

Ugovor o hotelskim uslugama

Radolović, Oliver

Doctoral thesis / Disertacija

2011

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, FACULTY OF LAW / Sveučilište u Rijeci, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:188:180239>

Rights / Prava: [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-30**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka Library - SVKRI
Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI
PRAVNI FAKULTET**

Oliver Radolović

**UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA:
UGOVORNA ODGOVORNOST KONTRAHENATA
U HRVATSKOM I USPOREDNOM PRAVU**

Doktorska disertacija

Rijeka, 2011.

Mentor rada:
prof.dr.sc. Zvonimir Slakoper

**Doktorska disertacija obranjena je dana 06. listopada 2011. godine
na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Rijeci pred povjerenstvom u sastavu:**

- 1. prof.dr.sc. Vilim Gorenc, predsjednik povjerenstva**
- 2. prof.dr.sc. Zvonimir Slakoper, mentor i član povjerenstva**
- 3. doc.dr.sc. Maja Bukovac Puvača, član povjerenstva**

Rad ima listova.

UDK klasifikacija:

Sažetak

UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA: UGOVORNA ODGOVORNOST KONTRAHENATA U HRVATSKOM I USPOREDNOM PRAVU

Ugovori o hotelskim uslugama dijele se na tri osnovne vrste: izravni, agencijski i alotmanski. Izravni ugovor o hotelskim uslugama sklapaju ugostitelj i gost, a agencijski i alotmanski ugovor ugostitelj i turistička agencija. Istim se ugovorima pružaju hotelske usluge za određenu naknadu uz eventualno plaćanje provizije. Predmet doktorskog rada jest obrada ugovorne odgovornosti kontrahenata (ugostitelja, gosta i turističke agencije) za štetu zbog povrede obveza iz ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom (francuskom, njemačkom, talijanskom, UK, SAD, europskom i međunarodnom) pravu.

Doktorski je rad sastavljen od deset glava i sastoji se od općeg i posebnog dijela. U općem dijelu rada, u drugoj i trećoj glavi rada, obrađeni su pojam, vrste i izvori prava o ugovorima o hotelskim uslugama kao i općenita odgovornost dužnika za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede ugovora. Posebni dio rada, od četvrte do devete glave rada, bavi se ugovornom odgovornošću kontrahenata (ugostitelja, gosta i turističke agencije) za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede izravnog, agencijskog i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu.

Zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama može se naknaditi imovinska (obična šteta i izmakla korist) i neimovinska šteta (povreda ugleda, upropaštavanje godišnjeg odmora, propuštanje ciljeva boravka, nemir, nelagoda, nezadovoljstvo, fizičke i duševne boli, itd.). U hrvatskom i usporednom pravu, izravni i agencijski ugovor o hotelskim uslugama kao neimenovani ugovori moraju naći svoje legislativno mjesto, a na razini usporednog prava potrebna je unifikacija ugovora o hotelskim uslugama; pritom bi nacrt UNIDROIT Konvencije, ECTAA-HOTREC Kodeks i IH&RA-UFTAA Kodeks morali biti temelj međunarodne konvencije o ugovorima o hotelskim uslugama.

Ključne riječi: ugovor o hotelskim uslugama, ugovorna odgovornost, imovinska i neimovinska šteta, ugostitelj, gost, turistička agencija, hrvatsko i usporedno pravo.

Summary

HOTEL-KEEPER'S CONTRACT: CONTRACTING PARTIES' CONTRACTUAL LIABILITY IN CROATIAN AND COMPARATIVE LAW

Hotel-keeper's contracts are divided into three basic types: direct, agency and allotment. Direct hotel-keeper's contract is concluded between hotel-keeper and guest, while the parties of agency and allotment contract are hotel-keeper and travel agency. Hotel services are provided by same contracts, for a fee, with the eventual payment of commissions. The dissertation analyzes contracting parties' (hotel-keeper, guest, travel agency) liability for damage due to breaching of hotel-keeper's contract in Croatian and comparative (French, German, Italian, UK, USA, European and international) law.

The thesis is composed of ten chapters and consists of a general and a special part. In the general part of the paper, in the second and third chapter, notion, types and sources of law on the hotel-keeper's contracts are processed, as well as the debtor's general liability for proprietary and non-proprietary damage due to contract breaching. A special part of the paper, from the fourth to the ninth chapter of the paper, deals with contracting parties' (hotel-keeper, guest and travel agency) liability for proprietary and non-proprietary damage due to breaches of the direct, agency and allotment hotel-keeper's contract in the Croatian and comparative law.

Due to breach of the hotel-keeper's contract, the proprietary damage (ordinary damage and lost profit) and non-proprietary damage (injury of reputation, ruined vacation, stay objectives failure, anxiety, discomfort, dissatisfaction, physical and mental pain, etc.) can be compensated. In the Croatian and comparative law, the direct and agency hotel-keeper's contract must find its legislative position, and on the comparative law level the unification of the hotel-keeper's contracts is required; therefore the draft UNIDROIT Convention, ECTAA-HOTREC Code and IH&RA-UFTA Code should have been the foundation of the international Convention on the hotel-keeper's contracts.

Keywords: hotel-keeper's contract, contractual liability, proprietary and non-proprietary damage, hotel-keeper, guest, travel agency, Croatian and comparative law.

Sadržaj

1. Uvod	18
2. Ugovor o hotelskim uslugama: pojam, vrste i izvori prava	24
2.1. Pojam ugovora o hotelskim uslugama	24
2.2. Vrste ugovora o hotelskim uslugama	25
2.2.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama	26
2.2.2. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama	27
2.2.3. Alotmanski ugovor o hotelskim uslugama	28
2.3. Izvori prava ugovora o hotelskim uslugama	29
2.3.1. Izvori prava izravnog ugovora o hotelskim uslugama	29
2.3.1.1. Izvori hrvatskog prava izravnog ugovora o hotelskim uslugama	29
2.3.1.2. Izvori usporednog prava izravnog ugovora o hotelskim uslugama	30
2.3.2. Izvori prava agencijskog ugovora o hotelskim uslugama	33
2.3.2.1. Izvori hrvatskog prava agencijskog ugovora o hotelskim uslugama	33
2.3.2.2. Izvori usporednog prava agencijskog ugovora o hotelskim uslugama	73
2.3.3. Izvori prava alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama	41
2.3.3.1. Izvori hrvatskog prava alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama	41
2.3.3.2. Izvori usporednog prava alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama	42
2.3.4. Primjena izvora prava na vrste ugovora o hotelskim uslugama	47
3. Ugovorna odgovornost za štetu (odgovornost za štetu zbog povrede ugovora)	52
3.1. Hrvatska	52
3.2. Usporedno pravo	60
3.2.1. Francuska	61
3.2.2. Njemačka	63
3.2.3. Italija	64
3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	66
3.2.5. Sjedinjene Američke Države	67
3.2.6. Europska Unija	69
3.2.7. Međunarodno pravo	70

4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama	71
4.1. Obveze ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama ..	71
4.1.1. Obveza pružanja smještaja gostu	74
4.1.2. Obveza pružanja akcesornih (dopunskih) usluga gostu	77
4.1.3. Obveza vođenja brige o stvarima (imovini) gosta	79
4.1.4. Obveza vođenja brige o osobi gosta	81
4.1.5. Obveza zaštite privatnosti gosta	83
4.2. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja gostu	87
4.2.1. Hrvatska	87
4.2.2. Usporedno pravo	88
4.2.2.1. Francuska	88
4.2.2.2. Njemačka	88
4.2.2.3. Italija	89
4.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	90
4.2.2.5. Sjedinjene Američke Države	91
4.2.2.6. Europska Unija	92
4.2.2.7. Međunarodno pravo	92
4.3. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih (dopunskih) usluga gostu	93
4.3.1. Hrvatska	93
4.3.2. Usporedno pravo	94
4.3.2.1. Francuska	94
4.3.2.2. Njemačka	94
4.3.2.3. Italija	95
4.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	95
4.3.2.5. Sjedinjene Američke Države	95
4.3.2.6. Europska Unija	95
4.3.2.7. Međunarodno pravo	95

4.4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o stvarima (imovini) gosta	96
4.4.1. Hrvatska	96
4.4.2. Usporedno pravo	98
4.4.2.1. Francuska	98
4.4.2.2. Njemačka	99
4.4.2.3. Italija	101
4.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	102
4.4.2.5. Sjedinjene Američke Države	104
4.4.2.6. Europska Unija	106
4.4.2.7. Međunarodno pravo	108
4.5. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta	109
4.5.1. Hrvatska	109
4.5.2. Usporedno pravo	110
4.5.2.1. Francuska	110
4.5.2.2. Njemačka	111
4.5.2.3. Italija	111
4.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	112
4.5.2.5. Sjedinjene Američke Države	113
4.5.2.6. Europska Unija	114
4.5.2.7. Međunarodno pravo	114
4.6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta	115
4.6.1. Hrvatska	115
4.6.2. Usporedno pravo	115
4.6.2.1. Francuska	116
4.6.2.2. Njemačka	117
4.6.2.3. Italija	117
4.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	118
4.6.2.5. Sjedinjene Američke Države	119
4.6.2.6. Europska Unija	120
4.6.2.7. Međunarodno pravo	120

5. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama	121
5.1. Obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama	121
5.1.1. Obveza korištenja smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta" .	124
5.1.2. Obveza plaćanja naknade za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge	126
5.1.3. Obveza poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu	129
5.1.4. Obveza čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja	132
5.2. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze korištenja smještaja i akcesornih usluga poput „dobra gosta“	134
5.2.1. Hrvatska	134
5.2.2. Usporedno pravo	135
5.2.2.1. Francuska	135
5.2.2.2. Njemačka	136
5.2.2.3. Italija	136
5.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	136
5.2.2.5. Sjedinjene Američke Države	137
5.2.2.6. Europska Unija	138
5.2.2.7. Međunarodno pravo	138
5.3. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge	139
5.3.1. Hrvatska	139
5.3.2. Usporedno pravo	139
5.3.2.1. Francuska	139
5.3.2.2. Njemačka	140
5.3.2.3. Italija	140
5.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	141
5.3.2.5. Sjedinjene Američke Države	142
5.3.2.6. Europska Unija	144
5.3.2.7. Međunarodno pravo	144

5.4. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze poštivanja (fiksne) duljine boravka u hotelu	145
5.4.1. Hrvatska	145
5.4.2. Usporedno pravo	145
5.4.2.1. Francuska	145
5.4.2.2. Njemačka	146
5.4.2.3. Italija	146
5.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	146
5.4.2.5. Sjedinjene Američke Države	147
5.4.2.6. Europska Unija	147
5.4.2.7. Međunarodno pravo	147
5.5. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja	148
5.5.1. Hrvatska	148
5.5.2. Usporedno pravo	148
5.5.2.1. Francuska	148
5.5.2.2. Njemačka	149
5.5.2.3. Italija	149
5.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	150
5.5.2.5. Sjedinjene Američke Države	150
5.5.2.6. Europska Unija	150
5.5.2.7. Međunarodno pravo	150

6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama	151
6.1. Obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.....	151
6.1.1. Obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji	155
6.1.2. Obveza davanja točnih obavijesti o statusu ugostitelja	158
6.1.3. Obveza naplate istih cijena usluga	160
6.1.4. Obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga	164
6.1.5. Obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (<i>rooming list</i>)	166
6.1.6. Obveza pružanja besplatnih usluga predstavnicima agencije	168
6.2. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji	170
6.2.1. Hrvatska	170
6.2.2. Usporedno pravo	171
6.2.2.1. Francuska	171
6.2.2.2. Njemačka	171
6.2.2.3. Italija	172
6.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	172
6.2.2.5. Sjedinjene Američke Države	172
6.2.2.6. Europska Unija	173
6.2.2.7. Međunarodno pravo	174
6.3. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti agenciji o statusu ugostitelja	175
6.3.1. Hrvatska	175
6.3.2. Usporedno pravo	176
6.3.2.1. Francuska	176
6.3.2.2. Njemačka	176
6.3.2.3. Italija	177
6.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	178
6.3.2.5. Sjedinjene Američke Države	178
6.3.2.6. Europska Unija	179
6.3.2.7. Međunarodno pravo	180

6.4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze naplate istih cijena usluga agencijskim individualnim i izravnim gostima	181
6.4.1. Hrvatska	181
6.4.2. Usporedno pravo	181
6.4.2.1. Francuska	181
6.4.2.2. Njemačka	182
6.4.2.3. Italija	182
6.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	182
6.4.2.5. Sjedinjene Američke Države	183
6.4.2.6. Europska Unija	183
6.4.2.7. Međunarodno pravo	184
6.5. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru	185
6.5.1. Hrvatska	185
6.5.2. Usporedno pravo	187
6.5.2.1. Francuska	187
6.5.2.2. Njemačka	187
6.5.2.3. Italija	188
6.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	188
6.5.2.5. Sjedinjene Američke Države	188
6.5.2.6. Europska Unija	189
6.5.2.7. Međunarodno pravo	189

6.6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju (<i>rooming list</i>)	191
6.6.1. Hrvatska	191
6.6.2. Usporedno pravo	192
6.6.2.1. Francuska	192
6.6.2.2. Njemačka	192
6.6.2.3. Italija	192
6.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	193
6.6.2.5. Sjedinjene Američke Države	193
6.6.2.6. Europska Unija	193
6.6.2.7. Međunarodno pravo	194
6.7. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga predstavnicima turističke agencije	195
6.7.1. Hrvatska	195
6.7.2. Usporedno pravo	195
6.7.2.1. Francuska	195
6.7.2.2. Njemačka	195
6.7.2.3. Italija	196
6.7.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	196
6.7.2.5. Sjedinjene Američke Države	196
6.7.2.6. Europska Unija	196
6.7.2.7. Međunarodno pravo	196

7. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama	197
7.1. Obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama	197
7.1.1. Obveza plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim	
gostima	200
7.1.2. Obveza postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom	205
7.1.3. Obveza plaćanja naknade zbog kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja	
gosta i prijevremenog odlaska gosta	207
7.1.4. Obveza postupanja prema prigovoru njezinih gostiju	209
7.1.5. Obveza pribavljanja i omogućavanja svome individualnom gostu	
korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga	210
7.1.6. Obveza dostavljanja ugostitelju liste gostiju (<i>rooming list</i>)	211
7.2. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima .	215
7.2.1. Hrvatska	215
7.2.2. Usporedno pravo	215
7.2.2.1. Francuska	215
7.2.2.2. Njemačka	216
7.2.2.3. Italija	216
7.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	216
7.2.2.5. Sjedinjene Američke Države	217
7.2.2.6. Europska Unija	217
7.2.2.7. Međunarodno pravo	218

7.3. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom	218
7.3.1. Hrvatska	218
7.3.2. Usporedno pravo	220
7.3.2.1. Francuska	220
7.3.2.2. Njemačka	220
7.3.2.3. Italija	220
7.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	220
7.3.2.5. Sjedinjene Američke Države	220
7.3.2.6. Europska Unija	221
7.3.2.7. Međunarodno pravo	222
7.4. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja i prijevremenog odlaska gosta	222
7.4.1. Hrvatska	222
7.4.2. Usporedno pravo	224
7.4.2.1. Francuska	224
7.4.2.2. Njemačka	224
7.4.2.3. Italija	225
7.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	225
7.4.2.5. Sjedinjene Američke Države	226
7.4.2.6. Europska Unija	227
7.4.2.7. Međunarodno pravo	228
7.5. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja prema prigovoru njezinih gostiju	229
7.5.1. Hrvatska	229
7.5.2. Usporedno pravo	229
7.5.2.1. Francuska	229
7.5.2.2. Njemačka	229
7.5.2.3. Italija	230
7.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	230
7.5.2.5. Sjedinjene Američke Države	230
7.5.2.6. Europska Unija	230
7.5.2.7. Međunarodno pravo	231

7.6. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pribavljanja i omogućavanja svome individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga	231
7.6.1. Hrvatska	231
7.6.2. Usporedno pravo	232
7.6.2.1. Francuska	232
7.6.2.2. Njemačka	232
7.6.2.3. Italija	232
7.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	233
7.6.2.5. Sjedinjene Američke Države	233
7.6.2.6. Europska Unija	234
7.6.2.7. Međunarodno pravo	234
7.7. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja ugostitelju liste gostiju (<i>rooming list</i>)	235
7.7.1. Hrvatska	235
7.7.2. Usporedno pravo	235
7.7.2.1. Francuska	235
7.7.2.2. Njemačka	235
7.7.2.3. Italija	235
7.7.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	236
7.7.2.5. Sjedinjene Američke Države	236
7.7.2.6. Europska Unija	236
7.7.2.7. Međunarodno pravo	237

8. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama	238
8.1. Obveze ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.....	238
8.1.1. Obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata	240
8.1.2. Obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima	243
8.1.3. Obveza zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga	246
8.1.4. Obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji	249
8.1.5. Obveza izvješćivanja turističke agencije o promjenama	251
8.2. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata	253
8.2.1. Hrvatska	253
8.2.2. Usporedno pravo	254
8.2.2.1. Francuska	254
8.2.2.2. Njemačka	255
8.2.2.3. Italija	255
8.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	255
8.2.2.5. Sjedinjene Američke Države	255
8.2.2.6. Europska Unija	256
8.2.2.7. Međunarodno pravo	257
8.3. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima	258
8.3.1. Hrvatska	258
8.3.2. Usporedno pravo	258
8.3.2.1. Francuska	258
8.3.2.2. Njemačka	259
8.3.2.3. Italija	259
8.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	259
8.3.2.5. Sjedinjene Američke Države	259
8.3.2.6. Europska Unija	260
8.3.2.7. Međunarodno pravo	260

8.4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga	261
8.4.1. Hrvatska	261
8.4.2. Usporedno pravo	261
8.4.2.1. Francuska	261
8.4.2.2. Njemačka	261
8.4.2.3. Italija	261
8.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	262
8.4.2.5. Sjedinjene Američke Države	262
8.4.2.6. Europska Unija	262
8.4.2.7. Međunarodno pravo	262
8.5. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji	263
8.5.1. Hrvatska	263
8.5.2. Usporedno pravo	263
8.5.2.1. Francuska	263
8.5.2.2. Njemačka	263
8.5.2.3. Italija	263
8.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	264
8.5.2.5. Sjedinjene Američke Države	264
8.5.2.6. Europska Unija	264
8.5.2.7. Međunarodno pravo	264
8.6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze izvješćivanja turističke agencije o promjenama	265
8.6.1. Hrvatska	265
8.6.2. Usporedno pravo	266
8.6.2.1. Francuska	266
8.6.2.2. Njemačka	266
8.6.2.3. Italija	266
8.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	266
8.6.2.5. Sjedinjene Američke Države	267
8.6.2.6. Europska Unija	267
8.6.2.7. Međunarodno pravo	267

9. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama	268
9.1. Obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama	268
9.1.1. Obveza izvješćivanja ugostitelja	270
9.1.2. Obveza popunjavanja smještaja stavljenog na raspolaganje	272
9.1.3. Obveza plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge	276
9.1.4. Obveza pridržavanja ugovornih cijena	283
9.1.5. Obveza izdavanja posebne pisane isprave (vouchera)	285
9.2. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze izvješćivanja ugostitelja	290
9.2.1. Hrvatska	290
9.2.2. Usporedno pravo	291
9.2.2.1. Francuska	291
9.2.2.2. Njemačka	291
9.2.2.3. Italija	291
9.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	291
9.2.2.5. Sjedinjene Američke Države	291
9.2.2.6. Europska Unija	292
9.2.2.7. Međunarodno pravo	292
9.3. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje	293
9.3.1. Hrvatska	293
9.3.2. Usporedno pravo	293
9.3.2.1. Francuska	293
9.3.2.2. Njemačka	294
9.3.2.3. Italija	294
9.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	295
9.3.2.5. Sjedinjene Američke Države	295
9.3.2.6. Europska Unija	295
9.3.2.7. Međunarodno pravo	295

9.4. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge	296
9.4.1. Hrvatska	296
9.4.2. Usporedno pravo	297
9.4.2.1. Francuska	297
9.4.2.2. Njemačka	297
9.4.2.3. Italija	297
9.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	297
9.4.2.5. Sjedinjene Američke Države	298
9.4.2.6. Europska Unija	298
9.4.2.7. Međunarodno pravo	298
9.5. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena	299
9.5.1. Hrvatska	299
9.5.2. Usporedno pravo	299
9.5.2.1. Francuska	299
9.5.2.2. Njemačka	299
9.5.2.3. Italija	300
9.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	300
9.5.2.5. Sjedinjene Američke Države	300
9.5.2.6. Europska Unija	301
9.5.2.7. Međunarodno pravo	301
9.6. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera)	301
9.6.1. Hrvatska	301
9.6.2. Usporedno pravo	302
9.6.2.1. Francuska	302
9.6.2.2. Njemačka	302
9.6.2.3. Italija	303
9.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo	303
9.6.2.5. Sjedinjene Američke Države	303
9.6.2.6. Europska Unija	303
9.6.2.7. Međunarodno pravo	303

10. Zaključak	304
Kratice	311
Literatura	312
• Knjige i članci	312
• Sudska praksa	324
• Izvori prava	335

1. Uvod

Ugovori o hotelskim uslugama najvažniji su pravni poslovi u turizmu i ugostiteljstvu između ugostitelja i gosta odnosno turističke agencije. Isti su značajni ne samo kao temelj svih turističkih odnosa već i kao temelj mnogim drugim ugovorima koji su se iz njih razvili i postali zasebnim ugovorima (npr. ugovor o ugostiteljskoj ostavi). Ugovori o hotelskim uslugama dijele se na tri osnovne inačice: izravni, agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (Gorenc, Šmid, Mandarić). Izravni ugovor o hotelskim uslugama sklapaju ugostitelj i gost, a agencijski i alotmanski ugostitelj i turistička agencija. Predmet ugovora jest klasično ili kvalificirano (alotman) pružanje hotelskih usluga za određenu naknadu (izravni) uz plaćanje provizije (agencijski).

Ugovorna odgovornost ugovorne strane (kontrahenta) jest odgovornost zbog povrede ugovora. Određeni kontrahent, zbog povrede ugovora od strane drugog kontrahenta može pretrpjeti određenu štetu. Posljednjih je godina sazrijelo mišljenje da vjerovnik zbog povrede ugovora od strane dužnika može pretrpjeti i imovinsku i neimovinsku štetu (Nass, Larenz, Klarić, Radolović). Ugovorna odgovornost za štetu se najčešće javlja kod povrede ugovornih obveza dužnika u pojedinom ugovoru.

Predmet ovog doktorskog rada jest obrada onog dijela ugovorne odgovornosti kontrahenata (ugostitelja, gosta i turističke agencije) koji se odnosi na odgovornost za štetu zbog povrede obveza iz ugovora o hotelskim uslugama, kroz analizu, deskripciju, sintezu i usporedbu sličnosti i razlika u rješenjima hrvatskog i usporednog (francuskog, njemačkog, talijanskog, UK, SAD, europskog i međunarodnog) prava. U smjeru tako postavljenog predmeta rada, autor se bavi izvornom analizom i preglednim prikazom kodificirane poslovne prakse, zakonskih normi i sudskih odluka, koristeći spoznaje pravne literature koje se posredno ili neposredno dotiču radne hipoteze.

Suvremeno ugovorno pravo u turizmu ni na hrvatskoj ni na usporednoj razini nije se izravno bavilo problemom ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama. Štoviše, spoznaje hrvatske pravne znanosti (Gorenc, Šmid) u tom su pogledu nedovoljne, dok su na razini usporednog prava i usporedne pravne znanosti (Moret, Mundt, Castoldi, Boella, Sherry, Snyder), zanemarivo male. Takva nedovoljna istraženost instituta rezultira nastankom raznovrsne teorijske problematike, pa je istraživanje instituta od velike teorijske i praktične važnosti.

Praktična važnost rada očituje se u činjenicama što hrvatsko i usporedno pravo u određenom dijelu sadrže veliki broj odluka iz sudske prakse, a u određenom dijelu ne sadrže uopće sudske odluke iz navedene tematike, pa će rezultati ovog rada (uz prikaz velikog broja raznovrsnih sudskih odluka i naznake hipotetskih primjera) zainteresiranim turističkim i pravnim subjektima biti od velikoj značaja. Dok je sudska praksa, naime, glede ugovorne odgovornosti kontraheata u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama vrlo razvijena, u agencijskom i alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama nema mnogo značajnih sudskih odluka. Razloge tome valja potražiti u činjenicama što se sporovi između turističkih profesionalaca (ugostitelja i turističkih agencija) obično rješavaju na razini asocijacija, mirenja ili arbitraža i što se plaćanje odšteta obavlja preko osiguravateljskih kuća, što je i rezultiralo nedovoljnim istraživanjem dubine instituta ugovorne odgovornosti za štetu u tim ugovorima o hotelskim uslugama.

Svrha je ovog doktorskog rada nadograditi onaj pozitivni dio hrvatske i usporedne pravne znanosti koji se bavio spoznajama o obvezama ugovornih strana u ugovoru o hotelskim uslugama. U tom kontekstu kontraheata imaju nekoliko karakterističnih ugovornih obveza u izravnom, agencijskom i alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama i zbog povrede istih odgovaraju za štetu. Cilj je rada istražiti onaj negativni dio znanstvenih spoznaja koje se nisu bavile predmetom rada (ugovornom odgovornošću kontraheata za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama) uz prikaz sudskih odluka i hipotetskih primjera kao rezultata teorijskih zaključaka.

Analizirajući teorijske i praktične probleme kao i svrhu i ciljeve, postavljaju se temeljna pitanja ove doktorske disertacije: 1) Kome ugovorne strane odgovaraju za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama? 2) Za kakvu vrstu štete pojedini kontrahent odgovara zbog povrede ugovorne obveze istog ugovora? 3) Reguliraju li izričito zakonske norme ili poslovna praksa ugovornu odgovornost za štetu u ugovoru o hotelskim uslugama? 4) Koje su prednosti a koji nedostaci zakonskih, običajnih i teorijskih rješenja u pogledu postavljenog predmeta rada? 5) U kolikom su obujmu rješenja hrvatskog prava usklađena s rješenjima usporednog prava i *vice versa*? Odgovori na postavljena pitanja (i ostala pitanja koja se nameću u analizi pojedine ugovorne odgovornosti kontraheata u inačicama ugovora o hotelskim uslugama), uz izvornu analizu, pregled, prijedloge i usporedbu hrvatskog i usporednog prava, rezultat su provedenog istraživanja u ovom doktorskom radu.

Sadržaj rada jest koncipiran u deset dijelova: 1. Uvod, 2. Pojam i vrste ugovora o hotelskim uslugama, 3. Ugovorna odgovornost za štetu - odgovornost za štetu zbog povrede ugovora, 4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama, 5. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama, 6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, 7. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, 8. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, 9. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama i 10. Zaključak .

U prvom dijelu rada (uvod) utvrđeni su teorijski i praktični problemi rada, prikazan je pregled znanstvene discipline koja je obrađivala radnu hipotezu, naznačena je teorijska i praktična važnost rada, određeni su svrha i ciljevi istraživanja, nabrojene znanstvene metode korištene u radu, obrazložene su radne hipoteze, ukratko je prikazana znanstvena literatura (autori) koja se bavila općom tematikom rada i opisan je okvirni sadržaj rada.

U drugom dijelu rada (pojam, vrste i izvori prava ugovora o hotelskim uslugama) analizirane su prethodne spoznaje o središnjem dijelu predmeta rada - pojmu, vrstama i izvorima ugovora o hotelskim uslugama kroz hrvatski i usporednopravni prikaz svih inačica ugovora o hotelskim uslugama (izravnog, agencijskog i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama. U tom se dijelu kroz hrvatsko i usporedno pravo utvrđuje što je to ugovor o hotelskim uslugama tko sklapa navedeni ugovor, koje su specifičnosti izravnog, agencijskog i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, može li se pojedina vrsta navedenog ugovora definirati, koji je predmet tih ugovora, u kojem su izvorima prava regulirani i prikazuje se znanstvena literatura koja je te ugovore istraživala.

U trećem dijelu rada (ugovorna odgovornost za štetu - odgovornost za štetu zbog povrede ugovora) analizirane su prethodne spoznaje o odgovornosti dužnika za štetu vjerovnika zbog povrede ugovora kroz usporedbu zakonodavnih, teorijskih i praktičnih rješenja hrvatskog i usporednog prava. U tom se dijelu rada kroz hrvatsko i usporedno pravo analizira institut ugovorne odgovornosti za štetu, prikazuje se povijesni prikaz razvoja svijesti o vrsti štete zbog povrede ugovora, utvrđuje vrsta štete za koju odgovara dužnik za povredu ugovora, nabrajaju se posebni tipovi imovinske i neimovinske štete koje vjerovnik može pretrpjeti, daje se pregled pravne literature iz instituta ugovorne odgovornosti za štetu i sudskom se praksom potvrđuju rezultati istraživačkih spoznaja.

Četvrti najopsežniji dio rada (odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama) bavi se ugovornom odgovornošću ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu. U tom se dijelu rada, kroz hrvatska i usporedna zakonodavna, sudska i teorijska rješenja analizira odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede pet karakterističnih obveza koje isti spram gosta ima u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveze pružanja ugovorenog smještaja, 2) obveze pružanje tzv. akcesornih (dopunskih) usluga gostu, 3) obveze čuvanje stvari (imovine gosta), 4) obveze vođenja brige o osobi gosta (čuvanje sigurnosti i udobnosti gosta, te poštivanja njegove ličnosti) i 5) obveze zaštite privatnosti gosta (kao suvremene tendencije izravnog ugovora o hotelskim uslugama kao posljedice shvaćanja angloameričkog prava). Obveze i ugovorna odgovornost ugostitelja općenito i odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede pojedine navedene obveze u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, čine šest poglavlja četvrtog dijela (glave) rada. Pored toga, analizira se način na koji ugostitelj može počiniti pojedinu povredu izravnog ugovora o hotelskim uslugama i tako odgovarati gostu za štetu, te se utvrđuje kakve tipove imovinske i neimovinske štete može ugostitelj naknaditi gostu.

Peti dio rada (odgovornost gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama) bavi se ugovornom odgovornošću gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu. U tom se dijelu rada, kroz hrvatska i usporedna zakonodavna, sudska i pravnoteorijska rješenja analizira odgovornost gosta za štetu zbog povrede četiri karakteristične obveze koje isti spram ugostitelja ima u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveze korištenja smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta" (u skladu s dobrim poslovnim običajima i kućnom redu hotela), 2) obveze plaćanja naknade za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge, 3) obveze poštivanja (fiksne) duljine boravka u hotelu (i vremena odlaska i vremena dolaska) i 4) obveze čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja. Obveze i ugovorna odgovornost gosta općenito i odgovornost hotelskog gosta za štetu zbog povrede pojedine od njegovih navedenih obveza u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, čine ujedno i pet poglavlja petog dijela (glave) rada. Pored toga, u petom se dijelu rada, analizira i način na koji gost može počiniti pojedinu povredu izravnog ugovora o hotelskim uslugama i tako odgovarati ugostitelju za štetu, te se utvrđuje kakve tipove imovinske i neimovinske štete može gost naknaditi ugostitelju.

Šesti dio rada (odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama) bavi se ugovornom odgovornošću ugostitelja za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu. U tom se dijelu rada analizira odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede šest karakterističnih obveza koje isti ima spram turističke agencije i njezinih gostiju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji, 2) obveze davanja točnih obavijesti agenciji o statusu ugostitelja, 3) obveze naplate istih cijena usluga agencijskim individualnim i izravnim gostima, 4) obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru, 5) obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming list*) i 6) obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije. Obveze i ugovorna odgovornost ugostitelja općenito i njegova odgovornost za štetu zbog povrede obveza u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, čine sedam poglavlja šestog dijela (glave) rada. Pored toga, analizira se način na koji ugostitelj može počinuti pojedinu povredu ugovora i odgovarati agenciji ili gostu za štetu, te se utvrđuju tipovi imovinske i neimovinske štete koje ugostitelj naknađuje dvostrukom subjektivitetu (turističkoj agenciji i gostu).

Sedmi dio rada (odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama) bavi se ugovornom odgovornošću turističke agencije za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu. U tom se dijelu rada analizira odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede šest karakterističnih obveza koje ista ima spram ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveze plaćanja naknade ugostiteljskih usluga pruženih njezinim gostima, 2) obveze postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom, 3) obveze naknade štete zbog kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja i prijevremenog odlaska gosta, 4) obveze postupanja prema prigovoru njezinih gostiju, 5) obveze pribavljanja i omogućavanja svome individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga i 6) obveze dostavljanja ugostitelju liste gostiju (*rooming list*). Obveze i ugovorna odgovornost turističke agencije općenito i njezina odgovornost za štetu zbog povrede obveza u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, čine sedam poglavlja sedmog dijela (glave) rada. Pored toga, analizira se način na koji agencija može počinuti povredu ugovora i tako odgovarati ugostitelju za štetu, te se utvrđuje kakve tipove imovinske i neimovinske štete može agencija naknaditi ugostitelju.

Osmi dio rada (odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama) bavi se ugovornom odgovornošću ugostitelja za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu. U tom se dijelu rada analizira odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede pet karakterističnih obveza koje isti im spram turističke agencije i njezinih gostiju u alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata, 2) obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima, 3) obveze zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga, 4) obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji i 5) obveze izvješćivanja turističke agencije o promjenama. Obveze i ugovorna odgovornost ugostitelja općenito i njegova odgovornost za štetu zbog povrede "alotmanskih" obveza, čine šest poglavlja osmog dijela (glave) rada. Uz to se i analizira način počinjenja povrede ugovora, te se utvrđuju tipovi imovinske i neimovinske štete koje ugostitelj naknađuje dvostrukom subjektivitetu (agenciji i gostu).

Deveti dio rada (odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama) bavi se ugovornom odgovornošću turističke agencije za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu. U tom se dijelu rada analizira odgovornost agencije za štetu zbog povrede pet karakterističnih obveza u alotmanskog ugovoru: 1) obveze izvješćivanja ugostitelja, 2) obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje, 3) obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge, 4) obveze pridržavanja ugovornih cijena i 5) obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera). Obveze i ugovorna odgovornost agencije općenito i njezina odgovornost za štetu zbog povrede "alotmanskih" obveza, čine šest poglavlja devetog dijela (glave) rada. U devetom se dijelu rada analizira i način na koji agencija može povrijediti ugovor i utvrđuju se tipovi imovinske i neimovinske štete koje agencija naknađuje ugostitelju.

U završnom dijelu rada (zaključak) prikazana je sinteza rješenja i spoznaja rada, dani su odgovori na postavljena teorijska i praktična pitanja istaknuta u uvodu i pojedinim glavama rada, prikazani su rezultati provedenog istraživanja glede radne hipoteze, predstavljena su rješenja koja opravdavaju teorijsku i praktičnu važnost rada, dani su prijedlozi za poboljšanje instituta ugovorne odgovornosti za štetu u izravnom, agencijskom i alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama na razini hrvatskog i usporednog prava, te je naveden očekivani znanstveni doprinos rada.

2. Ugovor o hotelskim uslugama: pojam, vrste i izvori prava

2.1. Pojam ugovora o hotelskim uslugama

Ugovor o hotelskim uslugama¹ jest, u hrvatskom i usporednom pravu, skupni pojam² koji označava nekoliko posebnih ugovora³ prema kojima se ugostitelj⁴ (pružatelj usluge) obvezuje izravnom⁵ ili agencijskom⁶ gostu (korisniku usluge) pružiti usluge⁷ smještaja i druge akcesorne usluge, brinuti se o osobi gosta, štititi njegovu privatnost i čuvati njegovu imovinu (stvari), te platiti turističkoj agenciji (organizatoru putovanja ili posredniku) proviziju⁸ (postotak prihoda od agencijskih gostiju), a izravni gosti, turistička agencija (za svoje individualne goste ili skupinu gostiju) ili agencijski individualni gosti se obvezuju ugostitelju platiti naknadu⁹ za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge.

¹ Ugovor o hotelskim uslugama u usporednom pravu ima slijedeće nazive: *le contrat d'hôtellerie* (u francuskom pravu), *der Hotelvertrag* (u njemačkom pravu), *il contratto d'albergo* (u talijanskom pravu) i *hotel contract* ili *hotel(inn) keeper's contract* (u angloameričkom pravu).

² Ugovor o hotelskim uslugama s vremenom se, kako se razvijala znanstvena disciplina poslovnog turističkog prava, razvio u nekoliko posebnih ugovora (izravni, agencijski, alotmanski), koji sami za sebe, predstavljaju specifičan odnos između ugostitelja i drugog kontraparta.

³ Uvriježeno je mišljenje da se ugovor o hotelskim uslugama dijeli na tri posebne vrste ugovora (ovisno o ugovornim stranama koje ga sklapaju i ovisno o predmetu ugovora).

⁴ Ugovorna strana svakog posebnog ugovora o hotelskim uslugama mora biti ugostitelj (hoteliyer). Ne može postojati ugovor o hotelskim uslugama bez sudjelovanja ugostitelja u istom.

⁵ Izravni gost je fizička osoba koja sklapa ugovor o hotelskim uslugama izravno (neposredno) s ugostiteljem. Otuda i naziv takvoj posebnoj vrsti ugovora - izravni ugovor o hotelskim uslugama.

⁶ Agencijski gost je fizička osoba koja je korisnik ugovora o hotelskim uslugama kojeg s ugostiteljem sklapa agencija. Otuda i naziv takvoj posebnoj vrsti ugovora - agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

⁷ Ugostiteljeva je obveza u svakom ugovoru o hotelskim uslugama pružiti izravnim ili agencijskim gostima pružanje usluga smještaja i tzv. akcesornih (dopunskih) usluga.

⁸ Ugostitelj je obavezan svakoj turističkoj agenciji koja je platila usluge pruženih njezinim gostima u hotelu ugostitelja, ili su istu platili agencijski individualni gosti izravno na temelju ugovora između ugostitelja i agencije, platiti proviziju u ugovorenom ili određenom postotku iznosa plaćene naknade (cijene).

⁹ Za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge ugostitelj ima pravo naplatiti naknadu od tri subjekta - izravnih gostiju, turističke agencije i agencijskih individualnih gostiju (ako je tako ugovoreno između ugostitelja i agencije). Cijena pruženih usluga jest ugovorena cijena ili, podredno, cijena iz cjenika ugostitelja.

2.2. Vrste ugovora o hotelskim uslugama

Ugovor o hotelskim uslugama može se teorijski podijeliti na više načina, ali se, u hrvatskom i usporednom pravu, najčešće dijeli prema četiri najvažnija kriterija. Sukladno navedenom, postoje vrste ugovora o hotelskim uslugama: 1) prema izvoru prava u kojem je uređen, 2) prema vremenu na koje je ugovor sklopljen, 3) prema karakteru ugovora kojem pripadaju i 4) prema kontrahentima i sadržaju ugovora.

Prema izvoru prava u kojem je uređen, odnosno činjenici je li uređen zakonom, poslovnim običajima ili uzancama, postoje dvije vrste ugovora o hotelskim uslugama: 1) "neimenovani" ugovor o hotelskim uslugama - ugovor koji nije uređen zakonodavstvom već poslovnim običajima; u hrvatskom su pravu izravni, agencijski i dio alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama uređeni Posebnim uzancama u ugostiteljstvu¹⁰ i 2) "imenovani" ugovor o hotelskim uslugama - ugovor koji je uređen nacionalnim zakonodavstvom; u hrvatskom je pravu jedino alotmanski ugovor o hotelskim uslugama uređen u Zakonu o obveznim odnosima^{11 12}.

Prema vremenu na koje je ugovor sklopljen, ugovor o hotelskim uslugama može se također podijeliti na dvije vrste¹³: 1) ugovor o hotelskim uslugama na neodređeno vrijeme - gdje se ugovor o hotelskim uslugama produžava po sustavu "dan po dan" i 2) ugovor o hotelskim uslugama na određeno vrijeme - puno češća varijanta sklapanja ugovora o hotelskim uslugama, gdje se točno zna vrijeme (datum, dan i sat) isteka ugovora o hotelskim uslugama, a "produžiti" ga se može jedino novim ugovorom.

¹⁰ Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96) donesenim od HGK 1995. - u daljnjem tekstu: PUU.

¹¹ Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08) - u daljnjem tekstu: ZOO.

¹² ZOO se, međutim, primjenjuje i na obvezne odnose koji u njemu nisu regulirani, kao *lex generalis*, pa stoga, i zbog činjenice što su mnogi njegovi instituti dio ugovora o ugostiteljskoj ostavi, i izravni ugovor o hotelskim uslugama (iako uređen u PUU-u) nesumnjivo ima svoje važno mjesto u ZOO-u.

¹³ Uzanca 15. PUU-u: "Ugovor o hotelskim uslugama može se sklopiti na određeno ili neodređeno vrijeme. Smatra se da je ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na neodređeno vrijeme po načelu dan po dan. Naime, on se automatski produljuje za slijedeći dan ako ga ugostitelj ili gost ne otkaže do 12 sati. Nakon prestanka ugovora o hotelskim uslugama gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako takve odredbe u kućnom redu nema - do 12 sati. Ako s ugostiteljem nije drugačije ugovoreno, zadržavanje sobe nakon vremena određenog kućnim redom odnos no poslije 12 sati znači plaćanje sobe još za jedan dan, odnosno dnevnog boravka ako gost napusti sobu do 18 sati."

Prema karakteru ugovora kojem pripada, ugovor o hotelskim uslugama može biti: 1) građanski ugovor o hotelskim uslugama (riječ je jedino o izravnom ugovoru o hotelskim uslugama u kojem je jedna strana (gost) uvijek fizička osoba) i 2) trgovački ugovor o hotelskim uslugama (agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama jesu ugovori sklopljeni između trgovačkih subjekata u njihovom trgovačkom odnosu).

Prema kontrahentima koji ga sklapaju i sadržaju ugovora¹⁴, ugovor o hotelskim uslugama dijeli se na¹⁵: 1) izravni ugovor o hotelskim uslugama (ugovor između ugostitelja i gosta), 2) agencijski ugovor o hotelskim uslugama (ugovor između ugostitelja i turističke agencije bez raspolaganja rezerviranim ugostiteljskim smještajem) i 3) alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (ugovor između ugostitelja i turističke agencije s raspolaganjem rezerviranim ugostiteljskim smještajem).

2.2.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama

Izravni ugovor o hotelskim uslugama definiran je, u hrvatskoj pravnoj literaturi, kao dvostranoobvezni ugovor kojim se obvezuje davatelj usluge (ugostitelj) da će pružiti korisniku usluge (gostu) privremeni hotelski smještaj i pripadajuće akcesorne usluge, brinuti se o njegovoj osobi i imovini, a gost se obvezuje za to platiti naknadu.¹⁶

Na temelju definicije izravnog ugovora o hotelskim uslugama, dolazi se do slijedećih zaključaka: 1) da su kontrahenti koji sklapaju izravni ugovor o hotelskim uslugama ugostitelj i gost¹⁷, 2) da je riječ o dvostranoobveznom, konzensualnom, naplatnom i neformalnom ugovoru i 3) da se radi o ugovoru građanskog karaktera¹⁸.

¹⁴ Sukladno podjeli ugovora o hotelskim uslugama na izravni, agencijski i alotmanski, bazirana je i koncepcija odgovornosti za štetu u literaturi i ovoj doktorskoj disertaciji.

¹⁵ Uzanca 7. PUU-u: "Ugovorima o hotelskim uslugama smatraju se: izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alotmanu."

¹⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Izdavačka djelatnost Sveučilišta u Splitu, Školska knjiga, Zagreb, 1999, str. 12.

¹⁷ Ugostitelj (hotelijer) je svaka osoba koja se ovlašteno bavi pružanjem usluga smještaja i njemu akcesornih usluga, a gost je svaka fizička osoba koja koristi smještaj i druge akcesorne usluge.

¹⁸ Izravni ugovor o hotelskim uslugama jest jedina vrsta ugovora o hotelskim uslugama koja ima građanskopravni karakter (ugovor sklapaju dvije fizičke osobe ili jedna pravna i jedna fizička osoba). Ostale su vrste ugovora o hotelskim uslugama (agencijski i alotmanski) trgovačkog karaktera prava.

2.2.2. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama¹⁹ je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji (naručitelju usluga) isplatiti ugovorenu proviziju i gostu, klijentu agencije, pružiti smještaj i akcesorne ugostiteljske usluge za određenu naknadu.²⁰ Riječ je o dvostranoobveznom ugovoru s dvojakim predmetom ugovora (brojem gostiju).

Temeljem definicije (pojma) agencijskog ugovora o hotelskim uslugama i rješenja iz uzance 62. PUU-u razumljivo je da su ugovorne strane navedenog ugovora ugostitelj i turistička agencija²¹. Sukladno predmetu ugovora²², postoje dvije podvrste tog ugovora u hrvatskom pravu²³: 1) agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta²⁴ - kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji da će pružiti gostu, njezinom (individualnom) klijentu, smještaj i njemu druge akcesorne usluge za naknadu bez povlastica predviđenih za goste u skupini, i platiti ugovorenu proviziju, te 2) agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju²⁵ - kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji da će skupini gostiju, njezinim klijentima, za naknadu pružiti ugostiteljske usluge pod posebnim uvjetima i tarifama.

¹⁹ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 128; riječ je o modernoj inačici ugovora o hotelskim uslugama kojeg sklapaju ugostitelj i gost. Razlozi nastanka odnosno sklapanja takvog ugovora jesu: 1) problemi izravnog gosta kod zadovoljavanja svojih želja, 2) neučinkovita korespondencija s ugostiteljem kojeg izravni gost uopće ne poznaje, 3) potreba za profesionalnom uslugom u suvremenom turističkom putovanju.

²⁰ Gorenc, V., *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama*, prvi dio, Acta Turistica, Volumen 7, broj 2, Zagreb, 1995, str. 182-183; Gorenc, V. & Šmid, V., ibidem, str. 129.

²¹ Turistička (putnička) agencija je svaka osoba koja se bavi turističkom djelatnošću organizacije putovanja ili posredovanja u putovanja sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07). U Posebnim uzancama u ugostiteljstvu uporabljen je za agenciju i termin "naručitelj usluga".

²² Gorenc, V., *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama*, drugi dio, Acta Turistica, Volumen 8, broj 1, Zagreb, 1996, str. 58-87; nije riječ o dva, već o jednom ugovoru s dvama različitim predmetima ugovora.

²³ U biti je riječ o jednom jedinstvenom ugovoru koji je analiziran s obzirom na broj gostiju koje agencija dovodi ugostitelju. Ni europska ni međunarodna poslovna praksa ne fragmentiraju ugovor na takav način, iako je isti vjerojatno najispravniji (zbog različitih obveza i odgovornosti koje nastaju u oba slučaja).

²⁴ *Individualni gosti* jesu pojedinci (do 14 ljudi zajedno) koji posredovanjem naručitelja osiguravaju hotelske usluge, a za koje ne vrijede uvjeti (povlastice) za skupinu (uzanca 73. PUU-u).

²⁵ *Skupina gostiju* je najmanje 15 osoba koje putuju zajedno (dolaze i odlaze), a koji se smatraju posebnom cjelinom za koju ugostitelj odobrava posebne uvjete i tarife utvrđene ugovorom (uzanca 77. PUU-u).

2.2.3. Alotmanski ugovor o hotelskim uslugama

Alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (ugovor o alotmanu)²⁶ jest inačica (podvrsta) agencijskog ugovora o hotelskim uslugama²⁷ koja se, prvotno u poslovnoj (turističkoj) praksi a zatim i u zakonodavstvu, uvriježila kao poseban ugovor.

Alotmanski ugovor o hotelskim uslugama jest ugovor sklopljen u pisanom obliku kojim se ugostitelj obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja, odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti te platiti naknadu za pružene usluge, ako se koristila ugovorenim smještajem.²⁸

Osnovne karakteristike alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama jesu slijedeće: 1) ugovorne strane tog ugovora su ugostitelj i turistička agencija, 2) riječ je o mješovitom²⁹, dvostranoobveznom, konsenzualnom, naplatnom i formalnom ugovoru i 3) postoje dvije podvrste istog u hrvatskom pravu, prema posljedicama (ne)popunjavanja hotelskog smještaja³⁰: 1. alotmanski ugovor o hotelskim uslugama s pravom jednostranog odustanka od ugovora (tzv. obični alotman)³¹ i 2. alotmanski ugovor o hotelskim uslugama s jamstvom punjenja (tzv. alotman "puno za prazno")³².

²⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 139-140; alotmanski ugovor se u praksi još naziva: a) hotelijerski ugovor koji se odnosi na putnike u skupini, b) hotelijerski ugovor s povremenim rezervacijama na koji se odnose odrede o kontingentima, c) ugovor o kontingentu soba i d) ugovor o fiksnom zakupu.

²⁷ Sva prava i obveze iz agencijskog ugovora vrijede i za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.

²⁸ Definicija hrvatske pravne literature (Gorenc, Šmid) usklađena s rješenjima novog ZOO-a.

²⁹ Alotmanski ugovor o hotelskim uslugama jest po tipologiji mješoviti ugovor koji sadrži elemente ugovora o zakupu, ugovora o najmu, ugovora o djelu, ugovora o komisiji i ugovora u korist trećeg.

³⁰ U alotmanu s pravom jednostranog odustanka od ugovora (članak 919. ZOO-a), turistička agencija može odustati od popunjavanja smještaja u određenom roku bez ikakvih posljedica, dok je kod alotmana s jamstvom punjenja (članak 920. ZOO-a) ista obvezna platiti naknadu za cijeli smještaj i bez obzira na činjenicu je li ili nije popunila ukupan rezervirani smještaj u hotelu.

³¹ Jednostrani odustanak agencije, izjavljen u uzancama određenom roku, može biti: 1) privremeni - kojim se ne raskida ugovor o alotmanu, već agencija izvješćuje ugostitelja da u određenom razdoblju neće koristiti rezervirani smještaj i 2) konačni - kojim agencija izvješćuje ugostitelja da u cijelosti odustaje od ugovora.

³² U alotmanskom je ugovoru s jamstvom punjenja uvjet popunjavanja smještaja bitni sastojak ugovora i izvješće agencije o nemogućnosti istog nema nikakav učinak (ista plaća naknadu kao da je popunila sve).

2.3. Izvori prava za ugovore o hotelskim uslugama

2.3.1. Izvori prava za izravni ugovor o hotelskim uslugama

2.3.1.1. Izvori hrvatskog prava za izravni ugovor o hotelskim uslugama

Izravni ugovor o hotelskim uslugama reguliran je u PUU-u³³. PUU nisu dale definiciju izravnog ugovora o hotelskim uslugama nego je u njima samo utvrđeno kad se isti ugovor smatra sklopljen³⁴ i koji je njegov predmet³⁵. Uza svu važnost koju izravni ugovor o hotelskim uslugama ima za hrvatsko pravo u turizmu, isti nije bio reguliran ni u starom ZOO-u iz 1978. godine niti odredbama novog ZOO-a iz 2005. godine.³⁶

Dok je za stari ZOO to čak i bilo razumljivo (tada su veliki hotelijeri bili društvena privredna poduzeća u društvenom vlasništvu, pa se smatralo da će nositelji turizma biti turističke agencije)³⁷, za novi ZOO to je neshvatljivo (novi ZOO, uz nekoliko sitnih promjena, uređuje iste turističke ugovore³⁸ kao i stari ZOO, ponovno zanemarujući činjenicu da samo "krajnji" pružatelj usluga (ugostitelj) može biti nositelj turističko-ugostiteljskog sektora koji nužno polazi od ugovornog odnosa ugostitelj-gost)³⁹.

³³ Glava 3. uzance 8. do 61. PUU-u.

³⁴ Uzanca 8. PUU: "Ugovor o hotelskim uslugama sklopljen je kad ugostitelj (hotelijer) prihvati zahtjev gosta koji je izravno od njega zatražio smještaj ili pansion. Ako je gost poslao zahtjev za rezervaciju smještaja ili pansiona, ugovor se smatra sklopljenim kad on primi potvrdu o rezervaciji. "

³⁵ Uzanca 13. PUU-u: "Predmet ugovora o hotelskim uslugama može biti usluga smještaja, pansiona ili polupansiona. Ugovor o hotelskim uslugama, koji se tiče usluge smještaja, može uključivati i usluge doručka koji je uračunat u cijenu."

³⁶ Iako jednom od najvažnijih turističkih građanskopravnih ugovora zakonodavac uporno izbjegava dati imenovani zakonski prostor, jednostavno opravdanje može biti što niti jedno usporedno zakonodavstvo ne regulira izravni ugovor o hotelskim uslugama (i tamo je isti ugovor reguliran u poslovnim običajima).

³⁷ Da nema odnosa ugostitelj - gost (agencija), svi ostali "sporedni" odnosi ne bi postojali. Posljednjih desetak godina ugostitelji su se toliko specijalizirali za dovođenje gostiju da su turističke agencije nerijetko počele uzimati u zakup ugostiteljske objekte kako bi opstale na turističkom tržištu.

³⁸ Ugovor o organiziranju putovanja, posrednički ugovor o putovanju, ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alatmanu) i ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

³⁹ 3 su temeljna ugovora u turizmu i u svakom je ugovorna strana ugostitelj: ugovor o hotelskim uslugama (izravni i agencijski), ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.

2.3.1.2. Izvori usporednog prava za izravni ugovor o hotelskim uslugama

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je u usporednom pravu reguliran u različitim izvorima prava ovisno o pravnom krugu kojem države pripadaju i razini međudržavnih izvora prava (prava EU ili međunarodnog prava) koji ga uređuju. Isti je ugovor u pravima država eurokontinentalnog kruga uglavnom uređen izvan zakonodavnih rješenja (uz pravilno uređenje samo ugovora o ugostiteljskoj ostavi u velikim građanskim zakonicima). U pravima država angloameričkog kruga isti je uređen, u pravilu, u presedanima *common lawa* i rijetkim zakonodavnim iznimkama *statutory lawa*. U europskom je pravu regulacija ugovora o hotelskim uslugama ostavljena zakonodavstvima država članica (načelo supsidijarnosti EU), a jedini pokušaj međunarodnog ujednačavanja prava o (izravnom) ugovoru o hotelskim uslugama bio je UNIDROIT-ov nacrt konvencije iz 1979. godine (*UNIDROIT Project sur le convention de contrat de hotellerie, Draft UNIDROIT Convention on the Hotelkeeper's Contract*)⁴⁰.

Prvi radovi⁴¹ koji su obrađivali izravni ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'hotellerie*) u francuskom pravu, isticali su obveze ugostitelja (*l'hôtelier*) prema gostu (*client*) samo u okviru odredaba članaka 1952-1954. *Code civila* iz 1804. godine (obveza čuvanja stvari gosta). Izravni ugovor o hotelskim uslugama u francuskom pravu spada u neimenovane ugovore (*contrats inommés*), jer osim ta 3 članka *Code Civilea*, sva pravila o ugovoru stvaraju se poslovnim običajima i sudskom praksom.

U njemačkom je pravu izravni ugovor o hotelskim uslugama (*der Hotelvertrag, der Beherbergungsvertrag*), posredno, utemeljen u odredbama Njemačkog građanskog zakonika (*BGB-a*) iz 1896. godine. Međutim, izravni ugovor u njemačkom je pravu, od svih usporednih zakonodavstva najspecifičniji; njemačko zakonodavstvo uopće ne poznaje taj ugovor! Odredbe iz *BGB-a* i iz drugih izvora, koje se odnose na izravni ugovor o hotelskim uslugama između ugostitelja (*Hotelier*) i gosta (*Gast, Veranstalter*), odredbe su nekih drugih ugovora koji čine izravni ugovor o hotelskim uslugama.

⁴⁰ UNIDROIT, *Project sur le convention de contrat de hotellerie*, Roma, 1979.

⁴¹ Toulouse, J.L., *Du contrat d'hôtellerie: privilège et responsabilité de l'hôtelier (lois du 31 mars 1896 et du 18 avril 1889)*, Lagarde et Sebille, Paris, 1899; Rul, B., *Le contrat d'hotellerie ou rapports juridiques entre l'hotelier et le voyageur*, V.Giard & E. Brière, Paris, 1906; Charpentier, E., *La profession d'hôtelier: étude juridique du contrat d'hôtellerie et de quelques questions économiques*, G. Oudin, Paris, 1913.

U njemačkoj se pravu, naime, izravni ugovor o hotelskim uslugama označava kao mješoviti ugovor (*Gemischter Vertrag*)⁴², baziran na poslovnoj praksi, kojeg čine 7 ugovora⁴³ privatnog prava⁴⁴⁴⁵: 1) ugovor o najmu (*Mietvertrag*, paragraf 535. *BGB-a*) kojim ugostitelj pruža gostu smještaj u sobi za određenu naknadu, 2) ugovor o pružanju usluga (*Dienstvertrag*, paragraf 611. *BGB-a*) kojim ugostitelj pruža gostu i ostale specifične usluge, 3) ugovor o pružanju usluga prehrane i pića (*Pansionvertrag*), ako gost koristi usluge doručka, pansiona ili polupansiona, 4) ugovor o prodaji (*Kaufvertrag*, paragraf 433. *BGB-a*) kojim ugostitelj prodaje gostu vlastiti proizvod, 5) ugovor o radu (*Werkvertrag*, paragraf 631. *BGB-a*) koji podrazumijeva zaštitu i njegu gosta kao korisnika rada, 6) ugovor o djelu (*Werklieferungsvertrag*) kojim ugostitelj izvršava za gosta određeno djelo i 7) ugovor o ostavi (*Verwahrungsvertrag*, paragraf 688. *BGB-a*) kojim se ugostitelj obvezuje čuvati i primiti stvari gosta za vrijeme trajanja ugovora.

Italija ima dugu tradiciju⁴⁶ poznavanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama (*il contratto d'albergo*) kroz poslovne običaje. Talijanska pravna teorija je, iz tih poslovnih običaja, najviše pažnje posvećivala odgovornosti ugostitelja (*l'albergatore*) za donesene stvari gosta (*cliente, albergato, viaggiatore*). Iako je još i danas izravni ugovor o hotelskim uslugama dio poslovnih običaja, njegov utjecaj na druge turističke ugovore velikog je značenja; npr. ugovor o ostavi (*deposito in albergo*), uređen u *Codice Civile*u (1942.), jest posebni ugovor nastao iz ugovora o hotelskim uslugama. U talijanskom pravu izravni ugovor o hotelskim uslugama nije tipizirani ugovor (*il contratto tipo*), već ugovor *sui generis* kao skup poslovnih običaja između turističkih subjekata⁴⁷.

⁴² Fikentscher, W., *Schuldrecht*, 9. Auflage, Walter de Gruyter Lehrbuch, Berlin, 1997, str. 404-407.

⁴³ Gitter, W. & Gernhuber, J., *Gebrauchüberlassungsverträge*, J.C.B. Mohr, Tübingen, 1988, str. 176.

⁴⁴ Canaris, C.W., *Die Vertrauenshaftung im deutschen Privatrecht*, Beck, München, 1971, str. 219-220.

⁴⁵ Born, K. & Bastian, H., *Der integrierte Touristikonzern*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München, 2004, str. 44; tumačenje da *Hotelvertrag* čine: 1. rezervacijski ugovor (*Reservierungsvertrag*), 2. smještajni ugovor (*Beherbergungsvertrag*) i 3. ugovor na zahtjev (*On-requestvertrag*).

⁴⁶ D'Amelio, M., *Sulla responsabilità degli albergatori nei furti ai viaggiatori*, Rivista di Diritto Commerciale, Milano, 1911; De Ruggiero, R., *La riforma del Codice Civile circa la responsabilità degli albergatori*, Studi giuridici in onore di V. Simoncelli, Napoli, 1917; Giovene, A., *Il contratto d'albergo*, Rivista di Diritto Commerciale, Milano, 1940.

⁴⁷ De Gennaro, G., *Del deposito in albergo*, Commentario al Codice Civile diretto da D'Amelio-Finzi, Volume II, Firenze, 1947, str. 279-280.

Tradicija⁴⁸ poznavanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama (*hotel keeper's contract*) između ugostitelja (*hotel keeper*) i gosta (*guest*) u pravu je Ujedinjenog Kraljevstva⁴⁹ vrlo duga. Isti je ugovor, međutim, rascjepkan u mnogobrojnim izvorima: 1) zakonima (*legislation*), 2) posebnim zakonima nastalim iz *precedenata* (*statute law*), 3) pravu presedana (*common law*) i 4) pravu Vrhovnog suda po pravnim lijekovima (*equity law*).⁵⁰ U pravu UK-a izravni ugovor o hotelskim uslugama pokriva dvojaki odnos između gosta i: 1) ugostitelja kao držatelja (*occupier*) hotelskog objekta i 2) ugostitelja kao vlasnika (*proprietor*) hotela. Isto tako, izravnom ugovoru o hotelskim uslugama obično prethodi ugovor o rezervaciji (*the contract of booking*)⁵¹.

Pravo SAD-a ima jednako dugu tradiciju⁵² poznavanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama⁵³ (*hotel (inn)keeper's contract*) kao niza odnosa između ugostitelja (*innkeeper*) i gosta (*guest*) u sustavu raznih izvora prava⁵⁴, kao i pravo UK-a. Štoviše, često ga je i teško razdvojiti; sudovi u SAD-u u donošenju obrazloženju odluka često koriste *precedentna* rješenja sudova UK-a i *vice versa*.

⁴⁸ Prve publikaciju s odlukama od kojih su neke vezane i za odnos između hotelijera i gosta izdane su još krajem 19. stoljeća. The Scottish law reporter, *Cases decided in the Court of Session, Court of Justiciary, Court of Teinds, and House of Lords*, W. & R.A. Veitch, Glasgow, 1881, str. 555-557; sažecima odluka sudske prakse utvrđuje se da su hoteli su licencirana mjesta gdje ugostitelji pružaju gostima usluge smještaja, hrane i pića za određenu cijenu; The Scotland Court of Session, Scotland High Court of Justiciary, Great Britain, Parliament, House of Lords, *Cases Decided in the Court of Session, Court of Justiciary, and House of Lords*, T. & T. Clark, London, 1881, str. 799-801; pružanje usluga u objektu koji nema hotelsku licencu jest zakup, a ne ugovorni odnos između ugostitelja i gosta.

⁴⁹ Pravo UK-a je zbirni naziv za tri pravna sustava koja se nalaze na teritoriju Ujedinjenog Kraljevstva: 1) engleskog prava, koje se primjenjuje u Engleskoj i Walesu, 2) škotskog prava i 3) prava Sjeverne Irske.

⁵⁰ Boella, M.J. & Pannett, A., *Principles of hospitality law*, 2nd Edition, Cengage Learning EMEA, Brighton, London, 1999, str. 1-4.

⁵¹ Huyton, J., Baker, S. & Bradley, P., *Principles of Hotel Front Office Operations*, 2nd Edition, Cengage Learning EMEA, Brighton, London, 2001, str. 63-64.

⁵² Prasad, B., *Law of Landlord and Tenant, and of Hotel-keeper and Guest*, Punjab publishing & stationery company, Harvard, Cambridge, Massachusetts, 1902, str. 156.

⁵³ U pravnoj teoriji SAD-a nema klasičnog termina „izravni ugovor o hotelskim uslugama“, već njihovi pravници isti ugovor nazivaju "odnosom" (*relation*) između ugostitelja i gosta, a vrlo rijetko "*hotel contract*".

⁵⁴ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., *Hotel & Hospitality Law - Principles and Cases*, 4th Edition, Gorsuch Scarisbrick Publishers, Scottsdale, Arizona, 1992, str. 233; Autori ističu izvore obveza kod hotelskih usluga: *common law, statutory law, contract law, tort law, property law, custom-usage* i *civil rights law*.

2.3.2. Izvori prava za agencijski ugovor o hotelskim uslugama

2.3.2.1. Izvori hrvatskog prava za agencijski ugovor o hotelskim uslugama

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u hrvatskom je pravu reguliran u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu⁵⁵. Poput izravnog ugovora o hotelskim uslugama i agencijski ugovor o hotelskim uslugama dijeli istu zakonodavnu sudbinu; nije reguliran u hrvatskom zakonodavstvu⁵⁶, već odredbe o istome (u punom sadržaju) nalazimo samo u kodificiranim poslovnim običajima iz turizma i ugostiteljstva.

U Posebnim uzancama u ugostiteljstvu nije dana definicija agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, već je samo utvrđeno da putnička (turistička) agencija može, kao naručitelj usluge, sklopiti s ugostiteljem (agencijski) ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta ili skupine gostiju.⁵⁷

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u hrvatskom se pravu može sklopiti na dva načina: 1. neposredno - u nazočnosti zastupnika ugostitelja i turističke agencije ili 2. putem rezervacije (posredstvom telefona, telefaksa, maila, običnog pisma, itd.).

U slučaju da turistička agencija pokrene postupak sklapanja ugovora putem pismenog zahtjeva za rezervaciju, agencijski ugovor o hotelskim uslugama smatra se sklopljenim⁵⁸: 1) u trenutku u kojem je ugostitelj potvrdio rezervaciju ili 2) u trenutku u kojem je turistička agencija prihvatila ponuđene cijene usluga od strane ugostitelja.⁵⁹

⁵⁵ U uzancama broj 62. do 94. - Glava 2. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96). Ta je glava u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu podijeljena u pet poglavlja: 1. Zajedničke odredbe, 2. Individualni gosti, 3. Skupina gostiju, 4. Prigovori na usluge i 5. Uzajamne obveze naručitelja i ugostitelja.

⁵⁶ Agencijski ugovor o hotelskim uslugama je, zajedno sa svim drugim ugovorima reguliranim u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, a posebnom ugovorima o hotelskim uslugama, morao pronaći "svoje zakonsko mjesto" u novom ZOO-u iz 2005. godine.

⁵⁷ Uzanca 62. PUU-u: "Putnička agencija može, kao naručitelj usluge (u nastavku teksta "naručitelj") sklopiti ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta ili skupine gostiju."

⁵⁸ Uzanca 63. stavak 3. PUU-u: "Zatraži li naručitelj u zahtjevu za rezervaciju da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor o hotelskim uslugama smatrat će se sklopljenim kada ugostitelj primi od naručitelja prihvrat ponuđene cijene."

⁵⁹ Uzanca 63. stavak 4. PUU-u: "Naručitelj će bez odlaganja obavijestiti ugostitelja o prihvatu ili odbijanju prihvata ponuđene cijene."

2.3.2.2. Izvori usporednog prava za agencijski ugovor o hotelskim uslugama

U usporednom pravu agencijski ugovor o hotelskim uslugama u pravilu nije reguliran nacionalnim zakonodavstvima, niti europskim ili međunarodnim propisima. Isti je uglavnom dio običajnog prava odnosno poslovne prakse pojedinih država i širih entiteta, gdje posebno važnu ulogu za europske države imaju dvije kodifikacije poslovne prakse agencijskog ugovora o hotelskim uslugama : 1) europska kodifikacija poslovne prakse - tzv. ECTAA-HOTREC Kodeks⁶⁰ i 2) međunarodna kodifikacija poslovne prakse - tzv. IH&RA-UFTAA Kodeks⁶¹. U pravu SAD-a je, pored toga, agencijski ugovor o hotelskim uslugama dio američke poslovne prakse i sudskih presedena američkih sudova, a u pravu UK-a je, uz europsku poslovnu praksu, i sudska praksa sudova UK-a važan izvor usvajanja pravila o agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

U francuskom pravu agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'hôtellerie, le contrat d'hôtellerie entre les professionnels*) nije reguliran u francuskom zakonodavstvu, već se na njega primjenjuju odredbe europske (ECTAA-HOTREC Kodeks) i francuske poslovne prakse. Francuska pravna teorija⁶², na temelju rješenja iz francuske poslovne prakse, utvrđuje da agencijski ugovor o hotelskim uslugama može biti sklopljen s dvostrukim subjektom, pa shodno tome postoji: 1) agencijski ugovor o hotelskim uslugama s agencijom posrednikom (*intermédiaire*) i 2) agencijski ugovor o hotelskim uslugama s agencijom organizatorom putovanja (*tour-opérateur*).⁶³

⁶⁰ Europski ECTAA-HOTREC Kodeks se primjenjuje na svaki "unutrašnji" i međunarodni ugovor u kojem i turistička (putnička) agencija i ugostitelj (hotelijer) imaju sjedište u Europskoj Uniji (npr. na ugovor u kojem su turistička agencija i ugostitelj iz Italije ili na ugovor u kojem je turistička agencija iz Njemačke a ugostitelj iz Francuske), ukoliko ne postoji jače pravo.

⁶¹ Međunarodni IH&RA-UFTAA Kodeks se primjenjuje samo kad je riječ o ugovoru s međunarodnim elementom (npr. agencija iz UK, a ugostitelj iz Hrvatske), ukoliko ne postoji jače pravo.

⁶² Francuski teoretičari (Moret, Huet, Aisner, Couturier) definiraju agencijski ugovor o hotelskim uslugama iz francuskih poslovnih običaja kao ugovor kojim se ugostitelj obvezuje pružati klijentima turističke agencije (posrednika odnosno organizatora putovanja) određene ugostiteljske (hotelske) usluge (*les prestation d'hôtel*) u određenom vremenskom periodu (*aux dates voulues*) za proviziju (*le commission*) i po povoljnijoj cijeni (u odnosu na izravne goste) plaćanja pruženih usluga (*des prix favorable*).

⁶³ Suštinska razlika između tih tipova agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u francuskom pravu je, faktički, samo u visini provizije na koju agencija određenog tipa ima pravo.

U njemačkom pravu agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*der Hotelvertrag, der Hotelbelegungsvertrag*) nije reguliran u njemačkom zakonodavstvu⁶⁴, već se na njega primjenjuju isključivo odredbe europske (ECTAA-HOTREC Kodeks) i njemačke poslovne prakse. Iz njemačkih se poslovnih običaja izvlači teorijski zaključak da je agencijski ugovor o hotelskim uslugama ugovor kojim se ugostitelj (*Hotelier*) obvezuje pružati klijentima turističke agencije (*Reiseveranstalter, Veranstalter, Reisebüro*) hotelske usluge (*Hotelleistungen*) u određenom vremenskom periodu (*für eine bestimmte Zeit, Zeitraum, Saison*), a turističkoj agenciji naplatiti povoljnije cijene pruženih ugostiteljskih usluga (*günstigere Preise*) i platiti joj proviziju (*Provision, Kommission*) u postotku od cijene pruženih hotelskih usluga.⁶⁵

U talijanskom pravu agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*il contratto d'albergo tra professionisti, il contratto d'albergo con l'operatore turistico, il contratto d'albergo free sale*)⁶⁶ nije reguliran u zakonodavstvu⁶⁷, već se na njega primjenjuju odredbe europske (ECTAA-HOTREC Kodeks) i talijanske poslovne prakse. Talijanska pravna teorija⁶⁸ utvrđuje da agencijski ugovor o hotelskim uslugama može biti sklopljen s dvostrukim tipom turističke agencije, pa shodno tome postoji⁶⁹: 1) agencijski ugovor o hotelskim uslugama s agencijom posrednikom (*agenzia di viaggi in qualità intermediaria*) i 2) agencijski ugovor o hotelskim uslugama s agencijom organizatorom putovanja (*agenzia organizzatore di viaggi o Tour Operator*).

⁶⁴ Iako se npr. odredbe paragrafa 311. njemačkog *BGB-a* (*Rechtsgeschäftliche und rechtsgeschäftsähnliche Schuldverhältnisse*) uvelike ali posredno odnose i na agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

⁶⁵ Mundt, J.W., *Reiseveranstaltung*, 6. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München, 2006, str. 244.

⁶⁶ U talijanskoj se pravnoj literaturi (Castoldi, Galli, Monti, Benevolo) agencijski ugovor o hotelskim uslugama definira kao ugovor kojim se ugostitelj obvezuje pružati klijentima turističke agencije (ugostiteljske) hotelske usluge (*la fornitura di prestazioni alberchiere*) u određenom vremenskom periodu (*determinato periodo di tempo*), a turističkoj agenciji naplatiti povoljnije cijene usluga (*tariffe particolarmente convenienti*) i platiti joj proviziju (*commissione*).

