeno statusnim propisom (ZOTD). Tako je na ZOTD-u ostalo precizno utvrditi tko se smatra organizatorom putovanja, treba li on i pod kojim uvjetima može ishoditi odobrenje za organiziranje putovanja, pod kojim uvjetima i na koji način to može raditi itd. Pritom se mora voditi računa i o navedenim ugovornim obvezama i odgovornostima organizatora utvrđenim u Smjernici i ZOO-u te u stajalištima ESP-a pa ih propisati na način koji osigurava da se te obveze ispunjavaju na najsigurniji način za klijenta.

Dakle, odredbe koje uređuju ugovore (Smjernica i ZOO) trebaju biti vodilja za reguliranje statusnopравnih obveza profesionalnih organizatora putovanja - turističkih agencija, a ako se to želi, trebalo bi i izričitim odredbama ugovornog prava propisati da se odnosno kada se odredbe o ugovoru o organiziranju putovanja primjenjuju i na druge subjekte koji organiziraju putovanje, a ne samo na profesionalne organizatore putovanja.

ZOTD propisuje da usluge turističke agencije, među koje spada i organiziranje, nuđenje/pribavljanje i provedba organiziranih putovanja, mogu obavljati isključivo profesionalci - turističke agencije. Od toga postoje dvije, izričitim odredbama ZOTD-a propisane iznimke koja se tiču subjekata koji mogu organizirati i provoditi putovanje bez osnivanja i registracije turističke agencije. Tako, organiziranje, "prodaju" i provedbu paket-aranžmana na svojim brodovima mogu obavljati i obrtnici - brodari registrirani za obavljanje turističke djelatnosti (čl.10.a ZOTD)⁴³. Uz to, u čl. 6. i 7. ZOTD propisuje uvjete pod kojima udruge mogu organizirati putovanje na koje se ne primjenjuju odredbe o paket-aranžmanu. Takvo putovanje udruge može organizirati samo povremeno, bez svrhe stjecanja dobiti, isključivo za svoje članove, ono smije trajati najviše dva dana i uključiti najviše jedno noćenje, promidžba i predstavljanje putovanja dopušteni su samo u vlastitim sredstvima obavještanja i priopćenjima koje dobivaju članovi udruge, moraju se koristiti prijevozna sredstva u kojima su putnici i prtljaga osigurani, a svako takvo putovanje mora se prijaviti nadležnom županijskom uredu državne uprave tri dana prije njegova početka.

⁴³ Uvjeti za brodare koji organiziraju izlete nisu propisani te je dovoljno da se registriraju za obavljanje turističke djelatnosti u obrtnom registru. Na sreću, ako na brodu pružaju i ugostiteljske usluge, a većina ih to čini, moraju ishoditi i rješenje o kategoriji broda sukladno propisima o ugostiteljskoj djelatnosti. Kako izdavanje tih rješenja, registriranje obrtnika i izdavanje rješenja o ispunjavanju uvjeta za turističke agencije obavljaju isti uredi državne uprave u županijama, tako postoji izvjesna "kontrola" rada brodara u pružanju usluga u turizmu.

Slijedom navedenog, moglo bi se zaključiti da se u Hrvatskoj svatko tko organizira putovanja koja se ne mogu podvesti pod čl. 6., 7. i 10.a (brodari i udruge) mora registrirati za obavljanje djelatnosti putničke agencije organizatora putovanja, neovisno o tome kome i s kojom svrhom pruža svoje usluge i obavlja li to kao djelatnost kojom stječe prihode. No, takvo tumačenje u suprotnosti je s odredbom čl. 8. ZOTD prema kojoj putnička agencija obavlja djelatnost sa svrhom stjecanja dobiti. Ta odredba nije u skladu ni s navedenim stajalištem ESP-a prema kojem se putovanje smatra aranžmanom ako korisnik plaća barem dvije usluge, jer plaćanju dodaje još i svrhu naplate, a to je stjecanje dobiti za agenciju.

Proizlazi da ni hrvatski zakonodavac nije u potpunosti razriješio dvojbu tko se i pod kojim uvjetima smatra organizatorom putovanja. Kako u Hrvatskoj još nema sudske prakse, niti je glede toga zatraženo autentično tumačenje propisa, u praksi se ta dvojba rješava sukladno mišljenju koje su više puta izrazili Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka (prije Ministarstvo turizma) te Državni inspektorat. Prema tom mišljenju, za prosudbu nije odlučna svrha stjecanja dobiti (znači ta odredba ZOTD-a se ne primjenjuje), pa se svatko tko organizira putovanja, a nije "brodar" ili udruga u smislu naprijed navedenih odredbi, mora registrirati kao turistička agencija.⁴⁴

Zbog povećane izloženosti korisnika organiziranog putovanja različitim rizicima, prihvaćanje tog tumačenja može se opravdati sljedećim razlozima:

- njime se širi se krug osoba obuhvaćenih zaštitom,
- ono je u duhu tumačenja koje je ESP već izrazio u svojoj praksi,
- time se osigurava profesionalnost organizatora i onemogućuje nelojalna konkurencija profesionalcima,
- time se, u ovom segmentu, sprečava obavljanje djelatnosti "na crno".

