



NOVO PRAVNO UREĐENJE PAKET ARANŽMANA OSIGURATELJNI ASPEKT

Zagreb, 1. listopada 2018.g.

Hrvoje Pauković



Prema podacima Hrvatske narodne banke, u prvih šest mjeseci 2018. godine, prihodi od stranih turista iznosili su 3 milijarde eura, što u odnosu na isto razdoblje prošle godine predstavlja rast od 10 posto, odnosno uprihodovano je 276 milijuna eura više.....

MINISTAR GARI CAPPELLI

'TEŽIMO KVALITETI'
Prihod od turizma ove godine iznosi skoro 12 milijardi eura

Pravno uređenje

Zakon o obveznim odnosima - brisane odredbe o ugovoru o organiziranju putovanja (NN 29/18)

- Obveza osiguranja organizatora putovanja od odgovornosti za štetu putniku predviđenu ZOO-om (čl. 892.)
- Obveza osiguranja jamčevine za povrat uplaćenog iznosa putniku, odnosno naknadu troškova povratka u mjesto polaska ako zbog njegova stečaja ili nesposobnosti plaćanja putovanje ne bude poduzeto, odnosno naknade troškova povratka putnika u mjesto polaska, ako bi iz istih razloga putovanje bilo prekinuto. (čl. 893.)

NOVI Zakon o pružanju usluga u turizmu (ZPUT), NN 130/2017–
Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima,....

Prijenos rizika na osiguratelja

- osiguranje prava putnika na naknadu štete i veća zaštita potrošača

Osigurateljni okvir

Zakon o pružanju usluga u turizmu

Odredbe o obveznim i dobrovoljnim osiguranjima

Osiguranje jamčevine

Osiguranje od odgovornosti za štetu organizatora paket aranžmana

**Osigurateljna
pokrića**

Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju

Osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće

Osiguranje jamčevine

- obvezno osiguranje organizatora za svaki paket-aranžman za slučaj nesolventnosti radi:
 - *Povratka putniku svih novčanih sredstava plaćenih od strane ili u ime putnika u vezi su ugovorom o putovanju u paket aranžmanu čije je izvršenje izostalo, ili koje neće biti izvršene, ili će tek djelomično biti izvršene, zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora*
 - *Naknade putniku troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka putnika s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale tražbine po toj osnovi, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora, ako je ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu uključen prijevoz putnika*

NESOLVENTNOST = nesposobnost za pravodobno plaćanje dospjelih rata u iznosu i u roku dospijeća



Opseg i djelotvornost jamčevine

- JAMČEVINA:

- Djelotvorna i pokriva razumno predvidive troškove
- Učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova
- Ne manja od 10% ukupnog iznosa prodaje paket aranžmana u prošloj godini odnosno 10% ukupnog iznosa planirane prodaje paket aranžmana u tekućoj godini (ako je plan veći od ostvarenja)

Visina jamčevine je odgovornost organizatora (i u tijeku poslovne godine)

PRAVA PUTNIKA – OSIGURANIKA

- neposredno ostvarivanje prava na jamčevinu – predaja ugovora ili potvrde koji sadržava podatke o osiguratelju i načinu ostvarivanja prava na jamčevinu
- osiguratelj može ponuditi nastavak paket aranžmana (npr. isplata akontacije odštete, ako je to moguće)

Osiguranje jamčevine – procjena i prihvrat rizika

- ispunjen upitnik osiguratelja, dostava službenog obrasca TU-14 (podaci o prodanim paket-aranžmanima)
 - UW info: iskustvo organizatora, uvid u financijska izvješća (RDG), utvrđivanje boniteta, evtl. blokade računa, pregled poslovnih knjiga, povijest šteta, UHPA/UNPAH članstvo
 - Premija – postotak ukupne nominalne vrijednosti svih zaključenih turističkih paket aranžmana – uz obvezu utvrđivanja konačne premije u slučaju premašaja prometa (bilanca organizatora)
- vrlo često u paketu s osiguranjem od odgovornosti organizatora

Odgovornost organizatora putovanja u paket aranžmanu

ORGANIZATOR:

- odgovoran** za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, bez obzira na to mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja (čl. 39. ZPUT)
- obvezan** ispravljati nesukladnosti u izvršenju usluga putovanja obuhvaćenih paket aranžmanom (čl. 40. ZPUT)
- obvezan** snositi troškove nužnog smještaja (čl. 42. ZPUT) i primjereno sniziti cijenu za svako razdoblje trajanja nesukladnosti (čl. 43. ZPUT)
- dužan**, bez nepotrebnog odgađanja, isplatiti primjerenu naknadu za svaku štetu koju pretrpi putnik, kao rezultat bilo koje nesukladnosti, neovisno o sniženju cijene ili raskidu ugovora (čl. 44. ZPUT)

Odgovornost organizatora putovanja u paket aranžmanu

Oslobođenje, ograničenje i isključenje odgovornosti za štetu (čl. 44. i 45. ZPUT)

• Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da:

- se nesukladnost može pripisati putniku
- se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna ili
- je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