⁶⁷ Iznimno se posredno samo na "općenite" dijelove agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (glede tipa agencije i klijenata potrošača) primjenjuju Međunarodna konvencija o ugovorima o organiziranju putovanja (*Legge CCV 1084/1977*) i Potrošački kodeks (*Codice del consumo*, Decreto Legislativo 206/2005).

⁶⁸ Galli, A. & Monti, B., *Il danno da vacanza rovinata - La gestione del contenzioso nelle Agenzie di Viaggio*, Edizioni FAG, Milano, 2006, str. 77.

⁶⁹ Suštinska razlika između tih tipova agencijskog ugovora o hotelskim uslugama je, u talijanskom pravu, faktički, samo u visini provizije koju ugostitelj plaća turističkoj agenciji.

U pravu Ujedinjenog Kraljevstva agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*contract of agency*)⁷⁰ vrlo je rijetko reguliran zakonodavstvu i literaturi. Isti čini dio tzv. agencijskog prava (*agency law*) prema kojem postoji dvostruki tip ugovora⁷¹: 1) "klasični" agencijski ugovor o hotelskim uslugama - prema kojem je turistička agencija (*tour-operator*) u nezavisnom odnosu prema ugostitelju i 2) "zavisni" agencijski ugovor o hotelskim uslugama - prema kojem je odnos ugostitelja (*principal*) i "zavisne" turističke agencije (*travel agency*) istovjetan ugovoru o nalogu (gdje turistička agencija zastupa ugostitelja nalogodavatelja i prema rezultatu dobiva proviziju). Klasični agencijski ugovor o hotelskim uslugama u pravu je UK-a reguliran primarno europskim Kodeksom ECTAA-HOTREC (1996), a sekundarno poslovnim običajima poslovne prakse UK-a.⁷² Zavisni agencijski ugovor o hotelskim uslugama (odnos *principal* - *agent*) svoje temelje ima u osnovama prava UK-a i češće je obrađivan u literaturi.

U pravu SAD-a je agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*agency contract*)⁷³ dio poslovne prakse i vrlo je rijetko obrađen u pravnoj literaturi. Isti u pravnoj literaturi nalazi svoje mjesto u kontekstu tzv. agencijskog prava (*agency law*). I pravo SAD-a razlikuje dvije temeljne vrste ugovora⁷⁴: 1) "klasični" agencijski ugovor o hotelskim uslugama - prema kojem je turistička agencija (*tour-operator*) u nezavisnom odnosu (*indenependent contractor*) prema ugostitelju i 2) "zavisni" agencijski ugovor o hotelskim uslugama - prema kojem je odnos ugostitelja (*principal*) i "zavisne" turističke agencije (*travel agency*) istovjetan ugovoru o nalogu (gdje turistička agencija zastupa ugostitelja nalogodavatelja i prema rezultatu dobiva proviziju). Klasični agencijski ugovor o hotelskim uslugama vrlo je rijetko dotaknut u pravnoj literaturi, gdje je puno češće obrađivan zavisni ugovor (*principal* - *agent*) kao posebnost angloameričkog prava.

⁷⁰ U pravima i angloameričkog pravnog kruga agencijski se ugovor o hotelskim uslugama uobičajeno naziva "*agency contract*", dok se kao inačice ugovora o organiziranju turističkog putovanja (ugovora o agenciji) najčešće koriste "*travel contract*", "*contract of booking*" ili "*tour-operator contract*".

⁷¹ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 112-114; u britanskoj pravnoj teoriji agencija ima više svojstvo sredstva (*means*) između ugostitelja i klijenta nego kontrahenta (*not a party*) agencijskog ugovora.

⁷² Postoji vrlo mali broj sudskih odluka iz "klasičnog" agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u pravu UK-a. Veliki broj sporova rješava se u tijelima krovnih asocijacija ili arbitraža.

⁷³ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1992, str. 140.

⁷⁴ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., *Hotel, Hospitality & Tourism Law*, 5th Edition, Holcomb Hathaway Publishers, Scottsdale, Arizona, 1997, str. 107-123.

U pravu Europske Unije nema niti jednog propisa okvira koji bi regulirao agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Primarno pravo Europske Unije uopće ne regulira turistički sektor⁷⁵, dok sekundarno pravo Europske Unije samo donekle obrađuje institut turističkih ugovora, među kojima je svakako najpoznatija Smjernica 90/314 o paket aranžmanima (organiziranju putovanja)⁷⁶. O agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u primarnom i sekundarnom pravu EU nema nijedne riječi.

Agencijski je ugovor o hotelskim uslugama ipak reguliran u europskom pravu. Reguliran je u tzv. tercijarnom europskom pravu, u pravu⁷⁷ kojeg neki autori⁷⁸ još nazivaju europski *soft-law*⁷⁹. Isti je ugovor o hotelskim uslugama, naime, nastao iz europske poslovne prakse ugostitelja i turističkih agencija, koje su dvije velike organizacije agenata (ECTAA)⁸⁰ i hotelijera (HOTREC)⁸¹ na području Europske Unije, kodificirale u jedan jedinstveni kodeks⁸², nazvan Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC iz 1996. godine (*Code of Conduct ECTAA-HOTREC 1996*)⁸³. Poveznica Kodeksa sa smjernicom 90/314/EEC jest zajednička svrha donošenja - zaštita potrošača (gostiju)⁸⁴.

⁷⁵ Righi L., *La dimensione comunitaria del turismo ed il suo impatto nell'ordinamento italiano: profili giuspubblicistici*, Rivista italiana di diritto pubblico comunitario, Volumen 2, broj 1, Giuffrè Editore, Milano 1992, str. 323-357; autor ističe nedostatak regulacije turističkih ugovora na razini Europske Unije.

⁷⁶ Council Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours.

⁷⁷ Riječ je zapravo o poslovnoj praksi, a ne pravu u užem smislu riječi (donesenom od strane državnih vlasti). Međutim, europski *soft-law* ima veliku primjenu kada postoje tzv. zakonske ili pravne praznine.

⁷⁸ Senden, L., *Soft law in European Community law*, Hart Publishing, Portland, Oregon in USA & Oxford in UK, 2004, str. 21; autor ističe da je ECTAA-HOTREC Kodeks dio europskog *soft-law*a.

⁷⁹ Snyder, F., *Soft Law and Institutional Practice in the European Community*, in Stephen Martin, "The Construction of Europe. Essays in Honour of Emile Noël", Kluwer Academic Publishers, Deventer 1994, str. 198; *Soft-law* je skup pravila ponašanja koja nemaju obvezatnu snagu, nego veliki praktični efekt.

⁸⁰ ECTAA - *The European Travel Agents' and Tour Operators' Associations*.

⁸¹ HOTREC - *The trade association of hotels, restaurants and cafes in the European Union*.

⁸² Neki ga autori zovu i europski kodeks ponašanja (*European code of conduct*). Vidjeti Speybrouck, J., *Toerisme-Codex: Hotel en Luchtvaartrecht*, Academia Press, Gent, 2009, str. 369.

⁸³ Puni naziv: *ECTAA-HOTREC, Code of Conduct on hotel contracts and business relations between travel agents/organisers and hotels within the European Union* (1996), Bruxelles, 20.01.1996.

⁸⁴ Ista poveznica sa smjernicom 90/314 istaknuta je u preambuli Kodeksa: "*In the context of European Union Consumer Protection Policy, as illustrated in particular by the Directive on Package Travel (90/314/EEC), the signatories have deemed it appropriate to conclude the present Code of Conduct.*"

Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC regulira odnose između turističkih agencija i hotelijera u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (*hotel contract*)⁸⁵ i samo načelno u ugovoru o alotmanu (*allotment contract*), unutar okvira Europske unije. Europski ECTAA-HOTREC Kodeks donosi definiciju agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u prvom članku Kodeksa⁸⁶. Prema istoj definiciji⁸⁷, agencijski ugovor o hotelskim uslugama je ugovor kojeg sklapaju hotel⁸⁸ i turistička agencija radi pružanja hotelskih usluga. Pritom, ECTAA-HOTREC Kodeks definira i pojam hotelskih usluga (*hotel services*), podrazumijevajući iste kao usluge kojima se pruža smještaj (soba), hrana i ostale vrste usluge koje hotelijer može pružiti.

Kodeks ECTAA-HOTREC definira u preambuli tri bitne odrednice primjene agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Prvo, nacionalne udruge članice potpisnica imaju obvezu da svaki sklopljeni ugovor ili primjenu poslovne prakse temelje na načelima Kodeksa. Drugo, Kodeks se primjenjuje (izuzev primjene "jačeg" prava) na svaki agencijski ugovor o hotelskim uslugama⁸⁹, osim ako je u samom ugovoru između hotelijera i agencije ugovoreno drukčije. Treće, Kodeks služi kao temelj za rješavanje sporova⁹⁰ između hotelijera i turističkih agencija u Europskoj Uniji.

⁸⁵ ECTAA-HOTREC Kodeks naziva agencijski ugovor o hotelskim uslugama terminom "*hotel contract*" prema doktrini eurokontinentalnog pravnog sustava (uz nedostatak razlučivanja istog od izravnog ugovora o hotelskim uslugama), suprotno dubioznom nazivu „*contract of agency*“ uvriježenom u pravima država angloameričkog pravnog kruga (vidjeti Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 112. i Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1992, str. 140.). S tog je stajališta ispravna nomenklatura hrvatske pravne literature i Posebnih uzanci - agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*agency hotel-keeper's contract*). Isti je naziv, naime, bio usvojio UNIDROIT kod donošenja nacrtu Konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama.

⁸⁶ Članak 1. europskog ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*A "hotel contract" is a contract by which a hotel agrees with a travel agent to provide hotel services.*"

⁸⁷ U takvoj "krnjoj" definiciji ugovora u ECTAA-HOTREC Kodeksu nisu naznačeni: 1) obveza plaćanja hotelskih usluga, 2) podjela na individualne goste i skupinu gostiju, te 3) obveza isplate provizije.

⁸⁸ Naziv "*hotel contract*", kojeg koristi Kodeks, jest skraćenica od ispravnog naziva "*hotel-keeper's contract*". Jasno je da hotel kao objekt prava ne može sklapati ugovore, već to čini ugostitelj (*hotel-keeper*).

⁸⁹ Castoldi, G., *Accompagnatore turistico - L'esame scritto e orale di abilitazione alla professione*, 2. edizione, Ulrico Hoepli editore, Milano, 2003 str. 149; bez obzira na formulaciju preambule, Kodeks nije pozitivno pravo pa ne može imati obligatorni karakter, nego je isti samo temelj za korektne odnose.

⁹⁰ ECTAA-HOTREC Kodeks predviđa arbitražu (članak 25. i aneks Kodeksa) u sporu hotelijera i agencija, ako je zatraži jedna od potpisnica Kodeksa (tj. jedna od asocijacija agenata ili ugostitelja).

U međunarodnom pravu ne postoji multilateralna konvencija koja uređuje agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Štoviše, i u međunarodnom pravu (poput europskog), isti je ugovor reguliran u kodificiranim običajima međunarodne poslovne prakse (*lex mercatoria*) između hotelijera i turističkih agencija. Presudni značaj u tim kodifikacijama imali su IH&RA⁹¹ (međunarodna udruga hotelijera) i UFTAA⁹² (međunarodna udruga turističkih agencija), koji su usvojili niz kodeksa i konvencija regulirajući agencijski ugovor o hotelskim uslugama kroz kodifikacije međunarodne poslovne prakse.

U zadnjih 50-ak godina, IH&RA i UFTAA usvojile su niz akata; jedna skupina istih odnosi se na pravila unutar asocijacija, dok se druga skupina pravila odnosi na zajednička pravila dviju asocijacija u vezi s agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama. S gledišta prve skupine pravila usvojena su: 1) u okviru IH&RA - Međunarodna hotelska pravila (Rim 1954, dopuna Katmandu 1981) i 2) u okviru UFTAA - Međunarodna pravila profesionalne deontologije - Etika turističkih agenata (Monaco, 1965).

S aspekta agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, između asocijacija IH&RA i UFTAA od 1956. do 1999. godine usvojeno je 6 akata: 4 konvencije⁹³ (*C Hot 56, C Hot 63, C Hot 70, C Hot 79*)⁹⁴ i 2 Kodeksa⁹⁵ (*Code of practice 1991 i Code of practice 1999*). Krajnji rezultat dugogodišnjeg zajedničkog djelovanja asocijacija IH&RA i UFTAA jest najvažnija kodifikacija agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u međunarodnoj poslovnoj praksi - bilateralni⁹⁶ Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA iz 1999. godine (*Code of Practice IH&RA-UFTAA*)⁹⁷.

⁹¹ IH&RA - *International Hotel and Restaurant Association* (do 1996. godine međunarodna udruga ugostitelja (IH&RA) je nosila naziv IHA - *International Hotel Association*).

⁹² UFTAA - *Universal federation of Travel Agents Associations*. U francuskoj verziji: FUUAV - *Federation universelle des associations d'agences de voyages*.

⁹³ Riječ je o tzv. hotelskim konvencijama AIH-FUAAV 1956, 1963, 1970 i 1979. godine.

⁹⁴ Šmid, V., *Hotelska konvencija AIH-FUAAV 1979*, Privreda i pravo, Volumen 17, broj 6/1980, Zagreb, 1980, str. 1-3; Hotelska konvencija iz 1979. godine preteča je IH&RA-UFTAA Kodeksa (1999).

⁹⁵ Kodeksi poslovanja IHA-FUAAV (1991) i IH&RA-UFTAA (1999); Šmid, V., *Kodeks poslovanja "IHA-FUAAV" 1991*, Zbornik radova Pravnog Fakulteta u Splitu, Volumen 31, broj 1-2, Split, 1994, str. 49-61.

⁹⁶ Medlik, S., *Dictionary of travel, tourism and hospitality*, 3rd edition, Butterworth-Heinemann Publisher, Oxford, 2003, str. 38. IH&RA Kodeks je rezultat bilateralnog kompromisa dviju velikih asocijacija.

⁹⁷ Kodeks IH&RA-UFTAA (1999) je rezultat svih prijašnjih hotelskih konvencija i kodeksa istih asocijacija; u uvodu Kodeksa je istaknuto da isti Kodeks (1991) koji je zamjenjivao konvenciju C Hot 79.

Kodeks daje definiciju agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, nazivajući ga „*hotel contract*“.⁹⁸ Prema istoj, agencijski ugovor o hotelskim uslugama je ugovor između hotelijera (ugostitelja) i turističke (putničke) agencije radi pružanja hotelskih usluga, po posebnoj cijeni, gostu ili skupini gostiju koji su klijenti putničke agencije⁹⁹. Navedenom je definicijom jasno da Kodeks razlikuje agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta i u korist skupine gostiju, iako ugovorne obveze kontraahenata rijetko dijeli s obzirom na istu podjelu.

Kodeks IH&RA-UFTAA u uvodnim odredbama daje tri bitne odrednice primjene reguliranog agencijskog ugovora o hotelskim uslugama: 1) Kodeks se primjenjuje isključivo (*exclusively*) na ugovore međunarodne prirode, kod kojih hotelijer i turistička agencija imaju sjedište u različitim državama (članak 3.)¹⁰⁰, 2) potpisnice Kodeksa preporučuju svojim nacionalnim asocijacijama primjenu odredbi Kodeksa kod donošenja nacionalnih konvencija ili kodeksa (članak 4.) i 3) Kodeks se primjenjuje (osim primjene "jačeg" prava) u tri slučaja (članak 5.)¹⁰¹: a) kad nije sklopljen agencijski ugovor o hotelskim uslugama, b) na sklopljene agencijske ugovore o hotelskim uslugama kod kojih nije uključena (ugovorena) provizija i c) u miriteljskom (*amicable*), sudskom (*judicially*) i arbitražnom¹⁰² sporu između hotelijera i turističkih agencija.

⁹⁸ Članak 7. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The "hotel contract" is a contract by which a hotelier agrees with a travel agent to provide hotel services, at a specified price, to a traveller or a group of travellers who are client(s) of the travel agent.*". Kodifikacija međunarodne poslovne prakse također naziva agencijski ugovor o hotelskim uslugama prema "eurokontinentalnoj" inačici - "*hotel contract*".

⁹⁹ U odnosu na europski Kodeks ECTAA-HOTREC (1996), međunarodni Kodeks IH&RA-UFTAA (1999) daje puno širu definiciju agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. IH&RA-UFTAA Kodeks uključuje u definiciju i hotelske usluga i podjelu objekta ugovora (vrste gostiju) na individualne goste i skupine gostiju; jedini je nedostatak definicije agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u IH&RA-UFTAA "nepoznavanje" obveze ugostitelja na isplatu provizije turističkoj agenciji.

¹⁰⁰ Odnos primjene međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA s europskim Kodeksom ECTAA-HOTREC očituje se kroz dvostruki relacijski okvir: 1) ukoliko su obje stranke iz iste ili različitih država Europske Unije, primjenjuje se europski ECTAA-HOTREC Kodeks i 2) ukoliko ECTAA-HOTREC Kodeksom nije nešto regulirano, primjenjuje se IH&RA-UFTAA Kodeks i na razini Europske Unije.

¹⁰¹ Kodeks IH&RA-UFTAA se iznimno ne primjenjuje kod sukoba s nacionalnim ili međunarodnim pravom, bez obzira na činjenicu jesu li stranke izričito ugovorile njegovu primjenu.

¹⁰² Kodeks IH&RA-UFTAA (članak 30. i aneks 5) utvrđuje stalnu IH&RA-UFTAA arbitražu za rješavanje sporova iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.

2.3.3. Izvori prava za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama

2.3.3.1. Izvori hrvatskog prava za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama

Alotmanski ugovor o hotelskim uslugama¹⁰³ u hrvatskom je pravu reguliran u ZOO-u (članci 909-920.) i u manjem dijelu¹⁰⁴ u posebnom korpusu normi¹⁰⁵ PUU-u (uzance 95-102)¹⁰⁶. Isti je jedini ugovor o hotelskim uslugama uređen u hrvatskom zakonodavstvu.

U ZOO-u je određeno da alotmanski ugovor o hotelskim uslugama mora biti sklopljen u pisanoj formi (članak 910. ZOO-a)¹⁰⁷, te je uređena razlika između alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama s pravom jednostranog odustanka¹⁰⁸ od ugovora i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama s jamstvom punjenja¹⁰⁹.

¹⁰³ Autor rada koristi izraz "alotmanski ugovor o hotelskim uslugama" za oznaku podvrste (agencijskog) ugovora o hotelskim uslugama. U starom ZOO-u je isti ugovor nazvan "ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta" (u PUU još stoji taj naziv, pa bi ga valjalo uskladiti s terminom novog ZOO-a), novi ga ZOO zove "ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem", dok mu je uvriježen naziv "ugovor o alotmanu".

¹⁰⁴ Gorenc, V., *Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)*, Pravo i porezi, Vol. 11, broj 8, Zagreb, 2002, str. 3; uzancama su utvrđeni poslovni običaji u ostvarenju alotmanskog ugovora.

¹⁰⁵ Šmid, V., *Ugovor o alotmanu*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Mostaru, Volumen 11 (XI), jednogodišnji broj, Mostar, 1998, str. 79-95.

¹⁰⁶ Uzance 95-102 imaju 6 cjelina: 1. Sklapanje ugovora, 2. Obveza ugostitelja, 3. Obavijest o tijeku popune kapaciteta, 4. Odustanak od ugovora, 5. Raspolaganje kapacitetima - pravo ugostitelja i 6. Primjena uzanci.

¹⁰⁷ Odluka Visokog trgovačkog suda RH - XII Pž-542/05-3 od 31.10.2006., <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>; ukida se odluka nižeg suda jer je zaključio da je sklopljen ugovor o alotmanu bez pisane forme.

¹⁰⁸ Članak 919. ZOO-a: "(1) Turistička agencija može privremeno odustati od korištenja ugovorenog smještaja a da time ne raskine ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, niti da odgovara ugostitelju za štetu, ako u ugovorenom roku pošalje ugostitelju obavijest o odustanku od korištenja. (2) Ako rok obavijesti o odustanku nije određen ugovorom, utvrđuje se na temelju poslovnih običaja u ugostiteljstvu. (3) U slučaju da obavijest o odustanku ne bude poslana u predviđenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete. (4) Turistička agencija može odustati od ugovora u cijelosti bez obveze da naknadi štetu, ako obavijest o odustanku pošalje u ugovorenom roku."

¹⁰⁹ Članak 920. ZOO-a: "(1) Ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem može se predvidjeti posebna obveza turističke agencije da popuni ugovoreni ugostiteljski smještaj (puno za prazno). (2) Ako u tom slučaju ne popuni ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je platiti ugostitelju naknadu po neiskorištenom ležaju, odnosno drugoj smještajnoj jedinici i danu. (3) Turistička agencija nema tada pravo pravodobnom obaviješću otkazati ugovor, ni djelomično ni u cijelosti."

2.3.3.2. Izvori usporednog prava za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama

U usporednom pravu alotmanski ugovor o hotelskim uslugama, u pravilu, nije reguliran u nacionalnim zakonodavstvima, niti u europskim ili međunarodnim propisima. Isti je, kao podvrsta agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, uglavnom dio običajnog prava odnosno poslovne prakse, gdje se i na njega odnose odredbe dviju kodifikacija poslovne prakse: 1) europskog ECTAA-HOTREC Kodeksa i 2) međunarodnog - IH&RA-UFTAA Kodeksa. U pravu SAD-a je alotmanski ugovor dio poslovne prakse i sudskih presedana, te rijetko i ostalih izvora prava, dok je u pravu UK-a, uz europsku poslovnu praksu, i sudska praksa UK-a važan izvor alotmanskog ugovora.

U francuskom je pravu alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'allotement*)¹¹⁰ reguliran trima izvorima prava: 1) kodifikacijom europske poslovne prakse - ECTAA-HOTREC Kodeksom ponašanja (1996)¹¹¹, 2) poslovnim običajima francuskog prava i 3) rijetkim zakonodavnim normama *Code Civila* koji se na alotmanski ugovor odnose isključivo posredno. Francuska pravna teorija¹¹² poznaje dva najvažnija¹¹³ tipa alotmanskog ugovora¹¹⁴: 1) obični alotmanski ugovor (*le contrat d'allotement*) i 2) alotmanski ugovor "puno za prazno" (*le contrat d'allotement ferme*). Sukladno doktrini francuskog prava¹¹⁵, alotmanskim se ugovorom pružatelj hotelskih usluga (*prestataire, hotelier*) obvezuje klijentima turističke agencije (*tour-opérateur*) pružiti usluge u rezerviranim ugostiteljskim kontingentima (*les contingents*) u određenom periodu (*aux dates voulues*) za proviziju (*le commission*) i po povoljnijoj cijeni (*des prix favorable*).

¹¹⁰ U francuskom se pravu alotmanski ugovor izvorno zvao "*le contrat (du) contingent*".

¹¹¹ ECTAA-HOTREC Kodeks se u francuskom pravu primjenjuje na alotmanski ugovor sklopljen između ugostitelja i turističke agencije koji oboje imaju svoje sjedište u Francuskoj odnosno Europskoj Uniji.

¹¹² Gautheret, G., Huet, A., Pischler, C. & Sultan, M.D., *Ventes et productions touristiques*, 2^e année, Editions Bréal, Paris, Rosny, 2003, str. 147.

¹¹³ Pored dvije "klasične" vrste alotmanskog ugovora, francuska poslovna praksa poznaje i alotmanski ugovor za cijeli objekt (*le contrat d'allotement location gérance*) kao podvrstu alotmana "puno za prazno".

¹¹⁴ Francuski pravnici (Huet, Moret, Fée) ističu da je osnovna razlika između "običnog" i alotmana "puno za prazno" - narav preuzimanja obveze popunjavanja alotmanskog smještaja: 1) u "običnom" alotmanu turistička agencija istu obvezu preuzima samo moralno (*morelement*), jer može odustati od popunjavanja, dok se 2) u alotmanu "puno za prazno" obveza popunjavanja preuzima financijski (*financièrement*).

¹¹⁵ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 147.

U njemačkom je pravu alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (*der Allotmentvertrag, der Kontingentvertrag*) reguliran trima izvorima prava: 1) ECTAA-HOTREC Kodeksom ponašanja (1996)¹¹⁶, 2) poslovnim običajima njemačkog prava i 3) rijetkim "posrednim" zakonodavnim normama *BGB-a*. Njemačka pravna teorija¹¹⁷ poznaje tri tipa alotmanskog ugovora: 1) obični alotman (*siehe Allotmentvertrag*), 2) alotman "puno za prazno" (*Garantiebelegungsvertrag*) i 3) mješoviti alotman (*Garantiebelegungsvertrag mit Verfall*)¹¹⁸. U njemačkom pravu¹¹⁹, alotmanskim se ugovorom ugostitelj obvezuje klijentima turističke agencije pružiti usluge u jednom kontingentu (*Zimmer-Kontingent*) u određenom periodu (*zu einem bestimmten Zeitpunkt*).

U talijanskom je pravu alotmanski ugovor o hotelskim uslugama reguliran trima izvorima prava¹²⁰: 1) ECTAA-HOTREC Kodeksom ponašanja (1996)¹²¹, 2) poslovnim običajima talijanskog prava (nerijetko popisanim po pojedinim regijama)¹²² i 3) rijetkim "posrednim" zakonodavnim normama *Codice civilea*. Talijanska pravna teorija specifično razdvaja obični alotmanski ugovor (*il contratto di allotment*) od alotmanskog ugovora "puno za prazno" (*il contratto vuoto per pieno*).¹²³ U talijanskoj je pravnoj literaturi¹²⁴ alotmanski ugovor specifičan (*tipico*) i profesionalan (*tra professionisti*) ugovor kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji staviti na raspolaganje, u određenom periodu: 1) veći broj soba (*una pluralità di camere*) ili 2) smještajnih cjelina (*unità abitative*).

¹¹⁶ ECTAA-HOTREC Kodeks se u njemačkom pravu primjenjuje na alotmanski ugovor sklopljen između ugostitelja i turističke agencije koji oboje imaju svoje sjedište u Njemačkoj odnosno Europskoj Uniji.

¹¹⁷ Hänssler, K.H., *Management in der Hotellerie und Gastronomie: Betriebswirtschaftliche Grundlagen*, 7. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München, 2008, str. 265.

¹¹⁸ Određeni postotak smještaja uzima se "puno za prazno", a drugi postotak po principu običnog alotmana.

¹¹⁹ Hänssler, K.H., op.cit., 2008, str. 265.

¹²⁰ Delfini, F. & Morandi, F., *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, Wolters Kluwer Italia, Milano, 2010, str. 303-306; ukoliko je riječ o alotmanskom ugovoru s međunarodnim elementom primjenjuje se i kodifikacija međunarodne poslovne prakse, IH&RA-UFTAA Kodeks poslovanja (1999).

¹²¹ ECTAA-HOTREC Kodeks se u talijanskom pravu primjenjuje na alotmanski ugovor sklopljen između ugostitelja i turističke agencije koji oboje imaju svoje sjedište u Italiji odnosno Europskoj Uniji.

¹²² Npr. "Raccolta provinciale degli usi" u provinciji Lecco (*Camera di Commercio Lecco*).

¹²³ Obični alotman sadrži vrijeme (*rilascio - release*) od koje ugostitelj može opet raspolagati smještajem po odustanku agencije (*opzione - option*), a ugovor "puno za prazno" ne sadrži ni *release* ni *option*.

¹²⁴ Orlando, V., *Il contratto di albergo: profili problematici*, La nuova giurisprudenza civile commentata, Volumen 14, broj 1, CEDAM, Padova, 1998, str. 624.

U pravu je UK-a alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (*allotment contract, contract of allotment, hotel lease contract, allocation contract*) također reguliran trima izvorima prava: 1) ECTAA-HOTREC Kodeksom ponašanja (1996), čije se norme podredno odnose i na alotmanski ugovor, 2) poslovnim običajima britanskog prava i 3) rijetkim sudskim presedanima britanskog sudstva. Pravna literatura UK-a¹²⁵ također razdvaja¹²⁶ obični alotmanski ugovor (*allotment returnable without penalty*) od alotmanskog ugovora "puno za prazno" (*non-returnable allotment*). U pravu UK-a¹²⁷, alotmanski ugovor predstavlja specifičan odnos kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji staviti na raspolaganje, u određenom periodu (*until a given date*), uz obvezu da isti smještaj neće izdavati ostalim hotelskim gostima: 1) određeni broj soba (*specific number of hotel rooms*) ili 2) određeni broj kreveta (*allotment of beds*).

U pravu SAD-a¹²⁸ je alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (*allotment contract, contract of allotment, hotel lease contract, allocation contract*) reguliran dvama izvorima prava: 1) poslovnim običajima i 2) rijetkim sudskim odlukama (presedanima) sudova SAD-a. Pravna literatura SAD-a¹²⁹ također razdvaja obični alotmanski ugovor (*allocation contract*) od alotmanskog ugovora "puno za prazno" (*guarantee contract*), ovisno o činjenici može li turistička agencija odustati (*option*) od popunjavanja ugovorenog alotmanskog smještaja do određenog roka (*release date*). I u pravu SAD-a, alotmanski ugovor predstavlja specifičan odnos kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji staviti na raspolaganje, u određenom periodu (*release date*), uz obvezu da isti smještaj neće izdavati ostalim hotelskim gostima: 1) određeni broj soba (*specific number of hotel rooms*) ili 2) određeni broj kreveta (*a number of beds*).

¹²⁵ Beaver, A., *A dictionary of travel and tourism terminology*, 2nd edition, CABI Publishing International, Wallingford, Oxon, United Kingdom, 2005, str. 33.

¹²⁶ Obični alotmanski ugovor i u britanskom pravu sadrži trenutak (*release*) od kojeg ugostitelj može opetovano raspolagati smještajem (*rooms released back*) po odustanku turističke agencije od popunjavanja istog (*option*), dok alotmanski ugovor "puno za prazno" ne sadrži ni *release* ni *option*.

¹²⁷ Medlik, S., op.cit., 2003, str. 11; Beaver, A., op.cit., 2005, str. 33.

¹²⁸ U angloameričkom pravu uopće (pa tako i u pravu SAD-a i UK-a), podjela agencijskog ugovor o hotelskim uslugama na klasični (*independent contractors*) i zavisni (*principal - agent relation*), reflektira se i na alotmanski ugovor o hotelskim uslugama kao podvrste tih ugovora.

¹²⁹ Dale, G., Oliver, H., Marvell, A. & Jefferies, M., *Travel and Tourism*, Heinemann Educational Publishers, Oxford, New York, 2006, str. 243.

U pravu Europske Unije nema, ni u primarnom ni u sekundarnom zakonodavstvu, niti jednog propisa koji regulira alotmanski ugovor o hotelskim uslugama. Za istog vrijedi sve što je rečeno i za agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Međutim, kao i svoj navedeni *genus proximus* (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama proizlazi iz europske poslovne prakse odnosno europskog Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). Iako ECTAA-HOTREC Kodeks primarno regulira odnose između turističkih agencija i hotelijera u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (*hotel contract*), jednom odredbom utvrđuje poveznicu između alotmanskog ugovora (*allotment contract*) i ostalih odredbi Kodeksa¹³⁰, iako je i po naravi samog alotmanskog ugovora jasno da se Kodeks odnosi i na taj ugovor.

ECTAA-HOTREC Kodeks ne daje definiciju alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama¹³¹, ali jednom odredbom jasno utvrđuje *diferentiu specificu* alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u odnosu na "opći" agencijski ugovor o hotelskim uslugama¹³². Prema istoj odredbi alotmanski ugovor o hotelskim uslugama je ugovor u kojem je određeni broj soba (*a number of rooms*) stavljen na raspolaganje turističkoj agenciji (*left at the disposal of the agency*). Pored toga, Kodeks u istoj odredbi utvrđuje da alotmanski ugovor o hotelskim uslugama mora sadržavati slijedeće sastojke: 1) vrijeme rezervacije (početak, kraj, intervali), 2) broj ugovorenih soba za svaki period rezervacije, 3) cijene pruženih alotmanskih usluga, popusti i provizije, 4) posebni uvjeti (poput besplatnih usluga, itd.), 5) financijski uvjeti, plaćanje, tečajevi, oblici plaćanja, rokovi dospijeca i mogući jamstveni polozi i 6) informacije o popunjavanju alotmanskog smještaja i 7) vremenski rokovi za dostavu liste gostiju.

¹³⁰ Članak 21. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*Contracts for allotments with regular arrivals are subject to provisions of this Code of Conduct wherever applicable. Specific clauses may be agreed upon between the travel agent and the hotel.*"

¹³¹ ECTAA - HOTREC Kodeks definira samo agencijski ugovor o hotelskim uslugama kao ugovor kojeg sklapaju hotel i putnička agencija radi pružanja hotelskih usluga.

¹³² Članak 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*Such contracts, where a number of rooms are left at the disposal of the agency, shall specify all relevant items, such as: 1. Reservation periods (start, completion, possible intervals), 2. Number of rooms allotted within each period of the contract, 3. Rates, discounts, commissions, 4. Special conditions (free service, etc.), 5. Financial conditions, payment, currency, form of payment, final dates, and possible guarantee deposit, 6. Information on the development of sales (advance reservation), 7. Time limit for rooming-lists.*"

U međunarodnom pravu ne postoji niti jedan međunarodni izvor odnosno multilateralna konvencija koja uređuje alotmanski ugovor o hotelskim uslugama. Štoviše, i u međunarodnom pravu (poput europskog), isti je ugovor reguliran u kodificiranim običajima međunarodne poslovne prakse (*lex mercatoria*) između hotelijera i turističkih agencija - Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999).

Zanimljivo je da IH&RA-UFTAA Kodeks ne sadrži neposrednu poveznicu između alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama i odredaba Kodeksa o agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (na način koji to sadrži europski Kodeks), ali iz odredbe članka 15.a. IH&RA-UFTAA Kodeksa posredno proizlazi da je alotmanski ugovor o hotelskim uslugama¹³³: 1) podvrsta "općeg" agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju (*group contract*), 2) ugovor o hotelskim uslugama koji može ali ne mora biti sklopljen u pisanom obliku (*may require specific written agreement*) i 3) da se i na njega primjenjuju odredbe IH&RA-UFTAA Kodeksa.

IH&RA-UFTAA Kodeks ne daje definiciju¹³⁴ alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama niti na bilo koji način ne uređuje pojam istog. Međutim, odredbe međunarodnog Kodeksa, osobito s aspekta ugovornih obveza i ugovorne odgovornosti kontrahenata koje su posebne karakteristike alotmanskog ugovora, puno se detaljnije od odredaba europskog Kodeksa¹³⁵.

S gledišta primjene alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi, valja napomenuti da je veliki nedostatak i europskog i međunarodnog Kodeksa, nepoznavanje podvrsta alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama (alotmana s pravom na jednostrani odustanak i alotmana s jamstvom punjenja).

¹³³ Članak 15. a. stavci 1. i 2. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "a) *The group. A group is a minimum of fifteen (15) persons arriving and departing together, considered by the travel agent and the hotelier as one entity. Allotments, congresses, conferences, seminars, incentive tours, exhibitions ... etc. may require specific written agreement.*"

¹³⁴ Kodeks IH&RA-UFTAA daje samo definiciju općeg agencijskog ugovora o hotelskim uslugama prema kojoj je riječ o ugovoru između hotelijera (ugostitelja) i turističke (putničke) agencije radi pružanja hotelskih usluga, po posebnoj cijeni, gostu ili skupini gostiju koji su klijenti putničke agencije.

¹³⁵ Pomanjkanje pobližeg definiranja alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, na kojeg se IH&RA-UFTAA Kodeks nesporno primjenjuje, jest različit način gledišta na osnovne sastojke ugovora u eurokontinentalnom i angloameričkom pravu. Stoga je tvorcima ECTAA-HOTREC Kodeksa bilo puno lakše utvrditi suštinu alotmanskog ugovora i njegove uobičajene sastojke.

2.3.4. Primjena izvora prava na vrste ugovora o hotelskim uslugama

S obzirom na činjenicu da su i u hrvatskom i u usporednom pravu pojedine vrste ugovora o hotelskim uslugama regulirane u izvorima prava različite pravne snage (u pravilu, puno rjeđe u propisima, a mnogo češće u poslovnim običajima odnosno kodifikacijama poslovne prakse), postavlja se pitanje koji se izvori prava (hijerarhijskim redoslijedom) primjenjuju na pojedinu vrstu ugovora o hotelskim uslugama (izravnog, agencijskog i alotmanskog) u hrvatskom i usporednom pravu.

U hrvatskom su pravu dvije od tri vrste ugovora o hotelskim uslugama (izravni i agencijski ugovor o hotelskim uslugama) uređene u kodifikaciji poslovnih običaja - PUU-u, a treća vrsta (alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) u pretežnom dijelu u zakonodavstvu - ZOO-u, te, u manjem dijelu, u praksi nastali primjenom alotmanskog ugovora - u PUU-u. S tog je aspekta samo alotmanski ugovor - imenovani ugovor, dok su izravni i agencijski ugovor o hotelskim uslugama - neimenovani ugovori. S drugog aspekta, prema karakteru ugovora kojem pripadaju, izravni ugovor o hotelskim uslugama je građanskog (građanskopravnog) karaktera, a ostale vrste ugovora o hotelskim uslugama (agencijski i alotmanski) trgovačkog (trgovačkopravnog karaktera).

Primjena izvora hrvatskog prava na određenu vrstu ugovora o hotelskim uslugama determinirana je upravo prema navedenim kriterijima podjele ugovora o hotelskim uslugama (prema kriteriju izvora prava u kojima su uređeni i kriteriju karaktera ugovora kojem pripadaju). Hrvatski je zakonodavac člankom 12. ZOO-a uredio primjenu (pravnu snagu) građanskih i trgovačkih običaja na ugovorne odnose: 1) građanski (netrgovački) običaji i uzance (izravni ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju se samo kad su izričito ugovoreni ili zakonom propisani¹³⁶, a 2) trgovački običaji i uzance (agencijski i dio alotmanskog ugovora) primjenjuju se ukoliko između trgovaca nije ugovorena ili razvijena drukčija međusobna praksa, osim ako su izričito ili prešutno isključeni¹³⁷.

¹³⁶ Članak 12. stavak 4. ZOO-a: "U obveznim odnosima među ostalim sudionicima primjenjuju se običaji kad je njihova primjena ugovorena ili zakonom propisana."

¹³⁷ Članak 12. stavci 1. i 2. ZOO-a: "(1) U obveznim odnosima među trgovcima primjenjuju se trgovački običaji čiju su primjenu ugovorili i praksa koju su međusobno razvili. (2) U obveznim odnosima iz stavka 1. ovoga članka primjenjuju se i trgovački običaji koje trgovci redovito primjenjuju u istim takvim odnosima, ako sudionici u njima nisu izrijekom ili prešutno isključili njihovu primjenu."

Stoga se, u hrvatskom pravu, izvori prava na pojedinu (građansku ili trgovačku)¹³⁸ vrstu ugovora o hotelskim uslugama, primjenjuju slijedećim hijerarhijskim redoslijedom:

1) na (građanski) izravni ugovor o hotelskim uslugama (članka 12. stavak 4. ZOO-a) - primarno ugovor između kontrahenata, sekundarno, ako je njihova primjena izričito ugovorena, uzance (8-61) iz PUU-u, a potom i opća pravila ZOO-a,

2) na (trgovački) agencijski ugovor o hotelskim uslugama (članak 12. stavak 1. i 2. ZOO-a) - primarno ugovor između kontrahenata, sekundarno međusobna praksa razvijena između ugovornih strana, a tek potom, osim ako su ih kontrahenti izričito ili prešutno isključili, uzance (62-94 i podredno 9-61)¹³⁹ PUU-u,¹⁴⁰

3) na (trgovački) alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (članak 12. stavak 1. i 2. ZOO-a) - primarno odredbe ZOO-a koje reguliraju ugovor o alotmanu, sekundarno ugovor između kontrahenata, potom razvijena međusobna praksa, a tek onda, osim ako su ih kontrahenti izričito ili prešutno isključili, uzance (95-102) iz PUU-u.

¹³⁸ ZOO se kriterijem različite primjene građanskih i trgovačkih običaja vodio i rješenjima PUU-u, u kojima je i utvrđena distinkcija u primjeni istih na izravni (građanski) u odnosu na agencijski i alotmanski (trgovački) ugovor o hotelskim uslugama. Uzanca 1. PUU-u "Ovim se uzancama utvrđuju poslovni običaji za poslove ugostiteljskih usluga. Ove uzance primjenjuju se na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama u gospodarstvu. Na odnose iz ostalih ugovora o ugostiteljskim uslugama ove uzance se primjenjuju ako su ih stranke ugovorile ili ako iz okolnosti proizlazi da su htjele njihovu primjenu."

¹³⁹ Uzanca 94. PUU-u: "Na ugovor o hotelskim uslugama sklopljen između naručitelja i ugostitelja (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju se odgovarajuće uzance za (izravni) ugovor o hotelskim uslugama (uzance od 9. do 61.), ako drukčije nije određeno uzancama iz ovog odjeljka."

¹⁴⁰ Primjenom izvora hrvatskog prava na agencijski ugovor o hotelskim uslugama stvara se specifična situacija u praksi - na isti se ugovor (skup trgovačkih običaja) PUU primjenjuju ako nisu isključene, a na izravni ugovor o hotelskim uslugama (skup građanskih običaja) samo ako su izričito ugovorene. Međutim, na agencijski se ugovor o hotelskim uslugama podredno (uzanca 94. PUU-u) primjenjuju odredbe PUU-u (uzance 9-61) koje uređuju izravni ugovor o hotelskim uslugama. Stoga će se uzance koje uređuju izravni ugovor o hotelskim uslugama, na agencijski ugovor o hotelskim uslugama, primjenjivati "uvijek" kad se budu primjenjivale i uzance koje uređuju i agencijski ugovor o hotelskim uslugama, a na izravni se ugovor o hotelskim uslugama, na kojeg se te "izravne" uzance primarno odnose, iste neće primjenjivati bez izričite suglasnosti ugostitelja. Bez obzira na činjenicu što je naš zakonodavac opravdano pojačao primjenu profesionalne trgovačke poslovne prakse u odnosu na običnu građansku, razliku između odredaba članka 12. stavak 4. ZOO-a (građanski poslovni običaji) i članka 12. stavak 1. i 2. ZOO-a (trgovački poslovni običaji) valja preispitati i eventualno ujednačiti, jer može stvoriti (što je očito na primjeru turističke poslovne prakse agencijskog ugovora o hotelskim uslugama) neobičnu situaciju u poslovnoj praksi.

Usporedna prava različito uređuju primjenu izvora prava na ugovore; prva skupina prava određuje snagu običaja, poput hrvatskog, kroz razliku građanskih i trgovačkih običaja, dok druga skupina sadrži i drukčije kriterije.¹⁴¹ U europskom i međunarodnom pravu, pored toga, sve veću važnost ima "nedržavno meko" pravo - tzv. *soft law*.

Na ugovore o hotelskim uslugama se u usporednom pravu prvotno primjenjuju rijetke norme zakona, zatim odredbe pojedinog ugovora i potom običaja, uzanci ili kodeksa, a na kraju, ako se ne primjenjuje nijedan od tih izvora, opća pravila građanskih zakonika.

Francuski se zakoni na ugovor o hotelskim uslugama primjenjuju samo na dio izravnog ugovora u pogledu čuvanja stvari gosta (članci 1952-1954. *Code civila*). Primjena običaja utvrđena je pak člancima 1159. i 1160. *Code civila*. Primjena izvora prava na građanske običaje (izravni ugovor) određuje se po načelu teritorijalnosti (članak 1159.); ugovori se tumače prema običajima područja (*le pays*) gdje je ugovor sklopljen. S druge se strane trgovački običaji (agencijski i alotmanski ugovor) primjenjuju i ako nisu izričito naznačeni u ugovoru (članak 1160.). Francuske su se udruge ugostitelja i agencija, kao sastavnice svojih europskih udruga (ECTAA i HOTREC), sporazumjele da se na trgovačke ugovore o hotelskim uslugama između francuskih ugovaratelja primarno primjenjuje ECTAA-HOTREC Kodeks, a potom i francuski trgovački običaji.

U njemačkom pravu se samo na izravni ugovor o hotelskim uslugama (sastavljen od 5 imenovanih i 2 neimenovana ugovora) primjenjuju odredbe njemačkog građanskog zakonika (BGB-a). Ostali su ugovori o hotelskim uslugama regulirani isključivo u običajima. I u njemačkom pravu primjena običaja ovisi o činjenici radi li se o građanskim običajima (*Verkehrssitte*) ili trgovačkim običajima (*Handelsbräuche*). U njemačkom je BGB-u (paragrafi 157. i 242.) određeno da se građanski običaji (na izravni ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju na ugovore kada su u dobroj vjeri (*Treu und Glauben*). Njemačkim je trgovačkim zakonikom (paragraf. 346. HGB) određena izravna primjena trgovačkih običaja (na agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) kao tumačenje i dopuna volje ugovornih strana. I njemačke su asocijacije ugostitelja i turističkih agencija, kao sastavnice svojih europskih udruženja, odredile da se na trgovačke ugovore o hotelskim uslugama između njemačkih ugovaratelja primarno primjenjuje ECTAA-HOTREC Kodeks, a potom i nekodificirani trgovački običaji.

¹⁴¹ Zubović A., *Primjena trgovačkih običaja*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Volumen 27, broj 1, Rijeka, 2006, str. 307-343; autor u velikoj mjeri koristi citirani rad do kraja poglavlja 2.3.4.

Talijanski se zakoni na ugovor o hotelskim uslugama primjenjuju samo na dio izravnog ugovora koji se odnosi na čuvanje imovine gosta (članci 1783-1785 *quinquies Codice Civilea*). U talijanskom se pravu običaji, specifično, ubrajaju u izvore prava (članak 1. *Codice Civilea*), ali im talijanski zakonodavac nije namijenio apsolutnu primjenu već ih je uredio slično poput hrvatskog zakonodavca. Građanski običaji (*usi normativi (consuetudine)*) se (na izravni ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju (članak 8. *Codice Civilea*) tek kada se zakon na njih izričito poziva (pa je ugovor između ugostitelja i gosta primarni izvor prava). Trgovački se običaji (*usi contrattuali (negoziali o mercantili)*) primjenjuju (na agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) odnosno smatraju unesenima u ugovor, osim ako proizlazi da ih ugovorne strane nisu htjele (članak. 1340. *Codice Civilea*) odnosno ukoliko izričito ili prešutno isključe njihovu primjenu. I talijanske su asocijacije ugostitelja i turističkih agencija, kao sastavnice svojih europskih udruženja, odredile da se na trgovačke ugovore o hotelskim uslugama između talijanskih ugovaratelja primarno primjenjuje ECTAA-HOTREC Kodeks, a potom i nekodificirani trgovački običaji talijanske poslovne prakse.

U pravu UK-a se zakonodavstvo, u rascjepkanim izvorima prava (*Occupier's Liability Act, Hotel Proprietors Act, itd.*), primjenjuje samo na izravni ugovor o hotelskim uslugama. Agencijski i alotmanski ugovor uređeni su isključivo u poslovnim običajima. U pravu UK-a se, također, razlikuje primjena građanskih običaja (*custom*) od trgovačkih običaja (*mercantile custom, usage, usage of trade*). Građanski se običaji (na izravni ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju samo ukoliko su dugo uvriježeni u praksi. Trgovački običaji (odredbe *Unfair Contract Terms Acta*) primjenjuju se (na agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) i u slučaju da ih ugovorne strane nisu izričito spomenule, osim ukoliko ih izričito isključe iz ugovora. Uz navedenu primjenu određeno je i pravilo da trgovački običaji ne smiju biti suprotni izričitim ugovornim odredbama već moraju služiti ostvarenju njihove svrhe. Od trenutka kada se postojanje građanskog trgovačkog običaja dokaže pred sudom, isti postaju dio *common lawa* koji ima prednost u primjeni pred običajima koji nisu usvojeni na taj način. I asocijacije su ugostitelja i turističkih agencija unutar UK-a, kao sastavnice svojih europskih udruženja, odredile da se na trgovačke ugovore o hotelskim uslugama između engleskih, velških, škotskih i/ili sjevernoirskih ugovaratelja primarno primjenjuje ECTAA-HOTREC Kodeks, a potom i nekodificirani trgovački običaji poslovne prakse UK-a.

U pravu SAD-a se na inačice ugovora o hotelskim uslugama primjenjuju razne vrste izvora prava. I dok se rijetke zakonodavne norme primjenjuju na ugovor o hotelskim uslugama samo posredno, na sve se vrste tog ugovora primarno primjenjuju *common law*, a sekundarno običaji. I dok primjena građanskih običaja (*custom*) (na izravni ugovor o hotelskim uslugama) nije uređena zakonodavstvom, pa je ugovor između kontrahenata primarni izvor prava a građanske običaje treba ugovoriti, primjena trgovačkih običaja, uređena je vrlo detaljno u *Uniform Commercial Codeu*. Trgovački običaji (*usage of trade*) se primjenjuju (na agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) kada je uobičajeno da se isti poštuju u nekom mjestu, struci ili poslovanju, te služe za tumačenje odredaba u ugovoru i popunjavanje njegovih praznina. Isti se neće primijeniti jedino u slučaju da su ih ugovorne strane izričito isključile (*carefully negated*). Trgovački običaji (koji se odnose na agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) ne smiju biti suprotni dispozitivnim normama američkog zakonodavstva.

U pravu Europske Unije nema zakonodavnog akta koji regulira ugovor o hotelskim uslugama. Na izravni ugovor o hotelskim uslugama se (samo u dijelu obveze čuvanja imovine gosta), od europskih izvora prava, u 17 europskih država primjenjuje jedino Europska konvencija Vijeća Europe o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju iz 1962. godine koja je po pravnoj snazi, u većini europskih država, iznad nacionalnih zakona. Agencijski i alotmanski ugovor o hotelskim uslugama nisu regulirani niti u jednom pozitivnom izvoru europskog prava, a europski ECTAA-HOTREC Kodeks se na trgovačke ugovore o hotelskim uslugama primjenjuje, kao skup trgovačkih običaja čija je primjena određena nacionalnim zakonodavstvima, osim ukoliko između hotelijera i turističke agencije nije ugovoreno drukčije odnosno isključena njegova primjena.

Na razini međunarodnog prava ne postoji niti jedna multilateralna konvencija koja bi se primjenjivala na ugovor o hotelskim uslugama. Stoga je, na izravni ugovor o hotelskim uslugama s međunarodnim elementom, primjena samih odredaba ugovora primarni izvor prava (eventualna primjena građanskih običaja mora se izričito ugovoriti). S aspekta trgovačkih običaja, međunarodni Kodeks IH&RA-UFTAA se primjenjuje sekundarno, nakon odredaba agencijskog i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama s međunarodnim elementom (osim u slučaju da ga hotelijer i turistička agencija izričito isključe od primjene), ukoliko u tim ugovorima nije ugovorena provizija i u slučaju potrebe za rješavanjem sporova između hotelijera i turističkih agencija.

3. Ugovorna odgovornost za štetu (odgovornost za štetu zbog povrede ugovora)

3.1. Hrvatska

Hrvatsko je zakonodavstvo i prije donošenja ZOO-a iz 2005. poznavalo ugovornu odgovornost za štetu. Štoviše, glavnina odredaba o ugovornoj odgovornosti iz starog ZOO-a iz 1978. prepisana je u novi ZOO. Mana starog ZOO-a bila je nepoznavanje ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu¹⁴². Prema odredbi članka 266. stavak 1. ZOO-a iz 1978. bilo je jasno da dužnik odgovara vjerovniku samo za imovinsku štetu¹⁴³.

U hrvatskom je pravu dugo bilo uvriježeno shvaćanje da bi uvođenjem instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, u pravnoj doktrini i u poslovnom ambijentu, nastao niz poteškoća (umanjenje pravne sigurnosti ugovaratelja, nesigurnost na tržištu, plaćanje visoke naknade). Smatralo se da povredom ugovora¹⁴⁴ vjerovnik trpi samo imovinsku štetu¹⁴⁵¹⁴⁶ a nikako¹⁴⁷ ne i moralnu¹⁴⁸ odnosno neimovinsku štetu¹⁴⁹¹⁵⁰.

¹⁴² ZOO' 1978. je regulirao samo izvanugovornu (deliktну) "naknadu nematerijalne štete" (članci 199-205).

¹⁴³ Članak 266. stavak 1. ZOO-a iz 1978. glasi: "Vjerovnik ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi, koje je dužnik u vrijeme sklapanja ugovora morao predvidjeti kao moguće posljedice povrede ugovora, a s obzirom na činjenice koje su mu tada bile poznate ili morale biti poznate."

¹⁴⁴ *Povreda ugovora* je štetna radnja kojom se krši postojeća ugovorna obveza i preinačuje obvezni odnos, a na temelju iste dužnik može tražiti ispunjenje obveze (ako je moguće) i/ili naknadu štete.

¹⁴⁵ Klarić, P., *Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, Zagreb, 2006, str. 381.

¹⁴⁶ Radolović, A., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovora*, Zbornik radova: Naknada štete u primjeni novog Zakona o obveznim odnosima, Narodne Novine, Zagreb, 2005, str. 75.

¹⁴⁷ Napijalo, D., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovorne obveze (Rušenje dogme o imovinskom karakteru ugovora)*, Odvjetnik (časopis HGK) broj 3-4/1995, Zagreb, 1995, str. 103-109.

¹⁴⁸ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 19.

¹⁴⁹ Radolović, A., op.cit., 2005, str. 76-77; autor ističe razloge za kašnjenje uvođenja instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu: dogma o isključivo imovinskom karakteru činidbe, kašnjenje klasifikacije štete i restriktivna stajališta o pojmu neimovinske štete.

¹⁵⁰ Izrazi "materijalna i nematerijalna" šteta iz stare pravne teorije i starog ZOO-a iz 1978. godine ispravno su u novom ZOO-u iz 2005. godine zamijenjeni izrazima "imovinska i neimovinska" šteta.

Skup takvih odredaba starog ZOO-a iz 1978. godine slijedio je rješenja francuskog i talijanskog građanskog zakonika¹⁵¹, koji u svojim odredbama ne sadrže institut odgovornosti za neimovinsku štetu povredom ugovora, već isključivo reguliraju imovinski aspekt ugovorne odgovornosti. Pravni teoretičari¹⁵² tog vremena, priznavali su, pod utjecajem učenja francuskog *Code Civila*, samo imovinski interes ugovora i oštro su se protivili „neimovinskoj“ doktrini ugovorne odgovornosti.

Uvažavajući takvu regulativu sudovi su primjenjivali samo institut ugovorne odgovornosti za imovinsku štetu, ne priznajući neimovinski karakter štete nastao povredom ugovora. Suštinski se do donošenja novog ZOO-a 2005. godine ništa nije promijenilo; tada se dogodio veliki prevrat, *salto mortale*, u hrvatskog zakonodavca. Odredbom iz članka 346. stavka 1. ZOO-a iz 2005. godine, u hrvatsko je zakonodavstvo uveden institut odgovornosti za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora (institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu)¹⁵³. Hrvatsko odštetno pravo tim je rješenjem ostvarilo veliki napredak u poštivanju prava ličnosti i dostojanstva¹⁵⁴ ugovornih subjekata (fizičkih i pravnih osoba).

Novi ZOO iz 2005. godine, dakle, poznaje institut ugovorne odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu. Odredbu o odgovornosti dužnika za štetu vjerovnika iz prijašnjeg ZOO-a o pravu na naknadu obične štete i izmakle dobiti, dopunio je u članku 346. stavak 1., tako da vjerovnik u slučaju povrede ugovora ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi "te pravičnu naknadu neimovinske štete"¹⁵⁵.

¹⁵¹ Francuski *Code Civil* (1804.) i talijanski *Codice Civile* (1942.) i danas su na snazi u Francuskoj i Italiji.

¹⁵² U bivšoj SFRJ Konstantinović, Perović, Cigoj. Suprotno je tumačio Momčinović, H., *Ugovorna odgovornost za štetu*, Naša zakonitost, Volumen 41, broj 9-10, Opatija, Zagreb, 1987, str. 1020-1021; Momčinović je smatrao da vjerovnik koji trpi štetu ima pravo na naknadu nematerijalne štete.

¹⁵³ Članak 346. stavak 1. ZOO-a: "Vjerovnik ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi te pravičnu naknadu neimovinske štete, koje je dužnik u vrijeme sklapanja ugovora morao predvidjeti kao moguće posljedice povrede ugovora, a s obzirom na činjenice koje su mu tada bile ili morale biti poznate."

¹⁵⁴ Larenz, K., *Lehrbuch des Schuldrechts - I (Erster Band)*, 11. Auflage, Allgemeiner Teil, C.H. Beck'sche Verlagsbuchhandlung, München, 1976, str. 342-346; utvrđuje da postoji preventivni i represivni cilj odgovornosti za štetu, kao i da cilj svake odgovornosti za štetu nije samo sankcija, prevencija, reparacija ili satisfakcija već i poštivanje ljudske osobe i ljudskog dostojanstva.

¹⁵⁵ U ZOO-u iz 2005. godine odredbe o ugovornoj odgovornosti za štetu posebno su uređene u poglavlju pod naslovom „Pravo na popravljavanje štete“.

Navedenim je rješenjem hrvatski zakonodavac jasno ojačao načelo dužnosti ispunjavanja ugovornih obveza i pružio korektnim ugovarateljima veću pravnu zaštitu i dostojanstveniji odnos prema njihovoj osobi¹⁵⁶. Osim općih pravila za ugovornu odgovornost, novi ZOO iz 2005. godine sadrži (slično kao i stari ZOO) i posebnu ugovornu odgovornost za pojedinačne ugovore¹⁵⁷.

Nameće se i pitanje li je naše sudstvo moglo i prije određivati naknadu za imovinsku i neimovinsku štetu za povredu ugovora? Posebno je to pitanje u kontekstu kasnije navedenih primjera iz usporedne sudske prakse, gdje se unatoč praznini u zakonskoj regulaciji, sudovi odlučuju dosuditi i naknadu za neimovinsku štetu povredom ugovora. Vrhovni sud RH je 1988. godine¹⁵⁸, primjenjujući stari ZOO (1978) odbio dosuditi naknadu za ugovornu neimovinsku štetu (za duševne boli zbog propalog razgledavanja turističkih destinacija u Šri Lanki), tumačeći da vjerovnik ima pravo samo na naknadu imovinske štete¹⁵⁹. Odluka je prošla relativno nezapaženo, no s današnjeg aspekta prava i razvoja svijesti o pravu ličnosti i poštivanju ljudskog dostojanstva, mogla je, kao i odluke iz europskih zemalja (kod kojih su zakonske norme bile slične), biti i drukčija, da je postojala veća svijest o priznavanju neimovinskog interesa ugovora.

To *defacto* znači da je naša sudska praksa mogla i prije ZOO-a iz 2005. godine dosuđivati naknade za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora, tumačeći norme o ugovornoj odgovornosti, na koje se supsidijarno primjenjuju i norme o izvanugovornoj odgovornosti, na malo ekstenzivniji način¹⁶⁰. U prilog tome ide i činjenica što se i u novom ZOO-u, poput rješenje iz starog ZOO-a, odredbe o ugovornoj odgovornosti za štetu nalaze u poglavlju zakona kojem se uređuje izvanugovorna odgovornost za štetu. U novom ZOO-u više te dileme nema; dužnik će za povredu ugovora odgovarati vjerovniku za svaku imovinsku i neimovinsku štetu.

¹⁵⁶ Rješenje je izvrsno i iz razloga jer je hrvatskom društvu, u kojem je društvena percepcija još daleko od ugovornog poštenja i dostojanstvenog odnosa prema suugovaratelju, potreban novi način ponašanja.

¹⁵⁷ Npr. Naknada štete u slučaju raskida kupoprodaje (članci 445-448. ZOO-a).

¹⁵⁸ Odluka Vrhovnog suda SRH - *VS RH Rev 985/88, od 24.11.1988.*, Pregled sudske prakse 46/80.

¹⁵⁹ Klarić, P., op.cit., 2006, str. 381; ispravno tumači da sud danas ne bi mogao donijeti takvu odluku; morao bi odlučivati na temelju drukčije norme iz članka 346. stavak 1. ZOO-a iz 2005. godine.

¹⁶⁰ Slakoper, Z., *Odgovornost dužnika za štetu zbog povrede ugovora*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Rijeci, Volumen 23, broj 1, Rijeka, 2002, str. 113-143; autor tvrdi da „cjelokupna“ šteta obuhvaća i neimovinski dio ali samo u slučaju prijevare, namjere i krajnje nepažnje (članak 266. stavak 2. starog ZOO-a).

Takvo stajalište nikako ne znači da se u potpunosti mogu prihvatiti neka usporedna mišljenja, koja nalazimo u talijanskoj pravnoj literaturi¹⁶¹; da postoji samo jedna vrsta odgovornosti dužnika (štetnika) prema vjerovniku (oštećeniku), odnosno da se ugovorna i izvanugovorna odgovornost za štetu stapaju u jednu jedinstvenu odgovornost. Usporedna je pravna teorija, međutim, odbacila ideju „prevladavanja“ razlika između dviju skupina odgovornosti. Međutim, takvo shvaćanje instituta odgovornosti za štetu ima i pozitivne osobine; da postoji samo jedna odgovornost za štetu, odavno bi u našem i usporednom pravu postojala ugovorna odgovornost za neimovinsku štetu.

Pravna osnova ugovorne odgovornosti za štetu nalazi se u odredbama članka 342. novog ZOO-a¹⁶². Odgovornost za štetu ne postoji ako je dužnik savjesno¹⁶³ ispunio obvezu, a ukoliko isti ne ispuni obvezu ili zakasni s ispunjenjem naknadit (popravit)¹⁶⁴ će vjerovniku štetu koju je ovaj zbog toga pretrpio. Vjerovnik ima pravo na potpunu naknadu i ako je šteta nastala jer je dužnik zakasnio, bez obzira je li dužnik tu štetu skrivio ili ne (objektivna odgovornost dužnika). Dužnik se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da bi objekt čimdbes slučajno propao i da nije zakasnio s ispunjenjem obveze.

¹⁶¹ Lipari, N., *Diritto privato europeo*, (a cura di), Volumen II, CEDAM, Padova, 1997, str. 989; Lipari govori o "prevladavanju" ("*superamento*") podjela na ugovornu i izvanugovornu odgovornost.

¹⁶² Članak 342. ZOO-a iz 2005. glasi: "(1) Vjerovnik u obveznom odnosu ovlašten je od dužnika zahtijevati ispunjenje obveze, a dužnik je dužan ispuniti je savjesno u svemu kako ona glasi. (2) Kad dužnik ne ispuni obvezu ili zakasni s njezinim ispunjenjem, vjerovnik ima pravo zahtijevati i popravljjanje štete koju je zbog toga pretrpio. (3) Za štetu zbog zakašnjenja s ispunjenjem odgovara i dužnik kojemu je vjerovnik dao primjeren naknadni rok za ispunjenje. (4) Dužnik odgovara i za djelomičnu ili potpunu nemogućnost ispunjenja, iako tu nemogućnost nije skrivio, ako je nastupila nakon njegova dolaska u zakašnjenje, za koje odgovara. (5) Ali se dužnik oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da bi stvar koja je objekt čimdbes slučajno propala i da je on svoju obvezu na vrijeme ispunio."

¹⁶³ Riječ "savjesno", koja je postojala i u ZOO-u iz 1978. godine, trebala bi označavati stanje savjesti dužnika prilikom ispunjenja obveze. Autor rada smatra kako je riječ o nepotrebnom prilogu iz razloga što dužnik i ne mora biti savjestan, a da je obveza izvršena (npr. aktivacijom bankovnog jamstva).

¹⁶⁴ Novi ZOO uveo je termin „popravljjanje štete“, (iako je u nekim dijelovima zadržao pojam „naknada“ npr. članak 346. nosi naziv „obujam naknade“) za razliku od starog ZOO-a koji je rabio termin „naknada štete“. Postoje argumenti za i protiv ovakve promjene; prednost „popravljjanja“ jest što se isto odnosi na reparaciju štete odnosno vraćanje stanja prije štete, dok je mana tog pojma činjenica da isti znači reparaciju neke „tehničke stvari“ (teško bi bilo zamisliti termin popravljjanje u novcu). Prednost je „naknade“ što zvuči više pravnički, a mana što zaista ne pogađa bit reparacije štete. Uspoređujući argumente za i protiv, autor će koristiti izraz „naknada“ koji više pristaje teorijskoj tradiciji našeg odštetnog prava.

Posebno je pravilo iz članka 343. ZOO-a o oslobađanju dužnika od ugovorne odgovornosti za štetu¹⁶⁵. U slučaju neispunjenja ili zakašnjenja s ispunjenjem obveze zbog više sile, dužnik se oslobađa ugovorne odgovornosti za štetu. Kad je riječ o višoj sili (vanjske, izvanredne i nepredvidive okolnosti), da bi ista bila valjani razlog oslobađanja odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora, mora nastupiti nakon sklapanja ugovora¹⁶⁶.

Ugovorna odgovornost dužnika može se proširiti i za slučajeve za koje on inače ne odgovara (u skladu s načelom savjesnosti i poštenja)¹⁶⁷. Nedostatak članka 344. stavak 2. ZOO-a jest što se načelo savjesnosti i poštenja može tumačiti fluidno, tako da će suci od slučaja do slučaja prvotno utvrđivati načelo i tek onda donositi odluku..

ZOO, u članku 345.¹⁶⁸, regulira pravila o mogućnosti odnosno nemogućnosti ograničenja i isključenja odgovornosti dužnika. U skladu s rješenjima eurokontinentalnog pravnog sustava¹⁶⁹, ugovorna se odgovornost dužnika za namjeru ili krajnju nepažnju ne može unaprijed isključiti ni ograničiti¹⁷⁰.

¹⁶⁵ Članak 343. ZOO-a glasi: "Dužnik se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da nije mogao ispuniti svoju obvezu, odnosno da je zakasnio s ispunjenjem obveze zbog vanjskih, izvanrednih i nepredvidivih okolnosti nastalih poslije sklapanja ugovora koje nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći."

¹⁶⁶ Nedostatak odredbe članka 343. ZOO-a jest u činjenici, što ako je viša sila nastala prije sklapanja ugovora, a dužnik za takvu okolnost nije znao, svejedno će odgovarati. Tako se dužnika stavlja u poziciju objektivne odgovornosti za okolnosti kojih on nije znao niti morao znati.

¹⁶⁷ Članak 344. ZOO-a glasi: "(1) Ugovorom se može proširiti odgovornost dužnika i za slučajeve za koje on inače ne odgovara. (2) Ali se ispunjenje takve ugovorne odredbe ne može zahtijevati ako bi to bilo u suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja."

¹⁶⁸ Članak 345. ZOO-a glasi: "(1) Odgovornost dužnika za namjeru ili krajnju nepažnju ne može se unaprijed ugovorom isključiti ni ograničiti. (2) Ali sud može na zahtjev zainteresirane ugovorne strane poništiti i ugovornu odredbu o isključenju i ograničenju odgovornosti za običnu nepažnju, ako je takav sporazum proizašao iz monopolskog položaja dužnika ili uopće iz neravnopravnog odnosa ugovornih strana. (3) Pravovaljana je odredba ugovora kojom se određuje najviši iznos naknade, ako tako određeni iznos nije u očitom nerazmjeru sa štetom i ako za određeni slučaj nije što drugo zakonom određeno. (4) U slučaju ograničenja visine naknade vjerovnik ima pravo na potpunu naknadu ako je nemogućnost ispunjenja obveze prouzročena namjerno ili krajnjom nepažnjom dužnik."

¹⁶⁹ U pravima eurokontinentalnog pravnog kruga su, za razliku od angloameričkog, limiti ugovorne odgovornosti za štetu, u pravilu, određeni zakonom, a ne ugovorom ili izjavom.

¹⁷⁰ ZOO sadrži i posebna pravila o nemogućnosti isključenja ili ograničenja odgovornosti. Npr. članak 741. ZOO-a glasi: "Nemaju nikakav pravni učinak ugovorni uglavci i objave istaknute u prostorijama ugostitelja kojima se isključuje, ograničuje ili uvjetuje njegova odgovornost za stvari koje su gosti donijeli."

Svaka bi klauzula, dakle, kojom se isključuje ili ograničava ugovorna odgovornost za namjeru ili krajnju nepažnju, trebala biti ništava¹⁷¹ i ne bi smjela proizvoditi nikakve pravne učinke između ugovornih strana¹⁷². Pravilo vrijedi i za običnu nepažnju ako dužnik dokaže da je bio u neravnopravnom položaju spram vjerovnika. Novi ZOO preuzima i odredbu iz starog ZOO-a da je valjano odrediti najviši iznos naknade uz dvije iznimke: 1) da nema očitog nerazmjera sa štetom i 2) da posebni zakon ne određuje drukčije. Međutim, ukoliko i postoji visina naknade koja bi zbog nerazmjera bila ograničena, istu će dužnik isplatiti ako je štetu načinio namjerno ili krajnjom nepažnjom.

Uz opće pravilo o opsegu odgovornosti dužnika zbog povrede ugovornog odnosa, koje uključuje imovinsku i neimovinsku naknadu štete, ZOO sadrži i posebne odredbe o obujmu¹⁷³ naknade¹⁷⁵ štete¹⁷⁶. U slučaju prijevare, namjere i neispunjenja ugovora zbog krajnje nepažnje, vjerovnik ima pravo zahtijevati od dužnika naknadu cjelokupne¹⁷⁷ štete¹⁷⁸ koja je nastala zbog povrede ugovora, bez obzira što dužnik nije znao za posebne okolnosti zbog kojih su one nastale.

¹⁷¹ Takve se izjave, kada su sastavni dio ugovora o hotelskim uslugama, često nalaze i u hotelskim sobama („ne odgovaramo za stvari...“). Naši ugostitelji znaju da su takve izjave ništave, ali ih "drže" iz "psiholoških razloga" - zato da svaki gost koji boravi u hotelskoj sobi ugostitelja obraća povećanu pažnju na svoje stvari.

¹⁷² Naš se zakonodavac priklonio rješenjima država europskog kontinentalnog kruga, koja ne dopuštaju ograničenje ili isključenje dužnikove odgovornosti unaprijed. U državama angloameričkog pravnog sustava, svaka se odgovornost može isključiti ili limitirati unaprijed, ugovorom ili izjavom bilo koje ugovorne strane. Za europskog pravnika, takvo je rješenje, ipak, neshvatljivo.

¹⁷³ U ZOO-u iz 1978. godine članak je imao naziv „Opseg naknade“.

¹⁷⁴ Vizner, B., *Komentar ZOO-a*, Zagreb, 1979, str. 1085; Vizner smatra da postoji samo imovinski karakter ugovorne štete, ali i da je "moguće rijetko postojanje" naknade nematerijalne štete vjerovniku.

¹⁷⁵ Članak 346. stavak 2. ZOO-a: "(2) U slučaju prijevare ili namjernog neispunjenja te neispunjenja zbog krajnje nepažnje vjerovnik ima pravo zahtijevati od dužnika naknadu cjelokupne štete koja je nastala zbog povrede ugovora, bez obzira na to što dužnik nije znao za posebne okolnosti zbog kojih su one nastale."

¹⁷⁶ Prijevare, namjera, krajnja nepažnja. Za prijevaru je potrebno da se ispune obilježja građanskog delikta prijevare iz članka 284. ZOO-a. O činjenici namjere ili krajnje nepažnje određuje se od slučaja do slučaja.

¹⁷⁷ Jedna skupina hrvatskih autora (Klarić, Slakoper) tumači da se izraz "cjelokupna šteta" iz starog ZOO-a iz 1978. godine odnosila na sav obujam štete - i imovinske i neimovinske, a drugi (Vizner, Radolović, Gorenc) tumače da se ista odnosila samo na ukupnost imovinske štete.

