

# ODGOVORNOST ZA NEIMOVINSKU ŠTETU ZBOG POVREDE UGOVORA O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

*Prof. dr. sc. Petar Klarić \**

UDK 347.763.2

338.48:656.079>

Izvorni znanstveni rad

*Uvodno se daje kratak osvrt na ključne pravnoteorijske razloge za i protiv priznanja ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu i njezino utemeljenje u Zakonu o obveznim odnosima iz 2005. Razmatraju se pravna osnova i pretpostavke odgovornosti za neimovinsku štetu kod ugovora o organiziranju putovanja, vidovi povreda ugovornih obveza i prava osobnosti, sudska praksa u usporednom pravu uključivo praksu Europskog suda, isključenje, ograničenje i oslobođenje od odgovornosti, predugovorna odgovornost i oblici popravljivanja neimovinske štete.*

*Ključne riječi: neimovinska šteta, ugovor o paket-aranžmanu, odgovornost za štetu*

## 1. OPĆENITO O UGOVORNOJ ODGOVORNOSTI ZA NEIMOVINSKU ŠTETU

Ugovorna odgovornost za neimovinsku štetu, za razliku od deliktne odgovornosti za takvu štetu, tekovina je novijeg razvoja odštetnog prava.<sup>1</sup> Među razlozima za to, valja na prvom mjestu navesti dugo vladajuću dogmu o imovinskoj vrijednosti činidbe, prema kojoj je imovinski interes vjerovnika nužna

---

\* Dr. sc. Petar Klarić, profesor Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Trg maršala Tita 14, Zagreb; predsjednik Ustavnog suda Republike Hrvatske, Trg sv. Marka 4, Zagreb

<sup>1</sup> O ugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu Klarić P., *Odštetno pravo*, Zagreb, 2003., 4. izd., str. 231; Radolović A., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovora*, Zbornik radova: Naknada štete u primjeni novog Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, 2005.

pretpostavka postojanja i valjanosti ugovorne obveze.<sup>2</sup> Logičan je zaključak da ono što ne može biti objektom obveznog odnosa, a to je, prema spomenutoj dogmi, upravo neimovinski interes, ne može, u slučaju povrede, imati kao posljedicu odgovornost za štetu.<sup>3</sup>

Kao važni razlozi protivljenja ugovornoj odgovornosti za nematerijalnu štetu isticani su i štetni utjecaji na poslovanje, osobito na promet robe i usluga. Smatralo se, naime, da odgovornost za neimovinsku štetu unosi element neizvjesnosti u trgovačke poslove, što je nespojivo s masovnošću prometa robe i potrebom sigurnije kalkulacije u poslovanju.<sup>4</sup> Daljnje posljedice su povećanje troškova poslovanja i prevaljivanje tako povećanih troškova na sve potrošače. U literaturi su pojedini autori postavili pitanje opravdanosti ili bolje rečeno pravičnosti da svi potrošači snose trošak za jednu, kako su rekli, sumnjivu prednost koja se sastoji u tome da pojedinci u slučaju povrede ugovorne obveze, pored naknade imovinske štete, ostvare i materijalno obeštećenje za neimovinsku štetu, kod koje ionako više nije moguć povrat u prijašnje stanje.<sup>5</sup>

Protiv priznavanja ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu redovito se izražavala bojazan od prekomjernog povećanja sudskih sporova i komercijalizacije neimovinskih dobara.

Nasuprot razlozima nepriznavanja ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu navodi se, u prvom redu, izmijenjena socijalna i pravna funkcija obveznog ugovora. Tradicionalna funkcija ugovora kao instrumenta razmjene

---

<sup>2</sup> Kalodžera, M., Naknada neimovinske štete, Zagreb, 1941., str. 62; Braschos, F. J., Der Ersatz immaterieller Schäden im Vertragsrecht, Köln, 1979., str. 15; Steinert, Der Ersatz der immateriellen Schadens, 1899.

<sup>3</sup> Dogma o imovinskoj vrijednosti činidbe tvorba je pandektnog prava utemeljena na interpretaciji jednog citata iz Gajevih Institucija, prema kojemu je osuda rimskog suca u formularnom postupku morala glasiti na novac (*Omnium autem formularum quae condemnationem habent, ad pecuniariam aestimationem conemnatio concepta est* - (Kod svih formula koje sadržavaju kondemnaciju, kondemnacija je određena u novčanoj vrijednosti), Gai, Instit. 4, 48. K tomu, dogma je našla svoje izravno utemeljenje u jednom Ulpijanovu fragmentu koji glasi: "... ea enim in obligatione consistere, quae pecunia lui praestarique possunt..." ("... jer kao predmet obveze može biti samo ono što se može novcem isplatiti i nadoknaditi..."), (D. 40, 7, 9, 2). Tekst u cjelini u: A. Romac, Izvori rimskog prava, Zagreb, 1973., str. 326.

<sup>4</sup> Braschos, o.c., str. 4; Trimarchi, Die Regelung der Vertragshaftung aus ökonomischer Sicht, *Zeitschrift für das gesamte Handelsrecht und Wirtschaftsrecht*, 1972 (136) 118.

<sup>5</sup> Tako Tonner, K., Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, Bd. 3, München, 1988., str. 2438.

“roba-novac” prestaje biti ekskluzivna i dopunjuje se unapređivanjem i zaštitom sve šireg kruga neimovinskih dobara čovjeka. U suvremenim društvima sve je više građana koji su kadri sklapanjem ugovora pribaviti sebi, uz materijalna dobra, i određene ugone i zadovoljstva, svojevrsno duhovno obogaćenje (*psychisches Plus*). Takvi ugovori osnova su za razvoj tzv. industrije slobodnog vremena (*Freizeitindustrie*) kao posebne grane poslovanja.<sup>6</sup> Ukratko, čovjek ulazi u područje ugovornog prava ne samo kao “*homo consumens*” - potrošač masovnih dobara, već i kao “*homo sensibilis*”, koji ugovorom zadovoljava i svoje interese neimovinske naravi.

U potporu priznavanja ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu navode se još dva značajna argumenta - osiguranje jedinstvenosti odgovornosti za neimovinsku štetu i jačanje stranačke discipline i vjernosti ugovoru. S obzirom na to da neimovinska šteta može nastati povredom ugovorne obveze neovisno o tome je li činidba imovinskog ili neimovinskog karaktera, nužno je izjednačiti režim ugovorne s režimom deliktne odgovornosti za neimovinsku štetu. U protivnom se suočavamo s nejednakim stupnjem građanskopravne zaštite istih dobara ovisno o vrsti štetne radnje, što, razumije se, s gledišta jedinstvene odgovornosti za neimovinsku štetu ne bi bilo prihvatljivo.<sup>7</sup>

Građanskopravna odgovornost za neimovinsku štetu iz ugovora priznaje se, pretežito putem sudske prakse, u odštetnom pravu Švicarske, Francuske, Engleske, SAD, Austrije, Nizozemske, Švedske, Turske, Izraela<sup>8</sup> i Njemačke.

