

Милица Драичевић, мр

Правни факултет Универзитета у Источном Сарајеву

УДК: 338.48:341

Примљено: 5. 04. 2010.

Стручни чланак

ОДГОВОРНОСТ ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА

У овом излагању се размањрају нека ојишња њишњања која се односе на ујовор о орјанизовању љушовања. У овом раду ћемо јоворишњи о љојму ујовора о орјанизовању љушовања, одјоворностѝ орјанизањора љушовања, снижењу цијене, искључењу, ослобођењу и ојраничењу одјоворностѝ орјанизањора љушовања. Основни љредмети размањрања љредсњављају одредбе Закона о облијационим односима које се односе на одјоворностѝ орјанизањора љушовања са осврњом на рјешења која су љрихваћена у ујоредном љраву, нарочишњо у земљама које су некада била у сасњаву Социјалистѝчке Федератѝвне Републике Јујославије. Посебна љажња је љосвећена и рјешењима Директѝве Савјешња ЕЕЗ о орјанизованом љушовању, одмору и кружном љушовању /90/ 314/ЕЕС/ и судској љпракси у ујоредном љраву.

Кључне ријечи: ујовор, орјанизањор љушовања, љушњик, одјоворностѝ за шњешњу, снижење цијене.

I. УВОД

У Закону о облигационим односима регулисани су слједећи туристички уговори: уговор о организовању путовања, посреднички уговор о путовању и уговор о ангажовању угоститељских капацитета (уговор о алотману). Развој међународног саобраћаја у свијету и код нас доводи до наглог развоја туризма и то је утицало на то да је једна од основних особина туризма његов масовни карактер. С аспекта међународног саобраћаја, туризам се третира као посебна врста транзитног саобраћаја са дужим задржавањем. Туристичке услуге се не појављују само у области угоститељства, него и у областима саобраћаја,

осигурања, трговине, банкарства, културе, забаве, домаће радиности и веома их је тешко све набројати.¹

Уговором о организовању путовања обавезује се организатор путовања да прибави путнику скуп услуга које се састоје од превоза, боравка и других услуга које су са њиме везане, а путник се обавезује да организатору плати једну укупну (паушалну) цијену.² Ова дефиниција је преузета у цјелини из Конвенције о уговору о путовању, с тим да се разлика прави у томе што је у Конвенцији изричито наглашено да организатор путовања иступа у „своје име“, што се изричито не налази у дефиницији Закона о облигационим односима. У Директиви Савјета ЕЕЗ о организованом путовању, одмору и кружном путовању /90/314/ЕЕС/ (у даљем тексту: Директива) дефинише се туристички пакет аранжман, као унапријед утврђена комбинација најмање двије услуге између: смјештаја, превоза, туристичких услуга (које нису акцесорне превозу или смјештају) у трајању дужем од 24 часа или краће ако укључује ноћење. У складу са Директивом, Законом о заштити потрошача Босне и Херцеговине,³ Законом о туризму Републике Српске⁴ и Законом о заштити потрошача Републике Словеније⁵ је предвиђено да путовање мора да траје дуже од 24 часа, с тим да може трајати и краће ако укључује барем једно ноћење. Поред овог назива у франкофонској и њемачкој правној терминологији у употреби је термин „паушално путовање“ (*voyage a forfait, Paushalreise*), у англосаксонској термин „уговор о пакету услуга“ (*package tour*).⁶

¹ С. Перовић, Д. Стојановић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига друга, Горњи Милановац-Крагујевац, 1980, 713.

² Чл. 859. Закона о облигационим односима (ЗОО), *Службени лист Р. Српске*, бр. 21/92, 17/93, 3/96, 39/03, 74/04. Исту дефиницију у чл. 883 ст. 1 садржи и Облигацијски закон Републике Словеније (ОЗС), *Урадни лист Р. Словеније*, бр. 83/2001, 32/04, 28/06, 40/07, 97/07, Закон за облигационите односе Републике Македоније (ЗООМ), *Службени весник на Р. Македонија*, бр. 18/01, 78/01, 04/02, 59/02, 05/03, 84/08, 81/09, 161/09, у чл. 915 и Закон о облигационим односима Републике Црне Горе (ЗООЦГ), *Службени лист Р. Црне Горе*, бр. 47/2008 у чл. 952.

³ Чл. 79 ст. 2 Закона о заштити потрошача (ЗЗПБиХ), *Сл. лист РБиХ*, бр. 25/06. На исти начин се појам туристичког пакет аранжмана дефинише и у чл. 881 ст. 1 ЗООХ и у Нацрту Закона о облигационим односима Федерације БиХ/Република Српска са стањем на дан 20. I 2003. године у чл. 1096 ст. I.

⁴ Чл. 8 ст. 2 Закона о туризму (ЗТ), *Сл. лист Р. Српске*, бр. 55/03, 63/07, 101/07.

⁵ Чл. 57а ст. 2 Закон о варству потрошников Републике Словеније, *Урадни лист Р. Словеније*, бр. 20/98, 25/98, 110/02, 51/04, 126/07.

⁶ М. Васиљевић, *Трговинско право*, Београд, 2006, 151; М. Васиљевић, М. Рајчевић, В. Поповић, *Уговори у привреди*, Бања Лука, 2002, 216.

У Директиви у члану 2 дају се дефиниције субјеката: организатора, продавца (детаљисте) и потрошача. Организатор означава лице које редовно организује пакет путовања и продаје или их нуди на продају непосредно или посредством продавца. Продавац или детаљиста је лице које продаје или нуди на продају пакет путовања које је осмислио организатор. Потрошач означава лице које купује или се обавезује да купи пакет путовања (главни уговарач), или свако лице у чије се име главни уговарач обавезује да ће купити пакет путовања (остали корисници) или свако лице коме главни уговарач или један од осталих корисника уступа пакет путовања (пријемник). Уговор представља споразум који везује потрошача и организатора и/или продавца. У Закону о облигационим односима се у складу са терминима из Конвенције о уговору о путовању за уговорну страну потрошач, користи назив путник.⁷ Путничка агенција је предузеће уписано у судски регистар која се бави организовањем туристичких и пословних путовања и боравка, посредовањем и пружањем свих осталих услуга у вези с тим, те продајом свог туристичког аранжмана створеног обједињавањем разних врста туристичких услуга. Према врсти послова које обављају, путничке агенције могу бити: 1) путничка агенција-организатор туристичког путовања (туроператер); 2) путничка агенција-посредник (субагент).⁸

Битни елементи овог уговора су: предмет уговора и цијена услуга. Предмет уговора о организовању путовања јесте скуп услуга или тзв. пакет услуга, које обухватају превоз, боравак и друге услуге које су са њима везане, као што су исхрана путника-туристе, излети и слично и којима одговара једна укупна (паушална) цијена. Све те услуге међусобно су повезане у једну цјелину која чини пакет услуга.⁹

Овај уговор има двије карактеристике по којима се разликује од других сличних уговора. Организатор путовања обавезује се да путнику пружи најмање двије услуге које су повезане у једну цјелину за које је путник дужан платити једну укупну цијену, мада свака од тих услуга има своју цијену. Друго, организатор путовања је дужан да у своје име прибави путнику туристичке услуге. Он се у односу према путнику појављује као давалац тих услуга. Хотели,

⁷ М. Драгашевић, *Уговор о организованом путовању и заштити туристе као потрошача*, у: Од caveat emptor до caveat venditor, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу, Центар за право трансфера технологије, Крагујевац, 2009, 216.