¹⁷⁸ Klarić, P., *Odštetno pravo*, 2. izdanje, Narodne Novine, Školska knjiga, Zagreb, 1995, str. 239; Klarić smatra da je i odredba članka 262. stavak 2. starog ZOO-a iz 1978. bila dostatna za priznavanje nematerijalne štete nastale povredom ugovora jer je imala na umu "sve štete", pa tako i nematerijalnu.

Hrvatski je zakonodavac riješio i slučaj u kojem se povredom ugovora od strane dužnika vjerovniku poćini korist. Ukoliko je pri povredi ugovorne obveze od strane dužnika pored štete (ili neovisno o nastanku štete) nastao za vjerovnika i neki dobitak (bilo kakva korist), o takvom će se dobitku prilikom određivanja visine naknade štete (ili neovisno o istoj) voditi računa u razumnoj mjeri.¹⁷⁹

Posebno pravilo smanjenja odgovornosti dužnika jest i da je vjerovnik dužan poduzeti sve razumne mjere da bi se smanjila šteta izazvana povredom, inaće dužnik može zahtijevati smanjenje naknade.¹⁸⁰

Pravila o obujmu naknade ugovorne štete se supsidijarno primjenjuju i kod instituta izvanugovorne odgovornosti za štetu¹⁸¹¹⁸². Supsidijarna primjena postoji i *vice versa*; na sve što nije propisano odredbama o ugovornoj odgovornosti, primjenjuju se instituti izvanugovorne odgovornosti za štetu¹⁸³¹⁸⁴¹⁸⁵.

¹⁷⁹ Članak 346. stavak 3. ZOO-a: "(3) Ako je pri povredi obveze pored štete nastao za vjerovnika i neki dobitak, o njemu će se prilikom određivanja visine naknade voditi računa u razumnoj mjeri."

¹⁸⁰ Članak 346. stavak 4. ZOO-a: "(4) Strana koja se poziva na povredu ugovora dužna je poduzeti sve razumne mjere da bi se smanjila šteta izazvana tom povredom, inaće druga strana može zahtijevati smanjenje naknade."

¹⁸¹ Članak 346. stavak 5. ZOO-a: "Odredbe ovog ćlanka na odgovarajući se naćin primjenjuju i na neispunjenje obveza koje nisu nastale iz ugovora, ako za pojedine od njih nije ovim Zakonom nešto drugo predviđeno."

¹⁸² Radolović, A., op.cit., 2005, str. 112, smatra da bi odredbu ćlanka 346. stavka 5. trebalo ukinuti jer je „suvišna i može djelovati zbunjujuće“; od 01.01.2006. za svaku štetu povredom ugovora vrijedi odredba ćlanka 346. stavak 1. koja „pokriva svu štetu“, tako da stavak 5. ćlanka 346. ZOO-a ostaje nepotreban.

¹⁸³ Članak 349. ZOO-a glasi: "Ako odredbama ovoga odsjeka nije drukćije propisano, na naknadu ove štete na odgovarajući se naćin primjenjuju odredbe ovoga Zakona o naknadi izvanugovorne štete".

¹⁸⁴ Mihelćić, G., *Odgovornost za nematerijalnu štetu zbog povrede iz ugovora prema općim pravilima Zakona o obveznim odnosima*, Novi Informator, broj 5220, Zagreb, 2004, str. 9-11; Mihelćić misli da je ista odredba koja je postojala i u starom ZOO-u tada bila dovoljno uporište za naknadu neimovinske štete povredom ugovora; Autor dodaje i napredak shvaćanja o razvoju prava lićnosti teoriji da se i po starom ZOO-u mogla dosuđivati naknada za neimovinsku štetu povredom ugovora.

¹⁸⁵ Zakonodavac tu najvjerojatnije istiće pretpostavke odgovornosti za štetu, posebne slućajeve odgovornosti, popravljjanje imovinske i neimovinske štete, te samog pojma štete (Radolović, A. op.cit., str. 77., takoder smatra da ZOO iz 2005. pravilno definira neimovinsku štetu kao povredu prava osobnosti (ćlanak 1046.) ali onda užasno griješ i kad visinu naknade i dalje veže „za jaćinu i trajanje bolova“ (ćlanak 1100. stavak 2.) umjesto za „stupanj povrede osobnosti“).

ZOO regulira i pravilo o smanjenju naknade ukoliko vjerovnik (ili osoba za koju je odgovoran) pridonese nastanku štete, visini štete ili otežanju dužnikova položaja¹⁸⁶. U tim se slučajevima naknada smanjuje razmjerno vjerovnikovu utjecaju.

Postavlja se pitanje u kojem se roku vjerovnik mora očitovati o šteti koju mu je dužnik učinio? To će biti oni rokovi određeni za posebni ugovor. Kašnjenje obavijesti ne znači i gubitak naknade, ali može biti uvjet za smanjenje obveze¹⁸⁷. Međutim, vjerovnik odgovora dužniku ako ovaj zbog kašnjenja obavijesti pretrpi štetu.¹⁸⁸

Nesporno je da je novim rješenjem ZOO-a i uvođenjem odgovornosti za neimovinsku štetu povredom ugovora, naše pravo dobilo novu dimenziju; razumljivo je da dužnik odgovara zbog povrede ugovora i za imovinsku i za neimovinsku štetu. Cjelokupni institut dodao je novu dimenziju i rimskom načelu *pacta sunt servanda*; dužnik koji ne bude ispunjavao svoje ugovorne obveze riskira puno veći iznos naknade štete gostu, ne samo imovinskog nego i neimovinskog karaktera.

Hrvatska je s aspekta unošenja jasne norme u svoje zakonodavstvo učinila veliki korak dalje u odnosu na usporedna zakonodavstva koja je u tom pogledu slijedila (u tom je smislu naš zakonodavac, za razliku od usporednih, izmijenio normu „glavnog“ zakona). Objektivni problemi nastati će kada sudovi budu ocjenjivali je li vjerovnik pretrpio neimovinsku štetu.

Autor ovog rada smatra da hrvatski sudovi trebaju oprezno primjenjivati normu članka 346. stavak 1. ZOO-a i ne dosuđivati „olako“ naknadu neimovinske štete, a u slučajevima kad je budu dosuđivali iskažu veliki iskorak u priznavanju pravačnosti i dostojanstvenijeg odnosa prema oštećenim subjektima.¹⁸⁹

¹⁸⁶ Članak 347. ZOO-a glasi: "Kad je vjerovnik ili osoba za koju on odgovara pridonio nastanku štete ili njezinoj visini ili otežanju dužnikova položaja, naknada se smanjuje razmjerno."

¹⁸⁷ O tome više Klarić, P., op.cit., 2006, str. 387.

¹⁸⁸ Članak 348. ZOO-a glasi: "Ugovorna strana koja je dužna obavijestiti drugu stranu o činjenicama što su od utjecaja na njihov međusobni odnos odgovara za štetu koju pretrpi druga strana zbog toga što nije bila na vrijeme obaviještena."

¹⁸⁹ Do sada su hrvatski sudovi kod utvrđivanja visine naknade neimovinske štete kod izvanugovorne odgovornosti za štetu određivali, u pravilu, samo simbolične iznose naknade. Ukoliko želimo živjeti u društvu koje će poštivati osobu i dostojanstvo subjekta i sudovi moraju kreirati odluke na navedenim suvremenim principima. Štoviše, pokazatelji razvijenih zemalja, dokazuju da upravo sudske odluke kreiraju značajan stupanj razvoja društva u pogledu poštivanja čovjekovih osobnih prava.

3.2. Usporedno pravo

Usporedna zakonodavstva sadržavala su do prije dvadesetak godina, većinom, slična rješenja (o isključivo imovinskom karakteru štete zbog povrede ugovora) s onima iz starog ZOO-a iz 1978. godine. Iznimke su bili prava Njemačke i Švicarske, koja su već ranije poznavala institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.¹⁹⁰ Ostale države eurokontinentalnog kruga, pogotovo euroromanske države (Francuska i Italija), oštro su se protivile priznavanju neimovinskog interesa ugovora, odbijajući svaku pomisao za ukidanje stoljetne teorije o isključivom imovinskom interesu ugovornog odnosa.

Međutim, u posljednjih dvadesetak godina, usporedna pravna teorija i sudska praksa (uključujući i Francusku i Italiju) snažno su akceptirale drukčije shvaćanje odnosno tumačenje instituta ugovorne odgovornosti za štetu. Na razvoj takve teorije i prakse snažno je utjecalo učenje o pravu ličnosti i shvaćanja osjećaja ljudskog dostojanstva, pa su mnoga usporedna zakonodavstva počela prihvaćati stajalište da se i povredom ugovora osoba (fizička i pravna¹⁹¹) može osjećati psihofizički oštećena u neimovinskom smislu.

Danas se u usporednim pravima uvriježilo nesporno shvaćanje o imovinskom karakteru štete uz dvostruki način prihvaćanja instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu. Jedne države, usprkos činjenici da nemaju zakonodavnu regulaciju tog instituta, iskazuju primjenu istog kroz sudsku praksu i teoriju; sudovi široko tumače naknadu štete priznavajući i neimovinski karakter štete.¹⁹² Druge države izričito posebnim zakonima (rijetko u temeljnim zakonicima) ili sudskim *precedentima* reguliraju ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu¹⁹³ (naš je zakonodavac učinio i korak više, promijenivši normu "temeljnog" zakona - Zakona o obveznim odnosima!).

¹⁹⁰ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 19; dok je njemačko pravo prošlo veliki put od donošenja BGB 1895. godine, u švicarskom pravu još od 1911. godine (kada je donesen V. Dio GZ iz 1907. godine - Obvezno pravo) postoji ugovorna odgovornost za neimovinsku štetu.

¹⁹¹ Nass, G., *Person, Persönlichkeit und juristische Person*, Duncker & Humblot Verlag, Berlin, 1962, str. 89; Gavella, N., *Osobna prava* (I dio), Pravni fakultet u Zagrebu, Zavod za građanskopravne znanosti i obiteljsko pravo, Zagreb, 2000, str. 34; Klarić, P., *Nematerijalna šteta pravne osobe*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 45, broj 4/5, Zagreb, 1995, str. 393.

¹⁹² Npr. Italija, Austrija i Francuska.

¹⁹³ Npr. Njemačka, Švicarska, UK i SAD.

Dok francuska pravna teorija polako počinje usvajati institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, sudska praksa Francuske još ne primjenjuje izmijenjene teorijske principe. Najveće promjene dogodile su se u talijanskom pravu; na temelju revolucionarnih rješenja talijanskih visokih sudova, teorija je počela ne samo priznavati već i sistematizirati neimovinsku štetu nastalu zbog povrede ugovora. Njemačko pravo je kroz nekoliko odluka Saveznog suda (BGH) učvrstilo teorijsko saznanje o postojanju imovinskog i neimovinskog interesa ugovora, dok su sustavi angloameričkog prava institut razvijali presedanima *common lawa* i posebnim zakonima.

Ujednačavanje usporednog odštetnog prava u smjeru priznavanja svakog ugovornog interesa (i imovinskog i neimovinskog), sigurno će dodati (kao i u hrvatskom pravu) novi pogled na instituciju rimskog načela *pacta sunt servanda*, ali i jednakost u povredi bilo kojeg subjekta (vjerovnika) u bilo kojem sustavu. Dužnik će zbog povrede ugovora u Europi i SAD-u, snositi puno veći iznos naknade štete vjerovniku, proširen novim načelom neimovinskog karaktera ugovora.

3.2.1. Francuska

Francusko odštetno pravo utemeljeno je na *Code civilu* - građanskom zakoniku iz 1804. godine. Zanimljivo je da *Code Civil* regulira samo ugovornu odgovornost za štetu¹⁹⁴. Za deliktnu odgovornost sadrži samo opću normu o odgovornosti. Dvostruka su mišljenja oko činjenice poznaje li francuski *Code Civil* i ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu. Većina autora¹⁹⁵ sklona je mišljenju da *Code Civil* ne sadrži pretpostavke za takvu teoriju, dok rijetki autori, pod utjecajem europskog prava¹⁹⁶, zastupaju teoriju o otvorenosti *Code Civila* i za naknadu ugovorne neimovinske štete¹⁹⁷.

¹⁹⁴ Ugovorna odgovornost za štetu regulirana je u *Code Civilu* u člancima 1146-1155 naziva - *Des dommages et intérêts résultant de l'inexécution de l'obligation* („Štete koje proizlaze iz povrede obveza“).

¹⁹⁵ Radolović govori o „dogmi francuskih đaka“ i priznavanju isključivo imovinskog interesa ugovora.

¹⁹⁶ Garcia, K., *Le droit Civil European*, Université de Limoges, Faculté de Droit et des Sciences Economiques, doktorska disertacija broj 375/2006, Limoges, 2006, str. 293.

¹⁹⁷ Mnogi njemački autori koji su se bavili pitanjem francuskog prava isticali su da *Code Civil* sadrži domenu za apsorpciju neimovinskog interesa ugovora. O tome vidjeti Hübner, U. & Constantinesco, V., *Einführung in das französische Recht*, 3. Auflage, Beck, München, 1994, str. 161-163.

Opće pretpostavke za ugovornu odgovornost za štetu u francuskom pravu jesu¹⁹⁸ dokazana štetna radnja (*faute*), štete (*dommage*) i uzročna veza (*lies de causalite*). Opće pravilo ugovorne odgovornosti za štetu, utvrđeno u odredbama *Code Civila*, podrazumijeva da dužnik odgovara za štetu bez obzira da li obvezu nije ispunio ili je zakasnio, osim u slučaju više sile (članci 1147. i 1148. *Code civila*).

O obujmu naknade štete, reguliranom člankom 1149. *Code Civila*¹⁹⁹, francuski građanski zakonik ima jednu interesantnu odredbu; šteta koju je vjerovnik pretrpio sastoji se od ostvarenog gubitka²⁰⁰ (*perte qu' il a faite*) i izgubljene dobiti (*du gain dont il a été privé*), uz posebne iznimke i izmjene: 1) ukoliko je vjerovnik planirao štetu ili prevario dužnika, isti mu neće odgovarati za štetu bez obzira na povredu ugovora (članak 1150. *Code Civila*), 2) u slučaju da je dužnik učinio prijevaru vjerovnika odgovara i za štetu za koju inače ne bi odgovarao (članak 1151. *Code Civila*) i 3) dužnik plaća i zatezne kamate od dana počinjenja štete (članak 1153. *Code Civila*).

Iako su sami francuski teoretičari do posljednjih dvadesetak godina izričito tumačili da francuski zakoni ne podržavaju institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, u posljednje vrijeme (djelomično i pod utjecajem prava Europske Unije) sudovi su počeli priznavati odgovornost dužnika za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora²⁰¹²⁰². Takve okolnosti *defacto* znače promjenu interpretacije²⁰³ normi *Code Civila* u skladu s novijim shvaćanjima o pravu ličnosti i dostojanstvenom odnosu između ugovornih strana, ali i velikog utjecaja europskog ugovornog prava na francusko.

¹⁹⁸ Radolović, A., op.cit., 2005, str. 96.

¹⁹⁹ Članak 1149. *Code civila* glasi: „*Les dommages et intérêts dus au créancier sont, en général, de la perte qu' il a faite et du gain dont il a été privé, sauf les exceptions et modifications ci-après*”.

²⁰⁰ Pobornici ideje da francusko pravo poznaje ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu tumače upravo odredbu o „ostvarenom gubitku“ koji može biti i imovinski (novac) i neimovinski (ugled). Autor je ipak mišljenja da je navedeni pojam ekvivalentan pojmu izmakle imovinske dobiti.

²⁰¹ Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*Cour de cassation*) - *Cass Civ, III no. 222 od 07.03.2007.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; vjerovniku (nekretninskom fondu) je priznata naknada neimovinske štete (pad ugleda lošom gradnjom poslovne zgrade) zbog povrede ugovora o osiguranju, koju mu je osiguravatelj uskratio smatrajući da ista ne ulazi u termin "sva šteta". Regresno će istu snositi graditelj.

²⁰² Odluke *Cour de cassation*, *Cass Civ, I, od 6.4.2004.* (prijevara) i *Cass Civ, I, od 18.10.2001.* (namjera), <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>.

²⁰³ Klarić, P., *Odštetno pravo*, op.cit., 1995, str. 226-227, Klarić tumači da je francusko pravo podložno i neimovinskom interesu ugovora; novija shvaćanja i praksa francuskih sudova potvrđuju takvu procjenu.

3.2.2. Njemačka

Njemačko odštetno pravo uvijek je brže od ostalih usporednih prava usvajalo suvremene pravne novote. Isto je utemeljeno na *BGB-u*, građanskom zakoniku iz 1896. godine. Iako se suštinske odredbe njemačkog *BGB-a* više od stoljeća nisu mijenjale, posebnim se zakonima²⁰⁴ i novijim ekstenzivnijim tumačenjima *BGB-a* postupno uvodio institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu i u njemačko pravo.

Zanimljivo je da, neovisno o činjenici što je njemačka teorija prva ukazivala na neimovinski karakter ugovora, *BGB* ni danas izričito ne poznaje neimovinski karakter štete (izričito poznaje samo ugovornu odgovornost za imovinsku štetu), ali se iz pojedinih normi *BGB-a* neimovinski interes ugovora nazire (npr. paragrafi 253. i 343.)²⁰⁵²⁰⁶.

U kontekstu suvremenih tumačenja²⁰⁷ *BGB-a*, njemačka teorija i praksa učinile su pomake u razvoju tog instituta tumačeći ekstenzivnije neke odredbe *BGB-a*: a) dozvoljena je naknada neimovinske štete zbog bilo kakve povrede neimovinskih interesa (paragraf 253.), b) dozvoljeno je ugovaranje ugovorne kazne za nanošenje neimovinske štete (paragraf 343.), c) dozvoljeno je ugovaranje ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu (tumačenje načela ugovorne autonomije) i proširivanje mogućnosti prava na naknadu neimovinske štete zbog ugovorne povrede prava ličnosti.

²⁰⁴ Npr. 1979. godine donesen je u Njemačkoj Zakon o ugovoru o organiziranju putovanja (*Gesetz über den Reisevertrag*). Zakon štetu zbog nerealiziranog putovanja smatra neimovinskom štetom. Šteta zbog nerealiziranog putovanja, poradi samog karaktera ugovora i drugim je zakonodavstvima bila razlog za priznavanja neimovinskog interesa vjerovnika.

²⁰⁵ Paragraf 253. *BGB-a* glasi: „(1) Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann Entschädigung in Geld nur in den durch das Gesetz bestimmten Fällen gefordert werden. (2) Ist wegen einer Verletzung des Körpers, der Gesundheit, der Freiheit oder der sexuellen Selbstbestimmung Schadensersatz zu leisten, kann auch wegen des Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, eine billige Entschädigung in Geld gefordert werden“.

²⁰⁶ Paragraf 343. *BGB-a* glasi: „(1) Ist eine verwirkte Strafe unverhältnismäßig hoch, so kann sie auf Antrag des Schuldners durch Urteil auf den angemessenen Betrag herabgesetzt werden. Bei der Beurteilung der Angemessenheit ist jedes berechnete Interesse des Gläubigers, nicht bloß das Vermögensinteresse, in Betracht zu ziehen. Nach der Entrichtung der Strafe ist die Herabsetzung ausgeschlossen. (2) Das Gleiche gilt auch außer in den Fällen der §§ 339, 342, wenn jemand eine Strafe für den Fall verspricht, dass er eine Handlung vornimmt oder unterlässt“.

²⁰⁷ O tome posebno Klarić, P., *Odštetno pravo*, op.cit., 1995, str. 225.

Njemački BGB izričito²⁰⁸ dozvoljava naknadu nematerijalne štete samo za povrede života, tijela, zdravlja, slobode, vlasništva ili nekog drugog pravnog dobra²⁰⁹. Ova se odredba smatra obujmom neimovinskog okvira za određivanje štete na neimovinskim dobrima vjerovnika. Može se reći da je tom odredbom njemačko pravo još u 19. stoljeću poznavalo institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.

Njemačka sudska praksa dugo godina nije se usuđivala priznavati naknadu za ugovornu neimovinsku štetu. Razlog tome bio je nedostatak izričite regulative *BGB-a* u tom pravcu, ali i manjak shvaćanja o pravu ličnosti i dostojanstvu ugovornog subjekta. Međutim, jedna je odluka njemačkog Saveznog suda iz 1980. godine²¹⁰, promijenila razvoj njemačkog prava i usmjerila ga na priznavanje neimovinskog interesa ugovora.

3.2.3. Italija

Talijansko odštetno pravo uglavnom je bazirano na građanskom zakoniku - *Codice civile* iz 1942. godine. Iako su talijanska tradicionalna pravna teorija i sudska praksa, uz poneke iznimke²¹¹, snažno isticale isključivo imovinski interes ugovora²¹², u posljednjih se desetak godina, pod utjecajem europskog ugovornog prava, razvija snažni stav o odgovornosti dužnika i za ugovornu neimovinsku štetu²¹³.

²⁰⁸ Paragraf 823. stavak 1. *BGB-a* glasi: „*Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet*“.

²⁰⁹ Kropholler, J. & Berenbrok, M., *Studienkommentar BGB*, 3. Auflage, Beck, München, 1998, str. 475.

²¹⁰ Odluka Saveznog suda Republike Njemačke (*Bundesgerichtshof*) - *BGH ZS*, no. 166/79 od 12.05.1980., <http://www.lexsoft.de/cgi-bin>; sud je priznao neimovinsku štetu obitelji kojoj je upropašten godišnji odmor kad je tuženik prodao kuću u kojoj su boravili, a nisu našli drugi smještaj; sud smatra da je riječ o zaštiti neimovinskog dobra (§ 253. *BGB-a*) i da je nevažno radi li se o ugovornoj ili izvanugovornoj odgovornosti.

²¹¹ De Cupis, *Il danno - Teoria generale della responsabilità civile*, I, 3. edizione, Giuffrè Editore, Milano, 1979, str. 256; iz članka 1223. *Codice Civilea* može se apsorbirati i neimovinski karakter ugovorne štete.

²¹² Cian, G. & Trabucchi, A., *Commentario breve al Codice civile*, 1. edizione, CEDAM, Padova, 1981, str. 48; Tramontano, L., *Codice civile*, Halley Editrice, Roma, 2006, str. 310.

²¹³ Bona, M. & Monateri, P.G., *Il nuovo danno non patrimoniale*, IPSOA, Milano, 2004; znanstvenici koji su prije tumačili da je „naknada neimovinske štete“ samo neka „sankcija“ a nikako dio pojma „naknade štete“ iz članka 1223. *Codice civilea*, uvelike prihvaćaju postulate ovog djela. Vidjeti Cendon, P. & Baldassari, A., *Codice civile annotato con la giurisprudenza*, UTET Giuridica, Torino, 2007, str. 1346.

Opće pravilo o ugovornoj odgovornosti za štetu nalazi se u članku 1223. *Codice civilea*²¹⁴. Naknadu štete dužnik će snositi u slučaju neispunjenja ili kašnjenja s ispunjenjem obveze i to za pretrpljeni gubitak (*la perdita subita*) i izmaklu dobit (*il mancato guadagno*). Sama odredba govori o imovinskoj šteti i ne govori izričito o neimovinskoj šteti, na temelju čega ista i nije bila priznavana.

U članku 2059. *Codice civilea*²¹⁵ priznaje se pravo na naknadu neimovinske štete (*danno non patrimoniale*) ali samo u slučajevima određenim zakonom (*casi determinati dalla legge*)²¹⁶. Iako je riječ o deliktnoj odgovornosti, u kontekstu razvoja ugovornog prava počinje je se povezivati s člankom 1223. *Codice civilea* sukladno članku 32. Ustava Italije kojim država štiti zdravlje (*salute*) kao temeljno pravo osobe (*individuo*).

Najvažniju ulogu u kreiranju novog instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, tumačenjem navedene norme iz talijanskog Ustava u kontekstu članka 1223. *Codice civilea*, imali su talijanski visoki sudovi - Vrhovni sud²¹⁷ i Ustavni sud²¹⁸. Na temelju njihovih odluka, tvorci nove talijanske teorije o ugovornoj neimovinskoj šteti (Bona & Monateri) učinili su korak dalje u napretku instituta; neimovinsku štetu klasificirali su u tri kategorije: 1) biološka šteta (*danno biologico*), 2) moralna šteta (*danno morale*) i 3) egzistencijalna šteta (*danno esistenziale*).

Na temelju takvih suvremenih rješenja talijanske judikature i paralelnih spoznaja talijanske pravne literature, može se utvrditi da postoji novi način tumačenja *Codice Civilea*, po kojem se smatra da članak 1223. obuhvaća i neimovinski interes vjerovnika.

²¹⁴ Članak 1223. *Codice Civilea* glasi: “*Il risarcimento del danno per l'inadempimento o per il ritardo deve comprendere così la perdita subita dal creditore come il mancato guadagno, in quanto ne siano conseguenza immediata e diretta (1382, 1479, 2056 e seguenti)*”.

²¹⁵ Članak 2059. *Codice Civilea* glasi: “*Il danno non patrimoniale deve essere risarcito solo nei casi determinati dalla legge (Cod. Proc. Civ. 89; Cod. Pen. 185, 598)*”.

²¹⁶ To su rijetki slučajevi zlouporabe procesnog prava u parnici „uvredom protustranke“ (*alla persona offesa*) (članak 89. *Codice di Procedura Civile*), počinjenje kaznenog djela (*reato*) (članak 185. *Codice penale*) i delikti protiv časti (*delitti contro l'onore*) (članak 598. *Codice Penale*).

²¹⁷ Talijanski Vrhovni sud (*Corte di Cassazione*) utvrđuje tri vrste ugovorne neimovinske štete: 1. "moralna šteta" - odluka 8827/2003, 2. "biološka šteta" - odluka 8828/2003 i 3. "egzistencijalna šteta" - odluka 2050/2004. Tekstovi navedenih odluka na <http://www.diritto-civile.it/utilita/giurisprudenza>.

²¹⁸ Presedan tog tumačenja ima odluka 233 iz 2003. godine talijanskog Ustavnog suda (*Corte Costituzionale*). Tekst odluke na <http://www.cortecostituzionale.it/actiongiurisprudenza>.

3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Angloameričko odštetno pravo specifično je zbog sustava *precedenata* koji ga stvaraju. Iako zakonodavna rješenja o institutu ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu pravo UK-a ne poznaje (kao i mnoge druge institute koji se u europskim kontinentalnim pravima uređuju zakonima), zanimljivo je da u sudskim odlukama institut ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu postoji još od 19. stoljeća²¹⁹.

U pravu UK-a primjećuje se, osobito u odlukama britanskog sudstva od kraja 19. stoljeća do danas, konstanta u priznavanju ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, čije je učenje imalo značajan utjecaj i na neke europske zakone²²⁰. Do današnjeg je dana zadržano načelo prava UK-a da sudovi priznaju naknadu neimovinske štete nastale povredom ugovora u smislu odštetnog (*tort*) prava.²²¹

Pravo Ujedinjenog kraljevstva u sferi instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu poznaje nekoliko tipova same neimovinske štete²²²: povreda tjelesnog integriteta²²³, duševne boli²²⁴, povredu osjećaja²²⁵ i upropaštavanje godišnjeg odmora²²⁶.

²¹⁹ Odluka *Hobbs vs. LSWR* (1875.); prvi poznati slučaj o naknadi neimovinske štete zbog povrede ugovora obitelji koja je, koristeći ugovor o prijevozu vlakom, greškom konduktera ostavljena na pogrešnoj stanici i zbog toga morala pješачiti dvadesetak kilometara do odredišta. Sud je dosudio naknadu neimovinske štete zbog fizičke boli i patnje (*physical pain and suffering*). O odluci više Klarić, P., op.cit., 2006, str. 388.

²²⁰ Npr. na Švicarski Građanski zakonik (1907.-1911. godine).

²²¹ Valja napomenuti da se instituti odštetnog prava UK-a, u pravcu ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu, primjenjuju i na sve zemlje Commonwealtha.

²²² O tome najviše McGregor, H., *On Damages*, 17th Edition, Sweet & Maxwell Ltd, London, 2003. Vidjeti Finch, E. & Fafinski, S., *Tort Law (Law Express)*, 2nd Edition, Longman Publisher, Oxford, 2008.

²²³ Odluka *Feldman vs. ATS* (1957.); sud je priznao neimovinsku štetu putniku zbog lošijeg prijevoza i patnje zbog neudobnog mjesta (umjesto prvoklasnog autobusa). Sud je odluku obrazložio pojmom tjelesne patnje (*physical suffering*). O odluci više Klarić, P., op.cit., 2006, str. 389.

²²⁴ Odluka *Cook vs. Spanish Holiday Tours* (1960.); britanski sud je dosudio naknadu štete bračnom paru kojeg je, na medenom mjesecu, turistička agencija, umjesto u vrhunske hotele na Costa Bravi, zbog *overbookinga* premjestila u prljave pomoćne prostorije. Sud je odluku obrazložio „duševnim bolima“ (*mental pain*) koje su mladenci pretrpjeli na prvom izletu poslije braka. O odluci više Klarić, P., ibidem.

²²⁵ Odluka *Diesen vs. Samson* (1971.); britanski sud priznao je mladenki pravo na neimovinsku štetu protiv fotografa koji se na dan vjenčanja nije pojavio na snimanju, te joj onemogućio uspomene na najvažniji dan u životu. Sud je odluku obrazložio „povredom osjećaja“ (*injury of feeling*). O odluci više Klarić, P., ibidem.

Opće je pravilo sustava *precedenata* UK-a poznavanje neimovinskog karaktera ugovora isključivo u smislu povrede prava osobnosti, posebno prava na tjelesni i duševni integritet, a očituje se pretrpljenim tjelesnim (*physical pain and suffering*) ili duševnim bolima (*mental pain and suffering*) vjerovnika. Tjelesne boli imaju raspon povrede od tjelesne ozljede (*personal injury*) do neudobnosti (*inconvenience and discomfort*), dok duševne boli obuhvaćaju na gornjoj granici - sve moguće tipove povreda osjećaja (*injury of feelings*) kao što su razočaranje, uznemiravanje, frustracija, ponižavanje, ljutnja i slično, dok je donja granica duševnih boli nemir (*anxiety*)²²⁷.

3.2.5. Sjedinjene Američke Države

Odštetno pravo SAD-a dio je angloameričkog sustava učenja o *tort lawu* i kroz brojne sudske *precedente* (i potvrde istih u kasnijim odlukama) priznaje neimovinski karakter ugovornih obveza. Rijetke zakonodavne odredbe²²⁸, pravo SAD-a nadoknađuje osebnim repertoarom precedentnih priznavanja neimovinskih povreda ugovora²²⁹. Iznimka je jedino pravo države Louisiane koja je 1960-ih godina donijela posebni zakon iz domene *tort lawa*, a u sudskoj praksi primjenjuje se i odredba 1934. francuskog *Civil Code-a* koja govori o posebnim slučajevima naknade neimovinske štete zbog ugovorne povrede morala, ukusa, religije, umjetničkog djela ili ugode²³⁰.

²²⁶ Odluka *Jarvis vs. Swans Tours* (1973.); sud je odvjetniku kojemu je agencija organizirala godišnji odmor u Švicarskoj, priznao naknadu neimovinske štete zbog upropaštenog odmora, ljutnje i razočaranja (*disappointment, distress, the upset and frustration*), ali i imovinsku štetu kao razliku pružane i očekivane usluge, jer je ugođaj bio drukčiji od onog kojeg je očekivao po prospektu. O odluci više Klarić, P., ibidem.

²²⁷ Klarić, P., ibidem, 2006, str. 390-391.

²²⁸ U SAD-u postoji jedan poseban akt donesen 1932. godine - *Restatements of the Law of Contracts* (Zakon o popravljaju ugovorne štete) koji u paragrafu 341. sadrži odredbu da se ugovorna neimovinska šteta priznaje samo ako je do povrede ugovora došlo namjerom ili zlom (*reckles*).

²²⁹ Odluka *Stewart vs. Rudner* (1957.), <http://www.docstoc.com/docs>; *precedent* o pitanju ima li ugovor samo komercijalni ili ima i personalni karakter; dosuđena je naknada neimovinske štete ženi zbog duševnog poremećaja (*mental distress*) pretrpljenog jer joj liječnik nije izvršio ugovoreni porod carskim rezom.

²³⁰ Odluka *Lewis vs. Holmes* (1903.), <http://bulk.resource.org/courts.gov>; sud je dosudio djevojci naknadu neimovinske štete zbog "neugode, pretrpljenog jada i poniženja", pretrpljenih zbog nepravodobne isporuke haljine za vjenčane od strane krojača, zbog čega je na svoj pir otišla u običnoj haljini.

U jednom slučaju iz 1957. godine (*Stewart vs. Rudner*), pravo SAD-a je prvi put snažno dokazalo, dotadašnje dubiozno shvaćanje, da kod nekih ugovora nije primaran komercijalni već osobni, društveni ili obiteljski interes.²³¹ Pravo SAD-a snažno usvaja učenje o ugovornoj odgovornosti za neimovinsku štetu iz britanskog prava; posebno je istaknut utjecaj ranijih britanskih sudskih *precedenata*²³².

Sudska praksa SAD-a razvila je i posebne kategorije neimovinske povrede ugovora²³³; osim onih istaknutih u pravu UK-a (duševne boli²³⁴, nemir²³⁵), pravo SAD-a poznaje i posebne kategorije ugovorne neimovinske štete: razočaranje²³⁶, zloba²³⁷, emocionalna trauma²³⁸, ekstremna patnja²³⁹ i gubitak sigurnosti^{240,241}.

²³¹ Radolović, A., op.cit., 2005, str. 99. Radolović ističe da u modernom svijetu ima sve više ugovora kojima nije cilj povećanje materijalnog dobitka, već se odnose na osjećajnu i duhovnu sferu osobe.

²³² Npr. u odluci *Forsythe vs. BancBoston Mortgage* (1990.), sud u Kentuckyu se u obrazloženju odluke pozvao na davni engleski slučaj *Hadley vs. Baxendale* (1854.) u kojem je britanski sud pokušao definirati pojma "patnje" nastale povredom ugovora. Više o odlukama Radolović, A., op.cit., 2005, str. 113-115.

²³³ Farnsworth, E.A., *On Contracts*, 3rd Edition, Aspen Publishers Incorporation, New York, 2008, str. 284-290; White, G.E., *Tort Law in America*, Oxford University Press, New York, 2003, str. 3-19.

²³⁴ Odluka *Hirst vs. Elgin Metal Casket* (1977.), <http://mt.findacase.com/research>; proizvođač lijesova odgovoran je za "duševne boli" (*mental pains*) zbog propuštanja lijesa na sprovodu člana obitelji.

²³⁵ Odluka *Meyer vs. Nottger* (1976.), <http://heinonline.org/hol>; pogrebno društvo kasnilo je s provođenjem pogrebnih usluga te unosilo "nemir" (*anxiety*) u pokojnikovu obitelj.

²³⁶ Odluka *Watts vs. Morrow* (1991.), <http://www.law-essays-uk.com/resources>; poslodavac je bez ikakve najave dao otkaz jednom radniku, kojemu je sud dosudio naknadu štete zbog "razočaranja" (*disappointment*) ističući da je šteta počinjena istom za poslodavca bila predvidiva i da je uništen radnikov "duševni mir" (*peace of mind*) kao jedan od najvažnijih ugovornih interesa iz ugovora o radu.

²³⁷ Odluka *Burgess vs. Taylor* (2001.), <http://www.animallaw.info/pleadings>; osoba koja je zakupila konje umjesto čuvanja i korištenja u ugovorene svrhe dala ih je na klanje bez vlasničinog znanja, pa je sud odredio da joj naknadi neimovinsku štetu zbog "zlobnog djela" (*tort of outrage*).

²³⁸ Odluka *Forsythe vs. BancBoston Mortgage* (1990.), tekst odluke u cijelosti na <http://openjurist.org>; kreditna kuća nagodila se s udovicom čiji je suprug počinio samoubojstvo nakon što mu je kreditna kuća krivo izračunala kredit i naknadila joj pretrpljene "emocionalne patnje" (*emotional suffering*).

²³⁹ Odluka *B&M Homes vs. Hogan* (1979.), <http://heinonline.org/hol>; građevinar će naknaditi neimovinsku štetu vlasniku loše izgrađene kuće zbog "ekstremne duševne patnje" (*extremely mental suffering*).

²⁴⁰ Odluka *Buck vs. Del City* (1967.), <http://law.justia.com/cases/oklahoma/supreme-court>; gostima kojima se urušio krov, naknađena je imovinska šteta zbog gubitka sigurnosti (*loss of safety*) u hotelskoj sobi.

²⁴¹ Lunney, M. & Oliphant, K., *Tort Law - Text and Materials*, 3rd Edition, Oxford University Press, New York, 2008, str. 24-32.

3.2.6. Europska Unija

Do 1990-ih godina, Europska unija (zajednica) nije imala vlastiti stav prema institutu ugovorne odgovornosti za štetu. Prvi je razlog tome bio velika različitost u nacionalnim pravima članica, od kojih su neke priznavale ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu, neke su se izrazito kolebale oko uvođenja tog instituta, a neke još nisu ni znale za njega. Drugi je razlog bio činjenica što sama Unija u svojim odlukama (uredbama, smjernicama) nije regulirala ovaj institut ni sporadično. No, u posljednjih petnaestak godina, dva su akta učinila značajniji prevrat u europskom shvaćanju ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu.

Još 1995. godine, Europska Komisija, potaknuta različitostima u tumačenju tog instituta okupila je u jednom radnom tijelu istaknute pravnike država članica, koji su pod vođenjem profesora Ole Landa, izradili načela europskog ugovornog prava²⁴² (Landova načela²⁴³ bila su i temelj za novo rješenje našeg ZOO-a). Sama potreba izrade takvih načela i kasnije nadopunjavanje istih (načela I, II i III) bila je konsolidacija brzinskog razvoja obujma europskog prava i reguliranje sve većeg broja posebnih ugovora²⁴⁴.

Načela europskog ugovornog prava do stupanja na snagu novog europskog pravnog poretka (u kojem će budući "europski Ustav" odnosno Lisabonski sporazum biti temelj) imaju samo snagu nacrtu za nacionalna zakonodavstva i preporuke državama članicama. Načela europskog ugovornog prava ne ostavljaju nikakvu dvojbu; vjerovnicima se priznaje naknada za imovinsku i neimovinsku štetu²⁴⁵.

²⁴² Lando, O. & Beale, H., *Principles of European Contract Law Part I - Performance, Non-performance, Remedies*, Dordrecht, Bruxelles, 1995.

²⁴³ "Principles of European Contract Law" koje je Europska Komisija usvojila 1995. godine (i koji su kasnije nadopunjavana) još se nazivaju i "Lando's principles" (Landova načela).

²⁴⁴ Lando, O. and Beale, H., *Principles of European Contract Law - Part I and II*, Kluwer Law International, Bruxelles, Den Haag, 2003, str. 95-110.

²⁴⁵ Članak 9:501 Landovih načela pod nazivom "Pravo na naknadu" (*Right to damage*) glasi: "(1) *The aggrieved party is entitled to damages for loss caused by the other party's non-performance which is not excused under Article 8:108.* (2) *The loss for which damages are recoverable includes: (a) non-pecuniary loss; and (b) future loss which is reasonably likely to occur*". U slobodnom prijevodu: "(1) Oštećeni vjerovnik ima pravo na naknadu pretrpljene štete zbog neispunjenja od strane dužnika, osim kad se dužnik oslobađa odgovornosti. (2) Naknada štete obuhvaća i: (a) neimovinsku štetu i b) izmaklu dobit".

Još je značajniju ulogu za institut neimovinskog interesa ugovora imala jedna odluka Europskog suda - ECJ C-168/00 od 12.03.2002. godine, u kojoj je, tumačeći odredbu članka 5. Smjernice 90/314 o turističkim paket-aranžmanima²⁴⁶, utvrdio da su agencije, koje ne ispunjavanju uredno obveze koje proizlaze iz smjernice 90/314, dužne naknaditi potrošačima (turistima, putnicima) i imovinsku i neimovinsku štetu (*consumer a right to compensation for non-material damage*) koju su zbog toga pretrpjeli. Odluka je imala veliki odjek u EU; ista je, posredno, u sve zemlje članice uvela institut za ugovornu neimovinsku štetu, bez obzira je li ga nacionalno zakonodavstvo reguliralo ili ne!

3.2.7. Međunarodno pravo

Najznačajnija karakteristika međunarodnog ugovornog prava posljednjih godina jest ujednačavanje zakonodavnih rješenja iz tog područja. Ti se pokušaji provode u tri smjera: ujednačavanje angloameričkog i eurokontinentalnog prava, ujednačavanje euroromanskog i eurogermanskog ugovornog prava, te donošenjem međunarodnih konvencija za pojedine ugovore. Značajne doprinose u smjeru utvrđivanja instituta ugovorne odgovornosti za štetu imaju tri tijela²⁴⁷: UN, UNCITRAL²⁴⁸ i UNIDROIT.

S aspekta neimovinskog interesa ugovora, najjasnije rješenje sadrže UNIDROIT načela međunarodnih trgovačkih ugovora (donesena 1994. revidirana do 2007.)²⁴⁹ koja se, uz *lex mercatoriu*, primjenjuju samo na međunarodne trgovačke ugovore. U članku 7.4.2. načela, jasno je utvrđeno je da se ugovorom može počinuti i neimovinska šteta²⁵⁰.

²⁴⁶ Članak 5. stavak 2. prva rečenica Smjernice 90/314, u slobodnom prijevodu, glasi: "Za štetu koju pretrpi potrošač zbog neispunjenja obveza iz ugovora o paket-aranžmanu, države članice učinit će nužne korake kako bi osigurale da turističke agencije odgovaraju za svaku štetu (*any fault*) korisniku usluge."

²⁴⁷ UN - United Nations, UNCITRAL - United Nations Commission on International Trade Law, UNIDROIT - United Nations International Institute for the Unification of Private Law.

²⁴⁸ Zanimljivo je da npr. UN-ova Bečka konvencija o međunarodnoj prodaji robe - 1980 (CISG - UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods), čiji je tekst pripremao UNCITRAL, ne poznaje izrijekom ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu.

²⁴⁹ *UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts* (1994-2007) su opća pravila za međunarodne trgovačke ugovore i model nacionalnim zakonima i međunarodnim ugovorima.

²⁵⁰ Članak 7.4.2. stavak (2) UNIDROIT načela međunarodnih trgovačkih ugovora, u slobodnom prijevodu, glasi: "Šteta može biti i neimovinska i odnosi se, primjerice, na fizičke i moralne patnje".

4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama

4.1. Obveze ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama

Ugostiteljev položaj u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama determiniraju njegove obveze prema gostu.²⁵¹ Hrvatsko²⁵² i usporedno pravo poznaju četiri glavne obveze²⁵³ ugostitelja prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza pružanja smještaja gostu, 2) obveza pružanja tzv. akcesornih²⁵⁴ usluga (npr. bazena, telefona, bara, itd.)²⁵⁵, 3) obveza čuvanja stvari (imovine) gosta i 4) obveza vođenja brige o osobi gosta.

Pored navedenih obveza, neka usporedna prava poznaju i dodatne obveze ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, među kojima se posebno u novije vrijeme počinje isticati i obveza zaštite privatnosti gosta. Angloameričko pravo poznaje pored istih i jednu posebnu obvezu ugostitelja - pružanje osvježenja gostu prolazniku.

Francusko pravo poznaje pet glavnih obveza ugostitelja kod izravnog ugovora o hotelskim uslugama²⁵⁶: 1) pružanje smještaja u objektu (*de celui d'hôte*), 2) obveza čuvanja sigurnosti gosta (*de sécurité envers ses clients*), 3) pružanje akcesornih usluga u hotelu (*des prestations secondaires*), 4) obveza pružanja informacija gostu (*de fournir des informations*) i 5) obveza čuvanja stvari gosta (*des objets apportés*).

²⁵¹ Radolović, O., *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Rijeci, Volumen 30, broj 2, Rijeka, 2009, str. 1034-1080.

²⁵² Gorenc, V., *Ugovori o hotelskim uslugama*, UT, Vol. 31, broj 12 (1), Zagreb, 1983; Šmid, V., *Ugovor o hotelskim uslugama*, UT, Vol. 32, broj 12 (5/6), Zagreb, 1984; Gorenc, V., *Ugovor o hotelskim uslugama, alatmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu*, CPSDVR, Ljubljana, 1988; Gorenc, V., *Izravni ugovor o hotelskim uslugama*, Pravo i porezi, broj 6/2002, Zagreb, 2002, str. 14-17.

²⁵³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 18-25.

²⁵⁴ Fragalli, M., *Albergo (Contratto di)*, in *Enciclopedia del diritto*, Volumen I, Giuffrè Editore, Roma, Milano, 1958, str. 964; bez akcesornih usluga ugovor o hotelskim uslugama je klasični ugovor o zakupu.

²⁵⁵ Odluka *Cour de cassation - Cass Civ, III, no. 1171. od 26.06.1996.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; održavanje i nadzor stanova danih u najam i pružanja usluge telefona, vode i struje, akcesorne su usluge hotelskog ugovora, a ne posebne usluge iz ugovora o zakupu.

²⁵⁶ Moret, L. *Le contrat d'hôtellerie*, Revue trimestrielle de droit civil, Vol. 71, Paris, 1973, str. 663-700.

Njemačka pravna literatura²⁵⁷ izdvaja pet obveza ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (iako ima i drukčijih tumačenja)²⁵⁸: 1) obveza pružanja smještaja (*Unterkunft*), 2) obveza pružanja posebnih usluga (*Dienstleistungen*), 3) obveza zaštite i njege osobe gosta (*Schutz und Obhutpflichten*), 4) zaštita tajne i privatnosti gosta (*Schutz den Geheimhaltungspflichten*) i 5) obveza zaštite stvari gosta (*Schutz vor Sachen*).

Suvremeno talijansko pravo poznaje četiri glavne obveze²⁵⁹ ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza pružanja smještaja (*alloggio*) i prehrane (*vitto*) ako je ugovorena (kroz usluge doručka, pansiona ili polupansiona), 2) obveza pružanja akcesornih usluga (*prestazioni accessorie di tutti i servizi previsti dalla struttura d'albergo*), 3) obveza brige za osobu gosta (*nei confronti delle persone alloggiate*) i 4) obveza čuvanja stvari gosta (*le cose portate in albergo*).

Pravo UK-a specifično razlikuje, na temelju dvojakog karaktera i prirode statusa ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, dvije skupine ugovornih obveza ugostitelja prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.: 1) obveze ugostitelja kao vlasnika (*proprietor*) hotela i 2) obveze ugostitelja kao držatelja (*occupier*) hotela.

Obveze ugostitelja kao vlasnika hotela u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, u pravu su UK-a, bazirane su na jednom zakonu - *Hotel Proprietors Act-u (HPA)* iz 1956. godine, kojim su uređene tri zakonske obveze (*statutory duty*) ugostitelja: 1) obveza pružanja smještaja (*acommodation*), 2) obveza pružanja osvježenja gostu prolazniku (*traveler's refreshment*), i 3) obveza čuvanja imovine (vlasništva) gosta (*guest property*).

²⁵⁷ Donhauser, G., *Vertragsrecht, Schuldrecht, Sachenrecht*, Books on Demand GmbH, Norderstedt, Ravensburg, 2004, str. 108; posebno je zanimljivo isticanje obveze zaštite tajne i privatnosti gosta.

²⁵⁸ Dettmer, D. & Hausmann, T., *Recht in Gastwerke und Touristik*, Verlag Handwerk und Technik, Hamburg, 2006, str. 164-165.; Autori smatraju da postoje samo tri obveze ugostitelja: 1) omogućavanje korištenja hotelske sobe (*Zimmer Gebrauchsüberlassung*), 2) održavanje hotelske sobe za vrijeme trajanja smještaja (*Gebrauchserhaltung*) i 3) obveza čuvanja stvari gosta (*Schutz des Gastes vor Schäden*); Wahl, F., *Das Recht für Hoteliers und Gastwirte*, Behr's Verlag GmbH, Hamburg, 2001, str. 3200/4; autor nudi potpuno drukčiju sliku na obveze ugostitelja napominjući da su smještaj, usluge, čuvanje osoba i stvari gosta ustvari sporedne usluge i da su glavne obveze ugostitelja: samokontrola u pružanju usluga (*Eigenkontrolle*), raznovrsnost prakse (*Unterschiedliche Praxis*) i kontrola pića i hrane (*Probenentnahme*).

²⁵⁹ De Gennaro, G., op.cit., 1947, str. 668; Fragalli, M., op.cit., 1958, str. 963; Funaioli, G.B., *Albergatore, albergo*, Novissimo Digesto Italiano, Volumen 18, broj (numero) I, UTET Giuridica, Torino, 1980, str. 440-441; Iorio, G., *Natura del contratto d'albergo e prestazioni accessorie*, La Nuova giurisprudenza civile commentata, Volumen 18, broj (fascicolo) 1, CEDAM, Padova, 2002, str. 52.

Obveze ugostitelja kao držatelja hotelskog prostora (*occupier of premises*) u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, u pravu UK-a, čine uglavnom zakonske obveze (*statutory duties*) ugostitelja bazirane na nekoliko zakona: 1) obveza postupanja razumnom pažnjom (*common duty of care*) prema gostu za vrijeme trajanja ugovora regulirana je u *Occupier's Liability Act-u (OLA)* iz 1957. godine (dopunjenom 1984. godine), 2) obveza vođenje brige o javnom zdravlju gostiju u hotelu (*public health*) uređena je u *Environmental Protection Act-u (EPA)* iz 1990. godine, 3) obveza zaštite gosta od požara (*fire safety*) regulirana je u *Fire Precautions Act-u (FPA)* iz 1971. godine i 4) obveza vođenja brige o izgubljenoj imovini (*lost property*), sigurnosti gosta (*security*) i parkiranim vozilima (*car parks*), regulirana je, u pravilu, sudskom praksom UK-a.

Sumiranjem navedenih obveza ugostitelja, pravna literatura UK-a²⁶⁰ izdvaja četiri glavne obveze ugostitelja prema gostu: 1) obveza pružanja smještaja gostu (*acommodation*), 2) obveza pružanja osvježenja gostu prolazniku (*traveler's refreshment*), 3) obveza pružanja pažnje, zaštite i sigurnosti gostu (*guest's care, protection and security*) i 4) obveza čuvanja vlasništva gosta (*guest property*).

U pravu se SAD-a obveze ugostitelja prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama mogu razvrstati u dvije skupine: 1) prvu skupinu obveza čine tzv. zakonske obveze ugostitelja²⁶¹, a 2) drugu skupinu obveza čine ugostiteljeve ugovorne obveze. Pravna literatura SAD-a poznaje više glavnih obveza²⁶² ugostitelja prema gostu, ali su najčešće istaknute četiri glavne obveze koje ugostitelj ima u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama²⁶³: 1) obveza primanja gosta u hotel (*receive guest*), 2) obveza poštivanja privatnosti gosta (*privacy*), 3) obveza zaštite osobe gosta (*protect guests*) i 4) obveza čuvanja imovine (vlasništva) gosta (*guest property*).

²⁶⁰ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 65-167.

²⁶¹ Obveza pružanja akcesornih usluga u pravu SAD-a nije ugovorna obveza ugostitelja, već fragmentarni skup zakonskih obveza (riječ je uglavnom o obvezama postupanja u prostorijama, na uređajima i za vrijeme nekog događaja u hotelu - balkonima, stepenicama, zabavi, sportu, požaru, staklu, telefonima, bazenu).

²⁶² Sherry, J.E.H., *The Laws of Inkeepers - For Hotels, Motels, Restaurants and Clubs*, 3rd Edition, Cornell University Press, Cornell University, Ithaca, New York, 1993, str. 197; Sherry tumači da ugostitelj ima samo tri obveze prema gostu: 1) smještaj (*shelter*), 2) zaštita (*protection*) i 3) hrana (*food*).

²⁶³ Jefferies, J.P., *Understanding Hotel/Motel Law*, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, East Lansing, Michigan, 1983, str. 3-36; Jefferies, J.P., *Hospitality Law*, 3rd Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Assoc., East Lansing, Michigan, 1995, str. 33-157.

4.1.1. Obveza pružanja smještaja gostu

U hrvatskom pravu, opće pravilo za obvezu pružanja smještaja jest da je ugostitelj dužan staviti gostu na raspolaganje prostorije za smještaj²⁶⁴ (sobu, apartman) u ugovoreno vrijeme²⁶⁵ - odmah ili najkasnije do 15 sati na dan početka smještaja. Smatra se da je soba spremna za smještaj gosta ako sadrži standardni namještaj, ispravne uređaje za svjetlo, vodu i sustav grijanja i hlađenja²⁶⁶. Ukoliko se pojave "neotklonjivi" nedostaci u sobi, gost ima pravo na sniženje cijene, zamjenu sobe²⁶⁷ ili raskid ugovora.

U francuskom je pravu dugo obveza pružanja smještaja (*de celui d'hôte*) uvelike ovisila o pravu ugostitelja birati gosta kojeg će primiti u hotel²⁶⁸, bez obzira je li s istim već sklopio ugovor (npr. rezervacijom), što je bilo u suprotnosti s prirodom hotelskog ugovora. U novije vrijeme to je shvaćanje napušteno za goste s kojima je ugostitelj sklopio izravni ugovor o hotelskim uslugama.²⁶⁹ Prema odluci francuskog vrhovnog suda, ne ulazi u obvezu pružanja smještaja svaki boravak osobe u hotelskoj sobi ugostitelja.²⁷⁰

²⁶⁴ Dio Uzance 19. PUU-u: "Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo: 1. Uporabe prostorija što su određene za smještaj..."

²⁶⁵ Uzance 20. i 21. PUU-u: "20. Ugostitelj će ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostorije određene za smještaj i pružiti mu druge ugovorene ugostiteljske usluge... Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude pospremljena, ali najkasnije do 15 sati, a nakon toga kada se gost prijavi. 21. Zatraži li gost da sobu zauzme ujutro na dan dolaska, ugostitelj ima pravo zahtijevati naplatu smještaja i za proteklu noć ako soba nije mogla biti izdana zbog toga što ju je trebalo ujutro staviti gostu na raspolaganje. Ako gost upotrijebi sobu između šest i osamnaest sati za dnevni odmor u trajanju do osam sati, ugostitelj naplaćuje smještaj po nižoj cijeni, ovisno o trajanju usluge, ali ta cijena ne može biti veća od 50 posto redovite cijene smještaja."

²⁶⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 19; u tu svrhu ugostitelj je dužan uklanjati sve nedostatke koje sobu čine neupotrebljivom: vlažnost, električni kvar, komarci, neugodni mirisi, nedostatak tople vode, itd.

²⁶⁷ Ako je tražena točno određena soba (npr. s pogledom na more), a ugostitelj nema slobodnu takvu sobu, gost ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. Ako soba nema specifikaciju, ugostitelj je ispunio obvezu ako gostu dađe zamjensku sobu u ugovorenom ili drugom objektu iste kategorije u istom mjestu.

²⁶⁸ Moret, L., op.cit., 1973, str. 663-700.

²⁶⁹ Uredbom francuske vlade iz 1945. (*Code de la consommation*) propisano je da ugostitelj, pod prijetnjom kazne, ne može odbiti gosta u hotelu (*le refus de vente*) bez nekog valjanog razloga (*sauf motif légitime*).

²⁷⁰ Odluka *Cour de cassation - Cass Civ, III, no. 83, od 29.03.2006.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; ništav je ugovor o hotelskim uslugama bez kauze; menadžeri su društva, boraveći besplatno u hotelu društva, negirali kauzu ugovora, tumačeći da nisu koristili hotelske usluge, nego nekretnine društva.

U njemačkom pravu obveza pružanja smještaja gostu (*Unterkunft*), u smislu izravnog ugovora o hotelskim uslugama, pravnu osnovu ima u ugovoru o zakupu²⁷¹ u paragrafima 535. do 537. *BGB-a*. Opće je pravilo navedene obveze da ugostitelj mora pružiti uslugu smještaja (zakup ili najam prostora) gostu za vrijeme trajanja ugovora i održavati hotelsku sobu za vrijeme trajanja smještaja (*Gebrauchserhaltung*)²⁷².

U talijanskom se pravu obveze pružanja smještaja gostu (*alloggio*) smatra osnovnom obvezom ugostitelja²⁷³ bez koje nema²⁷⁴ izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Osnovno je pravilo da ugostitelj mora pružiti gostu smještaj u objektu dostojnom hotelske djelatnosti (*immobile adibito ad attività alberghiera*)²⁷⁵. Ukoliko dođe do *overbookinga*, ugostitelj će ispuniti obvezu pružanja smještaja ukoliko smjesti gosta u najbliži hotel iste ili više kategorije. Obveza pružanja smještaja podrazumijeva pružanje uredene sobe (*abitativa arredata*) koja mora pružati udobnost gostu²⁷⁶ i odgovarati vrijednosti cijene²⁷⁷ koju je gost platio²⁷⁸. Talijanski ugostitelj ima obvezu pružiti smještaj svakome gostu, bez diskriminacijskih osnova, osim u slučaju da gost nema identifikacijske dokumente.

²⁷¹ Oetker, H. & Maultzsch, F., *Vertragliche Schuldverhältnisse*, 3. Auflage, Springer Verlag, Berlin, 2007, str. 305; obveza pružanja smještaja proizlazi iz karakteristike ugovora o zakupu.

²⁷² Dettmer, D. & Hausmann, T., op.cit., 2006, str. 164-165; Autori smatraju da u njemačkom pravu postoje samo tri obveze ugostitelja prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) omogućavanje korištenja hotelske sobe (*Zimmer Gebrauchsüberlassung*), 2) održavanje hotelske sobe za vrijeme trajanja smještaja (*Gebrauchserhaltung*) i 3) obveza čuvanja stvari gosta (*Schutz des Gastes vor Schäden*)

²⁷³ Odluka *Corte di Cassazione*, *Cass Civ*, III, no. 479. od 14.02.1976., <http://www.diritto-civile.it/utilita/giurisprudenza>; osobina ugovora o hotelskim uslugama jest pružanje "fundamentalne" usluge smještaja.

²⁷⁴ Zuddas, G., *Il deposito in albergo e nei magazzini generali*, in Trattato di Diritto Commerciale diretto da Vincenzo Buonocore, Svezak (Tomo) 3, broj IV, sekcija II, Giappichelli Editore, Torino, 2006, str. 7.

²⁷⁵ Odluka *Corte di Cassazione*, *Cass Civ*, III, no. 707 od 22.01.2002., <http://www.altalex.com/index>; obveza pružanja smještaja proteže se i na pružanje smještaja u objektu dostojnom hotelske djelatnosti.

²⁷⁶ Odluka *Corte di Cassazione*, *Cass Civ*, III, no. 1269 od 11.05.1973., <http://www.diritto-civile.it/utilita/giurisprudenza>; obveza je ugostitelja pružiti gostu uživanje u udobnom smještaju.

²⁷⁷ Bussoletti, M., *Albergo (contratto di)*, Enciclopedia Giuristica Treccani, Svezak I, Istituto Treccani, Roma, 1988, str. 5; Geri, V., *Albergatore (Responsabilità dell')*, Novissimo Digesto Italiano, Volumen 18, broj I, Wolters Kluwer Italia, UTET Giuridica, Torino, 1980, str. 200; Fragalli, M., op.cit., 1958, str. 969; izravni ugovor o hotelskim uslugama u Italiji je isključivo onerozan, isključuje se besplatni smještaj.

²⁷⁸ Odluka *Corte di Cassazione*, *Cass Civ*, III, no. 1548 od 25.05.1953., <http://www.diritto-civile.it/utilita/giurisprudenza>; ugostitelj mora pružiti smještaj i ine usluge koji čine ekvivalent cijene koje je gost platio.

Obveza pružanja smještaja (*accommodation*) u pravu UK-a proizlazi iz položaja ugostitelja kao vlasnika hotela prema *Hotel Proprietors Act (HPA-u)*²⁷⁹. Iako obvezi pružanja smještaja može prethoditi ugovor o rezervaciji (*contract of booking*), obveza se može ispuniti i neposredno (u hotelu između predstavnika ugostitelja i gosta). Ugostitelj ne može odbiti pružanje smještaja zbog: 1) kašnjenja gosta ili dolaska gosta u hotel usred noći i 2) odbijanja otkrivanja identiteta ili adrese gosta.

U pravu SAD-a, obveza pružanja smještaja gostu počiva na načelima izravnog ugovora o hotelskim uslugama i zakonskoj zabrani diskriminacije. Zakon o građanskim pravima iz 1964. godine (*Federal Civil Rights Law*) u paragrafu 2000.a, zabranjuje mjestima javnog primanja ljudi (*public accommodation*), u koje je vrhovni sud SAD-a²⁸⁰ uvrstio i hotele, odbijanje primanja bilo kojeg čovjeka (odbijanje pružanje usluge smještaja u hotelu gostu s kojim je sklopljen ugovor) na diskriminacijskoj bazi (rasi, vjeri, boji kože, nacionalnosti, godinama, bračnom statusu)²⁸¹. U pravu SAD-a ugostitelj ne može odbiti gosta zbog kašnjenja ili stizanja u neuobičajeno vrijeme (ponoć); hotel mora biti otvoren 24 sata dnevno i ugostitelj mora primiti gosta koji je rezervirao sobu.

U Europskoj je Uniji regulacija izravnog ugovora o hotelskim uslugama, osim rijetkih iznimaka (u pravilu u domeni poslovnih običaja), u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. ugovora o Europskoj Zajednici, ostavljena zakonodavstvima država članica. U tom kontekstu europsko pravo o obvezi pružanja smještaja gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama jest pravo pojedinih država članica Europske Unije i ne postoji niti jedan europski izvor prava koji regulira navedenu obvezu.

Na razini međunarodnog prava, kao što je već ranije istaknuto u radu, ne postoji unificirani izvor niti glede izravnog ugovora o hotelskim uslugama niti glede obveze ugostitelja za pružanje usluge smještaja gostu. Jedini pokušaj stvaranja jedinstvenog izvora međunarodnog prava o izravnom ugovoru o hotelskim uslugama bio je i ostao pokušaj Nacrta UNIDROIT međunarodne konvencije o ujednačavanju rješenja o (izravnom) ugovoru o hotelskim uslugama iz 1979. godine²⁸², koji nije regulirao samu obvezu pružanja smještaja nego samo odgovornost za štetu zbog povrede te obveze.

²⁷⁹ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 67-165.

²⁸⁰ Odluka *US Supreme Court - Heart of Atlanta Motel vs. USA* (1964.); <http://www.law.cornell.edu/supct>.

²⁸¹ Jefferies, J.P., op.cit., 1983, str. 3.

²⁸² UNIDROIT, op.cit., 1979.

4.1.2. Obveza pružanja akcesornih (dopunskih) usluga gostu

U hrvatskom je pravu, ugostitelj dužan gostu, za vrijeme korištenja smještaja, pružiti i akcesorne (dopunske) usluge.²⁸³²⁸⁴ Akcesorne se usluge u našoj literaturi²⁸⁵ obično dijele na: 1) klasične usluge pertinencije smještaja (npr. voda, grijanje, tuš, ručnik, čuvanje ključa na recepciji), 2) suvremene usluge modernog hotelijerstva (npr. telefon, televizor, bazen, sauna, fitness, tenis, bar, informacija na recepciji, buđenje, lunch-paketi, pošta) i 3) aktivne akcesorne usluge ugostitelja (prtljaga, obroci u sobi, čuvari objekta, itd.).

Obveza pružanja akcesornih usluga (*des prestations secondaires*) u francuskom pravu daje izravnom ugovoru o hotelskim uslugama značaj *sui generis* ugovora. Sudovi u Francuskoj često su odlučivali je li određena usluga akcesorna (dopunska) u smislu obveze iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, te se kroz različiti vremenski period drukčije odnosila prema shvaćanju pojma akcesornih usluga izvan kategoriziranog hotelskog objekta (pružanje akcesornih usluga unutar takvog objekta nije sporno).²⁸⁶²⁸⁷

U njemačkom se pravu, u kontekstu obveze pružanja akcesornih usluga gostu, akcesorne usluge obično dijele na tri vrste²⁸⁸: 1) prema potpunosti objekta (npr. bračni kreveti u sobi), 2) prema opremi usluga (npr. telefon, tv, radio, klima, minibar i slično) i 3) prema položaju hotelske sobe (npr. pogled na more i slično). Ugostitelj je obvezan sniziti cijenu usluga u slučaju nemogućnosti korištenja akcesornih usluga (npr. nema bračnog kreveta, kvar lifta) ili otkazati ugovor ako nema "zamjenskih" rješenja²⁸⁹.

²⁸³ Dio Uzance 19. PUU-u: "Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo: 2. Korištenja svim uređajima, zajedničkim prostorijama i uslugama služi što su u tom objektu..."

²⁸⁴ Akcesorne usluge su faktički sve usluge koje ne obuhvaćaju smještaj, brigu o gostu i čuvanje stvari gosta. Iste daju samu prirodu ugovoru o hotelskim uslugama. Bez istih to bi bio klasičan ugovor o zakupu.

²⁸⁵ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 20.

²⁸⁶ Odluka *Cour de cassation - Cass Soc*, no. 1312, od 05.12.1958., <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; usluge najmodavca stana (doručak, tv) jesu akcesorne usluge ugovora o hotelskim uslugama.

²⁸⁷ Odluka *Cour de cassation - Cass Civ, I*, no. 257, od 19.10.1999., <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; održavanje nekretnina kao obveza iz ugovora o zakupu kojim financijski fond iznajmljuje stanove i poslovne prostore, ne predstavlja akcesornu uslugu iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama.

²⁸⁸ Mundt, J.W., op.cit., 2006, str. 244-245.

²⁸⁹ Odluka *Amtsgericht Potsdam - AG Potsdam*, no. 58/07, od 06.09.2007., <http://www.reiserechts-register.de>; wellness (spa) hotel može otkazati potvrđene rezervacije ako wellness usluge postanu nedostupne.

Obveza pružanja akcesornih usluga (*prestazioni accessorie di tutti i servizi previsti dalla struttura d'albergo*) gostu u talijanskoj je pravu prvotno označena kao obveza na kojoj je bazirana pravna priroda izravnog ugovora o hotelskim uslugama.²⁹⁰ U talijanskoj su pravnoj literaturi akcesorne usluge sistematizirane su u tri kategorije²⁹¹: 1) usluge minimalnog sadržaja (*contenuto minimo*) - čišćenje sobe, uporabu tople i hladne vode, korištenje struje, itd. 2) usluge kojima se podižu udobnost smještaja (*che rendono piu confortevole il soggiorno*) - nošenje prtljage, satelitska televizija, bazen, dvorana, fitness, wellness itd. i 3) usluge po posebnom zahtjevu gosta (*concreta specifica domanda*)²⁹² - makrobiotička prehrana, biljni napici, izleti, masaže, posebne zdravstvene terapije, itd.

Pravo UK-a ne poznaje obvezu pružanja akcesornih usluga u "eurokontinentalnom" smislu, osim usluge iz pružanja osvježenja gostu prolazniku (*traveler's refreshment*). Štoviše, pravo UK-a ne poznaje ni termin "akcesornih usluga", već skup istih usluga ulazi u obvezu pružanja smještaja (akcesorne se usluge same po sebi podrazumijevaju).²⁹³

Ni pravo SAD-a (tzv. američki *hospitality law*) ne poznaje ugovornu obvezu ugostitelja za pružanje akcesornih usluga. Isto tako, ni pravo SAD-a ne poznaje termin "akcesorne usluge". Skup "akcesornih usluga" (u nekakvom općenitom kontekstu) predstavlja zakonsku (*statutory*) obvezu ugostitelja; svaki ugostitelj mora iste pružati gostu u hotelu za vrijeme trajanje smještaja.²⁹⁴

Dok u pravu Europske Unije obveza pružanja akcesornih usluga ulazi u domenu prava država članica, u međunarodnom se pravu samo UNIDROIT-ov nacrt konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama (1979) sporadično dotaknuo akcesornih usluga u članku 15. (cijena smještaja), reguliravši da cijena smještaja (*prix du logement*) ne sadrži "ostale" akcesorne usluge koje je ugostitelj dužan pružiti gostu u hotelu.

²⁹⁰ Fragalli, M., op.cit., 1958, str. 963-969.

²⁹¹ Gabrielli, E., *L'oggetto del contratto*, Il Codice Civile - Commentario, Giuffrè, Milano 2001, str. 37.

²⁹² Odluka *Corte di Cassazione*, *Cass Civ*, II, no. 9662 od 24.07.2000., <http://www.diritto-civile.it/utilita/giurisprudenza>; akcesorne usluge po zahtjevu gosta imaju posebnu cijenu koja ne ulazi u "glavnu" naknadu.

²⁹³ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 67-165.

²⁹⁴ Pošta i telefonski pozivi za gosta moraju biti istaknuti na recepciji, a svaki hotel mora imati telefon u svakoj sobi - odluka *USA Court of Appeals* - 680 F.2d 1077, 5th Cir, Texas, *Boles vs. La Quinta Motors Inns* (1982.); Balkoni moraju imati minimalnu propisanu visinu po građevinskim propisima, dok elitni hoteli moraju uz stepenice imati lift ili dizalo - odluka *USA Court of Appeals* - 874 F.2d 1015, 1018, 5th Cir, Louisiana, *Blansit vs. Hyatt Corporation* (1989.). Tekstovi odluka na <http://openjurist.org>.

4.1.3. Obveza vođenja brige o stvarima (imovini) gosta

U hrvatskom pravu ugostitelj ima obvezu iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama brinuti o stvarima gosta prema dvama izvorima prava: 1) Zakonu o obveznim odnosima - u kojem je reguliran ugovor o ugostiteljskoj ostavi (članci 737. do 743.) i 2) Posebnim uzancama u ugostiteljstvu - u kojima je regulirana praksa u ispunjavanju obveze čuvanja stvari hotelskog gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (uzance 51. do 57.). Ugostitelj je obavezan primiti na čuvanje stvari gosta, osim ako (članak 739. stavak 1. ZOO-a i uzanca 53. PUU-u): 1) ne raspolaže prikladnim prostorijama za njihov smještaj (npr. teleskop), 2) su stvari u odnosu na vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta od prekomjerne vrijednosti (npr. dijamanti) i 3) ako su opasne, glomazne ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakva drugoga opravdanog razloga (npr. oružje).

Obveza čuvanja stvari gosta (*des objets apportés*) iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama u francuskom je pravu utemeljena u člancima 1952-1954. *Code civila*. Opće pravilo (iz članka 1952. *Code Civila*) utvrđuje da ugostitelj ima obvezu čuvanja donesenih odnosno predanih stvari gosta u hotelu i u depozitu (*le contrat de dépôt*), bez posebnih modaliteta ili iznimaka²⁹⁵, ali samo u slučaju da je gost sklopio ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'hôtellerie*)²⁹⁶.

Obveze zaštite stvari gosta (*Schutz vor Sachen*) u njemačkom pravu ima temelj u ugovoru o ostavi (*Verwahrung*, paragrafi 688-700 *BGB-a*). Opće je pravilo da ugostitelj ima obvezu čuvati sve donesene i predane stvari gosta do vremena isteka ugovora (paragraf 688. *BGB-a*). Ostala pitanja vezana uz obvezu čuvanja stvari gosta, koja nisu uređena *BGB-om*, u njemačkom su pravu u domeni poslovne prakse.

Obveza čuvanja stvari gosta (*le cose portate in albergo*) regulirana je u člancima 1783-1785 *quinquies Codice Civilea*.²⁹⁷ Ugostitelj mora voditi brigu i primiti stvari gosta osim u slučaju da se radi o opasnim stvarima (*oggetti pericolosi*) ili stvarima previsoke (*valore eccessivo*) vrijednosti (članak 1784. stavak 2. *Codice Civilea*).

²⁹⁵ Louveaux, B., *Le droit du bail de résidence principale*, De Boeck Universite, De Boeck & Wesmael, Larcier, Bruxelles, 1995, str. 40.

²⁹⁶ Kao i u hrvatskom pravu, ugovor o ugostiteljskoj ostavi (*le contrat de dépôt*) sporedni je ugovor (*l'accessoire*) u odnosu na glavni ugovor o hotelskim uslugama (*le contrat d'hôtellerie*).

