

PRIMJENA ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU – ŠTO JE NOVO ZA PRUŽATELJE I KORISNIKE USLUGA PAKET-ARANŽMANA I POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA¹

Prof. dr. sc. JASENKO MARIN*

UDK 338.48:339.13
338.48-12:347.4
DOI 10.21857/90836cwq3y
Izvorni znanstveni članak
Primljeno: 6. 12. 2018.
Prihvaćeno za tisak: 20. 2. 2019.

Direktiva (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima (Direktiva iz 2015.), kojom je izvan snage stavljena ranija Direktiva 90/314/EEZ, prenesena je u hrvatsko nacionalno pravo Zakonom o pružanju usluga u turizmu iz 2017. (ZPUT). U skladu s Direktivom iz 2015., odredbe ZPUT-a koje uređuju navedene turističke usluge započele su se primjenjivati 1. srpnja 2018. Implementirajući Direktivu iz 2015., ZPUT unosi značajne novine u hrvatsko zakonodavstvo. Uvodi se posve nova usluga – povezani putni aranžman. Nadalje, ZPUT uređuje ugovor o paket-aranžmanu na nov i znatno detaljniji način u usporedbi s ranije primjenjivim propisom (Zakonom o obveznim odnosima, članci 88. – 903., Ugovor o organiziranju putovanja).

Ovaj članak predstavlja dubinsku znanstvenu analizu svih važnih pitanja vezanih uz paket-aranžman i povezani putni aranžman, uključujući pojašnjenja (s praktičnim primjerima) njihovih novih i složenih definicija. Poseban naglasak je u radu stavljen na ugovor o paket-aranžmanu. Stoga članak razmatra prava i obveze ugovornih strana, bitne elemente toga ugovora, prava ugovornih strana da mijenjaju ugovor, prava putnika da raskine ugovor, odgovornost organizatora paket-aranžmana itd. Odnos između relevantnih izvora transportnog prava i odredaba ZPUT-a o pravima putnika također se obrađuje. Problematika koja se obrađuje u ovome članku je vrlo značajna i za transportne poduzetnike. Naime, u praksi Europskog suda već je otprije ustanovljeno, a sada u Direktivi iz 2015. izričito i potvrđeno da je usluga putničkoga kružnog putovanja (cruising) vrsta pa-

* Dr. sc. Jasenko Marin, redoviti profesor u trajnom zvanju, Katedra za pomorsko i općeprometno pravo, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Trg Republike Hrvatske 3, 10000 Zagreb, e-mail: jassenko.marin@pravo.hr.

¹ Članak je rezultat autorova rada na znanstveno-istraživačkom projektu Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu pod nazivom "Novi hrvatski pravni sustav" u 2018. godini.

ket-aranžmana. Nadalje, ovisno o obilježjima njihovih poslovnih aktivnosti, neki profesionalni putnički prijevoznici mogu se, u sojetlu odredaba ZPUT-a, smatrati organizatorima paket-aranžmana ili pružateljima usluga omogućavanja povezanog putnog aranžmana. U takvim slučajevima bi se ZPUT mogao primjenjivati i pri prosuđivanju njihovih prava i obveza.

Posebno poglavlje rada posvećeno je ulozi različitih vrsta obveznog i dobrovoljnog osiguranja (propisanog ZPUT-om). Štiteći organizatore paket-aranžmana od profesionalnih rizika s kojima se susreću, ove vrste osiguranja istodobno dodatno ojačavaju prava putnika.

***Ključne riječi:** paket-aranžman; povezani putni aranžman; Direktiva (EU) 2015/2302; Direktiva 90/314/EEZ; Zakon o pružanju usluga u turizmu.*

1. UVOD

Općepoznata je činjenica da turizam kao gospodarska grana daje iznimno velik doprinos hrvatskome gospodarstvu. U ukupnome hrvatskom društvenom bruto proizvodu turizam sudjeluje s više od 19%, što je daleko najviše u Europi.² Turizam je, sasvim opravdano i razumljivo, strateška gospodarska grana Republike Hrvatske.³

U organizaciji hrvatskih putničkih agencija u 2017. godini ukupno je 2 164 801 strani turist boravio na višednevnom putovanju u Republici Hrvatskoj, dok je u istom razdoblju 579 314 domaćih turista boravilo na višednevnim putovanjima u drugim zemljama.⁴ Opravdano se može pretpostaviti da je najveći broj tih boravaka ostvareno kroz sklapanje i realizaciju ugovora o paket-aranžmanu i sličnim uslugama.

Imajući navedeno u vidu, nema sumnje da je pravni okvir pružanja usluga paket-aranžmana i do određene mjere sličnih usluga povezanih putnih aran-

² Podatak se odnosi na 2017. godinu, navedeno prema <https://www.slobodnadalmacija.hr/novosti/biznis/clanak/id/538811/turisticka-sezona-2017-srusila-je-sve-rekorde-podaci-ministarstva-i-hnb-a-otkrivaju-koliko-smo-zaradili>. Prihodi su porasli u odnosu na do tada rekordnu 2016. godinu, za koju su podaci dostupni na: <http://hrturizam.hr/hrvatska-ima-najveci-udio-turizma-u-bdp-u-u-europi-cak-1801-posto/>, obje stranice posjećene 25. 11. 2018.

³ Hrvatski sabor je 2013. donio Strategiju razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, Narodne novine br. 55/2013.

⁴ Priopćenje Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, broj 4.3.6., godina LIV, od 30. travnja 2018., dostupno na https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2017/04-03-06_01_2017.htm, stranica posjećena 25. 11. 2018.

žmana, od velike važnosti za pružatelje tih usluga, a to su u prvom redu putničke agencije.⁵ Kako je jedno od obilježja održivosti i uspješnosti poslovanja putničkih agencija osigurljivost rizika toga poslovanja, pravni okvir je jednako važan i za druge povezane poduzetnike – osiguravajuća i reosiguravajuća društva koja putničkim agencijama, kao pružateljima tih usluga, nude usluge osiguranja odgovornosti, ali i neke druge osigurateljne usluge. Primjerice, da bi osiguratelj mogao donijeti odluku o uvjetima pod kojima će sa svojim poslovnim partnerom – putničkom agencijom – sklopiti ugovor o osiguranju odštetne profesionalne odgovornosti te agencije prema putniku, proizašle tijekom pružanja usluge paket-aranžmana, on mora jednako kao ta agencija, ako ne i bolje, poznavati ključne pravne elemente te odgovornosti (činjenični i pravni okvir, opseg odgovornosti, razloge za isključenje odgovornosti itd.). Sve je to od iznimne važnosti za precizno definiranje pravnog položaja tih pravnih osoba prema korisnicima navedenih usluga – putnicima.

I tako smo u ovome uvodnom dijelu došli do putnika, kao korisnika usluga paket-aranžmana i sličnih, ali ne i istih, usluga povezanih putnih aranžmana. Valja naglasiti da je upravo zaštita prava putnika kao korisnika usluga (a putnici su najčešće potrošači), već godinama u središtu transportne politike Europske unije. Europska unija je prva (a za sada i jedina) regija u svijetu koja ima sveobuhvatno zakonodavstvo o pravima putnika. Gledajući načelno, to zakonodavstvo je sastavljeno od dvije komponente. Jednu komponentu čine transportni propisi Europske unije, kreirani prema unimodalnom principu – za svaku vrstu putničkoga prijevoza donesena je zasebna regulativa, a u toj zasebnoj regulativi ustanovljena prava putnika, iako nisu sasvim ista, usporediva su.

Druga komponenta tzv. “putničkog” zakonodavstva Europske unije odnosi se na propise turističkog prava. Ne treba zaboraviti da se usluga prijevoza u praksi vrlo često nudi i izvršava kao “paket” širih usluga, koje osim prijevoza obuhvaćaju i druge usluge, primjerice usluge smještaja, kao i zdravstvene, sportske, rekreativne i zabavne usluge. Dakle, u navedenom kontekstu riječ je o prijevozu koji je, kako u ekonomskom, tako i u pravnom kontekstu, dio pružanja šire, najčešće turističke usluge.⁶

⁵ Međutim, kao što će u ovom radu biti opisano, kao organizator paket aranžmana ili trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane, kako su oni definirani u Zakonu o pružanju usluga u turizmu, mogu se javiti i druge pravne osobe, primjerice prijevoznici.

⁶ Imajući u vidu da su putnici najčešće potrošači, ne treba zanemariti činjenicu da se u pogledu prava putnika mogu primjenjivati i opći propisi o zaštiti potrošača. Što se tiče hrvatske nacionalne regulative, relevantan je Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine br. 41/2014, 110/2015. U članku 3. toga propisa navedene su direktive EU koje se njime prenose u hrvatski pravni poredak. Moglo bi se reći da se na pitanja vezana uz zaštitu

Kombinacija djelovanja propisa iz obje spomenute komponente putničkog zakonodavstva Europske unije, odnosno njihovo interaktivno djelovanje, jedini je način efikasne zaštite prava putnika koji su vrlo često potrošači, a uvijek su korisnici prijevoznih, odnosno turističkih usluga.⁷

Zbog toga je i za putnike vrlo važno da postoji kvalitetan pravni okvir (i) turističke komponente putničkoga zakonodavstva koja ima za cilj precizno regulirati njihova prava (kao i obveze). Međutim, da bi zaštita putnika bila ostvarena, važno je da putnici znaju da ta prava postoje i da poznaju mehanizme ostvarenja tih prava. U suprotnom ta će normativno ustanovljena prava ostati tek mrtvo slovo na papiru.

putnika odredbe propisa transportnog i turističkog prava, kojima se implementira pravna stečevina EU, primjenjuju primarno, a odredbe Zakona o zaštiti potrošača primjenjuju se podredno. Naime, prema članku 4. Zakona o zaštiti potrošača, ako su odredbe toga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina "upravna područja", a koji su usklađeni s pravnom stečevinom EU, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona. Dodajmo navedenome da se na ugovor o paket-aranžmanu (Zakon o zaštiti potrošača koristi "stari" termin ugovor o organiziranju putovanja) ne primjenjuju odredbe Dijela III., glave I. i glave III. odjeljka I. Zakona o zaštiti potrošača (v. čl. 40. Zakona o zaštiti potrošača). Ugovor o paket-aranžmanu, pod svojim starim nazivom, izričito se spominje i u čl. 106. Zakona o zaštiti potrošača, u kojem se izričito navodi da se radi zaštite kolektivnih interesa potrošača vezanih uz taj ugovor može podnijeti tužba protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s određenim odredbama toga Zakona. Ne treba zanemariti, primjerice, i potrebu primjene propisa koji uređuju elektroničku trgovinu, imajući u vidu informacijsko-tehnološke modalitete sklapanja predmetnih ugovora.

⁷ Propisi Europske unije iz područja putničkog prava ustanovljuju i štite deset temeljnih putničkih prava koja postoje bez obzira o kojoj grani prijevoza je riječ, i bez obzira je li prijevoz samostalna usluga ili je "uklopljena" u širu turističku uslugu, poput usluge paket-aranžmana. Ta prava su: 1. Pravo na nediskriminaciju u pogledu pristupa prijevozu, 2. Pravo na prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, 3. Pravo na informacije prije sklapanja ugovora, tijekom različitih etapa putovanja, a osobito u pogledu poteškoća tijekom putovanja, 4. Pravo na odustajanje od putovanja (uz povrat plaćenog iznosa cijene putovanja) kada putovanje nije izvršeno kako je bilo ugovoreno, 5. Pravo na izvršenje obveza iz ugovora o prijevozu u slučaju prekida putovanja (prijevoz na drugi prikladan način i/ili u drugom prikladnom terminu), 6. Pravo na pomoć u slučaju duljeg kašnjenja na početku putovanja, odnosno pri čekanju na "vezanu" uslugu, 7. Pravo na naknadu u određenim okolnostima, 8. Pravo na utvrđivanje odgovornosti prijevoznika prema putnicima i njihovoj prtljazi, 9. Pravo na brz i pristupačan sustav rješavanja putničkih pritužbi i 10. Pravo na punu implementaciju i učinkovitu primjenu relevantnih izvora prava Europske unije. Podrobnije: Jasenko Marin, *Osiguranje u funkciji zaštite prava putnika i poslovanja putničkih prijevoznika*, *Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja*, 2014., Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 2014., str. 43-55.

Cilj ovoga rada je znanstvena analiza prava i obveza pružatelja usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana. Istovremeno će se analizirati prava i obveze putnika kao korisnika tih usluga. Naglasak će biti stavljen na, odnedavna, obvezno primjenjive izmjene zakonodavstva Europske unije (EU), a posljedično i hrvatskog nacionalnog zakonodavstva kojim se implementiraju relevantni propisi EU. Utvrdit će se razlozi/potreba za donošenje tih novih propisa, uz usporedbu rješenja prijašnjeg i novog pravnoga okvira. Potrebna pažnja će se posvetiti odnosu između propisa iz transportnog i turističkog prava te ocijeniti stupanj njihove usklađenosti i interakcije. Da bi se navedeno ostvarilo, nužno je analizirati sve aspekte sklapanja i izvršenja ugovora o paket-aranžmanu, kao u navedenom kontekstu dominantnog ugovora, uočiti razlike u odnosu na ugovor o povezanome putnom aranžmanu te utvrditi ulogu osiguranja, odnosno osiguratelja u pogledu mehanizma zaštite kako ekonomskih interesa pružatelja spomenutih usluga od rizika njihovog poslovanja, tako i samih putnika.

2. UREĐENJE UGOVORA O PAKET-ARANŽMANU PREMA IZVORIMA MEĐUNARODNOG PRAVA, PRAVA EUROPSKE UNIJE I HRVATSKOG NACIONALNOG PRAVA

Ugovor o putovanju, koji je, uz ugovor o organiziranju putovanja, još jedan stariji naziv za ono što danas nazivamo ugovor o paket-aranžmanu, bio je predmet reguliranja na međunarodnoj razini. Pod okriljem Međunarodnog instituta Ujedinjenih naroda za ujednačavanje privatnog prava (UNIDROIT) 1970. usvojena je Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju (CCV). CCV se primjenjuje na svaki ugovor o putovanju kojega sklopi organizator putovanja ili posrednik, kada je glavni poslovni nastan, uobičajeno boravište ili poslovni nastan preko kojega je sklopljen ugovor o putovanju smješten u državi ugovornici.⁸ Prema CCV, organizator putovanja odgovara za gubitak ili štetu prouzročenu putniku kao rezultat djelomičnog ili potpunog neispunjenja ugovornih obveza, osim ako organizator ne dokaže da je postupao s pažnjom urednoga organizatora putovanja. Dakle, odgovornost organizatora putovanja zasniva se na pretpostavljenoj krivnji. Njegova odgovornost je ograničena do visine od 50.000 Germinal zlatnih franaka po putniku u pogledu štete zbog smrti/tjelesne ozljede putnika, odnosno do iznosa od 2.000 Germinal franaka u pogledu štete na stvarima te do iznosa od 5.000 Germinal zlatnih franaka za bilo koju drugu

⁸ CCV razlikuje ugovor o organiziranju putovanja od posredničkog ugovora podvođeci ih pod zajednički naziv "ugovor o putovanju".

štetu.⁹ Međutim, ako je organizator putovanja obavio uslugu prijevoza ili smještaja, on će odgovarati prema propisima koji uređuju takvu uslugu. Primjerice, ako je organizator putovanja obavio uslugu pomorskog prijevoza, odgovarat će u skladu s propisima koji uređuju pomorski prijevoz putnika.¹⁰

CCV konvencija, iako je stupila na snagu, nije polučila očekivani cilj ujednačavanja prava, ponajviše zbog različitih stajališta država vezano uz pitanje temelja i ograničenja odgovornosti organizatora putovanja, odnosno posrednika.¹¹ Ipak, imala je značajan utjecaj na kreiranje nacionalnih propisa koji su uređivali ovu materiju pa i na uređenje te materije na razini Europske unije. Naime, europski zakonodavac je, svjestan neuspjelog pokušaja međunarodne harmonizacije kroz CCV konvenciju kao i važnosti ostvarivanja jedinstvenog tržišta ovih usluga, odlučio tu materiju urediti (bar) na razini EU.¹² To je rezultiralo donošenjem Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. 6. 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima (u daljnjem tekstu: Direktiva iz 1990.).¹³ Taj propis definira paket-aranžman kao unaprijed dogovorenu kombinaciju najmanje dviju od sljedećih stavaka: prijevoz, smještaj ili ostale turističke usluge koje čine cjelinu, nisu pomoćne prijevozne ili smještajne usluge, a predstavljaju znatan dio paket-aranžmana, koje su prodane ili ponuđene na prodaju po paušalnoj cijeni koja uključuje razne usluge koje se moraju pružati

⁹ Germinal zlatni franak, kao obračunska jedinica koju koristi CCV, je zlatni franak težine 10/31 grama, a čistoće 900/1000. Ograničenje za štete zbog smrti i tjelesne ozljede putnika od 50.000 Germinal zlatnih franaka po putniku odgovara današnjem iznosu od cca 600.000 EUR, v. *Mass Torts in Europe: Cases and Reflections, Volume 34, Tort and Insurance Law*, (ur. Willem H. van Boom and Gerhard Wagner, European Centre of Tort and Insurance Law and the Institute of European Tort Law), Walter de Gruyter GmbH, Berlin/Boston, 2014., str. 77. Prema CCV, organizator neće imati pravo ograničiti odgovornost ako su on, ili osoba za čije postupke odgovara, štetu prouzročili namjerno ili na način koji implicira namjerno zanemarivanje dužnosti ili neispričiv nedostatak svijesti o posljedicama određenog postupanja.

¹⁰ Podrobnije o CCV konvenciji, osobito o odgovornosti organizatora putovanja kako je uređena tim međunarodnim ugovorom: Jasenko Marin, *Protection of the rights of passengers travelling by sea, Collected Papers IMSC 2012, Split, 2012.*, str. 1-14., a osobito str. 10-11.

¹¹ CCV je stupila na snagu 24. 2. 1976., a osam država ugovornica su: Argentina, Belgija, Kamerun, Kina, Dahomey (Benin), Italija, San Marino i Togo. Zanimljivo je da su među državama ugovornicama i dvije članice Europske unije – Italija i Belgija. Za tekst CCV i popis država ugovornica vidi <https://www.unidroit.org/instruments/transport/ccv>, stranica posjećena 25. 11. 2018.

¹² Željka Primorac; Mara Barun, *Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu*, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu, Split, 2016., str. 82-83.

¹³ Službeni list Europske unije L 158 od 23. 6. 1990., str. 59.

u vremenu duljem od dvadeset četiri sata ili uključuju bar jedno noćenje.¹⁴ Direktiva iz 1990. bila je direktiva minimalne harmonizacije koja je državama članicama EU ostavljala pravo da brojna pitanja riješe autonomno, što je dovelo do neujednačenosti nacionalnih zakonodavstava država članica. Direktiva iz 1990. bila je do određene mjere uzor hrvatskome zakonodavcu pri kreiranju odredaba Zakona o obveznim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO), koji je sve do novele iz 2018. uređivao ugovor o organiziranju putovanja, u Odsjeku 24., čl. 881. – 903.¹⁵ Prema tadašnjem rješenju ZOO-a, inspiriranog Direktivom iz 1990., organizator putovanja odgovarao je za svu štetu koju prouzroči putniku neurednim ispunjenjem ugovornih i zakonskih obveza.¹⁶ Ako je organizator sam obavljao ugovorene usluge, odgovarao je prema propisima koji uređuju te usluge. Ako je, pak, izvršenje usluga povjerio trećima, tada je odgovarao za štetu zbog potpunog ili djelomičnog neizvršenja, u skladu s propisima koji uređuju pojedinu uslugu. No, i kada su usluge bile izvršene u skladu s ugovorom i primjenjivim propisima, organizator je odgovarao za štetu koju je putnik pretrpio, osim ako dokaže da se ponašao kao pažljiv organizator putovanja pri izboru osoba koje su ih izvršile. Putnik je zadržavao pravo na naknadu štete (potpunu ili komplementarno s naknadom od organizatora) prema trećoj osobi odgovornoj za štetu. Organizatorovo ugovorno ograničenje iznosa naknade štete za tjelesnu ozljedu ili smrt putnika nije dopušteno. Putnik je imao, neovisno o pravu na naknadu štete, i pravo na sniženje cijene zbog neurednog izvršenja usluga, uz uvjet pravodobnoga prigovora. Dodatno je pozicija putnika ojačana određivanjem obveze

¹⁴ Čl. 2. t. 1. Direktive iz 1990. Podrobnije: Iva Atljija, *Odgovornost za smrt i tjelesne ozljede putnika u kružnom putovanju (cruising)*, *Zagrebačka pravna revija*, br. 5 (3), 2016, str. 325-362, osobito str. 327.

¹⁵ ZOO, Narodne novine br. 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018. Posljednjom novelom je iz ZOO-a, između ostaloga, brisan navedeni Odsjek 24, imajući u vidu da je obvezno-pravni odnos iz ugovora o organiziranju putovanja (novom terminologijom: ugovor o putovanju u paket-aranžmanu) uređen Zakonom o pružanju usluga u turizmu iz 2017., što je, općenito govoreći, predmet razmatranja ovoga rada. Terminološka izmjena provedena je i u nekim drugim odredbama ZOO-a koje upućuju na ovaj ugovor. Podrobnije o hrvatskom uređenju ugovora o organiziranju putovanja: Siniša Petrović; Nina Tepeš, *Materijalnopравни i međunarodnoprivatnopравни aspekti ugovora o organiziranju putovanja*, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 55 (2005), 6, str. 1497-1542., kao i: Silvija Petrić, *Ugovor o organiziranju putovanja*, *Četvrti znanstveno-stručni skup In memoriam prof. dr. sc. Vjekoslav Šmid, Aktualnosti građanskog prava, prava u turizmu, pomorskog prava i prava mora te upravnog prava*, Rab: Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet; Grad Rab, 2013., str. 55-84.