-ništetne odredbe ugovora o putovanju u paket-aranžmanu kojima se isključuje ili ograničuje odgovornost organizatora putovanja za štetu

-moguće je ograničiti iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos koji nije manji od trostruke ukupne cijene paket-aranžmana

Osiguranje od odgovornosti organizatora putovanja u paket aranžmanu

Organizator putovanja u paket-aranžmanu dužan je s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket - aranžman. (čl. 53. ZPUT)

- ugovorna odgovornost - primjena općih uvjeta osiguranja imovine, općih uvjeta osiguranja odgovornosti za štetu i posebnih uvjeta
- Osiguranik - organizator putovanja u paket aranžmanu
- Predmet osiguranja – ugovorna odgovornost osiguranika za štete koje prouzroči putniku
- Oštećena osoba – isključivo putnik - pravo na *actio directa*

Osiguranje od odgovornosti organizatora putovanja u paket aranžmanu

Odgovornost organizatora (osiguranika) i osiguratelja

Osiguratelj odgovara do iznosa utvrđenog ugovorom o osiguranju:

- u praksi odbitna franšiza 20 tis.kn, minimalni iznos osiguranja po jednom štetnom događaju 300 tis.kn
- Agregatni limit – iznos obveze osiguratelja za sve osigurane slučajeve u 1g.

Isključenja iz osiguranja: zbog ugovornog proširenja odgovornosti osiguranika i na slučajeve kad po zakonu ne odgovara, zbog zahtjeva za smanjenje cijene paket aranžmana ako su usluge iz istog nepotpuno ili neuredno izvršene, uslijed propusta u nuđenju putniku mogućnosti sklapanja ugovora o osiguranju tijekom paket aranžmana za sljedeće rizike: posljedice nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, otkaza putovanja.....

Osiguranje od odgovornosti organizatora putovanja u paket aranžmanu

Procjena i prihvrat rizika (UW)

- ispunjen upitnik osiguratelja i obrazac TU-14 („paket-aranžman” s jamčevinom)
- UW info:
 - godišnji prihod i broj putnika (paket-aranžmani, pojedinačne usluge, poslovni aranžmani);
 - iznos osiguranja, visina odbitne franšize (20.000 kn), teritorijalno pokriće
 - iskustvo organizatora, uvid u važnije ugovore, povijest šteta
 - prilagodba uvjeta osiguranja specifičnim potrebama osiguranika
- rješavanje šteta: poseban proces tipičan za profesionalne odgovornosti
- u praksi uobičajen minimalni iznos osiguranja po štetnom događaju
- vrlo često zajedno s javnom (izvanugovornom) odgovornosti i odgovornosti prema radnicima

1 Opći podaci o riziku i obavljanju usluga u turizmu

*Ako DA, priložite u **informaciju u pisanom obliku** kojom upoznajete korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge.
If YES, please attach written information given to client to warn him about potential risks involved in this activities

Popis usluga koje pružate ?		Udio u godišnjim
List of service provided in tourism		Share in an
☐	organiziranje paket-aranžmana, izleta / <i>organization of travel tours & one day tours</i>	
☐	organiziranje kongresa i poslovnih putovanja / <i>organization of congress events & business travels</i>	
☐	organiziranje prihvata i transfera putnika / <i>organization of passenger handling and transfer</i>	
☐	pružanje usluga turističkih vodiča, turističkih pratitelja / <i>services of tourist guide , travel companion</i>	
☐	usluga upravljanja plovilima nautičara (skipera) / <i>skipper rental service</i>	
☐	pružanje usluga u zdravstvenom turizmu / <i>health tourism services</i>	
☐	posredovanje u osiguranju putnika i prtljage / <i>travel insurance intermediary</i>	
☐	posredovanje usluga prijevoza (prodaja putnih karata i rezervacija mjesta) / <i>travel ticket sales & reservation</i>	
☐	posredovanje ugostiteljskih usluga (prodaja i rezervacija smještaja) / <i>accommodation intermediary</i>	
☐	pribavljanje putnih isprava, viza i sl (lov, ribolov, ronjenje, plovidbu nautičara) / <i>acquire of travel documents</i>	
☐	nabava i prodaja ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja / <i>acquire & sales of event or museum tickets</i>	
☐	prodaja robe vezane za potrebe putovanja - putne potrepštine, suveniri / <i>sale of travel accessories & souvenirs</i>	
☐	pružanje usluga u svezi s putničkim čekovima / <i>travellers cheques services</i>	
☐	pružanje mjenjačkih usluga / <i>cash exchange services</i>	
☐	iznajmljivanje i posredovanje u iznajmljivanju vozila, letjelica i plovniha objekata / <i>car& boat & plane rental</i>	
☐	usluge za prihvati i opskrbu plovniha objekata u nautičkom turizmu / <i>nautical marina services</i>	

Datum, mjesto	Potpis i pečat
<i>Date, location</i>	<i>Signature & stamp</i>

Svi navedeni podaci, koje navidimo su istiniti i točni te nema podataka ili okolnosti koji su osiguratelju namjerno pri neprijava. Ispunjavanje ovog upitnika ne obvezuje bilo koju stranu na sklapanje ugovor o osiguranju ili plaćanje osiguranja. Osiguratelju ćemo dostaviti sve moguće izmjene navedenih podataka, koje su nastale prije sklapanja ugovora o osiguranju.