3.4.2. Razlikovanje pojmova organizator i posrednik putovanja

U definiranju pojmova organizatora i posrednika (detaljista) Smjernica je distinkciju između organizatora i detaljista napravila sukladno suvremenoj poslovnoj praksi. Istina, ona u kasnijim odredbama istodobno uređuje identične obveze organizatora i detaljista u nuđenju i pribavljanju organiziranih putovanja, ali ih pritom jasno razlikuje navodeći u svakom članku na koga se

⁴⁴ Interni podaci navedenih tijela državne uprave.

primjenjuje (*organizer, organizer or retailer* ili *organizer and/or retailer*). Iako u prvim slučajevima zbunjuje činjenica da ova dva subjekta imaju neke identične obveze, ona je logična posljedica toga što se u pravu EU ne regulira posrednički ugovor o putovanju, ali i u preambuli istaknutim ciljevima njezina donošenja prema kojima, između ostalog, potrošači trebaju imati istu razinu zaštite bez obzira na to gdje (u domicilnoj ili stranoj zemlji) pribavljaju putovanje. To ujedno znači da razina zaštite treba biti ista i bez obzira na to od koga (organizatora ili posrednika) pribavljaju putovanje s obzirom na sve veću internacionalizaciju putovanja u kojoj posrednici iz jedne zemlje nude/pribavljaju aranžmane organizatora iz druge zemlje. Nejednaka razina zaštite, kako se navodi u Smjernici, djeluje destimulirajuće na pribavljanje usluga putovanja izvan domicila.

Umjesto da to shvati kao istovjetne obveze različitih subjekta (organizatora i posrednika - detaljista) kad nude ili pribavljaju aranžmane, naš zakonodavac je to, sudeći po citiranom članku 881. st. 3. ZOO (da se organizatorom smatra i osoba koja nudi/pribavlja tuđi aranžman), shvatio kao istovjetnost tih subjekata. Pritom nije vodio računa o odredbama Zakona koje uređuju posrednički ugovor o putovanju, osobito već citiranu odredbu čl. 905. st. 2. (kad se posrednik smatra organizatorom) i odredbe članka 908. ZOO o odgovarajućoj primjeni odredbi ugovora o organiziranju putovanja. Kako prema ZOO-u organizatori i posrednici sklapaju različite vrste ugovora, to znači da i prema klijentu nastupaju s različitih pozicija. Organizatori putovanja u organiziraju putovanja sklapaju ugovore s davateljima usluga (ugostiteljima, prijevoznicima) u svoje ime i za svoj račun, a posrednik u ime i za račun klijenta. Za posrednika je i organizator davatelj usluge kad s njim, na temelju posredničkog ugovora o putovanju koji je sklopio s klijentom, u ime i za račun putnika sklapa ugovor o organiziranom putovanju. Velika je razlika i u odgovornosti koja se propisuje za ta dva ugovora, jer posrednik, u načelu, odgovara samo za izbor trećih, a organizator i za izbor trećih i za ispunjenje ugovora neovisno o tome tko je davatelj. Sukladno navedenom, nametati posredniku obveze i odgovornosti organizatora znači dovoditi u pitanje opstanak tržišta aranžmana. Stoga, odredbu čl. 881. st. 3. ZOO kojom se organizator i posrednik izjednačavaju treba smatrati redakcijskom pogreškom zakonodavca i primjenom isključivo odredbe čl. 905. st. 2. posrednika smatrati organizatorom samo kad u potvrdi o putovanju ne istakne svoje svojstvo posrednika.

ZOTD, doduše, u samom definiranju organizatora i posrednika radi jasnu distinkciju između njih, no u kasnijim odredbama u kojima normira način i uvjete pružanja usluga ta se razlika gubi. Unatoč tome, razlikovanje tih dviju

vrsta agencija učinjeno u ZOTD-u snažan je pravni argument za naprijed preporučeno tumačenje te razlike u ZOO-u.

4. ZAKLJUČAK

U novi ZOO ugrađena je Smjernica o paket-aranžmanu čime je hrvatsko turističko zakonodavstvo formalno usklađeno s pravom EU glede ugovora o organiziranju putovanja. No u Hrvatskoj su ugovori o putovanju već i prije ugradbe smjernice bili zadovoljavajuće uređeni u starom ZOO-u i ZOTD-u. Nekritičnim unošenjem prijevoda smjernice u novi ZOO bez usklađivanja s ostalim normama relevantnim za djelovanje turističkih agencija, ponajprije onima koje reguliraju ugovore koje agencije sklapaju s klijentima, hrvatski zakonodavac zapravo je unio pomutnju u razgraničenje organizatora od posrednika putovanja.