¹⁶ Sama Direktiva iz 1990. ostavila je, do određene mjere, nacionalnim zakonodavstvima država članica da utvrde tko je odgovorna osoba za ispunjenje obveza iz ugovora o organiziranju putovanja, odnosno ugovora o paket-aranžmanu tako da se odgovornost može pripisati organizatoru i/ili prodavatelju paket-aranžmana. Podrobnije o rješenjima Direktive iz 1990., v. Jasenko Marin, *op. cit.* u bilj. 10, str. 11-13.

organizatora putovanja da obvezno osigura svoju odgovornost za štetu, što je putniku otvorilo mogućnost da naknadu štete potražuje izravno od osiguratelja organizatorove odgovornosti.¹⁷

Direktiva iz 1990. zasigurno je važan korak u uređenju predmetne materije na razini Europske unije. Rješenja koja možemo naći u nizu odredaba toga propisa zadržana su i u propisu koji je naslijedio Direktivu iz 1990. Međutim, pokazalo se da princip minimalne harmonizacije nije doveo do željenog učinka jer su se nacionalna zakonodavstva koristila “prostorom zakonodavne diskrecije” koji im je ostavljala Direktiva iz 1990. S druge strane, važno je uočiti vrijeme u kojem je donesena Direktiva iz 1990. Naime, taj je propis donesen u vrijeme kada se najveći broj paket-aranžmana sklapao tradicionalnim distribucijskim lancima, najčešće u turističkim agencijama, uz fizičko prisustvo osoba koje sklapaju taj ugovor. Nakon njezina donošenja došlo je do izrazito dinamičnih informacijsko-tehnoloških promjena, u prvom redu razvitka interneta i s tim povezane elektroničke trgovine te kreiranja sadržaja i oblika ugovora koji će biti maksimalno prilagođen kupcu, odnosno putniku. To je imalo za posljedicu da su nastali brojni ugovori koji su bili, uvjetno rečeno, u “sivoj zoni” - *de facto* to su bili ugovori o putovanju u paket-aranžmanu, ali je bilo dvojbeno jesu li ispunjavali formalni uvjet obuhvaćenosti definicijom paket-aranžmana kako ona glasi u Direktivi iz 1990. U konačnici, znatan dio putnika ostao je izvan zone primjene Direktive iz 1990., a to znači da nisu imali adekvatnu i željenu razinu zaštite svojih prava.¹⁸ Želja za dostizanjem višega stupnja zaštite putnika, ali i višeg stupnja pravne sigurnosti, dovela je do inicijative za noveliranjem regulative EU na ovome području.¹⁹ Inicijativa i višegodišnji napor s tim u vezi rezultirali su donošenjem nove Direktive, o čemu će u nastavku rada biti više riječi.²⁰

¹⁷ Organizator putovanja je i prema rješenjima ZOO-a, odnosno Direktive iz 1990., imao pravo regresa od osobe, odnosno pružatelja usluge koji je svoju obvezu neuredno ispunio, i to do iznosa do kojeg je organizator putniku nadoknadio štetu.

¹⁸ Prema istraživanju koje je provela Europska komisija u kontekstu pitanja treba li novelirati Direktivu iz 1990. samo 23% paket-aranžmana je bilo podložno primjeni Direktive iz 1990., imajući u vidu definiciju paket-aranžmana iz toga propisa. Sljedećih 17% nalazilo se u tzv. “sivoj zoni”, a čak 60% kombiniranih različitih usluga vezanih uz putovanje sasvim sigurno nije bilo obuhvaćeno Direktivom iz 1990. Podrobnije: Erlendina Kristjansson, *Package Travel in the EU: Legal Basis and Legal Reform from 1990 to 2015*, Master Thesis, Reykjavik University, School of Law, 2016, osobito str. 25, dostupno na <https://skemman.is/bitstream/1946/25517/1/Package%20Travel%20in%20the%20EU%20-%20Legal%20Basis%20and%20Reform%20from%201990%20to%202015.pdf>, stranica posjećena 25. 11. 2018.

¹⁹ Iva Atlija, *op. cit.* u bilj. 14, str. 327.

²⁰ Za detaljniji povijesno-pravni prikaz razvitka turističkog zakonodavstva EU od 1980. do 2015.: Erlendina Kristjansson, *op. cit.* u bilj. 18, str. 18-54.

2.1. Direktiva (EU) 2015/2302 – reforma uređenja paket-aranžmana

Kako je već navedeno u tekstu, Direktiva iz 1990. utvrdila je niz važnih prava potrošača vezanih uz putovanja u paket-aranžmanima. Međutim, nakon 25 godina od njena donošenja, bilo je potrebno pravni okvir prilagoditi razvoju tržišta kako bi ga se učinilo prikladnijim za unutarnje tržište, uklonilo nejasnoće te kako bi se riješili problemi povezani s pravnim prazninama u uređenju tih usluga na razini Europske unije. To je i jedan od razloga zašto je donesena Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (u daljnjem tekstu: Direktiva iz 2015.).²¹ Države članice EU morale su do 1. 1. 2018. donijeti nacionalne propise potrebne radi usklađivanja s Direktivom iz 2015. Ti su se propisi morali započeti primjenjivati najkasnije od 1. 7. 2018.²²

Važna razlika između Direktive iz 1990. i Direktive iz 2015. je u tome što ova potonja predstavlja propis maksimalne harmonizacije prava Europske unije. To znači da države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu odstupati od odredaba Direktive iz 2015., uključujući strože ili manje strože odredbe, osim kada neka odredba Direktive iz 2015. izričito dopušta da se takvo odstupanje može predvidjeti nacionalnim propisima. Razlog za uvođenje principa maksimalne harmonizacije leži zasigurno u "učenu" iz uočenih manjkavosti u pogledu efikasnosti Direktive iz 1990., odnosno iz želje da se izbjegne različita razina zaštite putnika u EU.²³

Također je važno uočiti da Direktiva iz 2015., umjesto izraza "potrošač" korištenog u Direktivi iz 1990., koristi izraz "putnik". Iako većina putnika koji koriste usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana jesu potrošači u smislu prava EU na području zaštite potrošača, postoje korisnici takvih usluga koji s putničkim agencijama sklapaju ugovore o korištenju tih usluga na temelju općih sporazuma. Najčešće je riječ o službenim, odnosno poslovnim putovanjima, dakle aktivnostima povezanim s njihovom profesionalnom (najčešće, iako

²¹ Službeni list Europske unije L 326 od 11. 12. 2015., str. 1. Opisani razlog (iako ne jedini) donošenja Direktive iz 2015. naglašen je u njezinoj preambuli, preciznije u prvome recitalu. U članku 1. Direktiva iz 2015. izričito naglašava da je njezina svrha doprinosi pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i ostvarivanje visoke i što jedinstvenije zaštite potrošača približavanjem propisa država članica na ovome području.

²² Članak 28. Direktive iz 2015.

²³ Članak 4. Direktive iz 2015.

ne isključivo, trgovačkom djelatnošću). Na takve osobe bi se Direktiva iz 2015. trebala primjenjivati samo u slučajevima kada oni ne sklapaju takve ugovore s putničkim agencijama na temelju općeg sporazuma (taj opći sporazum zapravo je najčešće ugovor između dva trgovca ili između agencije kao trgovca s jedne strane i obrtnika ili poduzetnika samostalne profesionalne djelatnosti s druge strane). Kako bi se izbjegla konfuzija s definicijom pojma “potrošač” iz drugog, općeg potrošačkog prava EU, Direktiva iz 2015. rabi (širi) izraz putnik.²⁴

Postoje i važne druge razlike između ranijeg i novog propisa. Već iz samog punog naziva Direktive iz 2015. jasno je da ona zasebno regulira i povezane putne aranžmane, uslugu koja nije bila pravno identificirana kao posebna usluga niti, posljedično, zasebno regulirana u Direktivi iz 1990. Direktiva iz 2015. daleko opsežnije definira pojmove koji se koriste u tekstu, a detaljnije su definirane usluge i situacije kod kojih se Direktiva iz 2015. ne primjenjuje. Također, detaljnije su regulirane predugovorne obveze obavještavanja (obavijesti) koje je organizator paket-aranžmana, odnosno pružatelj usluge povezanog putnog aranžmana dužan ispuniti prema putniku, uz u tu svrhu toj Direktivi priložene formalne obrasce koji se moraju vrlo dosljedno poštovati, očito radi postizanja pravne sigurnosti i usklađenosti.²⁵

Na ovome mjestu u radu zaustavit ćemo se na ovom općenitom prikazu Direktive iz 2015., odnosno na sumarnom prikazu najvažnijih novina koje ona donosi u odnosu na Direktivu iz 1990. Naime, u poglavljima koja slijede, a koja analiziraju odredbe propisa kojim je u hrvatsko zakonodavstvo (dosljedno) implementirana Direktiva iz 2015. Dakle, analiza odredaba hrvatskog nacionalnog propisa u ovome radu zapravo se može, *mutatis mutandis*, uzeti i kao analiza odredaba same Direktive iz 2015.²⁶

²⁴ Recital 7. i članak 2., st. v. t. (c) Direktive iz 2015.

²⁵ Detaljnije: Željko Trezner, *Primjena Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima*, *Zbornik sveučilišta Libertas*, br. 1-2, 2017., str. 307-318. Pisac toga rada ukazuje i na moguća otvorena pitanja koja se mogu pojaviti u vezi s primjenom odredaba Direktive iz 2015. u praksi.

²⁶ Svakako vrijedi i obrnuto: pri tumačenju i primjeni određenih odredaba ZPUT-a, kao važno oruđe u otklanjanju možebitnih dvojbi, svakako je potrebno konzultirati korelirajuće odredbe Direktive iz 2015. pri čemu se nikako ne smije zanemariti preambula te Direktive sastavljena od 54 recitala. Čitatelje koje zanima detaljnija analiza same Direktive iz 2015. svakako valja uputiti na knjigu: Vincenzo Franceschelli; Carlos Torres (ur.), *The New Package Travel Directive*, Eshte/Inatel, Estoril/Lisabon, 2017.

3. ZAKON O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU IZ 2017. – IMPLEMENTACIJA DIREKTIVE IZ 2015. U HRVATSKI PRAVNI POREDAK

Direktiva iz 2015. u hrvatski je pravni poredak prenesena donošenjem Zakona o pružanju usluga u turizmu (u daljnjem tekstu: ZPUT).²⁷ Stupanjem na snagu ZPUT-a izvan snage je stavljen raniji Zakon o pružanju usluga u turizmu donesen 2007. i nakon toga nekoliko puta noveliran.²⁸ Tim je starijim propisom bila osigurana javnopravna zaštita poštivanja odredbi ZOO-a koje su regulirale ugovor o organiziranju putovanja.²⁹ Dakle, do donošenja ZPUT-a ugovor o organiziranju putovanja (ugovor o putovanju u paket-aranžmanu) bio je, zapravo, uređen dvama propisima: jednim koji je regulirao privatnopravne odnose ugovornih strana (ZOO) i drugim, koji je osiguravao da se privatnopravne obveze organizatora putovanja štite i na javnopravnoj razini, npr. propisivanjem prekršaja i drugih sankcija (Zakon o pružanju usluga u turizmu iz 2007.).

Imajući u vidu da Direktiva iz 2015. zahtijeva od država članica propisivanje djelotvornih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija koje se odnose na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju te Direktive, a sve radi jače zaštite putnika, ministarstvo nadležno za turizam i ministarstvo nadležno za pravosuđe zajednički su donijeli odluku da se odredbe Direktive iz 2015. prenesu u hrvatski pravni sustav kroz jedan propis – ZPUT.³⁰

Naravno, to je istovremeno značilo i da je potrebno brisati odredbe ugovora o organiziranju putovanja iz ZOO-a. To je učinjeno novelom ZOO-a iz 2018. godine.³¹

²⁷ Narodne novine br. 130/2017. ZPUT je, općenito, stupio na snagu 1. 1. 2018., ali su njegove odredbe kojima se sadržajno prenosi Direktiva iz 2015. (ZPUT ima i velik broj drugih odredaba koji nisu u tom smislu povezani s Direktivom iz 2015.) stupile na snagu 1. 7. 2018., što je također u skladu s rokovima u kojima su države članice bile obvezne uskladiti nacionalno zakonodavstvo sa spomenutim propisom Europske unije (v. čl. 128. ZPUT-a, *supra*, t. 2.1.). Donošenje novoga zakonskoga propisa zahtijevalo je i brzo donošenje niza provedbenih podzakonskih propisa – pravilnika, za što je člankom 118. ZPUT-a ministru turizma ostavljen rok od 60 dana od stupanja na snagu samoga zakonskog propisa.

²⁸ Narodne novine br. 68/2007, 88/2010, 30/2014, 89/2014, 152/2014.

²⁹ *Supra*, t. 2.

³⁰ Vlada Republike Hrvatske, Prijedlog Zakona o pružanju usluga u turizmu, Zagreb, lipanj 2017.

³¹ Zakon o izmjenama Zakona o obveznim odnosima, Narodne novine br. 29/2018. Uz brisanje odredaba Odsjeka 24., čl. 881. – 903. koje su uređivale ugovor o organiziranju putovanja na način da su u značajnome dijelu prenesene odredbe Direktive iz 1990., novelom ZOO-a iz 2018. su učinjene i terminološke izmjene odredaba Odsjeka 25., koji se odnosi na posrednički ugovor o putovanju, radi prilagodbe izričajima ZPUT-a. Te promjene stupile su na snagu 1. 7. 2018., dakle istovremeno kada su stupile na snagu relevantne nove odredbe ZPUT-a. Valja naglasiti da ZPUT u članku 10. ipak predviđa podrednu primjenu

Na taj način je dokinut stanoviti “dualizam” koji je postojao glede uređenja pružanja usluga putovanja u paket-aranžmanima i pripadajuće zaštite prava putnika. Takav se pristup čini efikasnijim i praktičnijim. Eventualno bi se moglo govoriti o narušavanju cjelovitosti ZOO-a, kao svojevrsnog kodeksa kojim su uređeni ugovorni odnosi. Međutim, ugovor o putovanju u paket-aranžmanima, odnosno ugovor o povezanim putnim aranžmanima, nisu jedini ugovori koji su uređeni izvan ZOO-a.³² Stoga se takva nomotehnička metoda ne može smatrati presedanom.

ZPUT određenim odredbama pokušava, sasvim opravdano, riješiti i određena pitanja koja su ostala nejasno riješena čak i Direktivom iz 2015., kao što je pružanje usluga organizacije putovanja od strane crkve ili vjerske zajednice.³³

U nastavku rada analizirat će se odredbe ZPUT-a koje se odnose na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu³⁴, odnosno na ugovor o povezanome putnom aranžmanu. S obzirom da se, u odnosu na prijašnja zakonodavna rješenja, znatno mijenja definicija ugovora o paket-aranžmanu te da se uvodi novi ugovor o povezanom putnom aranžmanu, svakako je potrebno analizu odredaba ZPUT-a započeti s pojašnjenjem tih pojmova, odnosno definicija.

3.1. Temeljni zakonski pojmovi

Kad je riječ o ZPUT-u, odnosno o ugovorima o paket-aranžmanu i povezanome putnom aranžmanu, iznimno je važno znati njihovu definiciju. Za poduzetnika koji pruža navedene usluge to je važno iz jednostavnog razloga što on mora znati koje usluge zapravo nudi, odnosno koje usluge želi pružati. Obveze nisu iste kod oba aranžmana – obveze i odgovornosti veći su kod paket-aranžmana u odnosu na povezani putni aranžman. S druge strane, putnik nema ista

ZOO-a, kao općeg propisa kojim se uređuju obvezni odnosi, na obvezno-pravne odnose između putnika i trgovaca.

³² Tako, primjerice, Zakon o faktoringu, Narodne novine br. 94/2014, 85/2015, 41/2016 u jednome dijelu svojih odredaba uređuje ugovor o faktoringu, a Zakon o leasingu, Narodne novine br. 141/2013 uređuje, između ostaloga, ugovor o leasingu.

³³ *Op. cit.* u bilj. 25. ZPUT ima i drugih novina koje imaju za cilj, između ostaloga, poboljšati zaštitu potrošača. Primjerice, za razliku od svog prethodnika, on uređuje pružanje određenih usluga u turizmu kao što su usluge iznajmljivanja vozila bez vozača ili usluge turističkog ronjenja. Neke se usluge detaljnije reguliraju u odnosu na uređenje kakvo je postojalo u prethodnom razdoblju, primjerice turističke usluge zdravstvenog turizma i kongresnog te poslovnog turizma.

³⁴ U ovome radu korišteni izrazi ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o paket-aranžmanu mogu se shvaćati kao dulja i kraća varijanta istoga ugovora – dakle, riječ je o istoznačnicama.

prava kod svih vrsta aranžmana, odnosno usluga. Drugim riječima, poznavanje definicija spomenutih ugovora, odnosno usluga, neophodno je za poznavanje i razumijevanje pravnog položaja ugovornih strana.

Pri tome valja uočiti da zakonska definicija paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana u sebi inkorporira, odnosno obuhvaća uslugu putovanja; usluga putovanja (preciznije, više vrsta tih usluga) sastavni je element definicija navedenih usluga aranžmana. Zbog toga je nužno prije definicije tih aranžmana objasniti pojam usluge putovanja, kao temeljnog pojma iz kojeg "izviru" definicije oba navedena aranžmana.

Zbog opsega ovoga rada, analiza temeljnih zakonskih pojmova zadržat će se na definiciji usluga putovanja, paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana. To nikako ne znači da su to jedine važne definicije, odnosno pojmovi navedeni u ZPUT-u, preciznije u njegovom članku 7. koji predstavlja "pojmovnik" toga propisa. Radi lakšeg i cjelovitijeg razumijevanja teksta, valja navesti da je u tome članku *organizator* definiran kao trgovac koji izravno ili putem drugog trgovca odnosno zajedno s drugim trgovcem kombinira i prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžmane ili trgovac koji dostavlja podatke o putniku drugom trgovcu u skladu s ZPUT-om (t. 8. navedenog članka)³⁵; *putnik* je definiran kao svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovoru o putovanju u povezanom putnom aranžmanu (t. 6.); *prodavatelj* je definiran kao trgovac koji nije organizator, a koji prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžmane koje kombinira organizator (t. 9.). Riječ je o osobama koje su primarni nositelji prava i obveza iz ugovora o paket-aranžmanu, odnosno ugovora o povezanom putnom aranžmanu.

3.1.1. Usluga putovanja

Kako je već navedeno, definicije paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana u sebi sadržavaju izraz "usluga putovanja" pa se, kao svojevrsno "prethodno pitanje" važno za razumijevanje tih definicija, javlja pitanje, a time i definiranje, pojma "usluga putovanja".

Sukladno članku 7. t. 1. ZPUT-a, usluga putovanja znači neku od ovih usluga:

- a) prijevoz putnika;
- b) smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja;

³⁵ Za definiciju trgovca u ZPUT-u v. *infra*, bilj. 41.

- 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 kategorija A³⁶;
- d) bilo koja turistička usluga koja nije neodvojivi dio usluge putovanja u smislu točaka a), b) ili c).

Vezano uz uslugu opisanu pod a), za primjenu ZPUT-a potpuno je irelevantno o kojoj vrsti putničkog prijevoza je riječ (pomorski, cestovni, željeznički, zračni, riječni ili kombinacija).³⁷

Važno je uočiti, u pogledu usluge navedene pod b), da se smještaj smatra uslugom putovanja samo ako su zadovoljene dvije negativne pretpostavke. Prva je da nije riječ o smještaju koji je neodvojivi dio prijevoza putnika. Primjerice, željeznički prijevoz od polaznog do odredišnog kolodvora u vagonu za spavanje i boravak u takvom vagonu neće biti usluga putovanja u smislu ZPUT-a kada je on nužan za to putovanje (npr. kada putovanje traje dulje vrijeme pa se može razumno pretpostaviti da je u tom razdoblju putniku nužno spavanje). Za razliku od toga, kružna putovanja obuhvaćaju smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika. Zapravo, kod te usluge prijevoz najčešće uopće i nije osnovna svrha pružanja usluge.

Druga negativna pretpostavka vezana uz uslugu smještaja odnosi se na okolnost da se ta usluga ne smije nuditi u svrhe stanovanja. Primjerice, usluge smještaja za dugotrajne jezične tečajeve neće se smatrati zasebnom uslugom putovanja u svrhe ZPUT-a.³⁸

³⁶ Ova točka definicije govori o motornim vozilima u smislu članka 3. stavka 11. Direktive 2007/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 5. 9. 2007. o uspostavi okvira za homologaciju motornih vozila i njihovih prikolica te sustava, sastavnih dijelova i zasebnih tehničkih jedinica namijenjenih za takva vozila (Okvirna direktiva), Službeni list Europske unije 263 od 9. 10. 2007., str. 1 i Direktive 2006/126/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. 12. 2006. o vozačkim dozvolama, Službeni list Europske unije L 403, od 30. 12. 2006., str. 18, usp. čl. 3. t. 1. Direktive iz 2015.

³⁷ Turistička agencija je dužna prijevoz putnika u sklopu paket-aranžmana (kao i u sklopu izleta i turističkog transfera) povjeriti prijevozniku koji ima za to propisanu licenciju, a može i samostalno obavljati prijevoz putnika ako je istodobno i licencirani prijevoznik. Iznimno, turistička agencija može prijevoz putnika obavljati osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe, sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza, primjerice sukladno Zakonu o prijevozu u cestovnom prometu. Za vrijeme obavljanja prijevoza putnika u sklopu navedenih usluga u vozilu se kod vozača treba nalaziti odgovarajući nalog za prijevoz, koji će vozač dati na uvid osobi ovlaštenoj za nadzor prijevoza putnika, v. čl. 23. ZPUT-a.

