



HRVATSKO
DRUŠTVO
ZA TRANSPORTNO
PRAVO
*Croatian
Transport
Law
Association*

RADIONICA
UTJECAJ NOVE DIREKTIVE EU O PAKET
ARANŽMANIMA NA PODUZETNIKE
UKLJUČENE U PRUŽANJE USLUGA
PRIJEVOZA I TRANSPORTNOG OSIGURANJA

HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE
Zagreb, 1.10.2018.

PRIMJENA ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

ŠTO JE NOVO ZA PRUŽATELJE I KORISNIKE USLUGA PUTOVANJA, PAKET ARANŽMANA I POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA?

Prof.dr.sc. Jasenko Marin

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

O ČEMU ĆE BITI RIJEČI?

- Direktiva EU 2015/2302 i Zakon o pružanju usluga u turizmu (ZPUT)
- Temeljni pojmovi važni za razumijevanje materije: putovanje, paket aranžman, povezani putni aranžman
- Predugovaranje i ugovaranje paket aranžmana
- Izmjena ugovora
- Raskid ugovora
- Izvršenje ugovora
- Odgovornost organizatora paket aranžmana i odnos navedenih propisa s transportnim propisima koji uređuju prava putnika u pojedinim granama transporta

SVRHA ANALIZE MATERIJE

- Utvrditi prava i obveze pružatelja usluga paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, ali i putnika
- Važno ne samo za pružatelje usluga nego i za osiguratelje, osobito u kontekstu osiguranja od odgovornosti i nesolventnosti pružatelja tih usluga
- Da bih kao osiguratelj mogao s mojim poslovnim partnerom - osiguranikom zaključiti ugovor o osiguranju njegove odgovornosti, i da bih mogao utvrditi uvjete pod kojima ću to činiti, moram dobro poznavati ključne elemente te odgovornosti (činjenični i pravni temelj, opseg, isključenja odgovornosti...)
- Mogu li se odredbe Direktive (EU) 2015/2302 i ZPUT-a primjenjivati i na poduzetnike koji su primarno prijevoznici
- Kakav je odnos propisa transportnog prava i odredaba Direktive i ZPUT-a?
- U 2017. ukupno je *u organizaciji hrvatskih putničkih agencija* 2 164 801 stranih turista bilo na višednevnom putovanju u RH, odnosno 579 314 domaćih turista na višednevnim putovanjima u drugim zemljama (DZS)

Direktiva (EU) 2015/2302 EP-a i Vijeća od 25.11.2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima

- Zamjenjuje i stavlja izvan snage Direktivu Vijeća 90/314/EZ od 13.6.1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima
- Razlozi donošenja: informacijsko-tehnološke promjene u sklapanju paket aranžmana i nastanak „sličnih” aranžmana (elektronička trgovina) - dobar dio ugovora koji su po svojoj prirodi aranžmani ostali su izvan područja primjene „stare” Direktive, a time su i putnici ostali bez adekvatne zaštite
- Viši stupanj zaštite potrošača
- Države u obvezi uskladiti zakonodavstvo s novom Direktivom do 1.1.2018., a primjenu odredaba usklađenih propisa započeti od 1.7.2018.
- Princip maksimalne harmonizacije

USKLAĐIVANJE HRVATSKOG ZAKONODAVSTVA S DIREKTIVOM IZ 2015.

- Tzv. pristup javno-pravnog usklađivanja
- **Novi Zakon o pružanju usluga u turizmu (ZPUT), NN 130/2017**
- **Izmjene i dopune Zakona o obveznim odnosima, NN 29/2018**
- **Primjena propisa o zaštiti potrošača - Zakon o zaštiti potrošača**

OSNOVNI POJMOVI - USLUGE KOJE SE PRUŽAJU

- Kao poduzetnik trebam znati koje usluge zapravo nudim, odnosno koje usluge želim pružati - obveze nisu iste kod svih vrsta aranžmana i usluga - obveze i odgovornost veći su kod paket aranžmana u odnosu na povezani putni aranžman
- Kao putnik, nemam ista prava kod svih vrsta aranžmana i usluga
- Važnost definicija iz ZPUT (pojmovnik, članak 7.)
- Složene i stupnjevite definicije putovanja, paket aranžmana i povezanog putnog aranžmana koje „proizlaze” jedna iz druge
- Važne i druge definicije - organizator, prodavatelj, putnik...