⁸ Чл. 6 ст. 1 и 2 ЗТ.

⁹ М. Велимировић, *Привредно право*, Српско Сарајево, 2001, 514.

превозиоци, ресторани, позоришта, музеји и друга лица које је организатор путовања ангажовао за извршење одређених послова, иступају у односу према путнику као његови помоћници. Организатор путовања није ни посредник ни заступник.¹⁰

Уговор о организовању путовања закључују организатор путовања (најчешће туристичка организација, али то може бити и синдикална организација, саобраћајна организација и сл.) и путник. Овај уговор је двостранообавезан, теретан, комутативан и именован уговор, по правилу уговор по приступу и неформалан уговор. Међутим, у пословној пракси се овај уговор све чешће закључује у писменом облику због све сложенијих односа који се овим уговорима регулишу. Приликом закључења уговора организатор путовања је дужан да путнику изда потврду о путовању, што не утиче на постојање и пуноважност овог уговора. Закон повезује и издавање потврде са издавањем програмом путовања. Ако је прије издавања потврде путнику уручен програм путовања, она може само да садржи упут на тај програм. Организатор путовања одговара за сву штету коју друга страна претрпи због њеног неиздавања или њене нетачности.¹¹

Организатор путовања дужан је да путнику стави на располагање опште услове путовања и програм путовања у писменој форми. Ови акти су мјеродавни за одређивање обима и квалитета услуга које је организатор путовања дужан да пружи путнику.¹²

Из закљученог уговора о организовању путовања, с обзиром да је ријеч о двостранообавезном уговору, произлазе обавезе за обје уговорне стране. За организатора путовања произлазе обавезе: пружања услуга које су предмет уговора, обавјештавања, старање о правима и интересима путника и чувања пословне тајне. Ако није другачије уговорено, организатор путовања је дужан да умјесто путнику пружи уговорене услуге другом лицу које је одредио путник, под условом да то лице задовољава посебне захтјеве (ако постоје) предвиђене за одређено путовање и да путник накнади организатору путовања трошкове

¹⁰ И. Јанковец, *Привредно право*, Београд, 1996, 488; М. Мићовић, *Заштита права потрошача*, Крагујевац, 2009, 108.

¹¹ М. Васиљевић, *op.cit.*, 152.

¹² М. Мићовић, *op.cit.*, 109.

проузроковане замјеном.¹³ За туристу-путника настају следеће обавезе: плаћање цијене услуга, сарадње у извршавању путовања.¹⁴

II. ИЗВОРИ ПРАВА

Овај уговор је регулисан југословенским Законом о облигационим односима¹⁵ из 1978. године који се у Републици Српској примјењује на основу члана 12 Уставног закона за спровођење Устава Републике Српске,¹⁶ а затим су услиједиле његове измјене.¹⁷ У Федерацији БиХ и Брчко Дистрикту БиХ, такође се примјењује Закон о облигационим односима.¹⁸ У Босни и Херцеговини тренутно тече процес реформе облигационог права. Још 2003. године је донијет Нацрт Закона о облигационим односима Федерације БиХ/Републике Српске¹⁹ који је интегрисао у себи одредбе о заштити потрошача садржаних у директивама Европске уније и унио именоване уговоре из Скице за законик о облигацијама и уговорима професора Михаила Константовића²⁰, као и норме о неким уговорима трговинског права. Наиме, полазну основу овог Нацрта као и каснијих Приједлога чини југословенски Закон о облигационим односима.²¹

¹³ И. Јанковец, *op.cit.*, 489; Ј. Славнић, *Привредно право*, Београд, 1986, 390-391. Према члану 84 ЗЗПБиХ прије него путовање почне, потрошач може пренијети свој аранжман на другог потрошача који испуњава све услове за путовање, с тим да о томе благовремено обавијести организатора путовања. Други потрошач који преузима аранжман и његов претходник заједнички су солидарно одговорни организатору путовања за плаћање цијене и трошкова преношења уговорних обавеза.

¹⁴ М. Мићовић, *op.cit.*, 109-110; М. Васиљевић, *op.cit.*, 152-153; М. Велимировић, *op.cit.*, 516-518.

¹⁵ Закон о облигационим односима, *Сл. лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89, 57/89.

¹⁶ *Службени лист Р. Српске*, бр. 21/92.

¹⁷ Закон о облигационим односима, *Сл. лист Р. Српске*, бр. 21/92, 17/93, 3/96, 39/03, 74/04.

¹⁸ Закон о облигационим односима, *Сл. лист РБиХ*, бр. 2/92, 13/93, 13/94. и *Сл. новине ФБиХ*, бр. 29/03.

¹⁹ Већ постоје критике овог Нацрта, јер је донесен ЗЗПБиХ и Закон о лизингу, *Сл. лист Р. Српске*, бр. 17/2007. Заједнички извршни и законодавни органи Босне и Херцеговине сматрају да је потребно имати Закон о облигационим односима на државном нивоу. Они су на ово подстакнути документом Министарства иностраних послова Босне и Херцеговине под насловом *WHITE PAPER*-Извод из бијеле књиге Европске уније. Видјети: Б. Мораит: *Облигационо право*, Бања Лука, 2007, 26.

²⁰ М. Константиновић, *Облигације и уговори, Скица за законик о облигацијама и уговорима*, Београд, 1996.

²¹ Посљедни Приједлог Закона о облигационим односима из 2009. године, који је требао да се донесе на нивоу Босне и Херцеговине, је одбијен у Парламентарној скупштини БиХ.

Поред Закона о облигационим односима извор права у овој области представљају и Посебне узансе о угоститељству.²² Закон о туризму Републике Српске и Закон о заштити потрошача Босне и Херцеговине такође представљају значајан извор права у БиХ. Права и обавезе потрошача-корисника услуга у туризму у Србији остварују се под условима предвиђеним Законом о туризму,²³ Законом о заштити потрошача²⁴ и Законом о облигационим односима.²⁵

Нагли развој туризма је довео до тога да су се израдила прва међународна правила о туризму и исто тако основане међународне организације у овој области. Од посебног значаја су: Споразум о пословним односима између хотела и путничких агенција из 1963. године (*Convention Agreement, FIAV, Zermatt-Lisabon* 1963), Међународни хотелски ред (*Reglement internationale de l'hotellerie-AIH*, 1954), Међународна правила професионалне деонтологије (*Regles internationales de deontologie profesionale ili Ethique de la profession*), а Институт за унификацију приватног права са сједиштем у Риму (*UNIDROIT*) је 1968. године, ради регулисања односа између туристичких агенција и корисника услуга, израдио Нацрт међународне конвенције (*CCV*). *AIH* и *FIAV* закључиле су 1963. године посебан споразум о пословним односима између хотела и путничких агенција, а који је замијењен Хотелском конвенцијом између *AIH* и *FIAV* из 1970. године. У овој области најзначајнији документ о унификацији је Конвенција о уговору о путовању, која је на Међународној дипломатској конференцији у Бриселу 1970. године потписана (*Convention internationale relative au contract de voyage*).²⁶

Велики утицај на Закон о облигационим односима је извршила Конвенција о уговору о путовању (у даљем тексту: Конвенција) донијета у Бриселу 1970. године, која је ступила на снагу 1976. године. С обзиром да је Конвенција прилично несавршена (будући да лако ослобађа организатора путовања сваке одговорности, пошто он може без оштећења да раскине уговор и потпуно и дјелимично), припремљен је и Приједлог директиве о организованом путовању.²⁷ Конвенцију су ратификовале: Аргентина, Белгија, Бенин, Камерун, Того, Кина и

²² Посебне узансе о угоститељству, *Сл. лист СФРЈ*, бр. 69/83.