²⁹⁷ Cendon, P. & Baldassari, A., op.cit., 2007, str. 2076.

U pravu se UK-a obveza čuvanja imovine gosta (*guest property*) razlučuje na dvojaku prirodu: a) obvezu držatelja prostora čuvati izgublenu imovinu gostiju (*lost property*) prema sudskim presedanim i *OLA-u* i b) obvezu vlasnika hotela čuvati donesene (*received*) i čuvane (*deposited*) imovine prema *HPA-u*. Obveza je ugostitelja kao držatelja prostora (*occupier of premises*), pronaći gosta i dostaviti mu izgublenu imovinu (*lost property*) ili je prodati nakon proteka roka u kojem se vlasnik nije javio, uz kompenzaciju osobi koja je istu pronašla²⁹⁸. Ugostitelj kao vlasnik hotelskog objekta ima obvezu primiti svaku imovinu gosta, osim ako se radi o opasnim stvarima, dok svaku prtljagu gosta mora primiti, osim ukoliko postoji opravdana sumnja u opasnost.²⁹⁹

U pravu je SAD-a obveza čuvanja imovine gosta (*guest property*) pravni temelj ima isključivo u poslovnoj praksi i sudskim odlukama *common lawa*. U pravnoj se literaturi SAD-a često može pronaći podjela imovine gosta na: 1) prtljagu gosta (*baggage, luggage*) i 2) ostale stvari (*other property*).³⁰⁰ S obzirom na navedenu teoretsku podjelu imovine gosta, utvrđuje se i dvostruki karakter obveze čuvanja stvari u pravu SAD-a: 1) čuvanje prtljage je "apsolutna" obveza ugostitelja - ugostitelj je dužan primiti, čuvati i ne otvarati prtljagu gosta i 2) čuvanje ostalih stvari je "relativna" obveza ugostitelja - ugostitelj će primiti i čuvati one stvari koje nisu opasne, a ima ih pravo pregledati i o tome odlučiti. Angloameričko pravo, zanimljivo, ne poznaje mogućnost ugostitelja da odbije čuvanje stvari prevelike vrijednosti u odnosu na vrijednost hotela.

U kontekstu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. ugovora o Europskoj Zajednici, pravni temelji za reguliranje obveze čuvanja stvari gosta odnosno ugovora o ugostiteljskoj ostavi, ostavljeni su zakonodavstvima država članica i ne postoji niti jedan europski izvor prava koji regulira navedenu obvezu.

Ni na razini međunarodnog prava ne postoji unificirani izvor prava glede obveze ugostitelja za čuvanje stvari gosta odnosno u pogledu bilo kojeg aspekta ugovora o ugostiteljskoj ostavi, iako su postojali brojni pokušaji razvoja na istom planu.

²⁹⁸ Odluka *Court of Appeal (CA) - Parker vs. British Airways Board* (1982.), <http://www.legalnorms.com/finders-keepers>; ugostitelj je dužan naknaditi nalaznika stvari, ako se vlasnik po isteku roka nije javio.

²⁹⁹ Odluka *Court of Appeal - Robins vs. Gray* (1895.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 160; ugostitelj može odbiti primiti ostale stvari (imovinu) gostu iz bilo kojeg "valjanog razloga" (npr. opasne stvari), ali mora primiti prtljagu gosta, osim u slučaju opravdane sumnje u opasnost sadržaja prtljage.

³⁰⁰ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 107.

4.1.4. Obveza vođenja brige o osobi gosta

Obveza vođenja brige o osobi gosta najveći je izraz poštivanja ljudske osobe i njegova dostojanstva. Cilj pružanja hotelskih usluga je ugodu gosta, pri čemu odlučujući faktor ima zaštita njegova psihofizičkog integriteta. U našoj pravnoj literaturi obveza vođenja brige obuhvaća sigurnost, udobnost i poštivanje prava ličnosti gosta. Hrvatsko pravo preusko, samo u PUU-u, uređuje samo dvije situacije u kojima je ugostitelj obavezan voditi brigu o osobi gosta: u slučaju njegove bolesti³⁰¹ ili smrti³⁰².

U francuskom se pravu obveza čuvanja sigurnosti gosta (*de sécurité envers ses clients*) sastoji se od dvostruke obveze³⁰³: 1) nadgledanja poštivanja pravila kućnog reda o intimi gosta (*les règles de prudence*) i 2) kontrola sigurnosti gosta (*sécurité du client*).

U njemačkom pravu obveza zaštite i njege osobe gosta (*Schutz und Obhutpflichten*) pravni temelj ima u poslovnim običajima i odredbe iz paragrafa 563. *BGB-a*, prema kojoj u opis te obveze ulazi pružanje njege i izvješćivanje nadležnih tijela u slučaju tjelesne ozljede ili smrti gosta, ali i pružanje pomoći, adekvatne njege i čuvanje u posebnoj prostoriji ozlijeđenog ili umrlog gosta do dolaska predstavnika nadležnih tijela.

Obveza brige prema osobi gosta (*nei confronti delle persone alloggiate*), obveza je novijeg tumačenja ugovora o hotelskim uslugama u talijanskom pravu.³⁰⁴ U okviru iste obveze ugostitelj je dužan činiti čitav niz radnji radi zaštite osobe gosta: 1) vršiti i održavati nadzor objekta, higijenu, tehnička sigurnost prostorija i slično, 2) ugostitelj je dužan imati ili hitno pozvati liječnika u slučaju da se gost razboli ili ozlijedi, 3) ugostitelj mora utvrditi da li gost boluje od zarazne bolesti i odmah ga izolirati i otkazati smještaj, 4) ugostitelj je dužan obavijestiti obitelj i nadležne institucije u slučaju smrti gosta.³⁰⁵

³⁰¹ Uzanca 47. PUU-u: "Ako se gost razboli, ugostitelj je dužan pozvati liječnika, na trošak gosta. Utvrdi li liječnik da se gost razbolio od neke zarazne bolesti koja ugrožava zdravlje drugih osoba, ugostitelj može raskinuti ugovor, pri čemu je dužan prema tome gostu biti pažljiv i pomoći mu koliko je potrebno."

³⁰² Uzanca 48. PUU-u: "Ako gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležne organe i obitelj umrloga, te komisijski popisati imovinu gosta ... i prijaviti je nadležnim organima."

³⁰³ Moret, L., op.cit., 1973, str. 690-692.

³⁰⁴ Benatti, F., *Osservazioni in tema "doveri di protezione"*, Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile, Volumen 14 (4), Giuffrè Editore, Milano, 1960, str. 1342; obveza zaštite gosta je obveza prema općem građanskom pravu, a obveze pružanja usluga je tipična za ugovor o hotelskim uslugama.

³⁰⁵ Ibidem.

Obveza ugostitelja za povredu obveze pažnje, zaštite i sigurnosti gosta (*guest's care, protection and security*), u pravu UK-a, proizlazi iz položaja ugostitelja kao držatelja hotelskog prostora po odredbi članka 2. *OLA-a*. Ugostitelj se, u okviru iste obveze, obvezuje pružati svim gostima zajedničku (*common duty of care*) i razumnu pažnju (*reasonable care*) po načelu „dobra susjeda“ (*neighbour principle*).³⁰⁶

U pravu se SAD-a obveza vođenja brige o osobi gosta, koja pravni temelj ima u poslovnim običajima i sudskim presedanim *common lawa*, može podijeliti na dvije velike kategorije: 1) zaštita gosta (*protection*) za vrijeme trajanja smještaja i 2) uljudan i obziran tretman gosta (*courteous and considerate treatment*) za vrijeme njegova boravka u hotelu.³⁰⁷ Dok kategorija obveze zaštita gosta uglavnom obuhvaća postupanje ugostitelja prema drugim gostima koji ometaju gosta u boravku, te u slučajevima bolesti ili smrti gosta, kategorija obveze uljudnog i obzirnog ponašanja prema gostu uključuje i pružanje gostu takvog ugođaja kakvog se očekuje od karaktera hotelskog objekta i razumne pažnje (*reasonable attention*) koje će gostu omogućiti udobnost u hotelu.³⁰⁸

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije (članka 5. Ugovora o Europskoj Zajednici), ugovorna obveza ugostitelja za vođenje brige o osobi gosta u pravu je Europske Unije u domeni prava država članica. Europsko pravo o izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, a unutar toga i o obvezi ugostitelja za vođenje brige o osobi gosta jest, stoga pravo pojedinih država članica Europske Unije i ne postoji niti jedan europski izvor prava koji bi regulirao navedenu obvezu ugostitelja.

Na razini međunarodnog prava nema izvora prava u kojem je uređena obveza ugostitelja za vođenje brige o osobi gosta. Međutim, iz neuspjelog pokušaja Nacrta UNIDROIT konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama iz 1979. godine koji je u članku 11. regulirao odgovornost za povredu obveze vođenja brige o osobi gosta, izvlači se zaključak da je Nacrt konvencije posredno uređivao obvezu vođenja brige o osobi gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama prilikom pružanja usluge hrane ili pića, a neposredno uređivao obvezu izvješćivanja nadležnih organa i pružanja njege gostu u slučaju smrti ili tjelesne ozljede gosta.

³⁰⁶ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 75-77.

³⁰⁷ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 197-198.

³⁰⁸ Ibidem, str. 197.

4.1.5. Obveza zaštite privatnosti gosta

Zaštita privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama izraz je suvremenog poštivanja privatnosti osobe gosta, njegova dostojanstva i psihofizičkog integriteta. Kategorija zaštite privatnosti gosta obuhvaća dio obveze vođenja brige o osobi gosta, a napose gostovu sigurnost, ugodnost i udobnost, te poštivanje njegove ličnosti i ugleda za vrijeme boravka u hotelu ugostitelja.

Hrvatsko pravo za razliku od usporednog, još ne poznaje institut zaštite privatnosti hotelskog gosta. Međutim, iako ni zakonodavstvo ni literatura (osim jedne iznimke)³⁰⁹ ne poznaju taj institut, obveza vođenja brige o osobi gosta i opća zaštita privatnosti obveza, može, podredno, i u hrvatskom pravu obuhvatiti zaštitu privatnosti gosta iako se ni zakonodavstvo ni sudska praksa ne bave takvom obvezom ugostitelja.³¹⁰

U usporednom su se pravu, u kontekstu razvoja zaštite privatnosti hotelskog gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, isprofilirale pojedine specifične obveze ugostitelja: 1) poštivanje privatnosti hotelske sobe gosta (*respect of the guest room privacy*)³¹¹, 2) prijava gosta pod lažnim imenom (*guest's registration under the false name*)³¹², 3) neprimanje određenih gostiju ili osoba u hotel (*non-receiving certain guests or persons*)³¹³ i 4) diskrecija hotelskog osoblja (*discretion of the hotel staff*)³¹⁴.

³⁰⁹ Radolović, O., *Hotel Guest's Privacy Protection in Tourism Business Law (Zaštita privatnosti hotelskog gosta u poslovnim pravu turizma)*, Interdisciplinary Management Research VI, Ekonomski Fakultet u Osijeku, Poreč, 2010, str. 699-708.

³¹⁰ Stoga bi, sukladno pozitivnim primjerima iz usporednog prava, valjalo u PUU-u uvrstiti odredbe o obvezi ugostitelja za zaštitu privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

³¹¹ Poštivanje privatnosti hotelske sobe gosta podrazumijeva pravo gosta da u hotelskoj sobi za vrijeme trajanja smještaja uživa bez smetnji, nepoželjnih gostiju i upadanja hotelskog osoblja.

³¹² Iako u svim pravima postoji obveza gosta prijaviti točne podatke (ime, prezime, adresa) i obveza ugostitelja proslijediti iste nadležnom tijelu, nekad je potrebno, radi zaštite privatnosti, dopustiti gostu prijavu pod lažnim imenom. Iako rijetka prava izričito uređuju ovu obvezu, uobičajena je turistička praksa da ugostitelj prijavi vlastima pravo, a prema trećima prikaže lažno ime gosta.

³¹³ Ugostitelj ima pravo ne primiti ili čak udaljiti određene goste iz hotela. Ista se obveza zaštite privatnosti gosta odnosi na: 1) nepuštanje osoba u sobu gosta bez njegova izričitog pristanka i 2) neprimanje ili udaljšavanje gostiju koji bi mogli remetiti privatnost drugih gostiju.

³¹⁴ Diskrecija hotelskog osoblja obuhvaća tri kategorije zaštite privatnosti gosta: 1) pažljivo upadanje osoblja u sobu gosta, 2) zabranu odavanja informacija ili podataka o gostu i 3) čuvanje tajni gosta.

Francusko pravo poznaje institut zaštite privatnosti gosta samo fragmentarno, bez posebne zakonodavne regulacije i sudske prakse, u okviru obveze čuvanja sigurnosti gosta³¹⁵ i poštivanja pravila kućnog reda o intimi gosta (*les règles de prudence*). Francusko pravo štiti privatnost sobe gosta kroz obvezu ugostitelja da nadgleda i poštuje intimu gosta u njegovoj sobi³¹⁶. Unutar tog pravila, intima gosta mora biti najjače poštovana za vrijeme boravka gosta u sobi, a ugostitelj ima i diskrecijsko pravo udaljavanja ili odbijanja primanja određenih osoba u hotel.

Njemačko pravo usvojilo je institut obveze zaštite privatnosti gosta u posljednjih dvadesetak godina kroz nekoliko bitnih sudskih odluka i brojnu teorijsku podlogu, gdje se posebno izdvaja ugostiteljeva obveza zaštite tajne³¹⁷ i privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama³¹⁸. Njemačko pravo ide najdalje u poštivanju privatnosti sobe gosta, tumačeći da korištenjem smještaja gost pretvara hotelsku sobu iz javnog objekta u privatni smještaj, u kojem može slobodno postaviti svoje slike, suvenire ili intimnosti, te uživati bez smetnji, nepoželjnih gostiju i upadanja hotelskog osoblja ili trećih osoba u sobu gosta³¹⁹. Njemačko pravo jedino poznaje obvezu ugostitelja na prijavljivanje gosta pod lažnim imenom, ako isti to zatraži³²⁰. Zaštita imena gosta posebna je obveza ugostitelja (*conditio sine qua non*) u slučaju da je u hotelu smještena neka poznata ličnost; ne samo u vidu prijave pod lažnim imenom nego i čuvanja tajne o boravku i pravom imenu takvog gosta. S aspekta diskrecijskog postupanja hotelskog osoblja, njemački je ugostitelj obavezan čuvati tajnu koju je od gosta saznao, vidio, doznao ili utvrdio (npr. zbog saznanja o ljubavnici gosta) i paziti da njegovo osoblje postupi diskretno prilikom ulaska u sobu gosta i kod korištenja informacija ili podataka o gostu na internetu, telefaksu, mailu, telefonu, SMS-u ili plakatu³²¹.

³¹⁵ Louveaux, B., op.cit., 1995, str. 36.

³¹⁶ Moret, L., op.cit., 1973, str. 674.

³¹⁷ Zaštita tajne gosta je u njemačkom pravu posebna obveza ugostitelja iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama kada je u hotelu smještena poznata ličnost (glumac, sportaš, pjevač, političar), ali i kada gost očito ne želi iznošenje određenih privatnih informacija ili podataka.

³¹⁸ Donhauser, G., op.cit., 2004, str. 108.

³¹⁹ Mundt, J.W., *Tourismus*, 3. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München, 2006, str. 218.

³²⁰ Dettmer, D. & Hausman T., op.cit., 2006, str. 164-165.

³²¹ Hinterhuber, H., Pechlaner, H., Kaiser, M. & Matzler, K., *Kundenmanagement als Erfolgsfaktor*, Erich Schmidt Verlag, Berlin, 2004, str. 47.

Talijansko pravo institut obveze zaštite privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama uvodi samo posredno s aspekta zaštite podataka o gostu kroz Zakon o privatnosti iz 2003. godine (*Codice della privacy 196/2003*). Prema tom je zakonu formirano posebno tijelo (*Il Garante per la protezione dei dati personali*) koje štiti privatnost svih osoba, a time i svakog gosta u hotelu, posebno njegovih osobnih podataka. Osoblje ugostitelja dužno je štititi gostove privatne podatke kroz nekoliko postupaka isprofiliranih u talijanskoj hotelskoj praksi: a) ograničen pristup ormariću na recepciji, b) umetanje lozinke na svoja računala, c) nedostupnost podataka o gostu neovlaštenim osobama, d) izbjegavanje glasnog izgovaranja sobe gosta kod predaje ključa i e) neodavanje imena, adrese i broja sobe gosta.³²²

U pravu UK-a obveza zaštite privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi samo načelno iz dvaju zakona³²³: 1) iz *Occupier's Liability Act-a* (1957/84) u kontekstu pružanja razumne brige gostu (*duty of reasonable care*) i 2) *Data Protection Act-a* (1984/98) u okviru obveze zaštite gostovih osobnih podataka. Pravna literatura UK-a iz načela "*reasonably safe*" izvlači "apsolutno pravo gosta na privatnost" ("*absolute right to privacy*")³²⁴, prema kojem ugostitelj ima obvezu nekim osobama, radi zaštite privatnosti gosta, uskratiti smještaj u hotelu.

U pravu SAD-a je najснаžnije razvijen institut obveze zaštite privatnosti gosta; "utjelovljen" je u mnogim sudskim presedanima *common lawa*, a pravna mu teorija³²⁵ posvećuje veliki prostor. U pravu SAD-a institut zaštite privatnosti gosta baziran je na tri osnovna pravila³²⁶: 1) gostu se mora dopustiti miran i neometan posjed sobe i hotelskih prostorija (*peaceful possession*), 2) ugostitelj ne smije dopustiti neregistriranim i neovlaštenim trećim osobama ulazak u sobu gosta (*no to allow unregistered and unauthorized third parties to gain access to his room*) i 3) hotelsko osoblje ima pravo ući u sobu gosta samo zbog rutinskog održavanja sobe (*routine housekeeping*) i u hitnom slučaju (*in the case of an emergency*).

³²² Nobbio, C., *Manuale delle attività alberghiere*, Tecniche Nuove, Milano, 2006, str. 380-381.

³²³ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., str. 143.

³²⁴ Jones, T., *Professional management of housekeeping operations*, 4th edition, John Wiley and Sons, Las Vegas, Nevada, 2005, str. 346.

³²⁵ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 197-205.

³²⁶ Jefferies, J.P., op.cit., 1983, str. 13.

Pod obvezom ugostitelja da štiti privatnost gosta osiguravanjem mirnog boravka gosta u hotelu (*peaceful possession*), jedan je američki ugostitelj bio primoran udaljiti gosta iz hotela koji je cijelu noć pijan vikao i tako narušavao gostima miran boravak u hotelu³²⁷. Pravo SAD-a ne poznaje izričitu mogućnost prijave gosta pod lažnim imenom, ali je isto zabranjeno samo ukoliko ima za svrhu ometanje kaznene istrage³²⁸. Diskrecija hotelskog osoblja u pravu SAD-a, u okviru obveze zaštite privatnosti hotelskog gosta, odnosi se na poštivanje privatnosti hotelskog gosta u redovnim situacijama (za vrijeme njegovog boravka u sobi) i u izvanrednim situacijama (*extraordinary situations*): a) hotelsko osoblje nema pravo upasti u sobu gosta: 1. ukoliko je gost to jasno naznačio s "*do not disturb*" napisom³²⁹, 2. zbog traženja ukradenih stvari u hotelu³³⁰ ili 3. zbog sumnje da gost neće platiti pružene hotelske usluge³³¹, ali b) hotelsko osoblje može ući u sobu gosta i pozvati policiju u slučaju buke ili ponašanja koje ometa privatnost drugih gostiju³³².

U pravu Europske Unije jedini akt koji dotiče zaštitu privatnosti osoba jest Smjernica o zaštiti podataka iz 1995. godine (*Directive on Data Protection, CE 1995/46*). Smjernica 1995/46 općenito uređuje postupanje s osobnim podacima potrošača (*consumer*), koje bez njegova odobrenja mogu koristiti nadležna tijela samo zbog državne sigurnosti, obrane, javne sigurnosti, kaznenih postupaka, financijskih i monetarnih procesa, inspeksijskih nadzora, te zaštite i prava drugih (članak 12.). U pogledu obveze ugostitelja da štiti privatnost hotelskog gosta nema niti jednog izvora prava Europske Unije koji uređuje istu. Stoga je, i u okviru obveze zaštite privatnosti hotelskog gosta, u kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije (članka 5. Ugovora o Europskoj Zajednici), u europskom pravu mjerodavno pravo pojedinih država članica.

Na razini međunarodnog prava ne postoji unificirani izvor ni u pogledu izravnog ugovora o hotelskim uslugama (niti bilo kojeg drugog ugovora između ugostitelja i gosta), a kamo li u pogledu zaštite privatnosti gosta u takvom ugovoru. Razloge tome valja potražiti u relativno novom poimanju instituta i razlikama u shvaćanju istog.

³²⁷ Odluka *US Court of Appeals, Cal. - USA vs. Rambo* (1986.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 203.

³²⁸ Goodwin, J.R., op.cit., 1987, 423.

³²⁹ Odluka *McKee vs. Sheraton Russell* (1959.), loc.cit.

³³⁰ Odluka *California Court of Appeal - People vs. Minervini* (1971.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 207.

³³¹ Odluka *New York Court of Appeals - People vs. Lerhinan* (1982.), Jefferies, J.P., op.cit., 1995, str. 77.

³³² Odluka *New York Court of Appeals - People vs. Gallmon* (1967.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 199.

4.2. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja gostu

4.2.1. Hrvatska

Ukoliko ugostitelj počini povredu obveze pružanja smještaja odnosno ne stavi gostu na raspolaganje spremnu prostoriju za smještaj u ugovoreno vrijeme, odgovarat će gostu za svaku imovinsku i neimovinsku štetu koju ovaj pretrpi po načelu prepostavljene krivnje.³³³ U kontekstu rješenja iz članka 346. stavak 1. ZOO-a, odredba uzance 22. stavak 2. PUU-u, prema kojoj ugostitelj koji nije smjestio gosta u ugovoreni objekt naknađuje istom samo običnu štetu, je ništava i ne proizvodi nikakav pravni učinak.

Najčešći tipovi povrede obveze pružanja smještaja gostu u hrvatskoj turističkoj praksi jesu nepružanje smještaja ili neopravdani³³⁴ prestanak pružanja smještaja, koji se mogu javiti u vidu: 1) *overbookinga* (za više je gostiju rezerviran smještaj nego što su smještajni kapaciteti hotela, pa se gostu ne može pružiti ugovorena usluga u posebnoj prostoriji), 2) zablude o činjenici da gost ometa boravak drugih gostiju (npr. "veselo" društvo gostiju), 3) neosnovane sumnja u platežnu sposobnost gosta (npr. gost je potrošio svu gotovinu u casinu hotela, ali još ima kreditnu karticu) i 4) pogrešno utvrđene sumnje u dijagnozu o zaraznoj bolesti gosta opasnoj za ostale goste u hotelu.

Ugovorna odgovornost ugostitelja zbog povrede obveze pružanja usluge smještaja za imovinsku štetu odnosit će se uglavnom na običnu štetu (npr. visina iznosa plaćene naknade usluga) i vrlo rijetko na izmaklu dobit (npr. propuštanje izvješćivanja gosta o povratu dijela plaćene naknade zbog novih popusta), dok se za neimovinsku štetu ista odgovornost može odnositi na razne tipove: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora (npr. zbog puštanja stropa hotelske sobe), 2) nezadovoljstvo (npr. zbog kašnjenja u pružanju smještaja), 3) nemir, nelagoda, frustracija (npr. zbog *overbookinga*), 4) fizičke i duševne boli (npr. skliznuće na mokrom stepeništu i povreda ugleda gosta), itd.

³³³ Članak 349. ZOO-a u vezi s člankom 1045. stavak 2. ZOO-a.

³³⁴ Uzanca 58. PUU-u: "Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor i prestati pružati usluge gostu ako gost: 1) grubo krši ove uzance ili odredbe o kućnom redu, osobito ako svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju, 2) ne plati račun za obavljene usluge nakon 7 dana boravka, 3) razboli se od neke zarazne bolesti opasne za ostale goste..."

4.2.2. Usporedno pravo

4.2.2.1. Francuska

Povreda obveze pružanja usluge smještaja, odnosno povreda stavljanja gostu na raspolaganje prostorije spremne za smještaj i na vrijeme, i u francuskom pravu povlači odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu prepostavljene krivnje. Međutim, dok će ugostitelj zbog povrede navedene obveze odgovarati gostu za svaku imovinsku štetu³³⁵, odgovornost ugostitelja za neimovinsku štetu je "kvalificirana"; ugostitelj će za istu, prema rješenjima francuskog CC-a, odgovarati gostu samo u slučaju da je povredu ugovorne obveze pružanja smještaja počinio namjerno ili prijevarom³³⁶.

Pored navedenog općeg pravila odgovornosti za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja, u francuskom pravu valja razmotriti i jedno posebno pravilo. Ugostitelj će, naime, povrijediti obvezu pružanja smještaja ukoliko odbije primiti gosta s kojim ima sklopljen ugovor, bez nekog "valjanog razloga" (*sauf motif légitime*)³³⁷. Stoga se može konstatirati da postoji "ograničena" ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja gostu, prema kojoj će gost morati dokazati krivnju ugostitelja (u smislu "valjanog razloga") zbog odbijanja pružanja te usluge.

4.2.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu povreda obveze pružanja usluge smještaja, odnosno povreda stavljanja gostu na raspolaganje prostorije (sobe, apartmana, vile) spremne za smještaj i na vrijeme, povlači ugovornu odgovornost ugostitelja za (rjeđe) imovinsku i (češće) neimovinsku štetu po načelu prepostavljene krivnje.³³⁸

³³⁵ Članak 1149. *Code Civila*.

³³⁶ Prema članku 1151. *Code Civila*, u tom slučaju, odgovara i za štetu za koju inače ne bi odgovarao.

³³⁷ Moret, L., op.cit., 1973, str. 663-700; Na temelju činjenice da francuski zakonodavac nije detaljnije definirao pojam "valjanog razloga" za nepružanje smještaja gostu, dolazi se do zaključka da *defacto* i danas u francuskom pravu, osim u slučajevima diskriminacije (kategorije zaštićene Ustavom), ugostitelj ima pravo odlučiti kojem će gostu pružiti uslugu smještaja, bez obzira na sklopljeni ugovor.

³³⁸ Paragrafi 253. i 343. *BGB-a* u vezi s paragrafima 535. do 537. *BGB-a*.

Njemačka pravna literatura je ranije od ostalih prepoznala raznolikost tipova neimovinske štete koju gost može pretrpjeti zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama od strane ugostitelja.³³⁹ Prema istaknutom shvaćanju, njemačka turistička praksa poznaje više tipova neimovinske štete koje gost može pretrpjeti: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora, 2) propuštanje ciljeva turističkog boravka, 3) razni tipovi nezadovoljstva, nemira i nelagode, te 4) fizičke i duševne boli.

4.2.2.3. Italija

U talijanskom pravu povreda obveze pružanja usluge smještaja, odnosno povreda stavljanja gostu na raspolaganje uredene (udobne) prostorije (sobe, apartmana, vile) dostojne hotelske djelatnosti i na vrijeme, povlači ugovornu odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu prepostavljenе krivnje.³⁴⁰

Jedina (dubiozna) iznimka od općeg pravila odgovornosti za štetu po načelu prepostavljenе krivnje za povredu navedene obveze jest da ugostitelj odgovara objektivno za štetu, prema općim pravilima talijanskog CC-a, ukoliko ne zadrži potvrđenu kvalificiranu rezervaciju (tzv. rezervacija uz sklapanje ugovora)³⁴¹ sobe gostu (npr. zbog *overbookinga*); u tom se slučaju ni ne traži njegova krivnja.³⁴²

Ugovornost ugostitelja za imovinsku štetu zbog povrede navedene obveze u talijanskom pravu obuhvaća sve tipove imovinske štete (običnu štetu i izmaklu korist), dok će odgovornost ugostitelja za neimovinsku odnosno "moralnu" štetu (*il danno morale*) zbog povrede obveze pružanja smještaja, u skladu s istaknutim shvaćanjem talijanske pravne literature i odlukama talijanskog vrhovnog suda, obuhvaćati bilo koju povredu "moralnog" interesa hotelskog gosta.

³³⁹ Braschos, F.J., *Der Ersatz immaterieller Schäden im Vertragsrecht*, Heymann, Köln, 1979, str. 176.

³⁴⁰ Članci 1223. i 2059. *Codice civile*.

³⁴¹ Talijansko pravo poznaje dvije vrste rezervacija hotelskog smještaja: 1. jednostavnu (*semplice*) rezervaciju i 2. rezervaciju uz sklapanje ugovora (*conclusione del contratto*). Kod "jednostavne" rezervacije, gost ima obvezu dati samo osnovne podatke (ugostitelj će ga teško identificirati u slučaju da se gost ne pojavi, ali mora ga svejedno čekati sa smještajem i ovisi o korektnosti gosta). Rezervacija uz sklapanje ugovora je pogodnija za obje strane jer gost kod iste mora uplatiti avans, kaparu ili depozit, tako da je ugostitelj namiren i u slučaju da se gost ne pojavi.

³⁴² Zuddas, G., op.cit., 2006, str. 7-8.

4.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja usluge smještaja gostu, u pravu UK-a, proizlazi iz odredaba *Hotel Proprietors Acta (HPA-a)* i općih pravila građanskog prava, prema kojima ugostitelj odgovara za povredu navedene obveze po načelu prepostavljene krivnje za svaku imovinsku i neimovinsku štetu³⁴³.

Pored općeg pravila odgovornosti za štetu zbog povrede navedne obveze, iz članka 1.3. *HPA-a* izvlači se i posebna pravila isključenja odgovornosti za štetu. Ugostitelj se oslobađa odgovornosti za štetu ukoliko odbije pružiti smještaj gostu: 1) koji nije u normalnom stanju za primanje (*not fit state to be received*)³⁴⁴ i 2) koji nije sposoban platiti smještaj (*not able to pay a reasonable sum*). Pored toga, ugostitelj neće odgovarati za štetu niti ako odbije sklopiti izravni ugovor o hotelskim uslugama, ukoliko nije u stanju pružiti usluge smještaja iz razloga što nema slobodnih soba u hotelu³⁴⁵, ali će odgovarati za štetu ukoliko zbog kašnjenja ili odbijanja predstavljanja odbije gosta.³⁴⁶

Specifičnost je prava UK-a da se ugostitelj ne može, kao eurokontinentalnim sustavima, osloboditi odgovornosti za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja premještanjem gosta u hotel iste kategorije ili unutar iste kompanije u slučaju *overbookinga*, nemogućnosti ili odbijanja ispunjenje obveze smještaja³⁴⁷; u istim je slučajevima odgovoran po načelu pretpostavljene krivnje za svaku imovinsku i neimovinsku štetu koju gost zbog navedene povrede ugovora pretrpi.

³⁴³ Boella, M.J. & Pannett. A., op.cit., 1999, str. 67-165.

³⁴⁴ Odluka *High Court of Justice (HCJ) - Rothfield vs. North British Hotels* (1920.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 153; ugostitelj ne odgovara za štetu zbog uskraćivanja pružanja smještaja gostu koji drugim gostima remeti mir u hotelu; napadni njemački biznismen udaljen je iz hotela zbog averzije svih gostiju.

³⁴⁵ Odluka *High Court of Justice - Browne vs. Brandt* (1902.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 151; ugostitelj nije odgovoran za štetu što je odbio goste koji su došli u hotel u dva sata ujutro (pretrpjeli prometnu nesreću) i tražili da spavaju u hodniku hotela, stoga što nije imao slobodnih soba.

³⁴⁶ Odluka starog sud Walesa - *Rex vs. Ivens* (1835.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem; ugostitelj odgovara za neimovinsku štetu jer je odbio gosta koji je usred noći, bez predstavljanja, tražio smještaj.

³⁴⁷ Odluka *House of Lords (HL) - Constantine vs. Imperial London Hotels Ltd.* (1944.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 152; ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu (duševne boli) jer je odbio primiti gosta, indijskog igrača kriketa, zbog toga što je crnac i uputio ga u hotel iste kompanije koji prima crnce (kasnije je to postala i zakonska zabrana po *Race Relations Act-u* 1974.).

4.2.2.5. Sjedinjene Američke Države

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama u pravu je SAD-a podijeljena na zakonsku (*legal*) i ugovornu (*contractual*) odgovornost. Zakonska odgovornost za štetu bazirana je na posebnim zakonima i propisima pojedinih američkih država, dok ugovorna odgovornost za štetu obuhvaća (europsku) odgovornost (za štetu) prema gostu zbog povrede ugovora³⁴⁸.

Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja smještaja, u pravu SAD-a, implicira opće pravilo odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu gosta po načelu pretpostavljene krivnje. Pored toga, američki *common law* karakterizira uslugu smještaja u hotelu kao javnu uslugu (*public employment*) koja je svakome dostupna, tako da ugostitelj (izvan)ugovorno odgovara za štetu i ako uopće odbije primiti gosta u hotel³⁴⁹.

Ugostitelj će odgovarati po općem pravilu odgovornosti i za svaku štetu koja gostu nastane zbog tzv. *overbookinga*. Iznimno, odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja je isključena ukoliko: 1) je gost pijan ili neuredan (*drunk or disorderly*), 2) gost boluje od zarazne bolesti, 3) gost želi unijeti u hotel životinju ili stvar opasnu za druge goste (oružje, bombe) i 4) gost neće/ne može platiti hotelske usluge.³⁵⁰ Nije, međutim, isključena odgovornost ugostitelja ukoliko povrijedi navedenu obvezu zbog gostova opravdanog zakašnjenja³⁵¹ ili stizanja u neuobičajeno vrijeme (npr. ponoć).

Posebno je pitanje, u pravu SAD-a, koje su granice odgovornosti (krivnje) ugostitelja za štetu u slučaju da gost napusti hotel prije isteka ugovora, posebno kod povrede neimovinskih interesa gosta³⁵²; u tim će slučajevima sudovi dati konačne odgovore.

³⁴⁸ Ukoliko je npr. gost pretrpio štetu zbog lošeg osvjetljenja hotelske sobe, tužit će ugostitelja zbog kršenja zakona, a ne zbog kršenja obveze iz ugovora o hotelskim uslugama.

³⁴⁹ Kalifornijski kazneni zakon (*California Penal Code*) iz 1970. godine, u paragrafu 365., čak određuje da je odbijanje primanja gosta (po izvanugovornoj osnovi), iz bilo kojeg razloga, kazneno djelo.

³⁵⁰ Jefferies, J.P., op.cit., 1983, str. 3-4.

³⁵¹ Odluka *NY Court of Appeals - Scher vs. Liberty Travel Service* (1971.), Jefferies, J.P., op.cit., 1995, str. 50; gostu je dosuđena naknada imovinske i neimovinske štete (emocionalni stres i nelagoda) jer mu, unatoč obavijesti o kašnjenju zbog oluje, ugostitelj nije čuvao rezerviranu sobu niti našao zamjenski smještaj.

³⁵² Odluka *New York Civil Court - Freeman vs. Kiamesha Concord* (1974.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 169; sud nije utvrdio ugostiteljevu krivnju, stoga što se gost nije osjećao zabavno u hotelu, te napustio hotel prije isteka ugovora - gost je morao platiti preostali period ugovora i rezervacije.

4.2.2.6. Europska Unija

U Europskoj je Uniji regulacija ugovora o hotelskim uslugama, osim rijetkih iznimaka, u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. ugovora o Europskoj Zajednici, ostavljena zakonodavstvima država članica. U tom kontekstu europsko pravo o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja gostu jest pravo pojedinih država članica i ne postoji niti jedan europski izvor koji bi regulirao odgovornost ugostitelja zbog povrede iste obveze.

4.2.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava, kao što je već ranije istaknuto u radu, ne postoji unificirani izvor niti glede izravnog ugovora o hotelskim uslugama niti glede obveze i ugovorne odgovornosti ugostitelja za pružanje usluge smještaja gostu.

Jedini pokušaj stvaranja jedinstvenog izvora međunarodnog prava o izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (a time i obvezi ugostitelja na pružanje smještaja gostu) bio je i ostao pokušaj Nacrta UNIDROIT međunarodne konvencije o ujednačavanju rješenja o (izravnom) ugovoru o hotelskim uslugama iz 1979. godine³⁵³.

Nacrt UNIDROIT konvencije o (izravnom) ugovoru o hotelskim uslugama regulirao je sva relevantna pitanja koja uređuje izravni ugovor o hotelskim uslugama, te između ostalog, u članku 5. i ugovornu odgovornost ugostitelja za povredu obveze smještaja.

Članak 5. Nacrta konvencije ("odgovornost ugostitelja")³⁵⁴ regulirao je odgovornost ugostitelja za obvezu pružanje smještaja na način da je ugostitelj (*l'hôtelier*) odgovoran za štetu³⁵⁵ i kamate (*dommages et intérêts*) u slučaju nepružanja smještaja gostu i u slučaju da smještaj nije ekvivalentan (*l'équivalence*) naknadi koju gost za nju plaća.

³⁵³ UNIDROIT, op.cit., 1979.

³⁵⁴ Evans, M., *Some Reflections on the Draft UNIDROIT Convention on the Hotelkeeper's Contract*, UNIDROIT: Background to the Draft UNIDROIT Convention on the Hotelkeeper's Contract, Special Publication, 1988, str. 472.

³⁵⁵ Nacrt UNIDROIT Konvencije nije uopće definirao tipove štete (ni imovinske ni neimovinske) koje gost može pretrpjeti uslijed neispunjenja obveze pružanja smještaja od strane ugostitelja, vjerojatno i zbog očitog razilaženja pojedinih pravnika po tom pitanju (riječ je o periodu 1979-1986.)

4.3. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih (dopunskih) usluga gostu

4.3.1. Hrvatska

U slučaju da ugostitelj povrijedi obvezu pružanja akcesornih usluga gostu na način da ne pruža akcesorne usluge ili ih ne pruži na vrijeme³⁵⁶, odgovarat će gostu za svaku imovinsku i neimovinsku štetu koju ovaj pretrpi po načelu pretpostavljene krivnje.

Ista se odgovornost za štetu, osim iz općih pravila ZOO-a, izvlači i iz uzance 25. PUU-u, prema kojoj je ugostitelj odgovoran za sve radnje ili propuste kojima se gost ometa u korištenju usluga u ugostiteljskom objektu i uživanju u miru i udobnosti objekta.

Uobičajena je praksa da službe ugostitelja pružaju gostu sve informacije vezane za akcesorne usluge iz najšireg spektra informacija. Ukoliko ugostitelj ne pruži pružene informacije ili pružene informacije budu nepotpune ili pogrešne³⁵⁷, odgovarat će gostu za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih usluga.

Posebno je zanimljiva odredba uzance 27. PUU-u, prema kojoj je ugostitelj dužan probuditi gosta u vrijeme koje gost odredi (obveza je ugostitelja voditi knjigu buđenja gostiju). Ugostitelj je, zbog povrede navedene obveze, prema odredbama starog ZOO-a i uzance 27. stavak 2. PUU-u³⁵⁸, bio odgovoran gostu samo za običnu štetu³⁵⁹.

Nedostatak hrvatske sudske prakse i u odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede ove obveze, razlog je dugom poznavanju samo imovinskog interesa ugovora, dok po pravnoj naravi ovakav tip odgovornosti uglavnom postoji samo za neimovinsku štetu.

³⁵⁶ Hipotetski primjer: gost se vraća u hotel sa ugodne šetnje gradom te na recepciji traži ključ sobe 45 minuta, za koje vrijeme su recepcioneri gledali nogometnu utakmicu sa svjetskog prvenstva.

³⁵⁷ Hipotetski primjer: ugostiteljeva služba recepcije je pogrešno informirala gosta o putu za Veneciju; gost se pojavio na doku u 8 sati ujutro i tek mu je lučki radnik rekao da brod taj tjedan ne vozi. Gost je odabrao Poreč samo zbog blizine Venecije i neostvarivši cilj turističkog boravka bio je strašno razočaran.

³⁵⁸ Odredba uzance 27. stavka 2. PUU-u nepotpuna je u smislu članka 346. stavak 1. ZOO-a jer gost kojem nije pružena usluga buđenja može trpjeti i neimovinsku štetu (npr. propuštanje ciljeva turističkog boravka).

³⁵⁹ Odluka *OS Split Ip 1490/81* - sud je odlučio da ugostitelj mora naknaditi običnu štetu gostu (produženi boravak u hotelskoj sobi (smještaj i prehrana) i cijene brodske i zrakoplovne karte do mjesta stanovanja), stoga što je recepcija ugostitelja propustila probuditi gosta na vrijeme, zbog čega je izgubio brodsku vezu za povratak kući. O odluci više V.Gorenc i V.Šmid, op.cit., str. 21.

4.3.2. Usporedno pravo

4.3.2.1. Francuska

U francuskom će pravu, u slučaju da povrijedi obvezu pružanja akcesornih usluga gostu, ugostitelj istome odgovarati za svaku imovinsku i iznimno neimovinsku štetu koju ovaj pretrpi po načelu pretpostavljene krivnje. Dok će ugostitelj, naime, zbog povrede navedene obveze, odgovarati gostu za svaku imovinsku štetu (običnu štetu i izmaklu korist), odgovornost ugostitelja za neimovinsku štetu je, u smislu članka 1151. francuskog CC-a "kvalificirana"; ugostitelj će za istu, prema rješenjima francuskog *Code Civila*, odgovarati gostu samo u slučaju da je povredu obveze pružanja akcesornih usluga počinio namjerno ili prijevarom (npr. ugostitelj je namjerno ili prijevarno nudio u ponudi hotela novi vanjski bazen za kojeg je znao da još neće biti izgrađen).

4.3.2.2. Njemačka

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih (posebnih) usluga (*Dienstleistungen*, paragraf 611. *BGB-a*) u njemačkom se pravu razlučuje s obzirom na tri vrste akcesornih usluga iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama: 1) za povredu pružanja tzv. akcesornih usluga prema potpunosti objekta ugostitelj odgovara po načelu pretpostavljene krivnje (npr. ugostitelj gostima nije osigurao dvokrevetnu sobu s bračnim krevetom), 2) za povredu pružanja tzv. akcesornih usluga prema opremi usluga ugostitelj odgovara u pravilu po načelu pretpostavljene krivnje, a iznimno i objektivno ukoliko je to bila obveza ugostitelja prema kategoriji objekta ili su te usluge izričito ugovorene (npr. ugostitelj nije osigurao telefon u sobi svakom gostu, a za hotel od dvije zvjezdice i više to je prema zakonu morao) i 3) za povredu pružanja tzv. akcesornih usluga prema položaju hotelske sobe ugostitelj odgovara objektivno³⁶⁰ (npr. ugostitelj nije pružio gostu ugovorenu sobu s pogledom na more).³⁶¹

³⁶⁰ Riječ je o odgovornosti po dvojbenoj osnovi koja nema temelj u njemačkom pozitivnom pravu, već je isključivo bazirana na mišljenju (obrađene) njemačke pravne literature. Po prirodi odštetnog prava i u ovom bi se slučaju trebalo raditi o subjektivnoj ugovornoj odgovornosti za štetu po načelu pretpostavljene krivnje.

³⁶¹ Mundt, J.W., op.cit., 2006, str. 244-245.

4.3.2.3. Italija

U talijanskom pravu povreda obveze pružanja bilo koje vrste akcesornih usluga (minimalnog sadržaja, podizanja kvalitete smještaja i po posebnom zahtjevu gosta), povlači, u skladu s rješenjima talijanskog CC-a i novije sudske prakse, odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu prepostavljene krivnje..

4.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a ne poznaje ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu zbog pružanja akcesornih usluga gostu. Štoviše, u pravu UK-a, akcesorne su usluge sastavni dio obveze pružanja smještaja, pa se na odgovornost za štetu zbog povrede pružanja akcesornih usluga primjenjuju pravila o odgovornosti za štetu za povredu obveze pružanja smještaja.

4.3.2.5. Sjedinjene Američke Države

Ni pravo SAD-a ne poznaje ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih usluga. Kako "akcesorne usluge" u pravu SAD-a predstavljaju zakonsku (*statutory*) obvezu ugostitelja, tako će i odgovornost za štetu zbog povrede akcesornih usluga obuhvaćati zakonsku (a ne ugovornu) odgovornost ugostitelja.

4.3.2.6. Europska Unija

U kontekstu načela supsidijarnosti prava EU (članak 5. Ugovora o EZ), ugovorna odgovornost ugostitelja za (ne)imovinsku štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih usluga u domeni je prava država članica.

4.3.2.7. Međunarodno pravo

Ni na razini međunarodnog prava ne postoji izvor prava koji uređuje ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja akcesornih usluga, niti je istu uređivao Nacrt UNIDROIT-ove konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama (1979).

4.4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o stvarima (imovini) gosta

4.4.1. Hrvatska

U slučaju da ugostitelj povrijedi obvezu vođenja brige o stvarima (imovini) gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama (ugovoru o ugostiteljskoj ostavi)³⁶², odgovarat će gostu za svaku imovinsku (npr. obična šteta zbog nestanka novčanika) i neimovinsku (npr. oštećenje stvari velike afektivne vrijednosti) štetu. Prema odredbama ZOO-a koje reguliraju odgovornost ugostitelja za štetu u ugovoru o ugostiteljskoj ostavi³⁶³, postoje tri stupnja odgovornosti ugostitelja za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari gosta: 1. *ograničena odgovornost za štetu*³⁶⁴ - odgovornost ugostitelja po načelu pretpostavljene krivnje³⁶⁵, ali najviše do iznosa od 10.000 kuna (i za imovinsku i za neimovinsku štetu), za stvari koje su gosti donijeli u objekt, a nisu ih predali na čuvanje, 2) *neograničena odgovornost za štetu*³⁶⁶ - objektivna odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu za stvari predane na čuvanje u sef³⁶⁷ ili posebnu prostoriju i subjektivna odgovornost po načelu dokazane krivnje³⁶⁸ ako je šteta nastala krivnjom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara (npr. sobarice), 3) *isključena odgovornost za štetu*³⁶⁹ - ako je šteta nastala višom silom, krivnjom gosta ili osobe za koju gost odgovara.³⁷⁰

³⁶² Iz obveze ugostitelja na čuvanje stvari gosta prema izravnom ugovoru o hotelskim ugovorima, razvio se u hrvatskom pravu i uređene je u ZOO-u posebni ugovor - ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

³⁶³ Članak 737. ZOO-a.

³⁶⁴ Članak 737. stavak 1. ZOO-a.

³⁶⁵ Odluka VSRH 3427/1995-2, od 12.09.1996., <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>; sud nije prihvatio odluke nižih sudova da ne postoji odgovornost ugostitelja za "donesene" stvari, ukradene gošći u sobi; to što gošća nije predala stvari na čuvanje nije razlog isključenja nego ograničenja odgovornosti ugostitelja.

³⁶⁶ Članak 737. stavak 2. ZOO-a.

³⁶⁷ Hipotetski primjer: gostima je uslijed vlage u sefu oštećena rijetka obiteljska slika. Paradoks starog ZOO-a vidi se na ovom primjeru; imovinska šteta je par kuna, a neimovinska neprocjenjive vrijednosti.

³⁶⁸ Vedriš, M. & Klarić, P., Građansko pravo, Narodne Novine, Zagreb, 1995, str. 402.

³⁶⁹ Članak 737. stavak 3. ZOO-a.

³⁷⁰ Odluka VSRH Rev 3197/1992-2, od 23.09.1996., <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>; nema odgovornosti ugostitelja za izgorjeni šator blizu hotela bez njegove krivnje i bez sklopljenog ugovora.

Novi je ZOO u odnosu na stvari uveo jednu posebnu novinu³⁷¹. Prije njega postojao je teorijski problem za koje to stvari ugostitelj odgovara³⁷². Po članku 738. ZOO-a "donesene stvari" jesu sve stvari koje se nalaze u objektu ili su izvan objekta na mjestu gdje ugostitelj ima nadzor (pomoćne prostorije, garaže, skladišta, dvorište) (stavak 1.), osim vozila³⁷³, stvari u vozilima i živih životinja, ako nisu posebno ugovoreni (stavak 2.).

Posebno je važan *momentum* s gledišta ograničene odgovornosti ugostitelja za povredu obveze čuvanja donesenih stvari gosta, bilo usvajanje Europske konvencije (Vijeća Europe) o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju³⁷⁴ iz 1962. Hrvatska je usvojila Konvenciju akcesijom 14.09.1994. (na snazi od 15.12.1994.). Ista je dio hrvatskog prava i po pravnoj je snazi iznad hrvatskih zakona (članak 140. Ustava).

Europska Konvencija postavila je drukčije limite ograničene odgovornosti ugostitelja u odnosu na ZOO. U članku 2.a Konvencije utvrđeno je da odgovornost za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari koje gost nije „predao“ na čuvanje mora biti ograničena "najmanje do sto puta visine iznosa cijene smještaja". U odnosu na Konvenciju, ZOO je postavio niži (pogrešni) limit odgovornosti hotelijera (do iznosa od 10.000 kuna, bez obzira na visinu iznosa cijene smještaja), ali se ionako norma članka 737. stavka 1. ZOO-a ("...do 10.000 kuna...") ne primjenjuje kod utvrđivanja odgovornosti ugostitelja za „donesene“ stvari, zbog supremacije Konvencije kao višeg akta.

Valja istaknuti da je autor stajališta da viša sila u hrvatskom pravu nije apsolutni, već relativni razlog za isključenje odgovornosti hotelijera (npr. u slučaju požara, ugostitelj će odgovarati za štetu na stvarima gosta, ako je ista nastala stoga što hotel nije imao zakonski propisane požarne stube); nije riječ o krivnji ugostitelja nego o njegovom subjektivnom doprinosu nastanku štete za vrijeme više sile.

³⁷¹ Članak 738. ZOO-a donesen je u skladu s uzancom 52. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu ("donesene" stvari) i uzancom 56. Posebnih uzanci u ugostiteljstvu (isključenje odgovornosti za životinje).

³⁷² Gorenc, V., *Ugovor o ugostiteljskoj ostavi*, Pravo i porezi, Volumen 12, broj 1, Zagreb, 2003, str. 11-18.

³⁷³ Do stupanja na snagu Konvencije iz 1962. (1994.), ugostitelj je u RH odgovarao i za štetu počinjenu na vozilu ili krađom vozila (uzanca 57.). Sudska je praksa razlikovala štetu nastalu na vanjskom parkiralištu (nije posebna prostorija) i na čuvanom parkiralištu (posebna prostorija). Odlukom *VSH Gž 2732/69, od 19.02.1970.*, Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 23, utvrđeno je da ugostitelj neograničeno odgovara za krađu vozila, jer je stavio na raspolaganje obližnje parkiralište. Donošenjem novog ZOO-a, odgovornost ugostitelja za štetu na vozilu je isključena, osim ako se ne ugovori. Stoga, uzanca 57. PUU-u više ne vrijedi.

³⁷⁴ *European Convention on the Liability of Hotel-Keepers Concerning the Property of their Guests (1962).*

4.4.2. Usporedno pravo

4.4.2.1. Francuska

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta u francuskom je pravu utemeljena u člancima 1952-1954. *Code civila*. Francuska je Europsku Konvenciju o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju usvojila 18.09.1967. godine (na snazi je od 19.12.1967. godine). Rješenja iz Konvencije ne razlikuju se mnogo od rješenja iz *Code Civila*. Štoviše, baš na temelju Konvencije je 1973. godine usvojena novela *Code Civila* (Act n° 73-1141 of 24 Dec. 1973) kojom su preuzete norme Konvencije o odgovornosti za štetu na imovini gosta. I francusko pravo gradira odgovornost za štetu na stvarima gosta kroz tri stupnja.

Ugostitelj odgovara neograničeno i objektivno za štetu kad je primio stvari gosta na čuvanje ili ih je bez valjana razloga odbio primiti. Ugostitelj odgovara gostu neograničeno za štetu na stvarima ako je istu počinila osoba za koju on odgovara ili osoba izvan hotela³⁷⁵. Rješenje iz članka 1953. francuskog *Code Civila* čak i proširuje odgovornost ugostitelja na "vanjske" osobe koje počine štetu na stvarima gosta izvan hotela (npr. kradljivce), što je i u skladu s odredbom članka 1. stavak 2. Konvencije kojim je dana mogućnost propisivanja strožih kriterija od onih iz Konvencije.

U slučaju da je šteta nastala u sobi ili izvan čuvanih prostorija objekta, ugostitelj odgovara za štetu gostu po načelu pretpostavljene krivnje ako gost dokaže postojanje štete na stvari. Prema noveli CC-a iz 1973. godine, u skladu s Konvencijom, odgovornost ugostitelja je u tom slučaju ograničena: 1) do iznosa koji je 100 puta veći od cijene smještaja, ako je šteta nastala u sobi³⁷⁶ i 2) do iznosa koji je 50 puta veći od cijene smještaja, ako je šteta nastala na stvarima u vozilima na parkiralištu hotela³⁷⁷.

Prvi kriterij limita je u potpunosti u skladu s Konvencijom, dok drugi kriterij predstavlja nesklad u odnosu na aneks članak. 7. Konvencije. Međutim, zbog činjenice da je Konvencija po pravnoj snazi (članak 55. francuskog Ustava) jača od francuskih zakona, odredba članka 1954. stavak 2. *Code Civila* se ne primjenjuje.

³⁷⁵ Članak 1953. *Code Civila*.

³⁷⁶ Članak 1953. stavak 3. *Code Civila*.

³⁷⁷ Članak 1954. stavak 2. *Code Civila*.

U skladu s rješenjem iz članka 1954. *Code Civil*a, isključena je odgovornost ugostitelja u slučaju više sile (*force majeure*)³⁷⁸, na živim životinjama ili stvarima ostavljenim u vozilima na parkiralištu³⁷⁹, kao i kad odgovornost ugostitelja, u skladu s člankom 1952. *Code Civil*a, nije pokrivena ugovorom o hotelskim uslugama.

4.4.2.2. Njemačka

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta u njemačkom pravu ima temelj u ugovoru o ostavi (paragrafi 688-700 *BGB-a*) i paragrafima 701-704 *BGB-a*, kojima se regulira odgovornost ugostitelja i gosta u restoranima i hotelima. Pored toga, Njemačka je Europsku Konvenciju o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju usvojila 14.11.1966. godine (na snazi od 15.02.1967. godine), ali još uvijek nisu sve norme *BGB-a* usklađene s odredbama iste.

Ugostitelj je neograničeno odgovoran³⁸⁰ za štetu na stvarima gosta u tri slučaja: 1) kada je stvar oštećena krivnjom ugostitelja ili osoba za koje on odgovara, 2) kad je stvar oštećena za vrijeme čuvanja u sefu ili posebnoj prostoriji³⁸¹ i 3) kad je šteta na stvari nastala, a ugostitelj je odbio primiti istu na čuvanje. U ovom je stupnju odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima gosta, *BGB* u potpunom skladu s rješenjima Konvencije.

Prema *BGB-u*, za stvari koje su unesene u objekt, a nisu predane na čuvanje u sef ili posebnu prostoriju, ugostitelj će odgovarati do 100 puta većeg iznosa od cijene smještaja (opće pravilo), ali minimalno do iznosa od 600 EUR-a a maksimalno do 3500 EUR-a, a za novac, vrijednosnice i dragocjenosti od 800 do 3500 EUR-a za pojedinu štetu³⁸².

³⁷⁸ Francuski je zakonodavac tumačenje pojma više sile ostavio sudovima, dok teorija i sudska praksa potpuno zanemaruju tumačenje subjektivnog doprinosa ugostitelja višoj sili.

³⁷⁹ Članak 1954. *Code Civil*a; odluka *Cour de cassation - Cass Civ, I, no. 57, od 22.02.2000.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; ugostitelj nije odgovoran za štetu zbog ukradenih stvari u automobilu gosta parkiranom na privatnom parkiralištu za osoblje ugostitelja prema članku 1954. *Code Civil*a, zbog prostora kojeg ugostitelj ne nadzire izravnim ugovorom o hotelskim uslugama.

³⁸⁰ Paragraf 702. stavak 2. *BGB-a*.

³⁸¹ Odluka *Bundesgerichtshof, BGH ZR 33/79 od 13.02.1980.*, <http://dejure.org/dienste/rechtsprechung/BGH>; gost mora dokazati da mu je u objektu ugostitelja nestala stvar, odjeća u garderobi ili dragocjenosti koje nije predao na čuvanje, kako bi ugostitelj bio odgovoran za štetu.

³⁸² Paragraf 702. stavak 2. *BGB-a*.

Rješenje njemačkog *BGB-a* sadrži, dakle, opće pravilo o ograničenoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta, koje je u potpunom skladu s Konvencijom (do iznosa 100 puta većeg od cijene smještaja), i posebna pravila koja odudaraju od konvencijskog koncepta³⁸³ jer su blaža od onih utvrđenih Konvencijom. Stoga, limitiranje odgovornosti do određenog iznosa koji može biti manji od iznosa koje jamči opće pravilo, može biti poseban problem. Međutim, njemačko pravo (članak 25. njemačkog Ustava), daje prvenstvo Konvenciji u odnosu na *BGB*, pa se posebna pravila o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu, iz stavka 1. paragrafa 702., ne primjenjuju.

Ugostitelj je odgovoran za svaku imovinsku i neimovinsku štetu koja je gostu nastala oštećenjem, uništenjem ili nestankom njegovih stvari, osim (isključenje odgovornosti ugostitelja)³⁸⁴ ukoliko je stvar oštećena uslijed ratnih operacija ili više sile, a nije riječ o vozilu, stvari u njima ili živim životinjama³⁸⁵. Ugostiteljeva je odgovornost za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta isključena i u slučaju njegova odbijanja primanja stvari gosta na čuvanje kada se radi o stvarima previsoke vrijednosti (u odnosu na vrijednost hotelskog objekta) ili opasnim stvarima³⁸⁶.

U ovom je dijelu *BGB* kompatibilan s Konvencijom (pa i u dijelu u kojem ne produbljuje pojam više sile)³⁸⁷. Međutim, njemačko pravo poznaje i prethodno oslobađanje odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima, ali samo u slučaju da je gost obaviješten i da iznos štete prelazi iznos od 3500 EUR-a³⁸⁸. Iako se odredba istog članka *BGB-a*, zbog supremacije Konvencije, ne primjenjuje, ista predstavlja vrlo raritetni "izlet" *BGB-a* iz okvira europskog pravnog koncepta!

³⁸³ Fühlich, E.R., *Reiserecht - Handbuch des Reisevertrags, Reiseversicherungs und Individualreiserechts*, C.F. Müller GmbH, Heidelberg, Ausburg, 2005, str. 799.

³⁸⁴ Paragraf 701. *BGB-a*.

³⁸⁵ Donhauser, G., op.cit., 2004, str. 109.

³⁸⁶ Paragraf 702. stavak 3. *BGB-a*.

³⁸⁷ Ni njemačko pravo (inače vrlo česti predvodnik usvajanja novih instituta eurokontinentalnog prava) ne posvećuje pažnju subjektivnom doprinosu ugostitelja nastanku štete u slučaju više sile. Iako shvaćanje pojma "subjektivnog doprinosa" dolazi iz postulata angloameričkog prava, europski bi pravници trebali više pažnje posvetiti analizi ugovorne odgovornosti ugostitelja u takvoj situaciji. Naime, shvaćanje da je "subjektivni doprinos" nastanku štete u slučaju više sile ekvivalentan krivnji ugostitelja, korak je natrag u poimanju europskog (pa tako i njemačkog) odštetnog prava.

³⁸⁸ Paragraf 703. *BGB-a*.

4.4.2.3. Italija

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta u talijanskom pravu postoji u slučaju uništenja (*distruzione*), oštećenja (*detrimento*) ili nestanka (*sottrazione*) stvari (*cose*). Ista je regulirana u člancima 1783-1785 *quinquies Codice Civilea* i popratnim zakonima (zakon no. 316 od 10.06.1978. godine)³⁸⁹ donesenim usvajanjem³⁹⁰ Europske Konvencije o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju 11.05.1979. godine (na snazi od 12.08.1979.)³⁹¹.

Opće pravilo o odgovornosti ugostitelja za stvari (*oggetto*)³⁹² gosta utemeljeno je u člancima 1783. i 1785. *quinquies Codice Civilea*, koji razlikuju odgovornost ugostitelja na stvarima koje su donesene (*portate*) i koje su predane na čuvanje (*consegnate in custodia*) ugostitelju³⁹³. Ugostitelj odgovara neograničeno i objektivno za štetu počinjenu na predanim stvarima³⁹⁴ i zbog odbijanja³⁹⁵ primanja stvari na kojoj je kasnije nastala šteta³⁹⁶, a po principu pretpostavljene krivnje na donesenim stvarima gosta kada je šteta počinjena krivnjom ugostitelja ili osoba za koje odgovara³⁹⁷. Za štetu na donesenim stvarima (*le cose portate in albergo*)³⁹⁸, ugostitelj odgovara ograničeno, po načelu dokazane krivnje³⁹⁹, do iznosa 100 puta većeg od cijene gostova smještaja⁴⁰⁰.

³⁸⁹ Balzaretti, S., *La responsabilità dell'albergatore*, Svezak 3, Giappichelli Editore, Torino, 2001, str. 1-5.

³⁹⁰ D'Ettore, F.M. & Marasciulo, D., *Il contratto d'albergo - profili civilistici: La responsabilità dell'albergatore nel quadro della disciplina codistica vigente*, Giuffrè Editore, Milano, 2008, str. 45-52.

³⁹¹ Rješenja Konvencije i *Codice Civilea* su potpuno identična, pa ne postoji problem jačeg propisa.

³⁹² Gitti, G., *Problemi dell' oggetto*, in Trattato del contratto a cura di Vincenzo Roppo, Volumen II (Regolamento, a cura di Giuseppe Vettori), Giuffrè Editore, Milano, 2006, str. 3.

³⁹³ Cagnasso, O. & Cottino, G., *Contratti commerciali*, 2. Edizione, CEDAM, Padova, 2009, str. 674-677.

³⁹⁴ Geraci, L. & Bennati, F., *Il contratto d' albergo e la responsabilità dell' albergatore*, in Le Corti di Brescia, Venezia e Trieste, Volumen 28, Giuffrè Editore, Milano, 1975, str. 160-161; oneroznost ugovora o hotelskim uslugama isključena je samo kod predaje stvari na čuvanje (članak 1784. *Codice Civilea*).

³⁹⁵ G. De Gennaro, op.cit., 1947, str. 668; odgovornost za "čuvane" stvari je efekt hotelskog ugovora.

³⁹⁶ Članak 1784. *Codice Civilea*.

³⁹⁷ Članak 1785. *bis Codice Civilea*.

³⁹⁸ Članak 1783. *Codice Civilea*.

³⁹⁹ Visintini, G., *Trattato della responsabilità contrattuale*, L.E.G.O. Spa, Padova, 2009, str. 367-368.

⁴⁰⁰ Odluka Corte di Cassazione - Cass Civ, III, n. 10493, od 07.05.2009., www.ordineavvocatiarianoipino.it/rivista; za krznenu bundu nestalu u hotelskoj sobi, ugostiteljeva je odgovornost ograničena.

Ugostitelj može odbiti bez snošenja odgovornosti, samo opasne stvari (*oggetti pericolosi*) ili stvari previsoke (*valore eccessivo*) vrijednosti.⁴⁰¹ Ugostitelj nije odgovoran za štetu na stvarima gosta⁴⁰²: 1) u slučaju krivnje gosta ili osobe za koju gost odgovara, 2) u slučaju više sile (ni talijanski CC ne obrađuje pojam više sile) i 3) zbog prirode stvari.

U skladu s Konvencijom, ništave su odredbe ugovora ili izjava kojima se prethodno ograničava ili isključuje ugostiteljeva odgovornost.⁴⁰³ Ne postoji ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu na vozilima, stvari u njima i živim životinjama⁴⁰⁴, ako nije ugovoreno drukčije (npr. ugovorom, predajom ključa osoblju⁴⁰⁵ ili plaćanjem parkirnog računa)

4.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja vlasništva gosta u pravu se UK-a razlučuje na odgovornost držatelja prostora za izgubljenu imovinu (*lost property*) prema sudskim presedanim i *OLA-u* i odgovornost vlasnika hotela za donesene (*received*) i čuvane (*deposited*) imovine prema *HPA-u* (u skladu s normama Konvencije). UK je usvojilo Europsku Konvenciju o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju 12.07.1963. godine (na snazi od 15.02.1967. godine).

Posebna je značajka ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu na imovini (vlasništvu) gosta u pravu UK-a, što je isto, u pogledu rješenja instituta odgovornosti za imovinu hotelskih gostiju, konceptualno izišlo iz sfere angloameričkog *common lawa* i potpuno se približilo europskom kontinentalnom modusu.⁴⁰⁶

Ugostitelj je kao vlasnik hotela neograničeno objektivno odgovoran (*strictly liable*) za štetu na gostovoj predanoj imovini (*guest's deposited property*) u skladu s člankom 1. stavak 1. *HPA-a*, osim za vozila, vlasništvo u njima i žive životinje.⁴⁰⁷

⁴⁰¹ Članak 1784. stavak 2. *Codice Civilea*.

⁴⁰² Galli, A. & Monti, B., op.cit., 2006, str. 85.

⁴⁰³ Članak 1785. *quater Codice Civilea*.

⁴⁰⁴ Članak 1785. *quinquies Codice Civilea*.

⁴⁰⁵ Odluka *Corte di Cassazione - Cass Civ, III, n. 6048, od 12.03.2010.*, <http://www.giudicedipace.it/progra>.

⁴⁰⁶ UK je među prvim državama usvojilo Europsku Konvenciju iz 1962. godine, iako su rješenja Konvencije puno bliža eurokontinentalnom nego angloameričkom pravu.

⁴⁰⁷ Članak 2. stavak 2. *HPA-a*.

Do 1956. godine (do stupanja na snagu HPA-a), ugostitelj je odgovarao neograničeno i za štetu na vozilima gostiju⁴⁰⁸. Navedenim je odredbama HPA-a taj *common law* princip izmijenjen u skladu s rješenjima Konvencije. Hotelijer odgovara neograničeno i zbog svoje krivnje ili krivnje osobe za koju odgovara, kao i ako odbije primiti imovinu gosta⁴⁰⁹, osim ako se radi o opasnim stvarima. Rješenja prava UK-a, s aspekta neograničene odgovornosti ugostitelja, kompatibilna su s rješenjima Konvencije.

Ugostitelj odgovara ograničeno za štetu na predanoj imovini gosta i to⁴¹⁰: a) do iznosa od 50£ za štetu na pojedinoj stvari gosta (*for anyone article*) i b) ili ukupnog iznosa do 100£ za štetu na donesenoj imovini jednog gosta. Hotelijer odgovora ograničeno i za štetu na dragocjenostima (*valuables*) stavljenim u sobni sef⁴¹¹.

Prema pravu UK-a, međunarodni ugovori su izjednačeni sa zakonima potvrđenih od strane parlamenta UK-a. S obzirom da je *HPA* stupio na snagu prije Konvencije, na ograničenu će se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjivati odredbe Konvencije kao kasnijeg akta, pa se stoga navedena pravila HPA-a ne primjenjuju na institut ograničene odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima gosta u pravu UK-a.

Ugostitelj neće odgovarati za bilo kakvu štetu na vlasništvu gosta: 1) u slučaju više sile (*act of God*)⁴¹², 2) rata (*actions of the Queen's enemies*) ili 3) krivnje samog gosta⁴¹³. Zanimljivo je da pravo UK-a, odudarajući od angloameričkih postulata, ne poznaje prethodno isključenje ili ograničenje odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima gosta (u skladu s Konvencijom), za razliku od štete na osobi gosta.⁴¹⁴

⁴⁰⁸ Odluka *House of Lords - Williams vs. Linnitt* (1951.), Boella, M.J. & Pannett. A., op.cit., 1999, str. 160; ugostitelj je, prije donošenja HPA, bio objektivno odgovoran za krađu vozila na parkiralištu hotela.

⁴⁰⁹ Odluka *Court of Appeal - Robins vs. Gray* (1895.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem; ugostitelj može odbiti primiti stvari iz valjanog razloga (opasnosti), ali mora primiti prtljagu, osim ako sumnja u opasnost.

⁴¹⁰ *Section 2. Notice HPA-a.*

⁴¹¹ Abbott, P. & Lewry, S., *Front Office - Procedures, Social skills, Yield and Management*, 2nd Edition (Reprinted 1999's Edition Version), Butterworth-Heinemann, Oxford, 2002, str. 70-71.

⁴¹² Ni u pravu UK-a (literaturi i praksi) nema šireg obrazloženja koncepta više sile s aspekta subjektivnog doprinosa ugostitelja nastanku štete uslijed iste.

⁴¹³ Odluka *Court of Appeal - Chamier vs. De Vere Hotels Ltd.* (1928.), Boella, M.J. & Pannett. A., op.cit., 1999, str. 161; sud je utvrdio da je isključena odgovornost ugostitelja za gubitak zlatne ogrlice gosta koju je isti ostavio u ladici sobe (nekoj vrsti sobnog sefa), zbog krivnje (nepažnje) gosta.

⁴¹⁴ Članak 4.2.a *OLA-a.*

4.4.2.5. Sjedinjene Američke Države

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja imovine gosta (*guest property*) u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, bazirana je u pravu SAD-a na načelu ograničene odgovornosti ugostitelja (*limited liability*) za štetu na imovini gosta, uz pojedine raritetne iznimke tog principa.^{415 416}

Ugostitelj će odgovarati u potpunosti neograničeno za štetu na vlasništvu gosta jedino u tri slučaja (tri iznimke pravila ograničene odgovornosti ugostitelja): a) u slučaju da nije objavio *notice on the limitation of liability*⁴¹⁷, b) da je šteta nastala na deponiranim dragocjenostima u sefu (*deposited valuables in safe*) ili c) da je šteta nastala na vozilima koje je gost predao⁴¹⁸ na čuvanje⁴¹⁹ *infra hospitium*⁴²⁰.

Ograničena odgovornost ugostitelja za štetu, kao temeljno načelo odgovornosti, podijeljena je u tri limita ograničene odgovornosti⁴²¹ za štetu na imovini hotelskog gosta⁴²², ovisno o prostoriji (lokaciji) u kojoj je nastala šteta i pravu pojedine američke države, a obično iznosi: 1) u sobama do 500\$⁴²³, 2) u restoranu do 75\$⁴²⁴, 3) u hodnicima i ostalim prostorijama do iznosa od 100\$.

⁴¹⁵ Velike razlike između dvije percepcije odgovornosti ugostitelja za imovinu gosta (europske, na koje je UK pristalo, i američke), trebale su biti prebrođene UNIDROIT konvencijom. Takva bi konvencija jamčila primjenu u SAD-u, jer prema članku 6. američkog Ustava (*US Constitution*), međunarodni ugovori ratificirani u SAD-u imaju istu pravnu snagu kao i federalni zakoni (*supreme laws*).

⁴¹⁶ Jefferies, J.P., op.cit., 1983, str. 31-32.

⁴¹⁷ Goodwin, J.R., *Hotel Law - Principles and Cases*, Publishing Horizons Incorporation, Las Vegas, Nevada & Columbus, Ohio, 1987, str. 492-493. U pravu SAD-a se ugovorna odgovornost za štetu može unaprijed ograničiti i isključiti (ugovorom ili izjavom).

⁴¹⁸ Odluka *Supreme Court of NY - Spiller vs. Barclay Hotel* (1972.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 169.

⁴¹⁹ Ugostitelj odgovara neograničeno ako hotelski *bellboy* primi ključ i ne parkira nego ukrade vozilo gosta; odluka *Supreme Court of Utah - Merchant Fire vs. Zion's Sec.* (1945.), Sherry, J.E.H., ibidem, str. 440.

⁴²⁰ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1992, str. 408.

⁴²¹ Koncept limita odgovornosti u pravu SAD-a, iako prenizak, baziran je na dvije pretpostavke: 1) da je gost sam najodgovorniji za vlastito vlasništvo i 2) da pojedini limit predstavlja stupanj pažnje koju, svome vlasništvu, može posvetiti gost u različitim prostorima hotela.