Tim zemljama pridružila se, izravnom zakonskom normom, i Republika Hrvatska. Prema st. 1. čl. 346. ZOO, 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, s obzirom na činjenice koje su mu tada bile poznate ili morale biti poznate.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Braschos, o.c., str.; Stanković, O., *Novčana naknada neimovinske štete*, Beograd, 1972. (4. izd.), str. 82.

<sup>7</sup> Braschos, o.c., str. 39 i d.; Stanković, o.c., str. 84; Kalodera, o.c., str. 70.

<sup>8</sup> Braschos, o.c., str. 169.

<sup>9</sup> Čl. 346. ZOO glasi:

(1) 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.

(2) U slučaju prijevare ili namjernog neispunjenja te neispunjenja zbog krajnje nepažnje vjerovnik ima pravo zahtijevati od dužnika naknadu cjelokupne štete koja je nastala

Iako to, pored navedene opće odredbe iz čl. 346., nije bilo nužno, u odredbama ugovora o prijevozu osoba o odgovornosti prijevoznika za sigurnost putnika posebno je predviđena odštetna odgovornost prijevoznika i za neimovinsku štetu koja nastane oštećenjem zdravlja, ozljedom ili smrću putnika (st. 1. čl. 697. ZOO).

Utemeljenjem ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu ZOO je odbacio dogmu o isključivo imovinskoj vrijednosti činidbe, prihvatio ugovor kao instrument posredovanja i neimovinskih dobara i potreba čovjeka te osigurao jedinstvenost odgovornosti za neimovinsku štetu. Time se afirmira spoznaja da neimovinska šteta može nastati povredom ugovorne obveze neovisno o tome je li činidba imovinskog ili neimovinskog karaktera.

## 2. PRAVNA OSNOVA I PRETPOSTAVKE ODGOVORNOSTI

Vrhovni sud Hrvatske donio je 24. studenoga 1988. presudu<sup>10</sup> kojom je odbijen tužbeni zahtjev na isplatu pravične novčane naknade s obrazloženjem da nema osnove za priznavanje neimovinske štete s naslova duševnih boli zbog uskraćenog posjeta i razgledavanja određenih gradova u okviru ugovorenog programa turističkog putovanja. Prema obrazloženju presude, duševne boli koje nisu obuhvaćene odredbama čl. 200. i 201. ZOO-78 nisu pravna osnova za dosuđivanje satisfakcije.

Na osnovi onoga što je prethodno rečeno o ugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu, izvjesno je da se primjenom ZOO-05 na isto činjenično stanje ne bi mogla donijeti odluka takva sadržaja. Naime, pravna osnova ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu za obveznopravne ugovore, pa tako i ugovor o organiziranju putovanja, kao što smo prije naveli, jest odredba st. 1. čl. 346.

---

zbog povrede ugovora, bez obzira na to što dužnik nije znao za posebne okolnosti zbog kojih su one nastale.

(3) Ako je pri povredi obveze pored štete nastao za vjerovnika i neki dobitak, o njemu će se prilikom određivanja visine naknade voditi računa u razumnoj mjeri.

(4) Strana koja se poziva na povredu ugovora dužna je poduzeti sve razumne mjere da bi se smanjila šteta izazvana tom povredom, inače druga strana može zahtijevati smanjenje naknade.

(5) *Odredbe ovog članka na odgovarajući se način primjenjuju i na neispunjenje obveza koje nisu nastale iz ugovora, ako za pojedine od njih nije ovim zakonom nešto drugo predviđeno.*

<sup>10</sup> Rev. 985/88 - Pregled sudske prakse, 46/80.

ZOO-05. Prema toj odredbi vjerovnik ima pravo, pored naknade imovinske štete, i na pravičnu naknadu neimovinske štete koju trpi zbog povrede ugovora sa strane dužnika.

No, pored te opće pravne osnove ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu postoji i posebna pravna osnova takve odgovornosti za ugovor o organiziranju putovanja.

Ugovorom o organiziranju putovanja obvezuje se organizator putovanja pribaviti putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih usluga što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (paket-aranžman), a putnik se obvezuje platiti mu za to jednu ukupnu (paušalnu) cijenu (st. 1. čl. 881. ZOO).<sup>11</sup>

*Pravna osnova* odgovornosti organizatora putovanja za imovinsku i neimovinsku štetu je odredba čl. 888. ZOO. Prema st. 1. čl. 888, organizator putovanja odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza utvrđenih ugovorom ili odredbama ZOO-a.

Ako organizator putovanja obavlja i usluge prijevoza, smještaja i druge usluge vezane za izvršenje putovanja, odgovara za štetu nanесenu putniku prema propisima koji se odnose na te usluge. Tako će za uslugu prijevoza, prema st. 1. čl. 697. ZOO, odgovarati za imovinsku i neimovinsku štetu koja nastane oštećenjem zdravlja, ozljedom ili smrću putnika, osim ako je prouzročena

---

<sup>11</sup> Pojam i sadržaj ugovora usklađen je s odredbama Smjernice Europske zajednice 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o turističkim paket-aranžmanima (*Package travel, package holidays and package tours*). Od važnijih izmjena u odnosu na uređenje toga ugovora u ZOO-78 navodimo:

- obveza sklapanja ugovora u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom, putniku dostupnom i razumljivom obliku te obveza dostavljanja putniku barem jednog primjerka tog ugovora, kao i određivanje minimalnih elemenata tog ugovora,
- izostavljanje odredaba čl. 860.-862. ZOO-78,
- dužnost organizatora putovanja da riješi prigovore putnika istaknute za vrijeme putovanja,
- zabrana ograničavanja visine naknade štete ako je šteta posljedica tjelesne ozljede,
- obveza osiguranja putnika i obveza osiguranja jamčevine za eventualni povrat cijene i sl.,
- obveza putnika da obavještava o nedostacima ispunjenja ugovora,
- odredbe o zamjeni putnika (čl. 899.), promjeni ugovorene cijene (čl. 900.), pravu putnika na raskid ugovora (čl. 901.), pravu organizatora na raskid ugovora (čl. 902.) i izmjeni sadržaja ugovora (čl. 903.).

radnjom putnika ili stranim uzrokom koji se nije mogao predvidjeti, ni izbjeći ili otkloniti.