²³ *Сл. гласник Р. Србије*, бр. 45/2005.

²⁴ *Сл. гласник Р. Србије*, бр. 79/2005.

²⁵ *Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89, 57/89 и *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93, 22/99, 23/99, 35/99, 44/99.

²⁶ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 714.

²⁷ М. Васиљевић, М. Рајчевић, В. Поповић, *op.cit.*, 214-215.

Италија. Под утицајем ових униформних правила одређене земље које и нису ратификовале Конвенцију, уносе у своја законодавства рјешења из Конвенције као на примјер Мађарска и Југославија.²⁸

У оквиру Европске уније донијете су двије директиве које се односе на уговор о организовању путовања (Директива 90/314 о пакет аранжману) и на уговор о тајмшерингу (Директива 94/47 о заштити стигалаца у вези са одређеним уговорним аспектима који се односе на право коришћења непокретне имовине).²⁹ Циљ Директиве 90/314 је да спријечи нефер конкуренцију, повећа заштиту потрошача и доведе је на исти ниво на територији Европске уније хармонизацијом законодавства појединих држава чланица.³⁰

Што се тиче бивших југословенских република све оне у својим новим Законима о облигационим односима регулишу уговор о организовању путовања.³¹ Овај уговор је предвиђен и у Нацрту Закона о облигационим односима Федерације БиХ/Републике Српске из 2003. године, док у посљедњем Приједлогу Закона о облигационим односима из октобра 2009, године предвиђен је од туристичких уговора само уговор о ангажовању угоститељских капацитета.³² Законом о заштити потрошача Босне и Херцеговине регулишу се туристички пакет аранжман³³ и временски закуп туристичких објеката.³⁴

III. ОДГОВОРНОСТ ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА

1. Накнада штете

Одговорност организатора путовања је једно од најсложенијих и најспорних питања у вези са уговором о организовању путовања. Законом о облигационим односима је прописано да организатор путовања одговара за штету коју проузрокује путнику због потпуног или дјелимичног неизвршења обавеза које се односе на организовање путовања предвиђених уговором и овим

²⁸ М. Драгашевић, *op.cit.*, 214.

²⁹ М. Мићовић, *op.cit.*, 107-108.

³⁰ М. Драгашевић, *op.cit.*, 214.

³¹ Чл. 881-903 ЗООХ; чл. 952-976 ЗООЦГ; чл. 883-903 ОЗС и чл. 915-935 ЗООМ.

³² Чл. 998-1009 Приједлога Закона о облигационим односима БиХ.

³³ Чл. 79-90 ЗЗПБиХ.

³⁴ Чл. 91-92 ЗЗПБиХ.

законом.³⁵ По једном мишљењу, одговорност организатора путовања је објективне природе јер није заснована на кривици организатора путовања, већ само на чињеници да није дошло до потпуног ни дјелимичног извршења обавезе организатора путовања, а које су предвиђене у уговору о организованом путовању, потврди о путовању и у програму путовања, као и у ЗОО.³⁶ Према другом схватању, штета коју организатор путовања проузрокује путнику због потпуног или дјелимичног неизвршења обавезе, најчешће се приписује кривици организатора путовања, односно ако је својим радњама или пропуштањима извршења неке радње из обавеза које је преузео уговором, проузроковао штету путнику, које му се могу приписати у кривицу.³⁷

У Закону о облигационим односима је предвиђено неколико ситуација у вези са одговорношћу организатора путовања. Разликујемо одговорност организатора путовања кад сам врши поједине услуге и одговорност организатора путовања када је извршење појединих услуга повјерио трећим лицима.

Ту прије свега спада одговорност за штету због неизвршења обавеза организације. Организатор сноси одговорност за штету која настане због пропуста у организацији, без обзира на вријеме кад је оно настало (било прије или у току путовања). Одговорност организатора ће, на примјер, постојати у случају ако су обје собе резервисане за други дан, а не за дан доласка путника или кад је путник смјештен у хотел нижег ранга или када није извршио ниједну обавезу из закљученог уговора (нпр. ако је отказао уговор о организовању путовања иако су били испуњени услови да се организовано путовање изврши). Мјера дужне пажње

³⁵ Чл. 866 ЗОО. Исто рјешење је предвиђено и у чл. 960 ЗООЦГ, у чл. 888 ст. 1 ЗООХ, у чл. 890 ОЗС и у чл. 930 ЗООМ. "Према одредби чл. 863 ЗОО-а организатор путовања дужан је путнику пружити услуге које имају садржај и својства предвиђена уговором, потврдом, односно програмом путовања и бринути се о правима и интересима путника, у складу са добрим пословним обичајима у тој области, а одредбом чл. 866 истог закона прописано је да организатор путовања одговара за штету коју узрокује путнику због потпуног или дјелимичног неизвршења обавеза које се односе на организовање путовања предвиђених уговором и тим законом." Одлука Врховног суда Републике Хрватске, Рев. 609/03-2, од 25. септембра, 2003. године, <http://sudskapraksa.vsrh.hr>, мај 2010.

³⁶ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 725.

³⁷ Д. Вељковић, *Облигационо право кроз коментар Закона о облигационим односима, са рејисиром појмова за практичну примјену са примјерима уговора, шужби и судске праксе*, Београд, 2005, 791.

у извршењу обавеза обухваћених организацијом путовања јесте пажња „доброг организатора путовања.“³⁸

Организатор је одговоран и ако дјелимично не изврши уговор о организованом путовању, из било ког дијела његових обавеза, услед чега путник има право и на раскид уговора и на накнаду штете. То би се десило у случају ако средство превоза не би било адекватно уговореном средству, затим ако путнику не обезбиједи смјештај у објекту који је означен у уговору, те ако није обезбијеђен квалитет исхране, односно ако се није понашао као добар привредник и ако је запоставио обавезе које проистичу из правила његове струке, да се путнику обезбиједе они услови због којих се он одлучио на закључење уговора.³⁹

За оне услуге које организатор путовања врши путнику, сам и одговара према прописима који регулишу престацију у току чијег извршења је штета настала (нпр. ако је штета настала за вријеме међународног жељезничког превоза, одговара према прописима о превозу путника у међународном жељезничком саобраћају).⁴⁰ На овај начин се разноврсно и хетерогено може регулисати одговорност организатора путовања приликом пружања појединих услуга јер постоје веће разлике између прописа којима се регулише одговорност субјеката који пружају те услуге. То је нарочито евидентно код услуга превоза, гдје постоје велике разлике у зависности од врсте превоза о коме се у конкретном случају ради, јер се у појединим гранама саобраћаја предвиђа одговорност на основу претпостављене кривице, док се у другим гранама саобраћаја предвиђа објективна одговорност превозиоца тј. лица које уз накнаду врши превозне услуге. Управо услед тога може доћи до знатног одступања приликом примјене овог члана од основног правила о одговорности организатора путовања а које је предвиђено у члану 866 Закона о облигационим односима.⁴¹ За све услуге које непосредно сам пружа путнику, организатор путовања одговара поштреном, стручном и професионалном одговорношћу, у складу са члановима 866 и 867 овог закона.⁴²

Организатор путовања одговара и у другим случајевима предвиђеним законом: ако је одбио да путнику пружи потребна обавјештења у складу са

³⁸ М. Срдић, И. Томић, Р. М. Слијечевећ, *Уговори у привредном пословању*, Београд, 2002, 489; М. Васиљевић, М. Рајчевић, В. Поповић, *op.cit.*, 221.