³⁸ V. preambulu Direktive iz 2015., recital (17). Financijske usluge poput putnih osiguranja ne bi trebalo smatrati uslugama putovanja, kao ni usluge koje su same po sebi neodvojivi

U pogledu usluga opisno navedenih pod d), važno je uočiti da mora biti riječ o turističkoj usluzi³⁹ (pozitivna pretpostavka), a koja nije neodvojivi dio usluga putovanja iz t. a), b) ili c) (negativna pretpostavka). Slijedom navedenoga, u usluge putovanja iz t. d) mogu se, kao primjeri, ubrojiti usluge pribavljanja ulaznice za koncerte, sportske događaje, izlete, zabavne parkove, razgledavanja s vodičem, iznajmljivanje sportske opreme itd.⁴⁰ Valja posebno naglasiti da je u slučaju usluge putovanja koju se može podvesti pod t. d) jako važan i vrijednosni omjer te usluge u odnosu s nekom od usluga putovanja iz t. a), b) i c), kada se te usluge kombiniraju i objedinjene nude odnosno pružaju putniku. Ovisno o vrijednosnom značaju, odnosno omjeru usluge iz t. d) u odnosu na usluge putovanja iz prethodnih točaka, u nekim slučajevima će njihovim kombiniranjem nastati paket-aranžman, odnosno povezani putni aranžman, a u drugima ne, što ima za posljedicu (ne)primjenu ZPUT-a na takve kombinacije i, zapravo, različitu pravnu regulaciju prava i obveza ugovornih strana, sve ovisno o kakvoj kombinaciji usluga putovanja je riječ. To će pitanje biti, između ostalih, detaljnije analizirano u nastavku rada, osobito u pogledu tzv. negativne komponente određenja pojma paket-aranžmana.

3.1.2. Paket-aranžman

Definicija paket-aranžmana iz ZPUT-a, vjerno prenesena iz Direktive iz 2015., "izvire" iz definicije usluga putovanja. Zapravo je riječ o tome da ZPUT definira pod kojim pretpostavkama određena kombinacija usluga putovanja čini paket aranžman. U tome smislu je paket-aranžman u ZPUT-u definiran pozitivnom (koja kombinacija usluga putovanja čini paket-aranžman) ali i negativnom metodom (koja kombinacija usluga putovanja ipak ne čini paket-aranžman). Da bi neka usluga bila paket-aranžmana, mora zadovoljiti i pozitivne i negativne elemente definicije.

Pozitivno određenje definicije paket aranžmana u ZPUT-u govori da paket-aranžman znači kombinaciju najmanje dviju *različitih vrsta* usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako:

dio druge usluge putovanja, kao što je slučaj s prijevozom prtljage u odnosu na uslugu prijevoza putnika, transfer između hotela i zračne luke i sl.

³⁹ U ZPUT-u ne postoji definicija turističke usluge, ali bi se moglo reći da su to usluge koje se, prema članku 4. toga propisa, smatraju uslugama u turizmu. Njihov je popis doista širok, a pobliže se u ZPUT-u definira njihov sadržaj te identitet pružatelja tih usluga, kao i uvjeti pod kojima se te usluge mogu pružati.

⁴⁰ V. preambulu Direktive iz 2015., recital (18).

- a) te usluge kombinira jedan trgovac⁴¹, među ostalim na zahtjev ili u skladu s izborom putnika, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama, 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 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; ili
 - b5. kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka *online* rezervacija 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.⁴²

Dakle, valja uočiti da je definicija vrlo složena i da, zapravo, postoje dvije osnovne vrste paket-aranžmana (naznačene u točkama a) i b)), a da se dodatno b) vrsta paket-aranžmana grana u pet podvrsta (točke b1.-b5.).

Zajednički elementi pozitivnog definiranja obje osnovne vrste paket-aranžmana jest taj da one *moraju sadržavati najmanje dvije različite vrste usluge putova-*

⁴¹ Pod trgovcem se, u smislu odredbe čl. 7., st. 7. ZPUT-a podrazumijeva osoba koja u vezi s ugovorima koje uređuje ovaj propis, djeluje, među ostalim, i putem drugim osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane s njenom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, bez obzira na to djeluje li u svojstvu organizatora, prodavatelja, trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman ili kao pružatelj usluge putovanja.

⁴² Čl. 7., t. 2. ZPUT-a, usp. čl. 3., t. 2. Direktive iz 2015. Definiciju Paket-aranžmana sadržavao je i raniji Zakon o pružanju usluga u turizmu, u čl. 5., st. 1., t. 3. Valja napomenuti da ZPUT, po uzoru na Direktivu iz 2015., sadržava određene definicije povezane s definicijom paket-aranžmana. Tako ZPUT u čl. 7., t. 3. definira ugovor o paket-aranžmanu kao *ugovor kao cjelinu*, ili, ako se paket-aranžman pruža u okviru zasebnih ugovora (npr. ugovor o prijevozu + ugovor o smještaju + ugovor o najmu vozila (*rent a car*), *svi ugovori* koji obuhvaćaju usluge putovanja uključene u paket-aranžman. Ova definicija potvrđuje intenciju da se više ugovora o pojedinačnim uslugama putovanja sklopljenima za istu svrhu tretiraju, uz ispunjenje za to u ZPUT-u propisanih pretpostavki i uvjeta, kao jedan jedinstveni ugovor – ugovor o putovanju u paket aranžmanu, ili kraće ugovor o paket-aranžmanu.

nja, od četiri koje su navedene u definiciji usluga putovanja iz ZPUT-a i da da se te usluge nude za potrebe istog putovanja ili odmora.⁴³

Kod prve osnovne vrste paket-aranžmana, navedene pod a), riječ je o tome da postoji samo jedan, jedinstveni ugovor o svim uslugama. U tome kontekstu je definicija te vrste paket-aranžmana bliska definiciji kakvu je poznavala Direktiva iz 1990.

Ono što je, u kontekstu Direktive iz 2015. važno uočiti je da je za pitanje predstavlja li određena kombinacija usluga paket-aranžman irelevantno jesu li te usluge ponuđene putniku pa on na njih pristane (kombinaciju je u tom slučaju inicijalno kreirao organizator i takvu uslugu potom ponudio putniku koji je prihvaća) ili je putnik kreirao kombinaciju usluga kakva mu je potrebna i/ili kakvu želi (tzv. *tailor-made* odnosno *dynamic package*), a koja kombinacija je onda u ugovoru objedinjena kao jedinstvena usluga (u ovom drugom slučaju putnik je inicijalno kreirao kombinaciju koju, sklapajući ugovor, organizator prihvaća izvršiti te ima iste posljedice kao da je kombinaciju izvorno kreirao taj organizator).⁴⁴

⁴³ *Supra*, t. 3.1.1.

⁴⁴ V. članak 2., t. 1. Direktive iz 1990. U primjeni definicije iz toga propisa sporan je bio (i) dio te definicije koji je određivao da paket-aranžman predstavlja unaprijed aranžiranu kombinaciju najmanje dvije usluge od usluga prijevoza, smještaja i drugih usluga koje nisu dodatak usluzi prijevoza ili smještaja a obuhvaćaju značajan dio vrijednosti paket-aranžmana. Naime, postavilo se pitanje je li pojmom paket-aranžmana iz Direktive iz 1990. obuhvaćen i tzv. "tailor-made" paket-aranžman, kod kojeg se ne radi o tome da je organizator ponudio putniku unaprijed utvrđen paket usluga koji putnik prihvaća nego putnik sam kreira usluge paket-aranžmana te plaća jedinstvenu cijenu organizatoru za njegovu realizaciju. U odluci *Tour v Garrido*, Case c-400/00 *Club Tour, Viagens e Turismo SA v Alberto Carlos Concalves Garrido*, *European Court Reports*, 1-04051, 2002, *Europski sud (ECJ)* zauzeo je stajalište da se izraz "paket-aranžman" mora tumačiti tako da uključuje odmor koji organizira putnička agencija na zahtjev i u skladu sa specifikacijama potrošača ili definirane skupine potrošača. ECJ je istaknuo i da se izraz "unaprijed utvrđena kombinacija" iz Direktive iz 1990. treba tumačiti na način da obuhvaća i one kombinacije usluga koje su zajednički sastavili organizator putovanja i putnik najkasnije u vrijeme sklapanja ugovora o paket-aranžmanu, a ne nužno unaprijed, odnosno u nekom ranijem stadiju pregovaranja. Dakle, kritičan trenutak za izvršenje određene usluge u paket-aranžman je trenutak sklapanja ugovora o paket aranžmanu. Definicija paket-aranžmana u Direktivi iz 2015. (vrsta naznačena u gornjem tekstu pod a) rješava tu dvojbu na normativnoj razini i u skladu je s opisanom odlukom ECJ. Zanimljivo je da ZOO, definirajući ugovor o organiziranju putovanja u svojoj, do novele iz 2018. postojećoj odredbi članka 881., nije govorio o tome da kombinacija usluga paket-aranžmana mora biti unaprijed utvrđena, a određivao je da se o tome ugovoru radi i u slučajevima kada su pojedine usluge koje čine paket-aranžman odvojeno naplaćene. Podrobnije: Ivan Tot, *Paket-aranžman i potpomoćni putni aranžman*, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, (1991) v. 36, br. 1, (2015), str. 489-510., osobito str. 493-498. U radu je dan pregled sudske prakse ECJ-a u primjeni Direktive iz 1990., a osobito u kontekstu pitanja čini li neka usluga paket-aranžman ili ne.

Druga vrsta paket-aranžmana, navedena pod b), bitno je složenija. Za razliku od vrste paket-aranžmana navedene pod a) ovdje je, za utvrđenje činjenice je li određena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman na koji se primjenjuje ZPUT, irelevantno je li putnik ugovorio usluge putovanja sklapanjem jednog ugovora s organizatorom ili sklapanjem više ugovora s organizatorom i pružateljima pojedinih usluga. To vrijedi za sve podvrste b1.-b5.

U pogledu podvrste b1., riječ je o tome da je paket-aranžman kreiran kada putnik odabere usluge putovanja (bar dvije različite vrste) na istoj prodajnoj točki i obveže se platiti ih kroz jedinstveni rezervacijski (*booking*) proces.⁴⁵ Primjer za to bila bi mrežna stranica na kojoj putnik, metodom *shopping košarice* kombinira usluge putovanja i na taj način kreira paket-aranžman. Kod ove podvrste paket-aranžmana važno je da se kombinacija usluga putovanja, a time i sadržaj paket-aranžmana, definira prije nego što putnik, primjerice odgovarajućim klikom na mrežnoj stranici, pristane platiti za odabrane usluge putovanja koje su postale sastavni dijelovi paket-aranžmana. Za utvrđenje je li riječ o paket-aranžmanu irelevantno je da li trenutak toga pristanka koincidira s trenutkom plaćanja ili je riječ o pristanku putnika da naknadu za odabrani paket-aranžman plati u nekom kasnijem trenutku (u cijelosti ili djelomično; za sve ili za samo neke usluge putovanja).

Vežano uz podvrstu b2., valja uočiti da je za nastanak paket-aranžmana i primjenu ZPUT-a dostatno da se kombinacije od bar dvije različite usluge putovanja nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj, odnosno ukupnoj cijeni. Primjerice, putnička agencija za račun putnika uredi sklapanje više ugovora s više pružatelja usluga, od kojih se svaki ugovor odnosi na jednu uslugu putovanja koje su u sastavu paket-aranžmana te ih potom naplati od putnika za jedinstvenu cijenu.

Za podvrstu b3. moglo bi se tvrditi da onu uslugu koju organizator imenuje kao paket-aranžman (ili sličnim nazivom) takvom treba i smatrati. "Slični nazivi" mogli bi biti "sve uključeno u cijenu", *all inclusive*, "sporazum sve u jednome", "kombinacija usluga" itd. Naravno, i u ovom slučaju bar dvije uključene usluge moraju biti usluge putovanja različite vrste, kako su definirane u ZPUT-u.⁴⁶

⁴⁵ Pod prodajnom točkom, prema čl. 7., t. 15. ZPUT-a, podrazumijeva se svaki maloprodajni objekt, bilo nekretnina ili pokretnina, bilo internetska stranica za maloprodaju ili sličan *online* sustav za prodaju, među ostalim kad se internetske stranice za maloprodaju ili *online* sustavi za prodaju putnicima predstavljaju kao jedinstveni sustav, uključujući telefonsku službu. Ovo je očit primjer kako je Direktiva iz 2015., iz koje je preuzeta ova definicija, uzela u obzir informatičko-tehnološki napredak poslovanja, odnosno sklapanja i izvršenja ugovora.

⁴⁶ V. preambulu Direktive iz 2015., recital (10).

Podvrsta b4. je vrlo zanimljiva jer se njome pod pojmom paket-aranžman podrazumijevaju i ugovori u kojima su organizator i putnik suglasno utvrdili da putnik ima pravo naknadno, nakon sklapanja ugovora, definirati kombinaciju, odnosno odabrati usluge koje će činiti paket-aranžman. Primjer takvog paket-aranžmana je proizvod koji se često naziva “poklon-paketom”.⁴⁷

Podvrsta b5. zapravo opisuje paket-aranžman koji se u praksi naziva *click-through* aranžmanom. Riječ je o nizu od minimalno dvije usluge putovanja koje su ugovorene na način da je najprije rezerviran ugovor za prvu uslugu, a potom putnik biva “usmjeren” na mrežnu stranicu pružatelja druge (i eventualne svake sljedeće) usluge kojemu je pružatelj prve, odnosno prethodne usluge dostavio određene osobne podatke vezane uz putnika i plaćanje. Da bi se radilo o paket-aranžmanu, potrebno je da se ugovor s drugim trgovcem, ili trgovcima, sklopi u roku od 24 sata od potvrde rezervacije prve usluge putovanja. U ovom slučaju vrlo je važno uočiti da je za kreiranje paket-aranžmana nužno da prvi trgovac sljedećemu dostavi naznačene podatke vezane uz putnika i plaćanje, dakle da ih putnik ne mora ponovno sam “unositi” na mrežnoj stranici pružatelja sljedeće usluge. Ako nema toga prijenosa podataka od prvog trgovca na sljedećega neće biti riječ o paket-aranžmanu nego o povezanome putnom aranžmanu, kod kojeg su obaveze pružatelja takve usluge različite (u pravilu blaže) u odnosu na obveze organizatora paket-aranžmana.⁴⁸

Kako je već navedeno, određene kombinacije usluga putovanja ipak neće činiti paket-aranžman u smislu ZPUT-a upravo zbog toga što taj propis tako određuje (negativna definicija). Tako se paket-aranžmanom ne smatra kombinacija samo jedne od usluga putovanja navedenih u t. 3.1.1. ovoga rada pod a), b) ili c) s uslugom koja je navedena pod d), ako ta usluga pod d) ne čini znatan dio (minimalno 25%) vrijednosti kombinacije, nije oglašavana kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način predstavlja bitno obilježje kombinacije. ZPUT pobliže ne pojašnjava što to znači “vrijednost kombinacije”, ali se može pretpostaviti da je riječ o tome da, ako je cijena usluge putovanja opisane pod d) u odnosu na cijenu cjelokupne kombinacije 24% ili manja, tada se ne bi radilo o

⁴⁷ Primjerice, jedna osoba kupi od putničke agencije uslugu “poklon-paketa” koja se odnosi na paket-aranžman prijevoza, smještaja i prehrane na jednoj ili više potencijalnih destinacija, a pritom se ugovori da će korisnik tog poklon-paketa (ista osoba koja je sklopila ugovor ili druga osoba kao korisnik usluga) naknadno odabrati točnu destinaciju i precizirati ostale parametre usluga putovanja uključenih u paket-aranžman ali, naravno, sve u okvirima ranije sklopljenoga ugovora. Naglasimo da su, formalno, i osoba koja je sklopila ugovor o paket-aranžmanu i osoba koja je korisnik paket-aranžmana obuhvaćeni pojmom “putnik” iz ZPUT-a, *supra*, t. 3.1.

⁴⁸ *Infra*, t. 3.1.3.

paket-aranžmanu, osim ako ta usluga, bez obzira na svoju vrijednost ispod 25% u odnosu na cjelokupnu cijenu kombinacije, nije oglašavana kao bitno obilježje ili na neki drugi način predstavlja bitno obilježje kombinacije.⁴⁹

Drugi slučaj kada se neće raditi o paket-aranžmanu usprkos činjenici da je riječ o kombinaciji dvije usluge putovanja, je situacija kada je neka usluga opisana u t. 3.1.1. ovoga rada pod d) odabrana i kupljena nakon što je počelo izvršenje usluge putovanja opisane pod a), b) ili c).⁵⁰

Navedenim slučajevima valja dodati tri situacije predviđene člankom 27. ZPUT-a, a kod kojih zakonski izričaj za dvije od njih (za Direktivu iz 2015. i za treću), potvrđuje da se radi o kombinacijama koje doista tvore paket-aranžman, ali se isključuje primjena odredaba Dijela trećeg ZPUT-a pod naslovom *Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu*.⁵¹ U kontekstu materije koja se obrađuje u ovome radu, posljedica tih triju situacija je vrlo bliska posljedici iz opisana dva slučaja kod kojih se određene kombinacije usluga putovanja već prema samom ZPUT-u ni ne smatraju paket-aranžmanima. Ta je posljedica da se obveznopravni odnos između organizatora i putnika neće prosuđivati prema odredbama ZPUT-a.

Prva takva situacija se odnosi na neprimjenu odredaba Dijela trećeg ZPUT-a na izlete.⁵²

⁴⁹ Čl. 8., st. 1. t. a) ZPUT-a. U tome smislu ako, primjerice, kombinacija zasebnih usluga obuhvaća sedmodnevni smještaj u hotelu i jednokratno korištenje usluge mini-golf igrališta u blizini hotela u trajanju od 30 minuta (kombinacija usluga putovanja koje su u t. 3.1.1. ovog rada navedena pod t. b) i d)), tada je vjerojatno da usluga korištenja mini-golf igrališta u odnosu na cijenu ukupne kombinacije predstavlja vrijednost manju od 25% pa, ako usluga mini-golf igrališta nije oglašavana kao bitno obilježje niti na neki drugi način predstavlja bitan element kombinacije, ta kombinacija neće kreirati paket-aranžman u smislu ZPUT-a. Primjer kada će se ipak raditi o kombinaciji koja čini paket-aranžman je slučaj kada turistička agencija, kao organizator, s putnikom ugovori prijevoz putnika na određeni koncert i pribavljanje ulaznice za taj koncert (usluge putovanja koje su u t. 3.1.1. ovog rada opisane pod a) i d). Čak i u slučaju da cijena ulaznice ne dosegne 25% vrijednosti čitave kombinacije, radit će se o paket-aranžmanu jer je koncert zapravo motiv za sklapanje ugovora na strani putnika, bitan element radi kojeg je i kreirana čitava kombinacija.

⁵⁰ Čl. 8., st. 1. t. b) ZPUT-a. Primjerice, najprije se ugovori samo usluga smještaja u hotelu, a potom, nakon što se putnik prijavi u hotel, ugovori se i usluga korištenja hotelskog bazena. U tom slučaju radi se o dvije zasebne usluge koje ne tvore paket-aranžman.

⁵¹ Zapravo, riječ je o prenošenju u hrvatski pravni sustav odredbe čl. 6., st. 2. Direktive iz 2015.

⁵² Zanimljivo je da Direktiva iz 2015. u čl. 6., st. 2., t. (a) ovakvu uslugu naziva paket-aranžmanom (ili povezanim putnim aranžmanom) istodobno isključujući svoju primjenu u cijelosti na takvu uslugu, dok je naš zakonodavac izbjegao takvu uslugu uopće nazvati paket-aranžmanom (ili povezanim putnim aranžmanom). Sukladno čl. 7., t. 19. ZPUT-a,

Druga situacija neprimjene tih odredaba odnosi se na paket-aranžmane koji se organiziraju i nude samo povremeno i na neprofitnoj osnovi (bez dobiti ili drugih gospodarski procjenjivih koristi), i to samo ograničenoj skupini putnika, a da ih se ne nudi javno.⁵³

Konačno, treća situacija odnosi se na paket-aranžmane kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja između organizatora i druge fizičke ili pravne osobe koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću. Ovdje se radi o slučajevima kada osoba koja je s organizatorom sklopila ugovor o paket-aranžmanu jest putnik, ali nije potrošač jer sklapanje takvog ugovora ima za cilj, najčešće, realizaciju usluge organiziranja poslovnog putovanja koja je dogovorena općim sporazumom između putničke agencije i te druge osobe. Tim se općim poslovnim sporazumom, primjerice, putnička agencija obvezuje drugoj ugovornoj strani pribaviti i/ili izvršiti usluge putovanja na koje će, u poslovne svrhe, druga ugovorna strana upućivati svoje zaposlenike.⁵⁴

Bez obzira na navedena izuzeća u pogledu određenih kombinacija usluga putovanja koje ne tvore paket aranžman ili, iako ga tvore, ostaju izvan primjene ZPUT-a, nesumnjivo je da ZPUT, prenoseći relevantne odredbe Direktive iz 2015., širi svoju primjenu u odnosu na ranije pravno uređenje, a time štiti prava većeg broja putnika - korisnika usluga koje su, po svojoj prirodi i svrsi zbog koje su ugovorene, paket-aranžmani.

izlet znači kombinaciju najmanje dviju pojedinačnih usluga za potrebe istog putovanja ili odmora, koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traje manje od 24 sata i ne uključuje noćenje. Štoviše, ZPUT u čl. 7., t. 20. definira uslugu organiziranja putovanja i to kao pružanje usluge kombiniranja najmanje dviju pojedinačnih različitih vrsta usluga putovanja koje se nude kao paket-aranžman ili izlet. Definicija usluge organizacije putovanja također potvrđuje da nacionalni zakonodavac razlikuje paket-aranžman od izleta, u smislu da se radi o dva različita oblika usluge organiziranja putovanja.