Povjeri li organizator putovanja izvršenje usluge prijevoza, smještaja ili druge usluge vezane uz putovanje nekoj trećoj osobi, tada putniku prvenstveno odgovara organizator putovanja za štetu zbog neispunjenja ili djelomičnog neispunjenja tih usluga sukladno propisima koji se na njih odnose. On odgovara za štetu i u slučaju da su te usluge izvršene u skladu s ugovorom i propisima koji se na njih odnose, ako je šteta nastala u povodu izvršenja tih usluga. Ne odgovara jedino ako dokaže da je bio pažljiv pri izboru osobe koja ih je obavila. Dakle, odgovara samo za *culpu in eligendo*. Organizator putovanja ima prema trećoj osobi, odgovornoj za štetu, pravo regresa u mjeri u kojoj je naknadio štetu putniku, pri čemu je putnik dužan ustupiti organizatoru putovanja isprave i sve drugo što je potrebno za ostvarivanje prava na regres. Putnik, međutim, ima pravo zahtijevati naknadu štete, pa tako i neimovinske, neposredno od treće odgovorne osobe, bilo u cijelosti ili u dopunskom iznosu.

Pravna osnova odgovornosti putnika za štetu, imovinsku i neimovinsku, što je prouzroči organizatoru putovanja odredba je čl. 897. ZOO. Prema toj odredbi putnik odgovara za štetu što je prouzroči organizatoru putovanja neispunjenjem obveza koje za njega proizlaze iz ugovora i ZOO-a.

Za nastanak ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu potrebno je da se ispune sve one *pretpostavke* koje se zahtijevaju općenito za odštetnu odgovornost - štetna radnja, šteta, uzročna veza između štetne radnje i štete te protupravnost štetne radnje. Kod ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu štetna se radnja sastoji u povredi ugovorne obveze, a šteta u povredi nekog od prava osobnosti ugovaratelja. Osim toga, zahtijeva se da je dužnik u vrijeme sklapanja ugovora, a s obzirom na činjenice koje su mu tada bile poznate ili morale biti poznate, predvidio nastanak neimovinske štete u vidu povrede prava osobnosti svom suugovaratelju, kao moguće posljedice povrede ugovorne obveze. Ta se pretpostavka ne zahtijeva jedino ako je do povrede ugovora došlo zbog prijevare, namjerno ili zbog krajnje nepažnje, u kojem slučaju dužnik odgovara za cjelokupnu štetu prouzročenu povredom ugovora (st. 2. čl. 346.).

Sve što je rečeno o pretpostavkama ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu općenito vrijedi i za ugovor o organiziranju putovanja.

*Štetna radnja* će, prema tome, kod ugovora o organiziranju putovanja biti, na temelju odredbe st. 1. čl. 888. ZOO, neispunjenje, djelomično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obveze koja se odnosi na organiziranje putovanja, a koja je utvrđena ugovorom ili odredbama ZOO-a kojima se uređuje ugovor o organiziranju putovanja.

O neispunjenju i neurednom ispunjenju bilo koje usluge koja je objekt ugovorne obveze putnik je dužan osobu koja je uslugu pružila obavijestiti u pisanom ili drugom odgovarajućem obliku što je prije moguće, a organizatora putovanja u roku osam dana od dana završetka putovanja. Ta obveza mora, prema odredbi st. 2. čl. 898. ZOO, biti jasno i izričito navedena u ugovoru o organiziranju putovanja.

Postavlja se pitanje je li ispunjenje te obveze pretpostavka odgovornosti za štetu. Smatramo da putnik ne gubi pravo na naknadu štete ako u navedenom roku ne obavijesti odgovornu osobu o neispunjenju i neurednom ispunjenju usluge iz ugovora. To stoga što je obveza obavještavanja putnikova ugovorna obveza, a za neispunjenje ugovorne obveze, prema odredbi čl. 897. ZOO, putnik odgovara za štetu koju time prouzroči organizatoru putovanja. U potporu takva gledišta može se navesti i odredba čl. 890. ZOO o sniženju cijene. Prema toj odredbi putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene u slučaju nepotpunog ili neurednog izvršenja ugovorenih usluga, ali pod uvjetom da je stavio odgovarajući prigovor u roku od osam dana po završetku putovanja. U st. 2. čl. 890. ZOO, međutim, stoji da zahtjev na sniženje cijene ne utječe na pravo putnika da zahtijeva naknadu štete. Dakako, imovinske i neimovinske štete. Ako je sniženjem cijene u cijelosti pokrivena imovinska šteta, putniku ostaje pravo zahtijevati naknadu eventualno pretrpljene neimovinske štete.

Posebno valja istaknuti da su obje spomenute odredbe (čl. 897. i 890.) sadržajno identične s općom odredbom o učincima obveznopravnih ugovora koja se odnosi na odgovornost zbog propuštanja obavijesti. Prema toj odredbi (čl. 348. ZOO), ugovorna strana koja je dužna obavijestiti drugu stranu o činjenicama što su od utjecaja na njihov međusobni odnos odgovara za štetu koju pretrpi druga strana zbog toga što nije bila na vrijeme obaviještena.

Tipične štetne radnje kojima će organizator putovanja nanijeti neimovinsku štetu putniku kod ugovora o organiziranju putovanja bit će najčešće u djelomičnom neispunjenju ili neurednom ispunjenju obveza koje se odnose na plan putovanja (trajanje, izleti, obilasci i dr.), vrstu i kategoriju smještajnog objekta, posebne zahtjeve putnika koje je organizator prihvatio, propuštanju dužnih obavijesti na koje ga zakon obvezuje (o međudredištima, izmjeni prijevoznog sredstva, mjestu u prijevoznom sredstvu, mjesnom zastupniku, o uspostavi neposredne veze s maloljetnikom itd.) te obvezu čuvanja tajne o putnikovoj prtljazi, kretanju i njegovim suputnicima. Ovdje treba upozoriti i na obvezu davanja obavijesti prije sklapanja ugovora predviđenu čl. 883. ZOO. To su obavijesti o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim za putovanje i boravak u mjestu odredišta. Daju se u pisanom obliku ili na putniku dostupnom trajnom mediju.

Daljnja pretpostavka ugovorne odgovornosti organizatora za neimovinsku štetu na strani putnika je *nastanak štete* kao posljedice primjerično navedenih štetnih radnji.

Šteta se, prema njezinoj definiciji u čl. 1046. ZOO, sastoji u povredi nekog prava osobnosti putnika neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz ugovora o organiziranju putovanja. Na pitanje koja će prava osobnosti putnika biti najčešće povrijeđena povredom ugovora o organiziranju putovanja, može se odgovoriti - u načelu svako od navedenih u st. 2. čl. 19. ZOO. Doduše, može se očekivati da će neka od njih vjerojatno biti češće povrijeđena odnosno da će možda biti tipična kod ugovora o organiziranju putovanja. No da ne bismo ostali na pukoj spekulaciji o tome, izvršit ćemo kratak uvid u sudsku praksu nekoliko zemalja i sudsku praksu Europskog suda.