⁴²² Jefferies, J.P., op.cit., 1995, str. 147-150.

⁴²³ Odluka *Supreme Court of NY - Cohen vs. Janlee Hotel* (1950.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 473.

⁴²⁴ Odluka *Supreme Court of NY - Weinberg vs. D-M Restaurant* (1981.), Sherry, J.E.H., ibidem, str. 578.

Isključena odgovornost ugostitelja za štetu na stvarima gosta, u pravu SAD-a postoji, iznimno, samo u tri slučaja⁴²⁵: 1) zbog krivnje samog gosta ili osobe za koju je gost odgovoran, 2) za dragocjenosti koje nisu predane u sef, ako je na vidljivo mjesto istaknuo obavijest o postojanju sefa (*notice to the guests as to the existence of the safe*)⁴²⁶ i 3) u slučaju više sile (*act of God or public enemy*), ukoliko nije subjektivno doprinio nastanku štete uslijed takvog nepredvidivog događaja.

Pravo SAD-a ima specifično stajalište glede statusa ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu na imovini gosta u slučaju više sile. Naime, pod određenim uvjetima, odgovornost za štetu zbog više sile nije isključena nego je određena sukladno načelu američkog *tort lawa* zvanom *contributory negligence rule* (pravilo subjektivnog doprinosa nastanku štete nepažnjom)⁴²⁷, prema kojem ugostitelj ograničeno, na temelju subjektivnog doprinosa nastanku štete (u određenom postotku vlastite odgovornosti za štetu), odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu na imovini (vlasništvu) gosta u slučaju više sile. Na ugostitelju je, ukoliko želi isključiti odgovornost, teret dokaza da je viša sila bila slučajna (*occasioned*) i da nije nastala zbog njegove nepažnje (*negligence*).

Vidljivo je da su rješenja prava SAD-a suprotna rješenjima Europske Konvencije o odgovornosti ugostitelja (hotelijera) za imovinu njihovih gostiju iz 1962. godine; "nedostatak" prava SAD-a jest mogućnost prethodnog oslobađanja ili ograničenja odgovornosti hotelijera (u pravu SAD-a je odgovornost za štetu stvar ugovora, a ne zakona), a "prednost" proširenje odgovornosti hotelijera i na vozila gosta, te proširenja koncepta odgovornosti u slučaju više sile.

⁴²⁵ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., *Hotel, Restaurant and Travel Law*, 6th Edition, Thomson Delmar Learning, New York, 2004, str. 257.

⁴²⁶ Odluka *New York Civil Court - Gabor vs. Hotel Waldorf Astoria* (1973.), Jefferies, J.P., op.cit., 1995, str. 147; ugostitelj nije odgovoran za štetu od 253.000\$, koliko je vrijedila ogrlica koju je lopov u liftu hotela ukrao poznatoj američkoj glumici mađarskog porijekla Zsi Zsi Gabor.

⁴²⁷ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 431. Načelo *contributory negligence rule*, prema kojem inače utvrđuje stupanj odgovornosti između dvije osobe sukladno subjektivnom doprinosu pojedine osobe za nastanak štete, u ovom slučaju aplicira se stupanj subjektivnog doprinosa ugostitelja nastanku štete na stvarima gosta uslijed više sile (npr. ako je u hotelskoj sobi došlo do poplave u kojoj je oštećena vrijedna imovina gosta, a cijevi za vodu nisu bile ispravno atestirane, ugostiteljev *contributory negligence* je 100%; ako su pak cijevi uredno atestirane i poplava se nije mogla predvidjeti, ali su se vrata kupaonice slučajno zaglavila zbog neodržavanja, tada će njegov doprinos nastanku štete postojati u daleko manjem postotku.).

4.4.2.6. Europska Unija

Europska konvencija o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju⁴²⁸ (Vijeće Europe, Pariz, 17.12.1962.), jedini je pozitivni izvor europskog prava koji neposredno uređuje odgovornost ugostitelja prema gostu u 17 europskih država⁴²⁹.⁴³⁰ Konvencija propisuje minimum odgovornosti ugostitelja za štetu na imovini gosta, dok države članice mogu propisati strožije kriterije.⁴³¹ Konvencija je dio europskog privatnog odštetnog prava⁴³² i regulira tri stupnja odgovornosti hotelijera za uništenje, nestanak i oštećenje imovine gosta: 1. neograničenu, 2. ograničenu i 3. isključenu.

Pravo EU uglavnom ne uređuje odgovornost ugostitelja za štetu na imovini gosta. Razlog tome jest i taj što je Konvenciju usvojilo 12 zemalja EU, a za ostale članice EU važi načelo supsidijarnosti. Stoga danas, s aspekta odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima gosta unutar EU postoji dvojaki skup izvora prava: Konvencija važi za 12 zemalja, dok za ostalih 15 zemalja vrijede rješenja nacionalnih zakonodavstva.

Ipak, postoje dva pokušaja ujednačavanja navedene odgovornosti u EU. Prvi pokušaj, Preporuka 967/1983/CE o odgovornosti ugostitelja za štetu na imovini gosta sadrži samo odredbe o poštivanju Konvencije i podržavanju UNIDROIT nacrt a o unifikaciji odgovornosti ugostitelja (točke 3 i 5) na stvarima gosta. Drugi pokušaj dolazi od stručne skupine Europske Komisije koja je izradila nacrt „Načela europskog prava o ugovorima o pružanju usluga“ (*Principles of European Law on Service Contracts - PEL SC*)⁴³³, koje u članku 4:113. reguliraju i odgovornost ugostitelja (*Liability of the Hotel-Keeper*).

⁴²⁸ Council of Europe, *European Conventions and Agreements*, Volumen 7 (1995-1998), Council of Europe Publishing, Strasbourg, 1999, str. 232.

⁴²⁹ Do 01.01.2010. godine Konvencija je ratificirana od strane 17 europskih zemalja: Belgija, BiH, Hrvatska, Cipar, Francuska, Njemačka, Irska, Italija, Litva, Luxemburg, Malta, Crna Gora, Poljska, Srbija, Slovenija, Makedonija, Ujedinjeno Kraljevstvo. Podaci su preuzeti s web-stranice Vijeća Europe.

⁴³⁰ Radolović, O., *Hotel-keeper's Liability for Guest's Property under the European Convention (Paris, 1962) and Comparative Law*, International Journal of Private Law, Volumen 3, No. 4, 2010, str. 376-392.

⁴³¹ Članak 1. stavak 2. Konvencije.

⁴³² Smits, J.M., *The Making of European Private Law - Toward a lus Commune Europaeum as a Mixed Legal System*, Intersentia Uitgevers, Antwerpen, 2002, str. 17.

⁴³³ Barendrecht, M., *Principles of European Law - Service Contracts (PEL SC)*, Sellier. European Law Publisher, München, 2007, str. 599-600. Načela nisu stupila na snagu niti imaju status europskog *soft-law*a.

Neograničena odgovornost ugostitelja za štetu na imovini gosta je, prema Konvenciji, neograničena⁴³⁴ u slučajevima (aneks članak 2. stavak 1.): 1) ako mu je gost predao stvar na čuvanje, 2) za štetu na stvari koju je ugostitelj odbio primiti na čuvanje u sef ili posebnu prostoriju i 3) ukoliko je do štete došlo zbog krivnje ugostitelja ili osobe za koju on odgovara (npr. konobara). Ugostitelj može odbiti primiti stvar gosta jedino ako se radi o stvari prevelike vrijednosti ili ukoliko nema adekvatni prostor.

Ograničena odgovornost hotelijera, prema Konvenciji, jest odgovornost za nestanak, uništenje ili oštećenje "donesenih" stvari koje nisu "predane". Ista je ograničena⁴³⁵ na najmanje do 100 puta visine iznosa cijene smještaja (članak. 2.a) ili do 3.000 zlatnih franaka (aneks članak 1.4; 1 zlatni franak je 65,5 miligrama zlata čistoće 900)⁴³⁶.

Isključenje⁴³⁷ odgovornosti hotelijera za štetu na stvarima gosta, prema aneksu članak 3. Konvencije, postoji: 1) zbog krivnje samog gosta ili osobe (posjetitelji, pratnja) za koju on odgovara, 2) zbog više sile ili rata (nema dubljeg tumačenje pojmova), 3) zbog prirode stvari (npr. hrane) i 4) zbog nepravodobnog prigovora gosta (aneks članak 5.).

Konvencija uređuje da ugostitelj ne može⁴³⁸ izjavama ili ugovorom umanjiti niti ograničiti svoju odgovornost prema imovini gosta (članak 2.d i aneks članak 6.). Konvencija jasno zauzima stav nasuprot angloameričkog prava, gdje su takve klauzule dopuštene, te u tom smislu pojačava poziciju gosta. Konvencija se ne odnosi na vozila, stvari u njima i žive životinje (aneks članak 7.), pa ugostitelj za iste ne odgovara.

⁴³⁴ PEL SC načela u članku 4:113. u osnovi ne obrađuju stupnjeve neograničene i ograničene odgovornosti, već jednom općom odredbom (stavak 2.), utvrđuju opću odgovornost ugostitelja za svaku štetu (*damage*), oštećenje (*destruction*) ili gubitak (*loss*) stvari gosta. To je i glavni nedostatak nacrtu PEL SC-a.

⁴³⁵ Nacrt PEL SC ne sadrži limite ograničene odgovornosti ali dopušta (!?) ograničenje odgovornosti unaprijed (stavak 5.) ako je isto pošteno i razumno (*fair and reasonable*), osim kod odgovornosti za štetu koju počinu ugostitelj ili osoba za koju odgovara. Za europskog pravnika, rješenje je previše neoliberalno.

⁴³⁶ Problem limita ograničene odgovornosti u Konvenciji jest činjenica što je teret dokazivanja na gostu (kojem je nemoguće dokazati nestanak imovine u sobi) kao i činjenica da su limiti uspostavljeni još 1962. godine, kada su cijene smještaja bile drukčije, a i kriterij vezivanja za cijenu zlata, trebalo bi također preispitati. U svakom slučaju posebno se mora definirati i odnose li se isti limiti i na neimovinsku štetu.

⁴³⁷ U stavku 4. članka 4:113 nacrtu PEL SC, isključena je odgovornost ugostitelja ako je do štete došlo: a) od samog gosta ili osobe iz njegove pratnje, b) u slučaju smetnji koje, prema članku 8:108 Landovih načela (PECL), onemogućavaju normalan rad ugostitelja (npr. rat, terorizam, viša sila) i c) zbog prirode stvari.

⁴³⁸ Prema Nacrtu PEL SC odgovornost se ugostitelja može unaprijed ograničiti ili isključiti (stavak 5. članka 4:113), što izlazi iz sfere eurokontinentalnog prava i ulazi u okvir angloameričkog pravnog korpusa!

4.4.2.7. Međunarodno pravo

Različitost rješenja u temeljnom shvaćanju ugovorne odgovornosti ugostitelja i različita pokrivenost izvorima prava unutar dvaju pravnih sustava, angloameričkog, pokriven mnogobrojnim presedanim i posebnim zakonima, i eurokontinentalnog, baziranog na Europskoj Konvenciji, razlog su što u međunarodnom pravu nema konvencije o odgovornosti ugostitelja za štetu na stvarima gosta. O nacrtu UNIDROIT konvencije⁴³⁹ raspravljalo se doduše, od 1977. do 1986. godine, kada je ideja o donošenju međunarodne konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama prestala postojati.

UNIDROIT-ov nacrt konvencije regulirao je sva bitna pitanja koja uređuje izravni ugovor o hotelskim uslugama; odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta nacrt konvencije je regulirao u člancima 12-18.

U članku 12. UNIDROIT nacrta konvencije bila je regulirana odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari gosta na način da je ugostitelj kao depozitar neograničeno odgovoran za svako uništenje, oštećenje ili nestanak stvari: 1) primljene na čuvanje u depozit (članak 12.), 2) u slučaju krivnje ugostitelja ili osobe za koju odgovara (članak 16.), 3) u slučaju neprijavljivanja štete u razumnom roku (*as soon is resonably possible*) i 4) u slučaju da šteta nastane na stvari koju je neopravdano odbio primiti na čuvanje (članak 13.); ugostitelj bi imao obvezu primiti svaku stvar gosta osim ako je stvar opasna ili neugodna (*dangerous or cumbersome*) ili je prevelike vrijednosti za hotel.

Ograničena odgovornost ugostitelja na stvarima gosta postojala bi u slučaju kad je šteta nastala drugdje (izvan sefa ili posebne prostorije). U tom bi slučaju mora naknaditi gostu štetu do visine iznos koji je najviše 100 puta veći od cijene smještaja (članak 14.)

Ugostiteljeva bi odgovornost bila isključena (članak 17.): a) kad je šteta počinio sam gost ili osoba za koju on odgovara, b) zbog neizbježnog (*unavoidable*) i nepodnošljivog (*irresistible*) događaja koji mu se ne može staviti na teret i c) zbog prirode stvari.

⁴³⁹ U pravima država angloameričkog kruga (napose SAD-a) bitno je drukčije tumačenje ugostiteljeve odgovornosti na stvarima gosta od eurokontinentalnog prava, posebno u pogledu mogućnosti prethodnog oslobađanja odgovornosti kao i u pogledu različitog limita odgovornosti za stvari koje nisu predane na čuvanje. Posebnost nacrta UNIDROIT konvencije bila je što je tradicionalnu diferenciju u determiniraju limita odgovornosti unaprijed riješio uvažavajući razlike oba kruga; člankom 24. bilo je pušteno da države same odluče hoće li ili neće unaprijed ograničiti ili isključiti odgovornost i visinu ograničene odgovornosti.

4.5. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta

4.5.1. Hrvatska

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta, treba tražiti u odredbama ZOO-a o ugovornoj odgovornosti za štetu i pravu ličnosti. PUU-u usko uređuju samo dvije situacije (bolest i smrt) u kojima je ugostitelj odgovoran za vođenje brige o osobi gosta. Ugostitelj bi trebao odgovorati za štetu ako povrijedi bilo koju kategoriju gostova psihofizičkog integriteta - sigurnost, zdravlje, udobnost, itd.

Iako je davno naše sudstvo prihvatilo načelo pretpostavljene krivnje kao pravilo ugostiteljeve odgovornosti za osobu gosta⁴⁴⁰, a načelo objektivne odgovornosti ugostitelja kao iznimku u slučajevima u kojima je šteta prouzročena opasnim stvarima ili nepotpunim pružanjem usluga⁴⁴¹, recentnijim odlukama⁴⁴² (doduše iz spora iz ugovora o točenju pića) ugostitelj sve više odgovara objektivno⁴⁴³ uz iznimke u krivnji gosta i višoj sili. Ugostiteljeva odgovornost, imovinska i neimovinska, *defacto* postoji svaki put kad gost u hotelu pretrpi fizičku ili duševnu bol, a nije riječ o krivnji gosta⁴⁴⁴ ili o višoj sili⁴⁴⁵.

Posebnu zanimljivost, s aspekta ugostiteljeve odgovornosti za štetu zbog povrede obveze vođenja brige prema osobi gosta, predstavlja jedna odluka našeg sudstva⁴⁴⁶. Sud je jednoj gošći restorana naknadio neimovinsku štetu (zbog "fizičkih boli i pretrpljenog straha")! Iako je sud, priznavajući ugovornu neimovinsku štetu gostu, primijenio odredbe o deliktnoj odgovornosti ugostitelja, ostaje činjenica da je odluka vjerojatno jedina odluka koja je na bazi ZOO-a iz 1978. naknadila vjerovniku (gostu) neimovinsku štetu!

⁴⁴⁰ Odluke *VSRH Gž 2516/74* i *VSRH Gž 658/76*. Više o tome Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 22.

⁴⁴¹ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 22.

⁴⁴² Odluke *VSRH Rev 281/1995-2* i *VSRH Rev 1688/1996-2*, <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>.

⁴⁴³ Odluka *VSRH Rev 281/1995*, od 28.09.1999., <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>; ugostitelj odgovara objektivno za imovinsku štetu gošći ozlijeđenoj padom žbuke sa tuđe zgrade iznad objekta.

⁴⁴⁴ Npr. Gošća slomi nogu hodajući po trošnim stepenicama iz hotela prema moru u visokim stiklama.

⁴⁴⁵ Npr. Gostu izgori mobilni telefon u hotelu uslijed požara koji se nije mogao ni predvidjeti ni izbjeći.

⁴⁴⁶ Odluka *VSRH Rev 1688/1996-2*, od 18.01.2000., <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>; gošći kojoj je u objektu ugostitelja odbijeni metak ozlijedio gležanj, ugostitelj mora naknaditi neimovinsku štetu (!?) zbog fizičkih boli i pretrpljenog straha (sud smatra da je riječ o objektivnoj deliktnoj odgovornosti ugostitelja).

4.5.2. Usporedno pravo

4.5.2.1. Francuska

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze čuvanja sigurnosti gosta u francuskom pravu jest neograničena odgovornost po načelu dokazane krivnje; gost mora dokazati ugostiteljevu odgovornost za štetu, a krivnja ugostitelja i osoba za koje on odgovara (za razliku od odgovornosti za štetu na stvarima) se ne pretpostavlja. Iznimno, ugostitelj je objektivno odgovoran za štetu počinjenu gostu od uređaja u hotelu.⁴⁴⁷

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze dobiva sve jači neimovinski "element" sukladno novijim teorijskim shvaćanjima; smatra se da se povredom navedene obveze krše uglavnom neimovinski interesi gosta⁴⁴⁸. U sudskoj je praksi posebno mjesto posvećeno šteti počinjenoj kršenjem sigurnosti gostiju i trećih osoba; i prema gostima i prema osobama koje nisu gosti hotela ugostitelj odgovara za štetu po načelu dokazane krivnje, bez obzira na ulazak u objekt protiv njegove volje.⁴⁴⁹

4.5.2.2. Njemačka

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povredu obveze zaštite i njege osobe gosta "novija" je odgovornost njemačkog odštetnog prava. Do prije desetak godina se, naime, smatralo da odgovornost ugostitelja za štetu na osobi (psihofizičkom integritetu) gosta ulazi u sferu deliktne izvanugovorne odgovornosti za štetu⁴⁵⁰.

⁴⁴⁷ Moret, L., op.cit., 1973, str. 690-692.

⁴⁴⁸ Van Mullen, M., *Responsabilité des hôteliers*, Annales de la Faculté de Droit de Liège, Volumen 20, broj 1, Liège, 1975, str. 390; ugostitelj odgovara ako gost na kraju obroka nije zdrav i siguran (*sain et sauf*).

⁴⁴⁹ Odluka *Cour de cassation - Cass Civ, I, no. 469, od 14.03.1995.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; ugostitelj je izvanugovorno odgovoran za imovinsku i neimovinsku štetu (fizičke boli) koju je pretrpio dječak ušavši nedozvoljeno na bazen hotela; ugostitelj je morao uvidjeti rizik i udaljiti dijete.

⁴⁵⁰ Ne samo u njemačkom pravu već i u hrvatskom, a posebno u angloameričkom pravu, tanka je granica između ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede osobe gosta i izvanugovorne deliktne odgovornosti za štetu koju osoba pretrpi. Autor smatra da bi granica trebala biti činjenica da li gost u vrijeme nastanka štete koristi (ugovorna odgovornost) ili ne koristi (izvanugovorna odgovornost) usluge ugostitelja.

Ugostitelj je u njemačkom pravu odgovoran po načelu pretpostavljene krivnje za svaku štetu koja se dogodi gostu u objektu ugostitelja zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta⁴⁵¹. Po prirodi prava povreda navedne obveze povlači uglavnom (barem u značajnijem dijelu) odgovornost ugostitelja samo za neimovinsku štetu. Institut ove odgovornosti za štetu posebno je važan zbog zaštite i njege djece gostiju⁴⁵²

4.5.2.3. Italija

Ugostitelj u talijanskom pravu odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu, u pravilu, po općem načelu pretpostavljene krivnje zbog povrede obveze brige prema osobi gosta⁴⁵³; iznimno ugostitelj za štetu zbog povrede navedene obveze u okviru izravnog ugovora o hotelskim uslugama odgovara i objektivno (!?) u "izvanrednim okolnostima" (npr. zbog pada u kadi u kojoj nije bilo ručki za prihvata).⁴⁵⁴

Navedeno općeg pravilo odgovornosti za štetu, talijanska turistička praksa i pravna literatura razlučuju na tri posebna pravila (kategorije) odgovornosti ugostitelja za štetu prema osobi gosta po načelu pretpostavljene krivnje: 1) ugostitelj je odgovoran za štetu ukoliko nije imao ili hitno pozvao liječnika, obitelj i nadležne institucije u slučaju gostove bolesti, ozljede ili smrti, 2) ugostitelj je solidarno odgovoran za štetu (s roditeljima i babicom) ukoliko na vrijeme ne obavijesti nadležne institucije o rođenju djeteta i 3) ugostitelj je odgovoran za fizičku ili duševnu neimovinsku štetu koju je pretrpio svaki njegov gost za vrijeme pružanja (korištenja) usluga u hotelu (npr. zbog loše hrane, zbog pada po neodržavanim stepenicama, itd.).⁴⁵⁵

⁴⁵¹ Odluka *Bundesgerichtshof*, BGH ZR 142/05 od 18.07.2006., <http://www.juraforum.de/urteile/bgh>; sud je dosudio naknadu neimovinske štete obitelji čiji je 11-godišnji sin poginuo na aquaganu u Grčkoj, zbog krivnje ugostitelja koji nije osigurao zaštitu (čuvara) na aquaganu i nije za istog dobio licencu sigurnosti.

⁴⁵² Odluka *Bundesgerichtshof*, BGH ZR 168/05 od 17.07.2008., <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin>; ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu, tešku prehlade djece, čiji su roditelji tražili tople jastuke.

⁴⁵³ Benatti, F., op.cit., 1960, str. 1342-1343.

⁴⁵⁴ Ibidem. Sudska praksa u Italiji utvrđivala je odgovornost ugostitelja za osobu gosta i za pad po neosvijetljenim stepenicama, podignutom tepihu i u kadi u kojoj nije bilo ručki za prihvata. Po deliktnoj odgovornosti krivnje nema, ali s aspekta ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede vođenja brige o osobi gosta, ugostitelj je odgovoran objektivno - njegova krivnja se uopće ne traži.

⁴⁵⁵ Ibidem.

4.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pažnje, zaštite i sigurnosti gosta u pravu UK-a proizlazi iz ugovornog položaja ugostitelja kao držatelja prostora po članku 2. *OLA-a*. Ugostitelj odgovara za svaku štetu koja nastaje gostu zbog povrede obveze pružanja zajedničke (*common duty of care*) i razumnoj pažnji (*reasonable care*)⁴⁵⁶ po načelu „dobra susjeda“ (*neighbour principle*)⁴⁵⁷. Ugostitelj odgovara po načelu pretpostavljene krivnje i ako se gost ne osjeća razumno siguran (*reasonably safe*)⁴⁵⁸.

Ugostitelj može ograničiti ili isključiti odgovornost za štetu zbog povrede obveze pružanja razumne brige gostu u hotelu ili ugovorom (*exclusion clauses*) ili objavom (*warning notices*). Posebnost prava UK-a jest poznavanje načela o umanjenju odgovornosti ugostitelja (*contributory negligence rule*) za štetu gosta, ako je šteta nastala (djelomično) i zbog nepažnje samog gosta⁴⁵⁹.

Ugostitelj je objektivno odgovoran za štetu počinjenu od njegova osoblja (*vicarious liability*)⁴⁶⁰. Ugostitelj odgovara po načelu pretpostavljene krivnje i za zaštitu zdravlja gostiju (*public health*) prema *EPA-u* (npr. ako se gost nakon jela ne osjeća zdravo i sigurno) i zbog povrede zaštite sigurnosti gosta od požara (*fire safety*) prema *FPA-u* (npr. ako nije imao propisane vanjske požarne stube)⁴⁶¹.

⁴⁵⁶ Odluka *House of Lords - Latimer vs. AEC Ltd.* (1953.), <http://www.lawwiki.org/lawwiki>; ugostitelj nije odgovoran za štetu zbog povrede razumne pažnje radi nemara (*negligence*) gosta, koji je pretrpio ozljede u požaru, spavajući na podu (jedinom mjestu gdje piljevina za gašenje požara nije djelovala) za vrijeme oluje.

⁴⁵⁷ Odluka *House of Lords - Donoghue vs. Stevenson* (1932.), <http://www.safetyphoto.co.uk/subsite/case>; ugostitelj odgovara za neimovinsku štetu zbog teških želučanih smetnji gosta, kojem je konobar u sladoled stavio opaki alkohol, zbog kršenja načela "dobrog susjeda" po kojem se mora odnositi prema gostu.

⁴⁵⁸ Odluka *High Court of Justice - Salmon vs. Seafarer* (1983.), <http://a-level-law.com/tort/occupiers>; ugostitelj je zbog požara uzrokovanog nepažnjom hotelskog osoblja odgovoran za neimovinsku štetu zbog povrede "razumne sigurnosti" gosta (posebnog neimovinskog interesa gosta).

⁴⁵⁹ Odluka *Court of Appeal - Stone vs. Taffe* (1974.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 76-77; ugostitelj je 50% odgovoran po načelu *contributory negligence rule*, zbog smrti gosta koji je pio cijelu noć i pao kroz neosvijetljene stepenice. Nemar gosta (pijanstvo) čini ga odgovornim za drugih 50% štete.

⁴⁶⁰ Odluka *Court of Appeal - Rose vs. Plenty* (1976.), <http://www.lawstudentforum.co.uk/caselaw>; ugostitelj odgovara za štetu gosta (fizičke boli i propast odmora) kojem je konobar prolio dijete vrućim mlijekom.

⁴⁶¹ Odluka *High Court of Justice - Maclean vs. Segar* (1917.), <http://www.tlwcourts.org/damages>; ugostitelj odgovara za štetu zbog povrede gosta nastale skokom kroz prozor sobe u požaru.

4.5.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite osobe gosta, sastoji se od pet važnih načela utvrđenih presedanima američke sudske prakse: 1. načelo razumne brige, 2. načelo isključenja ili ograničenja odgovornosti za štetu, 3. načelo objektivne odgovornosti za postupke osoblja, 4. načelo odgovornosti za štetu koju gost počinu drugom gostu i 5. tzv. načelo *comparative negligence rule*.

Sukladno načelu ugovorne odgovornosti za štetu zbog nepružanja razumne brige gostu (*reasonable care*)⁴⁶², čija manifestacija je prevencija fizičke ili duševne štete gosta, ugostitelj ne garantira sigurnost gosta u hotelu (npr. od fizičkog napada na gosta), ali će odgovarati za štetu zbog nemara (*negligence*)⁴⁶³,

Karakteristično za pravo SAD-a jest načelo priznavanja ugovora ili izjava (danih na temelju sklopljenog izravnog ugovora o hotelskim uslugama) koji sadrže isključenje ili ograničenje odgovornosti ugostitelja za štetu (*relieve hotels from liability*)⁴⁶⁴

Za štetu počinjenu gostima krivnjom osoba za koje ugostitelj odgovara, pravo SAD-a poznaje, karakteristično za angloameričko pravo, načelo objektivne odgovornosti ugostitelja za štetu počinjenu gostu od strane njegova osoblja (*hotel employees*)⁴⁶⁵.

⁴⁶² Odluka *Illinois Court of Appeals - Yamada vs. Hilton Hotels* (1977.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 354; odluka *Supreme Court of New York - Scott vs. Churchill* (1895.), Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., *Hotel*, op.cit., 1997, str. 284; ugostitelj odgovara za neimovinsku štetu (nerazumna briga) koju je pretrpjela gošća hotela koju je teško ozlijedio neispravan lift u predvorju hotela.

⁴⁶³ Odluka *United States Court of Appeals, D.C. - Hooks vs. Washington Sheraton* (1977.), Jefferies, J.P., op.cit., 1995, str. 104-105; ugostitelj je dužan naknaditi neimovinsku štetu (u visini od 4,6 mil. \$) za ekstremnu patnju zbog nemara prema gostu (vrhunskom sportašu) koji je zbog pada na preskliskim pločicama bazena postao kvadriplegičar; odluka *US Supreme Court - Garzilli vs. Howard Johnson's Motor Lodges* (1976.), <http://ny.findacase.com/research>; pjevačici Connie Francis sud je dosudio naknadu neimovinske štete (emocionalna trauma) od 2.5 mil. \$ zbog nemara ugostitelja; istu je silovao manijak ušavši u sobu kroz staklena vrata kroz koja se bez moglo ući i bez ključa.

⁴⁶⁴ Odluka *NY Court of Appeals, Ciofalo vs. Vic Tanney* (1961.), <http://www.wff-law.com/html/articles>.

⁴⁶⁵ Odluka *US Court of Appeals, Mass. - Crawford vs. Hotel Essex Boston* (1956.); ugostitelj je odgovoran za nelagodu koju je osjećao gost zbog vrijeđanja i upadanja osoblja u njegovu sobu; odluka *US Court of Appeals, NY; McKee vs. Sheraton Russel* (1959.); ugostitelj je odgovoran za nelagodu zbog neukusnog nabacivanja kurira gošći u njezinoj sobi. Više o odlukama Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 373-408.

Ugostitelj, u pravu SAD-a, odgovara po načelu pretpostavljene krivnje i za imovinsku i neimovinsku štetu koju gost počinji drugom gostu (*other guest damage*)⁴⁶⁶.

Pravo SAD-a u novije vrijeme napušta načelo isključenja odgovornosti ugostitelja za štetu počinjenu nepažnjom gosta (*contributory negligence rule*) i usvaja načelo umanjene (podijeljene) odgovornosti u slučaju nepažnje gosta (*comparative negligence rule*)⁴⁶⁷.

4.5.2.6. Europska Unija

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije (članka 5. Ugovora o Europskoj Zajednici), ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta u domeni je prava država članica. Europsko pravo o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta jest, stoga pravo pojedinih država članica i ne postoji niti jedan europski izvor prava koji bi regulirao odgovornost ugostitelja zbog povrede iste obveze.

4.5.2.7. Međunarodno pravo

Nacrt UNIDROIT konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama iz 1979. godine regulirao je odgovornost za štetu zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta u članku 11. Članak 11. Nacrta UNIDROIT konvencije (odgovornost ugostitelja u slučaju smrti i tjelesnih ozljeda) regulira odgovornost ugostitelja za obvezu vođenja brige o osobi gosta u slučaju smrti ili tjelesne ozljede na način da ugostitelj odgovara za svu štetu na osobi gosta koja je nastala pružanjem hrane ili pića ili je počinjena od strane treće osobe, osim u slučaju više sile, a u slučaju smrti ili tjelesne ozljede gosta ugostitelj mora odmah izvijestiti nadležne organe i pružiti gostu njegu.

⁴⁶⁶ Odluka *Supreme Court of N.Y. - Schubert vs. Hotel Astoria* (1938.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 193; ugostitelj je odgovoran za ozljede nanese gošći od mase gostiju koja je trčala vidjeti šampione *USA footballa*, zbog krivnje jer čuvar na vratima hotela nije kontrolirao ulaz.

⁴⁶⁷ Do prije 20-ak godina ugostitelj uopće nije odgovarao za štetu po načelu *contributory negligence rule*. U odluci *US Court of Appeals, Neb. - Kurna vs. Byron Reed Syndicate* (1974.), Jefferies, J.P., op.cit., 1995, str. 21; ugostitelj koji nije rekao da ima dvostruka staklena vrata nije odgovoran za rasječen nos gosta koji ih nije vidio. Danas je u SAD-u na snazi načelo *comparative negligence rule* po kojemu ugostitelj odgovara do 50% iznosa štete gostu za štetu uz njegovu nepažnju, ako nije utvrđen drugi postotak odgovornosti.

4.6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta

4.6.1. Hrvatska

Hrvatsko pravo za razliku od usporednog, još ne poznaje institut zaštite privatnosti hotelskog gosta. Međutim, iako se ni naše zakonodavstvo ni sudska praksa ne bave tim pitanjem, iz instituta ugovorne odgovornosti ugostitelja zbog povrede obveze vođenja brige o osobi gosta i općih pravila zaštita privatnosti čovjeka, mogu, se, podredno, izvući postulati odgovornosti ugostitelja za štetu zbog kršenja privatnosti gosta.

Stoga bi, sukladno pozitivnim primjerima iz usporednog prava, valjalo u hrvatsko pravo (barem u Posebne uzance u ugostiteljstvu) uvrstiti odredbe o odgovornosti ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama po načelu pretpostavljene krivnje.

4.6.2. Usporedno pravo

Usporedno pravo je mnogo ispred hrvatskog u pogledu razvoja instituta zaštite privatnosti hotelskog gosta. Međutim, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta nije istovjetno prihvaćena u pojedinim pravnim sustavima; ista je jače usvojena u angloameričkom nego u eurokontinentalnom pravu. U pravima SAD-a i Njemačke ista je snažno razvijena u sudskoj praksi, u pravima Italije i UK dobiva originalnu dimenziju na temelju posebnih zakona, a francusko pravo je poznaje samo načelno u pravnoj literaturi i bez posebne zakonodavne regulacije.

U usporednom se pravu ugovorna odgovornost ugostitelja za imovinsku i (u većem obimu) neimovinsku štetu zbog kršenja privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama odnosi, u pravilu, na odgovornost zbog povrede specifičnih obveza ugostitelja pri zaštiti privatnosti gosta: 1) povredu obveze poštivanja privatnosti hotelske sobe gosta, 2) povredu obveze prijave gosta pod lažnim imenom, 3) povredu obveze zabrane primanja određenih gostiju ili osoba u hotel odnosno hotelsku sobu gosta i 4) povredu obveze diskrecijskog postupanja hotelskog osoblja prema osobi gosta.

Pored kršenja navedenih obveza, najučestalije povrede privatnosti gosta u usporednoj turističkoj praksi jesu: 1) upad hotelskog osoblja u sobu (*the intrusion of staff in the guest room*)⁴⁶⁸, 2) puštanje neovlaštenih osoba u sobu gosta (*the release of persons in the guest room*)⁴⁶⁹, 3) neovlašteno snimanje, prisluškivanje i promatranje gosta (*recording, wiretapping or spying*)⁴⁷⁰ i 4) davanje podataka (informacija) o gostu trećim osobama (*giving third parties information about the guest*)⁴⁷¹.

Povreda obveze zaštite privatnosti gosta podrazumijeva ugovornu odgovornost ugostitelja za neimovinsku štetu gosta po načelu pretpostavljene krivnje. Povredom privatnosti gost može pretrpjeti razne oblike neimovinske štete: a) razne tipove povrede osjećaja (nemir, nelagoda, nezadovoljstvo, frustracija, razočaranje), b) propast godišnjeg odmora i c) duševne boli i patnje (emocionalna trauma), itd.

4.6.2.1. Francuska

Francusko pravo poznaje institut ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama samo fragmentarno, bez posebne zakonodavne regulacije i sudske prakse, u okviru instituta odgovornosti za štetu zbog povrede obveze čuvanja sigurnosti gosta i nepoštivanja pravila kućnog reda o intimi gosta (*les règles de prudence*)⁴⁷². Stoga će, u francuskom pravu ugostitelj odgovarati za štetu zbog kršenja privatnosti gosta ukoliko povrijedi obvezu poštivanja privatnosti sobe gosta i obvezu poštivanja intime gosta (uglavnom za vrijeme boravka gosta u svojoj hotelskoj sobi)⁴⁷³.

⁴⁶⁸ Najgrublje kršenje privatnosti gosta jesu upadi hotelskog osoblja u sobu gosta. Uobičajena je diljem svijeta hotelska praksa prevencije upada osoblja ugostitelja pomoću oznaka (npr. "*do not disturb*", "*occupied*" ili "*no entrance*") kojima gost naznačuje da je u sobi i ne želi da ga se ometa.

⁴⁶⁹ Ugostitelj će povrijediti privatnost gosta ukoliko u njegovu sobu pusti bilo koju osobu (pa i najbližeg člana obitelji) za koju nema izričito odobrenje gosta da je primi odnosno propusti u njegovu sobu.

⁴⁷⁰ Ugostitelj će povrijediti privatnost gosta ukoliko neovlašteno snima, promatra ili prisluškuje gosta u hotelu. Ovakvu povredu je teško otkriti, a kad bude otkrivena gost se osjeća jako neugodno i frustrirajuće.

⁴⁷¹ Davanje trećim osobama informacije o gostu i podatke gosta (npr. osobnih podataka, imena, adrese, broja telefona, broja sobe), predstavlja grubu povredu privatnosti gosta.

⁴⁷² Louveaux, B., op.cit., 1995, str. 36.

⁴⁷³ Moret, L., op.cit., 1973, str. 674.

4.6.2.2. Njemačka

Njemačko pravo usvojilo je institut ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta u posljednjih dvadesetak godina kroz nekoliko bitnih sudskih odluka, prema kojima je ugostitelj odgovoran za štetu zbog povrede zaštite tajne gosta, zaštite hotelske sobe kao gostova privatnog smještaja, obveze prijavljivanja gosta pod lažnim imenom (ako isti to zatraži), obveze diskretnog postupanja osoblja prilikom ulaska u sobu gosta i kod korištenja informacija ili podataka o gostu, itd.

U njemačkom pravu se povreda privatnosti upadanjem osoblja⁴⁷⁴ u sobu gosta tretira kao radnja koja izaziva ugovornu neimovinsku štetu⁴⁷⁵. Ugostitelj će povrijediti privatnost gosta i ako povrijedi njegovo pravo na uživanje u hotelu bez puštanja trećih osoba u hotel. Takvu je povredu učinio jedan ugostitelj kada je objavio cjelokupni raspored boravka rock zvijezde u njegovim hotelima, tako da je pjevaču, koji je morao zamijeniti hotel zbog invazije trećih osoba, naknadio neimovinsku štetu zbog nelagode⁴⁷⁶.

4.6.2.3. Italija

Talijansko pravo institut ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama uvodi samo kroz spomenuti Zakon o privatnosti iz 2003. godine (*Codice della privacy 196/2003*), prema kojem je formirano posebno tijelo (*Il Garante per la protezione dei dati personali*) koje, između ostalog, kroz svoje odluke štiti privatnost gostovih podataka

Stoga se može zaključiti da se institut odgovornosti za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti hotelskog gosta, u talijanskom pravu, odnosi samo na povredu obveze zaštite podataka (informacija) o gostu kojima ugostitelji raspolažu. Ostale kategorije odgovornosti za štetu zbog povrede privatnosti gosta, talijansko pravo ne poznaje.

⁴⁷⁴ Odluka *Bundesgerichtshof* - BGH ZR 103/07, od 25.06.2008., <http://treffer.nwb.de/content>; ugostitelj je dužan svakom gostu zbog povrede privatnosti (upadi osoblja u sobu i "prčkanje" po stvarima), naknaditi imovinsku štetu zbog ranijeg odlaska i neimovinsku štetu zbog propasti godišnjeg odmora (996 EUR).

⁴⁷⁵ Braschos, F.J., op.cit., 1979., str. 39.

⁴⁷⁶ Born, K. & Dreyer, A. *Die Beschwerde ist ein Geschenk - aber für wen?* in Bieger-Pechlaner-Bausch, *Erfolgskonzepte im Tourismus*, Volumen II, Linde Verlag, Wien, 2002, str. 115.

Il Garante per la protezione dei dati personali je kroz nekoliko odluka utvrdilo okvire odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama: 1) ugostitelj odgovara za štetu zbog kršenja privatnosti gosta ukoliko ga na bilo način neovlašteno snima⁴⁷⁷ (istog je stajališta i talijanska pravna teorija)⁴⁷⁸, 2) ugostitelj će povrijediti privatnost gosta kada ne vrati ili ne izbriše sve gostove podatke kojima raspolaže⁴⁷⁹ (odluku pobliže opisuje i talijanska literatura)⁴⁸⁰, 3) ugostitelj vrši povredu obveze zaštite privatnosti gosta ukoliko protupravno profilira i pohranjuje podatke o običajima klijenata⁴⁸¹ i 4) ugostitelj krši obvezu zaštite privatnosti gosta ukoliko istražuje i pohranjuje turističke ukuse gostiju, (koji mu kasnije služe u svrhu promidžbe vlastitih proizvoda)⁴⁸².

4.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede zaštite privatnosti hotelskog gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi, samo načelno, uglavnom iz *OLA-a* (1957/84). Prema odredbama su istog zakona sudovi utvrdili dva načela iste odgovornosti za štetu: 1) ugostitelj odgovara za štetu ukoliko se gost u sobi ne osjeća razumno siguran (*reasonably safe*) što uključuje i njegovu privatnost⁴⁸³ i 2) ugostitelj odgovara za neimovinsku štetu zbog nemira (*anxiety*)⁴⁸⁴ i propasti godišnjeg odmora (*fall vacation*)⁴⁸⁵ zbog neovlaštenog i nepažljivog upada osoblja u sobu gosta.

⁴⁷⁷ Odluka talijanskog tijela za zaštitu osobnih podataka - *Il Garante per la protezione dei dati personali*, *decisione* 29.04.2004. (*vietato spiare i clienti nel albergo*).

⁴⁷⁸ Ghisoni, S.M., *Alberghi e strutture ricettive*, 2. edizione, Edizioni Fag, Milano, 2007, str. 65.

⁴⁷⁹ Odluka talijanskog tijela za zaštitu osobnih podataka - *Il Garante per la protezione dei dati personali*, *decisione* 12.07.2004. (*obbligato cancellare tutti i dati personali dei clienti*).

⁴⁸⁰ Falletti, E., *I contratti di viaggio*, Wolters Kluwer Italia, CEDAM, Padova, 2008, str. 186.

⁴⁸¹ Odluka talijanskog tijela za zaštitu osobnih podataka - *Il Garante per la protezione dei dati personali*, *decisione* 09.03.2006. (*vietato profilare le abitudini dei clienti in modo illecito*).

⁴⁸² Odluka talijanskog tijela za zaštitu osobnih podataka - *Il Garante per la protezione dei dati personali*, *decisione* 31.01.2008. (*vietato "spiare" i gusti dei clienti*).

⁴⁸³ Odluka *Maclean vs. Segar* (1917.), loc.cit.

⁴⁸⁴ Odluka *Salmon vs. Seafarer Restaurants*. (1983.), loc.cit.

⁴⁸⁵ Odluka *Rose vs. Plenty* (1976.), loc.cit.

U skladu s normama Zakona o zaštiti podataka (*Data Protection Act*) iz 1984. godine (dopunjenog 1998.), ugostitelj će odgovarati gostu za svaku štetu zbog povrede privatnosti njegovih osobnih podataka (*guest's personal data*), a posebno za protupravno korištenje (*misuse*) ili neovlašteno korištenje (*unauthorized use*) istih⁴⁸⁶.

4.6.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a je najsnažnije razvijen institut ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zaštite privatnosti gosta; "utjelovljen" je u brojnim odlukama *common lawa*, a obuhvaća gotovo sve kategorije povrede zaštite privatnosti gosta.

Ugostitelj ima pravo ući u sobu gosta, bez da odgovara za štetu, samo kad je to nužno (*necessary*) ili razborito (*proper*)⁴⁸⁷ i s razumnim oprezom ("*reasonable attention*")⁴⁸⁸. U suprotnom, ugostitelj odgovara objektivno za svaku štetu koju pretrpi gost zbog upada (*intrusion*) hotelskog osoblja (*hotel staff*) u sobu, osim u pet opravdanih slučajeva (u kojima je odgovornost za štetu isključena)⁴⁸⁹: 1. normalno održavanje (*normal maintenance*), 2. neposredna opasnost (*imminent danger*), 3. neplaćanje pruženih usluga (*non-payment*), 4. usluge u sobi (*room service*) i 5. istek smještaja (*when the rental period has expired*). Ugostitelj odgovara za štetu i ako osoblje ugostitelja dopusti policiji (*permit the police*) pretraživanje sobe bez sudskog naloga (*without a search warrant*)⁴⁹⁰.

Ugostitelj odgovara gostu za svaku pretrpljenu neimovinsku štetu kada propusti u posjet gostu neregistrirane (*unregistered*) i neovlaštene (*unauthorized*) osobe (bilo koje osobe za koje gost izričito ne naznači da ih se propusti), koje povrede su američki ugostitelji počinili i za njih odgovarali (na temelju odluka američkih sudova), kada su, bez izričitog dopuštenja gosta/gošće, ključeve njegove/njezine hotelske sobe dali: a) njegovoj zaručnici (*guest's spouse*) odnosno b) njezinom suprugu (*husband*).⁴⁹¹

⁴⁸⁶ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 328.

⁴⁸⁷ Odluka *New York Court of Appeals - DeWolf vs. Ford* (1908.), <http://bulk.resource.org/courts>.

⁴⁸⁸ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 197.

⁴⁸⁹ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 332.

⁴⁹⁰ Odluka *U.S. Supreme Court - Stoner vs. California* (1964.), <http://supreme.justia.com/us>.

⁴⁹¹ Odluke: a) *Louisiana Court of Appeal - Campbell vs. Womack* (1977.) i b) *Alabama Supreme Court - Thetford vs. Clanton* (1992.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 333-334.

U pravu SAD-a, ugostitelj odgovara za neimovinsku štetu zbog nelagode (*discomfort*) ako je povreda privatnosti gosta nastala: 1) nedopuštenim prisluškivanjem (*wiretapping*) telefonskog poziva gosta⁴⁹² i 2) neovlaštenim promatranjem gosta (*spying*) kroz rupice na zidu ("peepholes")⁴⁹³. Štoviše, ugostitelj odgovara gostu za svaku imovinsku i neimovinsku štetu ukoliko snimljene razgovore gosta (*recording tapes*)⁴⁹⁴ bez sudskog naloga pošalje policiji, čak i u slučaju saznanja kaznenog djela!

Pravo SAD-a poznaje i jednu povredu zaštite privatnosti gosta za neovlašteno odavanje podataka gosta. Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog takve povrede postoji ako osoblje na recepciji (*front-desk personnel*) bilo kojoj trećoj osobi obznani broj gostove sobe (*announce the number of the guest room*)⁴⁹⁵.

4.6.2.6. Europska Unija

U europskom pravu jedini akt koji dotiče zaštitu privatnosti gosta jest Smjernica o zaštiti podataka iz 1995. godine (*Directive on Data Protection, CE 1995/46*). Smjernica 1995/46 općenito uređuje postupanje s osobnim podacima potrošača (*consumer*), koje bez njegova odobrenja mogu koristiti nadležna tijela samo zbog državne sigurnosti, obrane, javne sigurnosti, kaznenih postupaka, financijskih i monetarnih procesa, inspeksijskih nadzora, te zaštite i prava drugih (članak 12.). U svakom drugom slučaju, ugostitelj će odgovarati za informaciju (podatak) o gostu, do koje je došla treća osoba.

4.6.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava ne postoji unificirani izvor ni u pogledu izravnog ugovora o hotelskim uslugama (niti bilo kojeg drugog ugovora između ugostitelja i gosta), a kamo li u pogledu zaštite privatnosti gosta u takvom ugovoru. Razloge tome valja potražiti u relativno novom poimanju instituta i razlikama u shvaćanju istog.

⁴⁹² Odluka *Supreme Court of California - People vs. Blair* (1979.), <http://scocal.stanford.edu/opinion>.

⁴⁹³ Odluka *Alabama Supreme Court - Carter vs. Innisfree Hotel* (1995.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 335-336.

⁴⁹⁴ Odluka *California Court of Appeal - People vs. Soles* (1977.), <http://lawlink.com/research/caselevel>.

⁴⁹⁵ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R. op.cit., 1992, str. 377.

5. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama

5.1. Obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama

Shvaćanje da gost u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama ima raznolike obveze rezultat je modernih shvaćanja. Dugo je, naime, postojalo shvaćanje da gost u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, osim plaćanja naknade, nema drugih obveza. U hrvatskoj je pravnoj literaturi sistematično prikazan pregled uzanci iz PUU-u koje uređuju dvije (glavne) obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁴⁹⁶: 1) obvezu korištenja prostorija za smještaj i akcesornih usluga poput "dobra gosta" (skladu s kućnim redom, poslovnim običajima i uzancama) i 2) obvezu plaćanja naknade za pružene usluge.

Usporedno pravo razlikuje dva načina prihvaćanja postulata da i gost, pored obveze plaćanja naknade, ima i druge obveze u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Pravna teorija jednih država (Italija, UK) uglavnom poznaje samo prava gosta i jedinu obvezu plaćanja naknade za korištene usluge, pa se ostale obveze gosta deduciraju iz prava koja ugostitelj ima naspram gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁴⁹⁷, iako ima i drukčijih mišljenja (Castoldi). Teorije drugih država (Francuska, Njemačka, SAD) u pravilu poznaju više ugovornih obveza gosta, iako postoje i suprotna gledišta (Jefferies).

Pravna literatura usporednog prava, gdje se navedenom ugovornom odgovornošću gosta više bave "eurokontinentalni pravnici", a manje teoretičari angloameričkog prava (kod sudske je prakse pak situacija obratna!) izdvaja slične ugovorne obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama kao i hrvatska teorija (ponašanje i korištenje usluga u hotelu poput "dobra gosta" i plaćanje naknade za pružene hotelske usluge), dodajući i neke posebne obveze u pojedinim državama: 1) obveza poštivanje fiksne duljine boravka prilikom rezervacije (Francuska), 2) obveze čuvanja stvari ugostitelja (Njemačka), 3) obveza zabrane obavljanja bilo kakve aktivnosti u hotelskoj sobi (Italija) i 4) obveza napuštanja hotelskog objekta u slučaju zarazne bolesti (SAD).

⁴⁹⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 25-27.

⁴⁹⁷ Barth, S.C. & Hayes, D.K., *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry*, 3rd Edition, John Wiley & Sons Incorporation, New Jersey, Toronto, London, 2008, str. 261-264.

Francuska pravna literatura uglavnom ističe tri (glavne) obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza plaćanja raznih pruženih usluga (*paiement des différentes prestations fournies*), 2) obveza korištenje prostorija hotela poput „dobra domaćina“ (*en bon père de famille*) i 3) obveza poštivanja fiksne duljine boravka prilikom rezervacije (*respect de la durée du séjour fixée lors de la réservation*).⁴⁹⁸

Njemačka pravna literatura izdvaja dvije najvažnije⁴⁹⁹ obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁵⁰⁰: 1) obveza plaćanja naknade za pružene usluge, 2) obveza korištenja hotelskih prostorija s posebnom pažnjom i prema njihovoj ugovornoj namjeni (*Vertragsgemäßer Gebrauch*). Pored toga, rijetki autori⁵⁰¹ izdvajaju još jednu posebnu obvezu gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama - obvezu čuvanja stvari ugostitelja (*Schadenshaftung*) u hotelskom objektu (iako je učestalije mišljenje da ista ulazi u okvir obveze korištenja hotela s posebnom pažnjom).

Suvremena talijanska pravna literatura poznaje četiri glavne obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁵⁰²: 1) obveza plaćanja pruženih hotelskih usluga (*il pagamento dell prezzo*), 2) obveza poštivanja vremena dolaska i odlaska iz hotela sukladno ugovoru (*il rispetto dei tempi di arrivo e di partenza*), 3) obveza čuvanja od štete prostorija stavljenih na raspolaganje (*il rispetto dei locali messi a disposizione*) i 4) obveza zabrane obavljanja bilo kakve (poslovne) aktivnosti u hotelskoj sobi (*il divieto di svolgere una qualsiasi attività nella camera d'albergo*).

Pravo UK-a, u skladu sa shvaćanjima pravnih sustava angloameričkog pravnog kruga, razlučuje dvije najvažnije obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁵⁰³: 1) obveza ponašanja gosta u hotelskom objektu u skladu s dobrim redom i na dostojanstven način (*good order and decency*) i 2) obveza plaćanja naknade za korištenje pruženih hotelskih odnosno ugostiteljskih usluga.

⁴⁹⁸ Moret, L., op.cit., 1973, str. 701-702.

⁴⁹⁹ U njemačkom pravu je položaj gosta specifičan. S obzirom na "mješovitu" prirodu izravnog ugovora o hotelskim uslugama u njemačkoj teoriji, obveze gosta se u suštini svode na ispunjenje obveza iz svih 7 ugovora od kojih se izravni ugovor o hotelskim uslugama sastoji.

⁵⁰⁰ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁵⁰¹ Mikolasek, O., Müller, M., Winter, H., Rachfahl, G. & Pratsch, E., *Das große Lexikon der Hotellerie und Gastronomie*, 4. Auflage, Behr's Verlag Deutschland GmbH, Hamburg, 2004, str. 276.

⁵⁰² Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148.

⁵⁰³ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 166-167.

Obveze gosta prema ugostitelju u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, u pravu su SAD-a i pravnoj literaturi SAD-a⁵⁰⁴, uglavnom sistematizirane prema poznavanju "klasičnih" podjele istih u angloameričkom pravu na: 1) obvezu plaćanje naknade hotelskih usluga, hrane i pića (*services, food and drink payment*) i 2) obvezu ponašanja gosta na uljudan, razuman i dostojanstven način za vrijeme trajanja ugovora (*courteous, reasonably and dignified manner at all times*).

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije (članaka 5. Ugovora o Europskoj Zajednici), ugovorne obveze gosta prema ugostitelju u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama u europskom su pravu u domeni prava država članica. Ne postoji niti jedan pozitivni europski izvor prava koji regulira navedenu materiju. "Relativna" iznimka, koja regulira bilo kakvu ugovornu obvezu gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, jest odredba stavka 7. članka 4:113 nacrtu PEL SC načela kojom se ističe se da je "obveza" gosta prijaviti ugostitelju svaku štetu koja mu se dogodila za vrijeme pružanja usluga smještaja, jela, pića i drugih usluga ugostitelja (zapravo je više riječ o pravu gosta); u protivnom za tu štetu odgovara sam gost⁵⁰⁵.

Ni na razini međunarodnog prava ne postoji unificirani izvor prava koji regulira ugovorne obveze gosta prema ugostitelju u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. UNIDROIT-ov nacrt konvencije iz 1979. godine sadržavao je, međutim, dvije vrlo zanimljive odredbe⁵⁰⁶ o obvezi gosta za plaćanje naknade ugostitelju za pružene hotelske usluge u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁵⁰⁷; u člancima 9. i 10. nacrtu UNIDROIT konvencije bilo je utvrđeno da: 1) ugostitelj može unaprijed tražiti određeni iznos novca kao garanciju platežne sposobnosti gosta⁵⁰⁸, 2) ugostitelj mora prethodno obavijestiti gosta, ukoliko ne prima čekove kao sredstvo plaćanja i 3) u slučaju neplaćanja naknade za pružene usluge, ugostitelj ima pravo retencije i zaloga na imovini gosta, kao i javne prodaje te imovine radi namirenja svog potraživanja od gosta.

⁵⁰⁴ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R. op.cit., 1992, str. 256-259.

⁵⁰⁵ Barendrecht, M., op.cit., 2007, str. 599-600.

⁵⁰⁶ Članci 9. i 10. nacrtu UNIDROIT konvencije.

⁵⁰⁷ Evans, M., op.cit., 1988, str. 473-475.

⁵⁰⁸ Iz koje odredbe se izvlači zaključak da je Nacrt UNIDROIT-ove Konvencije iz 1979. godinje imao namjeru urediti posebnu ugovornu obvezu gosta (unutar obveze plaćanja naknade za pružene hotelske usluge) platiti određeni iznos novca unaprijed na zahtjev ugostitelja.

5.1.1. Obveza korištenja smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta"

Obveza korištenja smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta (domaćina)"⁵⁰⁹ u hrvatskom pravu označava obvezu korištenja prostorija za smještaj i zajedničkih prostorija u skladu s kućnim redom, običajima i PUU-u, što znači da gost⁵¹⁰: 1) ne smije svojim ponašanjem remetiti tišinu, mir i red drugih gostiju hotela, 2) mora koristiti sobu i čuvati imovinu ugostitelja (uređaje, opremu, inventar) pažnjom „dobra domaćina“ i shodno namjeni⁵¹¹ i 3) mora pridržavati se kućnog reda hotela⁵¹².

U francuskom se pravu obveza korištenja smještaja pažnjom "dobra domaćina" ("*en bon père de famille*") podrazumijeva pri: 1) korištenju sobe i imovine ugostitelja, 2) korištenju raznih usluga koje ugostitelj nudi (npr. *internet caffè*), 3) pridržavanju kućnog reda hotela i ne ometanju drugih gostiju (*respecter le repos des autres clients*), 4) zabrani dovodenja kućnih ljubimaca u hotel bez pristanka ugostitelja, 5) vraćanju korištene sobe u dobrom stanju i predaji ključeva iste na recepciji i 6) činjenici da hotelsku sobu može koristiti jedino gost i osobe koje je, pored sebe, prijavio.⁵¹³

U njemačkom je pravu gost obvezan koristiti hotelske prostorije sukladno pažnji i namjeni (*Vertragsgemäßer Gebrauch*) iz čega proizlazi da: 1) gost može koristiti sobu samo za smještaj (*Nutzung nur zu Wohnzwecken*), a ne i za poslovne potrebe, 2) gost je dužan čuvati imovinu ugostitelja u sobi i objektu (*Obhutpflicht*, § 242. *BGB-a*), 3) gost ne smije ponašanjem ometati poslovanje ugostitelja (*keine Störung der Betriebsabläufe*), 4) gost ne smije stornirati rezervaciju u roku od 7 dana prije početka ugovora i 5) gost ne smije svojim ponašanjem ometati ostale hotelske goste (*keine Störung anderer Gäste*).⁵¹⁴

⁵⁰⁹ Iz kategorije pažnje "dobra domaćina" izvlači se kategorija pažnje "dobra gosta".

⁵¹⁰ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 25; uzanca 30. stavak 1. PUU-u.

⁵¹¹ Uzanca 29. PUU-u: 1. gost može koristiti sobu za svoj smještaj i smještaj osoba označenih u ugovoru, a ne i drugih osoba, 2. gost ne smije u sobi pripremati hranu i piće, 3. gost ne smije koristiti hotelske prostorije u komercijalne svrhe i 4. gost mora čuvati svu imovinu (stvari) ugostitelja u hotelu.

⁵¹² Pridržavanje pravila kućnog reda hotela uključuje (uzanca 59. PUU-u): a) prijavak osobi (na recepciji) određenoj za prijam gostiju, b) ostavljanje ključeva na recepciji hotela, c) uzimanje obroka u točno određeno vrijeme i d) zabranu iznošenja stvari ugostitelja iz sobe (ručnika, sapuna, plahti, itd.).

⁵¹³ Fée, D. & Nativel, C., *Crises et politiques du logement en France et au Royaume-Uni*, Presses Sorbonne Nouvelle, Paris, 2008, 110-111.

⁵¹⁴ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

Talijanska pravna literatura ne poznaje obvezu gosta za korištenje objekta pažnjom "dobra gosta"⁵¹⁵. Međutim, u talijanskom pravu slična obveza gosta u proizlazi iz tri posebne obveze gosta: 1) obveze čuvanja prostorija stavljenih mu na raspolaganje (*il rispetto dei locali messi a disposizione*) u kojima ne mora koristiti sve usluge⁵¹⁶, 2) obveze normalnog korištenja prostorija (*normale uso*)⁵¹⁷ i 3) obveze korištenja sobe i zajedničkih prostorija shodno namjeni (*secondo la destinazione*)⁵¹⁸.

U pravu UK-a obveza "ponašanja" gosta u hotelu (korištenje hotelskih prostorija), u skladu s dobrim redom i na dostojanstven način (*good order and decency*)⁵¹⁹, podrazumijeva dvije posebne obveze gosta: 1) poštivanje kućnog reda ugostitelja i 2) zabranu ometanja ugostitelja i drugih gostiju u hotelu.

U pravu SAD-a obveza "dobrog ponašanja" gosta na uljudan, razuman i dostojanstven način za vrijeme trajanja smještaja (*courteous, reasonably and dignified manner at all times*) uključuje: 1) obvezu ponašanja u hotelu na način da ne remeti sigurnost drugih osoba (*conduct which endangered the safety of others*), 2) obvezu zabrane krađe imovine ugostitelja iz hotela (*not steal from the inn*), 3) obvezu upotrebe razumne pažnje kako u hotelu ne bi izbio požar (ili neka druga nepogoda) (*not burn down a hotel room*)⁵²⁰, 4) obvezu zabrane korištenja hotelske sobu u ilegalne svrhe (*guests' illegal acts*)⁵²¹ i 5) obvezu predaje sobe u čistom (istovjetnom) stanju u kakvom ju je zatekao.

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije, obveza gosta za korištenje smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta" u domeni je prava država članica, a ni na razini međunarodnog prava nema izvora koji regulira istu obvezu gosta.

⁵¹⁵ Izrazi "*buon padrone*" i "*buon padre di famiglia*" koriste se samo pri obvezi čuvanja imovine ugostitelja.

⁵¹⁶ Odluka Corte di Cassazione - Cass. Civ, III, no. 28812. od 05.12.2008., <http://www.iusetnorma.it/sentenze/cassazione>; gost nema obvezu predaje vrijednih stvari na čuvanje ugostitelju.

⁵¹⁷ Galli, A. & Monti, B., op.cit., 2006, str. 83; normalno korištenje prostorija se smatra stanovanje (*abitazione*) i poštivanje (*rispetto*) imovine ugostitelja.

⁵¹⁸ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148. Korištenje prostorija shodno namjeni podrazumijeva: 1) zabranu obavljanja bilo kakve (naročito opasne) djelatnosti u hotelskoj sobi ugostitelja (*il divieto di svolgere una qualsiasi attività nella camera d'albergo*), 2) zabranu korištenja sobe u komercijalne svrhe kao poslovni prostor, 3) zabranu najma sobe trećoj osobi i 4) zabranu primanja u sobu neprijavljene osobe.

⁵¹⁹ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 166.

⁵²⁰ Goodwin, J.R., op.cit., 1987, str. 343-344.

⁵²¹ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 249.

5.1.2. Obveza plaćanja naknade za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge

Gostova obveza plaćanja naknade za pružene hotelske usluge u hrvatskom je pravu utvrđena trima pravilima u uzanci 40. PUU-u: 1) gost je obvezan platiti cijenu pojedinih usluga odmah nakon što je usluga dana ili nakon svakih 7 dana korištenja uslugom, 2) gost je obvezan hotelski račun platiti po prestanku ugovora i 3) iznimno se može od gosta tražiti da plati noćenje unaprijed, osobito ako ima samo ručnu prtljagu ili je uopće nema. Naša pravna literatura⁵²² izdvaja tri pravila utvrđivanja visine naknade koju gost plaća: 1. po cijeni izričito ugovorenoj s ugostiteljem, 2. ako ista nije ugovorena, prema cjeniku hotela uzimajući u obzir popuste i dodatke i 3. u naknadu su uračunate akcesorne usluge korištenja televizora (za gledanje redovnih programa i u TV sobi), bazena, plaže i dječjih igrališta, bez obzira da li ih gost koristi. Pored obveze plaćanja naknade, gost je obvezan, platiti i posebne dodatke za: 1) ulazak u objekt s posebnim programom, glazbom ili priredbom, 2) boravišnu pristojbu i premiju osiguranja, 3) korištenje pića iz minibara, 4) uporabu telefona, faksa, printera, 5) gledanje posebnih tv programa ili postavljanje tv u sobu i 6) uporabu dodatnog (pomoćnog) kreveta u dvokrevetnoj sobi. PUU-u utvrđuju i pravo gosta na popuste: 1) za djecu⁵²³, 2) za pojedine kategorije⁵²⁴ gostiju (npr. učenike, studente) i 3) za korištenje samo jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi.

Obveza plaćanja naknade za pružene usluge (*paiement des différentes prestations fournies*) svodi se, u francuskom običajnom pravu, na dva bitna pravila: a) plaćanje naknade za tzv. "glavni" hotelski račun izvršava se odjednom, obično zadnjeg dana smještaja u hotelu i b) plaćanje ostalih akcesornih usluga izvršava se odmah po korištenju istih ili, ukoliko se hotelijer složi, zajedno s "glavnim" plaćanjem na dan odlaska.⁵²⁵

⁵²² Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 26.

⁵²³ Uzanca 36. stavak 1. PUU-u: "Ugostitelj odobrava popuste: 1. za djecu do 2 godine, ako dijele krevet s roditeljima/pratiteljem, ne naplaćuje smještaj, a hranu naplaćuje prema cjeniku ugostiteljskog objekta (a la carte); 2. za djecu od 2 do 7 godina, ako dijele krevet s roditeljima/pratiteljem, naplaćuje cijenu smještaja umanjenu za 70 posto, a hranu prema cjeniku ugostiteljskog objekta (a la carte); 3. za djecu do 7 godina koja se koriste posebnim krevetom u sobi roditelja/pratelja naplaćuje cijenu usluge umanjenu za 30%."

⁵²⁴ Tadej, K., *Cijene hotelskih usluga kao instrument turističke politike u Jugoslaviji*, Ekonomski Fakultet u Zagrebu, magistarski rad 1973/12, Zagreb, 1973, str. 1-175; do 1991. ugostitelji su obračunavali niže cijene ("popuste") za "domaće goste" (iz bivše SFRJ), što je, zbog diskriminacije i netržišnih osnova, ukinuto.

⁵²⁵ Moret, L., op.cit., 1973, str. 701-702.

Obveza plaćanja naknade za pružene usluge u njemačkom pravu podrazumijeva nekoliko načela⁵²⁶: 1) gost je obvezan platiti naknadu u točno određeno vrijeme (*zum vereinbarten Zeitpunkt*), 2) jedino gost sam može platiti naknadu (*verpflichtet ist nur der Vertragspartner selbst*)⁵²⁷ i 3) gost u rijetkim slučajevima ima pravo platiti umanjenu naknadu odnosno dobiti popuste⁵²⁸. Ako nije drukčije ugovoreno, gost će naknadu za uslugu platiti odmah po izvršenju iste (paragraf 271. *BGB-a*). Gost će platiti ugostitelju ugovorenu naknadu, a ako iste nema onda naknadu prema cjeniku hotelijera.

U talijanskom pravu naknadu za pružene usluge gost plaća prema cijeni utvrđenoj ugovorom s ugostiteljem (*prezzo patuito*), a ako takve cijene nema onda sukladno cijenama iz cjenika ugostitelja (*prezzo previsto dai listini*).⁵²⁹ Talijanska literatura⁵³⁰ posebno razdvaja obvezu plaćanja naknade za uslugu smještaja (*per l'uso dell' alloggio*), koja se ispunjava po prestanku ugovora i za korištene akcesorne usluge (*per tutte le prestazioni accessorie godute*), koja se izvršava odmah po korištenju istih.

U pravu se UK-a obveza plaćanja naknade za pružene usluge može podijeliti na dvije posebne obveze⁵³¹: 1) obveze plaćanja naknade na vrijeme i u potpunosti (*on time and in full*) i 2) obveze zabrane odlaska⁵³² iz hotela prije plaćanja (*departure without paying*). Prema odredbi članka 1. stavak 3. *HPA-a*, zbog sumnje u platežnu moć ili moral gosta, ugostitelj ima pravo naplatiti boravak gosta unaprijed.⁵³³ U slučaju da gost nije sposoban platiti naknadu unaprijed ili ne pristaje na plaćanje pod takvim uvjetima, ugostitelj ima pravo odlučiti hoće li primiti razumni dio cijene unaprijed ili udaljiti gosta iz hotela.

⁵²⁶ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁵²⁷ Plaćanje naknade za gosta ne mogu učiniti ni članovi obitelji ni zastupnici ni treće osobe (npr. na temelju asignacije). Takav je poslovni običaj, ipak, za njemačko građansko pravo, prerigidan i šokantan (!?).

⁵²⁸ Gost ima pravo platiti umanjenu naknadu, ako se zbog bolesti, smrti člana obitelji ili nevremena (*Krankheit, Tod eines Angehörigen und Wetterverhältnissen*) nije mogao pojaviti u hotelu u ugovoreno vrijeme. Popuste na naknadu mogu iskorištavati samo djeca i članovi ugostitelja (*Kinder und Angehörige*).

⁵²⁹ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148.

⁵³⁰ Ricci, P., Jannelli, R., & Migliaccio, G., *Profili gestionali e rivelazioni contabili delle imprese alberghiere*, Franco Angeli Edizioni, Roma, 2007, str. 30-31.

⁵³¹ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 65-167.

⁵³² Odluka *Croydon Crown Court - R. vs. McDavitt* (1981.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 217; za povredu te obveze gost mora fizički izići iz objekta (*make off*), čega u konkretnom nije bilo.

⁵³³ Ugostitelj ima pravo procijeniti tko je sposoban i voljan platiti naknadu (*able and willing to pay*).

U pravu SAD-a, temeljna je obveza gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama platiti na vrijeme naknadu za pružene usluge, hranu i piće (*services, food and drink payment*)⁵³⁴. Obveza plaćanja navedene naknade je primarno osobna obveza gosta (*guest's personal obligation*), ali istu u ime gosta može platiti bilo koja osoba (*anyone could pay the hotel bill*)⁵³⁵. U smislu navedene obveze, pravo SAD-a izdvaja dva posebna prava ugostitelja: 1. uskraćivanje⁵³⁶ pružanja usluge⁵³⁷ gostu koji nije platio ili odbija platiti naknadu (*refuse to pay*)⁵³⁸ i 2. traženje plaćanja unaprijed (*in advance*) čak i prije dolaska gosta (*even before he receives the guest*)⁵³⁹.

U europskom je pravu obveza gosta na plaćanja naknade za pružene usluge u domeni prava država članica, a ni na razini međunarodnog prava nema unificiranog izvora prava koji regulira obvezu plaćanja naknade za pružene usluge. Međutim, u članku 9.⁵⁴⁰ nacrtu UNIDROIT konvencije bilo je utvrđeno da: 1) ugostitelj može unaprijed tražiti određeni iznos novca kao garanciju platežne sposobnosti gosta⁵⁴¹ i 2) ugostitelj mora prethodno obavijestiti gosta, ukoliko ne prima čekove kao sredstvo plaćanja⁵⁴².

⁵³⁴ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R. op.cit., 1992, str. 256.

⁵³⁵ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 749-773.

⁵³⁶ Odluka *Supreme Judicial Court of Maine - Sawyer vs. Congress Square Hotel* (1961.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 147; ugostitelj može gostu uskratiti pružanje bilo koje usluge, bez obzira na činjenicu što gost ima dugotrajni boravak (*long stay*) u hotelu.

⁵³⁷ Odluka *People vs. Lerhinan* (1982.), loc.cit.; ugostitelj može uskratiti pružanje usluga gostu i ući u njegovu sobu u slučaju da ovaj kasni s plaćanjem naknade (u ovom je slučaju kašnjenje bilo dva tjedna).

⁵³⁸ Odluka *New York Court of Appeals - Morningstar vs. Lafayette Hotel* (1914.), Goodwin, J.R. & Gaston, J.R. op.cit., 1997, str. 231-232; ugostitelj je ima pravo ne poslužiti gosta koji je odbio plaćanje ručka unaprijed žalivši se da je cijena usluge previsoka.

⁵³⁹ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 769.

⁵⁴⁰ Evans, M., op.cit, 1988, str. 473.; učinak članka 9. nacrtu UNIDROIT konvencije osiguravao je da se plaćanje naknade (cijene) unaprijed ne smatra depozitom (kojeg ugostitelj može zadržati i u slučaju da gost ne iskoristi sve usluge), već da ugostitelj, ukoliko plaćena cijena prelazi ukupnu cijenu pruženih usluga, mora vratiti preplaćeni iznos natrag gostu; rješenje ovog članka bilo je izvrstan pokušaj "utjelovljenja" najboljih i najpravednijih rješenja eurokontinentalnog i angloameričkog pravnog kruga.