³⁹ Д. Вељковић, *op.cit.*, 791.

⁴⁰ М. Васиљевић, *op.cit.*, 154.

⁴¹ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 726.

⁴² *Ibid.*, 727.

чланом 864 Закона о облигационим односима, затим ако није чувао тајну, па и ако путнику није издао потврду о путовању са садржином из програма путовања, као и у другим случајевима неодговорног понашања организатора путовања.⁴³

Када је путник претрпио штету због радње или пропуштања неког трећег лица коме је организатор повјерио извршење одређених услуга, разликујемо двије ситуације, полазећи од рјешења Конвенције о уговору о путовању. У првом случају, треће лице није уопште или није дјелимично извршило услуге које су биле предвиђене уговором или су биле неопходне за извршење уговореног путовања. У овом случају, с обзиром да организатор иступа у своје име и за свој рачун, за наступјелу штету одговара он по прописима који важе за те услуге, као да их је он сам извршио.

Пошто организатор путовања на основу уговора о организовању путовања стиче право да захтијева од путника да му исплати укупну (паушалну) цијену, он директно или индиректно јемчи путнику за уредно извршење услуга од стране ангажованих трећих лица. Ово правило је прије свега предвиђено ради заштите интереса путника и ради олакшавања остваривања путникових захтјева на основу овог уговора.⁴⁴

Организатор путовања који је повјерио трећим лицима извршење услуга превоза, смјештаја или других услуга везаних за извршење путовања, одговара путнику за штету која је настала због потпуног или дјелимичног неизвршења ових услуга, сагласно прописима који се на њих односе.⁴⁵ У овом случају организатор путовања би одговарао као и према члану 867 Закона о облигационим односима, као да је сам извршио те услуге, а не трећа лица, мада има и мишљења да организатор одговара по правилима о објективној одговорности.⁴⁶ Уз организатора путовања за штету може путнику одговарати и давалац услуге, ако су путник и давалац услуге у неком правном односу (ако је организатор путовања закључио уговор са даваоцем услуге у корист путника и сл.).

У другом случају, треће лице је у вршењу услуге на коју се обавезало у односу према организатору путовања проузроковало штету путнику. У том случају путник има право да непосредно од трећег лица одговорног за штету

⁴³ Д. Вељковић, *op.cit.*, 791.

⁴⁴ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 727.

⁴⁵ Чл. 868 ст. 1 ЗОО. Исто рјешење је предвиђено и у чл. 962 ст. 1 ЗООЦГ, у чл. 889 ст. 1 ЗООХ, у чл. 892 ст. 1 ОЗС и у чл. 924 ст. 1 ЗООМ.

⁴⁶ М. Васиљевић, *op.cit.*, 155.

захтијева накнаду. Такав би случај постојао у случају крађе у хотелу, нестанка пртљага, пада низ степенице. У питању је деликтна одговорност (субјективна или објективна, у зависности од околности) лица које је умјесто организатора путовања извршило путнику одређене услуге.⁴⁷ У овом случају може одговарати и организатор само за *culpa in eligendo* и то по правилима субјективне одговорности са претпостављеном кривицом.⁴⁸

У члану 868 ст. 2 Закона о облигационим односима је прописано: „Али, и када су услуге извршене сагласно уговору и прописима који се на њих односе, организатор одговара за штету коју је путник претрпио поводом њиховог извршења, осим ако докаже да се понашао као пажљив организатор путовања при избору лица која су их извршила.“⁴⁹ Овдје је заправо ријеч о случају када су трећа лица извршила одговарајуће услуге у складу са уговором о организовању путовања или одговарајућим прописима којима се регулишу те услуге трећих лица, а путник је ипак претрпио штету поводом извршења тих услуга. Очигледно је да у овом случају та трећа лица не могу бити одговорна јер су уредно испунила своје обавезе према путнику и организатору путовања, али исто тако ни организатор путовања не може бити у потпуности одговоран за ову штету. Организатор ће бити једино одговоран за штету ако не успије да докаже да је поступао с пажњом доброг привредника, као брижљив организатор путовања, приликом избора трећих лица која су извршила ове услуге путнику. Организатор путовања има много више знања, искуства и могућности да својим благовременим радњама спријечи наступање ове штете у оној мјери колико је то од његовог утицаја, и због тога је ово правило првенствено предвиђено ради заштите интереса путника.⁵⁰

Организатор путовања, који је путнику накнадио штету, има право на регрес према трећем лицу, које је одговорно за ову штету. Путник је дужан уступити организатору путовања исправе и све што је потребно за остваривање права регреса.⁵¹ Ако тако не поступи, путник ће бити одговоран за штету коју је због тога претрпио организатор путовања. На основу овог рјешења Закона о

⁴⁷ М. Мићовић, *op.cit.*, 112.

⁴⁸ М. Васиљевић, *op.cit.*, 155; М. Васиљевић, М. Рајчевић, В. Поповић, *op.cit.*, 222; М. Драгашевић, *op.cit.*, 224.

⁴⁹ Ово рјешење је усвојено и у чл. 962 ст. 2 ЗООЦГ, у чл. 889 ст. 2 ЗООХ, чл. 892 ст. 2 ОЗС и у чл. 924 ст. 2 ЗООМ.

⁵⁰ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 728.

⁵¹ Чл. 868 ст. 4 и 5 ЗОО.

облигационим односима директно наступа суброгација права путника према трећем лицу на организатора путовања. Ово правило је веома добро јер би се цесијом тих права путника према трећем одговорном лицу а на организатора путовања само компликовао спорни однос, без неког оправданијег разлога. Ово законско право је у складу са општом обавезом организатора путовања која је предвиђена у члану 863 Закона о облигационим односима, а по којој је организатор путовања обавезан да се стара о правима и интересима путника.

Међутим, путник може своје право на накнаду штете да оствари и директном тужбом према трећем лицу, које је одговорно за штету, с обзиром да организатор путовања уговоре о превозу, смјештају итд., закључује у његову корист. Путник има право да непосредно од трећег лица одговорног за штету захтијева потпуну или допунску накнаду за претрпљену штету.⁵² Допунска накнада претрпљене штете долази у обзир онда када је путник дјелимично накнадио штету од организатора путовања или на основу уговора о осигурању. Ово правило је савремено и среће се и у упоредном праву, јер заправо овдје имамо једно одступање од дејства уговора *inter partes*. У извјесним случајевима је правичније и ефикасније да одговарајуће захтјеве за накнаду штете остварује оштећено лице према штетнику, а такав је случај и код овог законског правила. Ово правило је ефикасно једино у случају онда ако је треће лице одговорно за насталу штету. Међутим, одговорност трећег лица се утврђује према одговарајућим другим прописима којима се регулишу услуге које су у конкретном случају тражене од трећег лица. Овдје треба водити рачуна да се у овим другим прописима појављују врло често правила о лимитираној одговорности трећих лица која пружају одговарајуће услуге и да због тога може доћи до такве ситуације да путник мора дефинитивно сам да сноси један дио штете ако се ради о штети која превазилази лимит одговорности трећег лица.⁵³ На овај начин, путник има пред собом два дужника: организатора путовања и треће лице, који одговарају солидарно, чиме је он у значајнијој мјери заштићен у случају одговорности за штету.⁵⁴

Према члану 5 став 1 Директиве предвиђено је да су државе чланице дужне обезбиједити да су организатор и/или продавац стране у уговору, одговорне

⁵² Чл. 868 ст. 3 ЗОО.