USLUGA PUTOVANJA

- usluga putovanja znači:
 - a) prijevoz putnika
 - b) smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja
 - c) iznajmljivanje automobila, drugog motornog vozila s vlastitim pogonom i najmanje četiri kotača s brzinom većom od 25 km/h ili motocikala za koje se zahtijeva vozačka dozvola kategorije A
 - d) bilo koja druga turistička usluga koja nije neodvojivi dio usluge putovanja u smislu a), b) ili c)

PAKET ARANŽMAN - pozitivno određenje (što jest)

Paket-aranžman znači kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako:

- a) te usluge kombinira jedan trgovac, među ostalim na zahtjev ili u skladu s izborom putnika, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama (uključen i dinamični paket aranžman), ili
- b) neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako se te usluge:
 - b1. kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako su odabrane prije nego što je putnik pristao platiti
 - b2. nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni
 - b3. oglašavaju ili prodaju pod nazivom »paket-aranžman« ili pod sličnim nazivom
 - b4. kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim trgovac putniku daje pravo da bira između različitih vrsta usluga putovanja, (poklon-paketi) ili
 - b5. kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka online rezerviranja kada trgovac s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom trgovcu ili trgovcima, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja (click-through)
- ugovor o putovanju u paket-aranžmanu znači ugovor o paket-aranžmanu kao cjelini ili, ako se paket-aranžman pruža u okviru zasebnih ugovora, svi ugovori koji obuhvaćaju usluge putovanja uključene u paket-aranžman

PAKET ARANŽMAN - negativno određenje (što nije)

- Jedna od usluga putovanja a, b ili c + jedna ili više usluga d, ako d usluge:
 - ne čine znatan dio (25% i više) vrijednosti kombinacije, nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način predstavljaju bitno obilježje kombinacije, ili
 - su odabrane i kupljene tek nakon što je počelo izvršenje a, b ili c usluge putovanja
- ZPUT se ne primjenjuje na kombinacije koje traju kraće od 24 sata i ne uključuju noćenje
- ZPUT se ne primjenjuje na aranžmane kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja sa fizičkom ili pravnom osobom koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću
- ZPUT se ne primjenjuje na povremene paket aranžmane za određene skupine ljudi, zaključene bez namjere stjecanja profita

POVEZANI PUTNI ARANŽMAN - *LINKED TRAVEL* *ARRANGEMENT (LTA)*

- Novost Direktive 2015/2302

Povezani putni aranžman znači najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman i koji za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja ako trgovac:

- a) prilikom jednog posjeta svojoj prodajnoj točki ili jednog kontakta s njome putnicima omogućuje zaseban odabir i zasebno plaćanje svake usluge putovanja ili
- b) omogućuje ciljanu kupnju najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja (click-through)

PRIMJERI POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA

- Putnik u poslovnici agencije bukira let za London, zasebno ga plati, nakon čega ga djelatnik poslovnice pita treba li mu hotel u Londonu i daje mu brošuru s hotelima, nakon čega zajedno naprave drugi buking za hotel, koji zasebno plate - PPA verzija a)
- Putnik bukira let za London preko mrežne stranice turističke agencije. Nakon što dobije potvrdu bukinga, putnik dobije ponudu (s cijenom), obično na način da klikne na „link” te ponude koja se odnosi na hotelsku uslugu drugog trgovca, nakon čega mu se otvara mogućnost bukiranja hotela - PPA verzija b)
- Međutim, ako na mrežnoj stranici, prilikom potvrde bukinga leta, putniku stoji na raspolaganje „tab”, odnosno link s općenitim obavijestima o mogućnostima bukiranja hotela u Londonu, koje nema karakter ciljane ponude (najčešće nema cijene baš za uslugu koju taj putnik treba), nije riječ o PPA.
- Putnik u agenciji bukira hotel u Londonu, a na izlasku iz poslovnice vidi općenitu reklamu prijevoznika X za letove Zagreb-London. Kada putnik dođe kući, bukira let za London s prijevoznikom X - nije riječ o PPA jer nije posrijedi omogućavanje ciljane kupnje nego samo općenito reklamiranje.