⁵⁴¹ Članak 9. stavak 1. nacrtu UNIDROIT konvencije: "*Hotel-keeper can ask in advance certain amount of money as a guarantee of the financial solvency of the guest.*"

⁵⁴² Članak 9. stavak 2. nacrtu UNIDROIT konvencije: "*Hotel-keeper must previously notify the guest that he does not take checks as a payment method.*"

5.1.3. Obveza poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu

Hrvatska pravna teorija ne poznaje gostovu obvezu "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu", ali se ista u svakom slučaju daje izvući iz gostove obveze ponašanja u skladu s kućnim redom, običajima i uzancama. Hrvatske PUU-u posebno utvrđuju svaki bitni aspekt takve obveze gosta: 1) poštivanje vremena dolaska gosta u sobu⁵⁴³, 2) poštivanje vremena odlaska gosta iz sobe⁵⁴⁴, 3) pravila i posljedice produljenja boravka⁵⁴⁵, 4) pravila i posljedice skraćivanja boravka⁵⁴⁶ i 5) obveza povrata posjeda korištenih prostorija⁵⁴⁷.

Francuska pravna literatura uvodi termin gostove obveze poštivanja fiksne duljine boravka prilikom rezervacije (*respect de la durée du séjour fixée lors de la réservation*)⁵⁴⁸. Gost je dužan koristiti hotelski smještaj u točno određeno vrijeme⁵⁴⁹, a istu obvezu ne smije prekršiti produljenjem ili skraćivanjem boravka u sobi.

⁵⁴³ Uzanca 20. stavak 2. PUU-u: "Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude pospremljena, ali najkasnije do 15 sati, a nakon toga kada se gost prijavi."

⁵⁴⁴ Uzanca 15. stavak 4. PUU-u: "Nakon prestanka ugovora o hotelskim uslugama gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako takve odredbe u kućnom redu nema - do 12 sati."

⁵⁴⁵ Uzance 15. stavak 5. i 21. PUU-u: "15.5. Ako s ugostiteljem nije drugačije ugovoreno, zadržavanje sobe nakon vremena određenog kućnim redom odnosno poslije 12 sati znači plaćanje sobe još za jedan dan, odnosno dnevnog boravka ako gost napusti sobu do 18 sati. 21. Zatraži li gost da sobu zauzme ujutro na dan dolaska, ugostitelj ima pravo zahtijevati naplatu smještaja i za proteklu noć... Ako gost upotrijebi sobu između šest i osamnaest sati za dnevni odmor u trajanju do osam sati, ugostitelj naplaćuje smještaj po nižoj cijeni, ovisno o trajanju usluge, ali ta cijena ne može biti veća od 50 posto redovite cijene smještaja."

⁵⁴⁶ Uzanca 16. PUU-u: "Ako se gost ne koristi u ugovoreno vrijeme uslugama smještaja ili pansiona, ugostitelj ima pravo od njega zahtijevati naknadu štete. Gost nije dužan platiti naknadu štete ugostitelju ako otkaže rezervaciju smještaja ili pansiona: 1. do 12 sati prvog dana - kada je riječ o smještaju do dva dana, 2. dva dana prije početka korištenja usluge - ako je riječ o smještaju od tri do sedam dana, 3. sedam dana prije početka korištenja usluge - ako je riječ o smještaju duljem od sedam dana ili o sezonskom objektu u sezoni. Gost nije dužan platiti naknadu štete ni kad napusti objekt prije proteka ugovora ako otkaže daljnje usluge ugostitelju u rokovima iz stavka 1. ove uzance, računajući ih prema danu napuštanja sobe."

⁵⁴⁷ Uzanca 30. stavak 2. PUU-u: "Nakon prestanka ugovora gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje predati ugostitelju u stanju u kojem ih je zatekao."

⁵⁴⁸ Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., *Tourisme et Hotellerie: Lectures et Vocabulaire en Français*, McGraw-Hill Incorporation Professional, Columbus, Ohio & Montreal, Canada, 1993, str. 83-98.

⁵⁴⁹ Prema francuskom običajnom pravu, vrijeme dolaska (*l'arrivée*) u sobu je nakon 17 sati (*avant 17 heures*), a odlaska (*louer*) iz sobe u 11 ili 12 sati (*11 ou 12 heures*).

Ni njemačka pravna teorija ne poznaje obvezu "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu" ili gostovu obvezu sličnog naziva u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. U njemačkom se pravu, međutim, iz gostove obveze korištenja hotelskih prostorija sukladno pažnji i namjeni (poput "dobra gosta"), izvlači posebna obveza gosta prema kojoj isti mora: 1) poštivati ugovoreno vrijeme smještaja (boravka) u hotelu⁵⁵⁰ i 2) odjaviti se u točno ugovoreno vrijeme (*Abreise zur vereinbarten Zeit*)⁵⁵¹.

Talijanska pravna teorija⁵⁵² poznaje gostovu obvezu "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu" u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, ali je naziva na vrlo specifičan način - obvezom poštivanja vremena dolaska u hoteli i odlaska iz hotela (*il rispetto dei tempi di arrivo e di partenza*)⁵⁵³. Talijanski su pravnici (Castoldi, Fragalli, Monti, Galli) često apostrofirali važnost obveze poštivanja vremena dolaska i odlaska iz hotela, naročito s aspekta rezervacije i prava posjeda hotelske sobe; ugostitelj, naime, prihvaća rezervaciju gosta u vremenu u kojem je hotelska soba slobodna

Ni pravna teorija UK-a ne poznaje izričito gostovu obvezu "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu", iako turistička praksa UK-a poznaje sličnu obvezu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama - obvezu poštivanja vremena gostova dolaska u hotel i njegova odlaska iz hotela⁵⁵⁴. Pravo UK-a, zanimljivo, s tog stajališta izdvaja jedno specifično načelo za angloameričko pravo - ugostitelj ima pravo kontrole posjeda hotela i svake hotelske sobe (*right to control the inn*)⁵⁵⁵, te može ući u hotelsku sobu gosta u svako vrijeme (kao titular posjeda⁵⁵⁶ cijelog hotela).⁵⁵⁷

⁵⁵⁰ Prema njemačkom običajnom pravu, vrijeme dolaska (*Anreise*) u sobu je nakon 14 sati (*nach 14 Uhr*), a odlaska (*Abreise*) iz sobe najkasnije do 11 (*bis 11 Uhr*).

⁵⁵¹ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁵⁵² Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148.

⁵⁵³ Po talijanskim poslovnim običajima, vrijeme dolaska (*arrivo*) jest od 18 sati predviđenog dana, a vrijeme odlaska (*partenza*) jest između 12 i 14 sati zadnjeg dana smještaja.

⁵⁵⁴ Prema običajnom pravu UK-a, vrijeme dolaska (*Arrival*) u sobu je nakon 14 sati (*2.00 p.m.*), a odlaska (*Departure*) iz sobe najkasnije do 12 (*till noon*).

⁵⁵⁵ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 164.

⁵⁵⁶ Za razliku od eurokontinentalnog prava gdje se u slučaju gostova neovlaštenog produljenja posjeda sobe primjenjuju pravila općeg posjedovnog prava (dopuštena samopomoć za preuzimanje posjeda sobe), u angloameričkom su pravu sudovi kreirali pravo da ugostitelj uopće ne gubi posjed sobe.

⁵⁵⁷ Odluka *Court of Appeal - Lamond vs. Richard* (1897.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 148.

Ni pravna literatura SAD-a navedenu obvezu gosta ne naziva obvezom "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu", već najčešće obvezom zabrane prekoračenja duljine boravka (*overstaying*)⁵⁵⁸. Prema navedenoj obvezi, gost je u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama obavezan ispuniti dvije podobveze: 1) predati ugostitelju ključeve hotelske sobe na vrijeme i 2) napustiti hotel po prestanku ugovora (smještaja, boravka)⁵⁵⁹. U pravu se SAD-a, iz navedene ugovorne obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, izvlače dva temeljna prava ugostitelja: 1) pravo ulaska u sobu gosta nakon isteka⁵⁶⁰ ugovorenog vremena smještaja (*when the rental period has expired*)⁵⁶¹ i 2) pravo izbacivanja gosta (*remove a guest*)⁵⁶², neovisno o razlogu njegova produljenog ostanka (*without any other reason*), bez ikakvog pokretanja parničnog ili bilo kojeg drugog postupka (*not required to legal procedures when evicting guest*)⁵⁶³.

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije (članak 5. Ugovora o Europskoj Zajednici), obveza poštivanja fiksne duljine boravka (ili obveze sličnog tipa) iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama u domeni je prava država članica. Ne postoji niti jedan pozitivni europski izvor prava koji bi regulirao takvu ili sličnu ugovornu obvezu gosta prema ugostitelju u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

Ni na razini međunarodnog prava ne postoji unificirani izvor u pogledu gostove obveze poštivanja fiksne duljine boravka (ili slične obveze) u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Zanimljivo je da niti u nacrtu UNIDROIT konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama iz 1979. godine nije postojala nijedna odredba o vremenu dolaska gosta u hotel i vremenu odlaska (napuštanja) gosta iz hotela, niti je u fazi donošenja teksta nacrtu konvencije raspravljano o navedenoj ugovornoj obvezi gosta.

⁵⁵⁸ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 147.

⁵⁵⁹ Za razliku od prava država eurokontinentalnog pravnog kruga gdje se, u slučaju produljenja boravka gosta u hotelu, izravni ugovor o hotelskim uslugama, u pravilu, automatski produljuje, u pravu SAD-a ugovor prestaje ako gost i ne napusti sobu na vrijeme.

⁵⁶⁰ Prema običajnom pravu većine države SAD-a svaki ugostitelj (hotelijer) ima pravo diskrecijski odrediti vrijeme dolaska i vrijeme odlaska iz hotela.

⁵⁶¹ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 332.

⁵⁶² Sherry, J.E.H., *How to Remove a Guest*, Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, Volumen 23, broj 3, Cornell University Press, Cornell University, Ithaca, New York, 1982, str. 6-7.

⁵⁶³ Odluka *Superior Court of New Jersey - Poroznoff vs. Alberti* (1979.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 132-135; Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 309.

5.1.4. Obveza čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja

Iako hrvatska pravna literatura ne poznaje izričito gostovu obvezu čuvanja odnosno vođenja brige o stvarima (imovini) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama⁵⁶⁴ (poznaje je u kontekstu obveze korištenja hotelskih prostorija poput "dobra gosta")⁵⁶⁵, hrvatsko običajno pravo kroz široki spektar normi regulira takvu obvezu gosta. U Posebnim je uzancama u ugostiteljstvu, naime, obveza čuvanja i vođenja brige o svim stvarima (imovini) ugostitelja u hotelu (pažnjom "dobra gosta") determinirana nizom posebnih obveza gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) gost ne smije u sobi pripremati hranu i piće⁵⁶⁶, 2) gost mora predati korištenu hotelsku sobu ugostitelju u zatečenom stanju⁵⁶⁷, 3) gost ne smije koristiti električne aparate (npr. grijalica, ventilator) u sobi, ako nisu dozvoljeni kućnim redom⁵⁶⁸, 4) gost ne smije unijeti životinje u hotel ako isto nije ugovoreno ili dopušteno kućnim redom i onda samo u posebnim prostorijama (npr. prostor za mačke)⁵⁶⁹ i 5) gost ne smije u hotelski objekt unijeti lakozapaljiv, eksplozivni i teškomirisni ("jaka i neugodna mirisa") materijal⁵⁷⁰.

Francuska pravna teorija ne poznaje izričito gostovu obvezu čuvanja stvari (imovine) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. No gostova obveza ponašanja odnosno korištenja hotelskih prostorija pažnjom "dobra domaćina" ("*en bon père de famille*") iz navedenog hotelskog ugovora, u francuskom pravu, podrazumijeva takvu pažnju pri⁵⁷¹: 1) korištenju hotelske sobe stavljene na raspolaganje i odnosa prema imovini ugostitelja, 2) zabrani dovođenja kućnih ljubimaca u hotel bez pristanka ugostitelja i 3) vraćanju korištene hotelske sobe u dobrom stanju.

⁵⁶⁴ S aspekta obveze gosta o čuvanju odnosno vođenju brige o stvarima (imovini) ugostitelja nije riječ samo o ponašanju gosta određenom kvalificiranom pažnjom u hotelskom objektu, već za ispunjenje iste gost mora, pored toga, imati poseban odnos (čuvanja i razumne brige) prema imovini ugostitelja u hotelu.

⁵⁶⁵ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 25.

⁵⁶⁶ Uzanca 29. stavak 2. PUU-u.

⁵⁶⁷ Uzanca 30. stavak 2. PUU-u: "Nakon prestanka ugovora gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje predati ugostitelju u stanju u kojem ih je zatekao."

⁵⁶⁸ Uzanca 44. stavak 1. PUU-u.

⁵⁶⁹ Uzanca 45. PUU-u.

⁵⁷⁰ Uzanca 46. PUU-u.

⁵⁷¹ Fée, D. & Nativel, C., op.cit., 2008, str. 110-111.

Njemačka pravna literatura⁵⁷² izričito (doduše rijetko) izdvaja gostovu obvezu čuvanja stvari ugostitelja (*Schadenshaftung*) u hotelskom objektu za vrijeme trajanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Pored toga je, ipak, u njemačkoj literaturi češće uvriježeno mišljenje da navedena obveza pripada genezi obveze korištenja hotelskih prostorija na određeni način (s posebnom pažnjom)⁵⁷³, prema kojoj je gost obavezan: 1) čuvati stvari (imovinu) ugostitelja u sobi i objektu osobitom pažnjom (*Obhutpflicht*, § 242. *BGB-a*)⁵⁷⁴ i 2) oprezno rukovati s inventarom, opremom i uređajima (*sorgfältiger Umgang mit dem Mobiliar und Ausstattung*) u hotelu.

Talijanska pravna teorija ne poznaje izričito gostovu obvezu čuvanja stvari (imovine) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Navedena obveza ulazi u domenu obveze poštivanja raspoloživih hotelskih prostorija (*il rispetto dei locali messi a disposizione*) pažnjom „dobra domaćina“ (*buon padrone*) kroz stanovanje (*abitazione*) i poštivanje (*rispetto*) imovine ugostitelja.

Ni pravo UK-a ne poznaje izričito gostovu obvezu čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. U pravu UK-a takva obveza gosta ulazi u kategoriju obveze gostova ponašanja u hotelskom objektu u skladu s dobrim redom i na dostojanstven način (*good order and decency*).

Pravna teorija SAD-a također ne poznaje izričito gostovu obvezu čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. U pravu takva SAD-a navedena obveza gosta ulazi u kategoriju obveze uljudnog, razumnog i dostojanstvenog ponašanja gosta u hotelu za vrijeme trajanja ugovora (*courteous, reasonably and dignified manner at all times*).

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije, obveza čuvanja stvari (imovine) ugostitelja iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama u domeni je prava država članica. Ne postoji niti jedan pozitivni europski izvor prava koji regulira tu obvezu.

Ni u međunarodnom pravu ne postoji unificirani izvor (niti je postojao u nacrtu UNIDROIT konvencije) u pogledu odgovornosti gosta za povredu obveze čuvanja stvari (imovine) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁵⁷² Mikolasek, O. & others, op.cit., 2004, str. 276.

⁵⁷³ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁵⁷⁴ Hänszler, K.H., op.cit., 2008, str. 433-434.

5.2. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze korištenja smještaja i akcesornih usluga poput „dobra gosta“

5.2.1. Hrvatska

Gost je odgovoran za imovinsku (npr. oštećenje hotelskih uređaja) i neimovinsku štetu (npr. vrijeđanje drugih gostiju u TV-sobi) ugostitelja, ukoliko prekrši pravilo „dobra gosta“, odnosno ne koristi prostorije za smještaj i zajedničkih prostorija u skladu s kućnim redom, običajima i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.⁵⁷⁵

Gost⁵⁷⁶ će odgovarati za štetu zbog povrede navedene obveze ako svojim ponašanjem remeti tišinu, mir i red drugih gostiju. Shodno tome, ukoliko gost u sobi i zajedničkim prostorijama koristi uređaje (radio, televizor), ometajući druge goste, ugostitelj mu isto može zabraniti⁵⁷⁷ i tražiti naknadu štete. Pored toga, ako gost svojim ponašanjem ometa druge goste, ugostitelj može tražiti naknadu štete (npr. imovinske: raniji odlazak gostiju, neimovinske: povreda ugleda ugostitelja) i raskinuti ugovor⁵⁷⁸.

Gost će povrijediti navedenu obvezu i odgovarati ugostitelju za štetu ukoliko: 1. koristi sobu za smještaj osoba koje nisu označene u ugovoru, 2. priprema u sobi hranu i piće i 3. koristiti hotelske prostorije u komercijalne svrhe (kao poslovni prostor).

⁵⁷⁵ S općenitog aspekta odgovornosti gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama, nameću se i dva pitanja vezana uz vrstu štete koju ugostitelj može pretrpjeti: 1. Kakvu imovinsku štetu može pretrpjeti ugostitelj? 2. Može li ugostitelj uopće pretrpjeti neimovinsku štetu? Ugostitelj kao i svaki vjerovnik u obveznom odnosu može pretrpjeti imovinsku štetu u vidu obične štete (npr. gost razbije ogledalo u hotelu) ili izmakle koristi (npr. gost ukrade ček na donositelja s recepcije). Ugostitelj može pretrpjeti i neimovinsku štetu, bez obzira je li fizička ili pravna osoba (Klarić, Nass), a najčešći tipovi neimovinske štete, kojih ugostitelj može pretrpjeti zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama, mogu se razvrstati u dvije skupine: 1) povreda ugleda ugostitelja (npr. dolazak pijanog gosta na svečanu večeru u hotelu s 5 zvjezdica u prljavoj odjeći) i 2) razni tipovi nemira, nezadovoljstva ili nelagode ugostitelja (npr. gosti cijelu noć slave u sobi ometajući mir hotela). Iako će ugostitelj vrlo rijetko tužiti gosta za pretrpljenu neimovinsku štetu (loša reklama, gubitak vremena), u budućnosti se mogu očekivati ovakve tužbe, što će imati za posljedicu opreznije ponašanje gosta u hotelskim objektima.

⁵⁷⁶ Odluka VSRH - *VSRH Rev 616/2004, od 27.04.2005.*, <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>; gost koji nije "prijavljen" u objektu ugostitelja neće odgovarati za štetu zbog povrede ugleda ugostitelja.

⁵⁷⁷ Uzanca 44. stavak 2. točka 3. PUU-u.

⁵⁷⁸ Uzanca 59. PUU-u.

Zbog povrede obveze korištenja prostorija za smještaj i zajedničkih prostorija poput "dobra gosta", gost će odgovarati ugostitelju za štetu u prostorijama koje su mu stavljene na raspolaganje, kao i za nestanak i oštećenje uređaja, opreme i inventara u tim prostorijama, na dva načina⁵⁷⁹: 1) po načelu pretpostavljene krivnje⁵⁸⁰, za štetu nastalu njegovom krivnjom i 2) objektivno, za štetu nastalu krivnjom osoba za koje gost odgovara i krivnjom osoba koje ga posjećuju.

5.2.2. Usporedno pravo

5.2.2.1. Francuska

Francuska se pravna literatura nije pretjerano bavila pitanjem ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede obveze korištenja hotelskih prostorija pažnjom "dobra domaćina" ("*en bon père de famille*"). Iz općeg pravila ugovorne odgovornosti za štetu iz Code Civila, izvlači se zaključak da će gost odgovarati ugostitelju za štetu po načelu pretpostavljene krivnje. Najčešće povrede navedene obveze, koje povlače odgovornost gosta za štetu u francuskom pravu jesu⁵⁸¹: 1) korištenje sobe suprotno namjeni, 2) korištenje raznih usluga koje ugostitelj nudi na neprikladan način⁵⁸² (npr. u francuskom je hotelima vrlo popularna usluga *internet caffè*)⁵⁸³, 3) nepridržavanje kućnog reda hotela i ometanje drugih gostiju, 4) dovođenje životinja u hotel bez pristanka ugostitelja, 5) vraćanju korištene sobe u neadekvatnom stanju i 6) korištenje hotelske sobe gosta od strane osoba koje gost, pored sebe i osoba naznačenih u ugovoru, nije prijavio.

⁵⁷⁹ Uzanca 30. stavak 3. PUU-u: "Gost odgovara za štetu u prostorijama koje su mu stavljene na raspolaganje, kao i za nestanak i oštećenje uređaja, opreme i inventara u tim prostorijama, što su nastali njegovom krivnjom, krivnjom osoba za koje gost odgovara i krivnjom osoba koje ga posjećuju."

⁵⁸⁰ Članak 349. ZOO-a u vezi s člankom 1045. stavak 2. ZOO-a.

⁵⁸¹ Fée, D. & Nativel, C., op.cit., 2008, 110-111.

⁵⁸² Isto ne podrazumijeva i naknadu (štete) za nekorištenje istih usluga (npr. ukoliko se ne koristi usluga pansiona gost će svejedno platiti naknadu za te usluge).

⁵⁸³ Odluka *Cour de cassation - Cass Civ, III, no. 699, od 09.10.2001.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; gost odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu (nelagoda, povreda ugleda) ugostitelju zato što je, nakon krađe kompjuterskih lozinka osoblja hotela, putem virtualne trgovine (*virtual cybermarket*), ukrao podatke (*furniture*) i novac oštećenim osobama.

5.2.2.2. Njemačka

U njemačkom je pravu gost također odgovoran za štetu zbog povrede obveze korištenja hotelskih prostorija sukladno pažnji i namjeni, prema općim pravilima BGB-a, po načelu pretpostavljene krivnje. Njemačka pravna literatura poznaje nekoliko najčešćih povreda navedene obveze, koje povlače gostovu odgovornost za štetu⁵⁸⁴: 1) korištenje sobe za poslovne potrebe, 2) nebriga o imovini ugostitelja, 3) ometanje poslovanja ugostitelja i 4) ometanje ostalih gostiju svojim ponašanjem.

5.2.2.3. Italija

Talijansko pravo ne poznaje odgovornost za štetu zbog povrede obveze korištenja objekta pažnjom "dobra gosta". Sukladno općim pravilima *Codice Civilea* i klasifikaciji iste obveze, gost odgovara ugostitelju po načelu pretpostavljene krivnje za štetu zbog povrede obveze čuvanja, normalnog korištenja i korištenja prostorija shodno namjeni. Najčešće povrede navedene obveze koje povlače odgovornost gosta za štetu su: 1) obavljanje neke djelatnosti u sobi, 2) korištenje sobe u komercijalne svrhe, 3) davanje sobe u najam trećima i 4) primanje u sobu neprijavljenih osoba⁵⁸⁵.

5.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a, gost će odgovarati za štetu zbog povrede obveze poštivanja kućnog reda ugostitelja i zabrane ometanja ugostitelja i drugih gostiju u hotelu, ukoliko bude agresivan, neuljudan ili nepodobnog ponašanja⁵⁸⁶. Ugostitelj ima pravo takvom gostu odbiti pružiti usluge, raskinuti ugovor, tražiti naknadu štete i udaljiti ga iz objekta⁵⁸⁷.

⁵⁸⁴ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁵⁸⁵ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148.

⁵⁸⁶ Odluka *Court of Appeal - Lamond vs. Richard* (1897.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 148; ugostitelj ima pravo ući u sobu gosta bilo kada, ako sumnja da gost ometa red hotela i druge goste.

⁵⁸⁷ Odluka *Court of Appeal - Gill and Another vs. El Vino Co.* (1983.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 158; sud je utvrdio da gosti (mladi crnci) nisu kršili obvezu dobrog i dostojanstvenog ponašanja pjevajući skupa s barskim bandom, već je ugostitelj kriv što ih je udaljio kršeći *Race Relations Act* (1976).

5.2.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu je SAD-a ugovorna odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze "dobrog ponašanja" odnosno ponašanja na uljudan, razuman i dostojanstven način za vrijeme trajanja ugovora uređena uglavnom u sudskim odlukama *common lawa*.⁵⁸⁸

Povreda navedene obveze povlači odgovornost gosta za imovinsku i neimovinsku štetu ugostitelja, a najčešće se manifestira kroz: 1. nepoštivanje kućnog reda, 2. nedostojno ponašanje⁵⁸⁹, 3. unošenja životinja u hotel, 4. širenja zarazne bolesti, 5. uporabu prekomjerne sile (*excessive force*) ili 6. verbalno vrijeđanje (*verbal abuse*) osoblja ugostitelja ili drugih gostiju⁵⁹⁰. Osim naknade štete, ugostitelj ima pravo takvom gostu raskinuti ugovor, oduzeti posjed hotelske sobe i udaljiti ga iz hotela.

Posebnu odgovornost gosta za štetu, u pravu SAD-a, povlači povreda obveze upotrebe razumne pažnje od strane gosta, kako u hotelskom objektu (napose hotelskoj sobi) ne bi izbio požar ili neka druga elementarna nepogoda (*not burn down a hotel room*)⁵⁹¹. Za ugovornu odgovornost gosta za štetu zbog povrede navedene obveze traži se, naime, gostova namjera (*intention*) ili ozbiljna (gruba) nepažnja (*serious negligence*)⁵⁹².

⁵⁸⁸ Povreda obveze "dobrog" ponašanja u hotelu, koje ne remeti sigurnost drugih osoba (*conduct which endangered the safety of others*), odnosi se primarno na remećenje sigurnosti osoblja ugostitelja i drugih hotelskih gostiju, ali se može odnositi i na remećenje sigurnosti bilo koje osobe u hotelu (npr. predstavnika turističke agencije). Stoga će, u skladu s odredbama jednog zakona iz 1992. godine (*Americans with Disabilities Act*), gost odgovarati ugostitelju za štetu zbog povrede obveze napuštanja hotela u slučaju saznanja da boluje od zarazne bolesti, bez obzira je li štetu počinio osoblju, gostima ili trećim osobama (pod uvjetom da je ugostitelj odgovoran za njihovu štetu, tj. ako ne udalji iz hotela gosta koji širi zaraznu bolest).

⁵⁸⁹ Odluka *Court of Appeals of Kentucky - Raider vs. Dixie Inn* (1923.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 551.; sud je odlučio da gošća krši obvezu dobrog ponašanja u hotelu zbog činjenice što je prostitutka (iako nema presedana koji bi promijenio ovu odluku, danas bi sudovi sigurno odlučili drukčije).

⁵⁹⁰ Odluka *Montana Court of Appeals - Gore vs. Whitmore Hotel* (1983.), Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., *Hotel*, op.cit., 1997, str. 213; sud je odlučio da je gost, koji je pijan prijetio ostalim gostima, odgovoran za svaku imovinsku i neimovinsku štetu ugostitelja, zbog ugrožavanja sigurnosti ugostitelja i drugih gostiju.

⁵⁹¹ Goodwin, J.R., op.cit., 1987, str. 343-344.

⁵⁹² Odluka *Supreme Court of Nevada - Fireman's Fund vs. Knobbe* (1977.), <http://nv.findacase.com/research>; činjenica što su gosti pustili u sobi opuške cigareta nije dovoljna za odgovornost za požar jer ne predstavlja ozbiljnu nepažnju, a nije isključeno da je član osoblja pustio dodatni opušak ili zapalio cigaretu.

Gost će povrijediti obvezu "dobra ponašanja" ukoliko bude koristio hotelsku sobu u ilegalne svrhe (*guests' illegal acts*)⁵⁹³ odnosno vršio određene radnje tzv. lažnim predstavljanjem ili u komercijalne svrhe. Zbog povrede istog tipa obveze, gost će odgovarati ugostitelju i za imovinsku i za neimovinsku štetu, ali neće biti dužan ugostitelju vratiti korist koju je ilegalnom djelatnošću stekao; štoviše, ugostitelj će mu naknaditi štetu ako mu je takva korist ili roba oduzeta ili ukradena⁵⁹⁴.

Odgovornost gosta za štetu po načelu pretpostavljene zbog povrede obveze predaje hotelske sobe u čistom (istovjetnom) stanju u kakvom ju je zatekao, utvrđena je jednim sudskim presedanom⁵⁹⁵, u slučaju, u kojem je, *a contrario*, ugostitelj dočekao gosta s prljavom, nepripremljenom i neurednom hotelskom sobom.

5.2.2.6. Europska Unija

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije, ugovorna odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze korištenje smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta" u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama, u domeni je prava država članica i ne postoji europski izvor prava koji bi regulirao takvu odgovornost gosta za štetu.

5.2.2.7. Međunarodno pravo

Ni na razini međunarodnog prava nema izvora prava koji regulira odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze korištenje smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta" u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Nacrt UNIDROIT konvencije iz 1979. godine je, u članku 6. teksta, utvrđivao da je takva ugovorna odgovornost gosta za štetu ograničena do iznosa koji predstavlja 50% iznosa cijene ugovora u trajanju od 7 dana i da se ugovorom ne može prethodno ograničiti ili smanjiti.

⁵⁹³ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 249.

⁵⁹⁴ Odluka *New Jersey Court of Appeals - Kimbel's case* (1929.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 249; bez obzira što je gost koristio sobu u gospodarske svrhe, ugostitelj odgovara za krađu njegove robe po ugovoru o ugostiteljskoj ostavi.

⁵⁹⁵ Odluka *New Jersey Court of Appeals - Nelson vs. Ritz Carlton* (1933.), <http://www.jstor.org/pss>.

5.3. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene hotelske (ugostiteljske) usluga

5.3.1. Hrvatska

Gost je, u hrvatskom pravu, primarno odgovoran ugostitelju za imovinsku i neimovinsku štetu, po (općem) načelu pretpostavljene krivnje, ako povrijedi obvezu plaćanja naknade za pružene hotelske usluge. Gost neće odgovarati za štetu ugostitelju zbog povrede obveze plaćanja hotelskih usluga, ukoliko je do povrede navedene obveze došlo zbog krivnje ugostitelja ili osobe za koju ugostitelj odgovara.⁵⁹⁶

Ukoliko gost povrijedi obvezu plaćanja naknade na način da istu ne plati na vrijeme, dužan je, pored naknade za imovinsku i eventualnu neimovinsku štetu (npr. nezadovoljstvo ugostitelja), snositi zakonsku zateznu kamatu. Ugostitelj ima pravo tražiti naknadu štete, raskinuti ugovor i prestati pružati usluge gostu ako gost ne plati račun za obavljene (pružene) usluge nakon sedam dana boravka⁵⁹⁷.

U slučaju da gost ne plati naknadu za korištene, odštetu za neiskorištene usluge (npr. odluči ne koristiti ugovoreni polupansion) ili počinjenu štetu⁵⁹⁸, ugostitelj ima pravo zadržati pokretne stvari (pravo retencije) što ih je gost donio u objekt ugostitelja do potpune naplate potraživanja putem javne dražbe.⁵⁹⁹ Pritom ugostitelj ne smije zadržati osobne stvari gosta⁶⁰⁰ (osobna iskaznica, putovnica, slike, pisma) niti stvari koje nemaju osobitu imovinsku vrijednost (papuče, majice, časopisi).

⁵⁹⁶ Odluka VSRH - *VSRH Rev 1932/1991, od 04.12.1991.*, <http://sudskapraksa.vsrh.hr/supra>; gost ne odgovara zbog neplaćanja hotelskih usluga do iznosa deponiranog novca ukradenog od radnika ugostitelja.

⁵⁹⁷ Uzanca 58. stavak 1. točka 2. i stavak 2. PUU-u.

⁵⁹⁸ Uzance 41. i 42. PUU-u: "41. Ne plati li gost račun za korištene usluge, odštetu za neiskorištene usluge i počinjenu štetu, ugostitelj ima pravo zadržati stvari što ih je gost donio u ugostiteljski objekt do potpune naplate potraživanja. 42. Ugostitelj je dužan gostu vratiti zadržane stvari ako gost ili netko drugi umjesto njega dade odgovarajuće osiguranje."

⁵⁹⁹ Članak 742. ZOO-a: "Ugostitelji koji primaju goste na noćenje imaju pravo zadržati stvari koje su gosti donijeli, do potpune naplate tražbine za smještaj i ostale usluge."

⁶⁰⁰ U našoj je turističkoj praksi već duže vremena uvriježena pogrešna percepcija da je ostavljanje osobne iskaznice ili putovnice na recepciji hotela garancija za naplatu potraživanja, te da ih ugostitelj, u slučaju neplaćanja usluga ili naknade za štetu od strane gosta, može slobodno zadržati do naplate potraživanja.

5.3.2. Usporedno pravo

5.3.2.1. Francuska

Povreda obveze plaćanja naknade za hotelske usluge pružene u hotelskom objektu ugostitelja (*paiement des différentes prestations fournies*), u francuskom pravu, prema pretežitom shvaćanju francuske pravne literature, predstavlja ugovornu odgovornost gosta za imovinsku⁶⁰¹ štetu ugostitelja po načelu pretpostavljene krivnje (prema općim pravilima CC-a), ali i kazneno djelo⁶⁰², za koje su, prema odredbama francuskog kaznenog zakonika (*Code Pénal*), predviđene novčana kazna i kazna zatvora.⁶⁰³

Radi namirenja za neplaćanje usluga, ugostitelj ima pravo retencije, zaloga i prodaje stvari (*droit de rétention et droit de faire vendre*) koje je gost donio u hotel (*les effets du client*). Ista prava se ne odnose na osobne stvari gosta (npr. radna knjižica, osobna iskaznica, putovnica) ili stvari male financijske vrijednosti (npr. majica, ručnik).⁶⁰⁴

5.3.2.2. Njemačka

U njemačkom je pravu gost odgovoran ugostitelju za svaku pretrpljenu imovinsku i neimovinsku štetu, po načelu pretpostavljene krivnje (prema općim pravilima BGB-a), ako povrijedi obvezu plaćanja naknade za pružene hotelske usluge.⁶⁰⁵ Njemačko pravo poznaje jednu presumpciju; ukoliko gost napusti hotel, smatra se da je odgovoran za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene usluge, dok se ne utvrdi suprotno.⁶⁰⁶

⁶⁰¹ Iako će se i to mišljenje u francuskoj pravnoj literaturi vrlo brzo promijeniti u skladu s novijim tendencijama uvođenja ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu i u francuskom pravu.

⁶⁰² Odredba francuskog kaznenog zakona prema kojem je neispunjavanje ugovorne obveze kazneno djelo zanimljiva je iz razloga što predstavlja značajni odmak od fundamentalnih načela eurokontinentalnog prava (prema kojima ugovorna strana ne može kazneno odgovarati zbog povrede ugovornog odnosa!) i više priliči shvaćanju angloameričkog *tort lawa*.

⁶⁰³ Guyot, C., *Le droit du tourisme: Régime actuel et développements en droits belge et européen*, De Boeck Université, Larcier, Bruxelles, 2004, str. 156.

⁶⁰⁴ Moret, L., op.cit., 1973, str. 701-702.

⁶⁰⁵ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁶⁰⁶ Hänssler, K.H., op.cit., 2008, str. 433-434.

U slučaju gostova neplaćanja naknade ili nenamirenja počinjene štete, ugostitelj ima založno pravo na stvarima koje je gost unio u hotelski objekt i javnu prodaju istih ako gost ne plati naknadu ili ne naknadi štetu nakon određenog vremena (*Pfandrecht des Behergungswirts an eingebrachten Sachen des Gastes*).⁶⁰⁷ Ugostitelj može, ukoliko ih je gost donio u hotelski objekt⁶⁰⁸, uzeti i vrijednosne papire koji nisu vlasništvo gosta⁶⁰⁹, ali nema pravo zadržati gosta ili osobu u njegovoj pratnji⁶¹⁰.

5.3.2.3. Italija

I u talijanskom je pravu gost odgovoran ugostitelju za svaku pretrpljenu imovinsku i neimovinsku štetu, po načelu pretpostavljene krivnje (prema općim pravilima CC-a), ako povrijedi obvezu plaćanja naknade za pružene hotelske usluge.

Zbog povrede navedene obveze, ugostitelj ima pravo retencije na stvarima gosta do 6 mjeseci (članak 2954. *Codice Civilea*). Talijanska pravna teorija je davno⁶¹¹ utvrdila da se pravo retencije (*il privilegio*) ugostitelja odnosi i na donesene stvari koje su vlasništvo trećih osoba, ako gost nije obavijestio ugostitelja da iste nisu njegovo vlasništvo.

5.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene usluge, u pravu se UK-a ne može unaprijed ograničiti ni isključiti⁶¹². Najčešća povreda navedene obveze manifestira se odlaskom gosta iz hotela prije plaćanja naknade (*make off*)⁶¹³. Takva radnja gosta (odlazak iz hotela bez plaćanja) predstavlja povredu ugovora, ali i kazneno djelo krađe (*theft*) u smislu članka 3. *Theft Acta* iz 1978. godine.

⁶⁰⁷ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁶⁰⁸ Bitter, G., *Rechtsträgerschaft für fremde Rechnung - Aussenrecht der Verwaltungstreuhand*, Mohr Siebeck, Bonn, 2006, str. 225.

⁶⁰⁹ Ibidem; odluka njemačkog carskog suda (*Reichsgericht*) - RG, *Seuff. Arch.* 82, 1928.

⁶¹⁰ Ibidem; odluka starijeg njemačkog sudstva (*Archiv für die civilistische Praxis*) - *AcP* 93, 181, 1902.

⁶¹¹ Ghironi, G.P., *Trattato dei privilegi, delle ipoteche e del pegno*, Volumen I, Fratelli Bocca Editori, Torino, 1917, str. 25.

⁶¹² Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 65-167.

⁶¹³ Odluka *Croydon Crown Court - R. vs. McDavitt* (1981.), op.cit.

U slučaju da gost povrijedi obvezu plaćanja usluga, zbog bilo kojeg neopravdanog razloga⁶¹⁴, ugostitelj, prema članku 2. stavak 2. *HPA-a*, zadržava pravo na retenciju i zalog imovine gosta (*hotel-keeper's lien*), do javne prodaje istih po isteku određenog roka. Sudska praksa UK-a je često utvrđivala što ugostitelj ima pravo a što nema pravo zadržati i prodati: 1) ugostitelj nema pravo zadržati samog gosta⁶¹⁵, 2) ugostitelj može uzeti u zalog svaku imovinu koju je gost unio u objekt, bez obzira je li ta stvar ili nije vlasništvo gosta⁶¹⁶ ili osoba⁶¹⁷ (supruga)⁶¹⁸ u njegovoj pratnji i 3) ugostitelj može zadržati sve stvari koje je gosta unio unutar ugostiteljeva objekta (*within the hospitium*)⁶¹⁹.

5.3.2.5. Sjedinjene Američke Države

Povreda obveze plaćanja naknade za pružene usluge, u pravu SAD-a, povlači odgovornost gosta za imovinsku i neimovinsku štetu i ne može se unaprijed ograničiti ili isključiti (zbog prirode samog ugovora). U slučaju povrede iste obveze, ugostitelj ima pravo retencije i zalog (*right of lien*) do naplate potraživanja na svim stvarima koje je gost donio u hotel (*on all goods of his guest which are found in the hotel*)⁶²⁰, ali ima posebnu obvezu da o zadržavanju (retenciji) stvari do naplate izvijesti gosta⁶²¹.

⁶¹⁴ Odluka *House of Lords - R. vs. Allen* (1985.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 217-218; financijske poteškoće gosta (*financial difficulties*) zbog kojih nije bio u stanju odmah platiti pružene hotelske usluge ne mogu biti opravdani razlog (*reasonable excuse*) za neplaćanje usluga.

⁶¹⁵ Odluka starijeg britanskog sudstva (*British Judiciary*) - *Sunbolff vs. Alford* (1838.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 164..

⁶¹⁶ Odluka *Court of Appeal - Robins vs. Gray* (1895.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem.

⁶¹⁷ Odluka *Court of Appeal - Berman & Natans vs. Weibye* (1981.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem; ugostitelj je imao pravo, zbog namirenja tražbine, zadržati predmete suputnice gosta (*guest's companion*).

⁶¹⁸ Odluka *Court of Appeal - Mulliner vs. Florence* (1878.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 165; sud je utvrdio da ugostitelj može zadržati stvari supruge gosta, iako ona nije sklopila ugovor s ugostiteljem.

⁶¹⁹ Odluka *Court of Appeal - Marsh vs. Police Commissioner* (1944.), Boella, M.J. & Pannett. A., ibidem, str. 164-165; prema načelu *within the hospitium* ugostitelj može zadržati stvari gosta i ako ih nije unio sa sobom u hotelsku sobu, već je dovoljno da su u objektu ili popratnim prostorijama objekta.

⁶²⁰ Odluka *New York Court of Appeals - Waters & Co. vs. Gerard* (1907), Sherry, J.E.H., ibidem, str. 749.

⁶²¹ Odluka *New York Court of Appeals - Blye vs. Globe-Wernicke Realty Co.* (1973.), Sherry, J.E.H., ibidem, str. 749; ugostitelj ne smije bez prethodne obavijesti i bezrazložno (*unreasonable seizure*) oduzeti stvari gosta radi javne prodaje zbog naplate svog potraživanja.

Pravo retencije i zalogu na stvarima gosta do naplate potraživanja (zbog povrede navedene obveze), u pravu SAD-a, nije ugovorno pravo ugostitelja iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama ili poslovnih običaja; isto proizlazi samo iz zakona (*by the law*) i samo zakon predviđa mogućnost ograničenja i proširenja istog: 1) pravo retencije je ograničeno (*restricted*)⁶²² samo na potraživanja između ugostitelja i gosta u užem smislu (*in the stricts sense*) i 2) pravo retencije je prošireno (*extended*)⁶²³ i na stvari koje su vlasništvo trećih osoba, ali osim ako je ugostitelj znao ili imao obavijest (*knew or had notice*) da stvari koje je gost donio u objekt nisu njegovo vlasništvo.

Pravo SAD-a poznaje nekoliko značajnih načela ugovorne odgovornosti gosta za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge: 1. načelo odgovornosti za štetu zbog kasnog otkazivanja rezervacije, 2. načelo odgovornosti za štetu zbog odbijanja plaćanja naknade unaprijed i 3. načelo primarne i solidarne odgovornosti gosta/gostiju za štetu zbog povrede navedene obveze.

Gost je odgovoran za svaku (imovinsku i neimovinsku) štetu ugostitelja, prema načelu pretpostavljene krivnje, ukoliko prekasno otkáže potvrđenu rezervaciju (*late cancellation*)⁶²⁴, a ugostitelj ne uspije popuniti rezerviranu sobu s drugim gostima⁶²⁵,

Gost je odgovoran za svaku štetu koju ugostitelj pretrpi zbog odbijanja plaćanja naknade unaprijed (*in advance*), bez obzira što ugostitelj usluge za koje traži naknadu još nije pružio (*when hotel services are not yet provided*)⁶²⁶ i bez obzira je li uopće gost došao u hotel (*even before he receives the guest*)⁶²⁷.

⁶²² Odluka *Minnesota Court of Appeal - Singer Manufacturing vs. Miller* (1893.), Sherry, J.E.H., ibidem, str. 750; načelo "užeg smisla" odnosi se samo na potraživanja iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama.

⁶²³ Odluka *Ohio Court of Appeals - M&M Hotel vs. Nichols* (1935.), Sherry, J.E.H., ibidem, str. 751.

⁶²⁴ Odluka *Tennessee Court of Appeals - Opryland Hotel vs. Millbrook Distribution Services* (1999.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 113.; sud je utvrdio da je otkazivanjem rezervacije od strane 200 kongresnih gostiju 2 dana prije dolaska, organizator kongresa odgovoran za štetu ugostitelju u visini naknade koju je ugostitelj od 200 gostiju trebao naplatiti za sve dane boravka.

⁶²⁵ Odluka *Delaware Superior Court - Princess Hotels International vs. Delaware State Bar Association* (1998.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., ibidem; sud je odlučio da je odvjetnička komora, koja je rezervaciju s 3 dana smanjila na 2 dana (zbog skraćivanja programa), odgovorna za naknadu imovinske štete u visini naknade koju je ugostitelj trebao naplatiti u tom jednom danu.

⁶²⁶ Odluka *Freeman vs. Kiamesha Concord* (1974.), loc.cit.

⁶²⁷ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 769.

Prema načelu primarne i solidarne odgovornosti za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene usluge, gost sam je primarno odgovoran za štetu zbog neplaćanja naknade za pružene usluge (*primary liable for non-payment*)⁶²⁸, a gosti koji usluge koriste zajedno (*together*) odgovorni su ugostitelju solidarno (*jointly*)⁶²⁹.

5.3.2.6. Europska Unija

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije, ugovorna odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene hotelske (ugostiteljske) usluge u domeni je prava država članica. Međutim, u članku 9:201 PECL (Lando) načela, utvrđeno je opće vjerovnikovo pravo retencije na stvarima dužnika do naplate potraživanja (*until the other has tendered performance or has performed*)⁶³⁰, iz kojeg se izvlači pravo retencije ugostitelja na stvarima gosta na razini europske poslovne prakse.

5.3.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava također nema unificiranog izvora koji regulira odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene hotelske usluge. Međutim, u članku 10. nacrta UNIDROIT konvencije bilo je utvrđeno da u slučaju gostove povrede obveze plaćanja naknade za pružene hotelske usluge, ugostitelj ima pravo retencije i zalogu na imovini gosta, kao i javne prodaje te imovine radi namirenja svog potraživanja od gosta⁶³¹.

⁶²⁸ Neovisno o činjenici što u njegovo ime naknadu za pružene hotelske usluge može platiti ugostitelju bilo koja osoba, ista nikada neće odgovarati za takvo plaćanje, osim ako ugostitelj na to pristane.

⁶²⁹ Odluka Eng. Nisi Prius Court - Forster vs. Taylor (1811.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 771.

⁶³⁰ Karton, J., *Contract Law in International Commercial Arbitration: The Case of Suspension of Performance*, International and Comparative Law Quarterly, Volumen 58, broj 4, Cambridge University Press, Cambridge University, London, 2009, str. 863-896.

⁶³¹ Članak 10. nacrta UNIDROIT konvencije: "*In case of not paying the service price, the hotel-keeper has the right of retention and lien to guest's property, as well as public sale of the property for settlement of his claims from the guest.*"

5.4. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze poštivanja (fiksne) duljine boravka u hotelu

5.4.1. Hrvatska

Hrvatska pravna literatura ne poznaje gostovu odgovornost za štetu zbog povrede obveze "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu" odnosno povrede obveze sličnog izraza u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Ista se odgovornost u hrvatskom pravu izvlači iz povrede obveze ponašanja u skladu s kućnim redom, običajima i uzancama.

5.4.2. Usporedno pravo

5.4.2.1. Francuska

Francusko pravo poznaje posebnu odgovornost gosta za štetu po načelu pretpostavljene krivnje zbog povrede obveze poštivanja fiksne duljine boravka prilikom rezervacije (*respect de la durée du séjour fixée lors de la réservation*).⁶³² Istu će obvezu gost povrijediti ukoliko neovlašteno produlji ili skрати boravak u hotelskoj sobi.

Ukoliko gost produlji boravak u hotelu, francusko pravo poznaje dvije mogućnosti: 1) nema odgovornosti gosta za štetu ako ugostitelj to produženje dopusti, 2) gost odgovara za imovinsku (npr. "prazna" soba) i iznimno, ukoliko je navedenu povredu obveze učinio namjerno ili prijevarno, neimovinsku štetu (npr. povreda ugleda zbog otkaza "poštenim gostima") koju je ugostitelj pretrpio (*qu'il a subi un préjudice*).⁶³³

Ukoliko pak gost skрати boravak u hotelu (prerani odlazak gosta), njegova je odgovornost za štetu u francuskom pravu: 1) isključena - ukoliko je skraćivanje boravka uzrokovano krivnjom ugostitelja (npr. zbog poplavljene hotelske sobe) odnosno 2) neograničena - ukoliko je sam kriv zbog prerani odlazak iz hotela (npr. jer mu je dosadno u hotelu), u kojem slučaju je dužan naknaditi ugostitelju svu štetu koju je pretrpio.⁶³⁴

⁶³² Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., op.cit., 1993, str. 83-98.

⁶³³ Moret, L., op.cit., 1973, str. 701-702.

⁶³⁴ Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., op.cit., 1993, str. 83-98.

5.4.2.2. Njemačka

Ni njemačka pravna literatura ne poznaje odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze "poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu" ili slične obveze u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Međutim, iz gostove se odgovornosti za štetu zbog povrede obveze korištenja hotelskih prostorija sukladno pažnji i namjeni, izvlače dvije najkarakterističnije povrede navedene obveze: 1) nepoštivanje ugovorenog vremena smještaja u hotelu i 2) neodjavljivanje u točno ugovoreno vrijeme.⁶³⁵

5.4.2.3. Italija

Gost je u talijanskom pravu odgovoran za štetu zbog povrede obveze poštivanja vremena dolaska i odlaska iz hotela (*il rispetto dei tempi di arrivo e di partenza*) po načelu pretpostavljene krivnje.⁶³⁶ Povreda obveze poštivanja vremena dolaska i odlaska očituje se skraćivanjem ili produljivanjem boravka u hotelu, te povlači odgovornost gosta za imovinsku i neimovinsku štetu koju zbog te povrede pretrpi ugostitelj.

5.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a izričito poznaje gostovu odgovornost za štetu po načelu pretpostavljene krivnje zbog povrede obveze poštivanja vremena odlaska iz hotela i dolaska u hotel.⁶³⁷ Ukoliko gost počinu povredu obveze poštivanja ugovorenog boravka u hotelu (hotelskoj sobi), ugostitelj će osim traženja naknade za pretrpljenu štetu, imati, prema načelu prava kontrole posjeda hotela i hotelske sobe (*right to control the inn*), pravo ući u sobu gosta u svako vrijeme i udaljiti gosta iz hotela. U tom slučaju, ugostitelj neće biti odgovoran za štetu zbog povrede posjeda odnosno privatnosti (npr. prebacivanje prtljage gosta u posebnu prostoriju) gosta, nego će gost odgovarati za štetu zbog povrede obveze poštivanja vremena odlaska jer ometa posjed sobe nakon isteka vremena smještaja⁶³⁸.

⁶³⁵ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 165-166.

⁶³⁶ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148.

⁶³⁷ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 163-164.

⁶³⁸ Ibidem. Odluka *Court of Appeal - Lamond vs. Richard* (1897.), op.cit.

5.4.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a gost će odgovarati ugostitelju za imovinsku i neimovinsku štetu pretrpljenu zbog povrede obveze zabrane prekoračenja odnosno produženja boravka u hotelu (*overstaying*) po načelu pretpostavljene krivnje.⁶³⁹ Najčešće povrede navedene obveze u pravu SAD-a manifestiraju se kroz povredu obveze predaje ključeva hotelske sobe na vrijeme i povrede obveze napuštanja hotela po prestanku ugovora.

Pored toga, pravo SAD-a poznaje i jednu "sporednu" odgovornost gosta za štetu, koja se nadovezuje na "glavnu" odgovornost gosta za štetu zbog povrede navedene obveze; gost odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu i ako ometa ugostitelja u ostvarivanju prava ulaska u sobu gosta nakon isteka ugovorenog vremena smještaja⁶⁴⁰ i pravu izbacivanja gosta⁶⁴¹, neovisno o razlogu ometanja ili njegova produljenog ostanka⁶⁴².

5.4.2.6. Europska Unija

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije, ugovorna odgovornost gosta zbog povrede obveze poštivanja fiksne duljine boravka (ili obveze sličnog tipa) iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama u domeni je prava država članica. Ne postoji niti jedan pozitivni europski izvor prava koji bi regulirao ugovornu odgovornost gosta za (imovinsku ili neimovinsku) štetu zbog povrede takve obveze.

5.4.2.7. Međunarodno pravo

Ni u međunarodnom pravu ne postoji unificirani izvor (niti je postojao u nacrtu UNIDROIT konvencije iz 1979. godine) u pogledu odgovornosti gosta za štetu zbog povrede obveze poštivanja fiksne duljine boravka (ili obveze sličnog naziva) u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁶³⁹ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 147.

⁶⁴⁰ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 332.

⁶⁴¹ Sherry, J.E.H., op.cit., 1982, str. 6-7.

⁶⁴² Odluka *Superior Court of New Jersey - Poroznoff vs. Alberti* (1979.), op.cit.

5.5. Odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja

5.5.1. Hrvatska

Iako hrvatska pravna literatura ne poznaje izričito ugovornu odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze o čuvanju odnosno vođenju brige o stvarima ugostitelja, hrvatsko običajno pravo, u okviru odgovornosti gosta za štetu zbog povrede obveze korištenja hotelskih prostorija poput "dobra gosta"), uređuje i takvu odgovornost za štetu.

Prema uzanci 30. stavak 3. PUU-u, pored odgovornosti za štetu zbog povrede obveze čuvanja odnosno vođenja brige o imovini ugostitelja, gost će snositi odgovornost za štetu po načelu pretpostavljene krivnje odnosno objektivnu odgovornost za štetu zbog pretpostavljene krivnje osoba za koje odgovara, za svaku štetu na stvarima (imovini) ugostitelja koje su mu "stavljene na raspolaganje" (prostorije, oprema, inventar).⁶⁴³

5.5.2. Usporedno pravo

5.5.2.1. Francuska

Francuska pravna literatura gostovu odgovornost za štetu zbog povrede obveze čuvanja imovine ugostitelja poznaje isključivo u okviru odgovornosti gosta za štetu zbog obveza korištenja hotelskih prostorija pažnjom "dobra domaćina".⁶⁴⁴ Najčešće povrede navedene obveze u francuskom se pravu očituju kroz korištenje imovine ugostitelja suprotno namjeni i svrsi, dovođenje kućnih ljubimaca u hotel bez pristanka ugostitelja i vraćanju korištene sobe u "lošijem" stanju. Gost će odgovarati ugostitelju za imovinsku (npr. vrijednost razbijene vaze) i, ako ju je počinio namjerno ili prijevarno, neimovinsku štetu na imovini ugostitelja (npr. nelagoda), po načelu pretpostavljene krivnje, a objektivno je odgovoran i za štetu koju su počinile osobe za koje odgovara.

⁶⁴³ Uzanca 30. stavak 3. PUU-u: "Gost odgovara za štetu u prostorijama koje su mu stavljene na raspolaganje, kao i za nestanak i oštećenje uređaja, opreme i inventara u tim prostorijama, što su nastali njegovom krivnjom, krivnjom osoba za koje gost odgovara i krivnjom osoba koje ga posjećuju."

⁶⁴⁴ Fée, D. & Nativel, C., op.cit., 2008, str. 110-111.

U francuskom pravu, gost zbog povrede jednog svog prava, može iznimno odgovarati za štetu na imovini ugostitelja iako je nije počinio. Posebna je, naime, obveza (odnosno pravo) gosta prijaviti na vrijeme štetu na svojoj ili imovini ugostitelja, nastalu unutar hotelskog objekta (npr. pad neispravnog lusteru u hotelskoj sobi uništio je mobitel gosta). Ukoliko povrijedi navedenu obvezu, ugostitelj neće odgovarati za štetu koju je gost pretrpio, nego će, nasuprot, gost odgovoriti za štetu ugostitelja⁶⁴⁵.

5.5.2.2. Njemačka

Njemačka pravna literatura⁶⁴⁶ izdvaja posebnu odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari ugostitelja u hotelskom objektu, prema kojoj. gost neće odgovarati samo za štetu (na temelju pretpostavljene krivnje odnosno objektivno zbog krivnje osoba za kojih je odgovoran) počinjenu na stvarima (imovini) ugostitelja, već i za manjak čuvanja i vođenja brige o istima (npr. zbog nepažnje pri rukovanju daljinskim upravljačem u dvorani za televiziju). Najčešće povrede navedene obveze u njemačkom pravu jesu⁶⁴⁷: 1) vođenje brige o stvarima (imovini) ugostitelja ispod razine osobite pažnje i 2) neoprezno rukovanje s inventarom, opremom i uređajima.

5.5.2.3. Italija

Talijanska pravna literatura ne poznaje izričito gostovu odgovornost za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari (imovine) ugostitelja. Štoviše, ne poznaje ni navedenu ugovornu obvezu gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Ipak, odgovornost gosta za štetu na imovini ugostitelja ulazi u domenu gostove ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede obveze čuvanja raspoloživih prostorijskih pažnjom „dobra domaćina“, koja će se, u navedenom slučaju, manifestirati kroz povredu posebne obveze gosta na poštivanje imovine ugostitelja ispod razine navedene pažnje.⁶⁴⁸

⁶⁴⁵ Magnin, P., Thaller, E.E. & Percerou, J., *Annales de droit commercial et industriel français, étranger et international*, A. Rousseau, Paris, 1937, str. 239-240.

⁶⁴⁶ Mikolasek, O. & others, op.cit., 2004, str. 276.

⁶⁴⁷ Hänsler, K.H., op.cit., 2008, str. 433-434.

⁶⁴⁸ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 148.

5.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Ni pravo UK-a ne poznaje izričito gostovu odgovornost za štetu zbog povrede obveze čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja. U pravu UK-a takva odgovornost gosta ulazi u kategoriju odgovornosti za štetu zbog povrede obveze ponašanja u hotelskom objektu u skladu s dobrim redom i na dostojanstven način.

5.5.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravna teorija SAD-a također ne poznaje izričito gostovu odgovornost za štetu zbog povrede obveze čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja. I u pravu SAD-takva odgovornost ulazi u kategoriju gostove odgovornosti za štetu zbog povrede obveze uljudnog, razumnog i dostojanstvenog ponašanja u hotelu za vrijeme trajanja ugovora.

Međutim, unutar navedene obveze gosta postoji i njegova obveza zabrane krađe imovine ugostitelja iz hotela (*not steal from the inn*) koja se uglavnom odnosi na sapune, ručnike i jastuke, ali obuhvaća svu imovinu ugostitelja. Za povredu te obveze gost će odgovarati ugostitelju, u pravilu, samo za imovinsku štetu.⁶⁴⁹

5.5.2.6. Europska Unija

U kontekstu načela supsidijarnosti prava Europske Unije, odgovornost gosta za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari (imovine) ugostitelja iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama u domeni je prava država članica. Ne postoji niti jedan pozitivni europski izvor prava koji regulira navedenu odgovornost.

5.4.2.7. Međunarodno pravo

Ni u međunarodnom pravu ne postoji unificirani izvor (niti je postojao u nacrtu UNIDROIT konvencije) u pogledu odgovornosti gosta za štetu zbog povrede obveze čuvanja stvari (imovine) ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁶⁴⁹ Goodwin, J.R., op.cit., 1987, str. 343-344

6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama

6.1. Obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama

Obveze ugostitelja prema turističkoj agenciji i njezinim gostima determinirane su položajem kojeg ugostitelj ima prema jednim i drugim subjektima u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Teorijska specifičnost ugovornih obveza ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama očituje se u njihovu trostruku karakteru⁶⁵⁰:

1) prva grupa obveza ugostitelja predstavlja njegove osnovne obveze iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama prema gostu kao korisniku usluga⁶⁵¹, 2) druga grupa obveza odnosi se na cjelokupni agencijski ugovor o hotelskim uslugama (literatura ih svrstava u ugovor u korist individualnog gosta)⁶⁵², dok 3) treću grupu obveza ugostitelja čine obveze specifične samo za agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju⁶⁵³.

Glavna obveza ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama jest plaćanje provizije putničkoj agenciji⁶⁵⁴. Posebne obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta su: 1) obveza davanja točnih obavijesti agenciji o statusu ugostitelja⁶⁵⁵ i 2) obveza naplate istih cijena kao za izravne goste⁶⁵⁶.

⁶⁵⁰ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., str. 131-132, 136-137.

⁶⁵¹ Navedena je grupa obveza obrađena pri analizi instituta izravnog ugovora o hotelskim uslugama, pa se ne obrađuje u ovom poglavlju. U radu je obrađeno pet osnovnih ugovornih obveza ugostitelja koje izviru iz samog izravnog ugovora o hotelskim uslugama, a odnose se i na obje podvrste agencijskog ugovora o hotelskim uslugama: 1) obveza pružanja smještaja, 2) obveza pružanja akcesornih usluga, 3) obveza vođenja brige o osobi gosta, 4) obveza čuvanja stvari gosta i 5) obveza zaštite privatnosti gosta.

⁶⁵² Riječ je o ugovornim obvezama koje vrijede za svaki agencijski ugovor o hotelskim uslugama, bez obzira je li riječ o ugovoru u korist individualnog gosta ili skupine gostiju.

⁶⁵³ Takve se obveze odnose isključivo na agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju.

⁶⁵⁴ Najvažnija obveza ugostitelja (plaćanje provizije), "derivat" je najvažnije obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama - plaćanje naknade (cijene) ugovora. Ugostitelj nije dužan isplatiti proviziju turističkoj agenciji, ukoliko mu nisu plaćene izvršene hotelske usluge.

⁶⁵⁵ Status ugostitelja podrazumijeva činjenicu da turistička agencija mora znati točne podatke o lokaciji ugostiteljskog objekta, kategoriji hotela, te vrsti i kvaliteti usluga koje ugostitelj pruža.

⁶⁵⁶ U suprotnom se ne bi ugrozio samo "integritet" i "džep" gosta, već i poslovanje same turističke agencije.

Obveze ugostitelja kod agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju jesu: 1) obveza pružanja rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, 2) obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming list*) i 3) obveza odobravanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije.

U usporednom su pravu europskih država ugovorne obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama utemeljene: 1) primarno u odredbama europske kodifikacije poslovne prakse iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama - ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996), 2) u poslovnim običajima odnosno poslovnoj praksi pojedine europske države, 3) u rijetkim zakonodavnim normama pojedinog nacionalnog prava europskih država i 4) u raritetnim sudskim odlukama sudova europskih država.

Angloameričko pravo sadrži poznaje obveze ugostitelja prema agencijskim gostima ovisno o činjenici je li zaključen "klasični" ili "zavisni" agencijski ugovor o hotelskim uslugama. U "klasičnom" ugovoru ugostitelj nema "izravne" obveze prema agencijskim gostima; iste prema njima ima "nezavisna" agencija. U "zavisnom" agencijskom ugovoru ugostitelja prema gostima zastupa "zavisna" agencija koja radi u njegovo ime.⁶⁵⁷

U pravu EU, obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama regulirane su u europskoj poslovnoj praksi - u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). U samom su Kodeksu iste obveze ugostitelja regulirane na dva načina: 1) u jednom jedinstvenom članku Kodeksa⁶⁵⁸ i 2) fragmentarno, u pojedinim normama Kodeksa. ECTAA-HOTREC Kodeks poznaje podjelu agencijskih gostiju po čak tri kriterija⁶⁵⁹ (individualni gosti⁶⁶⁰, skupina gostiju⁶⁶¹ i velika skupina gostiju⁶⁶²), ali ne uređuje obveze ugostitelja prema navedenoj podjeli ugovora odnosno gostiju.

⁶⁵⁷ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120-121.

⁶⁵⁸ U članku 7. Kodeksa pod nazivom "Prava i obveze hotela" (*Rights and obligations for the hotel*).

⁶⁵⁹ Tilleman, B., Vandebosch, T. & Verbeke A., *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken - A journey through the law. Travel law differently*, De Boeck University, Larcier, Jura Falconis Libri, Bruxelles, 2005, str. 84. ECTAA-HOTREC Kodeks jedini poznaje tzv. veliku skupinu gostiju.

⁶⁶⁰ Individualni gosti (*individual clients*) jesu osobe u broju manjem od 15, za koje su rezervirane usluge (članak 17. a. Kodeksa ECTAA-HOTREC).

⁶⁶¹ Skupina gostiju (*group clients*) je minimalno 15 osoba, koje ugostitelji i agencija shvaćaju kao jedinstveni entitet (članak 17. b. Kodeksa ECTAA-HOTREC).

⁶⁶² Velika skupina gostiju (*large group*) je skupina koju čini više od 200 soba ili okupira najmanje 50% kapaciteta hotela - soba, restorana ili kongresne dvorane (članak 17. d. Kodeksa ECTAA-HOTREC).

Članak 7. ECTAA-HOTREC Kodeksa je jedinstveni članak iste kodifikacije u kojemu su regulirane tri ugovorne obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (u korist individualnog gosta)⁶⁶³: 1) obveza nenaplaćivanja turističkoj agenciji većih naknada (cijena) usluga od onih cijena istaknutih u javnom cjeniku ugostitelja (ista obveza ugostitelja ne vrijedi ukoliko je sklopljen agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine agencijskih gostiju)⁶⁶⁴, 2) obveza suzdržavanja od nagovaranja (individualnog) agencijskog gosta da postane njegov izravni klijent i 3) obveza pružanja usluga jednake kvalitete agencijskim kao i njegovim izravnim gostima.

U odredbama ECTAA-HOTREC Kodeksa se, pored istih, fragmentarno reguliraju i posebne obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1. obveza vođenja pismenog popisa usluga plaćenih unaprijed⁶⁶⁵, 2. obveza pridržavanja cijena utvrđenih ugovorom⁶⁶⁶, 3. obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji i informiranja agencije o visini iste⁶⁶⁷, 4. obveza pružanja usluga prema uvjetima ugovora⁶⁶⁸ i 5. obveza smještaja gostiju u skladu s dostavljenom listom gostiju (*rooming list*)⁶⁶⁹.

Na razini međunarodnog prava, obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama uređene su, također, jedino⁶⁷⁰ u kodifikaciji međunarodne poslovne prakse - u međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). U istoj su međunarodnoj kodifikaciji obveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama regulirane isključivo sporadično, bez nekog sustavnog kodificiranja.

⁶⁶³ Obveze ugostitelja uređene u članku 7. Kodeksa ECTAA-HOTREC se uglavnom odnose na agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnih gostiju, iako se u Kodeksu to izričito ne napominje.

⁶⁶⁴ Castoldi, G., *Sintesi di tecnica turistica, amministrativa e trasporti*, 4. edizione, Ulrico Hoepli Editore, Milano, 2005, str. 174; u tom se slučaju primjenjuju posebne tarife (*tariffari confidenziali*).

⁶⁶⁵ Članak 4. Kodeksa ECTAA-HOTREC.

⁶⁶⁶ Članak 5. Kodeksa ECTAA-HOTREC.

⁶⁶⁷ Članak 6. Kodeksa ECTAA-HOTREC.

⁶⁶⁸ Članci 8., 12. i 16. Kodeksa ECTAA-HOTREC.

⁶⁶⁹ Članak 12. stavak 3. Kodeksa ECTAA-HOTREC.

⁶⁷⁰ Ni na planu međunarodnog prava nema međunarodnog izvora prava odnosno konvencije koja bi regulirala agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Valja naglasiti da ni Nacrt UNIDROIT Konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama (1979) nije sadržavao niti jednu riječ o obvezama ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (tada su iste ugovorne obveze ugostitelja popisivale samo CHot konvencije), već je regulirao samo pravila vezana za izravni ugovor o hotelskim uslugama.

IH&RA-UFTAA Kodeks ne uređuje sadržaj agencijskog ugovora o hotelskim uslugama⁶⁷¹, nego samo njegove specifične dijelove - posebna pravila, kod kojih nisu postojala unificirana rješenja u nacionalnim zakonodavstvima, a iziskivala su velike probleme u međunarodnim poslovnim odnosima. Kodeks definira pojmove individualnih gostiju⁶⁷² i skupine gostiju⁶⁷³, bez regulacije posebnih ugovornih obveza ugostitelja u odnosu na posebne inačice agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist individualnih gostiju odnosno agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju).

U tekstu IH&RA-UFTAA Kodeksa poslovanja regulirane su slijedeće obveze ugostitelja (hotelijera) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (s međunarodnim elementom): 1) obveza poštivanja ugovorenih cijena hotelskih usluga⁶⁷⁴, 2) obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji⁶⁷⁵, 3) obveza pružanja ugostiteljskih usluga sukladno listi gostiju (*rooming list*) i ostalim informacijama dostavljenim od strane turističke agencije⁶⁷⁶, 4) obveza davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja⁶⁷⁷, 5) obveza pružanja ugostiteljskih usluga u hotelu jednake kvalitete za agencijske i izravne goste⁶⁷⁸ i 6) obveza pružanja agencijskim gostima (rezerviranih) hotelskih usluga prema utvrđenim uvjetima ugovora⁶⁷⁹.

⁶⁷¹ Šmid, V., op.cit., 1994, str. 49-50; Prethodni Kodeks IHA-FUAAV iz 1991. godine nije regulirao sadržaj agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, već samo specifična pravila vezana za postupak formiranja navedenog ugovora i uvjete njegov prestanak: a) posebne oblike osiguranja ugovora (*overbooking*), b) modalitete obveza i odgovornosti kontraheata u slučaju zakašnjelog otkaza rezervacije (*late cancellation*) ili c) modalitete obveza i odgovornosti ugovornih strana u slučaju nekorištenja hotelskih usluga (*no-show*). Istovjetna je situacija i s najnovijom kodifikacijom agencijskog ugovora o hotelskim uslugama - Kodeksom IH&RA-UFTAA (1999) koji također najviše pažnje posvećuje tim pojmovima.

⁶⁷² Individualni gost (*individual client*) je osoba koja se ne može koristiti uvjetima određenih za skupinu gostiju (članak 15. b. Kodeksa IH&RA-UFTAA).

⁶⁷³ Skupina gostiju (*the group*) je najmanje 15 osoba koji dolaze i odlaze zajedno, prihvaćenih od hotelijera i turističke agencije kao jedinstveni entitet (članak 15. b. Kodeksa IH&RA-UFTAA).

⁶⁷⁴ Članak 11. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁶⁷⁵ Članci 13. i 14. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁶⁷⁶ Članak 21. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁶⁷⁷ Članak 22. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁶⁷⁸ Članak 23. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁶⁷⁹ Članak 25. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

6.1.1. Obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji

Turistička agencija, kao naručitelj usluga, upućuje goste ugostitelju, koji mu po pružanoj usluzi plaćaju naknadu ukoliko to za njih ne učini turistička agencija sama. U svakom slučaju, zbog činjenice što ugostitelj ostvaruje financijsku korist od usluga turističke agencije (prihodi od plaćanja cijene pruženih ugostiteljskih usluga agencijskim gostima), dužan joj je zbog toga isplatiti nagradu odnosno proviziju⁶⁸⁰.

Turistička agencija radi isključivo za proviziju⁶⁸¹, čija se visina obračunava u odnosu na vrijednost cijene hotelskih usluga⁶⁸². U hrvatskom pravu visina provizije može biti određena na dva načina: 1) ugovorno, ili, ukoliko nema takvog ugovora, 2) tzv. uobičajenom provizijom utvrđenom u PUU-u. Primarna visina provizije je ona određena agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama.⁶⁸³ Ugovorena provizija uglavnom ovisi o ponudi i potražnji ugostiteljskog smještaja, te položaju ugovornih strana u trenutku sklapanja ugovora. Ukoliko posebna visina provizije nije određena ugovorom, ugostitelj će, sekundarno, platiti agenciji, tzv. uobičajenu proviziju⁶⁸⁴ u iznosu od: 1) 5 posto, ako je agencija domaći organizator putovanja, 2) 3 posto, ako je domaća agencija posrednik (zastupnik) strane agencije i 3) 8 posto, ako je agencija strani organizator putovanja⁶⁸⁵.

⁶⁸⁰ Agencija (lat. *agere*) je (pravna) osoba koja obavlja razne poslove za proviziju; ne može postojati turistička (putnička) agencija (kao ni bilo koji druga vrsta agencije) koja radi besplatno (*pro bono*) odnosno bez cilja stjecanja provizije (u tom slučaju ne bi se radilo o agenturi).

⁶⁸¹ Gorenc, V. & Pešutić, A., *Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, Zagreb, 2006, str. 23; autori izvlače zaključak da je provizija kao izvor prihoda turističke agencije zapravo "prodaja vlastitog proizvoda".

⁶⁸² Šmid, V., *Putnička agencija i njeni ugovori s putnicima i davaocima usluga*, Savremena Administracija, Beograd, 1977, str. 148.

⁶⁸³ Obično se posebna visina provizije ugovorom utvrđuje u predsezoni i post-sezoni (kada se obično ugovara viša provizija od uobičajene) odnosno u špicu sezone kada ugostitelj može i sam pronaći goste (kada se u pravilu ugovara niža provizija od uobičajene).

⁶⁸⁴ Uzanca 70. stavak 3. PUU-u: "Uobičajena provizija za odnose između domaćeg naručitelja i ugostitelja je 5 posto na cijenu usluge, odnosno 3 posto ako je riječ o ugovoru za račun strane agencije. Uobičajena provizija stranoj agenciji iznosi 8 posto."