⁵³ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 729.

⁵⁴ М. Васиљевић, *op.cit.*, 155; М. Драшкић, *Уговори о туристичким услугама*, у: Зборник радова са Савјетовања о Закону о облигационим односима, Београд, 1978, 184.

потрошачу за уредно и тачно извршење обавеза које произлазе из уговора, независно да ли ове обавезе извршава организатор и/или продавац или други даваоци услуга. Не дира се при томе у право организатора и/или продавца да се обрати против одговорних даваоца услуга нпр. превозника, хотелијера и др. Према тумачењу у правној доктрини, ова одредба (коришћењем термина организатив и/или продавац) оставља слободу државама чланицама да изједначе та два субјекта са истом одговорности: солидарном (или супсидијарном) или да предвиде различите режиме (које познаје Конвенција из Брисела-CCV).

У Директиви предвиђају се и специфична овлашћења држава чланица да у погледу штете која је резултат неизвршавања или неуредног извршења услуга обухваћених организованим путовањем, могу предвидјети да обештећење буде ограничено у складу са међународним конвенцијама којим се регулишу ове услуге. Ако дође до проузроковање штете, друге од оне настале од тјелесних повреда које су проузроковане неизвршењем или неуредним извршењем услуга обухваћених организованим путовањем, државе чланице могу омогућити да се уговором утврди највиши износ штете, али не и неразумно, према члану 5 ст. 2, што је и предвиђено чланом 964 Закона о облигационим односима Црне Горе.⁵⁵

У погледу одговорности организатора путовања, Директивом је предвиђено да је организатор путовања одговоран не само за своје обавезе и њихово извршење, већ и за обавезе посредника и испоручиоца услуга. Организатор се ослобађа одговорности у случају више силе, кривице треће стране и кривице самог потрошача. У сваком случају, од организатора се захтијева да понуди одговарајућу помоћ потрошачу који се нађе у невољи или тешкоћама. Директивом је прописана и обавеза за организатора ових путовања да обезбиједи довољна средства о томе да ће рефундирати уплаћени новац у случају његовог стечаја (инсолвентности).⁵⁶ Према члану 892 хрватског Закона о обвезним односима⁵⁷ и члану 965 Закона о облигационим односима Републике Црне Горе⁵⁸

⁵⁵ М. Драгашевић, *op.cit.*, 224-225.

⁵⁶ З. Павловић, У. Станков, *Заштита права потрошача у туризму Србије*, у: Од caveat emptor до caveat venditor, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу, Центар за право трансфера технологије, Крагујевац, 2009, 242-243.

⁵⁷ Чл. 892 ЗООХ. У члану 893 ЗООХ је предвиђена дужност организатора путовања да за свако организовано путовање осигура јамчевину код банке или осигуравајућег друштва за поврат цијене путнику, ако због његовог стечаја или неспособности за плаћање не буде подузето, односно накнаде трошкова путника у мјесто поласка, ако би из истих разлога путовање било прекинуто. Организатор путовања дужан је издати потврду путнику о

организатор путовања је дужан закључити уговор о осигурању од одговорности за штету предвиђену овим законом. У споразуму са путником организатор путовања може га осигурати и од других ризика путовања. Према члану 90 Закона о заштити потрошача Босне и Херцеговине организатор путовања дужан је да за сваки аранжман обезбиједи гаранцију код банке или осигуравајућег друштва, ради накнаде потрошачу: а) плаћање цијене аранжмана, ако због неликвидности или стечаја организатора изостану услуге аранжманс, б) трошкова који настану због неликвидности или стечаја организатора, за повратак потрошача у мјесто поласка. Гаранција се даје у облику полисе осигурања, готовинског полога, банковне гаранције и слично.

Поставља се питање да ли је право на накнаду нематеријалне штете у нашем праву прихваћено само у оквиру вануговорне одговорности као што је случај у њемачком, италијанском и англо-америчком праву или је прихваћено и у оквиру и уговорне и вануговорне одговорности као што је случај у аустријском, француском и швајцарском праву.

Према члану 5 Директиве и тумачењима која је дао Европски суд, путник поред права на накнаду имовинске штете, има право и на накнаду неимовинске штете коју трпи због неиспуњења или неуредног испуњења услуга обухваћених пакет аранжманом.⁵⁹ Грађанскоправну одговорност за нематеријалну штету из уговора признаје и Република Хрватска.⁶⁰ Имамо општу одредбу из члана 346 ст. 1 Закона о обвезним односима, затим и посебну у одредбама уговора о превозу особа.⁶¹ Типичне штетне радње којима ће организатор путовања нанијети нематеријалну штету путника код уговора о организовању путовања биће најчешће у дјелимичном неиспуњењу или неуредном испуњењу обавеза које се

осигурању јамчевине која му омогућује непосредно остварење права према банци, односно осигуравајућем друштву. Исто рјешење је предвиђено у члану 966 ЗООЦГ.

⁵⁸ Чл. 965 ЗООЦГ.

⁵⁹ П. Кларић, *Одговорности за неимовинску штету због повреде уговора о организовању путовања*, Зборник Правног факултета у Загребу, посебни број, 2006, 392.

⁶⁰ „Вјеровник има право на накнаду обичне штете и измакле користи те правичну накнаду неимовинске штете, које је дужник у вријеме склапања уговора морао предвидјети као могуће посљедице повреде уговора, а с обзиром на чињенице које су му тада биле познате или морале бити познате.“ Чл. 346 ст. 1 ЗООХ.

⁶¹ „Пријевозник одговара за сигурност путника од почетка до завршетка превоза, укључујући вријеме улажења и излажења из возила, како у случају наплатног, тако и у случају бесплатног превоза, те је дужан накнадити имовинску и неимовинску штету која настане оштећењем здравља, озљедом или смрћу путника, осим ако је проузрочена радњом путника или страним узроком који се није могао предвидјети, ни избјећи ни отклонити.“ Чл. ЗООХ 697 ст. 1

односе на план путовања (трајање, излети, обиласци и др.), врсту и категорију смјештајног објекта, посебне захтјеве путника које је организатор прихватио, пропуштање давање дужних обавјештавања на које га закон обавезује (измјени превозног средства, мјесту у превозном средству, у успостави непосредне везе са малољетником итд.) те обавезу чувања тајне о путниковом пртљагу, кретању и његовим сапутницима.⁶²

Наш Закон о облигационим односима нема директног одговора на ово питање, а по том питању досад није била јединствена ни судска пракса. Међутим у правној теорији има аутора⁶³ који се залажу у прилог схватању једнаког третирања нематеријалне штете изазване уговорном и вануговорном радњом.⁶⁴

2. Снижење цијене

Ако су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно или неквалитетно извршене, путник може захтијевати сразмјерно снижење цијене под условом да је ставио приговор организатору путовања у року од осам дана од дана завршетка путовања. Захтјев за снижење цијене не утиче на право путника да захтијева накнаду штете.⁶⁵ Треба истаћи да ће се захтјев за накнаду штете вјероватно теже остварити у погледу непотпуне и неквалитетне услуге, него захтјев за снижење цијене, јер је лакше доказивање неквалитетности и непотпуности услуге, него доказивање штете коју је путник претрпио због тога. Према Закону о туризму Р. Српске, у случају неизвршења или непотпуног

⁶² П. Кларић, *op.cit.*, 387.