Iz *francuske* sudske prakse:

- *gubitak ugodnosti zbog povrede ugovora o prijevozu* - npr. smještaj u 3. umjesto u 1. klasu ili u teretni vagon; povreda interesa na točnosti (redovitosti) zbog kašnjenja vlaka; uznemirivanje putnika nadoplatom koja se nije dugovala;<sup>12</sup>
- *tjelesne ozljede i oštećenja zdravlja* putnika za vrijeme prijevoza;
- *nemogućnost korištenja stvari* ("*privation de jouissance*"), npr. zbog gubitka bicikla u prijevozu;
- *pokvareno zadovoljstvo putovanja za vrijeme godišnjeg odmora i praznika*, npr. zato što na kružnom putovanju nije posjećeno jedno od ugovorenih međuodredišta ili zbog neprilika nastalih produženjem putovanja.<sup>13</sup>

Nekoliko karakterističnih primjera obeštećenja iz *engleske* sudske prakse:

a) za povredu tjelesnog integriteta ("*physical pain and suffering*")

- *Hobbs v. L. S. W. Ry.* (1857.) - zbog izlaska putnika i njegove obitelji iz vlaka na pogrešnoj stanici, zbog čega su, zahvaljujući pogrešci željezničkog osoblja, bili prisiljeni kilometrima pješaćiti kući u olujnoj noći.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Kod neimovinskih šteta zbog povrede ugovora o prijevozu sudska praksa ne zahtijeva da šteta bude znatnija, pa se naknada dosuđuje za puka uznemirivanja odnosno dosađivanja ("*gene et ennui*"). Takva je praksa u literaturi kritizirana, štoviše spočitavano joj je uvođenje privatne kazne u odštetno pravo.

<sup>13</sup> Pregled sastavljen prema: Braschos, o. c., str. 176.

<sup>14</sup> Mc Gregor, o.c., str. 43.



- *Cook v. Spanish Holiday Tours* (1960.) - zbog toga što organizator putovanja nije mladom bračnom paru osigurao obećani smještaj na Costa Bravi, već samo jednu prljavu pomoćnu prostoriju punu stjenica.<sup>15</sup>
  - *Feldman v. Allways Travel Service* (1957.) - zbog toga što je putnik oputovao na turističko putovanje kroz Španjolsku i Francusku pola noći kasnije, što se morao zadovoljiti manje udobnim mjestom u autobusu, što je zbog promjene rute otpalo razgledanje Pariza i onemogućeno primanje pošte od kuće, i napokon što se vratio kući dan kasnije od ugovorenog.<sup>16</sup>
- b) za duševne boli i povredu osjećaja (“*mental pain and suffering; injury to feelings*”)<sup>17</sup>

*Jarvis v. Swans Ltd.* (1973.) - 35-godišnji je odvjetnik preko turističke agencije ugovorio 14-dnevni boravak na skijanju u Švicarskoj. Prema prospektu, tamo su ga očekivali najljepši božićni dani, predivne skijaške staze, voditeljice puta, kazalište, sanjkanje, njemački ugođaj, zdravica dobrodošlice, bar u alpskoj kolibi i domaćin koji zna engleski. Umjesto toga: u dva tjedna tužitelj je bio jedini gost u kući, nitko nije govorio engleski osim njega, skijaški tereni su bili predaleko, iznajmljene skije prekratke, nije bilo “*swiss cake*”, zabava dobrodošlice izostala, bar zatvoren, a uvečer je usput prolazeći pjevao (jodlao) neki čovjek obučen u radno odijelo. Sud je dosudio odštetu (125 funti) zbog pretrpljenog razočaranja i ljutnje. *Lord Denning* je u obrazloženju, između ostalog, naveo da u slučaju povrede ugovora kojima je svrha osigurati zabavu i veselje treba strana koja je preuzela takvu obvezu obešteti drugu stranu zbog razočarenja, duševne boli,

<sup>15</sup> Braschos, o.c., str. 191.

<sup>16</sup> Braschos, o.c., str. 191.

<sup>17</sup> Taj oblik neimovinske štete počeo se priznavati na području ugovorne odgovornosti tek pošto je sudska praksa postupno odustala od vidljive tjelesne ozljede (“*physical impact rule*”) kao pretpostavke odgovornosti. Spomenuta tendencija u razvoju odštetne odgovornosti pada u najnovije vrijeme. Premda je praksa pretežno vezana za ugovore o organiziranju turističkih putovanja, sudske su rješidbe, po svojim obrazloženjima, primjenjive i na druga područja.

Inicijalna rješidba kojom je tendencija otpočela donesena je u sporu *Diesen v. Samson* iz 1971. g. (Sheriff Court of Lamark at Glasgow). Fotograf se nije pojavio na svadbi, pa je tužiteljica, zbog povrede ugovora, ostala bez fotografija koje bi je sjećale na dane svadbene svečanosti. Tužila je na naknadu štete zbog povrede osjećaja. U obrazloženju kondemnatorne presude sud se pozvao na stajalište pravne teorije, konkretno na gledište *Mc Gregora*, da su dopustive iznimke od općeg pravila o zabrani naknade neimovinske štete zbog povrede ugovora ako je riječ o povredi ugovora koji nisu poslovni, a ugovorne strane su računale s mogućnošću nastanka takvih šteta.

srđbe i frustracije (*“dissapointment, the distress, the upset and frustration”*). Osim neimovinske, u ovom je slučaju dosuđena i imovinska šteta u visini razlike između plaćene cijene i stvarno pružene usluge.<sup>18</sup>

Na kraju napominjemo da se pravila o naknadi neimovinske štete iz ugovora razvijena u engleskoj sudskoj praksi prihvaćaju i primjenjuju u zemljama Commonwealtha, osobito u Kanadi i Australiji.<sup>19</sup> U osnovi je ista sudska praksa i u SAD.<sup>20</sup>

Na osnovi primjera iz sudske prakse moguće je stvoriti predodžbu o pojmu i oblicima neimovinske štete koja je pravno relevantna kao pretpostavka odgovornosti prema francuskom i anglo-američkom ugovornom pravu. U biti se svodi na posljedicu povrede prava osobnosti, ponajprije prava na tjelesni i duševni integritet, a očituje se u pretrpljenim fizičkim (*“physical pain and suffering”*) i duševnim bolima (*“mental pain and suffering”, “privation de jouissance”*). Oba se oblika shvaćaju relativno široko.

Fizičke boli podrazumijevaju ne samo boli u najužem smislu, već također tjelesnu ozljedu (*“personal injury”*) i razne tjelesne neugodnosti i neudobnosti odnosno iznuđena tjelesna naprezanja (*“physical inconvenience and discomfort”*).

<sup>18</sup> Jackson, B. S. *Injured feelings resulting from breach of contract*, The international and Comparative Law Quarterly, 1977, str. 504; Braschos, o.c., str. 192.