⁵³ Ovdje bi se radilo o paket-aranžmanima koji se u praksi često sklapaju vezano uz vjerska hodočašća, za potrebe članova različitih udruga (npr. planinarskog društva) i sl.

⁵⁴ V. preambulu Direktive iz 2015., recital (7). Ovdje je riječ o jednom vrlo značajnom dijelu ukupnih poslovnih aktivnosti turističkih agencija koji u ovome kontekstu ostaje izvan dosega odredaba ZPUT-a koje uređuju obvezni odnos tih agencija s ugovarateljima paket-aranžmana. Autor ovoga rada smatra da nema zapreke da se u takvim ugovorima ipak navede da su stranke suglasne da se na njihov obvezno-pravni odnos (ipak) primjenjuju naznačene odredbe ZPUT-a. Ako stranke to ne žele, bilo bi vrlo korisno, radi pravne sigurnosti, da precizno u takvom poslovnom sporazumu reguliraju svoj obveznopravni odnos, osobito odgovornost organizatora u pogledu njegovih obveza prema drugoj ugovornoj strani.

3.1.3. Povezani putni aranžman

Povezani putni aranžman, kao zasebno definirana i regulirana usluga, novina je Direktive iz 2015., a time i novina ZPUT-a. Uvođenje zasebne usluge povezanog putnog aranžmana, različite od paket-aranžmana, temelji se na činjenici da kod povezanog putnog aranžmana trgovci (bilo u poslovnici ili *online* poslovanjem) putnicima *omogućuju* kupnju usluga putovanja, što dovodi do toga da putnik sklapa ugovore s različitim pružateljima usluga putovanja, između ostalog putem povezanih postupaka rezerviranja. Takvi ugovori nemaju obilježja paket-aranžmana i na njih zbog toga ne treba primjenjivati sve obveze koje se primjenjuju na paket-aranžmane.⁵⁵ Kod povezanog putnog aranžmana radi se o tome da pružatelj te usluge *omogućuje* putniku kupnju nekih usluga putovanja (možda i nakon što je taj trgovac prethodno ugovorio s istim putnikom jednu drugu vrstu usluge putovanja) i tu se iscrpljuje uloga pružatelja takve usluge. Često dolazi do situacije da je putnik, *prije* nego što mu je trgovac - pružatelj usluge omogućio da kod nekog drugog trgovca kupi drugu vrstu usluge putovanja (npr. smještaja), i time zapravo putniku pružio uslugu povezanog putnog aranžmana, kod tog istog (prvog) trgovca ugovorio neku drugu (ali samo jednu) vrstu usluge putovanja (npr. prijevoz).⁵⁶ Okolnost da je putnik, *prije* nego što mu je trgovac X omogućio kupnju određene vrste usluge putovanja kod drugog trgovca Y, kod istog trgovca X ugovorio, možda i platio, neku drugu (jednu) vrstu usluge putovanja, ne mijenja činjenicu da je tu riječ o povezanom putnom

⁵⁵ V. preambulu Direktive iz 2015., recital (9). Treba imati na umu da su različite, više ili manje čvrste poslovne veze između trgovaca koji nude različite vrste usluga putovanja vrlo prisutne u praksi (npr. između prijevoznika i pružatelja usluga hotelskog smještaja), od pukog općenitog reklamiranja ili obavješćavanja pa do vrlo individualnog povezivanja putnika od strane trgovca - pružatelja jedne vrste usluge s drugim trgovcem -pružateljem druge vrste usluge koja je putniku također potrebna. Ovisno (i) o intenzitetu takve poslovne povezanosti, koja se u pravilu očituje kroz manju ili veću proviziju koju dobiva trgovac koji "upućuje" putnika na drugog trgovca, ZPUT, po uzoru na Direktivu iz 2015., zasniva temelj za utvrđenje čvršćih ili blažih obveza "trgovca upućivača" prema putniku, od toga da u određenim slučajevima može biti riječi čak o paket-aranžmanu, u nekim drugim slučajevima o povezanom putnom aranžmanu, a u nekima, pak, o potpuno odvojenim ugovorima i uslugama. To može rezultirati, primjerice, i time da prijevoznik (zračni, pomorski, kopneni), osim položaja pružatelja usluge iz te transportne djelatnosti, zapravo sukladno ZPUT-u i Direktivi iz 2015., ima položaj (a time i obveze) organizatora paket-aranžmana ili pružatelja turističke usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana. Takva posljedica ima izuzetno značajan utjecaj na različite aspekte poslovanja tih poduzetnika, o čemu oni svakako moraju voditi računa.

⁵⁶ Ugovaranje jedne vrste usluge putovanja nije dostatno za kreiranje paket-aranžmana jer je za kreiranje, odnosno organiziranje paket-aranžmana s organizatorom potrebno ugovoriti bar dvije različite vrste usluga putovanja, sve u skladu sa ZPUT-om.

aranžmanu pod uvjetom da su za to ispunjene druge pretpostavke predviđene ZPUT-om o kojima će u nastavku biti više riječi.⁵⁷

Dakle, kod paket-aranžmana imamo trgovca koji putniku pruža uslugu organiziranja, prodaje i provedbe paket-aranžmana, dok kod povezanog putnog aranžmana imamo trgovca koji putniku pruža uslugu *omogućavanja* kupnje usluga putovanja u povezanom putnom aranžmanu.⁵⁸

Prema odredbi čl. 7., t. 5. ZPUT-a 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.

Dakle, kao i kod definicije paket-aranžmana, postoje pozitivni i negativni elementi definicije povezanog putnog aranžmana.

Prvi pozitivni element je da moraju postojati dvije različite vrste usluga putovanja (kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora).

Drugi pozitivni element je da postoje zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja.

Konačno, treći pozitivni element odnosi se na alternativno utvrđenje okolnosti opisanih pod a) odnosno b). S obzirom na treći pozitivni element, može se govoriti o dvije različite vrste povezanih putnih aranžmana.

Negativni element je taj da usluga o kojoj je riječ ne smije predstavljati paket-aranžman. Čini se da bi, ako se u praksi pojavi dvojba o kakvoj turističkoj djelatnosti je riječ u konkretnom slučaju, trebalo ponajprije krenuti od oborive pretpostavke da pružanje više različitih vrsta usluga putovanja predstavlja paket-aranžman. Tek ako se analizom okolnosti vezanih uz pružanje konkretnih usluga utvrdi da se te usluge ne mogu podvesti pod definiciju paket-aranžmana,

⁵⁷ Kao što je vidljivo, i povezani putni aranžman odnosi se na omogućavanje putniku da kupi *usluge putovanja* pa je za potpuno razumijevanje definicije povezanog putnog aranžmana važno imati na umu definiciju i vrste usluga putovanja, *supra* t. 3.1.1.

⁵⁸ U prilog teze o navedenoj suptilnoj razlici u sadržaju opisanih različitih usluga, v. čl. 12., st. 1. t. 1. i 2. ZPUT-a.

valja utvrditi je li riječ o povezanome putnom aranžmanu, kako je on definiran u ZPUT-u.

Na ovome mjestu valja ukazati i na odredbu članka 27. kojom je propisano da se ZPUT, uz ispunjenje u tome članku navedenih pretpostavki, neće primjenjivati na određene povezane putne aranžmane. Dodatno, na temelju odredbe čl. 8., st. 2. ZPUT-a, kombinacija jedne od usluga putovanja koje su u t. 3.1.1. ova rada opisane pod a), b) ili c) s jednom ili više usluga opisanih pod d) neće se smatrati povezanim putnim aranžmanom ako usluge pod d) ne čine znatan dio (bar 25%) ukupne vrijednosti usluga u vezi s kojima se omogućuje povezani putni aranžman i nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti su na drugi način predstavljene kao bitno obilježje putovanja ili odmora.

Zapravo, riječ je o istim pretpostavkama koje su u tom kontekstu propisane s obzirom na paket-aranžmane. Imajući u vidu da su te pretpostavke elaborirane u dijelu ovoga rada o definiciji paket-aranžmana, na ovome mjestu tek se upućuje na analizu iz tog dijela rada.⁵⁹

Primjer za povezani putni aranžman vrste (tipa) koji je u ovome dijelu rada prethodno opisan pod a) bila bi situacija kada putnik u poslovnicu agencije (dakle, uz posredovanje agencije) bukira let za London, zasebno ga plati, nakon čega ga djelatnik poslovnice pita treba li mu hotel u Londonu te mu daje brošuru s hotelima. Ako nakon toga djelatnik i putnik naprave rezervaciju (*booking*) za hotelski smještaj s nekim hotelom iz brošure, koji putnik zasebno plati (ili se obveže platiti u nekom kasnijem trenutku ili obročno), kreiran je povezani putni aranžman vrste a). Djelatnik agencije davanjem brošure *omogućio* je putniku da s hotelom sklopi zasebni ugovor o smještaju, a prije toga je u toj istoj agenciji putnik sklopio zaseban ugovor za drugu vrstu usluge putovanja – uslugu zračnog prijevoza pa su sklopljena dva različita ugovora za dvije različite vrste usluga putovanja, koje se ne mogu podvesti ni pod jednu vrstu paket-aranžmana.⁶⁰

⁵⁹ *Supra*, t. 3.1.2.

⁶⁰ Usp. *supra*, t. 3.1.2. Ne može biti riječi o paket-aranžmanu koji je u tom dijelu rada opisan pod a) jer nije sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama. Ne može biti riječi o paket-aranžmanu tipa b1. jer je druga usluga (smještaj) odabrana nakon što je putnik pristao platiti za prvu uslugu (zračni prijevoz). Ne može biti riječi o paket-aranžmanu tipa b3. jer usluga nije oglašavana pod nazivom "paket-aranžman" ili sličnim nazivom. Ne može biti riječi o paket-aranžmanu b4. jer nije riječ da je prvo sklopljen ugovor koji je predviđao dvije različite vrste usluga, a da će konačan izbor konkretne vrste usluga i preciznijih parametara za izvršenje tih usluga putnik izvršiti naknadno. Konačno, nije riječ niti o paket-aranžmanu b5. (čak ni da je u opisanome primjeru sve izvršeno *online*) jer je pri rezervaciji druge usluge (hotelski smještaj) putnik (uz pomoć djelatnika agencije) morao nanovo unositi neke osobne podatke, odnosno podatke o plaćanju – ti podaci u

Primjer povezanog putnog aranžmana opisanog pod b) bila bi situacija kada putnik rezervira avionski let za London preko mrežne stranice turističke agencije. Nakon što dobije potvrdu rezervacije, putnik dobije preciznu ponudu za hotelski smještaj (vrlo često s cijenom upravo za razdoblje koje je identično razdoblju između putnikovog slijetanja/polijetanja u/iz Londona). Obično je riječ o tome na putnik "klikne" na "link" te ponude koja se odnosi na hotelsku uslugu drugog trgovca, nakon čega mu se otvara mogućnost rezerviranja hotelskog smještaja. Ako putnik na taj način rezervira i hotelski smještaj, za što se zasebno obveže platiti, riječ je o povezanome putnom aranžmanu – sklopljena su dva različita ugovora za dvije različite usluge putovanja koje se ne mogu podvesti ni pod jednu vrstu paket-aranžmana.⁶¹

Ako ovaj drugi primjer modificiramo na način da na mrežnoj stranici agencije, nakon potvrde rezervacije leta, putniku stoji na raspolaganje link putem kojeg može doći do općenitih obavijesti o mogućnostima rezerviranja hotela u Londonu (npr. link vodi na stranicu s popisom hotela u Londonu), koja nema karakter *ciljane ponude* (najčešće nema cijene baš za uslugu smještaja kakva putniku treba), nije riječ o povezanome putnom aranžmanu, a niti o paket-aranžmanu. Čak i ako putnik uz inicijalnu pomoć toga linka rezervira smještaj u nekom od hotela s liste, pa čak i da to učini u roku od 24 sata od potvrde rezervacije usluge avionskog leta, bit će riječi o dvije zasebne usluge, odnosno o dva zasebna ugovora.

Jednako tako, neće biti riječ o povezanome putnom aranžmanu (a niti o paket-aranžmanu) ako putnik u putničkoj agenciji rezervira hotel u Londonu nakon čega, pri izlasku iz poslovnice agencije, vidi u izlogu poslovnice općenitu reklamu zračnog prijevoznika X za letove Zagreb - London. Ako putnik, kada dođe kući, *online* rezervira let za London sa zračnim prijevoznikom X (ili to učini telefonski a čak i da to ne učini iz svoje kuće nego da se zaputi u poslovnicu zračnog prijevoznika), nije riječ o povezanome putnom aranžmanu jer nije posrijedi omogućavanje *ciljane* kupnje nego samo općenito reklamiranje. I u ovom slučaju bit će riječ o dva zasebna ugovora za dvije zasebne usluge.⁶²

konkretnom primjeru nisu prethodno dostavljeni od strane agencije pružatelju hotelskog smještaja u Londonu.

⁶¹ U opisanom primjeru nije riječ o bilo kojoj vrsti paket-aranžmana načelno iz istih razloga, prilagođenih na konkretnu situaciju, kao i u prethodnom primjeru, *ibidem*.

⁶² U opisanim primjerima kada nije riječ ni o povezanom putnom aranžmanu niti o paket-aranžmanu, a ugovorene usluge nisu bile izvršene u skladu s ugovorima, ostaje mogućnost utvrđenja eventualne odgovornosti agencije u kontekstu usluge koju je ona obavila za putnika. Uzimajući u obzir okolnosti svakog pojedinog slučaja, u takve bi se usluge mogle svrstati prodaja, posredovanje i rezervacija usluge prijevoza, odnosno prodaja, posredo-

Kao što je vidljivo, definicija povezanog putnog aranžmana koristi pojmove "omogućavanje" i "ciljana kupnja". ZPUT, kao ni Direktiva iz 2015., ne sadržava definicije tih pojmova. Čini se da će se precizno značenje tih pojmova morati vremenom iskristalizirati u praksi, od slučaja do slučaja, a valja skrenuti pažnju da je istaknuto relevantno shvaćanje koje se zalaže za njihovo široko tumačenje.⁶³

4. POSEBNO O UGOVORU O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

ZPUT, sljedeći Direktivu iz 2015. vrlo detaljno uređuje ugovorne odnose između organizatora i putnika kao stranaka ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. To je učinjeno u Dijelu trećem toga propisa pod naslovom "Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu", čl. 26. – 60. Iako naslov Dijela trećeg sadržava dva ugovora, znatno veći broj odredaba odnosi se na ugovor o paket-aranžmanu u odnosu na ugovor o povezanom putnom aranžmanu. Zbog toga će u nastavku ovoga rada biti posebno elaborirana zakonska rješenja koja se odnose na o ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kao ugovor kojim se trgovac obvezuje pribaviti putniku paket-aranžman, a putnik se obvezuje platiti mu za to ugovorenu cijenu.⁶⁴ Ipak, radi sveobuhvatnog informiranja čitatelja, naglasit će se da se određena razmatranja odnose na ugovor o povezanome putnom aranžmanu.

Prije pomnije analize uređenja ugovornih prava i obveza stranaka, važno je naglasiti da u pogledu oba spomenuta ugovora postoji temeljna ideja adekvatne zaštite putnika, normativno razrađene u ZPUT-u (i Direktivi iz 2015.), kao odraz shvaćanja da putnik nije u istoj (pred)ugovornoj poziciji kao i organizator paket-aranžmana, odnosno trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman. Naime, ZPUT izričito navodi da se putnik ne može odreći prava koja ima na temelju odredaba toga Dijela trećeg ZPUT-a. Ugovorne odredbe ili izjave putnika kojima bi se izravno ili neizravno odrekao prava koja ima na temelju ZPUT-a, ili kojima

vanje i rezervacija usluge smještaja. Naravno, postoji i mogućnost utvrđenja eventualne odgovornosti pružatelja usluga prijevoza, odnosno smještaja, sukladno ugovoru i primjenjivim propisima koji se primjenjuju na te ugovore. Međutim, bitno je uočiti da će putnik u takvim situacijama biti bez razine zaštite svojih prava koje ZPUT predviđa za putnike koji su korisnici usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana.

⁶³ Europska komisija, *Transposition of Directive (EU) No 2015/2302 on Package Travel and Linked Travel Arrangements Workshop with Member States on 25 October 2016*, str. 8-17., dostupno (u formi zapisnika) na http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=46057, stranica posjećena 25. 11. 2018. Dokument, između ostaloga, daje i niz primjera usluga koje se (ne) smatraju paket-aranžmanom, odnosno povezanim putnim aranžmanom.

⁶⁴ Čl. 28. ZPUT-a.

se ta prava ograničavaju, ili se nastoji zaobići njihova primjena, nisu obvezujuće za putnika.⁶⁵

4.1. Sklapanje ugovora o paket-aranžmanu, predugovorne i ugovorne informacije (obavijesti)

Ugovor o paket-aranžmanu nije odredbama ZPUT-a uređen kao formalan ugovor.⁶⁶ Međutim, organizator mora putniku, bez nepotrebnog odgađanja, nakon sklapanja ugovora dati primjerak ugovora (ako je sklopljen u pisanome obliku), odnosno potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka (ovaj drugi dokument mora se dati putniku i u slučaju usmenog zaključenja ugovora). Štoviše, u slučaju da je ugovor sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost ugovornih strana, putnik ima pravo zahtijevati primjerak ugovora. Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, organizator mora putniku dati primjerak ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili potvrdu o tom ugovoru u papirnatom obliku ili, ako se putnik s time suglasi, na drugom trajnom nosaču podataka. Tim odredbama nastoji se osigurati da putnik ima na raspolaganju sredstvo (ispravu) kojim može dokazati postojanje i sadržaj svih važnih elemenata njegovog ugovornog odnosa s organizatorom.

Naravno, sklapanju ugovora prethodi predugovorna faza. No, prije elaboriranja obveze i učinka davanja predugovornih informacija kod ugovora o paket-aranžmanu, korisno je naglasiti jednu drugu "prethodnu" obvezu trgovca (organizatora, odnosno prodavatelja paket-aranžmana, pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana) a to je obveza valjanog informiranja putnika o tome kakvu uslugu mu zapravo nudi trgovac. Naime, nije teško zaključiti da su definicije paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana vrlo složene, u nekim aspektima i vrlo slične pa putniku često može biti teško razlučiti o kojoj usluzi je zapravo riječ. S druge strane, obveze organizatora paket-aranžmana s jedne strane, odnosno obveze pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana s druge strane, nisu iste. Time nisu ista ni prava putnika kao korisnika jedne, odnosno druge usluge. Nesumnjivo je potrebno da putnik bude jasno i nedvosmisleno obaviješten o tome kakvu uslugu on zapravo želi od trgovca, odnosno kakvu uslugu mu trgovac nudi – drugim riječima, o

⁶⁵ Čl. 60., st. 3. i 4. ZPUT-a.

⁶⁶ Odredba čl. 884., st. 1. ZOO-a, brisana novelom iz 2018., propisivala je formalnost po uzoru na Direktivu iz 1990. No, čini se da ZPUT-ov zakonski neformalizam, koji slijedi Direktivu iz 2015., neće u praksi polučiti bitne promjene budući da su se i do stupanja na snagu ZPUT-a u praksi ugovori sklapali pisanim putem.

kakvom se zapravo ugovoru radi u konkretnom slučaju. Zbog toga ZPUT, slijedeći Direktivu iz 2015., u članku 60. st. 1. i 2. jasno određuje obvezu organizatoru paket-aranžmana ili trgovcu koji omogućuje povezani putni aranžman da, prije putnikova plaćanja za uslugu, jasno, nedvojbeno, razumljivo i lako uočljivo izjavi nudi li paket-aranžman ili povezani putni aranžman.⁶⁷ Ako bi organizator paket-aranžmana, odnosno trgovac koji omogućuje uslugu povezanog putnog aranžmana, dao neistinitu i zavaravajuću izjavu o prirodi ugovornog odnosa, ili o svojoj ulozi u tom ugovornom odnosu, to ga ne oslobađa obveza propisanih ZPUT-om, a prouzročilo bi njegovu prekršajnu odgovornost. Ovakva odredba sasvim je razumljiva i iz perspektive trgovca (organizatora, pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana jer je on profesionalac/stručnjak koji mora znati identificirati kakve usluge pruža na tržištu kao trgovac, o tome mora istinito izvijestiti korisniku usluge te, shodno tome, snositi i odgovornost.

Dakle, temeljna obavijest koju putnik mora dobiti jest zapravo obavijest o identifikaciji usluge koju mu trgovac nudi, u skladu sa ZPUT-om, a o čemu ovise putnikova prava i obveze.

Kad je riječ o ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu, ZPUT u čl. 29., po uzoru na Direktivu iz 2015., vrlo precizno navodi važne informacije koje organizator, kao i prodavatelj ako se putem njega prodaje paket-aranžman, moraju pružiti putniku *prije putnikova ugovornog obvezivanja, odnosno prije putnikova prihvaćanja bilo kakve ponude vezane uz paket-aranžman*.⁶⁸ Važno je naglasiti da se efikasno provođenje te obveze organizatora, odnosno prodavatelja, osigurava postojanjem odgovarajućih obrazaca s tim informacijama koji se u tu svrhu moraju koristiti i koji su sastavni dio ZPUT-a (kao što su i sastavni dio Direktive iz 2015.). Ako se informacije ne pružaju u pisanom obliku (budući da ni sam ugo-

⁶⁷ Pri tome treba imati na umu da je, sukladno definiciji paket-aranžmana, svaka kombinacija bar dviju različitih vrsta usluga putovanja koje trgovac nudi pod nazivom "paket-aranžman" ili sličnim nazivom, već samim time paket-aranžman.