ZAŠTO JE VAŽNO RAZLIKOVATI PAKET ARANŽMANE OD POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA

- U slučaju nesukladnosti (neizvršenja ili nepravilnog izvršenja usluga putovanja uključenih u paket aranžman) organizator paket aranžmana (a to je trgovac koji izravno ili putem drugog trgovca ili zajedno s njim kombinira i prodaje ili nudi na prodaju paket aranžmane ili trgovac koji dostavlja podatke o putniku drugom trgovcu) odgovara za nesukladnost, bez obzira je li nesukladnost prouzročio on ili neki drugi pružatelj usluga (uz pravo regresa od tog pružatelja usluga)
- Kod PPA, trgovac koji nudi tu uslugu ne odgovara za neadekvatno izvršenje usluga koje je pružio netko drugi
- Razlike i kod zaštite od nesolventnosti
- Trgovac koji omogućuje PPA mora, prije nego se putnik obveže ugovorom koji dovodi do sastavljanja PPA, jasno obavijestiti putnika da nije riječ o paket-aranžmanu, da putnik neće moći koristiti prava predviđena za paket aranžmane, da je riječ o PPA i da je svaki pružatelj usluga isključivo odgovoran za izvršenje svoje usluge, a mora dati putniku podatke i o ograničenjima zaštite od nesolventnosti - **ako to ne učini, smatrat će se da je riječ o tome da je taj trgovac pružio uslugu paket aranžmana**

PREDUGOVORNE I UGOVORNE INFORMACIJE (KOD SKLAPANJA UGOVORA O PAKET ARANŽMANU)

- Vrlo precizno razrađeno u tekstu ZPUT (što, kada i kako mora biti priopćeno putniku prije sklapanja ugovora, odnosno što i kako mora biti uključeno u ugovor), pri čemu posebnu važnost imaju prilozi - obrasci koji su sastavni dio ZPUT-a - građanskopravne i prekršajne sankcije
- Slično vrijedi i za dokumente koje treba dostaviti putniku
- Predugovorne informacije dio su ugovora o paket-aranžmanu
- Teret dokazivanja obveze informiranja je na trgovcu
- Kad je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, organizator ili prodavatelj mora putniku dati primjerak ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili potvrdu o tom ugovoru u papirnatom obliku ili, ako se putnik složi, na drugom trajnom nosaču podataka

IZMJENA UGOVORA O PAKET ARANŽMANU

1. Subjektivna izmjena - prijenos ugovora o paket aranžmanu na drugog putnika

Dopuštena do početka putovanja, ako novi putnik ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na ugovor i ako o tome putnik na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku (7 dana prije početka) obavijesti organizatora

Prenositelj i primatelj solidarno odgovaraju organizatoru za cijenu i sve ostale dužne naknade i troškove koji proizlaze iz prijenosa (naknade moraju biti razumne, stvarne i argumentirane)

IZMJENA UGOVORA O PAKET ARANŽMANU - Cont

2. Izmjena ugovorene cijene paket aranžmana

- Dopušteno samo ako je (kumulativno):
 - ta mogućnost ugovorom izričito utvrđena
 - u ugovoru naveden način izračunavanja korekcije
 - posljedica
 - a) promjene cijene prijevoza proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije
 - b) visine poreza i naknada za ugovorene usluge koje određuju treće osobe (turistički porezi, pristojbe za slijetanje, naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama...)
 - c) deviznih tečajeva relevantnih za paket aranžman
 - povećanje maksimalno 8%
 - putnik o tome obaviješten najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana, uz obrazloženje i izračun
- Ako se ugovorom utvrdi mogućnost povećanja cijene, mora se utvrditi i putnikovo pravo na sniženje cijene zbog istih razloga

IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PAKET ARANŽMANU

- Načelna zabrana organizatoru da jednostrano mijenja ugovor, osim ako to pravo nema na temelju ugovora ili je izmjena beznačajna
- Ako je organizator prisiljen izmijeniti bitne elemente ugovora, ili neke zahtjeve putnika ne može ispuniti, ili je riječ o povećanju cijene više od 8%, putnik može u razumnom roku koji odredi organizator prihvatiti prijedlog izmjena ili raskinuti ugovor bez plaćanja naknada za raskid, a postoji i mogućnost prihvaćanja zamjenskog paket-aranžmana (pri čemu može doći i do ostvarivanja prava putnika na sniženje cijene)
- Šutnja putnika znači raskid ugovora
- Putnik ima, u slučaju raskida, pravo na povrat uplaćenih sredstava (u roku od 14 dana od raskida) i naknadu štete u skladu sa ZPUT-om

RASKID UGOVORA O PAKET ARANŽMANU OD STRANE PUTNIKA

- Putnik može raskinuti ugovor o paket aranžmanu bilo kada prije početka aranžmana
- Organizator tada ima pravo zahtijevati od putnika plaćanje opravdane naknade
- Ugovorom se mogu utvrditi razumni standardi naknade za raskid koje načelno utvrđuje ZPUT
- Na zahtjev putnika, organizator mora obrazložiti iznos naknade za raskid
- U slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket aranžmana ili na prijevoz putnika na odredište, putnik ima pravo raskinuti ugovor bez obveze plaćanja bilo kakve naknade, pri čemu ima pravo na povrat uplaćenih sredstava, ali nema pravo na dodatnu odštetu
- Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, putnik ima pravo u roku od 14 dana od sklapanja odustati od ugovora o putovanju bez navođenja razloga i bez plaćanja naknade.

RASKID UGOVORA O PAKET ARANŽMANU OD STRANE ORGANIZATORA

- Dopusćen ako je broj prijavljenih osoba manji od najmanjeg broja navedenog o ugovoru s tim da se putniku vrati cjelokupno uplaćeni iznos (bez obveze naknade štete) i ako je to najkasnije učinjeno u sljedećim rokovima:
 - 20 dana prije početka paket aranžmana dužeg od šest dana
 - sedam dana prije početka paket aranžmana koji traje između dva i šest dana
 - 48 sati prije početka aranžmana koji traje manje od dva dana
- Dopusćeno ako organizatora u izvršenju spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i ako je bez odgađanja o tome obaviješten putnik, uz obvezu vraćanja uplaćenog iznosa cijene (bez obveze naknade štete)

IZVRŠENJE UGOVORA O PAKET ARANŽMANU

- Odgovornost organizatora, bez obzira tko je morao izvršiti pojedinu „spornu” uslugu putovanja kod koje je došlo do nesukladnosti
- Putnik mora obavijestiti organizatora bez odgađanja o nesukladnosti
- Organizator mora ispraviti nesukladnost, osim ako to nije moguće ili bi prouzročilo nesrazmjerne troškove obzirom na razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe
- Ako organizator ne ispravi nesukladnost, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete, sukladno ZPUT-u
- Putnik može i sam ispraviti nesukladnost ako to ne učini organizator u ostavljenom mu razumnom roku te zahtijevati naknadu nužnih troškova

NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

- Organizator mora ponuditi alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete bez dodatnih troškova
- Ako organizator ponudi alternativne aranžmane niže kvalitete, mora putniku ponuditi sniženje cijene
- Putnik može odbiti alternativne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s ugovorenim ili ako je sniženje cijene neprimjereno
- Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane, ili ih putnik opravdano odbije, putnik ima pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete bez raskidanja ugovora
- Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket aranžmana i ako organizator nije ispravio nesukladnost u razumnom roku, putnik može raskinuti ugovor o putovanju bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati sniženje cijene i/ili naknadu štete
- Ako paket aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator mora osigurati repatrijaciju putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za putnika
- Ako zbog izvanrednih i neizbježnih okolnosti nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom, organizator je dužan snositi troškove nužnog sještaja najviše do tri noćenja po putniku ili dulje razdoblje, ako to predviđaju transportna zakonodavstva EU, odnosno ako se radi o posebno osjetljivim putnicima (osobe s invaliditetom, trudnice, maloljetnici bez pratnje)

DODATNO O SNIŽENJU CIJENE I NAKNADI ŠTETE ZBOG NESUKLADNOSTI

- Pravo na sniženje cijene zbog nesukladnosti putnik ima uvijek i za sve vrijeme dok postoji nesukladnost u vezi s paket aranžmanom, osim ako organizator dokaže da ju je prouzročio putnik
- Nesukladnost ima za posljedicu i putnikovo pravo na naknadu štete, neovisno o pravu na sniženje cijene i na raskid ugovora, osim ako organizator dokaže da:
 - se nesukladnost može pripisati putniku;
 - se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom i da je nepredvidiva i neizbježna; ili
 - je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći

DODATNO O OGRANIČENJU ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA I O ODNOSIMA S DRUGIM (TRANSPORTNIM) PROPISIMA

- Ništetne su odredbe ugovora o paket-aranžmanu kojima se unaprijed isključuje ili ograničava odgovornost organizatora, osim u pogledu ograničenja iznosa naknade štete različite od tjelesnih ozljeda i šteta prouzročenih namjerno ili nemarom te ako odšteta ne iznosi manje od trostruke ukupne cijene paket aranžmana (minimalno dopušteno ograničenje)
- Organizator se može pozvati na međunarodne konvencije koje obvezuju EU, ili zakonskim propisima koji se temelje na njima, a kojima se ograničava opseg odštete koju je dužan platiti pružatelj usluge
- Direktiva 2015 dopušta državama da dopuste organizatoru da se pozove i na ograničenje odštete predviđeno međunarodnom konvencijom koja ne obvezuje EU (ali obvezuje državu članicu?)
- ZPUT ne dira u prava putnika na naknadu štete predviđenu propisima EU o pravima putnika u pojedinim vrstama prijevoza
- Ipak, sniženje cijene i naknada štete na temelju međunarodnih konvencija i propisa EU o pravima putnika u pojedinim vrstama prijevoza i na temelju ZPUT oduzimaju se jedni od drugih radi izbjegavanja prekomjernog sniženja/odštete
- Ograničenja predviđena nacionalnim transportnim propisima država članica?
- Dvogodišnji zastarni rok koji počinje od prvog dana poslije dana na koji bi paket-aranžman trebao završiti

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

- ZPUT (Direktiva iz 2015) znatno detaljnije uređuju pitanje paket aranžmana pri čemu uvode i novi institut povezanih paket aranžmana
- Viša razina zaštite putnika
- Preciznije (i strože) uređenje obveza i odgovornosti organizatora paket aranžmana i drugih trgovaca
- Poduzetnici koji su primarno prijevoznici mogu biti adresati ZPUT-a (npr. prijevoznik koji omogućava putniku kreiranje povezanog putnog aranžmana; prijevoznik koji pruža uslugu kružnog putovanja...)
- Načelna „kohabitacija” s transportnim propisima u cilju omogućavanja i organizatorima paket aranžmana i putnicima da koriste prava koja su im priznata tim transportnim propisima
- Pojedina pitanja morat će se razjasniti u sudskoj praksi nacionalnih sudova i ECJ
- Izazov za sve poduzetnike, uključujući i osiguratelje, ali i poslovna prilika u smislu kreiranja novih/izmijenjenih usluga osigurateljnoga pokrića

HVALA NA PAŽNJI!