⁶⁸⁵ Iako su postojale rasprave o tome da su domaće agencije diskriminirane, zbog činjenice da im se plaća manja provizija nego stranim agencijama, zakonodavac se nije miješao, a odredbe PUU-u ostale su nepromijenjene. Vjerojatno se opravdanje razlika provizije nalazi u tržišnim osnovama.

Način obračuna i isplata same provizije može se, u hrvatskom pravu, izvršiti u odnosu na *bruto* ili *neto* iznos cijene zatraženih i pruženih usluga⁶⁸⁶. Ukoliko se provizija obračunava kroz *neto* cijenu, onda je to ukupna cijena smještaja umanjena za proviziju. Ukoliko se provizija obračunava kroz *bruto* cijenu, postoje dvije mogućnosti: a) ukoliko cijenu usluga plaća turistička agencija, iznos provizije odbija se od ukupne cijene smještaja njezinih gostiju umanjenog za boravišnu pristojbu i premiju osiguranja (koje ne ulaze u ukupni *bruto* ili *neto* iznos ugostiteljevih usluga) i b) ukoliko naknadu za usluge plaćaju sami gosti, ugostitelj je obavezan u roku od 15 dana od dana plaćanja naknade (cijene) smještaja od strane agencijskih gostiju, isplatiti proviziju turističkoj agenciji.

U francuskom pravu obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji (*Commission*) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, primarno proizlazi iz odredaba europskog Kodeksa ECTAA-HOTREC (1996), a podredno i iz francuskog običajnog prava⁶⁸⁷.

I u njemačkom pravu obveza plaćanja provizije (*Kommission, Reisebüro-Provision, Agenturprovision*) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, proizlazi iz odredaba Kodeksa ECTAA-HOTREC. Pored istog, njemačka turistička praksa uvriježila je tri posebnosti⁶⁸⁸: 1) ugovorena provizija obično iznosi između 20 i 30%⁶⁸⁹ cijene usluga, 2) češće se provizija naplaćuje kroz *netto* cijenu (*Nettopreis*) nego kroz *brutto* cijenu usluga (*Bruttopreis*) i 3) njemačka pravna literatura poznaje čak četiri vrste provizije⁶⁹⁰.

U talijanskom je pravu, također, obveza plaćanja provizije (*Commissione*) turističkoj agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama primarno deducirana iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996), a sekundarno i iz poslovnih običaja talijanske poslovne prakse (npr. poslovnih običaja u turizmu pojedinih talijanskih regija).⁶⁹¹

⁶⁸⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., str. 132; riječ je o cijeni s provizijom (*bruto*) ili bez provizije (*neto*), a ne cijeni po obračunu PDV-a ili drugih poreza ugostitelja, na što nomenklatura može asocirati.

⁶⁸⁷ Uobičajena provizija u francuskom pravu je 10%.

⁶⁸⁸ Hänsler, K.H., op.cit., 2008, str. 265.

⁶⁸⁹ U Njemačkoj je uobičajena provizija koju ugostitelj plaća turističkoj agenciji, u odnosu na druge europske zemlje, u pravilu, neuobičajeno visoka, zbog visoke ponude i niže potražnje kroz cijelu godinu.

⁶⁹⁰ Althof, W., *Incoming Tourismus*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, Wien, München, 2001, str. 260; 1. uobičajena provizija (*Basisprovision*) - 10% kada ista nije ugovorena, 2. dodatna provizija (*Zusatzprovision*) - u slučaju ispunjenja određenog uvjeta, 3. stimulativna provizija (*Staffelprovision*) - ovisno o uspjehu dovođenja gostiju i 4. superprovizija (*Superprovision*) - u određenom razdoblju sezone.

⁶⁹¹ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 149.

I pravo UK-a crpi pravila o obvezi plaćanja provizije turističkoj agenciji (*Commission*) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996). U pravu UK-a se uvriježila uobičajena visina agencijske provizije⁶⁹², u punoj sezoni, u iznosu od 12,5% od ukupne cijene ugostiteljskih usluga⁶⁹³.

U pravu SAD-a pravila o ugovornoj obvezi plaćanja provizije turističkoj agenciji (*Commission*) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlaze iz običajnog prava i sudske prakse. Uobičajena provizija u pravu SAD-a varira od države do države.

U pravu (poslovnoj praksi) EU, obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji proizlazi iz odredaba članaka 5-7. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). Riječ je, zapravo, o obvezi koja se sastoji od tri posebne podobveze ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obvezi nemijenjanja cijena usluga, 2) obvezi plaćanja provizije (*commission*) i informiranja o visini iste i 3) obvezi suzdržavanja od nagovaranja gosta da postane izravni klijent ugostitelja.

Na razini međunarodnog prava (poslovne prakse) obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji inkorporirana u nekoliko klauzula članaka 13. i 14. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). Radi se o obvezi koja se sastoji od: 1) obveze plaćanja provizije i 2) obveze jasnog razumijevanja provizije. Pravilo Kodeksa jest da turistička agencija sama plaća naknadu za pružene usluge umanjenu za proviziju, osim kada je izričito ugovoreno da će istu platiti izravno agencijski (individualni) gost, u kom slučaju ugostitelj jamči⁶⁹⁴ isplatu provizije turističkoj agenciji. Provizija se utvrđuje prije ili za vrijeme sklapanja agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, a obveza ugostitelja jest stalno informiranje turističke agencije o visini iste⁶⁹⁵.

⁶⁹² Chand, M., *Travel Agency Management: An Introductory Text*, Anmol Publications, New Delhi, 2003, str. 176; posredničkim agencijama je provizija glavni izvor zarade, dok su turoperatorori orijentirani na profit.

⁶⁹³ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 112.

⁶⁹⁴ Nedostatak međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) jest činjenica što ne određuje rok u kojem je ugostitelj dužan isplatiti turističkoj agenciji proviziju u slučaju da gosti izravno (sami) plate cijenu pruženih hotelskih usluga. U slučaju da isti rok nije ugovoren, autor pretpostavlja da bi ugostitelj trebao isplatiti proviziju odmah po zahtjevu turističke agencije ili u naknadno ugovorenom roku.

⁶⁹⁵ Informacije koje ugostitelj dostavlja turističkoj agenciji o proviziji normalno glase (članak 14. stavak 2. IH&RA-UFTAA Kodeksa): 1) koja će se provizija platiti i za koje usluge (*whether a commission will be paid and on which services*), 2) njezinu visinu (*the rate(s) of commission*) i 3) plaćanje provizije za produženi smještaj (*commissions are payable on any extension of stay agreed*).

6.1.2. Obveza davanja točnih obavijesti o statusu ugostitelja

Obveza davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja⁶⁹⁶, u hrvatskom pravu, podrazumijeva da je ugostitelj, prije, za vrijeme i poslije sklapanja ugovora, dužan predati turističkoj agenciji, na njezin zahtjev ili bez njega, točne obavijesti o: 1) lokaciji hotelskog objekta (npr. blizina plaže, pogled na more, blizina centra grada), 2) kategoriji hotela (od 1 do 5 zvjezdica), 3) vrsti usluga koje pruža (od usluge smještaja, (polu)pansiona do akcesornih usluga) i 4) kvaliteti usluga koje vrši (npr. mediteranska prehrana, moderni *wellness*, posebne masaže).⁶⁹⁷ Navedena obveze proizlazi i iz načela konkurentnog prava⁶⁹⁸. Naime, ista podrazumijeva i zabranu nastupa na tržištu suprotnu dobrim poslovnim običajima u odnosu na: 1) konkurenciju (npr. obavijest uz uvredu konkurencije)⁶⁹⁹ i 2) klijentelu⁷⁰⁰ (npr. gost u zabludi o lokaciji hotela)⁷⁰¹. U slučaju da su ugovorom utvrđeni netočni podaci o statusu ugostitelja, radi se o nepoštenim klauzulama⁷⁰² koje impliciraju ništavost ili odustanak od ugovora⁷⁰³.

⁶⁹⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., str. 131; uzanca 92. PUU-u: "Ugostitelj je dužan naručitelju (opaska autora: turističkoj agenciji partneru iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama) dati točnu obavijest o lokaciji, vrsti i kategoriji objekta te o vrsti i kakvoći usluga".

⁶⁹⁷ Najčešći primjeri davanja netočnih obavijesti ugostitelja turističkoj agenciji jesu: 1) o lokaciji hotela - netočnost o samoj blizini mora, 2) o kategoriji hotela - netočnost o broju zvjezdica, 3). o vrsti usluga - usprkos obavijesti da hotel ima bazen, isti se još uvijek gradi ili uređuje i 4) o kvaliteti usluga - zabluda kod prodaje kapaciteta po uzorku (modelu) i uveličana kvaliteta hrane i čistoće.

⁶⁹⁸ Gorenc, V., *Trgovačko pravo - društva*, II. izdanje, Školska knjiga, Zagreb, 1996, str. 11-14.

⁶⁹⁹ Npr. Obavijest da se gosti klone hotela konkurentskog ugostitelja zbog moguće zaraze salmonelom.

⁷⁰⁰ Članak 16. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (NN 122/03).

⁷⁰¹ Npr. U prospektu hotela podijeljenog agencijskim gostima postoji obavijest da se hotel nalazi 50 m od mora i šljunčanih plaža, a stvarna je udaljenost više od 500 m i plaže nisu uređene.

⁷⁰² Pošćić, A., *Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Volumen 43, broj 2, Split, 2006, str. 167-168; prema smjernici 93/13 Europskog Vijeća i Zakonu o zaštiti potrošača (NN 96/03), nepoštena klauzula u ugovorima jest ona: 1) o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, 2) nastala na temelju neravnoteže u položaju ugovornih strana i 3) protivna načelu savjesnosti i poštenja.

⁷⁰³ Slakoper, Z., *Nevaljanost pojedinih odredbi općih uvjeta ugovora s posebnim osvrtom na potrošačke ugovore*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Rijeci, Volumen 22, broj 2, Rijeka, 2001, str. 181-208; kad pojedine odredbe ugovora predstavljaju nepošten tržišni odnos iste su ništave; npr. ako u ugovoru stoji da je lokacija hotela odmah uz jezero, a turistička je agencija bila "primorana" sklopiti ugovor znajući da je udaljenost hotela više od 1 km od jezera, ista može u određenom roku odustati od ugovora.

U francuskom je pravu obveza davanja točnih obavijesti turističkoj o statusu ugostitelja u domeni običajnog prava⁷⁰⁴, te sudovi u svakom pojedinom predmetu, odlučuju od slučaja do slučaja, je li ugostitelj ispunio navedenu obvezu. U francuskoj je pravnoj literaturi⁷⁰⁵ uvriježeno shvaćanje da je, u okviru navedene obveze, ugostitelj obvezan dostaviti turističkoj agenciji dopunske informacije (*des informations supplémentaires*) o 12 najvažnijih karakteristika hotelskog objekta.⁷⁰⁶

I u njemačkom je pravu obveza davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja u domeni njemačkog običajnog prava gdje sudovi o povredi navedene obveze odlučuju od slučaja do slučaja u svakom pojedinom predmetu. Njemačka pravna literatura⁷⁰⁷ ističe da je ugostitelj obvezan turističkoj agenciji dostaviti obavijesti o najvažnijim "karakteristikama poslovanja" ne navodeći koje su to karakteristike, puštajući sudovima da ih, od slučaja do slučaja, sami utvrđuju.

U talijanskom je pravu obveza davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja također u domeni običajnog prava. Talijanska pravna literatura⁷⁰⁸ ističe samo opće karakteristike statusa ugostitelja (lokacija, usluge, depozit) o kojima ugostitelj mora izvijestiti turističku agenciju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

U pravu UK-a obveza davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja proizlazi iz poslovnih običaja i sudskih presedana. Pravna literatura UK-a⁷⁰⁹ ne navodi koje to karakteristike o svom statusu mora ugostitelj dati turističkoj agenciji, ali ističe da je izdavanje pogrešne obavijesti ugostitelja o svom statusu nepoštena klauzula ugovora po *Unfair Contract Terms Act*-u (1977).

⁷⁰⁴ ECTAA-HOTREC Kodeks ne regulira navedenu obvezu ugostitelja, a na planu međunarodne poslovne prakse obveza izvješćivanja o statusu svodi se na rješenje IH&RA-UFTAA Kodeksa, prema kojem je ugostitelj obvezan dostaviti agenciji samo općenite podatke o statusu: kategoriju, lokaciju i usluge hotela.

⁷⁰⁵ Gautheret, G., Huet, A., Pischler, C. & Sultan, M.D., *Ventes et productions touristiques*, 1^e année, Editions Bréal, Paris, Rosny, 2002, str. 335.

⁷⁰⁶ Obavijesti o statusu ugostitelja u francuskom pravu sadrže 12 karakteristika: 1. LOC (lokacija), 2. CAT (kategorija), 3. EXT (dopunske dadžbine), 4. POL (opći uvjeti poslovanja), 5. FAC (prostorije, usluge i oprema), 6. DEP (ostava), 7. GNT (jamstveni polog), 8. STA (minimalna i maksimalna duljina boravka u hotelu), 9. OTH (ostalo), 10. COR (korporativne tarife), 11. GOV (vladine tarife) i 12. MIL (vojne tarife).

⁷⁰⁷ Dettmer, D. & Hausmann, T., op.cit., 2006, str. 182.

⁷⁰⁸ Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 58.

⁷⁰⁹ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 129-141.

U pravu SAD-a obveza davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja također proizlazi iz poslovnih običaja i rijetkih sudskih presedana. Pravna literatura SAD-a⁷¹⁰ ističe da koncept obveze ugostitelja na davanje točnih podataka o svom statusu uključuje obavijest (*notice*) koja mora sadržavati sve bitne elemente hotela po kojima turistička agencija postupa prema gostima.

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) nema niti jedne riječi o obvezi davanja točnih obavijesti o statusu ugostitelja (hotela) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Štoviše, niti iz jedne odredbe Kodeksa se ne može izvući poveznica s tako bitnom obvezom ugostitelja prema turističkoj agenciji i njezinim gostima.

U međunarodnom pravu, obveza davanja točnih obavijesti o statusu⁷¹¹ ugostitelja (hotela) proizlazi iz odredbe definirane člankom 22. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). U skladu s navedenom odredbom Kodeksa, obavijesti o statusu ugostitelja odnose se na⁷¹²: 1) kategoriju odnosno standard hotela, 2) lokaciju hotela i 3) usluge koje se u hotelu ugostitelja pružaju.

6.1.3. Obveza naplate istih cijena usluga

Obično su agencijski gosti (individualni gosti ili skupina gostiju) u hotelu lošije tretirani od izravnih gostiju (kojima se daju češće povlastice, popusti i snižene cijene). Razloge takvim okolnostima valja potražiti u slijedećim činjenicama: 1. agencijski gost ugostitelju više predstavlja "brojku" nego osobnost (ugostitelj gotovo nema nikakvog kontakta s njim; za njega sve poslove prema osoblju ugostitelja obavlja predstavnik agencije - turistički zastupnik), 2) agencijski gost je u pravilu "manji potrošač" od izravnog gosta (rijetko se u hotelu usuđuje trošiti sredstva izvan naknade (cijene) koju je uplatio turističkoj agenciji u agencijskom "paketu") i 3) agencijski gost nosi ugostitelju (hotelijeru) neposredno manju zaradu od izravnog gosta, jer je za svakog agencijskog gosta obvezan isplatiti proviziju turističkoj agenciji.

⁷¹⁰ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 116-120.

⁷¹¹ Status je zajednički pojam osnovnih karakteristika hotelskog objekta (kategorija, lokacija i usluge).

⁷¹² Članak 22. stavak a) IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The hotelier shall provide the travel agent with relevant, precise information concerning the category/standards, location and services of the hotel*".

U hrvatskom je pravu PUU-u usvojena teorija minimuma ekvivalenta cijena za sve goste⁷¹³ odnosno pravilo nedovođenja agencijskog gosta u lošiji položaj od izravnog, radi zaštite agencijskog poslovanja⁷¹⁴. Stoga, ugostitelj ne smije za agencijske goste naplaćivati cijene usluga više od cijena koje naplaćuje za svoje izravne goste.⁷¹⁵⁷¹⁶ Ugostitelj i turistička agencija mogu, iznimno, ugovoriti i posebne cijene usluga (npr. za veliki broj gostiju u post-sezoni), koje mogu biti niže, a nikako više od uobičajenih cijena koje se naplaćuju izravnim gostima⁷¹⁷. Ako ugostitelj promijeni cijene usluga u cjeniku, iste će se primjenjivati na agencijske goste tek nakon trideset dana od stupanja novog cjenika na snagu. Bez obzira na promjenu cijena iz ugostiteljeva cjenika, ugostitelj će se, za potvrđene agencijske rezervacije⁷¹⁸, pridržavati već unaprijed ugovorenih cijena⁷¹⁹. Cijene hotelskih usluga određuju se u domaćoj ili stranoj valuti^{720 721}.

⁷¹³ Andrić, N., *Turizam i regionalni razvoj*, Informator, Zagreb, 1980, str. 167; Tadej, K., op.cit., 1973, str. 1-175; već je istaknuto da je do 1991. postojao različit režim naplate cijena hotelskih usluga za domaće i strane, agencijske i izravne goste, što je stvaralo probleme i ugostiteljima i turističkim agencijama.

⁷¹⁴ Šmid, V., op.cit., 1977, str. 36.

⁷¹⁵ Gorenc, V., *Nove hrvatske posebne uzance u ugostiteljstvu*, Acta turistica, Časopis Ekonomskog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 7, broj 1, Zagreb, 1995, str. 23-42.

⁷¹⁶ Uzanca 66. stavak 1. PUU-u: "Cijene što ih ugostitelj utvrđuje naručitelju ne smiju biti veće od cijene što ih plaćaju izravni gosti."

⁷¹⁷ Uzanca 66. st. 2. PUU-u: "Kad ugostitelj ugovori posebne cijene (opaska autora: cijene ugostiteljskih usluga u hotelu), ne može zahtijevati veću naknadu od tih cijena."

⁷¹⁸ Promjena cijena usluga u cjeniku ugostitelja ne djeluje retrogradno. Jedina iznimka jest već potvrđena rezervacija smještaja i ostalih usluga od strane turističke agencije. Ukoliko pak ugostitelj smanji cijene u svome cjeniku, turistička će agencija, bez obzira na potvrđenu rezervaciju prema višim cijenama, imati pravo platiti nižu cijenu usluga zbog obveze naplate istih cijena usluga za izravne kao i za agencijske goste.

⁷¹⁹ Uzanca 67. stavak 1. PUU: "Ugostitelj se mora držati cijena određenih ugovorom."

⁷²⁰ U Republici Hrvatskoj je pravilo da se plaćanja izvršavaju u kunama, osim kad je zakonom dopušteno plaćanje u devizama (Zakon o platnom prometu u zemlji - NN 117/2001, 14/2002 i 82/2002, članak 2. stavci 1. i 2.), što se može činiti samo preko ovlaštenih banaka, u skladu s odredbama članaka 15. i 32. Zakona o deviznom poslovanju - NN 96/03, 140/2005, 132/2006, 92/2009 i 153/2009).

⁷²¹ Ugostitelj može kod dugoročnih ugovora i ugovora koji se imaju početi ispunjavati (plaćati) kroz neko duže vrijeme, predvidjeti mogućnost izmjene cijene ugovaranjem valutne klauzule (uzanca 67. stavak 3. PUU-u). S današnjeg aspekta, ta se odredba u praksi obično proširuje s promjenom cijene, ovisno o fluktuaciji tečaja (npr. + ili - 3 do 5 posto), o stopi inflacije ili deflacije (npr. + ili - od 3 do 5 posto) i u skladu s tržišnim prilikama (npr. rast ili pad cijena mlijeka, hrane, telefonskih impulsa, i slično).

U francuskom pravu, zakonodavstvu i običajima nije regulirana obveza naplaćivanja istih cijena hotelskih usluga individualnim agencijskim i za izravnim gostima hotela. Međutim, iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, proizlazi "šira" obveza ugostitelja da pruži gostima turističke agencije hotelske usluge pod jednakim⁷²² uvjetima i jednake kvalitete kao za svoje izravne goste. Francuska pravna literatura⁷²³, u okviru navedene obveze, ističe da se prema svim izravnim i agencijskim gostima mora postupati jednako u pogledu: 1) pružanja usluga (*le service*), 2) kvalitete hotelskog "proizvoda" (*la qualité des produits*) i 3) odnosa kvalitete pruženih usluga i plaćene cijene (*le rapport qualité/prix*).

U njemačkom pravu nije uređena obveza naplaćivanja istih cijena usluga agencijskim i izravnim gostima. "Šira" obveza ugostitelja na pružanje usluga agencijskim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete kao i izravnim gostima, proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Njemačka pravna literatura⁷²⁴ ističe da pružanje svih usluga izravnim i agencijskim gostima mora biti ekvivalentno u tri kategorije⁷²⁵: 1) kvalitete usluga (*Service-Qualität*), 2) udobnost komfora (*Sitzkomfort*) i 3) tehničkih kapaciteta dijela objekta u koje su smješteni (*abwicklungstechnischen Gründe*).

Ni u talijanskom pravu obveza naplaćivanja istih cijena usluga agencijskim i izravnim gostima nije uređena ni zakonom ni običajima. Kao i u ostalim pravima europskih država, u talijanskoj se praksi primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuju samo "širu" obvezu ugostitelja koja nastaje zbog povrede obveze pružanja usluga agencijskim i izravnim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete.

U pravu UK-a, isto tako, ni u zakonodavstvu ni u poslovnim običajima ni u sudskoj praksi nije regulirana obveza naplaćivanja istih cijena usluga individualnim agencijskim gostima i izravnim gostima hotela, a "šira" obveza pružanja usluga pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa.

⁷²² I u francuskom pravu i u ostalim pravima država Europske Unije, načelo jednakog postupanja prema izravnim i agencijskim gostima u pogledu uvjeta i kvalitete usluga jest zapravo fikcija - riječ je samo o minimumu postupanja prema agencijskim gostima za koje se, uglavnom, ugovaraju povoljniji uvjeti i cijene usluga (*les tarifs confidentiels*) i gdje je dopuštene "pozitivna diskriminacija" prema izravnim gostima.

⁷²³ Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., op.cit., 1993, str. 99-100.

⁷²⁴ Pompl, W., *Touristikmanagement II: Qualitäts-, Produkt-, Preismanagement*, Springer Lehrbuch Verlag, Berlin, 1996, str. 222; pored toga i svi gosti svake turističke agencije moraju biti jednako tretirani.

⁷²⁵ U njemačkoj su praksi vrlo česta kršenja tih obveza u luksuznim hotelima za izravnu bogatiju klijentelu koju se smješta u sobe s najudobnijim komforom i u najboljem dijelu hotela (npr. posebne suite).

Pravo SAD-a ne poznaje obvezu naplaćivanja istih cijena hotelskih usluga individualnim agencijskim gostima kao i za izravne goste hotela, niti ista proizlazi iz zakonodavstva, poslovnih običajima ili sudske prakse. Rijetki izvori pravne literature SAD-a, međutim, poznaju sličnu obvezu ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, prema kojoj je ugostitelj dužan postupati prema gostima turističke agencije po načelu *equal treatment*⁷²⁶, u skladu s kojim ugostitelj mora jednako tretirati gosta turističke agencije kao i svakog drugog gosta (*just as any other third parties*).

U Kodeksu ECTAA-HOTREC (1996) nije izričito⁷²⁷ regulirana ugostiteljeva obveza naplaćivanja istih cijena usluga individualnim agencijskim gostima kao i izravnim gostima. Međutim, takva obveza implicirana je u odredbi članka 7. stavak 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa⁷²⁸, koja uređuje "širu" obvezu ugostitelja, prema kojoj se isti, sklapanjem agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, obvezuje pružati individualnim agencijskim gostima hotelske usluge pod jednakim uvjetima (*under the same conditions*) i jednake kvalitete (*of the same quality*) kao za svoje izravne goste⁷²⁹.

Niti međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) ne regulira obvezu naplaćivanja istih cijena usluga individualnim agencijskim i izravnim gostima u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Postoji podudarnost između međunarodnog i europskog kodeksa u reguliranju tzv. "šire" kategorije navedene obveze ugostitelja. U članku 23. Kodeksa⁷³⁰ regulirano je da ugostitelj mora agencijskim gostima pružati usluge jednake kvalitete i pod jednakim uvjetima kao i za izravne goste.

⁷²⁶ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120.

⁷²⁷ Kodeks ECTAA-HOTREC ne uređuje ugovor "detaljno", već samo "najsporniji" dio odnosa koji stranke nisu ugovorile. U preambuli Kodeksa je to normirano ovako: "*This Code of Conduct shall apply unless otherwise agreed upon by specific contract between the hotel and the travel agent.*"

⁷²⁸ Članak 7. stavak 3. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) utvrđuje samo "širu" kategoriju obveze ugostitelja u odnosu na hrvatsko pravo (Posebne uzance u ugostiteljstvu). Kodeks, naime, uređuje jednako postupanje ugostitelja prema svim gostima, što je šira ili viša kategorija obveze od "naplaćivanja istih cijena usluga" iz Posebnih uzanci u ugostiteljstvu (uzanca 66.).

⁷²⁹ Benevolo, C. & Grasso, M., *L'impresa alberghiera: produzione, strategie e politiche di marketing*, 2. edizione, Franco Angeli, Milano, 2007, str. 78.

⁷³⁰ Članak 23. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The services provided by the hotelier to the travel agent's clients, in accordance with the hotel contract, shall be of the same quality as those provided by the hotelier, on the same conditions, to his/her direct clients unless otherwise agreed in the contract.*"

6.1.4. Obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga

Pružanje skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru odnosno uvjetima ugovora, jedna je od osnovnih obveza ugostitelja prema skupini agencijskih gostiju⁷³¹. PUU-u sadrže veliki broj odredaba koje uređuju navedenu obvezu ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.⁷³² U hrvatskom se pravu, navedena obveza ugostitelja manifestira kroz dvije posebne obveze⁷³³ prema kojima je ugostitelj obavezan postupiti u skladu s agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama i poslovnim običajima⁷³⁴: 1) ugostitelj je dužan smjestiti skupinu gostiju turističke agencije u ugovoreni hotel i pružiti joj ugovorene ugostiteljske usluge i 2) ukoliko iz bilo kojeg razloga⁷³⁵ ugostitelj to nije u stanju učiniti, dužan je skupinu smjestiti u najbliži objekt iste ili više kategorije, uz određene pretpostavke (npr. naknadu troškova premještaja).

Obveza pružanja usluga skupini gostiju prema uvjetima ugovora, u francuskom pravu proizlazi primarno iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Francuska pravna literatura često obrađuje posljedice navedene obveze uz tumačenja situacije kada ugostitelj, najčešće zbog overbookinga (*surbooking*), ne pruži gostima smještaj u rezerviranom objektu; u tom je slučaju ugostitelj dužan smjestiti skupinu gostiju u najbliži mogući hotel iste ili više kategorije (*un hôtel de même catégorie au de catégorie supérieure*).⁷³⁶

⁷³¹ Šmid, V., op.cit., 1977, str. 106.

⁷³² PUU-u s razlogom posvećuju veliku pažnju svakoj obvezi ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama prema skupini agencijskih gostiju, a posebno prema obvezi postupanja ugostitelja prema takvoj skupini u skladu s uvjetima ugovora.

⁷³³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 136.

⁷³⁴ Šmid, V., *Ugovor o hotelskim uslugama*, Stručna revija Ugostiteljstvo i turizam, Volumen 32, broj 12 (5/6), Zagreb, 1984, str. 483-492.

⁷³⁵ U hrvatskoj turističkoj praksi četiri su najčešća razloga zbog kojih ugostitelj nije u stanju ispuniti obvezu pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru odnosno uvjetima ugovora: 1. *overbooking*, 2. nedovršeni građevinski radovi na objektu, 3. administrativna pogreška u evidencijama ugostitelja i 4. nespremnost hotelske sobe na vrijeme. Uz to, ugostitelj često zna povući jedan (ne)opravdani i (ne)pošteni potez - ne primiti skupinu agencijskih gostiju dok mu turistička agencija ne podmiri sva potraživanja. Iako je isti često nepopularan i zna potaknuti negativne emocije (umorne) skupine gostiju (pa ne može biti sasvim opravdan), često poluča pozitivni efekt (zbog čega je u potpunosti opravdan).

⁷³⁶ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 148.

Obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, u njemačkom pravu, proizlazi primarno iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Navedene obveza ugostitelja nije uređena ni u njemačkom zakonodavstvu ni poslovnih običajima, a rijetke su i odluke sudova koje su se njome bavile.

I u talijanskom pravu obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora proizlazi primarno iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. U talijanskoj se pravu navedena obveza može ispuniti i po tzv. formuli *roulette*⁷³⁷.

Ugovorna obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, i u pravu UK-a, proizlazi primarno iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Ni literatura niti sudska praksa se nisu suviše bavili problematikom iste obveze.

U pravu SAD-a se obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora, znatno razlikuje od europskog koncepta. Naime, smatra se da je ugostitelj ispunio navedenu obvezu osiguravši zamjenski smještaj iste ili više kategorije jedino ako zamjenski smještaj bude izričito prihvaćen od strane agencije ili njezinog gosta⁷³⁸.

U europskom je pravu obveza pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, regulirana je odredbama članka 16. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). Prema normi članka 16. stavak 2. Kodeksa, utvrđuje se, *argumentum a contrario*⁷³⁹, da je ugostitelj obavezan pružiti skupini gostiju smještaj prema uvjetima ugovora (rezerviranim uslugama).

U međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), obveza pružanja skupini agencijskih gostiju rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora, proizlazi iz skupa obveza utvrđenih odredbama članaka 25-28. Kodeksa. Ugostitelj je, prema Kodeksu, obavezan poštivati sve ugovorne uvjete za svaku prihvaćenu rezervaciju turističke agencije za smještaj agencijskih gostiju (skupine gostiju); smatra se da je ugostitelj ispunio istu obvezu koliko o svom trošku osigura smještaj gostima u najbližem jednakovrsnom (*equivalent*) hotelu i snese svu razliku u cijeni takvog premještaja.

⁷³⁷ Falletti, E., op.cit., 2008, str. 173; prema formuli *roulette* ugostitelj može pružiti smještaj u bilo kojem svojem objektu ukoliko isti nije niže kategorije od kategorije koje je gost rezervirao.

⁷³⁸ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 168.

⁷³⁹ U prvoj rečenici članka 16. stavak 2. Kodeksa ECTAA-HOTREC inverzijom je utvrđen uvjet prema kojem ugostitelj odgovara ukoliko ne pruži ugovoreni smještaj ("*If the hotel does not provide the accommodation contracted*"), iz čega se izvlači zaključak da je pružanje takve usluge njegova obveza.

6.1.5. Obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming list*)

Turistička agencija je, u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju, obvezna dostaviti ugostitelju dokument koji se naziva lista gostiju (*rooming list*). Lista gostiju, između ostalog, sadrži popis svih gostiju iz agencijske skupine gostiju i njihov (željeni) raspored po sobama. Obično se raspored gostiju po sobama kreira u skladu sa željama gostiju (npr. jasno je da bračni par mora biti smješten u istoj hotelskoj sobi), ali postoji situacija i kad turistička agencija, bez iskazivanja želje gostiju, sama određuje njihov raspored (npr. na naturalnim ekskurzijama, za sportske klubove, itd.).

U svakom slučaju, *rooming list*, predstavlja značajan obvezujući pravni dokument⁷⁴⁰ za turističku agenciju i ugostitelja⁷⁴¹ u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. U hrvatskom pravu, ugostiteljeva je ugovorna obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama pružiti smještaj skupini agencijskih gostiju, koja je došla u hotel, u skladu s listom gostiju i u njoj utvrđenim rasporedom smještaja po sobama⁷⁴².

U pravima europskih država (francuskom, njemačkom i talijanskom pravu, te pravu UK-a), ugostiteljeva obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming-list*) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi jedino iz odredaba članka 12. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). Europska se pravna literatura gotovo uopće ne bavi institutom navedene obveze ugostitelja.

U pravu SAD-a, ugostiteljeva obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming-list*) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz običajnog prava odnosno američke poslovne prakse koja je istovjetna s rješenjima europskog Kodeksa. Pravna literatura SAD-a analizira navedenu obvezu ugostitelja u neznatnom obimu, a nema niti značajnih odluka sudova SAD-a u pogledu iste.

⁷⁴⁰ Rešetar, M., *Turističke agencije*, 2. izdanje, Informatorovi priručnici, Informator, Zagreb, 1996, str. 79; “*rooming-lista*” je dokument kojim (strana) agencija obavještava ugostitelja i/ili domaću agenciju, koje postelje da rezerviraju u hotelskom objektu ugostitelja za njezinu skupinu gostiju.

⁷⁴¹ Ibidem; “*rooming lista*” je dokument koji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama daje ugostitelju jaku ugovornu sigurnost i s kojim ugostitelj dobiva čvrstu rezervaciju hotelskog smještaja.

⁷⁴² Po svojoj pravnoj prirodi lista gostiju (*rooming list*) je obvezujući pravni akt kojim se potvrđuje agencijski ugovor o hotelskim uslugama i određuje koji će gosti iz agencijske skupine gostiju koristiti određene sobe. Taj je dokument i potvrda o rezervaciji, kao i dokazno sredstvo ukoliko ugostitelj nije ispunio obvezu pridržavanja rasporeda gostiju.

U pravu Europske Unije, jedino iz odredaba članka 12.⁷⁴³ europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) proizlazi obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming-list*). Ugostitelj ima obvezu poštivanja svih instrukcija od strane agencije u vezi s listom gostiju (*all such instructions*), ukoliko su primljene i prihvaćene u predviđenim rokovima (*when received and accepted in due time*)⁷⁴⁴.

U međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), nije regulirana⁷⁴⁵ obveza smještaja agencijske skupine gostiju sukladno listi gostiju (*rooming-list*). Štoviše, takva obveza ugostitelja uopće ne proizlazi niti iz jedne srodne odredbe Kodeksa niti se bilo kakvim zaključkom može izvući⁷⁴⁶. Članak 21. Kodeksa, u kontekstu obveza glede liste gostiju, poznaje samo obveze turističke agencije, prema kojima je ista dužna dostaviti odnosno predati ugostitelju: 1. sve nužne, relevantne i detaljne informacije o traženim hotelskim uslugama u roku 7 dana prije dana dolaska skupine gostiju u hotel, 2. listu gostiju (*rooming list*) u roku 7 dana prije dana dolaska skupine gostiju u hotel i 3. posebne informacije u vezi detalja oko dolaska skupine gostiju⁷⁴⁷.

⁷⁴³ Članak 12. stavci 1. do 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agency shall notify the hotel about the number and type of rooms required (room specification) at least 14 days before the arrival of the group. The agency shall forward the rooming list to be received by the hotel 7 days before the arrival of the group unless stipulated otherwise in the contract. The hotel shall be obliged to respect all such instructions from the agency when received and accepted in due time.*"

⁷⁴⁴ Predviđeni rokovi u kojima ugostitelj mora dobiti instrukcije od strane turističke agencije jesu (članak 12. stavci 1. i 2. Kodeksa ECTAA-HOTREC): 1) 14 dana prije dolaska skupine gostiju - ugostitelju moraju biti upućene instrukcije oko broja i vrsti (karakteristikama) hotelskih soba (*number and type of rooms required (room specification)*) i 2) 7 dana prije dolaska skupine gostiju - ugostitelja mora primiti listu gostiju (*rooming list to be received by the hotel*), ukoliko nije drukčije određeno ugovorom.

⁷⁴⁵ Bez obzira na specifični sadržaj IH&RA-UFTAA Kodeksa, u kojem nisu uređeni mnogi instituti agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, činjenica da nije uređena uobveza smještaja skupine gostiju u skladu s listom gostiju, veliki je propust tvoraca Kodeksa. Autor ne prolazi niti jedan razlog (npr. različita rješenja između eurkontinentalnog i angloameričkog pravnog kruga) zbog takvog ogromnog propusta.

⁷⁴⁶ U Kodeksu IH&RA-UFTAA nema nijedne odredbe koja bi definirala ili barem asocirala na ugovornu obvezu ugostitelja prema kojoj bi isti, u smislu dobivanja instrukcija od strane turističke agencije ili dostave liste gostiju, bio dužan postupati po napucima turističke agencije.

⁷⁴⁷ Nije određen posebni rok glede dostave ugostitelju detalja vezanih za dolazak skupine gostiju. Vjerojatno su tvorci IH&RA-UFTAA Kodeksa, smatrali da je riječ o specifičnoj i proširenoj obvezi turističke agencije koja može i ne mora biti ispunjena prije dolaska skupine gostiju, zaboravivši pritom definirati obveze ugostitelja u slučaju kašnjenja ili nepredaje takvog dokumenta.

6.1.6. Obveza pružanja besplatnih usluga predstavnicima agencije

Sklapanjem agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, turistička agencija (odnosno njezini predstavnici) stječe jedno "prošireno" pravo koje joj uvelike olakšava poslovanje s ugostiteljem. S druge strane gledišta, sklapanjem tog ugovora ugostitelj stječe jednu posebnu obvezu koja je izraz dostojanstvenog odnosa prema osoblju turističke agencije i poštivanju njihove ličnosti. Takvo se pravo odnosno obveza u pravilu sastoji u besplatnom boravku u hotelu određenih fizičkih osoba koje predstavljaju turističku agenciju prema ugostitelju, uslijed ispunjenja određenih okolnosti⁷⁴⁸.

Opće pravilo o ugovornoj obvezi pružanja besplatnih usluga (posebnog režima)⁷⁴⁹ predstavnicima turističke agencije, u hrvatskom je pravu, utjelovljeno u uzanci 82. PUU-u⁷⁵⁰. Navedena se obveza odnosi na tri kategorije predstavnika turističke agencije: 1) predstavnike koji prate skupinu od najmanje 15 gostiju, 2) predstavnike koji prate skupinu od najmanje 30 gostiju i 3) vozače autobusa kada je turistička agencija organizirala prijevoz do objekta ugostitelja autobusom.

Ugostitelj pruža ("odobrava")⁷⁵¹ besplatan boravak jednom predstavniku turističke agencije (npr. voditelj skupine, turistički pratitelj, turistički vodič, itd.) koji prati skupinu gostiju, a koja se sastoji od najmanje 15 osoba. Tom predstavniku agencije ugostitelj je obavezan pružiti iste hotelske usluge kao i svakom hotelskom gostu.

⁷⁴⁸ Ugostiteljeva obveza odobravanja posebnog režima određenim predstavnicima turističke agencije iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama ne odnosi se na turističkog zastupnika (osobu koja predstavlja turističku agenciju u objektu ugostitelja), čiji je besplatni ili naplatni boravak u hotelu ugostitelja određen posebnim ugovorom između ugostitelja i turističke agencije.

⁷⁴⁹ Posebni režim predstavnicima turističke agencije odnosi se na osiguranje njihova besplatnog boravka u hotelu u određenom vremenskom razdoblju i besplatno korištenje svih usluga (smještaja, obroka i ostalih akcesornih usluga) koje su u hotelu na dispoziciji ostalim hotelskim gostima.

⁷⁵⁰ Uzanca 82. PUU-u: "Ugostitelj odobrava besplatan boravak jednom predstavniku naručitelja koji pripada skupini od najmanje 15 osoba, te dnevni odmor i jedan obrok za vozača autobusa. Ako se skupina sastoji od 30 osoba, ugostitelj može odobriti besplatan boravak još jednom predstavniku naručitelja."

⁷⁵¹ PUU-u sadrže jedan "nespretni" termin, gdje ugostitelj "odobrava" besplatni boravak predstavniku turističke agencije, koji prati skupinu od najmanje 15 gostiju. Zbunjuje i to što naša pravna literatura (Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 137.), tumači taj termin kao "*preporuku*" ugostitelju (iako autori kasnije ističu da predstavnik agencije "*ima pravo*" na besplatni boravak). Riječ je o obvezi ugostitelja, pa bi termin "*odobrava*" u uzanci 82. PUU-u valjalo zamijeniti riječima "*je obavezan pružiti*".

Kada je turistička agencija organizirala prijevoz skupine gostiju do hotela autobusom⁷⁵², ugostitelj je obavezan pružiti vozaču autobusa besplatni obrok i dnevni odmor. Ukoliko se skupina sastoji od 30 i više gostiju, ugostitelj ima diskrecijsko pravo odobravanja besplatnog boravka u hotelu za još jednog predstavnika turističke agencije.

Osnovne razlike u pružanju posebnog režima predstavnicima agencije jesu: 1) kad se skupina gostiju sastoji od više od 15 a manje od 30 osoba, ugostitelj je obavezan pružiti jednom predstavniku naručitelja besplatan boravak, ako strane o tome ništa posebno ne ugovore⁷⁵³, te vozaču autobusa besplatni obrok i dnevni odmor, a 2) kad se skupina sastoji od 30 i više gostiju, ugostitelj diskrecijski odlučuje (odobrava ili ne odobrava) hoće li pružiti boravak još jednom predstavniku turističke agencije⁷⁵⁴.

U francuskom, njemačkom i talijanskom pravu, te pravu UK-a i SAD-a, ni u zakonodavstvu, ni u običajima, ni u literaturi, nema niti jedne riječi o ugostiteljevoj obvezi pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima agencije.

Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne sadrži niti jednu odredbu o obvezi pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije. Štoviše, Kodeks niti jednom odredbom ne spominje predstavnike turističke agencije, a kamo li navedenu ugovornu obvezu ugostitelja prema istima.

Ni međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), poput europskog, ne sadrži odredbe o obvezi odobravanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁷⁵² Posebno je teorijsko pitanje u hrvatskom pravu, odnosi li se obveza ugostitelja, na pružanje besplatnog obroka i dnevnog odmora određenim predstavnicima turističke agencije, samo na vozače autobusa ili i na vozače ostalih prijevoznih sredstava koji prevoze skupinu od najmanje 15 gostiju? Posebne uzance u ugostiteljstvu (uzanca 82. PUU-u), izrijekom reguliraju pravo samo za “vozače autobusa”. Obvezu treba proširiti i na vozače ostalih prijevoznih sredstava (npr. kapetana broda, pilota charter aviona, itd.).

⁷⁵³ Dubiozno je mogu li ugostitelj i turistička agencija agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama posebno ugovoriti drukčiji režim za predstavnika turističke agencije od režima određenog u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Ako, hipotetski, kontraenti ugovore da predstavnik turističke agencije neće koristiti besplatan boravak u hotelu ugostitelja, krše njegovo pravo zajamčeno uzancom 82. PUU-u. Međutim, druga je situacija, ako se predstavnik turističke agencije sam odrekne tog prava.

⁷⁵⁴ To znači da je ugostitelj suštinski obavezan pružiti besplatan boravak samo jednom predstavniku turističke agencije, a o svakom daljnjem predstavniku turističke agencije ima pravo odluke (samo u tom kontekstu može se govoriti o odobravanju ugostitelja) glede pružanja besplatnog boravka.

6.2. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji

6.2.1. Hrvatska

Posebnost instituta ugostiteljeve ugovorne odgovornosti za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama⁷⁵⁵ jest činjenica što ugostitelj može počiniti štetu i turističkoj agenciji (kao kontraentu iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama) i njezinom gostu (kao korisniku agencijskog ugovora o hotelskim uslugama). Stoga je ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama usmjerena na dvostruki subjektivitet⁷⁵⁶. Ukoliko počini štetu turističkoj agenciji, ugostitelj će naknaditi štetu istoj (na temelju agencijskog ugovora o hotelskim uslugama), a ukoliko štetu počini agencijskom gostu (individualnom gostu ili gostu iz skupine gostiju), postoje dvije mogućnosti: 1. ugostitelj će naknaditi štetu direktno gostu⁷⁵⁷ i 2. za počinjenu štetu ugostitelja gostu, odgovara gostu turistička agencija (prema ugovoru o organiziranju turističkog putovanja), koja potom ima pravo regresa prema ugostitelju.

U hrvatskom će pravu, ugostitelj će, po dobrim običajima profesije i uzancama, odgovarati za imovinsku i neimovinsku štetu agenciji po načelu pretpostavljene krivnje⁷⁵⁸ ukoliko: 1) ne isplati agenciji (u potpunosti) proviziju, 2) nagovara gosta da otkáže ugovor s agencijom i postane izravni gost⁷⁵⁹ ili 3) pobudi sumnju u kvalitetu i/ili ugled agencije⁷⁶⁰. Takvo je ponašanje ugostitelja posebno nedopustivo iz razloga što agenciji otkida dio prihoda od čega zavisi i njezin turistički opstanak⁷⁶¹.

⁷⁵⁵ Radolović, O., *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi*, Pravni vjesnik, Vol. 26, broj 2, 2010, Osijek, 2010, str. 7-35.

⁷⁵⁶ U pravu SAD-a (u angloameričkom pravu uopće) se takva odgovornost ugostitelja temelji na doktrini *respondeat superior*. Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 378-385.

⁷⁵⁷ Uzanca 86. stavak 2. PUU-u: "Utvrđi li da je prigovor opravdan, ugostitelj će, osim što će udovoljiti ugovoru, ponuditi gostu odgovarajuću naknadu u novcu ili uslugama."

⁷⁵⁸ Prema općim pravilima ZOO-a; članak 349. ZOO-a u skladu s člankom 1045. ZOO-a.

⁷⁵⁹ Uzanca 90. PUU-u.

⁷⁶⁰ Uzanca 93. PUU-u.

⁷⁶¹ Vukonić, B., *Turističke agencije*, Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Mikrorad, Zagreb, 1998, str. 51-57.

Ugostitelj neće odgovarati za štetu jedino ako je gostu istekao "agencijski" smještaj, a nastavlja boravak u hotelu kao izravni gost. U tom slučaju ugostitelj nije povrijedio ugovor, a agencija ima pravo na proviziju samo za vrijeme u kojem joj je gost bio klijent.

6.2.2. Usporedno pravo

6.2.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, primarno proizlazi iz odredaba Kodeksa ECTAA-HOTREC, a podredno i iz francuskog običajnog prava. Jednom je zanimljivom odlukom⁷⁶² francuskog vrhovnog suda utvrđeno da je ugostitelj dužan naknaditi turističkoj agenciji izmaklu proviziju ukoliko ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme otkaže bez da obavijesti istu. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju opća pravila *Code Civilea* o ugovornoj odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.

6.2.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, proizlazi iz odredaba Kodeksa ECTAA-HOTREC. Na navedenu se odgovornost ugostitelja primjenjuju opća pravila *BGB-a* o ugovornoj odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje. U njemačkom će pravu, osim zbog neplaćanja provizije, ugostitelj odgovarati agencijskim gostima za štetu pretrpljenu zbog plaćanja turističkoj agenciji ilegalne - tzv. "*kick-back*" provizije^{763 764}.

⁷⁶² Odluka *Cour de Cassation - Cass Comm*, no. 19596, od 24.11.2009., <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; ugostitelj ima pravo otkazati ugovor, ali mora izvijestiti agenciju i poštivati otkazni rok; u protivnom je odgovoran turističkoj agenciji za imovinsku štetu - izmaklu dobit od provizije.

⁷⁶³ "*Kick-back*" provizija je iznos koji ugostitelj i agencija ugovore unaprijed (neovisno o cijeni usluga), a ugostitelj može slobodno naplaćivati agencijskim gostima bilo koju (visoku) cijenu hotelskih usluga.

⁷⁶⁴ Hänssler, K.H., op.cit., 2008, str. 265.

6.2.2.3. Italija

U talijanskom je pravu također ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije primarno deducirana iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa⁷⁶⁵. Na navedenu se odgovornost ugostitelja primjenjuju opća pravila *Codice Civilea* o ugovornoj odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje. Talijanski vrhovni sud je u jednoj odluci utvrdio da je odgovornost ugostitelja za štetu isključena ukoliko plati proviziju i na način koji nije ugovoren, ako isto ne predstavlja kršenje prava agencije ni umanjenje iznosa provizije⁷⁶⁶.

6.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

I pravo UK-a također crpi pravila o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Pravna literatura posvećuje vrlo malo pažnje navedenoj odgovornosti ugostitelja i uglavnom se orijentira samo na opće pravilo.⁷⁶⁷

6.2.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a pravila o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlaze iz običajnog prava i rijetkih odluka američke sudske prakse. Odluke sudova SAD-a uglavnom se odnose na utvrđivanje odgovornosti ugostitelja za imovinsku štetu (izmaklu korist od provizije)⁷⁶⁸ po načelu pretpostavljene krivnje.

⁷⁶⁵ Castoldi, G., op.cit., 2003, str. 149.

⁷⁶⁶ Odluka *Corte di Cassazione - Cass Civ, Sezioni Unite, no. 13658, od 04.06.2010.*, <http://www.libraiuris.it/index>; ugostitelj nije odgovoran za štetu ukoliko isplati proviziju turističkoj agenciji na bilo koji način koji ne umanjuje iznos navedene provizije ili krši druga prava turističke agencije.

⁷⁶⁷ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 112.

⁷⁶⁸ Odluka *Minnesota Court of Appeals - Cardinal Consulting vs. Circo Resorts* (1980.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 189-193; zbog neopravdanog otkaza potvrđene rezervacije od strane ugostitelja (čija se krivnja pretpostavlja) turistička agencija ima pravo na naknadu štete zbog izmakle provizije.

6.2.2.6. Europska Unija

U pravu (poslovnoj praksi) EU, odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji proizlazi iz odredaba članaka 5-8. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC. Člankom 8. Kodeksa⁷⁶⁹ utvrđena je opća odgovornost ugostitelja za štetu (*general liability*) turističkoj agenciji i njezinim gostima zbog povrede obveza (uređenih u člancima 5-7. Kodeksa) iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, na temelju čega se izvlači i posebna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji.

Ugostitelj je odgovoran agenciji za imovinsku i neimovinsku štetu⁷⁷⁰, ako (bez konsenzusa agencije) promijeni cijene usluga u odnosu na ugovor ili cjenik⁷⁷¹. Ako ugostitelj smanji cijenu usluga, biti će manja provizija, dok će agencija, kod povećanja cijena, morati platiti višu cijenu usluga. Odgovornost ugostitelja za štetu postoji ako isti povrijedi obveze plaćanja provizije⁷⁷² ili pravodobnog informiranja⁷⁷³ o visini provizije. Ugostitelj će, u skladu s odredbama članka 7. stavak 2 i članka 8. Kodeksa, odgovarati agenciji i za štetu nastalu zbog svakog poticaja ili nagovora agencijskog gosta (*refrain from soliciting the client to become a direct client*) da postane izravni gost ugostitelja.

⁷⁶⁹ Članak 8. ECTAA-HOTREC Kodeks (*General liability*): "The hotelier will be liable to the client and to the travel agent for the proper performance of his obligations deriving from the hotel contract."

⁷⁷⁰ ECTAA-HOTREC Kodeks ne uređuje pitanja naknade neimovinske štete niti tipove odgovornosti za štetu ugovornih strana po načelu objektivne odgovornosti ili subjektivne krivnje.

⁷⁷¹ Ugostitelj neće odgovarati za štetu turističkoj agenciji samo u tri slučaja jednostrane promjene cijene usluga (članak 5. ECTAA-HOTREC Kodeksa): 1) u dugoročnim ugovorima (*long-term contracts*), 2) kod izmjena nužnih zbog javnih poreza, PDV-a, tečajne tarife, i slično (*public taxes, VAT, rates of exchange, or similar*) i 3) u slučaju novih poreza (različitih od navedenih) na ugovore koji još nisu sklopljeni (*shall not affect confirmed reservations or contracts already concluded*).

⁷⁷² Turistička agencija plaća cijenu usluga umanjenju za visinu provizije, a kad gost plaća cijenu usluga izravno (*payment is made directly by client*), ugostitelj odgovara za štetu ako ne isplati proviziju u roku od 30 dana od dana plaćanja usluga (članak 8. u vezi s člankom 6. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa).

⁷⁷³ Obveza pismenog informiranja turističke agencije o visini provizije podrazumijeva (članak 6. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa): 1) usluge za koje se provizija plaća (*which services will be commissionable*), 2) uključuje li provizija i PDV (*whether the commission includes VAT*) i 3) eventualno povećanje provizije kad turistička agencija jamči da će platiti uslugu i za produžen boravak gosta (*whether commissions are payable for any extension of stay agreed*).

6.2.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava (međunarodne poslovne prakse) ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu nije izričito uređena ni u jednom izvoru prava. Međutim, takva je odgovornost, zbog neplaćanja provizije turističkoj agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, posredno inkorporirana u nekoliko klauzula⁷⁷⁴ međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999)⁷⁷⁵.

Radi se o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za pretrpljenu imovinsku i neimovinsku štetu turističke agencije zbog povrede dviju ugovornih obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama: 1) obveze plaćanja provizije i 2) obveze jasnog razumijevanja provizije (jasnog informiranja o visini provizije).

Ugostitelj će odgovarati turističkoj agenciji za imovinsku (npr. isplata provizije uz zakonske zatezne kamate zbog kašnjenja s plaćanjem) i neimovinsku štetu (npr. nemir zbog čekanja provizije o kojoj ovisi isplata mjesečne plaća radnicima ugostitelja)⁷⁷⁶, ukoliko povrijedi obvezu plaćanja provizije odnosno ne isplati turističkoj agenciji u cijelosti i pravovremeno proviziju za plaćene ugostiteljske usluge ili ne isplati proviziju za usluge od kojih je naknadu naplatio izravno od agencijskih gostiju⁷⁷⁷.

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja turističkoj agenciji svih informacija vezanih za visinu provizije, u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, uključuje naknadu imovinske (npr. plaćanje niže provizije zbog nepotpunih ili pogrešnih informacija) i neimovinske (npr. nelagoda zbog prijevarnog postupka ugostitelja) štete, te proizlazi iz članka 14. IH&RA-UFTAA Kodeksa.⁷⁷⁸

⁷⁷⁴ Članci 13-14. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁷⁷⁵ IH&RA-UFTAA Kodeks ne uređuje izričito ni opću ni posebnu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Međutim, iz mnogih se odredaba Kodeksa takva odgovornost za štetu izvlači iz njegove ugovorne odgovornosti za ispunjavanje navedenih obveza.

⁷⁷⁶ Ni IH&RA-UFTAA Kodeks ne uređuje pitanja naknade neimovinske štete niti tipove odgovornosti za štetu ugovornih strana po načelu objektivne odgovornosti ili subjektivne krivnje.

⁷⁷⁷ Članak 13. d. IH&RA-UFTAA Kodeksa: *"In cases where the travel agent reserves hotel services to be paid directly by the client, the hotelier guarantees the travel agent's commission on the confirmed services."*

⁷⁷⁸ Članak 14. IH&RA-UFTAA Kodeksa: *"The hotel policy regarding payment of commission and terms of such payment must be clearly indicated and agreed upon by the travel agent before or at the time of the confirmation."*

6.3. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti agenciji o statusu ugostitelja

6.3.1. Hrvatska

Odgovornost ugostitelja za štetu povredu obveze davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja (lokaciji i kategoriji hotela, te vrsti i kvaliteti usluga), uređena je uzancom 92. PUU-u.⁷⁷⁹ U slučaju da ugostitelj dade agenciji netočnu (pogrešnu, nepotpunu, nedorečenu, iskrivljenu)⁷⁸⁰ obavijest ili zakasni s davanjem iste⁷⁸¹, odgovarat će istoj ili njezinom gostu, prema općim pravilima ZOO-a, za svaku imovinsku⁷⁸² i neimovinsku⁷⁸³ štetu, po načelu pretpostavljene krivnje.

Turistička agencija je dužna poštovati sve primljene obavijesti od strane ugostitelja o njegovom statusu i prenijeti ih svojem gostu na vjerodostojan i cjelovit način.⁷⁸⁴ Smatrat će se da turistička agencija nije ispunila svoju (ugovornu) obvezu, ako je određene detalje izostavila, prešutila ili izvrnula, kao i ako obavijesti gostu uopće nisu prenesene. Ugostitelj se oslobađa svake odgovornosti za štetu, ako turistička agencija prenesene netočnu obavijest svojem gostu; njemu će odgovarati samo turistička agencija.

⁷⁷⁹ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., str. 131; uzanca 92. stavak 2. PUU-u: " Za netočne obavijesti, koje prouzroče odštetni zahtjev gosta, odgovara ugostitelj. Ako je naručitelj dao netočnu obavijest, ugostitelj neće odgovarati u slučaju odšetnog zahtjeva gosta. ".

⁷⁸⁰ Najčešći primjeri davanja netočnih obavijesti ugostitelja turističkoj agenciji jesu: 1) o lokaciji hotela - netočnost o samoj blizini mora, 2) o kategoriji hotela - netočnost o broju zvjezdica, 3). o vrsti usluga - usprkos obavijesti da hotel ima bazen, isti se još uvijek gradi ili uređuje i 4) o kvaliteti usluga - zabluda kod prodaje kapaciteta po uzorku (modelu) i uveličana kvaliteta hrane i čistoće.

⁷⁸¹ Iako Posebne uzance u ugostiteljstvu ne uređuju rok do kojeg ugostitelj mora dostaviti turističkoj agenciji obavijesti o svom statusu, , iz naravi obveze ne može se zaključiti drukčije nego da je ugovorno odgovoran za štetu i zbog zakašnjenja u davanju takve obavijesti.

⁷⁸² Imovinska šteta može nastati, primjerice, ukoliko gost od turističke agencije zbog zablude o lokaciji ili kategoriji hotelskog objekta potražuje od iste sniženje plaćene cijene hotelskog smještaja

⁷⁸³ Neimovinska šteta može nastati zbog činjenice da je agenciji, koja je prenijela netočne primljene obavijesti (npr. utvrđeno je da hotel nije na moru), uništen ugled, a gostu propao godišnji odmor.

⁷⁸⁴ U okviru obveze da je turistička agencija dužna poštovati sve primljene obavijesti od strane ugostitelja, ista je obvezna: 1) vjerodostojno prenijeti obavijesti svojem gostu, 2) paziti na ugled ugostitelja i 3) ukoliko je riječ o posebnim obavijestima (poslovnoj tajni), ne smije ih slati konkurentima ugostitelja.

6.3.2. Usporedno pravo

6.3.2.1. Francuska

U francuskom je pravu ugovorna odgovornost ugostitelja za za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti turističkoj o statusu ugostitelja u domeni običajnog prava. U francuskoj je sudskoj praksi⁷⁸⁵ uvriježeno posebno načelo prema kojem ugostitelj odgovara za štetu ako obveze agencijskim gostima ne pruža u skladu s obavijestima o statusu dostavljenih turističkoj agenciji⁷⁸⁶. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju opća pravila *Code Civilea* o odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.

6.3.2.2. Njemačka

I u njemačkom je pravu ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja u domeni njemačkog običajnog prava. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju opća pravila *BGB-a* o odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.⁷⁸⁷ U pogledu navedene odgovornosti ugostitelja za štetu, njemačka sudska praksa sadrži nekoliko zanimljivih odluka: 1) prva odluka⁷⁸⁸ - ugostitelj ne odgovara za štetu zbog ružnog vremena kojeg nije mogao predvidjeti u obavijesti, 2)

⁷⁸⁵ Gautheret, G., Huet, A., Pischler, C. & Sultan, M.D., *Ventes et productions touristiques*, 1^e année, Editions Bréal, Paris, Rosny, 2002, str. 335.

⁷⁸⁶ Odluka *Cour de Cassation - Cass Civ, III, no. 233, od 21.02.2001.*, <http://www.courdecassation.fr/jurisprudence>; ukoliko je nadležno tijelo pogriješilo u kategorizaciji hotela (umjesto 2 zvjezdice isti je kategoriziran s 3), ugostitelj će davati obavijesti o važećoj kategorizaciji dok se ista ne izmijeni, a agenciji i gostima će naknađivati štetu ukoliko pružanje usluga nije adekvatno standardima kategorizacije objekta.

⁷⁸⁷ Dettmer, D. & Hausmann, T., op.cit., 2006, str. 182.

⁷⁸⁸ Odluka *Landgericht Hannover - LG Hannover, no. 59/09, od 17.08.2009.*, <http://www.rechtsindex.de/reiserecht>; ugostitelj ne odgovara za neimovinsku štetu (nezadovoljstvo i upropaštavanje godišnjeg odmora) zbog ružnog vremena i velikih valove koje su agencijski gosti imali za vrijeme boravka na Sejšelima, bez obzira na činjenicu što je u prospektu prikazana destinacija za vrijeme sunčanog vremena.

druga odluka⁷⁸⁹ - ugostitelj odgovora za štetu ukoliko nije naveo količinu buke koja se čuje u hotelu, 3) treća odluka⁷⁹⁰ - ugostitelj odgovara za štetu ako pogled s prozora hotela (*cruisera*) nije jednak pogledu iz prospekta, 4) četvrta odluka⁷⁹¹ - ugostitelj nije odgovoran za štetu zbog prljavštine na moru i plažama, ali može odgovarati za štetu zbog kvalitete mora i 5) peta odluka⁷⁹² - ugostitelj odgovara za štetu ako njegov objekt nosi naziv "hotel", a u istom se pružaju usluge standarda hostela.

6.3.2.3. Italija

U talijanskom je pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze također u domeni običajnog prava. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju opća pravila *Codice Civilea* o odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.⁷⁹³ Talijanska sudska praksa je u dvije odluke utvrdila odgovornost ugostitelja (po pravu regresa) zbog povrede iste obveze: 1) za neimovinsku štetu zbog upropaštavanja godišnjeg odmora (*vacanza rovinata*) zbog prljavog mora i plaža koji su "dočekali" agencijske goste suprotno obavijestima ugostitelja danih turističkoj agenciji⁷⁹⁴ i 2) za imovinsku i neimovinsku štetu jer je ugostitelj pružao lošije usluge agencijskim gostima od onih istaknutih u obavijesti o svom statusu (lošija prehrana, loša kvaliteta osoblja, neuredne sobe, itd.)⁷⁹⁵.

⁷⁸⁹ Odluka *Landgericht Frankfurt am Main - LG FaM*, no. 243/06, od 31.01.2009., <http://www.kostenlose-urteile.de>; ugostitelj je prešutio buku (*Baulärm*) što se s okolnih gradilišta u njegovom hotelu čula 24 sata neprekidno cijelog dana, pa je odgovoran turističkoj agenciji za imovinsku (umanjena provizija zbog skraćivanje boravka) i agencijskim gostima za neimovinsku štetu (upropaštavanje godišnjeg odmora).

⁷⁹⁰ Odluka *Amtsgericht Rostock - AG Rostock*, no. 190/08, od 12.08.2008., <http://www.landesrecht-mv.de>; ugostitelj odgovara za štetu jer je pogled s *cruisera* (mali prozori), bitno ograničen u odnosu na prospekt.

⁷⁹¹ Odluka *Amtsgericht Köln - AG Köln*, no. 419/07, od 06.03.2008., <http://www.kostenlose-urteile.de>; ugostitelj nije odgovoran za neimovinsku štetu (nezadovoljstvo) zbog morske prljavštine (*dreckiges Meerwasser*) niti zbog onečišćenja plaža, ali je odgovoran za kvalitetu mora (*Qualität des Meerwassers*), ako ju je turističkoj agenciji naveo u obavijesti o statusu.

⁷⁹² Odluka *Landgericht Arnsberg - LG Arnsberg*, no. 115/06, 27.02.2007., <http://www.jusmeum.de/urteile>.

⁷⁹³ Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 58.

⁷⁹⁴ Odluka *Corte di Cassazione - Cass Civ, III*, n. 5189, od 04.03.2010., <http://www.ricercagiuridica.com>.

⁷⁹⁵ Odluka *Corte di Cassazione - Cass Civ, III*, no. 25396, od 03.12.2009., <http://www.altalex.com/index>.

6.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja, po načelu pretpostavljene krivnje, proizlazi iz poslovnih običaja i sudskih presedana. Sudska praksa UK-a usvojila je dvije skupine odluka vezanih za navedenu odgovornost ugostitelja za štetu⁷⁹⁶: 1) ugostitelj je odgovoran za štetu ukoliko hotelska soba ne odgovara podacima koje je dao turističkoj agenciji⁷⁹⁷, a turistička agencija odgovara gostima solidarno s ugostiteljem ako ne provjeri činjenice iz obavijesti⁷⁹⁸; 2) ugostitelj nije odgovoran za štetu ako turistička agencija izda svojim gostima drukčiju (netočnu) obavijest o statusu ugostitelja od one primljene od samog ugostitelja.⁷⁹⁹⁸⁰⁰

6.3.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti turističkoj agenciji o statusu ugostitelja, po načelu pretpostavljene krivnje, također proizlazi iz američkih poslovnih običaja i rijetkih sudskih presedana. Sudska praksa SAD-a ne sadrži neku značajniju odluku glede navedene ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu. Pravna literatura SAD-a⁸⁰¹ ističe da koncept odgovornosti ugostitelja za štetu zbog davanja pogrešnih podatak o svom statusu temelji na: 1) obavijesti (*notice*) - koja mora biti sadržavati sve bitne elemente hotela po kojima agencija postupa prema gostima i 2) prijevari (*fraud*) - tj. "kvalificiranoj" krivnji odnosno namjeri ili gruboj nepažnji, bez koje nema odgovornosti ugostitelja.

⁷⁹⁶ Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 129-141.

⁷⁹⁷ Odluka *Court of Appeal - Sunair Holidays vs. Dodds* (1970.), Boella, M.J. & Pannett, A., op.cit., 1999, str. 135; u prospektu je stajalo da soba ima prekrasnu terasu, a gosti su dobili sobu bez iste.

⁷⁹⁸ Odluka *Court of Appeal - R. vs. Sunair Holidays* (1973.), Boella, M.J. & Pannett, A., ibidem; ugostitelj i turistička agencija su tada solidarno odgovorni gostu za štetu jer bazen nije dovršen.

⁷⁹⁹ Odluka *Court of Appeal - R. vs. Thomson Holidays* (1974.), Boella, M.J. & Pannett, A., ibidem; ugostitelj nije odgovoran za štetu ukoliko agencija izmisli usluge u hotelu da bi privukla goste.

⁸⁰⁰ Odluka *House of Lords - Wings vs. Ellis* (1984.), Boella, M.J. & Pannett, A., ibidem, str. 136; ugostitelj nije odgovoran za štetu ukoliko je agencija lažno obavijestila goste da hotel ima klimu.

⁸⁰¹ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 116-120.

6.3.2.6. Europska Unija

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) nema niti jedne riječi o odgovornosti ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti o statusu ugostitelja (hotela) u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Štoviše, niti iz jedne odredbe Kodeksa se ne može izvući poveznica s tako bitnom odgovornošću ugostitelja za štetu prema turističkoj agenciji i njezinim gostima.

Razloge takvom (ne)rješenju europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) valja potražiti u nekoliko determinirajućih činjenica: 1) riječ je o jednoj "uobičajenoj" odgovornosti ugostitelja koja se u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama podrazumijeva⁸⁰², 2) europski kodeks ECTAA-HOTREC ne uređuje sadržaj agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, već samo one najspornije dijelove ugovornog odnosa koji u poslovnoj praksi stvaraju najveće probleme⁸⁰³, 3) europski Kodeks ECTAA-HOTREC primjenjuje se samo na ugovore sklopljene unutar Europske Unije, a ukoliko nema pojedine odredbe u tom Kodeksu, supsidijarno se, na agencijski ugovor o hotelskim uslugama s međunarodnim karakterom (između dvije države EU), primjenjuje međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA⁸⁰⁴ i 4) pojedine odredbe o odgovornosti ugostitelja za izdavanje točnih obavijesti o svom statusu dio su nacionalnih zakonodavstava država članica EU, po pravnoj snazi jačih od Kodeksa⁸⁰⁵.

⁸⁰² Pored toga, u zakonodavnom je okviru Europske Unije takva ugovorna odgovornost posredno obuhvaćena s dvije smjernice: 1) Smjernicom o nepoštenim uvjetima ugovora - *Unfair (Consumer) Contract Terms Directive* (93/13/EEC) iz 1993. godine i 2) Smjernicom o nepoštenoj trgovačkoj praksi - *Unfair Commercial Practice Directive* (2005/29/EC) iz 2005. godine.

⁸⁰³ Europski Kodeks ECTAA-HOTREC (1996) *defacto* nije kodifikacija europske poslovne prakse agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u užem smislu riječi. Isti ima samo 26 članaka i jasno je da u tako kratkom sadržaju nije mogao urediti sva pitanja bitna za utvrđivanje ugovorne odgovornosti ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁸⁰⁴ Međunarodni Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) uređuje istu obvezu ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Vidjeti u radu istaknuti odnos između europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) i međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999); loc.cit.

⁸⁰⁵ Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) nema obilježja europskog ili međunarodnog pozitivnog prava. Isti nije ni međunarodni ugovor niti zakonodavni akt Europske Unije nego samo skup europske poslovne prakse koji se primjenjuje kada ga stranke izričito ugovore ili pristanu da se odredbe iste uzmu kao valjani primjer običajne prakse pred arbitražom ili sudom.

6.3.2.7. Međunarodno pravo

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze davanja točnih obavijesti o statusu⁸⁰⁶ ugostitelja (hotela) proizlazi iz odredbe definirane člankom 22. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). Iako Kodeks ne uređuje izričito ni opću ni posebnu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, iz navedene se odredbe Kodeksa izvlači zaključak da će ugostitelj odgovarati za svaku imovinsku i neimovinsku štetu nastalu zbog činjenice da je agenciji ili njenom gostu dostavio pogrešnu ili nepotpunu obavijest o svom statusu.⁸⁰⁷

Ukoliko ugostitelj izda netočnu obavijest turističkoj agenciji ili njezinom gostu glede kategorije ili standarda hotela (npr. hotel je kategoriziran s tri zvjezdice, a ugostitelj dostavi podatak da je riječ o hotelu s četiri ili pet zvjezdica) odgovarat će turističkoj agenciji i njezinom gostu za pretrpljenu imovinsku štetu (npr. povrat preplaćene cijene usluga) odnosno neimovinsku štetu (npr. za agenciju nezadovoljstvo, za gosta propast godišnjeg odmora u hotelu najviše kategorije).

Slična je situacija s odgovornošću ugostitelja ukoliko je agenciji i njezinom gostu izdao netočnu obavijest o lokaciji hotela (npr. ugostitelj izda informaciju da je hotel blizu mora, ne precizirajući blizinu u mjernim jedinicama dužine). I u tom će slučaju ugostitelj odgovarati agenciji i njezinom gostu za imovinsku (npr. povrat sredstava zbog činjenice da hotel nije na samome moru, nego 300 m od mora) i neimovinsku štetu (npr. za agenciju nelagoda zbog greške, za gosta nezadovoljstvo zbog "obmane")⁸⁰⁸.

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog izdane pogrešne ili nepotpune obavijesti o uslugama koje se gostu pružaju u hotelu (npr. obavijest o pružanju usluga u novosagrađenom vanjskom bazenu hotela, a isti još nije izgrađen), uključuje naknadu imovinske (npr. povrat plaćenih usluga koje se ne pružaju) i neimovinske (npr. nezadovoljstvo zbog pogrešne obavijesti) štete agenciji i njezinom gostu.

⁸⁰⁶ Status je zajednički pojam osnovnih karakteristika hotelskog objekta (kategorija, lokacija i usluge).

⁸⁰⁷ Nema precizne odredbe o karakteru odgovornosti u Kodeksu IH&RA-UFTAA. Autor smatra da je riječ o odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje zbog činjenice da je svaka zabluda agencije i gosta o statusu ugostitelja, teški propust ugostitelja tj. njegova osoblja, koji je morao biti primijećen i ispravljen.

⁸⁰⁸ S obzirom na isključivi međunarodni karakter IH&RA-UFTAA Kodeksa, neimovinska šteta se treba posebno odrediti, uzimajući u obzir da gost dolazi iz "dalekog kraja" i očekuje kvalitetnu uslugu.