<sup>19</sup> Fridman, G. H. L., *The interaction of Tort and Contract*, The Law Quarterly Review, 1977., str. 431; Braschos, o.c., str. 196.

<sup>20</sup> Kad je riječ o ugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu, upozorili bismo na razliku u zakonodavstvu između savezne države *Louisiane* i ostalih saveznih država. Sudska praksa u toj državi primjenjuje odredbu čl. 1934. Civil Code koja glasi:

*“Ako je objekt ugovora zadovoljenje neke duhovne potrebe, bilo u odnosu na religiju, moral, ukus, neku ugodu ili neko drugo legalno zadovoljstvo, u slučaju njegove povrede dužuje se naknada štete iako ga strane nisu izrazile u novcu; ovo se pravilo primjenjuje na ugovor o osnivanju religijske ili dobrotvorne zaklade, obećanje braka ili obvezu izrade umjetničkog djela.”*

Vodeći slučaj *Lewis v. Holmes* potječe još iz 1903. Sud je dosudio naknadu neimovinske štete (575 dolara) tužiteljici zbog pretrpljenog “velikog jada i poniženja” izazvanog nepravodobnom isporukom vjenčane haljine, zbog čega je tužiteljica morala na vjenčanje u običnoj haljini.

U ostalim federalnim državama sudovi se, u sporovima za naknadu neimovinske štete iz ugovora, ravnaju prema odredbi iz § 341. *Restatement of the Law Contracts* (iz 1932. g.):

*“U tužbama zbog kršenja ugovora ne dopušta se naknada štete za duševnu bol (mental suffering), osim kad je riječ o namjernom i bezobzirnom kršenju ugovora koje je dovelo do tjelesne ozljede ili kad je riječ o namjernom ili bezobzirnom (reckles) kršenju ugovora koji je bio usmjeren na takvu vrstu činidbe da je dužnik pri sklapanju ugovora morao znati da će kršenje izazvati duševne patnje, ne zbog novčanog gubitka, već iz drugih razloga”.*

Duševne boli obuhvaćaju duševne patnje u najužem smislu riječi, zatim razočaranje, uzrujavanje, uznemirivanje, frustraciju, ponižavanje, šikanu, ljutnju, nezadovoljstvo, jad i sl., što se često podvodi pod povrede osjećaja (*“injury to feelings”*).

Donja granica tog oblika neimovinske štete je briga odnosno nemir (*“anxiety”*) ugovaratelja koji se redovito javlja kao popratna pojava vezana za iščekivanje utemeljeno na obećanjima. Ne zaslužuje naknadu, jer se uzima da je to rizik s kojim ugovorne strane moraju računati.<sup>21</sup>

Nekoliko riječi o njemačkoj sudskoj praksi.

Njemačka sudska praksa bazira se na izmjeni BGB-a iz 1979.<sup>22</sup> Postojećem tekstu dodani su, u dijelu koji uređuje obvezne odnose, paragrafi 651a do 651k koji sadržavaju odredbe o ugovoru o putovanju (*Reisevertrag*).

Na temelju odredbe st. 2 § 651f, putnik ima pravo, u slučaju da je putovanje izostalo ili je u znatnoj mjeri upropašteno, zahtijevati primjereno obeštećenje u novcu zbog nekorisno utrošenog vremena odmora. Prema zakonskoj definiciji ugovora o putovanju (§ 651a), pod putovanjem treba razumjeti ukupnost usluga vezanih za jedno putovanje.

Pretpostavke prava na primjerenu odštetu jesu: da je putovanje izostalo odnosno da obveze iz ugovora o putovanju nisu uopće izvršene<sup>23</sup> ili je došlo do njihove znatne povrede,<sup>24</sup> da je putnik morao vrijeme odmora provesti nekorisno (*nutzlos*);<sup>25</sup> da mu je zbog toga nastala šteta te da je još za vrijeme

---

<sup>21</sup> Treitel, *The Law of contract*, London, 1975., str. 660.

<sup>22</sup> Izmjena je izvršena Zakonom o ugovoru o putovanju koji je stupio na snagu 1. listopada 1979. Kasnijim izmjenama (1994. i 2001.) izvršeno je usklađivanje sa Smjernicom 90/314 EEZ.

<sup>23</sup> Npr. kad putnik nije otpočeo putovanje ili se po dolasku na odredište odmah morao vratiti. To će se dogoditi kad, primjerice, organizator putovanja priopći da je putovanje neizvedivo ili kad je let aviona zbog štrajka otpao ili kad putnik na odredištu utvrdi da za njega nije rezerviran hotel ili je ovaj “prebukiran”.

<sup>24</sup> Npr. kad se neka iz ukupnosti obveza ne ispuni - mogućnost bavljenja sportom kod sportskih putovanja, boravak u hotelu niže kategorije i sl. U procjeni “znatnosti” povrede sudovi se služe tzv. *frankfurtskom tablicom* (koju je prvi primijenio Landesgericht Frankfurt - vidi NJW iz 1984, s. 1762), prema kojoj se uzima da je povreda znatna ako je ispunjenje obveze 50%-tno.

<sup>25</sup> Nekorisno provedeno vrijeme je ako ga putnik nije proveo prema svrsi ugovora, npr. za odmor i oporavak. Pritom sudovi uzimaju u obzir preostalu mogućnost odmora (*Rest-*

putovanja obavijestio o nedostacima, a u roku mjesec dana nakon završetka (odnosno kad je prema ugovoru bio predviđen završetak) putovanja postavio zahtjev za naknadu štete.

Početna sporenja o pravnoj naravi štete zbog povrede ugovora o putovanju u novije su vrijeme prevladana, tako da i Savezni sud i pravna teorija stoje na gledištu da je nekorisno provedeno vrijeme godišnjeg odmora neimovinska šteta.<sup>26</sup> U potporu toga gledišta navodi se ocjena da je dopust (godišnji odmor) strogo osobno pravo na užitak (*Höchstpersönliches Genussrecht*) kojim se ne može trgovati, koje nije u prometu. Prema tom se gledištu vrijeme dopusta i slobodno vrijeme ne mogu odvajati, pa kako slobodno vrijeme nije neko imovinsko dobro, ni vrijeme dopusta to ne može nikako biti.