⁶⁸ To vrijedi za sve ugovore o paket-aranžmanu pa ne postoji više oslobođenje od predugovornog informiranja kakvo je propisivala do novele iz 2018. važeća odredba čl. 884., st. 3. ZOO-a u pogledu "ugovora u posljednjem trenutku" (*last minute package*). S druge strane, dok su prema ranije važećem ZOO-u svi ugovori o paket-aranžmanu morali biti sklopljeni u pisanom ili drugom trajnom obliku, osim zakašnjele rezervacije i "ugovora u posljednjem trenutku", sada su, sukladno ZPUT-u, svi ugovori o paket-aranžmanu načelno neformalni ugovori, ali se putniku mora dati isprava kojom se dokazuje sklapanje ugovora (npr. potvrda o sklopljenom ugovoru). Do novele iz 2018. ZOO je u čl. 882. i 883. uređivao pitanja sadržaja promidžbenih materijala koji se daju putniku, odnosno pitanja sadržaja prethodnih obavijesti, ali na manje iscrpan i precizan način nego što to propisuje ZPUT.

vor nije formalan, to je moguće), tada se svejedno točno propisane informacije moraju dati na onaj način na koji se komunicira s putnikom, npr. telefonom.⁶⁹ Informacije se moraju dati na jasan, razumljiv i lako uočljiv način te, ako se daju pisanim putem, moraju biti čitljive i napisane na hrvatskom jeziku (uz mogućnost istodobnog davanja i na drugom, putniku jasnom i razumljivom jeziku).

Određene predugovorne informacije koje su pružene putniku čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu i one se mogu mijenjati samo ako se ugovorne strane o tome izričito usuglase. Riječ je o informacijama koje se tiču glavnih obilježja te usluge, ukupne cijene paket-aranžmana (uključivo poreze i druge dodatne naknade, pristojbe i troškove), načina plaćanja, najmanjeg broja osoba potrebnih za ostvarivanje paket-aranžmana i roka u kojem organizator može raskinuti ugovor prije početka paket-aranžmana ako taj broj ne bude dosegnut⁷⁰ te informacijama da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje određenih naknada.⁷¹

ZPUT u čl. 56. propisuje zasebne obavijesti, odnosno izjave koje mora putniku dati trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane *prije obvezivanja putnika bilo kakvim ugovorom koji dovodi do sastavljanja takvog aranžmana ili odgovarajućom ponudom*. Riječ je o tome da pružatelj usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana upozori putnika da usluga koju pruža nije paket-aranžman i da, posljedično, putnik nema prava kakva su predviđena isključivo za korisnike paket-aranžmana, kao i o tome da za svaku od usluga iz povezanog putnog aranžmana odgovara isključivo pružatelj te usluge. Te informacije, odnosno izjave moraju u pogledu njihova oblika biti dane na istovjetan način na koji je to propisano i u pogledu predugovornih informacija koje putniku mora dati organizator paket-aranžman. ZPUT sadržava upućivanje u tom smislu na jedan od obrazaca koji su, kao prilog, sastavni dio tog propisa, što bi ispunjavanje te obveze trebalo znatno olakšati u praksi.

Propust pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana da ispuni obvezu predugovornog informiranja putnika dovodi do toga da će se, načelno, primjenjivati odredbe o paket-aranžmanima, čime se uspostavlja situacija da pružatelj usluge omogućavanja paket-aranžmana, između ostaloga, odgovara jednako kao što za paket-aranžman odgovara organizator toga aranžmana.⁷²

⁶⁹ Čl. 29., str. 3. ZPUT-a.

⁷⁰ *Infra*, t. 4.3.2.

⁷¹ *Infra*, t. 4.3.1.

⁷² *Infra*, t. 4.4. u slučaju propusta pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana u pogledu njegovih obveza predugovornog informiranja putnika, neće se primjenjivati odredbe ZPUT-a o izmjenama ugovorene cijene (čl. 35.) i izmjeni ostalih uvjeta

ZPUT u čl. 32. precizira i koje informacije i dokumente organizator mora dostaviti putniku *nakon što je ugovor sklopljen, a prije početka paket-aranžmana*. Naravno, to je pitanje povezano s već povezanim pitanjem obveze organizatora da putniku nakon sklapanja ugovora dostavi pisani ugovor ili potvrdu o sklopljenom ugovoru. Zapravo, riječ je o informacijama koje moraju biti uključene u ugovor o paket-aranžmanu ili potvrdi o tom ugovoru. Pri tome ZPUT najprije propisuje općenito da te isprave moraju sadržavati sve elemente ugovornog odnosa, a potom specificira koje sadržajne elemente ugovor mora imati (od kojih su neki elementi zapravo sadržani u danim predugovornim informacijama). Dakle, zakonodavac djeluje instruktivno, propisujući ponajprije na općoj razini što sve mora sadržavati ugovor/potvrda (sve ono što je dogovoreno), a potom određuje minimalan sadržaj ugovora/potvrde.⁷³ Sve te informacije, odnosno ugovor/potvrdu, kao i druge dokumente potrebne putniku za izvršenje ugovora i korištenje paket-aranžmana (npr. vaučeri, priznanice, putne karte) organizator je dužan dostaviti putniku pravodobno, prije početka putovanja.⁷⁴

Važno je naglasiti da je teret dokaza ispunjavanja obaveza predugovornog i ugovornog informiranja, uključujući i pravodobnu dostavu potrebnih isprava, na trgovcu (organizatoru i prodavatelju).⁷⁵

ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (čl. 36.). Ako je povezani putni aranžman rezultat sklapanja ugovora između putnika i trgovca koji ne omogućuje povezani putni aranžman (može biti riječ o agentu trgovca koji omogućuje takav aranžman), taj je trgovac dužan obavijestiti trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman o sklapanju relevantnog ugovora. Dakle, ideja zakonodavca je da onaj trgovac koji komunicira s putnikom ima obvezu obavijestiti putnika o njegovim pravima, odnosno jasno priopćiti putniku o kojoj usluzi se radi i kako identifikacija te usluge utječe na prava putnika.

⁷³ S obzirom na vrlo velik broj tih podataka, zbog prostorne ograničenosti na ovome mjestu oni se neće navoditi nego se čitatelja upućuje na odredbe čl. 29., st. 1. i čl. 32. ZPUT-a u kojima su oni nabrojani. I prema ranije važećem uređenju postojao je vrlo opsežan popis obveznih sastojaka ugovora (riječ je o odredbi čl. 884., st. 4. ZOO-a koja je brisana novellom iz 2018.).

⁷⁴ "Pravodobno" kao pojam nije definiran u ZPUT-u ali, ako za korištenje određenim pravima nije potrebno dokumentaciju dostaviti ranije (npr. u slučaju da korištenje nekom uslugom ovisi o registraciji koju je potrebno učiniti do određenoga trenutka), u praksi se dokumentacija obično dostavlja najkasnije pet do osam dana prije početka paket aranžmana.

⁷⁵ Neispunjavanje tih obveza za trgovca povlači izloženost građanskopravnim i prekršajnim sankcijama. Prekršaji su normirani u Jedanaestom dijelu ZPUT-a, čl. 107. – 112.

4.2. Izmjena ugovora

4.2.1. Subjektivna izmjena – prijenos ugovora na drugog putnika

ZPUT izričito propisuje pravo putnika da prenese ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na drugu osobu, pod uvjetom da novi putnik ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na ugovor i ako o tome putnik na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku (bar 7 dana prije početka paket-aranžmana) obavijesti organizatora. Pri tome je važno naglasiti da prenositelj i primatelj (“stari” i “novi” putnik) solidarno odgovaraju organizatoru za cijenu i sve ostale dužne naknade, uključujući i troškove koji eventualno proizlaze iz prijenosa.⁷⁶

4.2.2. Objektivne izmjene

4.2.2.1. Izmjena cijene

Izmjena cijene paket aranžmana nakon sklapanja ugovora, do koje najčešće dolazi u smislu da organizator želi povisiti cijenu, dopuštena je samo ako su kumulativno ispunjene određene pretpostavke:

- a) da je ta mogućnost ugovorom izričito utvrđena, pri čemu mora biti utvrđeno i putnikovo pravo na sniženje cijene zbog istih razloga zbog kojih organizator ima pravo povećati cijenu;
- b) da je u ugovoru naveden način izračunavanja promjene, odnosno korekcije cijene;
- c) da je promjena cijene posljedica:
 - promjene cijene prijevoza proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije;
 - visine poreza i naknada za ugovorene usluge koje određuju treće osobe (npr. turističke naknade, pristojbe za slijetanje, naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama itd.);
 - deviznih tečajeva relevantnih za paket-aranžman.

⁷⁶ Sve spomenute naknade i troškovi moraju biti razumni, stvarni i argumentirani da bi mogli biti nadoknađeni od prenositelja i preuzimatelja. ZPUT ne propisuje pravo organizatora da prenese ugovor na drugu osobu, ali to ni ne zabranjuje. Primjenom članka 10. ZPUT-a, koji propisuje da se na obvezno-pravne odnose između putnika i trgovaca na odgovarajući način primjenjuju odredbe općeg propisa kojim se uređuju obvezni odnosi, ako ZPUT-om nije drugačije propisano, proizlazi da bi organizator načelno imao takvo pravo, ali uz primjenu relevantnih odredaba ZOO-a. Inače, pravo putnika da ugovor prenese na drugu osobu bilo je na sličan način kao u ZPUT-u uređeno i odredbom čl. 899. ZOO-a, koja je brisana novelom iz 2018.

Povećanje cijene moguće je maksimalno za 8% pri čemu putnik o tome mora biti obaviješten najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana, uz obrazloženje i izračun.⁷⁷

4.2.2.2. *Izmjena ostalih elemenata ugovora*

ZPUT načelno zabranjuje organizatoru da jednostrano mijenja ugovor (osim u pogledu već opisane mogućnosti izmjene cijene do 8%). Ipak, izmjena ostalih elemenata ugovora, osim cijene do 8%, (primjerice, izmjena vremena polaska i/ili povratka; izmjena polazne i/ili povratne točke; izmjena programa itd.) moguća je ako je, bar načelno, predviđena ugovorom ili ako je riječ o beznačajnoj izmjeni te ako putnik bude o tome pravovremeno i primjereno obaviješten, u skladu s odredbama čl. 36. ZPUT-a.

Za očekivati je da će ugovori o paket-aranžmanu redovito sadržavati pravo organizatora da, u skladu s ZPUT-om, u određenim situacijama ipak može tražiti izmjenu ugovora u pogledu povećanja cijene za više od 8%, odnosno u pogledu izmjene drugih elemenata ugovora, različitih od cijene. Osobito je to razumljivo jer treba respektirati činjenicu da se ugovori o paket-aranžmanu nerijetko sklapaju znatno prije njihova izvršenja.⁷⁸ Zbog toga ZPUT, po uzoru na Direktivu iz 2015., sadržava odredbe koje rješavaju takvu situaciju. U tome smislu, ako je organizator prisiljen izmijeniti bitne elemente ugovora, ili neke zahtjeve putnika ne može ispuniti, ili je riječ o spomenutom povećanju ugovorene cijene za više od 8%⁷⁹, putnik može u razumnom roku koji odredi organizator prihvatiti predložene izmjene ili raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid. Putnikova eventualna šutnja ima se uzeti kao da je putnik raskinuo ugovor. Nadalje, postoji i zakonska mogućnost da umjesto prvotno ugovorenog paket-aranžmana, ako je to primjenjivo, organizator putniku ponudi zamjen-

⁷⁷ Ako organizator želi povisiti cijenu paket-aranžmana za više od 8%, on to nije ovlašten učiniti jednostrano nego se primjenjuju odredbe ZPUT-a koje govore o pravima putnika zbog izmjene nekih drugih uvjeta ugovora, pri čemu putnik može i raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid. Odredba čl. 900. ZOO-a, koja je ukinuta novelom iz 2018., davala je pravo organizatoru da jednostrano poveća cijenu do 10%. Vrlo je važno da ZPUT izričito traži da organizator specificira i argumentira postotak, tj. iznos povećanja cijene koji želi ishoditi., v. čl. 35. ZPUT-a. Dakle, i u tom smislu je položaj putnika stupanjem na snagu ZPUT-a bitno poboljšan.

⁷⁸ To je, uostalom, i razlog zbog kojeg se organizatoru dopušta da jednostrano poveća cijenu do iznosa od maksimalno 8%.

⁷⁹ Prijedlog povećanja cijene za više od 8% organizator može putniku uputiti najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana, a prijedlog, odnosno ponudu za izmjene ostalih elemenata ugovora najkasnije do početka paket-aranžmana.

ski paket-aranžman. Ako putnik prihvati zamjenski paket-aranžman, a on je niže kvalitete ili cijene od prvotno ugovorenog, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ako se putnik odluči na raskid ugovora, ima pravo na povrat uplaćenih sredstava, što mora biti učinjeno bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida. Putnik također zadržava pravo i na naknadu štete u skladu s odredbama čl. 44. – 47. ZPUT-a.

4.3. Raskid ugovora prije početka paket aranžmana

4.3.1. Putnikovo pravo na raskid

U ovome poglavlju bit će riječi o uređenju putnikovog prava na raskid ugovora o paket-aranžmanu koji nije prouzročen, odnosno motiviran, prethodnim organizatorovim postupkom kao što je organizatorova ponuda za izmjenu ugovora kako je ona elaborirana u prethodnome poglavlju.⁸⁰ ZPUT, naime, u čl. 37., uređuje i pravnu situaciju kod koje putnik samoinicijativno raskida ugovor.⁸¹ Načelo je da ZPUT eksplicitno dopušta putniku da raskine ugovor o paket aranžmanu bilo kada prije početka aranžmana. To pravo putnika nije uvjetovano time da ono bude predviđeno u ugovoru niti se putnika ugovornom klauzulom, a niti jednostranom izjavom samog putnika, može lišiti toga prava. Ako se putnik odluči na raskid ugovora prije početka putovanja, organizator će izgubiti pravo na naknadu (cijenu) za ugovoreni paket-aranžman, a moći će od putnika zahtijevati plaćanje primjerene i opravdane naknade za raskid ugovora. ZPUT postavlja neke temeljne standarde vezane za opravdanost naknade i istovremeno dopušta strankama da u ugovoru preciznije definiraju te standarde. Važno je da organizator ima zakonsku obvezu obrazložiti zatraženi iznos naknade za raskid, kada takvo obrazloženje od njega zatraži putnik.⁸²

Posebno je važno uočiti da ZPUT uređuje i slučaj kada putnik ima pravo raskinuti ugovor bez obveze plaćanja naknade organizatoru. Riječ je o slučaju kada

⁸⁰ Putnik, pod određenim pretpostavkama, može raskinuti ugovor i tijekom trajanja paket-aranžmana, ako je riječ o situaciji kada neizvršenje ili neuredno izvršenje usluge putovanja iz paket-aranžmana znatno utječe na čitav paket-aranžman (tzv. nesukladnost), o čemu detaljnije v. *infra*, t. 4.4.

⁸¹ Ta je materija bila uređena u čl. 901. ZOO-a koji je brisan novelom iz 2018.

⁸² Sama činjenica da je putnik raskinuo ugovor ne mora uvijek prouzročiti trošak organizatoru. Primjerice, možda će organizator taj aranžman, ili neku uslugu putovanja koja je sastavni dio aranžmana, moći prodati drugome putniku; možda, uslijed putnikovog raskida, prestaju i neke obveze organizatora prema trećim osobama. Zbog toga je vrlo važno da ZPUT uređuje da se iznos naknade mora dokazati i argumentirati. Vrlo preporučljivo bi bilo u ugovor unijeti neke temeljne kriterije za utvrđivanje iznosa naknade.

na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Pod izvanrednim okolnostima podrazumijeva se situacija izvan kontrole putnika i čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere.⁸³ Jedna od takvih izvanrednih okolnosti mogla bi se odnositi, primjerice, na izvršenje terorističkog čina na odredištu. Međutim, važno je uočiti da nije dostatno da je riječ o nastupu izvanredne okolnosti koja se nije mogla izbjeći nego je potrebno da ta okolnost znatno utječe na ispunjenje paket-aranžmana.⁸⁴

Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija organizatora, putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora bez navođenja razloga.

4.3.2. Organizatorovo pravo na raskid

Uvažavajući stvarno postojeće ekonomske interese organizatora i činjenicu da se paket-aranžman sklapa često znatno prije njegova izvršenja, ZPUT u čl. 38. daje organizatoru pravo da raskine ugovor ako je broj osoba koje su se prijavile za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru (podatak o tome broju nužan je predugovorni, odnosno ugovorni podatak koji je organizator dužan dati putniku). Međutim, postoji vremensko ograničenje - rok do kojeg organizator može zbog navedenoga razloga raskinuti ugovor, a on je:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana;
- sedam dana prije početka paket aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana;

⁸³ V. čl. 7., t. 12. ZPUT-a.

⁸⁴ Recital (31) preambule Direktive iz 2015., uz terorizam, navodi i primjer izbijanja ratnih sukoba, izbijanje teških bolesti, prirodne katastrofe poput poplave i potresa ili iznimno loše vremenske uvjete. Pri tome je naglašena nemogućnost sigurnog putovanja na odredište (uključujući, čini se, i siguran boravak na odredištu). Moglo bi se reći da se ovdje ne radi o tome da subjektivni osjećaj nesigurnosti ili straha može biti razlog za raskid ugovora po ovom temelju, nego je prije riječ o tome da, uzevši u obzir objektivno stanje stvari na odredištu, tamo nije sigurno doputovati i boraviti. Pri procjeni opravdanosti raskida zbog navodne ili stvarne izvanredne okolnosti koja se nije mogla izbjeći, važnu ulogu bi mogla imati i činjenica da li se drugi, vremenski i prostorno istovjetni paket-aranžmani ugovoreni između drugih organizatora i putnika uredno izvršavaju. U svakom slučaju, čini se da je ova odredba podložna tumačenju i primjeni od slučaja do slučaja što će, za očekivati je, morati precizirati i sudovi primjenjujući ZPUT, odnosno Direktivu iz 2015.

- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.⁸⁵

Slično kao i putnik, i organizator ima pravo raskinuti ugovor ako ga u izvršenju spriječi izvanredna okolnost koja se nije mogla izbjeći i ako je bez odgađanja o tome obavijestio putnika.⁸⁶

Neovisno o tome je li organizator raskinuo ugovor zbog nedovoljno prijavljenog broja putnika ili pak zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, on ima obvezu vratiti putniku cjelokupni iznos koji je putnik do tada eventualno uplatio na ime paket-aranžmana, i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Međutim, ni u jednom od ta dva slučaja raskida organizator nema obvezu naknaditi putniku bilo kakvu štetu koju putnik posljedično pretrpi.

4.4. Pravni temelj odgovornosti organizatora za izvršenje ugovora

ZPUT u čl. 39. jasno utvrđuje da za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu odgovara organizator, bez obzira na to mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.⁸⁷ S tim u vezi važno je naglasiti da će, u kontekstu građanske odgo-

⁸⁵ Odredbom čl. 903., st. 2. ZOO-a, koja je brisana novelom tog propisa iz 2018., bilo je predviđeno da zbog nedovoljno prijavljenog broja putnika organizator može raskinuti ugovor ako je o toj okolnosti putnika obavijestio u primjerenom roku koji ne može biti kraći od pet dana prije dana kada je putovanje trebalo započeti. Dakle, ta odredba je određivala rok nevezano uz ugovoreno trajanje konkretnog paket-aranžmana. Odredba ZPUT-a, preuzeta iz Direktive iz 2015. preciznija je, razrađenija i, čini se, za putnika povoljnija.

⁸⁶ *Supra*, t. 4.3.1., uključujući i bilj. 78. U ranije važećoj regulativi to je pitanje bilo uređeno u čl. 902. ZOO-a, koji je brisan novelom iz 2018.

⁸⁷ Direktiva iz 1990. davala je državama članicama diskrecijsko pravo da odrede trebaju li prodavatelj, organizator ili oba biti odgovorni za pravilno izvršenje paket-aranžmana i upravo je ta fleksibilnost temeljne odredbe o identifikaciji odgovorne osobe (odnosno odgovornih osoba) dovela do različitih rješenja u nacionalnim zakonodavstvima država članica. Organizator i prodavatelj često su prebacivali odgovornost jedan na drugoga. Odredba čl. 881., st. 3. ZOO-a, koja je brisana novelom iz 2018., propisivala je da se organizatorom putovanja smatra i osoba koja prodaje paket-aranžman koji je pripremila neka druga osoba. Dakle, odgovarali su i organizator i prodavatelj. ZPUT fokusira odgovornost isključivo na organizatora iako Direktiva iz 2015. u čl. 13. dopušta da se nacionalnim pravom država članica predvidi da će, uz organizatora, odgovarati i prodavatelj. U svakom slučaju, prema Direktivi iz 2015. ne postoji mogućnost alternativne odgovornosti prodavatelja i organizatora putovanja nego eventualno, ako je tako utvrđeno nacionalnim propisom države članice, može postojati kumulativna odgovornost, a organizator uvijek ostaje odgovoran, v. Iva Atlija, *op. cit.* u bilj. 14., str. 333.

vornosti, organizator zapravo odgovarati zbog toga što je došlo do *nesukladnosti*, kao pojma koji je zasebno definiran u ZPUT-u (i Direktivi iz 2015.). Nesukladnost je neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga putovanja uključenih u paket-aranžman.⁸⁸ Za utvrđenje odgovornosti organizatora, sukladno izričaju iz čl. 39. ZPUT-a, njegova krivnja je irelevantna pa se može zaključiti da je odgovornost organizatora pravno utemeljena na načelu objektivne (kauzalne) odgovornosti.⁸⁹ U pogledu određenih obveza koje nastaju zbog njegove odgovornosti za nesukladnost, organizator će se moći u cijelosti ili djelomice osloboditi takvih obveza, o čemu će više biti riječi u nastavku ovoga poglavlja. Važno je naglasiti da organizator odgovara ne samo za svoje propuste nego i za propuste, odnosno nesukladnost do koje je došlo tijekom usluga koje je pružio netko drugi, a ne organizator. Dakle, u pogledu odgovornosti za nesukladnost postoji i na zakonu utemeljena odgovornost organizatora za djela (čine, propuste) druge osobe.