⁶³ Видјети: О. Станковић, *Накнада штете*, Београд, 1998, 81. У нацрту Закона о накнади штете из 1961. године у чл. 53 ст. 2 је предвиђено да повјерилац може захтијевати и накнаду моралне штете коју је претрпио због неизвршења.

⁶⁴ Ј. Радишић, *Облигационо право*, општи дио, Београд, 2004, 282-283.

⁶⁵ Чл. 869 ЗОО. „Према чињеничном стању утврђеном у поступку странке су закључиле уговор о организацији и реализацији програма екскурзије. Програм је обухватао смјештај у хотелу, посјете манастирима, музејима и обилазак одређених градова. Од уговорене цијене у три рате, тужени је исплатио двије рате, док трећу рату није исплатио, истичући да тужилац није реализовао цјелокупни уговорени програм. Привредни судови су нашли да програм заиста није у цјелини реализован и да задржани износ (трећа рата) представља вриједност нереализоване уговорене обавезе туженог. Врховни суд Србије је нашао да су привредни судови правилно примијенили материјално право. Наиме, у конкретном случају су испуњени услови из члана 869 ст.1 Закона о облигационим односима о сразмјерном снижењу уговорене цијене, јер су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно и неквалитетно извршене, о чему је стављен приговор организатору путовања у законском року.“ Одлука Врховног суда Србије Прев. 361/94 од 21. децембра 1994. год. Т. Крсмановић, *Актуелна судска пракса из облигационих односа*, Београд, 2000, 480.

извршења услуга обухваћених програмом туристичког путовања, путничка агенција дужна је да путнику врати разлику између уговорене цијене путовања и цијене путовање снижене сразмјерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга, под условом да је путник ставио приговор у року од осам дана након завршетка путовања. Путничка агенција дужна је да врати разлику, у року одређеним општим условима путовања, односно програмом путовања који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења приговора путника.⁶⁶

У Закону о облигационим односима се предвиђа у овом случају и посебна одговорност организатора путовања „за мане“ у извршавању уговорних обавеза, било да их извршава сам или да их извршава треће лице (члан 869. ст. 1). Као што произлази из законске одредбе, ова одговорност организатора путовања санкционисана је само правом путника на сразмјерно снижење цијене, под условом да је ставио приговор организатору путовања у року од осам дана од завршетка путовања.⁶⁷ Овај веома кратки рок је првенствено предвиђен не само ради заштите интереса организатора путовања него и ради омогућавања организатору путовања да стави одговарајуће приговоре према трећим лицима, а исто тако и ради обезбјеђења доказних средстава и омогућавања што једноставнијег утврђивања стварног стања ствари у погледу тврдње путника да су уговорене услуге извршене непотпуно и неквалитетно. Наиме, овај кратак рок треба истовремено да спријечи недозвољене поступке путника у погледу одуговлачења утврђивања стварног стања ствари. Ако се на основу благовременог приговора путника, он и организатор путовања не сагласе о сразмјерном снижењу цијене из уговора о организовању путовања, путник може да се обрати надлежном суду са одговарајућим захтјевом у погледу снижење цијене. Рок од осам дана је преклузивног карактера, што значи да ако у овом року путник не стави одговарајући приговор он губи ове захтјеве према организатору путовања, али задржава право да тражи накнаду штете. У приговору путник наводи разлоге због којих тражи сразмјерно снижење цијене, достављајући му и одређене доказе. Поред тога, упознаје организатора путовања на основу којих мјерила и доказа је то сразмјерно снижење цијене утврдио, и у вези са тим даје приједлог да му

⁶⁶ Чл. 7 ст. 1 и 2 ЗТ.

⁶⁷ „Када су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно и неквалитетно извршене, о чему је у законском року стављен приговор организатору путовања, испуњени су услови за сразмјерно снижење уговорене цијене.“ Одлука ВСС, Прев. 361/94. Д. Вељковић, *op.cit.*, 794.

организатор путовања призна право на снижење цијене коју је при закључења уговора платио.⁶⁸

Умјесто овог приговора организатору путовања у року од осам дана, са истим правним дејством у погледу благовремености, путник може да подигне тужбу суду, али тада ризикује да буде одговоран за све трошкове који су проузроковани подизањем тужбе, а који су се могли избјећи да је путник благовремено ставио одређени приговор организатору путовања и на тај начин му омогућио да се без ових додатних трошкова снизи уговорена цијена из уговора о организовању путовања, у сразмјерности са разликом између уговорене и пружене услуге, ако је пружена услуга била непотпуна и неквалитетна. Путник, као тужилац, дужан је да определијели висину снижене цијене, а ако тај приједлог организатор путовања, као тужени, не прихвати, суд утврђује цијену путем стручног лица, односно судског вјештака. Суд прије свега утврђује да ли је путник испунио услов у погледу рока у коме је могао да стави приговор организатору путовања.

Ако је путник закључио уговор о организованом путовању и исплатио цијену за одређено путовање, а судском одлуком је извршено сразмјерно снижење цијене из уговора, путник има право да од организатора путовања тражи да му врати разлику између плаћене цијене и цијене која је утврђена судском одлуком. Ако је суд прихватио захтјев путника за снижење цијене, путник има право и на накнаду евентуалне штете.⁶⁹

Организатор путовања може и сам да предложи путнику одговарајуће снижење цијене због непотпуне и неквалитетно извршене услуге и онда када путник није благовремено истакао приговор или прије протеча овог рока од осам дана од завршетка путовања. Оваква иницијатива организатора путовања такође задржава права путника да судским путем тражи смањење цијене ако се не сложи с предложеним снижењем цијене од стране организатора путовања, и то без обзира што није благовремено ставио одговарајући приговор организатору путовања.⁷⁰

У правној теорији је изнијет став да би путник у случају неквалитетне услуге (нпр. трошкови лијечења и други трошкови проузроковани поквареном

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*, 794.

⁷⁰ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 730-731.

храном у хотелу) имао право и на одустанак од уговора или на захтјев за замјену престација.⁷¹ У сваком случају захтјев за снижење цијене не утиче на право путника да захтијева накнаду штете.

Интереси путника у овом случају могу бити оштећени ако организатор путовања ангажује мање квалитетне услуге и недовољно стручна лица за обављање тих услуга. То би у овом случају погодновало организатору путовања на тај начин што би уштедио у трошковима и тиме би остварио већу цијену, а на штету путника. Овом правилу треба у пословној и судској пракси придати што већи значај јер су у многим случајевима били оштећени интереси путника. Овај сукоб интереса између организатора путовања и путника, често се не може довољно ефикасно отклонити једино правилима о солидарној одговорности организатора путовања за рад трећих ангажованих лица како је то предвиђено у члану 868 Закона о облигационим односима.