### Sudska praksa Europskog suda

Za sudsku praksu u zemljama članicama EU od posebne je važnosti odluka Europskog suda (*Court of Justice of the European Communities*) od 12. ožujka 2002. kojom je dao tumačenje čl. 5. Smjernice 90/314 EEZ o turističkim paket-aranžmanima. Prema toj odluci, odredbu čl. 5. Smjernice treba tumačiti da se njome, u načelu, priznaje potrošačima pravo na naknadu neimovinske štete zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom.<sup>27</sup>

Zahtjev za tumačenjem odredbe čl. 5. Smjernice 90/314<sup>28</sup> uputio je Europskom sudu Zemaljski sud (*Landesgericht*) iz Linza (Austrija) u vezi sa sporom *Simone Leitner* protiv *TUI Deutschland GmbH & Co. KG*. Spor je nastao u povodu zahtjeva Simone Leitner za naknadu štete koju je pretrpjela zbog trovanja sal-

---

*erholungswert*) polazeći od činjenice da i dopust proveden kod kuće (*tzv. Balkonurlaub*) može u izvjesnoj mjeri značiti odmor i oporavak.

<sup>26</sup> Tonner, K., u: *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*, Bd. 4, München, 2005., str. 2237 i dalje.

<sup>27</sup> Izvorno odluka glasi:

“Article 5 of Directive 90/314 on package travel, package holidays and package tours must be interpreted as conferring, in principal, on consumers a right to compensation for non-material damage resulting from the non-performance or improper performance of the services constituting a package holiday.” (European Court reports 2002 Page I-02631).

<sup>28</sup> St. 2. čl. 5. glasi:

“With regard to the damage resulting for 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 organiser 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...”

monelom u jednom ljetovalištu u Turskoj. Tužbeni zahtjev glasio je na 25.000 šilinga. Obrazložen je navodom da je umjesto uživanja na plaži i suncu veći dio odmora provela u bolesničkom krevetu. Prvostupanjski sud djelomično je usvojio tužbeni zahtjev i dosudio joj 13.000 šilinga bolnine zbog trovanja hranom (njem. *Schmerzensgeld*, engl. *physical pain and suffering*), a odbio je sa zahtjevom za gubitak uživanja u odmoru (*entgangene Genuss des Urlaubes, loss of enjoyment of holiday*) s obrazloženjem da austrijsko pravo nema propisa koji bi priznao neimovinsku štetu. Na to je Zemaljski sud u Linzu, kojem se tužiteljica žalila, zatražio i dobio od Europskog suda spomenuto tumačenje.<sup>29</sup> Očekivati je da će sudovi u zemljama članicama EU slijediti praksu Europskog suda, ponajprije one koja su svoje zakonodavstvo uskladile sa Smjernicom 90/314 EEZ.

Iz pregleda sudske prakse u usporednom pravu, uključujući i sudsku praksu Europskog suda, može se razabrati da povrede ugovora o organiziranju putovanja i s njim povezanim ugovorom o prijevozu najčešće imaju kao posljedicu povredu prava osobnosti na duševni i tjelesni integritet te prava na privatnost.

Osnovano se stoga može predvidjeti da će i u nas povrede ugovora o organiziranju putovanja od strane organizatora najčešće pogađati putnikova prava osobnosti na duševno zdravlje, tjelesno zdravlje i privatnost. Pri tome pojam duševnog zdravlja odnosno njegove povrede treba shvatiti u širem smislu, što će reći ne samo duševne boli i patnje nego i razne frustracije, ojađenost, uzrujavanje, uznemirenost i sl. vodeći uvijek računa da samo teže povrede prava osobnosti, prema čl. 1100. ZOO, opravdavaju dosudu pravične novčane naknade. Povrede prava na tjelesno zdravlje javit će se u vidu raznih ozljeda i oboljenja, najčešće u vezi s izvršavanjem usluge prijevoza. Povreda prava na privatnost bit će posljedica nepoštovanja odredbe čl. 887. ZOO o obvezi čuvanja tajne. Uslijedit će ako organizator putovanja, bez odobrenja putnika ili zahtjeva nadležnog tijela javne vlasti trećim osobama priopći obavijesti o putniku, njegovoj prtljazi, njegovu kretanju i njegovim suputnicima.

<sup>29</sup> Opširnije o odluci Europskog suda - Doehner R., EuGH: *Immaterieller Schadenersatz bei Pauschalreisen*, Europäische Zeitschrift für Wirtschaft, 11/2002.; Loos M. i dr., *Compensation for Non-Material Damage under the Directive on Package Travel*, European Review of Private Law, 1/2003.; Cornides J., *Immaterieller Schaden in Gemeinschaftsrechts*, Österreichische Juristen Zeitung, 2002., str. 821-826.; TONNER K., *Immaterieller Schaden und der EuGH*, NJW, 20/2002.; Tonner K., *Shadenersatz nach der Pauschalreise-Richtlinie*, Zeitschrift für Europäisches Privatrecht, 3/2003.; Wittwer A., *Entgangene Urlaubsfreude als immaterieller Schaden ersatzfähig*, European Law Reporter, 7-8/2002.

Putnik može prouzročiti neimovinsku štetu organizatoru putovanja povredom svojih ugovornih obveza, npr. povredu prava na ugled ili ime.

### 3. ISKLJUČENJE, OGRANIČENJE I OSLOBOĐENJE OD ODGOVORNOSTI

ZOO ne dopušta ugovorno isključenje ili ograničenje odštetne odgovornosti organizatora putovanja. Prema odredbi st. 1. čl. 891., ništetne su ugovorne odredbe kojima bi se isključila ili ograničila odgovornost organizatora putovanja za štetu koju bi nanio putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovornih obveza.

Dopušteno je, međutim, ugovorom unaprijed odrediti najviši iznos naknade štete. Takva odredba bit će valjana ako se ispune sljedeće pretpostavke:

- da tako određeni iznos nije u očitom nerazmjeru sa štetom,
- da šteta nije prouzročena namjerno ili krajnjom nepažnjom i
- da šteta nije posljedica tjelesne ozljede.

Glede neimovinske štete to znači da se ugovorom može odrediti najviši iznos pravične novčane naknade za povrede svih prava osobnosti osim povrede tjelesnog integriteta. Nedopustivost ograničenja naknade za štete koje su posljedica tjelesnih ozljeda preuzeta je iz spomenute Smjernice 90/314 EEZ.

Budući da se na štete zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja primjenjuju pravila subjektivne odgovornosti kod koje se krivnja predmnijeva, organizator se može osloboditi odgovornosti dokaže li da nisu ispunjene pretpostavke odgovornosti, posebno da je šteta prouzročena višom silom ili slučajem.

ZOO predviđa dva posebna slučaja oslobođenja organizatora od odgovornosti za štetu na koje valja upozoriti.

*Prvi slučaj* povezan je s pravom organizatora na raskid ugovora. Prema odredbi st. 1. čl. 902. ZOO, organizator nije dužan putniku naknaditi štetu, dakle ni neimovinsku, ako raskine ugovor, potpuno ili djelomično, u slučaju da prije ili za vrijeme ispunjavanja ugovora nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora, bile za njega opravdan razlog da se ugovor ne sklopi. Riječ je dakako o okolnostima koje imaju karakter više sile. To isto vrijedi ako organizator putovanja raskine ugovor zato što se nije prijavio dovoljan broj putnika, pod uvjetom da je o tome obavijestio putnika u primjerenom roku koji ne može biti kraći od pet dana prije početka putovanja.