Upitnik za osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana

Ugovaratelj osiguranja

Naziv tvrtke _____
OIB _____
Adresa _____
Poštanski broj i mjesto _____
Telefon _____

Osiguranik

Naziv tvrtke _____
Kontakt osoba _____
OIB _____
Adresa _____
Poštanski broj i mjesto _____
Telefon _____
E-mail _____

Osiguranje javne i ugovorne odgovornosti

Ukupni godišnji prihod

- a) od prodaje paket aranžmana HRK _____
b) od prodaje pojedinačnih usluga* HRK _____
c) od organizacije poslovnih aranžmana* HRK _____

Ukupan broj korisnika (putnika) godišnje

- a) paket aranžmana _____
b) pojedinačnih usluga* _____
c) poslovnih aranžmana* _____

(*ukoliko se želi ugovoriti kao dodatno pokriće)

Swota osiguranja (min. 300.000 Kn) _____ Visina franšize (min 20.000 Kn) _____

Teritorijalno pokriće ☐ a) Europa i zemlje Mediterana ☐ b) Cijeli svijet

Odgovornost prema djelatnicima ☐ da ☐ ne

Ukupan broj djelatnika _____

Swota osiguranja (min 150.000 Kn) _____ Iznos franšize _____

Osiguranje jamčevine turističkih paket aranžmana ☐ da ☐ ne

Ukupni godišnji prihod od prodaje paket aranžmana

- a) prihod od prodaje paket-aranžmana ostvaren u prethodnoj poslovnoj godini HRK _____
b) prihod od prodaje paket-aranžmana planiran u tekućoj poslovnoj godini HRK _____

Ukupni godišnji prihod od prodaje vlastitih paket aranžmana

- a) prihod od prodaje vlastitih paket-aranžmana ostvaren u prethodnoj poslovnoj godini HRK _____
b) prihod od prodaje vlastitih paket-aranžmana planiran u tekućoj poslovnoj godini HRK _____

PAKET ARANŽMAN

Odgovornost organizatora paket aranžmana za neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga putovanja (nesukladnost) uključenih u paket aranžman bez obzira da li je on ili drugi pružatelj usluga prouzročio nesukladnost

POVEZANI PUTNI ARANŽMAN

Trgovac koju nudi tu uslugu ne odgovara za neadekvatno izvršenje usluge koje je pružio netko drugi

Trgovac koji omogućuje PPA –

- dužan osigurati jamčevinu za povrat svih plaćanja koja je primio od putnika ako se usluga putovanja koja je dio povezanog putnog aranžmana ne izvršava zbog njegove nesolventnosti, a ako je trgovac strana koja je odgovorna za prijevoz putnika, jamčevina mora pokriti repatrijaciju putnika
- 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 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**

Ostala vrste osiguranja

Organizator je dužan ponuditi putniku:

- *osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju,*
- *oštećenja i gubitka prtljage,*
- *dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu,*
- *osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti,*

staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju.(čl. 54.)

Turistička agencija - obavlja poslove u smislu zastupanja u osiguranju uz ispunjenje uvjeta iz čl. 414. Zakona o osiguranju

Ostala vrste osiguranja

Osiguranje od posljedice nesretnog slučaja obvezno kod:

- Usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car) - osiguranje vozača i putnika, kada se iznamljuje vozilo bez vozača (čl. 95. ZPUT)
- Aktivnog i pustolovnog turizma - osigurati korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i staviti mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja (čl. 93. ZPUT)
 - INFO: osiguratelji su bez uspjeha tražili da se iz obveznog zdravstvenog osiguranja isključi pokriće za zdravstvenu zaštitu potrebnu uslijed posljedica aktivnog i pustolovnog turizma (izmjene Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju)

Prekršajne odredbe (ZPUT)

Novčanom kaznom od 5.000,00 do 30.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, fizička osoba – obrtnik i trgovac pojedinac:

- koja ne sklopi osiguranje jamčevine ili osiguranja od odgovornosti

- ne ponudi putniku sklapanje dobrovoljnih osiguranja određenih Zakonom o pružanju usluga u turizmu

Za one koje žele znati više....

Prijedlogom Zakona o članarinama u turističkim zajednicama (savjetovanje u tijeku):

- neosnovano se uvrštavaju osiguratelji kao obveznici plaćanja članarine, iako ne obavljaju djelatnost povezanu s turizmom
- Osnovica za obračun (koef. 0,16150) bi bila cjelokupna skupina neživotnih osiguranja (trenutno samo vrste/rizici izravno povezani s turizmom –osiguranje jamčevine, odgovornost vlasnika marine, osiguranje opasnosti otkaza turističkog putovanja....)
- Povećanje nameta za preko 65x
- Aktivnost HUO-a



HVALA NA POZORNOSTI