Naime, analizom odredbi koje utječu na utvrđivanje domašaja odredbi o ugovorima o putovanju i usporedbom s dotadašnjim uređenjem te materije, autori su zaključili da je ugradba Smjernice dodatno otežala razgraničenje organizatora od posrednika putovanja. Neke dvojbe u razgraničenju unesene ugradbom Smjernice moći će se premostiti pravilnim tumačenjima. Primjerice, odredba čl. 881. st. 3. ZOO, prema kojoj se organizatorom osim osobe koja organizira putovanje smatra i osoba koja korisnicima pribavlja ili nudi tuđi aranžman, može se tumačiti kao usmjeravajuća pri utvrđivanju obveza posrednika u nuđenju i pribavljanju organiziranog putovanja sukladno čl. 905. st. 2. ZOO, prema kojoj se posrednik smatra organizatorom samo ako u potvrdi o putovanju ne naznači svoju funkciju posrednika, o čemu se Smjernica nije izjasnila. No, postoje i dvojbe, npr. pitanje statusa osobe koja pruža usluge turističke agencije, koje će se moći riješiti samo izmjenom propisa. Osim toga, neke novine unijele su u hrvatsko turističko zakonodavstvo probleme koji se i u pravu EU već neko vrijeme (neuspješno) pokušavaju razriješiti, a koji u nas prije nisu postojali. Primjer za to je utvrđivanje najmanjeg trajanja aranžmana (24 sata ili uključivanje najmanje jednog noćenja, čl. 881. st. 1. ZOO) kojim se korisnici izleta izuzimaju iz pravnog režima zaštite korisnika aranžmana, unatoč tome što povreda ugovora za njih može imati jednake, pa i teže posljedice.

S obzirom na to da je Hrvatska receptivna zemlja, za uspješan razvoj turizma vrlo je važno razriješiti dvojbe vezane uz razgraničenje organizatora od posrednika putovanja, jer se velik broj turista u Hrvatskoj koristi izletima i

drugim pojedinačnim uslugama na temelju posredničkih ugovora o putovanju sklopljenih s receptivnim turističkim agencijama. Pri tome oni očekuju jednaku zaštitu koju bi imali da su ugovore sklopili s domicilnom (emitivnom) turističkom agencijom.

Autori ovim radom upozoravaju ne samo na probleme razgraničenja organizatora i posrednika putovanja nastale ugradbom Smjernice u ZOO već i na posljedice koje nekritična ugradba smjernica općenito unosi u hrvatski pravni sustav.

Summary

Vilim Gorenc *
Andrea Pešutić **

THE DISTINCTION BETWEEN THE TOUR ORGANIZER AND AGENT

The inclusion of the Directive on package travel, package holidays and package tours into the Law on Obligatory Relations has introduced innovations into the existing legal regulations of tour contracts that require additional considerations on the subject. This is especially true of the difference between the tour organizer and agent since the difference in their liability gives rise to different levels of protection of users of their services, which is one of the main purposes of the legal regulation of contract.

Since EU law and most national legislations do not have special regulations for tour contract, the scope of both contracts results from the scope of the contract of tour organization. In order to determine the scope of regulations of the tour contract it is necessary to define precisely and clearly the object and the parties of the contract. On account of vague definitions and bad translations of the Directive and the mixing of Continental and Anglo-American law in EU law, there are still uncertainties in the application of individual terms, such as the combination of services determined in advance and the

* Vilim Gorenc, Ph. D., Professor in retirement, Faculty of economics and business, University of Zagreb, Trg J. F. Kennedyja 6, Zagreb

** Andrea Pešutić, LL. M., Assistant, Faculty of economics and business, University of Zagreb, Trg J. F. Kennedyja 6, Zagreb

determined duration of services, which are important for the differentiation between the organizer and agent. Regarding these terms there are differences in Croatia in the Law on Obligatory Relations and the Law on Tourist Activities. Since the Directive contains only the minimum of legal regulation of this area which Member States are obliged to incorporate into their legislation, and national legislations can introduce stricter regulations to ensure the protection of tourists regarding the services included in the organized tour (Article 8 of the Directive), the authors recommend the interpretation according to which services arranged a posteriori should be considered as amendments to the contract, and therefore a constituent part of the arrangement. As to the duration of services, the authors believe that excursions should be treated as organized tours because many tourists in Croatia go on excursions, so that their level of protection would be increased in this way.