Prema odredbi st. 3. čl. 902. ZOO, organizator putovanja može raskinuti ugovor zbog razloga koji je na strani putnika, u kojem slučaju putnik nema pravo na naknadu štete koju je pretrpio tim raskidom.

*Drugi slučaj* vezan je uz moguću izmjenu sadržaja ugovora. Prema odredbi st. 6. čl. 903. ZOO, organizator putovanja nije dužan naknaditi putniku štetu ako izmijeni bitne sastojke ugovora (program, smještaj, cijenu) zbog nastupa izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ni otkloniti. I ovdje je riječ o okolnostima s obilježjima više sile.

#### 4. PREDUGOVORNA ODGOVORNOST

ZOO ne govori posebno o predugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu, no s obzirom na odredbu o odgovornosti za štetu za vođenje pregovora protivno načelu savjesnosti i poštenja (st. 2. čl. 251.) i prihvaćanje ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, možemo zaključiti da se predugovorna odgovornost za neimovinsku štetu, prema ZOO, podrazumijeva.

Ima li mjesta predugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu u vezi sa sklapanjem ugovora o organiziranju putovanja? Mislimo da se može dati pozitivan odgovor na to pitanje.

Prije svega, kao i kod ostalih ugovora, tako i kod ugovora o organiziranju putovanja, pregovore treba voditi u skladu s načelom savjesnosti i poštenja. U suprotnom se odgovara za štetu (čl. 251. ZOO).

S druge strane, posebnost je zakonskog uređenja ugovora o organiziranju putovanja što su u njemu sadržane dosta brojne predugovorne obveze, posebno organizatora putovanja, povreda kojih može imati kao posljedicu odgovornost za neimovinsku štetu. Mislimo na odredbe ZOO-a o promidžbenom materijalu (čl. 882.) i odredbe o prethodnim obavijestima (čl. 883.).

*Promidžbeni materijali* kao što su program putovanja i razne brošure stavljene putniku na raspolaganje, ne smiju sadržavati zavaravajuće obavijesti o odredbama ugovora, posebno cijeni, odnosno moraju sadržavati jasne, potpune i točne obavijesti o cijeni paket-aranžmana, odredištu (destinaciji), sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza, vrsti, lokaciji, kategoriji i klasifikaciji smještajnog objekta, broju dnevnih obroka, planu putovanja, predujmu i načinu plaćanja cijene, viznim i zdravstvenim formalnostima i najmanjem broju potrebnih putnika uz naznaku roka u kojem će putnik biti obaviješten o otkazu putovanja zbog nedovoljnog broja putnika. S pravnog gledišta bitna je odredba (st. 3. čl.

882.) da podaci u promidžbenom materijalu obvezuju i da se mogu mijenjati samo u sporazumu s putnikom. Za predugovornu odgovornost za neimovinsku štetu ključan je dio te odredbe u kojem se navodi da organizator putovanja može jednostrano izmijeniti te podatke prije sklapanja ugovora jedino ako je takva mogućnost izričito navedena u promidžbenom materijalu.

*Prethodne obavijesti* o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta i vremenu potrebnom za njihovo ispunjavanje dužan je organizator putovanja, prije sklapanja ugovora, dati putniku u pisanom obliku ili na drugom trajnom putniku dostupnom mediju. Ako su navedeni podaci sadržani u programu putovanja ili promidžbenom materijalu, prethodnom obaviješću dovoljno je na njih uputiti.

Do predugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu može dovesti i priopćivanje trećima obavijesti o putniku, njegovoj prtljazi, kretanjima, imenima njegovih suputnika i drugim povjerljivim obavijestima, ako ih je organizator dobio i priopćio prije sklapanja ugovora, bez odobrenja putnika ili zahtjeva tijela javne vlasti. Izravna pravna osnova odštetne odgovornosti u tom su slučaju odredbe st. 4. i 5. čl. 251. ZOO. Prema tim odredbama, ako jedna strana tijekom pregovora da drugoj strani povjerljive obavijesti ili joj omogući da dođe do njih, druga ih strana, ako nije drukčije ugovoreno, ne smije učiniti dostupnim trećima niti se smije njima koristiti za svoje interese, bez obzira na to je li naknadno ugovor sklopljen ili nije. Sankcija za povredu te obveze je odgovornost za prouzročenu štetu i povrat koristi koju je štetnik tom povredom eventualno ostvario.

## 5. POPRAVLJANJE NEIMOVINSKE ŠTETE

Oblici popravljavanja izvanugovorne neimovinske štete u načelu su primjenjivi i na ugovornu neimovinsku štetu. To su, da se podsjetimo, nenovčani oblici: objave sudske presude, povlačenja izjave, isprika i sl., i pravična novčana naknada. Premda će, ovisno okolnostima pojedinog slučaja i težini povrede ugovorne obveze, biti moguće popraviti učinjenu neimovinsku štetu i kojim od nenovčanih oblika, npr. isprikom i sl., držimo da će u praksi dominirati pravična novčana naknada kao oblik popravljavanja.

ZOO upućuje ugovorne strane, u prvom redu organizatora putovanja, na mirno rješavanje spornih situacija u tijeku ispunjavanja ugovorenog programa putovanja. Ako putnik za vrijeme putovanja istakne prigovor na neispunjenje ili neuredno ispunjenje koje od ugovorenih usluga, organizator putovanja ili



njegov mjesni zastupnik dužni su, prema odredbi st. 2. čl. 885. ZOO, na prikladan način riješiti takav prigovor. Organizator putovanja inače je dužan putniku pružiti usluge koje po sadržaju i svojstvima u svemu odgovaraju ugovoru i uopće skrbiti se o pravima i interesima putnika u skladu s poslovnim običajima u toj djelatnosti (st. 1. čl. 885. ZOO).

Što se tiče pravične novčane naknade za pretrpljenu ugovornu neimovinsku štetu, razlikuju se, prema odredbama st. 1. i 2. čl. 346. ZOO, dvije razine obujma te naknade - predvidiva šteta i cjelokupna šteta. Razlikovanje odgovara onome iz čl. 266. ZOO-78, s tim da se sada odnosi i na neimovinsku štetu.

Predvidiva bi bila ona neimovinska šteta koju je organizator putovanja u vrijeme sklapanja ugovora morao predvidjeti kao moguću posljedicu povrede ugovora o organiziranju putovanja, s obzirom na činjenice koje su mu tada bile poznate ili morale biti poznate. Ako bi, međutim, do povrede ugovora došlo zbog prijevare, namjerno ili iz krajnje nepažnje, duguje se naknada cjelokupne neimovinske štete, bez obzira na to što dužnik nije znao za posebne okolnosti zbog kojih je ona nastala.