Kada putnik uoči nesukladnost, mora bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti organizatora o tome da je nastala nesukladnost.⁹⁰ Organizator tu nesukladnost mora ispraviti na zahtjev putnika.

Pravo zahtijevati od organizatora ispravljanje nesukladnosti temeljno je pravo putnika. Međutim, ta obveza organizatora, koja korelira spomenutom putnikovom pravu na ispravljanje nesukladnosti, neće postojati:

- ako nije moguće ispraviti nesukladnost; ili

⁸⁸ Čl. 7., t. 13. ZPUT-a. Ranije važeća hrvatska nacionalna i EU legislativa nije poznavala zasebno, odnosno izričito definiran pojam nesukladnosti.

⁸⁹ Treba skrenuti pažnju i na odredbu članka 58. ZPUT-a koja propisuje odgovornost trgovca (dakle, uključivo i organizatora paket-aranžmana, prodavatelja, pružatelja usluge omogućavanja povezanih putnih aranžmana, pružatelja pojedinih usluga putovanja) za pogreške pri rezerviranju. Trgovac je odgovoran za sve pogreške do kojih je došlo zbog tehničkih kvarova na sustavu rezervacija koje se mogu njemu pripisati i, ako je pristao organizirati rezerviranje paket-aranžmana ili usluga putovanja koje su dio povezanog putnog aranžmana, za pogreške nastale tijekom postupka rezerviranja. Te se odgovornosti trgovac može osloboditi samo ako je riječ o pogreškama koje se mogu pripisati putniku ili koje su prouzročene izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći. Dakle, riječ je o uređenju jedne specifične odgovornosti, odnosno specifičnog razloga koji je doveo do nesukladnosti. Valja dodati i da organizator ili prodavatelj koji je isplatio naknadu štete, odobrio sniženje cijene ili ispunio drugu zakonsku obvezu, ima pravo regresa od osobe koja je pridonijela događaju iz kojeg je proizašla takva obveza (v. čl. 59. ZPUT-a.).

⁹⁰ Zakašnjelo ispunjenje ove obveze putnika, ili njeno neispunjenje, može se uzeti u obzir pri utvrđivanju primjerenog sniženja cijene, odnosno primjerene naknade štete ako se takvom obaviješću, da je poslana na vrijeme, nesukladnost mogla otkloniti ili ublažiti, a šteta time izbjeći ili umanjiti, v. preambulu Direktive iz 2015., recital (34).

- ako bi njeno ispravljanje prouzročilo nesrazmjerne troškove organizatoru s obzirom na razmjere nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.⁹¹

Ako je riječ o dva izuzeća od obveze organizatora da ispravi nesukladnost, putnik će, na temelju zakonskih odredaba, umjesto temeljnog prava na ispravljanje nesukladnosti imati pravo na sniženje cijene i naknadu štete, sve u skladu s odredbama čl. 43. – 47. ZPUT-a, koje se općenito primjenjuju u slučaju neispravljanja nesukladnosti (o kojima će biti više riječi u nastavku ovog poglavlja rada).

A ako se radi o tome da organizator u razumnom roku koji odredi putnik ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti (dakle, kada se organizator ne može "ispričati" time da je to nemoguće ili time da bi ispravljanje nesukladnosti prouzročilo nesrazmjerne troškove), putnik to može sam učiniti i zahtijevati naknadu s tim u vezi nužnih troškova. Štoviše, putnik nije dužan ostaviti organizatoru primjeren rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili je takvu nesukladnost, zbog okolnosti, potrebno ispraviti odmah.⁹²

ZPUT u članku 41. detaljnije uređuje prava putnika u slučaju kada *znatan dio* usluga putovanja nije moguće pružiti kako je ugovoreno, odnosno kada ne-

⁹¹ Primjerice, nesukladnost može postojati ako je ugovorom o paket-aranžmanu bilo izričito predviđeno da će putnik biti smješten u hotelu s pet zvjezdica i bazenom, ili da će putnik biti smješten najviše sto metara od plaže. Prilikom dolaska u hotel utvrdi se da nije riječ o takvom hotelu ili da je bazen izvan funkcije, dok su svi ostali obližnji istovrsni hoteli bukirani. Tada je organizatoru realno nemoguće u cjelini ispraviti nesukladnost. S druge strane, ako je ugovorom bilo predviđeno da će putnik biti smješten u hotelu s tri zvjezdice, a prilikom dolaska putnika pokaže se da u tome hotelu, zbog preuređenja i posljedičnog smanjenja kapaciteta, nema više mjesta, organizator bi trebao naći alternativni smještaj. Međutim, ako u blizini ima raspoloživog smještaja samo u hotelima najviše kategorije, koji su višestruko skuplji nego prvotno planirani i ugovoreni hotel, može biti riječi o tome da bi smještaj putnika tijekom čitavog odmora u takvom hotelu, u odnosu na cjelokupnu vrijednost (cijenu) paket-aranžmana, zaista predstavljao nesrazmjern trošak za organizatora, zbog čega bi on mogao biti oslobođen ispravljanja nesukladnosti.

⁹² Primjerice, paket-aranžman obuhvaća autobusni prijevoz od prebivališta putnika do ugovorene zračne luke, prijevoz avionom do turističkog ljetovališta i smještaj u hotelu u ljetovalištu. Ako zbog kvara autobusa i razumno očekivanog trajanja vremena čekanja da po putnika dođe zamjenski autobus koji bi organizator mogao pribaviti, postoji ozbiljna mogućnost da putnik zakasni na avionski let, tada putnik neće morati ostaviti organizatoru rok da se nesukladnost ispravi, odnosno da putniku stavi na raspolaganje zamjenski autobus, nego bi putnik mogao unajmiti taksi (koji bi ga pravovremeno mogao dovesti do zračne luke) i potom potraživati od organizatora naknadu troška taksi prijevoza. U svakom slučaju, takve se situacije moraju rješavati od slučaja do slučaja uz preporuku putniku da u takvim slučajevima o svojim namjeravanim postupanjima obavijesti organizatora.

sukladnost *bitno* (*znatno*) utječe na izvršenje paket aranžmana. Riječ je, dakle, o situaciji kad postoji znatna nesukladnost. Pri tome valja naglasiti da ZPUT čak ni orijentacijski ne definira što je to “znatan dio” usluge paket-aranžmana, odnosno kada nesukladnost bitno (*znatno*) utječe na izvršenje paket-aranžmana pa će se to morati procjenjivati od slučaja do slučaja pri čemu kriterij omjera cijene dijela usluga paket-aranžmana koji nije moguće izvršiti u odnosu na cijenu čitavoga paket-aranžmana ne mora nužno biti jedini kriterij.⁹³

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom, organizator mora ponuditi alternativne (zamjenske) usluge u svrhu nastavka paket-aranžmana, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i slučaj kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno. Ako organizator ponudi alternativnu uslugu čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru, organizator mora primjereno sniziti cijenu.

Putnik pritom može i odbiti organizatorovu ponudu alternativne usluge, ali samo ako takva organizatorova ponuda nije usporediva s onim što je inicijalno ugovoreno ili ako je, prema putnikovom mišljenju, sniženje cijene neprimjereno. Pri tome putnik zadržava pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu sa ZPUT-om, bez raskida ugovora. Ta prava putnik ima i ako organizatoru nije moguće ponuditi alternativne usluge.

Kada nesukladnost *bitno* (*znatno*) utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator, iako je to razumno moguće, ne ispravi takvu nesukladnost u roku koji mu je za to putnik odredio, putnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade organizatoru te, dodatno, može, prema potrebi, tražiti sniženje cijene i/ili naknadu štete, sve u skladu sa ZPUT-om.⁹⁴ Pri tome putnik ima pravo

⁹³ Primjerice, dogovoren je paket-aranžman prijevoza do udaljenog grada i pribavljanja ulaznice za koncert svjetski poznatoga glazbenog umjetnika. Sam po sebi, trošak prijevoza mogao bi biti u financijskom smislu veći od troška ulaznice ali bi se moglo tvrditi da bi, po dolasku na odredište ustanovljena nemogućnost pribave ulaznice, odnosno okolnost da pribavljene ulaznice iz nekog razloga ipak ne omogućavaju prisustvovanje koncertu, mogli značiti nemogućnost izvršenja znatnog dijela paket-aranžmana, budući da je riječ o tome da je prisustvovanje koncertu poznatoga glazbenika bio glavni motiv zbog kojeg je putnik i sklopio ugovor s organizatorom. Možda bi se u ovakvim situacijama moglo uzeti da je riječ o “znatnom dijelu” usluga putovanja kada one premašuju vrijednost od 25% od ukupnih vrijednosti svih usluga, po uzoru na kriterije kada se pojedine kombinacije usluga putovanja, iznimno, ipak neće smatrati paket-aranžmanom, odnosno povezanim putnim aranžmanom, *supra*. t. 3.1.2. i 3.1.3.

⁹⁴ Obje navedene pretpostavke za raskid (1. da je riječ o nesukladnosti koja *bitno* (*znatno*) utječe na izvršenje paket-aranžmana i 2. da organizator nije pravodobno otklonio takvu nesukladnost) moraju biti kumulativno ispunjene, što se jasnije vidi iz izričaja čl. 13., st. 6.

i, u slučaju da je paket-aranžman uključivao i uslugu prijevoza, da ga organizator na svoj trošak i bez odgađanja vrati u mjesto polazišta (ili drugo dogovoreno mjesto) jednakovrijednim prijevozom. To pravo repatrijacije na trošak organizatora putnik ima i ako organizatoru nije moguće aranžirati alternativne usluge te ako putnik, iz gore opisanih opravdanih razloga, odbije predložene zamjenske (alternativne) usluge.⁹⁵

Već smo nekoliko puta spominjali prava putnika u slučaju nesukladnosti. Uz uvažavanje svega do sada rečenoga s tim u vezi, općenito se može reći da, prema ZPUT-u, ako organizator ne ispravi nesukladnost (iz bilo kojih razloga), putnik ima pravo:

- a) na sniženje cijene;
- b) na naknadu štete;
- c) na raskid ugovora, ako su ispunjene dodatne pretpostavke.⁹⁶

Kada se govori o sniženju cijene, to pravo putnik ima za svako razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost, osim ako organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku. Ne postoji nijedan drugi razlog zbog kojega bi organizator bio oslobođen obveze da snizi cijenu aranžmana kao posljedicu opisane nesukladnosti (a to znači u praksi nerijetko i povrat bar dijela uplaćenoga novca putniku).⁹⁷

Direktive iz 2015. nego iz izričaja korespondirajuće odredbe čl. 41., st. 4. ZPUT-a. Općenito, čl. 13. Direktive iz 2015. prenesen je u ZPUT kroz dva članka – 40. i 41., ali je dvojbena je li time postignuta jasnija regulacija nego u spomenutom jednome članku Direktive iz 2015.

⁹⁵ Sukladno čl. 42. ZPUT-a, kojim su prenesene odredbe čl. 13., st. 7. i 8. Direktive iz 2015., kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povrat putnika u skladu s ugovorom, organizator je dužan snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku u jednakovrijednoj kategoriji smještaja, ako je to moguće. Ako zakonodavstvo EU o pravima putnika predviđa dulja razdoblja u kojima se trebaju snositi troškovi putnikova nužnog smještaja, tada se primjenjuje to zakonodavstvo. Međutim, ako je riječ o osobama smanjene pokretljivosti i njihovim pratiteljima, trudnicama, maloljetnicima bez pratnje i osobama kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, nema ograničenja troškova organizatora u pogledu njihova smještaja, pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najkasnije 48 sati prije početka paket-aranžmana. Organizator se ne može pozvati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja opisanih obveza ako se na takve okolnosti ne može pozvati pružatelj prijevoznih usluga, u skladu s relevantnim zakonodavstvom EU.

⁹⁶ Ovo posljednje odnosi se na spomenuti slučaj kada je nesukladnost takva da znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost u razumnom, od putnika određenome roku.

⁹⁷ Putnikovo pravo na sniženje cijene zastarijeva u roku od dvije godine, a zastarni rok počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket-aranžman prema ugovoru trebao završiti, v. čl. 47. ZPUT-a.

Naknada štete drugo je putnikovo pravo prouzročeno nesukladnošću i njega treba promatrati posve odvojeno od prava na sniženje cijene. Putnik ima ZPUT-om utvrđeno pravo na primjerenu naknadu za svaku štetu⁹⁸ koju on pretrpi kao rezultat bilo koje nesukladnosti, a organizator je dužan putniku naknaditi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja. Međutim, za razliku od obveze sniženja cijene, koje se organizator može osloboditi samo ako dokaže da je nesukladnost pripisiva putniku, obveze naknade štete organizator se može osloboditi ako dokaže postojanje bar jedne od tri okolnosti (tri egzoneracijska razloga):

- a) da se nesukladnost može pripisati putniku (istovjetan razlog kao i u pogledu obveze sniženja cijene);
- b) da 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
- c) da je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.⁹⁹

4.4.1. Ograničenje odgovornosti organizatora

Načelno, ugovorna odredba kojom bi se isključila ili ograničila odgovornost organizatora paket-aranžmana za štetu je ništetna. Iznimno, ZPUT u čl. 45. propisuje da je pravovaljana odredba ugovora kojom bi se unaprijed ograničio iznos odštete za one štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organiza-

⁹⁸ Primjerice, nadoknativa bi bila i šteta zbog "gubitka zadovoljstva" koje je putnik trebao doživjeti da nije bilo nesukladnosti, što potvrđuje Direktiva iz 2015. u svojoj preambuli, recital (34). To je pravo utvrđeno u praksi ECJ već u pogledu primjene Direktive iz 1990., Predmet C-168/00 Simone Leitner and TUI Deutschland GmbH & Co. KG (2002) *European Court Reports* 2002 I-02631.

⁹⁹ Treba obratiti pažnju da je, prema izričaju Direktive iz 2015. i ZPUT-a, u pogledu egzoneracijskih razloga navedenih pod a) i b) dovoljno da organizator dokaže da se nesukladnost "može pripisati" putniku, odnosno trećoj strani za koju organizator ne odgovara, dok se za izvanrednu okolnost (egzoneracijski razlog c)) traži da se dokaže da je nesukladnost prouzročena tom okolnošću. Moglo bi se tvrditi da je u pogledu egzoneracijskih razloga a) i b) pozicija organizatora lakša jer ne mora izvan svake razumne sumnje dokazivati da je nesukladnost posljedica postupanja putnika, odnosno treće strane za koju organizator ne odgovara, nego je dostatno da pokaže da je nesukladnost (razumno) moguće pripisati tim osobama. To bi značilo da je, kao najstroža varijanta, dovoljno da organizator dokaže vjerojatnost da je nesukladnost posljedica postupanja putnika ili treće strane za koju on ne odgovara. No, čak i ako se zauzme takvo stajalište, treba uzeti u obzir da time organizator ne bi bio definitivno oslobođen odgovornosti nego bi trebalo dopustiti putniku da dokazuje da nesukladnost nije pripisiva ni njemu niti trećoj strani nego da je za njen nastanak odgovoran organizator ili osoba za koju organizator odgovara.

tor nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos koji nije manji od trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

Dakle, prema ZPUT-u, svako ugovorno ograničenje odštetne odgovornosti organizatora ništetno je:

- ako se odnosi na štetu prouzročenu tjelesnom ozljedom (uključivo i štete zbog smrti putnika);
- ako je u pitanju bilo koja druga šteta koju je organizator prouzročio namjerno ili iz bilo kojeg stupnja nepažnje (uključivo i običnu nepažnju);
- ako je ograničenje niže od vrijednosti trostruke ukupne cijene paket-aranžmana (s tim da bi trebalo zauzeti stajalište da bi u ovom slučaju ugovorno ograničenje odgovornosti ipak trebalo priznati ali u sadržajnom smislu kao da je ugovoreno na minimalni dopušteni iznos, a to je iznos trostruke ukupne cijene paket-aranžmana).

Zanimljivo je određenje ZPUT-a prema kojem ugovorno ograničenje nije valjano u pogledu štete koju je *organizator* prouzročio namjerno ili iz nepažnje. Naime, tekst Direktive iz 2015. (čl. 14., st. 4., posljednja rečenica) ne specificira da mora biti riječ o šteti koju je prouzročio upravo organizator. Ona govori o ograničenju odgovornosti za štetu koju organizator mora platiti. Ako bi se ta odredba Direktive iz 2015. doslovno prenijela, proizlazilo bi da ugovorno ograničenje štete koju mora platiti organizator nije dopušteno kad god je šteta prouzročena namjerno ili iz nepažnje, bez obzira je li riječ o namjeri/nepažnji organizatora ili druge osobe koja je pružila neku uslugu putovanja koja je dio paket-aranžmana.¹⁰⁰ Također, odredba čl. 45. ZPUT-a, za razliku od korespondirajuće odredbe čl. 14., st. 2., svojim izričajem ne upućuje jasno da se opisana pravila o ograničenju odgovornosti primjenjuju podredno, ako je riječ o tzv. "drugim slučajevima". Ta se pravila o ograničenju odgovornosti organizatora primjenjuju samo na one situacije ("druge slučajeve") koje nisu obuhvaćene okolnostima opisanim u prvim dvjema rečenicama odredbe čl. 14., st. 2. Direktive iz 2015. (kojoj bi trebala korespondirati, nažalost, ne baš kvalitetno sročena odredba članka 45., st. 3. ZPUT-a). Riječ je o slučajevima:

- a) kada postoje međunarodne konvencije koje obvezuju Europsku uniju, a koje ograničavaju opseg odštete koju je dužan platiti pružatelj usluge koji

¹⁰⁰ Prema odredbi čl. 891. ZOO-a, koja je vrijedila do njena brisanja novelom iz 2018., valjana je bila odredba ugovora kojom se unaprijed određuje najviši iznos naknade štete, osim ako je u očitom nerazmjeru sa štetom. Ograničenje iznosa naknade štete predviđeno ugovorom ipak nije bilo valjano ako je organizator štetu prouzročio namjerno ili krajnjom nepažnjom ili ako je šteta posljedica tjelesne ozljede.

pruža uslugu putovanja koja je dio paket aranžmana ili propisuju uvjete pod kojima je on dužan platiti odštetu. U tom slučaju se ista ograničenja i uvjeti primjenjuju na organizatora; i

- b) kada postoji međunarodna konvencija koja ne obvezuje Europsku uniju, ali se njome ograničava šteta koju je dužan platiti pružatelj usluge. Tada države članice na odgovarajući način mogu ograničiti odštetu koju je dužan platiti organizator. Iako Direktiva to ne specificira, ovdje bi se radilo o međunarodnim konvencijama koje, pored toga što ne obvezuju Europsku uniju, obvezuju neku državu članicu te one s tih osnova primjenjuju takve konvencije.

Tek ako u konkretnom slučaju nisu ispunjene pretpostavke za primjenu pravila opisanih pod a) i b), a koje imaju prvenstvenu primjenu kod pitanja je li organizatoru dopušteno ugovorom ograničiti odgovornost, radi se o tzv. "drugom slučaju" u pogledu kojeg se primjenjuje (inače podredno primjenjiva) odredba članka 45., st. 3. ZPUT-a, s time da bi za njenu preciznu primjenu i tumačenje valjalo konzultirati "izvornik" – čl. 14., st. 4. Direktive iz 2015.

Spomenute međunarodne konvencije svakako mogu biti i konvencije iz područja putničkog prijevoza morem, zrakom ili kopnom.¹⁰¹ Stoga je važno utvrditi odnos između odredaba ZPUT-a (odnosno Direktive iz 2015.) i relevantnih propisa transportnog prava.

5. UTJECAJ RELEVANTNIH PROPISA TRANSPORTNOG PRAVA NA PRAVA PUTNIKA I OBVEZE ORGANIZATORA PROPISANE DIREKTIVOM IZ 2015. I ZPUT-om

Nema nikakve sumnje da Direktiva iz 2015. i ZPUT stoje u korelaciji s određenim propisima transportnoga prava, u prvom redu s međunarodnim konvencijama i propisima Europske unije koje uređuju prijevoz putnika i putnička prava.

I prije donošenja Direktive iz 2015. postavljala su se u praksi pitanja o tome trebaju li, u slučaju kada je prijevoz putnika jedna od usluga putovanja koja je dio paket-aranžmana, na pitanje odgovornosti za štetu nastalu tijekom takvog

¹⁰¹ Te konvencije u pravilu dopuštaju ograničenje odgovornosti putničkog prijevoznika za štete zbog smrti i tjelesne ozljede putnika, štete na prtljazi ili za zakašnjenje, što bi se moglo primijeniti i na organizatora paket-aranžmana čiji je dio bio prijevoz putnika. Konvencijske odredbe o ograničenjima često se ponavljaju i u ugovorima o prijevozu. Organizator paket-aranžmana imao bi se pravo, bez obzira je li on bio ujedno i pružatelj usluge prijevoza, u pogledu naknade štete pozvati na takva ograničenja u slučajevima kada je šteta putniku rezultat nesukladnosti do koje je došlo tijekom pružanja usluge prijevoza.

prijevoza biti primijenjeni propisi transportnog i/ili turističkog prava, a od ovih potonjih osobito dvojbena je bila primjena Direktive iz 1990. Postavljalo se, primjerice, pitanje je li kružno putovanje (*cruising*) samo po sebi zapravo paket-aranžman, o čemu je ECJ zauzeo afirmativno stajalište.¹⁰² Što se tiče Direktive iz 2015., ona u svojoj preambuli, recitali (2) i (17), otklanja svaku sumnju s tim u vezi, potvrđujući da kružna putovanja po svojoj prirodi jesu paket-aranžmani.