Regarding the terms “organizer” and “agent” there are certain doubts and disagreements in the Directive, the Law on Obligatory Relations and the Law on Tourism. As to the professional status, the authors believe that regulations from the Law on Tourism should be applied, according to which anyone making a tour contract should be registered as a tourist agency, taking into account the exceptions determined by the Law. Moreover, the Law on Obligatory Relations (Article 905, Entry 2) should be applied, according to which the agent is considered to be the organizer only in cases when the role of the agent is not included in the tour certificate.

Key words: tour organizer, tour agent, Directive on Package Tours, Law on Obligatory Relations, Law on Tourism

Zusammenfassung

Vilim Gorenc*
Andrea Pešutić**

DIE ABGRENZUNG ZWISCHEN REISEVERANSTALTER
UND REISEVERMITTLER

Die Aufnahme der Pauschalreiserichtlinie in das kroatische Obligationengesetz (OG) hat Neuerungen in die bestehende rechtliche Regelung des Reisevertrags eingeführt, die zusätzliche Überlegungen erforderlich machen. Dies bezieht sich insbesondere auf die Abgrenzung zwischen Reiseveranstalter und Reisevermittler, weil auf Grund der unterschiedlichen Verantwortung des Reiseveranstalters und des Reisevermittlers auch der Schutz des Empfängers ihrer Dienstleistungen, der zu den wesentlichen Zwecken der rechtlichen Gestaltung des Vertrags gehört, unterschiedlich ausfällt.

Da das EU-Recht und die meisten nationalen Gesetzgebungen keinen gesonderten Reisevertrag kennen, ergibt sich der Anwendungsbereich beider Verträge aus dem Anwendungsbereich des Vertrags über die Veranstaltung der Reise. Um den Anwendungsbereich der Bestimmungen des Reisevertrags feststellen zu können, bedarf es einer präzisen und klaren Definition des Vertragsgegenstandes und der Vertragsparteien. Wegen unklarer Definitionen und schlechter Übersetzungen der Richtlinie sowie des Nebeneinanders von kontinentalem und angelsächsischem Recht gibt es auch im EU-Recht immer noch Unsicherheiten in der Anwendung einzelner Ausdrücke, z.B. der im Voraus festgelegten Verbindung von Dienstleistungen und der festgelegten Leistungsdauer, die für die Abgrenzung zwischen Veranstalter und Vermittler relevant sind. In Kroatien bestehen bezüglich dieser Ausdrücke ebenfalls Unterschiede zwischen den Bestimmungen des Obligationengesetzes und des Gesetzes über das Tourismusgewerbe (GTG) Da die Richtlinie nur ein Minimum an materiellrechtlicher Regelung enthält, das von den EU-Mitgliedsstaaten in die jeweils eigene Gesetzgebung aufzunehmen ist, und die nationalen Vorschriften zum Ziel des Schutzes der Touristen die Materie auch strenger regeln können (Art. 8 der Richtlinie), empfehlen die Autoren hinsichtlich der die veranstaltete Reise ausmachenden Dienstleistungen die Auslegung, dass im Nachhinein vereinbarte Dienstleistungen als

* Dr. Vilim Gorenc, Professor der Volkswirtschaftlichen Fakultät der Universität Zagreb im Ruhestand, Trg J. F. Kennedyja 6, Zagreb

** Mag. Andrea Pešutić, Assistentin an der Volkswirtschaftlichen Fakultät der Universität Zagreb, Trg J. F. Kennedyja 6, Zagreb

Vertragsänderung und damit als Bestandteil der Pauschalreise gelten. Hinsichtlich der Leistungsdauers vertreten die Autoren die Auffassung, dass Ausflüge als veranstaltete Reisen zu betrachten sind, weil eine große Anzahl von Touristen in Kroatien Ausflugsangebote wahrnehmen und auf diese Weise ihr Schutz intensiviert wird.

Auch im Zusammenhang mit den Begriffen des Veranstalters und des Vermittlers enthalten die Regelungen in der Richtlinie, im OG und GTG gewisse Vagheiten und Unstimmigkeiten. Was den professionellen Status betrifft, sind die Autoren der Ansicht, dass die Bestimmungen des GTG angewandt werden sollten, nach denen jeder, der Reiseverträge abschließt, als Reiseagentur registriert sein muss, wobei natürlich die gesetzlich vorgesehenen Ausnahmen greifen. Ebenfalls muss bei der Abgrenzung zwischen Vermittler und Veranstalter die Bestimmung des § 905 Abs. 2 OG zur Anwendung kommen, derzufolge ein Vermittler nur dann als Veranstalter gilt, wenn in der Reisebestätigung seine Eigenschaft als Vermittler nicht gesondert angeführt ist.

Schlüsselwörter: Reiseveranstalter, Reisevermittler, Reiseverträge, Pauschalreiserichtlinie, Obligationengesetz, Gesetz über das Tourismusgewerbe