Pravična novčana naknada za pretrpljenu neimovinsku štetu dosuđuje se samo onda ako to opravdava težina povrede prava osobnosti zbog neispunjenja djelomičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja pojedinih usluga iz ugovorenog programa putovanja. Uzimaju se u obzir i okolnosti pod kojima je došlo do povrede prava osobnosti.

Pri utvrđivanju visine pravične novčane naknade vodi se računa o jačini i trajanju fizičkih i duševnih boli i straha izazvanih povredom prava osobnosti. O vrsti povrijeđenog prava osobnosti ovisi koja će od navedenih okolnosti biti od većeg, a koja od manjeg utjecaja na visinu pravične novčane naknade. Svakako se, pri odmjerivanju naknade, mora voditi računa i o cilju kojem ta naknada služi te da se ne pogoduje težnjama koje nisu u skladu s njezinom naravi i društvenom svrhom.

## Summary

Petar Klarić\*

### LIABILITY FOR NON-PROPRIETARY DAMAGE RESULTING FROM A BREACH OF CONTRACT ON ORGANIZED TOURS

*On establishing the contractual liability for non-proprietary damage, the new Law on Obligatory Relations of 2005 has rejected the dogma on the exclusively proprietary value of action, accepted the contract as an instrument of mediation as well as man's non-proprietary goods and needs, and ensured the uniformity of liability for non-proprietary damage. This has affirmed the view that non-proprietary damage can arise from breaking a contractual obligation regardless of the proprietary or non-proprietary character of the action.*

*The legal basis for the liability of tour organizer for proprietary and non-proprietary damage is constituted by the Articles 346, provision 1 and Article 888 of the Law on Obligatory Relations. The tour organizer is liable for all the damage caused to passengers by non-fulfilment, partial fulfilment or inadequate fulfilment of obligations defined by the contract or the Law on Obligatory Relations. Clauses of the contract excluding or limiting the liability of the tour organizer for damage to the passenger by non compliance with contractual obligations are legally void. It is permissible, however, to determine the highest amount of damages in the contract, provided that the amount determined in this way is not in evident disproportion to the damage, that damage has not been caused deliberately or by extreme negligence and that the damage is not a consequence of corporal injury.*

*Tour organizer is liable for non-proprietary damage which had to be foreseen at the time when the contract was made as a possible consequence of the breach of contract on organized tour, taking into account the facts which were known or should have been known at the time. If the breach of contract occurs as a result of fraud, deliberately or from extreme negligence, compensation has to be given for the whole of non-proprietary damage.*

*A just monetary compensation for non-proprietary damage suffered is awarded only in the case when this is justified by the gravity of the breach of personal rights because of non-compliance, partial compliance or inadequate compliance with individual clauses of*

---

\* Petar Klarić, Ph. D., Professor, Faculty of Law, University of Zagreb, Trg maršala Tita 14, Zagreb; President of the Constitutional Court of the Republic of Croatia, Trg sv. Marka 4, Zagreb

*the contracted tour programme. In determining the amount of just damages, the intensity and duration of physical and mental pain and fear caused by the breach of personal rights will be taken into account.*

*Pre-contractual liability for non-proprietary damage is also possible.*

*Key words: non-proprietary damage, package tour contract, damage liability*

## Zusammenfassung

Petar Klarić \*\*

### HAFTUNG FÜR NICHTVERMÖGENSSCHÄDEN WEGEN VERLETZUNG DES REISEVERANSTALTUNGSVERTRAGS

*Durch Begründung der vertraglichen Haftung für Nichtvermögensschäden hat das neue Obligationengesetz von 2005 endgültig das Dogma vom ausschließlichen Vermögenswert der Leistung verworfen, den Vertrag auch als Vermittlungsinstrument für Nichtvermögensgüter und -bedürfnisse des Menschen akzeptiert und die Einheitlichkeit der Haftung für Nichtvermögensschäden sichergestellt. Dies bedeutet die Bestätigung der Erkenntnis, dass ein Nichtvermögensschaden durch Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung entstehen kann, unabhängig davon, ob es sich um eine Leistung mit oder ohne Vermögenscharakter handelt.*

*Die Rechtsgrundlage für die Haftung des Reiseveranstalters für Vermögens- und Nichtvermögensschäden bilden die Bestimmungen des § 346 Abs. 1 und § 888 OG. Der Reiseveranstalter haftet für den gesamten Schaden, den er dem Reisenden durch Nichterfüllung, teilweise Erfüllung oder Schlechterfüllung der vertraglich oder durch die Vorschriften des Obligationengesetzes vorgesehenen Verpflichtungen zufügt. Vertragsklauseln, durch die die Haftung des Reiseveranstalters für dem Reisenden durch Verletzung seiner vertraglichen Verpflichtungen zugefügten Schäden ausgeschlossen oder eingeschränkt wird, sind nichtig. Es ist jedoch zulässig, vertraglich im Vorhinein einen Schadensersatzhöchstbetrag festzusetzen, vorausgesetzt, ein auf diese Weise bestimmter Betrag ist nicht offenkundig unverhältnismäßig zum Schaden, der Schaden wurde nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist keine Folge einer Körperverletzung.*

---

\*\* Dr. Petar Klarić, Professor an der Juristischen Fakultät in Zagreb, Trg maršala Tita 14, Zagreb; Präsident des Obersten Gerichtshofes der Republik Kroatien, Trg sv. Marka 4, Zagreb

*Der Reiseveranstalter haftet für jenen Nichtvermögensschaden, den er bei Vertragsabschluss als mögliche Folge einer Verletzung des Reiseveranstaltungsvertrags hätte vorhersehen müssen unter Berücksichtigung der Tatsachen, von denen er zu jenem Zeitpunkt Kenntnis hatte oder hätte haben müssen. Beruht die Vertragsverletzung jedoch auf Betrug, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, so wird der Ersatz des gesamten Nichtvermögensschadens geschuldet.*

*Eine billige Entschädigung in Geld wird für erlittenen Nichtvermögensschaden gerichtlich nur dann zugesprochen, wenn dies die Schwere der Verletzung des Persönlichkeitsrechts wegen Nichterfüllung, teilweiser Erfüllung oder Schlechterfüllung einzelner Leistungen aus dem vertraglich vereinbarten Reiseprogramm rechtfertigt. Bei der Bemessung der billigen Entschädigung in Geld wird der Intensität und Dauer der durch die Verletzung des Persönlichkeitsrechts verursachten körperlichen und seelischen Schmerzen Rechnung getragen.*

*Auch eine vorvertragliche Haftung für Nichtvermögensschäden ist möglich.*

*Schlüsselwörter: Nichtvermögensschaden, Pauschalreisevertrag, Schadenshaftung*