Danas su na snazi međunarodne konvencije koje uređuju pitanje međunarodnog prijevoza putnika. Glavno pitanje koje je u tim konvencijama uređeno jest pitanje odgovornosti prijevoznika za štetu prouzročenu putniku tijekom prijevoza. Direktiva iz 2015. u preambuli, recital (35) jasno naglašava da je njezine odredbe primjereno uskladiti s tim međunarodnim konvencijama i sa zakonodavstvom EU o pravima putnika. Kada je organizator odgovoran za neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, on bi trebao moći pozvati se na ograničenja odgovornosti utvrđena Montrealskom konvencijom iz 1999. o ujednačavanju određenih pravila o međunarodnom zračnom prijevozu, Konvencije iz 1980. o međunarodnom željezničkom prijevozu, kako je izmijenjena Protokolom iz 1999. i Atenskom konvencijom iz 1974. kako je izmijenjena protokolom iz 2002. o prijevozu putnika i njihove prtljage morem. Sve su to međunarodni ugovori kojih je stranka Europska unija.

Također, za svaku granu prijevoza na razini Europske unije donesene su uredbe kojima su uređena prava i obveze putnika, s naglaskom na prava u slučaju nesreća i drugih događaja koji ometaju prijevoz (smrt i tjelesna ozljeda, šteta u vezi s prtljagom, otkazan let/ukrcaj, zakašnjenje u polasku i zakašnjenje općenito, itd.).¹⁰³ S tim u vezi, u preambuli Direktive iz 2015., recital (36), stoji da se

¹⁰² Iva Atlija, *op. cit.* u bilj. 14. U tome članku autorica daje iscrpan prikaz sudske prakse u vezi s tim pitanjem.

¹⁰³ Ti su propisi EU navedeni u čl. 46. ZPUT-a. O pravima putnika postoji prilično bogata domaća stručna i znanstvena literatura, npr. Željka Primorac; Mara Barun, *op. cit.* u bilj. 12., Marija Pospišil Miler, *Novi sustav odgovornosti za smrt i tjelesne ozljede putnika u pomorskom prijevozu*, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2014., Božena Bulum, *Prava putnika u pomorskom prijevozu prema uredbi Europske unije broj 1177/2010*, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 62, No. 4, 2012., str. 1077-1111., Jasenko Marin, *op. cit.* u bilj. 7. i 10. Od inozemne literature, za pomorski prijevoz valja izdvojiti: Christine Wersel, *Commentary on Regulation EC/1177/2010 Concerning the Rights of Passengers when Travelling by Sea and Inland Waterways*, kao i: Antonios Politis, *Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents*, oba rada dostupna u: *EU Maritime Transport Law, Volume I* (ur. Henning Jessen i Michael Jürgen Werner), Claeys & Casteels Law Publishers, Deventer – Leuven, 2016., str. 390-472, odnosno 473-565. Korisno je naglasiti

njome ne bi smjelo utjecati na pravo putnika na podnošenje zahtjeva u skladu i s tom Direktivom i s drugim relevantnim zakonodavstvom unije ili u skladu s međunarodnim konvencijama tako da putnici i dalje mogu svoje zahtjeve upućivati organizatoru, prijevozniku ili bilo kojoj drugoj odgovornoj strani, odnosno stranama. Međutim, pri tome odštetu ili sniženje cijene u skladu s Direktivom iz 2015. i odštetu ili sniženje cijene koji se odobravaju u skladu s drugim relevantnim zakonodavstvom Europske unije, ili u skladu s međunarodnim konvencijama, treba oduzeti jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta. Zbog odgovornosti organizatora, kako je propisana Direktivom iz 2015., ne bi se smjelo dovoditi u pitanje pravo traženja regresne naknade od trećih osoba, uključujući pružatelje usluga koje su u sastavu paket-aranžmana. To su bili ciljevi koji se žele i trebaju postići normama Direktive iz 2015., odnosno korespondirajućim odredbama članaka 45. i 46. ZPUT-a te se spomenute odredbe Direktive iz 2015. i ZPUT-a trebaju tumačiti i primjenjivati u skladu s tim ciljevima izloženi-ma u navedenim recitalima.

U pogledu odgovornosti organizatora, kada je ona posljedica nesukladnosti do koje je došlo za vrijeme pružanja usluge prijevoza kao dijela paket-aranžmana, i bez obzira je li organizator pružao uslugu prijevoza ili je to činila druga osoba, treba prvenstveno primjenjivati relevantne odredbe međunarodnih transportnih konvencija i zakonodavstva Europske unije, kao da je riječ o samostalno izvršenoj usluzi putničkoga prijevoza. Odredbe ZPUT-a valja u tom kontekstu primjenjivati podredno, kada nisu ispunjene pretpostavke za primjenu relevantnih međunarodnih konvencija i EU propisa. Što se tiče odgovornosti prijevoznika kao pružatelja usluge koja je u sastavu paket-aranžmana, i u tom pogledu treba postupati kao da je riječ o samostalnoj prijevoznjuzi, dakle treba ZPUT u tom kontekstu ostaviti po strani. Ipak, "zajedničko djelovanje" ZPUT-a (Direktive iz 2015.) i relevantnih međunarodnih te EU transportnih propisa postoji u pogledu uračunavanja odštete koju je putnik zahtijevao i od organizatora i od prijevoznika, pri čemu treba paziti da ta odšteta ne bude prekomjerna, odnosno da ne prelazi granicu odštete koju bi putnik dobio u skladu s relevantnim transportnim propisima.¹⁰⁴

i da ZPUT, po uzoru na Direktivu iz 2015., u čl. 49. utvrđuje obvezu organizatora (i korespondirajuće pravo putnika) da putniku u poteškoćama pruži primjerenu pomoć, čak i ako je poteškoću prouzročio putnik. No, ako je putnik prouzročio poteškoću namjerno ili nepažnjom, organizator može putniku pružanje takve pomoći naplatiti maksimalno do visine organizatorovih s tom pomoći povezanih troškova.

¹⁰⁴ U pogledu zaštite prava putnika, ZPUT u čl. 100. izričito dopušta mogućnost da se sporovi između potrošača s jedne strane i trgovca ili drugog pružatelja usluge s druge strane, mogu rješavati pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

6. ULOGA OSIGURANJA U ZAŠTITI PRAVA KORISNIKA USLUGA PAKET-ARANŽMANA I POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA

U transportnim propisima različitih razina (međunarodni, EU, nacionalni) koji reguliraju prava putnika osiguranje zauzima vrlo značajnu ulogu u pogledu učinkovite zaštite tih prava.¹⁰⁵ Obveza putničkog prijevoznika da s osigurateljem sklopi ugovor o osiguranju svoje odgovornosti iz toga ugovora, u kombinaciji s pravom putnika da naknadu štete zbog povrijeđenih prava zahtijeva izravno od osiguratelja (tzv. izravna ili direktna tužba, odnosno izravni ili direktni zahtjev), znatno pojačava pravnu poziciju putnika i postupak obeštećenja čini izvjesnijim u smislu uspješnosti, bržim i samim time efikasnijim.

Obveza organizatora paket-aranžmana da s osigurateljem sklopi određene ugovore o osiguranju vezane uz njegovu profesionalnu djelatnost te, dodatno, da ponudi putniku, odnosno da obavijesti putnika o mogućnosti sklapanja nekih drugih ugovora o osiguranju vezanih uz putovanje (pri čemu bi organizator, ako putnik odluči sklopiti takve dodatne ugovore o osiguranju, kao posrednik u osiguranju kao zastupnik osiguratelja, pomogao putniku pri njihovu sklapanju) nije apsolutna novina ZPUT-a i Direktive iz 2015. Ona je, naime, bila normirana i prije stupanja na snagu Direktive iz 2015. i ZPUT-a, dakle u Direktivi iz 1990., odnosno u ZOO-u.¹⁰⁶

Direktiva iz 2015. elaborira važnost i ciljeve različitih osiguranja u kontekstu materije koju uređuje, i to u preambuli, recitalima (38)-(42) i (50). U ZPUT-u su osiguranju u kontekstu paket-aranžmana posvećeni članci 50. – 54., ali je važno napomenuti da određene obveze u vezi s osiguranjem ima i pružatelj usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana, što je propisano u čl. 55. ZPUT-a.¹⁰⁷

Štoviše, u pogledu paket-aranžmana, podaci o osiguranju (neobveznom ili obveznom) uključeni su u predugovorne obavijesti (informacije) koje organiza-

¹⁰⁵ Višnja Tomić Dalić, *Uloga osiguranja u zaštiti prava putnika u kopnenom, zračnom i pomorskom prijevozu*, Završni rad, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Poslijediplomski specijalistički studij iz prava društava i trgovačkog prava, Zagreb, 2015.

¹⁰⁶ Riječ je o odredbama čl. 892. i 893. ZOO-a koje su brisane novelom iz 2018.

¹⁰⁷ Važno je da se u kontekstu obveza koje se odnose na osiguranje, i to kako na organizatora paket-aranžmana tako i na pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana, primjenjuju čl. 98. i 99. ZPUT-a. Riječ je o implementaciji odredaba Direktive iz 2015. kojima se uređuje međusobno informiranje država članica Europskog gospodarskog prostora o podacima važnim za zaštitu od nesolventnosti spomenutih trgovaca. To je informiranje dio administrativne suradnje koju Direktiva iz 2015. propisuje kao obvezu tih država. Za uspješno odvijanje te administrativne suradnje veliku važnost imaju relevantna tijela koja moraju biti imenovana u svakoj državi, tzv. Središnje kontaktne točke.

tor mora priopćiti putniku, kao i u obvezni sadržaj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, odnosno potvrde o tome osiguranju.¹⁰⁸

S obzirom na kriterij vrste osiguranja, odnosno rizika koje pokrivaju osiguranja koja u okviru predmetne materije i obveze organizatora paket-aranžmana propisuje ZPUT, u nastavku rada bit će zasebno riječi o osiguranju odgovornosti organizatora za štetu, osiguranju u funkciji zaštite putnika od rizika nesolventnosti organizatora te osiguranjima koja organizator mora ponuditi putniku.

6.1. Osiguranje odgovornosti za štetu organizatora paket-aranžmana

U članku 53. ZPUT propisuje da je organizator putovanja u paket-aranžmanu dužan s osigurateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.¹⁰⁹ U istome članku ZPUT izričito propisuje obvezu organizatora da u ugovoru ili potvrdi o ugovoru o paket-aranžmanu navede podatke o osigurateljima, osiguranim rizicima, o osiguratelju, broju police i svim drugim podacima potrebnim za aktiviranje osiguranja i ostvarivanje prava na naknadu štete. Spomenuto aktiviranje osiguranja treba tumačiti kao pravo putnika da naknadu štete potražuje izravno od osiguratelja, direktnim zahtjevom, odnosno direktnom tužbom, sukladno čl. 965. ZOO-a.

ZPUT ne određuje izričito čak ni minimalni iznos osigurane svote (osigurine) na koju odgovornost organizatora mora biti osigurana. U tom smislu organizator se mora pobrinuti da je riječ o takvom osiguranju koje u pogledu svakog ugovora o paket-aranžmanu može pokriti njegovu potencijalnu odgovornost tijekom cijele godine, što može značiti i korekcije osigurane svote tijekom godine, ako se, primjerice, opseg ili vrijednost sklopljenih-paket aranžmana poveća i preko organizatorove procjene koju je on napravio početkom osigurateljne godine. Pravilo je da se organizator mora pobrinuti da u svakome trenutku njegova profesionalna odštetna odgovornost bude osigurana u dostatnom iznosu.

ZPUT ne govori ništa o franšizama, institutu koji, načelno govoreći, postoji u ugovorima o osiguranju, a čiji je cilj djelomično oslobođenje obveze osiguratelja na način da dio iznosa štete osiguratelj može "odbiti", odnosno da ga nije dužan nadoknaditi putniku. Tako se mogu susresti tzv. odbitne franšize kao

¹⁰⁸ Čl. 29., st. 1., t. h) i čl. 32., st. 1. t. c) ZPUT-a.

¹⁰⁹ Štetu bi ovdje valjalo shvaćati u širem smislu, tako da obuhvati i sve troškove te izdatke koje je putnik imao, a za čiji nastanak odgovara organizator te ih, posljedično, organizator ima obvezu naknaditi putniku.

uglavci ugovora o osiguranju prema kojima, primjerice, osiguratelj nadoknađuje samo štetu koja je putniku nastala kao posljedica odgovornosti organizatora, ali u mjeri u kojoj ona prelazi iznos od 10.000 kuna. To bi značilo da šteta do navedenog iznosa ne bi bila nadoknativa od osiguratelja odgovornosti organizatora nego (samo) od organizatora. Naravno, zbog takvog ograničavanja osigurateljeve obveze smanjuje se i premija osiguranja kao naknada koju organizator plaća za ugovoreno osigurateljno pokriće i tu se nalazi ekonomski interes organizatora za sklapanje ugovora o osiguranju koji uključuje franšize.

Imajući u vidu da je ovdje riječ o obveznom osiguranju kod kojeg korisnik osiguranja (putnik) ima izravno pravo prema osiguratelju ustanovljeno na zakonu, da je cilj toga osiguranja zaštita putnika, da je zakonodavac (europski i nacionalni) uvođenjem takvog obveznog osiguranja jasno iskazao svoj jasan pravno-politički stav da ti putnici trebaju dodatnu i što potpuniju osigurateljnu zaštitu, te da ZPUT ne predviđa mogućnost ugovaranja franšiza, može se braniti teza da se takve franšize ne bi smjele ugovarati jer bitno umanjuju zaštitu putnika i suprotne su svrsi zbog koje je to osiguranje i propisano kao obvezno.

6.2. Osiguranje u funkciji zaštite putnika od rizika nesolventnosti organizatora paket-aranžmana i pružatelja usluge omogućavanja povezanih putnih aranžmana

Zaštiti putnika od rizika nesolventnosti organizatora paket-aranžmana, odnosno pružatelja usluge povezanih putnih aranžmana Direktiva iz 2015., kao i ZPUT, posvećuju osobitu pažnju. Iako nije jedini, jedan od modaliteta te zaštite je i propisana obveza tih trgovaca da, u skladu s ZPUT-om, sklope ugovor o osiguranju od rizika njihove nesolventnosti, dakako, u korist putnika.¹¹⁰

Organizator je dužan za svaki paket-aranžman osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj ili zemlji Europskog gospodarskog prostora. Takvim osiguranjem osigurava se:

- povrat putniku svih novčanih sredstava koje je on platio, ili su plaćeni u njegovo ime, u vezi s ugovorom, za ugovorene usluge čije je izvršenje izostalo, ili koje neće biti izvršene, ili će biti tek djelomično izvršene zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora; i
- naknada putniku troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka putnika s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale

¹¹⁰ ZPUT, u čl. 50. i sljedećima, govori o osiguravanju jamčevine za slučaj nesolventnosti, koja može biti u obliku police osiguranja ili bankarske garancije, što se osobito specificira u st. 4. navedenoga članka 50.

tražbine po toj osnovi, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora, ako je ugovorom o paket-aranžmanu predviđen prijevoz putnika.

Kao što je vidljivo, obveza društva za osiguranje je utemeljena na sklopljenom ugovoru o osiguranju od rizika nesolventnosti. Nesolventnost organizatora, u smislu ZPUT-a, smatra se da je nastala kada je on nesposoban za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i u roku dospijeca ili je u stečaju, zbog čega se usluge putovanja ne izvršavaju.

Slično kao i kod osiguranja od odgovornosti organizatora za štetu, i u pogledu ove druge vrste obveznog osiguranja, organizator mora učiniti sve što je potrebno da bi putniku, u slučaju potrebe, omogućio da ovaj ostvari neposredan kontakt i uputi zahtjev osiguratelju za povrat troškova i drugih izdataka na koje putnik ima pravo temeljem takvoga osiguranja. Kao što je već navedeno, podatke s tim u vezi organizator je dužan dati već u predugovornoj fazi sklapanja ugovora o paket-aranžmanu i uključiti ih u sam sadržaj ugovora.¹¹¹

ZPUT u članku 51. precizira opseg i djelotvornost jamčevine za slučaj nesolventnosti, dakle opseg i djelotvornost osigurateljnog pokrića koje ima funkciju takve jamčevine. U tom kontekstu, u korist putnika ugovorena osigurateljna zaštita mora biti djelotvorna i pokrivati razumno predvidive troškove. Osigurana svota morala bi pokriti iznose plaćanja izvršenih u korist putnika, uzimajući u obzir duljinu razdoblja između predujmova i završnih plaćanja i završetka paket aranžmana, kao i procijenjeni trošak repatrijacije u slučaju nesolventnosti organizatora.

U svakom slučaju, ZPUT propisuje da minimalni iznos osigurane svote ne smije biti manji od 10% od ukupnog iznosa prodaje paket-aranžmana ostvarenog u prethodnoj poslovnoj godini, odnosno ne smije biti manji od 10% od planiranog godišnjeg iznosa prodaje paket-aranžmana u tekućoj poslovnoj godini, ako je plan godišnje prodaje paket-aranžmana u tekućoj poslovnoj godini veći u odnosu na ostvarenu prodaju paket-aranžmana u prethodnoj godini. Tijekom čitave tekuće godine organizator je dužan brinuti da je osiguranje u svakom trenutku dostatno, što može značiti da se može javiti potreba i za izmjenom predmetnoga ugovora o osiguranju, kako bi se ispunili zahtjevi ZPUT-a o minimalnoj visini osigurateljnoga pokrića. Ako nesolventnost organizatora utječe na izvršenje paket-aranžmana koji se počeo izvršavati, jamčevina u obliku osigura-

¹¹¹ ZPUT u čl. 50., st. 7. i 8. uređuje obvezu osiguranja jamčevine za slučaj nesolventnosti u pogledu organizatora koji imaju poslovni nastan u nekoj drugoj državi Europskog gospodarskog prostora, a svoju djelatnost obavlja na tržištu RH, kao i u pogledu osiguratelja koji ima poslovni nastan u zemlji izvan Europskog gospodarskog prostora.

teljnoga pokrića je dostupna besplatno i pokriva besplatnu repatrijaciju putnika i, ako je to potrebno, financiranje smještaja prije repatrijacije. Također, osigurateljno pokriće mora obuhvatiti i povrat iznosa plaćenog za usluge putovanja koje nisu ispunjene, i to bez nepotrebnog odgađanja nakon zahtjeva putnika.¹¹²

Važno je naglasiti da je čl. 52. ZPUT-a, sukladno Direktivi iz 2015., osobito njenom čl. 17., propisano uzajamno priznavanje zaštite u slučaju nesolventnosti. Naime, ako organizator u trenutku sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ima poslovni nastan u drugoj državi članici EU ili Europskog gospodarskog prostora, smatra se da ispunjava obveze u pogledu osiguranja u funkciji jamčevine za slučaj insolventnosti ako putniku pruži takvo osiguranje u skladu s propisima te druge države u kojoj ima poslovni nastan.

Što se tiče trgovca koji pruža usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana, on je, na temelju čl. 55. ZPUT-a, također dužan osigurati jamčevinu, uključivo i sklopiti ugovor o osiguranju s tim ciljem, radi povrata svih plaćanja koja je on primio od putnika, ako se usluga putovanja koja je dio povezanog putnog aranžmana ne izvršava zbog njegove nesolventnosti. Ako je taj trgovac odgovoran za prijevoz putnika, tada takvo osiguranje mora pokriti i troškove repatrijacije putnika. Na toga trgovca tada se na odgovarajući način primjenjuju odredbe čl. 50. – 52. ZPUT-a koje uređuju analognu obvezu organizatora paket-aranžmana.¹¹³

Važno je uočiti razliku između razine obveze opsega osigurateljnog pokrića kod obveznog osiguranja od nesolventnosti organizatora paket-aranžmana u odnosu na analognu obvezu pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana. Osigurateljno pokriće koje ima funkciju jamčevine za slučaj nesolventnosti organizatora mora biti takvo da pokriva povrat *svih noćanih sredstava* koje je platio putnik ili su plaćene u korist putnika, a odnose se na usluge koje nisu izvršene ili neće (u cijelosti ili djelomično) biti izvršene zbog nesolventnosti organizatora. Za razliku od toga, osigurateljna zaštita u kontekstu nesolventno-

¹¹² Direktiva iz 2015. dosta iscrpno uređuje opseg jamčevnog (osigurateljnog) pokrića za slučaj insolventnosti organizatora, ali ne precizira minimalno potrebni iznos jamčevine (osigurarine). Naš zakonodavac je utvrdio minimalni postotak od 10% od, pojednostavljeno rečeno, godišnjeg prihoda s naslova paket-aranžmana. Tu treba biti vrlo oprezan, imajući u vidu odgovornost države ustanovljenu i u praksi ECJ-a, predmet 140/97, Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister i ostali protiv Republike Austrije, *European Court Reports* 1999 I-03499.

¹¹³ Kako je uvođenje povezanog putnog aranžmana kao zasebne usluge novina Direktive iz 2015. i, posljedično, ZPUT-a u odnosu na dotadašnje pravno uređenje, tako je i obveza osiguranja jamčevine za slučaj nesolventnosti pružatelja takve usluge također novina.

sti pružatelja usluge povezanog putnog aranžmana odnosi se samo na plaćanja koja je zaprimio *taj trgovac* (a ne i drugi trgovac koji je trebao izvršiti neku uslugu putovanja iz povezanog putnog aranžmana i kome je plaćeno za tu uslugu).

Primjerice, u kontekstu povezanog putnog aranžmana, putnik najprije putem mrežne stranice trgovca A (hotela) kupi smještaj u tom hotelu, a onda biva usmjeren (*click through*) na mrežnu stranicu trgovca B (zračnog prijevoznika) i kupi avionsku kartu, pri čemu trgovac A ne proslijedi trgovcu B podatke o putniku i načinu plaćanja, nego te podatke putnik ponovno unosi na mrežnoj stranici trgovca B (zračnog prijevoznika) pa nije riječ o paket-aranžmanu. U slučaju nesolventnosti hotela, zbog kojeg se hotel zatvori i nije u mogućnosti pružiti smještaj tome putniku, osiguranje od nesolventnosti pokriveno će samo iznos isplaćen hotelu, dakle trgovcu A, ali ne postoji takva financijska zaštita u pogledu trgovcu B uplaćenog novca za avio-kartu. Naravno, pitanje je koliko će ta avio-karta vrijediti putniku ako dođe do stečaja hotela, primjerice usred sezone i neposredno prije početka putovanja te posljedično putnik na odredištu (do kojeg je platio avio-kartu) nema hotelski smještaj u kojem bi proveo planirani odmor.