Што се тиче њемачке судске праксе, она се заснива на измјени Њемачког грађанског законика из 1979. године која је извршена Законом о уговору о путовању. Постојећем тексту додати су параграфи 651а до 651к који садрже одредбе уговора о путовању (*Reisevertrag*). Каснијим измјенама (1994. године и 2001. године) извршено је усклађивање са Директивом. Према члану 651а Њемачког грађанског законика под путовањем треба подразумевјевати укупност услуга везаних за једно путовање. На основу члана 615ф ст. 2 путник има право захтијевати примјерено обештећење новцу, у случају да је путовање изостало или је у знатној мјери упропаштено. Претпоставке права на примјерену одштету су: а) да је путовање изостало, односно да обавезе из уговора о путовању нису уопште извршене или је дошло до њихове знатне повреде да је путник вријеме одмора морао провести некорисно; б) да му је због тога настала штета те да је још за вријеме путовања обавијестио о недостацима, а у року од мјесец дана након завршетка (односно кад је према уговору био предвиђен завршетак) путовања поставио захтјев за накнаду штете. Тако на примјер као недостатак у превозу може се квалификовати: само по себи разумљиво потпуни застој, не давање информација или неблаговремене информације, превоз у нижој класи, тијесно мјесто за сједење у авиону.⁷²

⁷¹ М. Драшкић, *op.cit.*, 184.

⁷² А. Teichman, *Die Rechtsprechung zum Reiserecht in den Jahren 2001 bis 2005*, Teil 1, 2006, 450-451.

У процјени знатности повреде обавеза из уговора о путовању, немачки судови се служе тзв. Франкфуртском таблицом (коју је први примијенио *Landsgericht Frankfurt*⁷³) према којој се узима да је повреда знатна ако је испуњење обавезе 50%-тно.⁷⁴

На основу Франкфуртске таблице врши се смањење цијене путовања из уговора о путовању. Франкфуртску таблицу је креирало цивилно вијеће Вишег окружног суда у Франкфурту, на којој је тачно одређена листа мањкавости уз постотке накнада коју је организатор путовања дужан исплатити путнику у односу на висину цијене плаћеног пакет аранжмана. Тако, на примјер, пресељење у други хотел може довести до снижења дневне цијене путовања у висини од 50%-100%, или ако је соба мања од резервисане и има дупли кревет 1, 2 метра шири, то доводи до снижење цијене путовања у висини од 15%. Ако је јело млако или хладно цијена путовања се снижава у висини од 5%. Ако сте резервисали мирно мјесто, а бука из дискотеке допире до 4 сата ноћи, цијена путовања се снижава за 20%.⁷⁵

С обзиром да је могуће у Аустрији користити Франкфуртску таблицу, навешћемо неке новије одлуке Трговинског суда у Бечу:

- снижење цијене за ситне недостатке путовања до 10% се начелно увијек обрачунава од укупне цијене, а не само од израчунате цијене боравка. Недостатак климатизације током ноћи није занемарљив недостатак. Мањак вруће воде оправдава снижење цијене у висини од 15% од укупне цијене. Бука која допире из дискотеке, која се налази у непосредној близини собе и свако вече ради од 20.30 до 01.00 сат ујутру, оправдава снижење цијене у висини од 5 % од укупне цијене;⁷⁶

- Франкфуртска таблица представља само оријентир, јер је чланом 273 ЗПО одређено снижење цијене путовања у случају пресељавања из првобитног резервисаног у други хотел у висини учешћа цијене путовања за један дан;⁷⁷

- Франкфуртска таблица представља само оријентир, јер је у члану 273 ЗПО прописано снижење цијене путовања од 15% за привремени квар климатизације;⁷⁸

⁷³ Видјети: *NJW* из 1984, с. 1762.

⁷⁴ П. Кларић, *op.cit.*, 391-392.

⁷⁵ *ADAC-Tabelle: Reisepreisminderung, dar* 9/2004, 485-491.

⁷⁶ *Entscheidung vom* 02.02.2000, 1 R 128/99s.

⁷⁷ *Entscheidung vom* 11.04.2000, 1 R 489/99d.

- немогућност рођења и купања на мору може дати право на измјену уговора о путовању, јер представља значајан и непоправљив недостатак;⁷⁹
- оправдано је снижење цијене путовања у висини од 5% за прљаве тоалете на хотелским плажама;⁸⁰
- смјештај у други, а не у резервисани хотел оправдава снижење цијене од 20%.⁸¹

IV. ИСКЉУЧЕЊЕ, ОГРАНИЧЕЊЕ И ОСЛОБОЂЕЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТИ

Према члану 870 Закона о облигационим односима ништаве су одредбе уговора о организовању путовања којима се искључује или смањује одговорност организатора путовања. Али је пуноважна писмена одредба уговора којом се унапријед одређује највиши износ накнаде, под условом да није у очигледној несразмјери са штетом. Ово ограничење износа накнаде не важи ако је организатор путовања штету проузроковао намјерно или крајњом непажњом.⁸² У Директиви у члану 5 ст. 2 предвиђа се недопустивост ограничења накнаде за штете које су последице тјелесних повреда. То рјешење је преузето у члану 891 ст. 3 Закона о обвезним односима Републике Хрватске⁸³ и у члану 894 ст. 3 Облигацијског законика Републике Словеније⁸⁴.

У пословној пракси су чести случајеви да организатори путовања у уговору и општим условима пословања ограничавају и искључују своју уговорну одговорност. Управо се овим чланом утврђују границе до којих је допуштено

⁷⁸ *Entscheidung vom 28.04. 2000*, 1 R 493/99t.

⁷⁹ *Entscheidung vom 15.02.2000*, 1 R 564/99h.

⁸⁰ *Entscheidung vom 05.06.2000*, 1 R 114/00m.

⁸¹ *Entscheidung vom 02.06.2000*, 1 R 200/00h.

⁸² Чл. 870 ст. 2 и 3 ЗОО. Исто рјешење је предвиђено и у чл. 926 ст 2 и 3 ЗООМ. Према Нацрту Закона о облигационим односима Федерације БиХ/Република Српска са стањем на дан 20. I 2003. године у члану 1106 је предвиђено да организатор путовања може договором са путником своју одговорност за штете, које нису тјелесна оштећења, ограничити на троструку цијену путовања: 1. ако штета путнику није причињена намјерно нити грубом непажњом, или 2. ако је организатор путовања одговоран за штету насталу путнику само због кривике носиоца услуга. Ако је за неку од путних услуга, коју организатор путовања треба пружити, важе међународни споразуми или на њима утемељени законски прописи према којима је право на накнаду штете искључено само под одређеним претпоставкама, на то се може позвати и организатор путовања према путнику.

⁸³ „Ово ограничење износа накнаде штете не вриједи ако је организатор штету проузрочио намјерно или крајњом непажњом или ако је штета последица тјелесне озљеде.“ Чл. 891 ст. 3 ЗООХ.

⁸⁴ Чл. 894 ОЗС.