Da je u opisanome slučaju ugovoren paket-aranžman, što bi bio slučaj da je trgovac A (hotel), pri upućivanju putnika na mrežnu stranicu (*click through*) trgovca B (avio-prijevoznika) tome trgovcu B "prenio" i određene podatke o putniku i načinu plaćanja tako da ih putnik ne mora ponovno unositi pri kupnji avio-karte, kreirao bi se paket-aranžman te bi trgovac A imao status organizatora toga aranžmana. Posljedično, financijska zaštita od nesolventnosti (u obliku obveznog ugovora o osiguranju od nesolventnosti organizatora) obuhvaćala bi tada i iznos koji je za avio-kartu plaćen trgovcu B (zračnom prijevozniku).

Posljedično, razina zaštite od nesolventnosti viša je kod nesolventnosti organizatora paket-aranžmana nego kod nesolventnosti trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman.¹¹⁴ To će, dakako, imati odraza i na cijenu polica osiguranja koje će s tim ciljem plaćati organizator paket-aranžmana u odnosu na cijenu istovjetnih polica koje će plaćati pružatelj usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana.

6.3. Osiguranja koja organizator paket-aranžmana mora ponuditi putniku

Za razliku od prethodna dva poglavlja ovoga rada, u kojima je opisana zakonska obveza organizatora paket aranžmana, a u manjem opsegu i pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana, da *u svoje ime sklope odre-*

¹¹⁴ No, ipak, riječ je o napretku jer u razdoblju prije Direktive iz 2015. i ZPUT-a nije postojala nikakva zaštita za putnike kao korisnike usluga povezanog putnog aranžmana.

dene ugovore o osiguranju, u ovome poglavlju analizirat će se situacija kod koje nije riječ o tome da spomenuti trgovci moraju sklopiti ugovor o osiguranju radi pokrića određenih rizika, nego se radi o tome da je organizator paket-aranžmana obvezan *ponuditi* putniku da ovaj, ako želi, uz pomoć organizatora paket-aranžmana, sklopi određene vrste ugovora o osiguranju. Ti ugovori o osiguranju mogu poboljšati njegovu pravnu poziciju u slučaju ostvarenja nekih nepredviđenih događaja – osiguranih rizika – koji mogu nastati nakon sklapanja ugovora. Tu su uključeni i neki rizici koji mogu nastati u razdoblju nakon sklapanja ugovora a prije početka samog putovanja u paket-aranžmanu.

Tako ZPUT u čl. 54. obvezuje organizatora da ponudi putniku sklapanje:

- osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju;
- osiguranja od oštećenja i gubitka prtljage;
- dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu;
- osiguranja za slučaj otkaza putovanja;
- osiguranja troškova pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti.

ZPUT izrijekom propisuje da obveza ponude sklapanja spomenutih vrsta osiguranja uključuje i obvezu informiranja putnika o sadržaju tih vrsta osiguranja i stavljanja putniku na raspolaganje uvjeta osiguranja koji se primjenjuju kao sastavni dijelovi tih ugovora o osiguranju. Za to su, naravno, potrebna stručna znanja kojima mora raspolagati organizator putovanja. Riječ je o osiguranjima koja imaju zajednički element da obveza osiguratelja nastaje nastupom osiguranoga slučaja koji nije (nužno) prouzročen odgovornošću organizatora i/ili pružatelja neke usluge putovanja, iako to može biti slučaj (npr. odgovornost organizatora ili pružatelja usluge zbog gubitka prtljage). S obzirom da se kod takvih osiguranja ne mora utvrđivati odgovornost organizatora u smislu nužne pretpostavke koja mora postojati da bi osiguratelj bio obvezan isplatiti ugovoreni osigurani iznos, putnik će već samim time imati lakši put naknade (bar dijela) pretrpljene štete. Naravno, u slučaju da navedena osiguranja (sva ili neka od njih) budu sklopljena, odnosno da putnik prihvati ponudu organizatora, to ni na koji način ne utječe na pravo putnika da, tamo gdje je to primjenjivo i u mjeri u kojoj je to primjenjivo, ostvari dopunsku naknadu štete od odgovornog organizatora ili pružatelja usluge, odnosno od osiguratelja njihove odgovornosti. Pri tome samo valja voditi računa o odštetnome načelu, a to znači da sveukupna naknada koju putnik ostvari od svih osoba koje su mu obvezne štetu nadoknaditi, ne prijeđe ukupan iznos pretrpljene štete, a treba uzeti u obzir i činjenicu da je

za svakog osiguratelja konačna granica njegove obveze izražena u ugovorenoj osiguranoj svoti.¹¹⁵

U pogledu svih opisanih obveza organizatora paket-aranžmana i pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana koje se odnose na osiguranje, treba posebno naglasiti da je iznimno važna kontrola (nadzor) koju nadležna državna tijela provode i moraju provoditi u smislu provjere ispunjavaju li organizatori paket-aranžmana, odnosno pružatelji usluga povezanih putnih aranžmana, obveze koje se odnose na održavanje na snazi adekvatnog obveznog osiguranja, odnosno nude li putniku spomenuta dragovoljna osiguranja. Osobito se to pokazalo važnim u pogledu nedavnog slučaja nesolventnosti jednog velikog hrvatskog tour-operatora. Ako tu obvezu spomenuti trgovci ne ispunjavaju, osim građanskopravne, mogu snositi i prekršajne sankcije, kakve su propisane ZPUT-om.¹¹⁶ Zadaća nadzora je zapravo u nadležnosti inspektora ministarstva nadležnog za turizam. Dakle, nadzor je obveza države koja proizlazi iz Direktive iz 2015. Neadekvatan nadzor državnih tijela postupanje je suprotno pravu Europske unije i može imati za posljedicu odgovornost države (i) prema oštećenome putniku.¹¹⁷

7. ZAKLJUČAK

Nema dvojbe da Direktiva iz 2015. i ZPUT znatno podrobnije uređuju pitanje ugovora o paket-aranžmanu s naglaskom na zaštitu prava putnika. Ti propisi uvode i potpuno novi institut povezanih putnih aranžmana. U odnosu na ranije primjenjive propise, obveze i odgovornosti organizatora paket-aranžmana i drugih trgovaca regulirane su preciznije (i strože). Imajući navedeno u vidu,

¹¹⁵ U opisanome kontekstu može doći i do prava regresa. Primjerice, ako je putnik prihvatio sklapanje osiguranja od posljedica nesretnog slučaja na putovanju i takav se slučaj ostvari, putnik će tražiti isplatu naknade od osiguratelja s kojim je, putem organizatora paket-aranžmana, sklopio takav ugovor. Taj se osiguratelj, ako su za to ispunjene pretpostavke, u pogledu isplaćenog iznosa može regresirati od štetnika - organizatora odgovornog za nastanak osiguranog slučaja koji je doveo do štete (npr. tjelesne ozljede putnika) ili, pak, od osiguratelja odgovornosti toga organizatora. Isto bi regresno pravo on imao i u pogledu odgovornog pružatelja usluge putovanja za čijeg izvršenja je nastala šteta (npr. prijevoznika), odnosno od osiguratelja odgovornosti pružatelja te usluge.

¹¹⁶ V. čl. 107., st. 1., t. 18.-23. ZPUT-a. Općenito, ZPUT propisuje prekršajne sankcije za kršenje gotovo svih obveza trgovaca koje oni imaju prema putnicima na temelju sklapanja ugovora o paket-aranžmanu, odnosno povezanome putnome aranžmanu. To je, zapravo, prenošenje odredaba Direktive iz 2015. i potvrda opredjeljenja zakonodavca na EU i nacionalnoj razini da putnicima, osobito potrošačima, osiguraju adekvatnu javnopravnu i privatnopravnu zaštitu.

¹¹⁷ *Supra*, bilj. 112.

može se zaključiti da su prava putnika u tom pogledu zaštićena na višoj razini u odnosu na razdoblje do 1. 7. 2018., kada su odredbe ZPUT-a, kojima je u hrvatsko pravo prenesena Direktiva iz 2015., stupile na snagu.

S obzirom da je Direktiva iz 2015., za razliku od Direktive iz 1990. propis maksimalne harmonizacije prava država članica EU, za očekivati je da će se bitno ujednačiti normativno uređenje zaštite prava putnika iz ugovora o paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu.

S druge strane, odredbe Direktive iz 2015., a posljedično i odredbe ZPUT-a, nisu uvijek jednostavne i lako razumljive prosječnome putniku, odnosno potrošaču. To se može primijetiti već u samim definicijama usluga putovanja, a osobito u definicijama paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana, pri čemu svaka od ovih vrsta usluga ima nekoliko podvrsta. Ponekad su vrlo suptilne razlike između usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana koje je iznimno važno razlikovati budući da su prava putnika (a time i obveze trgovca) kod paket-aranžmana u nekim aspektima znatno šira od prava putnika koji koristi uslugu omogućavanja povezanog putnog aranžmana. Pitanje je, međutim, je li europski, a time i nacionalni zakonodavac, mogao jednostavnije definirati ugovore koji su danas, s obzirom na stubokom promijenjene načine poslovanja, sklapanja i izvršenja ugovora u sektoru turizma i inače (elektronička trgovina i komunikacija), znatno sofisticiraniji i kompleksniji nego prije. Svaka složena definicija beziznimno otvara nova otvorena pitanja koja će se morati zasigurno, bar povremeno, rješavati u sudskoj praksi.

ZPUT je, općenito uzevši, uglavnom dosljedno prenio odredbe Direktive iz 2015. u hrvatski pravni poredak. Njegovim stupanjem na snagu, uz istovremeno brisanje odredaba ZOO-a koje su uređivale tzv. ugovor o organiziranju putovanja, postiglo se jedinstveno javnopravno i privatnopravno uređenje materije ugovora o paket-aranžmanu i povezanome putnom aranžmanu u hrvatskome pravnom sustavu. U nekim aspektima ZPUT je otišao i korak dalje u odnosu na Direktivu iz 2015., primjerice u uređenju izleta ili utvrđenju minimalnog iznosa jamčevine za slučaj nesolventnosti organizatora paket-aranžmana itd.

Direktiva iz 2015. (a u određenim slučajevima dodatno i ZPUT zbog ne sasvim adekvatnog izričaja pri prijenosu odredaba te Direktive) ostavlja "prostor" za različita tumačenja i popunjavanje pravnih praznina. Ono što je važno je da se pri tumačenju tih propisa ima na umu cilj radi kojeg su oni doneseni, prvenstveno cilj zaštite putnika i uređenja jedinstvenog europskog tržišta predmetnih usluga. Pri tumačenju odredaba ZPUT-a neće uvijek biti dostatno proučiti korespondirajuće odredbe članaka Direktive iz 2015., kao svojevrsnog legislativnog

uzora i “izvornika” nego će biti vrlo preporučljivo iščitati i proučiti recitale sadržane u preambuli te Direktive.

Ne treba smetnuti s uma da poduzetnici koji su primarno prijevoznici mogu biti adresati ZPUT-a, jer je usluga prijevoza jedna od možebitnih, a u praksi vrlo čestih, usluga putovanja od kojih su sastavljeni paket-aranžmani i povezani putni aranžmani. Štoviše, putnički prijevoznik, uključivo i pomorski, osim te funkcije može imati i status organizatora paket-aranžmana, primjerice kod kružnog putovanja. Prijevoznik, nadalje, može imati i poziciju pružatelja usluge omogućavanja povezanog putnog aranžmana. S obzirom na sve te moguće funkcije, prijevoznik može biti nositelj šireg ili užeg kruga obveza prema putniku, koje su utvrđene normama transportnih propisa i ZPUT-a. Zato je i za prijevoznike nužno poznavati rješenja ZPUT-a i primjenu njegovih odredbi u praksi te kako to utječe na primjenu (postojećih) transportnih propisa koji reguliraju putnički prijevoz.

U tom smislu, i Direktiva iz 2015., kao i ZPUT, normiraju stanovitu “koha-bitaciju” s transportnim propisima, u kojoj spomenuti propisi turističkog prava nisu doneseni s ciljem da ugrožavaju prava koja putnik ima prema međunarodnim i EU propisima transportnog prava. Štoviše, čini se da u toj “koha-bitaciji” stanovitu prednost prvenstvene primjene imaju transportni propisi, dakako, samo u pogledu obveza organizatora paket aranžmana/pružatelja usluge povezanog putnog aranžmana koje se odnose na prijevoz.

Iako se može tvrditi da ZPUT donosi niz novih, izmijenjenih i proširenih obveza za organizatore paket-aranžmana i pružatelje usluga povezanih putnih aranžmana, što za njih zahtijeva usklađivanje poslovanja koje nije ni jeftino ni jednostavno, novine pravnoga okvira u ovome području mogu se sagledavati i kao prilika za te poduzetnike, kao i za prijevoznike i osiguratelje, budući da te novine daju priliku za kreiranje novih/izmijenjenih usluga i unaprjeđenje poslovanja koje, sve u svemu, od 1. 7. 2018. ipak počiva na preciznijem pravnom okviru nego prije tog razdoblja.

Svakako, konačnu riječ uvijek daje primjena (n)ovih propisa, kako u sudskoj tako i općenito u poslovnoj praksi.

BIBLIOGRAFIJA

Knjige i poglavlja u knjigama:

1. *The New Package Travel Directive* (ur. Franceschelli, Vincenzo; Tores, Carlos), Eshte/Inatel, Estoril/Lisabon, 2017.
2. *Mass Torts in Europe: Cases and Reflections, Volume 34, Tort and Insurance Law*, (ur. van Boom, Willem H.; Wagner, Gerhard, European Centre of Tort and Insurance Law and the Institute of European Tort Law), Walter de Gruyter GmbH, Berlin/Boston, 2014.
3. Politis, Antonis, Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents, *EU Maritime Transport Law, Volume I* (ur. Jessen, Henning; Werner, Michael Jürgen), Claeys & Casteels Law Publishers, Deventer – Leuven, 2016., str. 473-565.
4. Pospišil Miler, Marija, *Novi sustav odgovornosti za smrt i tjelesne ozljede putnika u pomorskom prijevozu*, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2014.
5. Primorac, Željka; Barun, Mara, *Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu*, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu, Split, 2016.
6. Wersel, Christine, Commentary on Regulation EC/1177/2010 Concerning the Rights of Passengers when Travelling by Sea and Inland Waterways, *EU Maritime Transport Law, Volume I* (ur. Jessen, Henning; Werner, Michael Jürgen), Claeys & Casteels Law Publishers, Deventer – Leuven, 2016., str. 390-472.

Članci:

1. Atlija, Iva, *Odgovornost za smrt i tjelesne ozljede putnika u kružnom putovanju (cruising)*, *Zagrebačka pravna revija*, br. 5 (3), 2016., str. 325-362.
2. Bulum, Božena, *Prava putnika u pomorskom prijevozu prema uredbi Europske unije broj 1177/2010*, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 62, No. 4, 2012., str. 1077-1111.
3. Marin, Jasenko, *Osiguranje u funkciji zaštite prava putnika i poslovanja putničkih prijevoznika*, *Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja, 2014.*, Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 2014., str. 43-55.
4. Marin, Jasenko, *Protection of the rights of passengers travelling by sea*, *Collected Papers IMSC 2012*, Split, 2012., str. 1-14.
5. Petrić, Silvija, *Ugovor o organiziranju putovanja, Četvrti znanstveno-stručni skup In memoriam prof. dr. sc. Vjekoslav Šmid, Aktualnosti građanskog prava, prava u turizmu, pomorskog prava i prava mora te upravnog prava*, Rab, Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet; Grad Rab, 2013., str. 55-84.

6. Petrović, Siniša; Tepeš, Nina, Materijalnopravni i međunarodnoprivatnopravni aspekti ugovora o organiziranju putovanja, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 55 (2005), 6, str. 1497-1542.
7. Tot, Ivan, Paket-aranžman i potpomognuti putni aranžman, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, (1991), v. 36, br. 1, (2015), str. 489-510.
8. Trezner, Željko, Primjena Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, *Zbornik sveučilišta Libertas*, br. 1-2, 2017., str. 307-318.

Završni radovi:

1. Kristjansson, Erlendina, *Package Travel in the EU: Legal Basis and Legal Reform from 1990 to 2015*, Master Thesis, Reykjavik University, School of Law, 2016. dostupno na <https://skemman.is/bitstream/1946/25517/1/Package%20Travel%20in%20the%20EU%20-%20Legal%20Basis%20and%20Reform%20from%201990%20to%202015.pdf>, stranica posjećena 25. 11. 2018.
2. Tomić Dalić, Višnja, *Uloga osiguranja u zaštiti prava putnika u kopnenom, zračnom i pomorskom prijevozu*, Završni rad, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Poslijediplomski specijalistički studij iz prava društava i trgovačkog prava, Zagreb, 2015.

Propisi:

1. Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju (CCV), <https://www.unidroit.org/instruments/transport/ccv>, stranica posjećena 25. 11. 2018.
2. Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ, *Službeni list Europske unije* L 326, od 11. 12. 2015., str. 1.
3. Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. 6. 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima, *Službeni list Europske unije* L 158 od 23. 6. 1990., str. 59.
4. Direktiva 2007/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 5. 9. 2007. o uspostavi okvira za homologaciju motornih vozila i njihovih prikolica te sustava, sastavnih dijelova i zasebnih tehničkih jedinica namijenjenih za takva vozila (Okvirna direktiva), *Službeni list Europske unije* L 263 od 9. 10. 2007., str. 1.
5. Direktiva 2006/126/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. 12. 2006. o vozačkim dozvolama, *Službeni list Europske unije* L 403, od 30. 12. 2006., str. 18.
6. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine br. 130/2017.
7. Zakon o pružanju usluga u turizmu (prestao vrijediti), Narodne novine br. 68/2007, 88/2010, 30/2014, 89/2014, 152/2014.

8. Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine br. 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018.
9. Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine br. 41/2014, 110/2015.
10. Zakon o faktoringu, Narodne novine br. 94/2014, 85/2015, 41/2016.
11. Zakon o leasingu, Narodne novine br. 141/2013.
12. Strategija razvoja turizma Republike do 2020. godine, Narodne novine br. 55/2013.

Odluke Europskog suda (ECJ):

1. Predmet C-400/00 Club Tour, Viagens e Turismo SA v Alberto Carlos Concalves Garrido, *European Court Reports*, 2002 I-04051.
2. Predmet C-168/00 Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG (2002) *European Court Reports* 2002 I-02631.
3. Predmet C-140/97, Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister i ostali v. Republika Austrija, *European Court Reports* 1999 I-03499.

Ostalo:

1. Europska komisija, *Transposition of Directive (EU) No 2015/2302 on Package Travel and Linked Travel Arrangements Workshop with Member States on 25 October 2016*, str. 8-17, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=46057, stranica posjećena 25. 11. 2018.
2. Priopćenje Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, broj 4.3.6., godina LIV, od 30. travnja 2018., https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2017/04-03-06_01_2017.htm, stranica posjećena 25. 11. 2018.
3. <https://www.slobodnadalmacija.hr/novosti/biznis/clanak/id/538811/turisticka-sezona-2017-srusila-je-sve-rekorde-podaci-ministarstva-i-hnb-a-otkrivaju-koliko-smo-zaradili>, stranica posjećena 25. 11. 2018.
4. <http://hrturizam.hr/hrvatska-ima-najveci-udio-turizma-u-bdp-u-u-europi-cak-1801-posto/>, stranica posjećena 25. 11. 2018.

Summary:

THE APPLICATION OF THE ACT ON THE PROVISION OF TOURISM SERVICES – WHAT IS NEW FOR THE PROVIDERS AND USERS OF PACKAGE TRAVEL AND LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS

Directive (EU) 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements (2015 Directive), repealing the former Directive 90/314/EC, has been transposed to Croatian legislation by the 2017 Act on the Provision of Tourism Services (APTS). In accordance with the rules of the 2015 Directive, provisions of the APTS dealing with above-mentioned tourism services are applicable from 1 July 2018. By implementing the 2015 Directive, the APTS has introduced significant changes to Croatian legislation by adding a new service – linked travel arrangement. Furthermore, the APTS has regulated the package travel contract in a new and more detailed manner compared to the formerly applicable legislation (Obligations Act, Art. 881 – 903).

This paper is an in-depth scientific analysis of all the important topics related to package travel and linked travel arrangements, including the explanation (with practical examples) of the new and comprehensive definitions thereof. Special attention has been devoted to the package travel contract. Hence, the paper contains elaboration on the rights and obligations of the contracting parties, essential elements of the contract, rights of the parties to amend the contract, rights of the traveller to terminate the contract, liability of the package organiser, etc. The relationship between relevant sources of transportation law and the stipulations of the APTS regarding travellers' rights is also examined. The subject matter of this paper is of major importance for transportation undertakings too, since it has already been established by the practice of the European Court of Justice (in relation to the former 1990 Directive), and now expressly confirmed in the 2015 Directive, that passenger cruising represents a type of package travel service. Furthermore, depending on the characteristics of their business activities, individual professional passenger carriers may also be regarded as package organisers or providers of linked travel arrangement in the light of the APTS. In such cases, provisions of the APTS may be applicable to their rights and obligations as well.

A separate chapter of the paper deals with the role of various types of compulsory and voluntary insurance (regulated by the APTS). While covering the professional risks faced by the package organisers, these types of insurance also strengthen the rights of travellers.

Keywords: *package travel; linked travel arrangement; Directive (EU) 2015/2302; Directive 90/314/EEC; Act on the Provision of Tourism Services.*