ограничење одговорности организатора путовања али само до граница јавног поретка и моралног схватања друштва. Уговором и општим условима пословања допуштено је поштравање одговорности организатора путовања, али није допуштено ограничавање и искључење одговорности организатора путовања ван ових граница. Допуштено је уговором унапријед одредити највиши износ накнаде штете ако се испуне сљедеће претпоставке: а) да ови лимити одговорности морају бити у писаном облику или у општим условима пословања; б) да тако одређени износ није у очигледној несразмјери са штетом; в) да штета није проузрокована намјерно или крајњом непажњом. Треба нагласити да се и члановима 867 и 868 Закона о облигационим односима допушта ограничење и искључење одговорности организатора путовања у оној мјери и у оном обиму у којима је то предвиђено одговарајућим прописима којима се регулишу поједине услуге, као нпр. услуге превоза, услуге смјештаја, услуге чувања пртљага путника и друге услуге.⁸⁵

Очигледно се та штета односи на организатора путовања, која може настати без његове кривице, као што би биле евентуалне промјене курса валуте, што би изискивало веће трошкове за организатора путовања, или се промијене околности које су утицале да цијена може бити већа или мања од оне која је одређена тарифом организатора путовања, односно у вријеме закључења уговора. Имајући то у виду, организатор путовања предлаже путнику одредбу о цијени која је орјентациона и као таква одређена у нешто већем износу од раније цијене за исту врсту послова, под условом да није у очигледној несразмјери са штетом.⁸⁶

Према проф. Кларићу будући да се на штете због повреде уговора о организовању путовања примјењују правила субјективне одговорности, гдје се кривица претпоставља, организатор се може ослободити одговорности ако докаже да нису испуњене претпоставке одговорности, посебно ако је штета проузрокована вишом силом или случајем.⁸⁷

У Закону о облигационим односима су предвиђени одређени случајеви ослобођења одговорности организатора путовања за штету. У члану 878 став 1 Закона о облигационим односима је прописано да организатор путовања може одустати од уговора, потпуно или дјелимично, без обавезе на накнаду штете, ако

⁸⁵ С. Перовић, Д. Стојановић, *op.cit.*, 732.

⁸⁶ Д. Вељковић, *op.cit.*, 795.

⁸⁷ П. Кларић, *op.cit.*, 394.

прије или за вријеме извршавања уговора наступе изванредне околности које се нису могле предвидјети, ни избјећи ни отклонити, а које би, да су постојале у вријеме закључења уговора, представљале оправдан разлог за организатора путовања да уговор не закључи. Овдје је ријеч о околностима која имају карактер више силе. Организатор није дужан путнику накнадити штету и може одустати од уговора и у случају када се минимални број путника, предвиђен у потврди о путовању, није сакупио, под условом да о тој околности путник буде обавјештен у примјерном року који не може бити краћи од пет дана прије дана када је путовање требало да почне.⁸⁸

Ако је дошло до одустанка уговора прије почетка његовог извршења, организатор мора у цјелини вратити оно што је примио од путника.⁸⁹ Међутим, ако је организатор одустао од уговора за вријеме његовог извршења, има право на правичну накнаду за остварене уговорене услуге, а дужан је предузети све нужне мјере за заштиту интереса путника.⁹⁰ У хрватском Закону о обвезним односима⁹¹ организатор путовања може раскинути уговор због разлога који је на страни путника, у ком случају путник нема право на накнаду штете коју је претрпио тим раскидом. Предвиђен је још један случај ослобођења од одговорности организатора, којег нема у нашем Закону о облигационим односима, и односи се на измјену садржаја уговора. Према одредби члана 903 ст. 6 Закона о обвезним односима организатор путовања није дужан путнику накнадити штету ако измијени битне састојке уговора (програм, смјештај, цијену) због наступа изванредних вањских околности које није могао предвидјети, избјећи ни отклонити. Наиме, и овдје је ријеч о околностима с обиљежјима више силе. Према члану 5 став 2 Директиве организатор се може ослободити одговорности само ако је до неизвршења или неуредног извршења дошло пропустом путника, трећег лица или усљед више силе.

⁸⁸ Чл. 878 ст. 2 ЗОО.

⁸⁹ Чл. 878 ст. 3 ЗОО.

⁹⁰ Чл. 878 ст. 4 ЗОО.

⁹¹ Чл. 902 ст. 3 ЗООХ.

V. ЗАКЉУЧАК

Одговорност организатора путовања једно од најсложенијих питања у вези са уговором о организовању путовања, јер разликујемо случајеве одговорности кад организатор путовања сам врши поједине услуге и одговорност кад је извршење појединих услуга повјерио трећим лицима. Путник може захтијевати сразмјерно снижење цијене под условом да је ставио приговор организатору путовања у року од осам дана од дана завршетка путовања, ако су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно или неквалитетно извршене. Према члану 870 Закона о облигационим односима ништаве су одредбе уговора о организовању путовања којима се искључује или смањује одговорност организатора путовања, али је пуноважна писмена одредба уговора којом се унапријед одређује највиши износ накнаде, под условом да није у очигледној несразмјери са штетом. Ово ограничење износа накнаде не важи ако је организатор штету проузроковао намјерно или крајњом непажњом. Према члану 5 став 2 Директиве организатор се може ослободити одговорности само ако је до неизвршења или неуредног извршења дошло пропустом путника, трећег лица или усљед више силе.

Што се тиче конкретних рјешења Закона о облигационим односима она су настала под великим утицајем Конвенције о уговору о путовању из 1970. године, а каснијим измјенама и допунама није извршено усклађивање закона са Директивом. С обзиром да у Босни и Херцеговини траје процес доношења новог Закона о облигационим односима, а да полазну основу новог законског текста чини стари закон, требало би извршити усклађивање његових одредби са овом Директивом. У последњем Приједлогу Закона о облигационим односима из 2009. године не налазе се одредбе које се односе на уговор о организовању путовања, што је чини нам се погрешно, јер путнику треба пружити што већу заштиту у туризму, иако постоје посебни закони који регулишу ту област.

У Закону о облигационим односима нејасно је и питање накнаде нематеријалне штете уопште када је ријеч о уговорној одговорности. Грађанскоправну одговорност за нематеријалну штету из уговора признаје Република Хрватска гдје имамо општу одредбу у члану 346 ст. 1 Закона о

обвезним односима. Сматрамо да би таква одредба требала бити инкорпорисана и у нови Закон о облигационим односима, што би помогло иначе по том питању неуједначеној судској пракси. То рјешење би било и у складу са Приципима европског уговорног права, тзв. Ландовим начелима која за сада покривају велики дио општег уговорног права.

Значајно је поменути да је Законом о заштити потрошача Босне и Херцеговине предвиђена обавеза организатора путовања да за сваки аранжман обезбиједи гаранцију код банке или осигуравајућег друштва, да би озбезбиједио довољна средства за враћање уплаћеног новца у случају његовог стечаја или неликвидности. Ово рјешење је у складу са Директивом која такође предвиђа ову обавезу организатора путовања.

Што се тиче судске праксе у овој области она је веома оскудна, за разлику од неких европских земаља. У Њемачкој је због многобројних притужби судских спорова све више, што је уједно доводи до уједначавања судске праксе у овој области. Видјели смо како се врши снижење цијене путовања на основу франкфуртске таблице, што доводи до повећане заштите потрошача у земљама у којима се она примјењује и уједно пружање квалитетније услуге у туризму. Кад би се код нас примјењивала ова таблица сматрамо да би организатори путовања много озбиљније схватили своје преузете обавезе из уговора о организованом путовању, квалитет услуге би се побољшао, а путник, односно потрошач, у много већој мјери би био заштићен.

Mrs. Milica Dragičević, LL.MA.

THE RESPONSIBILITIES OF A TRAVEL ORGANIZER

Summary

This presentation discusses some general issues relating to the treaty on the organization of trips. In this article we will talk about the term contract of organizing travels, travel organizer's duties, price reduction, exclusion, exemption and liability limitation of the travel organizer. The fundamental subjects of considerations are provisions of Obligational relations law to the travel organizer with a focus on solutions that are accepted in comparative law, particularly in the countries that were once part of the Socialist Federal Republic of Yugoslavia. Special attention was paid to the solutions of the EEC Council Directive on package travel, package holidays and package tours /90/314/EEC and case law in comparative law.

Key words: contract, travel organizer, traveler, liability for damages, price reduction.