6.4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze naplate istih cijena usluga agencijskim individualnim i izravnim gostima

6.4.1. Hrvatska

Ugostitelj odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu pretpostavljene krivnje, prema PUU-u i općim pravilima ZOO-a, ukoliko su ugovorene cijene usluga, suprotno uzanci 66. PUU-u, veće od cijena koje ugostitelj naplaćuje za svoje izravne goste⁸⁰⁹. Ugostitelj odgovara za štetu i ukoliko se ne odnosi na jednaki način prema agencijskim i izravnim gostima odnosno ne pruža ugostiteljske usluge jednake kvalitete agencijskim kao i izravnim gostima⁸¹⁰.

6.4.2. Usporedno pravo

6.4.2.1. Francuska

U francuskom pravu, zakonodavstvu i običajima nije regulirana odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze naplaćivanja istih cijena hotelskih usluga individualnim agencijskim i za izravnim gostima hotela. Međutim, iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, proizlazi šira odgovornost ugostitelja prema kojoj je isti odgovoran za štetu ukoliko povrijedi obvezu pružanja usluga njezinim gostima usluge pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete kao za svoje izravne goste. Francuska pravna literatura⁸¹¹, pored toga, ističe da će ugostitelj biti odgovoran za štetu ukoliko povrijedi obvezu jednakog postupanja prema svim izravnim i agencijskim gostima mora u pogledu pružanja usluga, kvalitete hotelskog "proizvoda" i odnosa kvalitete pruženih ugostiteljskih usluga i plaćene cijene (*le rapport qualité/prix*).

⁸⁰⁹ Gorenc, V., *Nove hrvatske posebne uzance u ugostiteljstvu*, Acta turistica, Časopis Ekonomskog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 7, broj 1, Zagreb, 1995, str. 23-42.

⁸¹⁰ Uzanca 89. PUU-u: "Usluge što ih ugostitelj daje gostima koji su klijenti naručitelja, u skladu s ugovorom, bilo da je riječ o individualnim gostima ili skupini gostiju, moraju biti iste kvalitete kao i usluge što ih ugostitelj uz iste uvjete daje svojim izravnim gostima."

⁸¹¹ Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., op.cit., 1993, str. 99-101.

6.4.2.2. Njemačka

U njemačkom pravu nije uređena ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede obveze naplaćivanja istih cijena hotelskih usluga individualnim agencijskim i izravnim gostima. "Šira" odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja usluga agencijskim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete kao i izravnim gostima, proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju opća pravila *BGB-a* o odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.

6.4.2.3. Italija

Ni u talijanskom pravu, odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze naplaćivanja istih cijena hotelskih usluga individualnim agencijskim i izravnim gostima, nije uređena ni zakonom ni poslovnim običajima. Kao i u ostalim pravima europskih država, u talijanskoj se praksi primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuje samo "širu" odgovornost ugostitelja koja nastaje zbog povrede obveze pružanja usluga agencijskim i izravnim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju opća pravila *Codice Civilea* o odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje. U (korištenoj) literaturi navedena odgovornost ugostitelja uopće nije obrađena.

6.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a situacija je identična talijanskim rješenjima. Ni u zakonodavstvu ni u poslovnim običajima ni u sudskoj praksi nije regulirana ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede obveze naplaćivanja istih cijena usluga individualnim agencijskim gostima i izravnim gostima hotela. Međutim, u poslovnoj se praksi također primjenjuju odredbe iz ECTAA-HOTREC Kodeksa iz kojih proizlazi "šira" odgovornost ugostitelja, prema kojoj se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji pružati njezinim gostima hotelske usluge pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete kao za svoje izravne goste. U (korištenoj) literaturi UK-a navedena odgovornost ugostitelja uopće nije obrađena.

6.4.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravo SAD-a ne poznaje odgovornost ugostitelja zbog nenaplaćivanja istih cijena hotelskih usluga individualnim agencijskim gostima kao i za izravne goste hotela, niti ista proizlazi iz zakonodavstva, poslovnih običajima ili sudske prakse. Rijetki izvori pravne literature SAD-a, međutim, poznaju sličnu odgovornost ugostitelja u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, prema kojoj ugostitelj odgovara turističkoj agenciji za štetu ako povrijedi načelo *equal treatment* odnosno povrijedi obvezu jednakog tretiranja gosta turističke agencije kao i svakog drugog gosta.⁸¹²

6.4.2.6. Europska Unija

U Kodeksu ECTAA-HOTREC nije izričito regulirana odgovornost ugostitelja za štetu zbog nenaplaćivanja istih cijena usluga agencijskim i izravnim gostima. Međutim, takva odgovornost proizlazi iz odredbi članaka 7. stavak 3. u vezi s člankom 8. ECTAA-HOTREC Kodeksa, prema kojima je ugostitelj odgovoran za štetu zbog povrede obveze pružanja individualnim agencijskim gostima usluge pod jednakim uvjetima (*under the same conditions*) i jednake kvalitete (*of the same quality*) kao za svoje izravne goste⁸¹³.⁸¹⁴

Ugostitelj može izbjeći odgovornost za štetu zbog naplaćivanja viših⁸¹⁵ cijena jedino u dva slučaja: 1) kada je drukčije ugovoreno između hotelijera i turističke agencije (npr. kada je ugovoreno da će cijena usluga zbog skraćenog boravka biti povećana) ili 2) kada se agencijskim gostima, sukladno agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama pružaju nekakve specifične neuobičajene usluge.

⁸¹² Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120.

⁸¹³ Benevolo, C. & Grasso, M., *L'impresa alberghiera: produzione, strategie e politiche di marketing*, 2. edizione, Franco Angeli, Milano, 2007, str. 78.

⁸¹⁴ Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanje hotelskih usluga izravnim i agencijskim gostima "pod jednakim uvjetima", implicira u izrazu i odgovornost specijalnog karaktera; ugostitelj mora "pod jednakim uvjetima" odnosno "po istim cijenama" naplaćivati hotelske usluge agencijskom i izravnom gostu, a kršenjem te obveze odgovara agenciji i njezinom gostu za štetu.

⁸¹⁵ Teško da se odgovornost ugostitelja za štetu prema ECTAA-HOTREC Kodeksu ("pod jednakim uvjetima") odnosi na povredu zabrane utvrđivanja nižih cijena agencijskim individualnim gostima. Posebne uzance u ugostiteljstvu (uzanca 66.) tu jasno određuju da "cijene ne smiju biti veće...".

6.4.2.7. Međunarodno pravo

Međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) ne regulira odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze naplaćivanja istih cijena usluga individualnim agencijskim i izravnim gostima u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. U tom pogledu nema nikakve distinkcije između međunarodnog i europskog kodeksa.

Razloge zbog čega ni međunarodni Kodeks IH&RA-UFTAA (donekle opsežniji u odnosu na europski Kodeks) ne regulira navedenu obvezu ugostitelja valja potražiti u slijedećim činjenicama: a) Kodeks ne regulira sadržaj agencijskog ugovora o hotelskim uslugama nego samo spornija pitanja koja se u poslovnoj praksi javljaju između hotelijera i turističkih agencija⁸¹⁶, b) uvriježeno je stajalište poslovne prakse u turizmu da se jednaka razina cijena pruženih usluga za agencijske individualne goste i izravne goste "podrazumijeva"⁸¹⁷ i 3) obvezu naplaćivanja istih cijena usluga agencijskim i izravnim gostima često posredno (zabrana diskriminacije) ili rjeđe neposredno reguliraju nacionalna zakonodavstva pojedinih država, koja su superiorna u odnosu na Kodeks⁸¹⁸.

Druge podudarnost između međunarodnog i europskog kodeksa jest u reguliranju tzv. "šire" kategorije odgovornosti ugostitelja za štetu u odnosu na izravne i agencijske goste. Iz članka 23. Kodeksa⁸¹⁹, u kojem je regulirano da ugostitelj mora pružati usluge prema agencijskim gostima jednake kvalitete i pod jednakim uvjetima kao i za izravne goste, izvlači se i navedne šira odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede takve obveze.

⁸¹⁶ Međunarodni Kodeks IH&RA-UFTAA bavi se, pored uspostave osnovnih ugovornih obveza između ugostitelja i turističkih agencija u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, problematikom pitanja vezanih uz *no-show* (članak 19.), *late cancellation* (članci 16-18.) i *multiple booking* (članak 28.), a ostalo "prepušta" nacionalnim zakonodavstvima i ugovornim odnosima između ugostitelja i agencija.

⁸¹⁷ Ugostitelj koji bi preferirao izravne goste za nižu cijenu, brzo bi ostao bez poslovnog odnosa s agencijskim klasterom, pa nešto tako notorno i diskriminatorno ne treba ni regulirati u međunarodnoj poslovnoj praksi u kojoj je *fair trade* jedan od najvažnijih principa.

⁸¹⁸ Prema članku 6. stavak 2. IH&RA-UFTAA Kodeksa, isti se ne primjenjuje ukoliko je njegova odredba u sukobu s nacionalnim ili međunarodnim pravom: "*If any article of the Code of Practice conflicts with national law or international law, the signatories acknowledge that such articles would not apply.*"

⁸¹⁹ Članak 23. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The services provided by the hotelier to the travel agent's clients, in accordance with the hotel contract, shall be of the same quality as those provided by the hotelier, on the same conditions, to his/her direct clients unless otherwise agreed in the contract.*"

6.5. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru

6.5.1. Hrvatska

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru odnosno uvjetima ugovora, jedna je od osnovnih vrsta odgovornosti ugostitelja prema skupini agencijskih gostiju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama^{820 821}.

Naše Posebne uzance u ugostiteljstvu sadrže veliki broj odredaba⁸²² koje uređuju odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze prema turističkoj agenciji i njezinim gostima u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

U hrvatskom pravu, navedena ugovorna odgovornost ugostitelja proizlazi iz njegove ugovorne obveze da pruži skupini agencijskih gostiju rezervirane ugostiteljske usluge prema uvjetima ugovora⁸²³, koja se manifestira kroz dva posebna pravila, u skladu s agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama i poslovnim običajima⁸²⁴: 1) ugostitelj je odgovoran za štetu ukoliko ne smjesti skupinu gostiju turističke agencije u ugovoreni hotel i pružiti joj ugovorene ugostiteljske usluge i 2) iznimno, ukoliko iz bilo kojeg razloga ugostitelj to nije u stanju učiniti, može se osloboditi odgovornosti za štetu tako da skupinu smjesti u najbliži objekt iste ili više kategorije, uz određene pretpostavke.

⁸²⁰ Šmid, V., op.cit., 1977, str. 106.

⁸²¹ Naši ugostitelji često znaju zanemariti sve želje gosta stipulirane agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama. Iako takvi propusti ne impliciraju veliku imovinsku štetu, sudovi bi trebali određivati visoku naknadu neimovinske štete (npr. bazen radi kojeg je gost odabrao baš taj hotel se tek gradi).

⁸²² Poslovna praksa s razlogom posvećuje veliku pažnju svakoj odgovornosti ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama prema skupini agencijskih gostiju, a posebno prema obvezi postupanja ugostitelja prema takvoj skupini u skladu s uvjetima ugovora. Razlog tome je očigledan; šteta (posebno neimovinska) koja može nastati zbog nepružanja ugovorenih usluga većem broju osoba puno je veća od štete koja može nastati samo jednom gostu.

⁸²³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 136.

⁸²⁴ Šmid, V., *Ugovor o hotelskim uslugama*, Stručna revija Ugostiteljstvo i turizam, Volumen 32, broj 12 (5/6), Zagreb, 1984, str. 483-492.

Ugostitelj je odgovoran turističkoj agenciji⁸²⁵ i njezinim gostima za pretrpljenu imovinsku ili neimovinsku⁸²⁶ štetu ukoliko na dan dolaska, iz bilo kojeg razloga (npr. nedovršena gradnja hotela, neovlašteno produženje boravka gostiju čije je ugovor istekao), nije u mogućnosti pružiti agencijskoj skupini gostiju ugovorene usluge u ugovorenom hotelskom objektu. U praksi je najčešći razlog, zbog kojeg ugostitelj svojom krivnjom nije u stanju pružiti skupini gostiju rezervirane ugostiteljske usluge, *overbooking*, odnosno situacija u kojoj je ugostitelj greškom dvjema gostima ili skupinama gostiju, rezervirao iste usluge.

Ugostitelj se može osloboditi odgovornosti za štetu zbog povrede obveze pružanja rezerviranih usluga skupini gostiju samo uz kumulativno ispunjenje triju pretpostavki: 1) ukoliko skupini agencijskih gostiju pruži smještaj u „zamjenskom“ hotelskom objektu iste ili više kategorije koji se nalazi na istoj lokaciji⁸²⁷, 2) ukoliko sve goste iz skupine gostiju smjesti u isti „zamjenski“ hotelski objekt⁸²⁸ i 3) ukoliko o zamjeni unaprijed obavijesti turističku agenciju čiji su klijenti gosti iz skupine⁸²⁹. Ugostitelj ipak snosi troškove premještanja skupine, a ako je trošak nastao agenciji ili samoj skupini gostiju⁸³⁰, ugostitelju će za taj iznos biti plaćena manja cijena smještaja.

⁸²⁵ Uzanca 22. stavci 1. i 2. PUU-u: "Ugostitelj je dužan pružiti hotelske usluge u objektu određenom ugovorom i pridržavati se ugovorenih obveza. U protivnom dužan je gostu naknaditi samo običnu štetu."

⁸²⁶ Uzanca 22. stavak 2. PUU-u sadrži odredbu prema kojoj je ugostitelj dužan u slučaju skrivljene povrede obveze pružanja rezerviranih usluga odgovarati samo za „običnu“ štetu. Odredbu treba izmijeniti jer je oskudna iz barem dva razloga: 1) po prirodi štete koja nastaje agenciji i njezinim gostima, ista može biti obična šteta (npr. povrat plaćene cijene usluga), izmakla korist (npr. neisplaćena provizija) i neimovinska šteta (npr. upropaštavanje godišnjeg odmora gosta), 2) u hrvatskom je pravu, od 01.01.2006. godine, na snazi norma članka 346. stavak 1. ZOO-a, po kojoj je dužnik obavezan naknaditi vjerovniku imovinsku i neimovinsku štetu. Uzancu bi trebalo modificirati na način da se riječ „običnu“ zamijeni riječju „svaku“.

⁸²⁷ Uzanca 22. stavak 3. PUU-u: "Iznimno od prethodnog stavka ugostitelj može smjestiti gosta u drugi najbliži objekt iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja."

⁸²⁸ Uzanca 81. stavak 2. PUU-u: "Ako skupinu gostiju smjesti u drugi objekt iste ili više kategorije (uzanca 22), ugostitelj je dužan sve članove skupine smjestiti u isti objekt."

⁸²⁹ Uzanca 81. stavak 3. PUU-u: "O smještaju u drugi objekt dužan je unaprijed obavijestiti naručitelja."

⁸³⁰ Šmid, V., op.cit., 1977, str. 145; ako su gosti neko vrijeme boravili u ugovorenom hotelu, a poslije bili premješteni u drugi hotelski objekt, ugostitelj će obračunati razliku u cijeni usluga u odnosu na razliku cijena usluga prvog i drugog objekta.

6.5.2. Usporedno pravo

6.5.2.1. Francuska

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja usluga skupini gostiju prema uvjetima ugovora, u francuskom pravu proizlazi primarno iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Francuska literatura⁸³¹, pored toga, specifično tumači dva spekta navedene ugovornosti ugostitelja kada najčešće zbog overbookinga (*surbooking*), ne pruži gostima smještaj u rezerviranom objektu: 1) premještaj nije "apsolutni" razlog isključenja ugostiteljeve odgovornosti, pa agencija i njezini gosti, imaju pravo, osim troškova premještaja, naknade svake štete (*versement d'indemnités*) i 2) uobičajeno je da ugostitelj, kako bi izbjegao naknaditi štetu, osigurava skupini gostiju određene besplatne usluge (*des prestations gratuites*)⁸³².

6.5.2.2. Njemačka

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, u njemačkom pravu proizlazi primarno iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Njemačka sudska praksa sadrži i dvije zanimljive odluke glede isključenja ugovorne odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) odgovornost ugostitelja je isključena ako je ispunio sve ugovorne uvjete prema uputama agencije bez obzira što gosti nisu dobili očekivane uvjete⁸³³ i 2) ugostitelj neće odgovarati agenciji i njezinim gostima baš za svaku neugodnost pretrpljenu od gostiju u hotelu, već samo za stvarno pretrpljenu štetu⁸³⁴.

⁸³¹ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 148.

⁸³² Npr. Besplatne izlete brodom, besplatne piknike u prirodi, besplatne priredbe u hotelu, itd.

⁸³³ Odluka *Amtsgericht München - AG München*, no. 11690/09, od 22.10.2009., <http://beck-aktuell.beck.de/news/ag-muenchen>; turistička je agencija tražila "dva dodatna" kreveta u dvosobnoj sobi, pa ugostitelj ne može biti odgovoran što nije osigurao gostima "dodatni bračni ležaj" kako su oni tražili od agencije.

⁸³⁴ Odluka *Amtsgericht München - AG München*, no. 13094/09, od 10.09.2009., <http://www.anwalt.de/rechtstipps>; gosti su u premještaju iz jednog u drugi "all inclusive" hotel pretrpjeli par sitnih neugodnosti.

6.5.2.3. Italija

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, u talijanskom pravu proizlazi primarno iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. U talijanskoj se literaturi navedena odgovornost iznimno tumači prema tzv. formuli *roulette*⁸³⁵ prema kojoj ugostitelj ne odgovara za štetu⁸³⁶ turističkoj agenciji i njezinim gostima ukoliko im pruži hotelski smještaj u objektu koji nije ugovoren (najčešće zbog overbookinga), ako je novi objekt iste ili više kategorije (*unità abitativa di livello pari o superiore*) od objekta stipuliranog ugovorom (*oggetto del contratto stipulato*).

6.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, u pravu UK-a proizlazi primarno iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Ni literatura niti sudska praksa se nisu suviše bavili problematikom iste odgovornosti ugostitelja.

6.5.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a se odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, znatno razlikuje od europskog prava. Naime, odgovornost ugostitelja se ne isključuje činjenicom da je agencijskim gostima osigurao zamjenski smještaj iste ili više kategorije⁸³⁷; odgovornost će biti isključena samo ukoliko zamjenski smještaj bude izričito prihvaćen od strane turističke agencije ili njezinog gosta⁸³⁸.

⁸³⁵ Falletti, E., op.cit., 2008, str. 173.

⁸³⁶ Članak 1227. Codice Civilea: "*Il creditore ha l'obbligo di evitare o ridurre i danni a lui procurati dall'inadempimento del debitore.*"; gost mora prihvatiti zamjenski smještaj u slučaju overbookinga.

⁸³⁷ Odluka *Hawaii Court of Appeals - Dold vs. Outrigger* (1972.), Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 185.

⁸³⁸ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 168.

6.5.2.6. Europska Unija

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, proizlazi iz odredaba članaka 8. i 16. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC.⁸³⁹ Ukoliko ugostitelj povrijedi navedenu obvezu (najčešće zbog *overbookinga* ili pogreške u rezervaciji) odgovarat će za štetu turističkoj agenciji i njezinim gostima iz skupine gostiju.

Ugostitelj se može osloboditi svake odgovornosti u tri slučaja (članak 16. stavak 2. Kodeksa)⁸⁴⁰: 1) ukoliko skupini gostiju pruži smještaj u istom hotelu ili najbližem hotelu iste kategorije, te sam snosi eventualne razlike u cijenama usluga⁸⁴¹, 2) ukoliko o nemogućnosti ispunjenja obveze obavijesti agenciju ili same goste prije dolaska skupine gostiju, uz plaćanje svih troškova potrebnih za javljanje takve obavijesti⁸⁴² i 3) ukoliko, u slučaju da je skupina gostiju premještena u drugi hotel, oslobodi smještaj u prethodno rezerviranom hotelu, pruži gostima smještaj u rezerviranom hotelu, uz plaćanje svih troškova prijevoza za povratak iz „zamjenskog“ u „rezervirani“ hotel⁸⁴³.

6.5.2.7. Međunarodno pravo

U međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), ugovorna odgovornost ugostitelja, iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini agencijskih gostiju rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora, nije izričito uređena. Međutim, navedena ugovorna odgovornost proizlazi iz obveza utvrđenih odredbama članaka 25-28. Kodeksa.

⁸³⁹ Iako je ovakva vrsta odgovornosti ugostitelja tipična za skupinu agencijskih gostiju, u Kodeksu ECTAA-HOTREC se ista odnosi na pružanje usluga svim agencijskim gostima (i onim individualnim).

⁸⁴⁰ Ugostitelj se ne može ekskulpirati od odgovornosti za štetu zbog *overbookinga* ili *no showa* iz razloga nastanka više sile (članak 22. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa).

⁸⁴¹ Takva se obveza odnosi i na slučaj u kojem je goste smjestio u drugi hotel iste ili druge grupacije.

⁸⁴² Obično je riječ o troškovima telexa, telefona i prijevoza gostiju u drugi hotel (članak 16. stavak 2. točka 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa).

⁸⁴³ Ugostitelj ne može goste protiv volje vratiti u rezervirani hotel, ali snosi odgovornost ako ih protiv volje ne vrati u isti, kada se smještajni kapaciteti oslobode.

Ugostitelj je, kako je ranije istaknuto, obvezan poštivati sve ugovorne uvjete za svaku prihvaćenu rezervaciju turističke agencije za smještaj agencijskih gostiju⁸⁴⁴ (skupine gostiju).⁸⁴⁵ Ukoliko ugostitelj ne ispuní navedenu obvezu⁸⁴⁶, odgovarat će i naknaditi turističkoj agenciji pretrpljenu štetu (*loss actually suffered*)⁸⁴⁷.

Ugostitelj ipak neće odgovarati za povredu obveze pružanja skupini agencijskih gostiju rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora u četiri slučaja: 1) ukoliko o svom trošku osigura smještaj gostima u najbližem jednakovrsnom (*equivalent*) hotelu i snese svu razliku u cijeni takvog premještaja⁸⁴⁸, 2) ukoliko o svom trošku, prije dolaska agencijskih gostiju u svoj hotel, obavijesti agencijske goste ili turističku agenciju samu o promjeni smještajnog hotela i snese sve troškove prijevoza gostiju do novog „zamjenskog“ hotela⁸⁴⁹, 3) ukoliko o svom trošku, kada se ostvare uvjeti povratka u prvotno rezervirani hotel, a gosti se žele vratiti u oslobođeni smještaj rezerviranog (*original*) hotela, snosi troškove premještaja agencijskih gostiju⁸⁵⁰ i 4) ukoliko po saznanju nemogućnosti ispunjenja obveze zbog više sile (*force majeure*), o tome odmah obavijesti turističku agenciju⁸⁵¹.

⁸⁴⁴ Poput rješenja iz europskog Kodeksa ECTAA-HOTREC i u međunarodnom Kodeksu IH&RA-UFTAA se ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede pružanja agencijskim gostima rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora odnosi na sve klijente agencije (i individualne goste), a ne samo na skupinu gostiju.

⁸⁴⁵ Članak 25. stavak a1. Kodeksa IH&RA-UFTAA: "*For any reservation duly accepted and confirmed, the hotelier shall respect his/her contractual commitments.*".

⁸⁴⁶ Članak 25. stavak a2. Kodeksa IH&RA-UFTAA: "*Failing this, he/she shall compensate the travel agent for the loss actually suffered.*".

⁸⁴⁷ Bez obzira na činjenicu što članak 25. stavak a2. Kodeksa IH&RA-UFTAA ne precizira vrstu odgovornosti ugostitelja (imovinsku ili neimovinsku), ista se vjerojatno odnosi na svaku štetu - i onu imovinskog i onu neimovinskog karaktera - iako je takav vakuum propust tvoraca Kodeksa.

⁸⁴⁸ Članak 25. stavak b1. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁸⁴⁹ Članak 25. stavak b2. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁸⁵⁰ Članak 25. stavak b3. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁸⁵¹ Članci 26. i 27. Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁸⁵² Posebno je zanimljiva odredba članka 26. Kodeksa IH&RA-UFTAA Kodeksa. Prema istoj, princip isključenja odgovornosti ugostitelja za štetu u slučaju više sile vrijedi i, za razliku od pravila utvrđenog u europskom ECTAA-HOTREC Kodeksu, za svako neispunjavanje ugovorne obveze ugostitelja iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, pa i u slučaju nemogućnosti ispunjenja obveze pružanja agencijskim gostima usluga prema uvjetima ugovora u slučaju *multiple bookinga*.

6.6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju (*rooming list*)

6.6.1. Hrvatska

Ugostitelj je, prema PUU-u i općim pravilima ZOO-a, odgovoran turističkoj agenciji ili gostu iz skupine agencijskih gostiju za pretrpljenu imovinsku ili neimovinsku štetu, koju su pretrpjeli zbog povrede obveze od strane ugostitelja o pružanju smještaja skupini agencijskih gostiju u skladu s listom gostiju, po načelu pretpostavljene krivnje.

Ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja sukladno listi gostiju, istovjetna⁸⁵³ je bez obzira na činjenicu radi li se o: 1) pravovremeno dostavljenoj listi gostiju (dostavljenoj unutar 14 dana, 7 dana ili odmah ovisno o vremenu i rokovima ugovora)⁸⁵⁴, 2) zakašnjeloj listi gostiju ili 3) naknadno zatraženim izmjenama u rasporedu gostiju s liste, ali samo ukoliko može ispuniti takve promjene rasporeda⁸⁵⁵.

Ugostitelj se oslobađa svake odgovornosti za "poteškoće"⁸⁵⁶ koje nastanu ukoliko ne može ispuniti zahtjeve gosta za promijenjenim rasporedom zbog zakašnjelog primitka liste gostiju, pa odgovornost, stoga, snosi prema svojim gostima sama agencija⁸⁵⁷.

⁸⁵³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 137.

⁸⁵⁴ Uzanca 80. PUU-u: "Naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju listu gostiju (*rooming-list*) 14 dana prije dolaska skupine, a za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone - 7 dana prije dolaska skupine. Ako je rezervacija potvrđena unutar ovih rokova naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju listu gostiju bez odlaganja. Ugostitelj ne odgovara za poteškoće što mogu nastati pri udovoljavanju obvezama usluge smještaja ako naručitelj zakasni s dostavom liste gostiju."

⁸⁵⁵ Uzanca 81. stavak 1. PUU-u: "Ugostitelj je dužan rasporediti goste prema listi gostiju koju je pravodobno primio, a prema naknadno primljenoj izmjeni liste dužan je postupiti u granicama raspoloživih kapaciteta."; proizlazi da će ugostitelj odgovarati za štetu ukoliko nije postupio na takav način.

⁸⁵⁶ U stavku 3. uzance 80. PUU-u, nalazi se najsporniji izraz instituta odgovornosti za štetu zbog povrede obveze pružanja smještaja sukladno listi gostiju. Prema toj odredbi, ugostitelj nije odgovoran za "poteškoće" koje nastaju ako agencija zakasni s dostavom liste gostiju. Naprosto je nevjerojatno da takva odredba do danas nije izmijenjena (!?). Jasno je da ugostitelj ne odgovara za "štetu" koja nastaje ako agencija zakasni s dostavljanjem *rooming lista*. U tom bi smjeru trebalo izmijeniti navedenu odredbu.

⁸⁵⁷ Šmid, V., op.cit., 1977, str. 144; autor napominje da turistička agencija odgovara za svu štetu koja nastane gostima zbog zakašnjele predaje *rooming-liste*.

Ugostitelj ne odgovara agencijskim gostima ni za štetu nastalu u pružanju usluga gostima ukoliko turistička agencija uopće ne pošalje listu gostiju⁸⁵⁸, ali je obvezan o tome izvijestiti turističku agenciju. Ispada da će ugostitelj biti odgovoran za štetu i kad nije primio listu gostiju, ako o tome nije izvijestio turističku agenciju!

U hrvatskoj turističkoj praksi ugostitelj najčešće krši obvezu smještaja skupine gostiju sukladno dostavljenoj listi gostiju, u slučaju kad nema raspoloživ smještaj prema rasporedu gostiju (npr. umjesto dvije dvokrevetne sobe, na raspolaganju su jedna jednokrevetna i jedna trokrevetna soba). Samo viša sila i izričiti pristanak gostiju na takvu promjenu smještaja mogu biti razlozi isključenja ugostiteljeve odgovornosti.

6.6.2. Usporedno pravo

6.6.2.1. Francuska

U francuskom pravu, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju proizlazi jedino iz odredaba članaka 8. i 12. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC, te općih pravila *Code Civila*.

6.6.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju proizlazi jedino iz odredaba članaka 8. i 12. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), te općih pravila *BGB-a*.

6.6.2.3. Italija

U talijanskom pravu, također, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama proizlazi jedino iz odredaba članaka 8. i 12. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), te općih pravila talijanskog *Codice civilea*.

⁸⁵⁸ Odluka VTS RH - *VTS IX Pž-5886/04-3*, od 14.06.2007., <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>.

6.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju proizlazi iz odredaba članka 8. i 12. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996).

6.6.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju proizlazi iz običajnog prava odnosno poslovne prakse koja je istovjetna s rješenjima europskog Kodeksa. Nije poznat nijedan sudski presedan koji je utvrđivao istu odgovornost ugostitelja.

6.6.2.6. Europska Unija

Iz odredaba članka 12.⁸⁵⁹ u vezi s člankom 8. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), proizlazi, u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze smještaja skupine agencijskih gostiju sukladno dobivenoj listi gostiju (*rooming-list*).

Za razliku od rješenja iz hrvatskog prava (odredaba iz Posebnih uzanci u ugostiteljstvu), u europskom Kodeksu se takva odgovornost ugostitelja za štetu gradira u dva stupnja: 1) ugostitelj je u potpunosti odgovoran za štetu zbog povrede takve obveze ukoliko je listu gostiju dobio pravovremeno⁸⁶⁰ i 2) ugostitelj ne odgovara uopće za štetu ako lista gostiju nije predana ili je predana prekasno.⁸⁶¹

⁸⁵⁹ Članak 12. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agency shall notify the hotel about the number and type of rooms required (room specification) at least 14 days before the arrival of the group. The agency shall forward the rooming list to be received by the hotel 7 days before the arrival of the group unless stipulated otherwise in the contract. The hotel shall be obliged to respect all such instructions from the agency when received and accepted in due time. The hotel will attempt to resolve difficulties arising from non-existing or delayed lists, but cannot assume any responsibility.*"

⁸⁶⁰ Članak 12. stavak 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

⁸⁶¹ Članak 12. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

Potpuna odgovornost ugostitelj za imovinsku i neimovinsku štetu proizlazi iz članka 12. stavak 3. Kodeksa, prema kojem ugostitelj ima obvezu poštivanja svih instrukcija od strane agencije u vezi s listom gostiju (*all such instructions*), ukoliko su primljene i prihvaćene u predviđenim rokovima (*when received and accepted in due time*)⁸⁶².

Ugostitelj, u smislu odredaba članka 12. stavak 4. Kodeksa, nije odgovoran za štetu (*cannot assume any responsibility*) ukoliko agencija ne preda listu gostiju ili zakasni s njenom predajom (*non-existing or delayed lists*). Međutim, ugostitelj treba učiniti sve da riješi poteškoće (*difficulties*) nastale gostima zbog takvog propusta⁸⁶³.

6.6.2.7. Međunarodno pravo

U međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), nije regulirana odgovornost ugostitelja, iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, za štetu zbog povrede obveze smještaja agencijske skupine gostiju sukladno listi gostiju (*rooming-list*). Štoviše, takva ugovorna odgovornost ugostitelja uopće ne proizlazi niti iz jedne srodne odredbe Kodeksa niti se bilo kakvim zaključkom može izvući.

Izgleda da su tvorci Kodeksa "zaboravili" utvrditi i odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze ugostitelja, kao i prava ugostitelja ukoliko agencija listu ne preda u potpunosti i unutar predviđenog vremena. Jedini, donekle "opravdavajući" razlozi takvom propustu, mogu biti činjenice što Kodeks ne uređuje sadržaj agencijskog ugovora o hotelskim uslugama i što je riječ o vrsti "klasične" odgovornosti ugostitelja za postupanje u skladu s uputama vezanim za liste gostiju.

⁸⁶² Predviđeni rokovi u kojima ugostitelj mora dobiti instrukcije od strane turističke agencije jesu (članak 12.stavci 1. i 2. Kodeksa ECTAA-HOTREC): 1) 14 dana prije dolaska skupine gostiju - ugostitelju moraju biti upućene instrukcije oko broja i vrsti (karakteristikama) hotelskih soba (*number and type of rooms required (room specification)*) i 2) 7 dana prije dolaska skupine gostiju - ugostitelja mora primiti listu gostiju (*rooming list to be received by the hotel*), ukoliko nije drukčije određeno ugovorom.

⁸⁶³ Ugostitelj će, *argumentum a contrario*, odgovarati i za štetu, po članku 12. stavak 4. Kodeksa ECTAA-HOTREC, u slučaju da turistička agencija nije predala ili je zakasnila s predajom liste gostiju, ukoliko nije učinio sve da otkloni poteškoće nastale zbog takvog propusta turističke agencije (npr. ukoliko agencija nije predala listu gostiju, a u hotel je stigla skupina od 20 gostiju u kojoj je 10 bračnih parova, jasno je da će hotel odgovarati za štetu ako ne podijeli sobe svakom bračnom paru posebno).

6.7. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga predstavnicima turističke agencije

6.7.1. Hrvatska

Ugostitelj će odgovarati za imovinsku (npr. cijena obroka u vanjskom restoranu) i neimovinsku štetu (npr. nelagoda zbog kršenja ugovorne obveze ugostitelja) zbog povrede obveza pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije, po načelu pretpostavljene krivnje. Ista odgovornost za štetu, u hrvatskom pravu, proizlazi iz obveze utjelovljene u uzanci 82. PUU-u i općim pravilima ZOO-a.

6.7.2. Usporedno pravo

6.7.2.1. Francuska

U francuskom pravu nema niti jedne riječi o odgovornosti ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima agencije.

6.7.2.2. Njemačka

Ni u njemačkom pravu nema niti jedne riječi o odgovornosti ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima agencije.

6.7.2.3. Italija

Ni talijansko pravo ne sadrži odredbe o odgovornosti ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima agencije.

6.7.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

I pravo UK-a dijeli istu sudbinu nepoznavanja odgovornosti ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima agencije.

6.7.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravo SAD-a isto tako ne poznaje ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima agencije.

6.7.2.6. Europska Unija

Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne sadrži niti jednu odredbu o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije. Štoviše, Kodeks niti jednom odredbom ne spominje predstavnike turističke agencije. Navedeni nedostatak Kodeksa nije i najozbiljniji propust tvoraca Kodeksa, ali je u svakom slučaju europska poslovna praksa u pogledu navedenog instituta nekoliko koraka iza hrvatskih kodificiranih poslovnih običaja u turizmu.

6.7.2.7. Međunarodno pravo

Ni međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), poput europskog, ne sadrži odredbe o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze odobravanja besplatnih usluga (posebnog režima) predstavnicima turističke agencije. Niti u Kodeksu se ista odgovornost ne može izvući niti iz jedne srodne odredbe, a Kodeks također niti na jednom mjestu ne spominje predstavnike turističke agencije. Razlozi tome jesu manje više identični od onih utvrđenih za europski Kodeks ECTAA-HOTREC, a najvažniji od istih jest što međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA ne uređuje sadržaj agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.

7. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama

7.1. Obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama

Položaj turističke agencije prema ugostitelju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama determiniran je njezinim obvezama. Karakteristike tih obveza očituju se u njihovu trostruku karakteru⁸⁶⁴: 1) prva grupa obveza turističke agencije predstavlja njezine osnovne obveze prema ugostitelju u svakom agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, 2) druga grupa obveza odnosi se na obveze agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta, dok 3) treću grupu obveza turističke agencije čine njezine obveze prema ugostitelju specifične samo za agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju.

Hrvatska pravna literatura i PUU-u poznaju četiri osnovne ugovorne obveze turističke agencije prema ugostitelju, koje izviru iz svakog agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (odnose se na obje podvrste agencijskog ugovora o hotelskim uslugama): 1. obveza plaćanja ugostitelju cijene ugostiteljskih (hotelskih) usluga pruženih njezinim gostima, 2. obveza postupanja prema ugostitelju u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom (koja inkorporira nekoliko posebnih obveza turističke agencije prema ugostitelju), 3. obveza naknade štete ugostitelju zbog kasnog otkazivanja rezervacije, nepojavljivanja gosta ili prijevremenog odlaska gosta i 4. obveza postupanja prema ugostitelju/gostu u slučaju prigovora njezinih gostiju na ugostitelja i *vice versa*.

Pored toga, turistička agencija snosi i pojedine posebne obveze za pojedinu podvrstu agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Glavna obveza turističke agencije prema ugostitelju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta jest njezina obveza pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga u hotelu (objektu) ugostitelja, povreda koje predstavlja njezinu ugovornu odgovornost za imovinsku i neimovinsku štetu ugostitelja.

⁸⁶⁴ Gorenc, V. & Šmid, V., 1999, op.cit., str. 132-138.

U skladu s odredbama o agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama iz PUU-u, hrvatsko pravo poznaje samo jednu karakterističnu obvezu turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju; to je obveza dostavljanja ugostitelju liste gostiju (*rooming list*) na vrijeme i u potpunosti.

U usporednom su pravu europskih država ugovorne obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama utemeljene: 1) primarno⁸⁶⁵ u odredbama europske kodifikacije poslovne prakse iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama - ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996), 2) sekundarno u poslovnim običajima odnosno poslovnoj praksi pojedine europske države, 3) u rijetkim zakonodavnim normama pojedinog nacionalnog prava europskih država i 4) u raritetnim sudskim odlukama.

Angloameričko pravo sadrži specifične temelje⁸⁶⁶ za utvrđivanje obveza turističke agencije prema ugostitelju ovisno o činjenici je li zaključen "klasični" ili "zavisni" agencijski ugovor o hotelskim uslugama. U "klasičnom" ugovoru "nezavisna" turistička agencija ima "klasične" obveze prema ugostitelju, dok su obveze "zavisne" turističke agencije koncentrirane na ispunjavanje naloga dobivenog od ugostitelja⁸⁶⁷.

U pravu Europske Unije ugovorne obveze turističke agencije prema ugostitelju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama uređene su samo u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), u kojem su navedene obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama regulirane na dva načina: 1) skupno, u glavi 2. stavak b. Kodeksa, u člancima 9-12. Kodeksa⁸⁶⁸ i 2) fragmentarno, u pojedinim normama Kodeksa, u kontekstu regulacije pojedinih pravila o ugovornim obvezama kontrahenata u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁸⁶⁵ To znači da su ugovorne obveze turističke agencije iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i ugovorne obveze agencije u usporednim pravima članica Europske Unije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

⁸⁶⁶ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120-121.

⁸⁶⁷ Angloameričko pravo poznaje samo tri stupnja povrede izvršavanja naloga ugostitelja u "zavisnom" agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, zbog kojih zavisna agencija odgovara za štetu: 1) ako ne izvršava nalog potrebnom pažnjom (*with care*), 2) ukoliko izvršenje naloga ne obavlja razborito (*with caution*) i 3) ako u izvršavanju naloga povrijedi ugostiteljevu diskreciju (*discretion*).

⁸⁶⁸ Članci 9 - 12. europskog Kodeksa ECTAA-HOTREC nose nazive: 1) članak 9. Kodeksa - prava i obveze agencije (*Rights and obligations for the agency*), 2) članak 10. Kodeksa - odgovornost agencije za plaćanja (*Agency liability for payments*), 3) članak 11. Kodeksa - uvjeti plaćanja (*Terms of payment*) i 4) članak 12. Kodeksa - pružanje smještaja skupini gostiju (*Room Allocation*).

Članci 9-12. ECTAA-HOTREC Kodeksa reguliraju četiri obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obvezu dostavljanja ugostitelju od strane turističke agencije potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama, 2) obvezu postupanja turističke agencije u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom, koja uključuje tri tipa posebnih obveza: a) izbjegavanje višestrukih rezervacija usluga za iste goste istodobno, b) zabranu naplate gostima viših cijena od onih istaknutih u javnom cjeniku ugostitelja i c) nepoticanje gosta da se suzdrži od izravne rezervacije usluga (članak 9. stavak 6.), 3) obvezu turističke agencije da plati ugostitelju cijenu pruženih ugostiteljskih usluga njezinim gostima i 4) obvezu dostavljanja liste gostiju (*rooming list*) i podataka vezanih za broj i vrstu soba. U ostalim odredbama ECTAA-HOTREC Kodeksa je fragmentarno, ali vrlo detaljno, regulirana i obveza turističke agencije za plaćanje naknade ugostitelju zbog nepojavljivanja gosta ili kasnog otkazivanja agencijskog ugovora o hotelskim uslugama⁸⁶⁹. ECTAA-HOTREC Kodeks je propustio regulirati obveze i turističke agencije zbog prijevremenog odlaska agencijskog gosta iz hotela, pa je navedena obveza u domeni običajnog prava pojedinih europskih država.

Obveze su turističke agencije iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, u međunarodnom pravu, uređene isključivo u Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), ali bez sustavnog kodificiranja. U istom su Kodeksu regulirane slijedeće obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza plaćanja ugostiteljskih usluga⁸⁷⁰, 2) obveza plaćanja naknade zbog kasnog otkazivanja, nepojavljivanja gostiju ili ranijeg odlaska gosta⁸⁷¹, 3) obveza pružanja informacija i liste gostiju radi dolaska skupine gostiju⁸⁷², 4) obveza prosljeđivanja gostu točnih obavijesti dobivenih od strane ugostitelja i 5) obveza postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom koja uključuje: a) suzdržavanje od pobuđivanja sumnje u kvalitetu usluga ugostitelja i narušavanje njegova ugleda i b) suzdržavanje od višestrukih rezervacija.

⁸⁶⁹ Članci 14.b, 18. i 19. europskog Kodeksa ECTAA-HOTREC nose nazive: 1) članak 14. stavak b. Kodeksa - nepojavljivanje gosta u hotelu (*No-show*), 2) članak 18. Kodeksa - otkazivanje rezervacije za individualne goste (*Cancellations - Individual clients*) i 3) članak 19. Kodeksa - otkazivanje rezervacije za individualne goste (*Cancellations - group clients*).

⁸⁷⁰ Članak 13. međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁸⁷¹ Članci 16. do 20. međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA.

⁸⁷² Članak 21. međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA.

7.1.1. Obveza plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima

Prema hrvatskom pravu i poslovnoj praksi, u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, turistička agencija, kao naručitelj usluga, upućuje goste ugostitelju, a naknadu za pružene ugostiteljske usluge ugostitelju plaća: 1) primarno - turistička agencija i 2) sekundarno - izravno gosti sami. Hoće li u pojedinom slučaju obveznik plaćanja biti turistička agencija ili gosti izravno, ovisi o činjenici je li i kako sklopljen agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta ili skupine gostiju.

U PUU-u utvrđeno je da je turistička agencija obvezna platiti ugostitelju naknadu za usluge pružene njezinom individualnom gostu, osim kad je izričito ugovoreno⁸⁷³ da će to učiniti gost izravno⁸⁷⁴. Navedeno se pravilo iz PUU-u odnosi samo na slučaj da su turistička agencija i ugostitelj sklopili agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta. Ukoliko je sklopljen agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju, turistička agencija je jedina i isključivo obvezna platiti naknadu za pružene ugostiteljske usluge skupini njezinih gostiju⁸⁷⁵.

S aspekta plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge za skupinu gostiju, hrvatska pravna literatura⁸⁷⁶ izdvaja nekoliko posebnih pravila: 1) način i vrijeme plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge obično su posebno utvrđeni takvim ugovorom, 2) ugovorene cijene ugostiteljskih usluga neće (ne smiju) gostima iz skupine gostiju priopćiti ni turistička agencija ni ugostitelj i 3) cijene koje turistička agencija naplaćuje od skupine gostiju, na ime naknade za usluge koje će pružiti ugostitelj, ne smiju biti veće od cijena utvrđenih u potvrdi rezervacije ugostitelja.

⁸⁷³ Uzanca 68. stavak 2. PUU-u: "Račun za usluge navedene u rezervacijskoj ispravi dužan je ugostitelju platiti naručitelj, ako nije ugovoreno da ga plaća izravno gost."

⁸⁷⁴ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 133. Iako se na prvi pogled čini da je, u slučaju kada turistička agencija i ugostitelj ugovaraju obvezu za treću osobu, riječ o kršenju načela relativnosti (*inter partes*) ugovornog odnosa, agencija i ugostitelj ugovaraju posebnu obvezu plaćanja za "apstraktnog" gosta (bilo kojeg gosta agencije koji će koristiti usluge ugostitelja), a kada taj gost postane "konkretan", isti sklapanjem ugovora o organiziranju putovanja prihvaća na sebe obvezu izravnog plaćanja usluga ugostitelju.

⁸⁷⁵ Iako u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu nema izričite odredbe o istom, takvo načelo proizlazi iz naravi agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju.

⁸⁷⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 138.

Glede pitanja koje je usluge turistička agencija dužna platiti, PUU-u sadrže tri pravila: 1. agencija je dužna platiti naknadu samo za one usluge naznačene u zahtjevu (ispravi) za rezervaciju⁸⁷⁷, 2. agencija je dužna svakom gostu izdati voucher kojim jamči ugostitelju da će u potpunosti namiriti u njemu naznačene i gostu pružene usluge⁸⁷⁸, 3. agencija je dužna platiti pružene usluge u kraćem vremenskom periodu (npr. 7 ili 14 dana), ukoliko je gost smješten u hotelu ugostitelja u dužem vremenskom periodu (npr. 30 ili 60 dana).

PUU-u poznaju dva načina po kojima agencija može isplatiti ugostitelja za usluge pružene njezinim gostima⁸⁷⁹: 1) agencija plaća naknadu za pružene usluge umanjenu za visinu njezine provizije (način plaćanja bez provizije kroz tzv. *neto* iznos provizije) i/ili boravišne pristojbe i premije osiguranja (način plaćanja kroz tzv. *bruto* iznos provizije) i 2) agencija plaća u cijelosti naknadu za pružene usluge i/ili boravišnu pristojbu i premiju osiguranja nakon čega mu ugostitelj posebno obračunava i isplaćuje proviziju (ugovoreni ili uzancama utvrđeni postotak iznosa u odnosu na ugovorenu cijenu pruženih usluga).

U francuskom pravu obveza plaćanja naknade proizlazi iz: 1) ECTAA-HOTREC Kodeksa i 2) poslovnih običaja francuske turističke prakse. Iz francuske turističke prakse izdvajaju se tri specifičnosti navedene obveze⁸⁸⁰: 1) cijene plaćanja istih usluga u pravilu su povoljnije (*tarifs avantageux, tarifs confidentials*) od tarifnih cijena iz cjenika (*tarifs publics*) 2) plaćanje ugovorene cijene usluga ugovara se u *netto* iznosu (*le prix net*) 3) isto plaćanje omogućuje turističkoj agenciji da za svoje klijente isposluje pružanje usluga pod posebnim povoljnijim uvjetima (*des conditions d'exclusivité*) u odnosu na izravne goste. Ugostitelj ima pravo zatražiti⁸⁸¹ plaćanje naknade za usluge od turističke agencije: 1) u punom (*totalité*) ili djelomičnom (*d' un pourcentage*) iznosu unaprijed (*à l'avance*) i 2) u punom iznosu nakon pružanja usluga (*en général*).

⁸⁷⁷ Uzanca 68. stavak 1. PUU-u: "Naručitelj je dužan platiti samo one usluge koje su navedene u dokumentu (ispravi) za rezervaciju."

⁸⁷⁸ Uzanca 69. stavak 1. PUU-u: "Ako nije ugovoreno da gost izravno plaća, naručitelj je dužan izdati turističku uputnicu (vaučer) i s jednom je kopijom, po gostu, vodiču, poštom ili na neki drugi način, dostaviti ugostitelju prije nego što on započne pružati uslugu."

⁸⁷⁹ Uzanca 70. stavak 1. PUU-u: "Ako nije ugovorena cijena bez provizije (neto cijena) ugostitelj je dužan platiti naručitelju određeni postotak cijene usluga u okviru ugovora (proviziju)."

⁸⁸⁰ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 148, 188.

⁸⁸¹ Pored toga, ugostitelj može slobodno zatražiti ugovaranje sredstava osiguranja potraživanja od kojih je u francuskoj turističkoj praksi najučestaliji jamstveni polog (*dépôt de garantie*).

I u njemačkom pravu obveza plaćanja naknade za hotelske usluge proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i poslovnih običaja njemačke turističke prakse. Naknadu za pružene usluge plaća turistička agencija osim ako kontraenti iznimno ne ugovore da će isto učiniti gost izravno, plaćanje se određuje u pravilu prema gostu (*pro Person*), a obično se cijena usluga plaća u netto cijeni (*Nettopreis*).⁸⁸² Njemačka pravna literatura⁸⁸³ iz turističke prakse izvlači dva bitna postulata: 1) agencija je obvezna platiti ugovorene cijene utvrđene prema tri različita kriterija (*Preisbildungsverfahren*)⁸⁸⁴ i 2) agencija za svoje goste (skupinu) plaća različite (*preislich verschiedene*) odnosno niže (po popustu i prometu u hotelu)⁸⁸⁵ cijene usluga ugostitelju (*Preisdifferenzierungsverfahren*)⁸⁸⁶.

U talijanskom pravu, također, navedena obveza turističke agencije proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i poslovnih običaja talijanske turističke prakse. Iz talijanske turističke prakse izdvajaju se dvije specifičnosti vezane uz navedenu obvezu⁸⁸⁷: 1) cijene plaćanja hotelskih usluga utvrđuje se, u pravilu, u neto iznosu ("*al netto*") 2) ugovorene cijene usluga za agencijske goste su povoljnije (*prezzi vantaggiosi*) od cijena iz uobičajenih javnog cjenika ugostitelja (*prezzi normalmente praticati*).

U pravu UK-a obveze plaćanja naknade za hotelske usluge proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovne prakse i rijetkih sudskih presedana. Opće pravilo obveze plaćanja naknade definira se kroz tri načela: 1) agencija plaća *netto* cijenu usluga (*net rate*), 2) agencija plaća nižu cijenu usluga (*lower room rate*) i 3) agencija ne plaća usluge ako je ugovoreno da će iste platiti individualni gost (*individual guest pay all charges*).⁸⁸⁸

⁸⁸² Pompl, W., *Touristikmanagement I: Beschaffungsmanagement*, 2. Auflage, Springer Lehrbuch Verlag, Berlin, 1997, str. 181.

⁸⁸³ Hänszler, K.H., op.cit., 2008, str. 251-253.

⁸⁸⁴ Njemačka turistička praksa poznaje tri metode formiranja cijene usluga u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) cijena prema troškovima (*Kostenorientierte Preisbildung*), 2) prema konkurenciji (*Konkurrenzorientierte Preisbildung*) i 3) prema potražnji (*Nachfrageorientierte Preisbildung*).

⁸⁸⁵ Za individualne goste cijene usluga znaju biti povoljnije od 10-20%, a za skupinu gostiju od 20-50%.

⁸⁸⁶ U njemačkoj turističkoj praksi različite cijene hotelskih usluga utvrđene su kroz tri kategorije: 1. prema vremenu boravka (*Zeitbezogene Preisdifferenzierung*), 2. prema određenoj ciljnoj skupini (*Zielgruppenbezogene Preisdifferenzierung*) - u koju spadaju i turističke agencije i 3. prema prometu u hotelu (*Umsatzbezogene Preisdifferenzierung*) - kad turističke agencije plaćaju i 50% nižu cijenu usluga.

⁸⁸⁷ Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 303-305.

⁸⁸⁸ Barth, S.C. & Hayes, D.K., op.cit., 2008, str. 41.

U pravu SAD-a agencijska obveze plaćanja naknade za hotelske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz američkih poslovnih običaja turističke prakse i rijetkih sudskih presedana. Za razliku od načela europskog prava, prema kojem se cijena hotelskih uređaja obračunava po gostu, u poslovnoj praksi SAD-a je pravilo da se cijena hotelskih usluga određuje po sobi (*room rate*)⁸⁸⁹. Pored toga, opće je pravilo u pravu SAD-a da turistička agencija u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama plaća ugostitelju *netto* cijenu hotelskih usluga (*net rate*)⁸⁹⁰, a *brutto* cijena se može ugovoriti jedino u slučaju da naknadu (cijenu) hotelskih usluga plaća izravno gost. Turističke agencije u pravu SAD-a plaćaju povoljnije skupne cijene hotelskih usluga (*group rates*)⁸⁹¹ u odnosu na cijene usluga koje ugostitelju plaćaju njegovi izravni gosti. Turistička agencija je jamac (*guaranty*)⁸⁹² u slučaju da gost ne plati cijenu usluga kad je to ugovoreno agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama.

U europskoj poslovnoj praksi, obveza plaćanja naknade od strane turističke agencije za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima proizlazi iz odredaba članaka 10 i 11. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). U navedenim su odredbama Kodeksa uređeni uvjeti (*terms of payment*)⁸⁹³ i definirani subjekti (primarna obveza agencije kontrahenta i solidarna obveza agencije kontrahenta i agencije platitelja)⁸⁹⁴ plaćanja naknade ugostitelju za hotelske usluge pružene agencijskim gostima.

⁸⁸⁹ Bardi, J.A., *Hotel Front Office Management*, 4th Edition, John Wiley & Sons, New Jersey, 2007, str. 197-201; turističke agencije plaćaju ugostitelju cijenu po broju korištenih soba po određenom danu.

⁸⁹⁰ Todd, G. & Rice, S., *Travel Professional (a guide to becoming)*, Thomson Delmar Learning, New York, 2005, str. 33; *neto-cijena (net rate)* je cijena usluga u koju nije uračunata agencijska provizija (*commission*).

⁸⁹¹ Bardi, J.A., *op.cit.*, 2007, str. 200.

⁸⁹² Sherry, J.E.H., *op.cit.*, 1993, str. 773-774.

⁸⁹³ Članak 11. ECTAA-HOTREC Kodeksa utvrđuje četiri uvjeta plaćanja cijene usluga: 1. faktura mora biti plaćena unutar ugovorenog roka, a ako isti nije ugovoren u roku 30 dana od primitka iste (članak 11. stavak 2.), 2. kod dugotrajnog boravka gostiju (*stays of long duration*), ugostitelj može zahtijevati da agencija plati dio već pruženih usluga (članak 11. stavak 3.), 3. agencija je odgovorna za plaćanje kada je preuzela obvezu nadoplate dijela cijene usluga iznad uplaćenog predujma (članak 11. stavak 4.) i 4. način plaćanja mora biti utvrđen ugovorom (članak 11. stavak 5.).

⁸⁹⁴ Članak 10. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent who has concluded the hotel contract is responsible for payment of services specified, except when it has been agreed that the invoice shall be paid directly by the client. If a different agent from the one having concluded the contract is liable for payment, both agents shall be jointly and severally responsible, unless otherwise stipulated in the contract.*"

Na razini međunarodnog prava (međunarodne poslovne prakse), obveza plaćanja naknade ugostitelju od strane turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama za pružene ugostiteljske usluge inkorporirana je u klauzulama članaka 12-13. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), u kojima su uređeni instituti: 1) plaćanja ugostiteljskih usluga unaprijed na zahtjev ugostitelja (*advance payment*) i 2) poštivanja uvjeta plaćanja (*payment due to the hotelier*).

Prema odredbama IH&RA-UFTAA Kodeksa, turistička agencija u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama ima obvezu plaćanja unaprijed (*pre-payment*) cijele ili dijela naknade (*either total or partial*) za ugostiteljske usluge (*reservation fee*), ukoliko ugostitelj takvo plaćanje zatraži.⁸⁹⁵ Ugostitelj može plaćanje ugostiteljskih usluga unaprijed tražiti kao predujam (*advance payment as earnest money*)⁸⁹⁶ ili jamstveni depozit (*guarantee deposit*)⁸⁹⁷, a u slučaju da turistička agencija ne ispuni obvezu zatraženog plaćanja usluga unaprijed, ugostitelj ima pravo odustati od sklapanja agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (*the hotel contract shall be concluded only on payment of this amount or when proof of payment has been produced*).

IH&RA-UFTAA Kodeks poslovanja utvrđuje tri glavna uvjeta plaćanja naknade za hotelske usluge (članak 13.)⁸⁹⁸: 1. turistička agencija jest obvezna platiti samo ugostiteljske usluge specificirane ugovorom (*those specified in the confirmation document (hotel contract)*) (članak 13. stavak a.)⁸⁹⁹, 2. turistička agencija koja je sklopila ugovor s ugostiteljem (*travel agent having concluded a hotel contract*) obvezna je platiti ugostiteljske usluge, osim kad je ugovoreno da će iste platiti gost izravno (*the invoice shall be paid directly by the client*) (članak 13. stavak b.)⁹⁰⁰ i 3. kod tzv. dugotrajnog boravka agencijskog gosta u hotelu ugostitelja (*long hotel stay*), turistička agencija je obvezna platiti već pružene ugostiteljske usluge (*for the services already provided*), iako boravak gostiju još traje, ako ugostitelj to od iste zatraži (članak 13. stavak c.)⁹⁰¹.

⁸⁹⁵ Članak 12. stavak 1. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁸⁹⁶ Članak 12. stavak a. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁸⁹⁷ Članak 12. stavak b. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁸⁹⁸ Članak 13. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁸⁹⁹ Članak 13. stavak a. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁹⁰⁰ Članak 13. stavak b. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁹⁰¹ Članak 13. stavak c. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

7.1.2. Obveza postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom

Turistička agencija je obvezna na temelju i unutar okvira agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (bez obzira je li riječ o agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnih gostiju ili skupine agencijskih gostiju) postupati prema ugostitelju u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom.⁹⁰²

Tako definirana obveza turističke agencije predstavlja niz posebnih ugovornih obveza koje se mogu sumirati u pojmu dopuštene tržišne utakmice, a hrvatsko ih pravo izdvaja tri⁹⁰³: 1) obveza suzdržavanja turističke agencije od svake izjave ili postupka koji može kod gosta izazvati sumnju u kvalitetu usluga ugostitelja ili povrijediti njegov poslovni ugled⁹⁰⁴, 2) obveza suzdržavanja turističke agencije od rezervacije ili sklapanja ugovora s više ugostitelja istodobno za boravak istog gosta⁹⁰⁵ i 3) obveza suzdržavanja turističke agencije od naplaćivanja viših cijena usluga gostu od onih kojih naplaćuje ugostitelj⁹⁰⁶.

U francuskom, njemačkom i talijanskom pravu, te pravu UK-a, obveza postupanja turističke agencije po dopuštenoj tržišnoj utakmici prema ugostitelju u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i nacionalnih prava, dok u pravu SAD-a navedena obveza proizlazi iz *statutory lawa* pojedinih američkih država i rijetkih sudskih presedana.

⁹⁰² Gorenc, V., *Trgovačko pravo - društva*, op.cit., 1996, str. 11-14.

⁹⁰³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 132-133; autori u nabrojanju obveza ne ističu izraz "dopuštenu tržišne utakmicu", ali iz konteksta tih obveza ne može biti drukčije.

⁹⁰⁴ Uzanca 93. PUU-u: "Ugostitelj i naručitelj suzdržat će se od svih izjava gostima klijentima naručitelja kojima bi se dovela u sumnju kakvoća usluga što ih daje druga ugovorna strana i od svih izjava koje nanose štetu poslovnom ugledu druge ugovorne strane. "

⁹⁰⁵ Uzanca 91. PUU-u: "Ako se naručitelj istodobno obrati nekolicini ugostitelja da bi dobio ponudu rezervacije, uzdržat će se od sklapanja ugovora s više ugostitelja za boravak istog gosta u nakani da naknadno, unutar dopuštenih ugovornih rokova, otkaže one koje neće prihvatiti. Ne drži li se naručitelj uzance iz prethodnog stavka ugostitelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o hotelskim uslugama bez obveze vraćanja rezervacijske pristojbe kao i bilo kakve naknade ili odštete naručitelju..."

⁹⁰⁶ Ibidem. Iako PUU-u ne sadrže navedenu obvezu turističke agencije (naplaćivanja viših cijena gostima od onih kojih naplaćuje ugostitelj), iz prirode ugovornog odnosa između turističke agencije i ugostitelja proizlazi da agencija ne smije "nepošteno" ostvarivati prihod viši od provizije. Međutim, u turističkoj praksi, posebno u tzv. "kasnim" rezervacijama, agencije znaju prekršiti tu obvezu, a ugostitelju nije u interesu povlačiti pitanje odgovornosti agencije jer je dobio gosta u "zadnji čas".

Obveza postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom, na razini europskog prava, proizlazi iz odredaba članka 9.⁹⁰⁷ Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). Prema odredbama Kodeksa, navedena obveza uključuje tri posebne obveze turističke agencije: 1) izbjegavanje rezervacije usluga za boravak istih gostiju kod više ugostitelja istovremeno, 2) poštivanje zabrane prodaje hotelskog smještaja po cijenama višim od cijena istaknutih u javnom cjeniku ugostitelja i 3) suzdržavanje od poticanja klijenta da se suzdrži od direktne rezervacije usluga kod ugostitelja. U slučaju da agencija rezervira usluge za iste goste kod više ugostitelja istodobno (*simultaneous hotel contracts for the same stay*), svi ugostitelji mogu jednostrano raskinuti sve takve ugovore bez obveze povrata rezervacijske pristojbe (*with no refund of reservation fee*).

Na razini međunarodnog prava, obveza postupanja prema ugostitelju u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom inkorporirana je u nekoliko klauzula članaka 22. stavak c i 28. Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), koje obvezuju agenciju na suzdržavanje od: 1) svih postupaka ili izjava koje mogu pobuditi sumnju u kvalitetu usluga koje ugostitelj pruža ili koje mu mogu narušiti poslovni ugled⁹⁰⁸ i 2) višestrukih rezervacija (rezervacija učinjenih kod više ugostitelja istodobno) za iste goste⁹⁰⁹.

⁹⁰⁷ Članak 9. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent shall provide to the hotel the necessary full and detailed information concerning services requested. A travel agent shall not conclude several simultaneous hotel contracts for the same stay for an individual client or a group. In such a situation hoteliers may unilaterally cancel the contract with no refund of reservation fee. In the case of a series of group reservations, all reservations concerned may be cancelled. In case of late arrivals or other changes of contract the agent shall notify the hotel immediately. The agent shall not invoice rooms at higher rates than those quoted in the public hotel tariff. The agent shall make use of the most up-to-date information available from the hotels. The agent shall not solicit the client to refrain from making reservations directly.*"

⁹⁰⁸ Članak 22. c. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The hotelier & the travel agent must refrain from taking any action or making any statement that would cast doubt on the quality of services provided by the other party or that could damage his/her professional reputation.*"

⁹⁰⁹ Članak 28. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*Even if a travel agent has simultaneously requested reservations for the same stay of a client or a group from different hotels he/she shall refrain from finalizing several hotel contracts for the same stay of a client or a group, with the intention of cancelling, at a later date and within the time-limits mentioned in this Code, the reservations he/she decides not to retain, he shall refrain from finalizing more than one contract. In such cases the hotelier can unilaterally cancel the reservation concerned and not refund any paid reservation fee. In the case of a series of group reservations, all reservations concerned may be cancelled.*"

7.1.3. Obveza plaćanja naknade zbog kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja i prijevremenog odlaska gosta

U hrvatskom je pravu turistička agencija obvezna platiti ugostitelju posebnu naknadu u tri posebna slučaja radi kojih dolazi do nekorištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga od strane agencijskih gostiju: 1) kasnog otkaza rezervacije (otkaza rezerviranih usluga nakon proteka određenog roka), 2) nepojavljivanja agencijskog gosta i 3) prijevremenog odlaska agencijskog gosta (individualnog gosta ili skupine gostiju) iz hotela.

PUU-u reguliraju rokove nakon kojih se više ne može otkazati rezervacija hotelskih usluga prema agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta jesu⁹¹⁰: 1) protekom roka od 17 sati prije dolaska gosta - kad je ugovorena usluga za najviše⁹¹¹ do 2 dana, 2) protekom roka od 2 dana prije dolaska gosta - kad je ugovorena usluga od 3 do 7 dana i 3) protekom roka od 7 dana prije dolaska gosta - kad je ugovorena usluga duža od 7 dana ili se radi o "sezonskom" objektu.

Rokovi iz PUU-u, nakon kojih se ne može otkazati rezervacija prema ugovoru u korist skupine gostiju, jesu⁹¹²: 1. ranije od 30 dana prije dolaska skupine gostiju - za otkaz rezervacije hotelskih usluga cijele skupine, 2. ranije od 21 dana prije dolaska skupine gostiju - za otkaz rezervacije do 50 posto ugovorene skupine, 3. ranije od 14 dana prije dolaska - za otkaz rezervacije do 25 posto ugovorene skupine i 4. protekom dvostruko kraćih rokova za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone.

Francusko pravo glede obveze plaćanja naknade zbog kasnog otkaza rezervacije (*annulation tardive*) i nepojavljivanja agencijskog gosta (*non-présentation*) primjenjuje rješenja ECTAA-HOTREC Kodeksa. Glede prijevremenog odlaska agencijskog gosta, koji nije uređen ECTAA-HOTREC Kodeksom, primjenjuje se francusko običajno pravo. U francuskom je pravu ugovaranje visine naknade u slučaju kasnog otkaza rezervacije (*frais d'annulation*)⁹¹³ bitni sastojak agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.

⁹¹⁰ Uzanca 16. i 74. PUU-u.

⁹¹¹ Pogrešan je izraz "najmanje do 2 dana" (Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., str. 134.), jer se radi o maksimalnoj a ne minimalnoj dužini trajanja smještaja rezerviranog za agencijskog individualnog gosta. Uzanca 75. PUU-u jasno determinira dužinu smještaja "do dva dana".

⁹¹² Uzanca 83. PUU-u.

⁹¹³ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 148.

Njemačko pravo glede obveze plaćanja naknade zbog kasnog otkaza rezervacije (*Spätere Stornierungen*) i nepojavljivanja agencijskog gosta u hotelu (*no-show*), u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, primjenjuje europsku poslovnu praksu ECTAA-HOTREC Kodeksa. Glede navedene obveze zbog prijevremenog odlaska agencijskog gosta (individualnog gosta ili skupine gostiju) iz hotela, koja nije uređena ECTAA-HOTREC Kodeksom, također se primjenjuje njemačko običajno pravo.

I talijansko pravo u pogledu obveze plaćanja naknade zbog kasnog otkaza rezervacije (*tardivo annullamento*) i nepojavljivanja (*mancato arrivo*), primjenjuje iste izvore prava kao i njemačko pravo (ECTAA-HOTREC Kodeks i talijansko običajno pravo).

Pravo UK-a glede obveze isplate naknade zbog kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*) i nepojavljivanja agencijskog gosta u hotelu (*no-show*), primarno primjenjuje rješenja ECTAA-HOTREC Kodeksa, dok se na prijevremeni odlazak (*premature departure, understays*) agencijskog gosta primjenjuju i rijetki poslovni običaji UK-a. Nepojavljivanje agencijskog gosta jest razlog za raskid agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (*hotel can sue a no-show for breach of contract*)⁹¹⁴.

Pravo SAD-a glede obveze plaćanja naknade zbog kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*), nepojavljivanja agencijskog gosta (*no-show*) i prijevremeni odlazak agencijskog gosta iz hotela (*premature departure, understays*) primjenjuje poslovni običaji i načela sudskih presedana. U poslovnoj praksi SAD-a, *no-show* nastaje nakon što se gost ne pojavi u hotelu do 18 sati (6:00 p.m.). U tom slučaju ugostitelj obračunava agenciji naknadu (*no-show rate*) obično u visini od 10% od ukupne naknade koja bi bila plaćena da je gost boravio u hotelu za cijelo ugovoreno vrijeme smještaja⁹¹⁵.

Na razini europskog prava, u člancima 14.b, 18. i 19. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) utvrđena je obveza plaćanja naknade zbog nepojavljivanja gosta (*no-show*) ili kasnog otkazivanja ugovora (*late cancellation*). ECTAA-HOTREC Kodeks ne poznaje obvezu plaćanja naknade zbog prijevremenog odlaska gostiju.

Međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) široko uređuje ugovornu obvezu plaćanja naknade ugostitelju zbog svih razloga (poznatih i hrvatskom pravu): 1) kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*), 2) nepojavljivanja gostiju u hotelu u zakazano vrijeme (*no-show*) i 3) ranijeg odlaska gosta iz hotela (*premature departure*).

⁹¹⁴ Abbott, P. & Lewry, S., op.cit., 2002, str. 106.

⁹¹⁵ Bardi, J.A., op.cit., 2007, str. 144.

7.1.4. Obveza postupanja prema prigovoru njezinih gostiju

Za vrijeme boravka agencijskih gostiju u objektu ugostitelja, istima može biti počinjena imovinska ili neimovinska šteta. U tom slučaju, u hrvatskom pravu, agencijski gosti imaju pravo uložiti prigovor izravno ugostitelju, a ugostitelj je taj prigovor dužan razmotriti i na njega odgovoriti. Ukoliko ugostitelj ne prihvati navedeni prigovor agencijskog gosta, agencijski gost će se za pomoć obratiti "svojoj" turističkoj agenciji, koja je odgovorna za daljnje postupanje prema ugostitelju.

U trenutku primitka gostova prigovora nastaju dvije obveze za turističku agenciju⁹¹⁶: 1) agencija je dužna u roku od mjesec dana⁹¹⁷ od primitka gostova prigovora dostaviti istog zajedno s prijedlogom rješenja navedenog prigovora ugostitelju, koji je na njega dužan odgovoriti u roku od 15 dana od primitka prijedloga i 2) ukoliko ugostitelj ne odgovori na prigovor turističke agencije, ista je sama ili na zahtjev gosta dužna podići tužbu protiv ugostitelja zbog nanesene štete njezinim gostima.

Francusko, njemačko i talijansko pravo, te pravo UK-a, ne spominju navedenu obvezu, a ista, u navedenim pravima, proizlazi jedino iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Pravo SAD-a istu obvezu postupanja prema prigovorima njezinih gostiju na ugostitelja (*complaints*) razmatra samo u odnosu između gosta i turističke agencije.

Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne uređuje izričito obvezu postupanja turističke agencije prema prigovorima njezinih gostiju na ugostitelja, ali u članak 24. Kodeksa utvrđuje da ukoliko agencija ili ugostitelj (*one of the parties*) prime prigovor (*complaint*) od strane gosta, glede postupaka iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, o tome će odmah izvijestiti (*inform*) drugog kontraparta⁹¹⁸.

O obvezi turističke agencije na postupanje po prigovoru njezinih gostiju na ugostitelja međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) ne sadrži niti jednu riječ.

⁹¹⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 133; uzanca 87. PUU-u.

⁹¹⁷ Rok od "mjesec dana" za upućivanje prigovora ugostitelju povlači dvije opaske. Prva, taj bi dio uzance 87. PUU-u trebalo zamijeniti riječima "30 dana" zbog očite mogućnosti različitih tumačenja izraza "mjesec dana". Drugo, isti je rok prekluzivne naravi; ukoliko turistička agencija propusti uložiti prigovor u roku, ista i gosti gube sva prava prema ugostitelju (agencija zbog toga može odgovarati svome gostu za štetu).

⁹¹⁸ Članak 24. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*If one of the parties ... receives a complaint from a client relating to the performance of the hotel contract he shall immediately inform the other party thereof.*"

7.1.5. Obveza pribavljanja i omogućavanja svome individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga

U hrvatskom je pravu jedna od ugovornih obveza turističke agencije prema gostu (putniku) iz ugovora o organiziranju turističkog putovanja pribaviti i omogućiti gostu korištenje rezerviranih ugostiteljskih (hotelskih) usluga⁹¹⁹. Međutim, istovjetnu obvezu turistička agencija ima i prema ugostitelju (koji na temelju ispunjenja iste prima naknadu) sukladno agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta⁹²⁰.

Navedena se ugovorna obveza turističke agencije sastoji iz ispunjavanja nekoliko vrsta posebnih obveza: 1) obveze pribavljanja individualnom gostu rezerviranih ugostiteljskih usluga (npr. smještaj u hotelskoj sobi, usluge polupansiona, doručak u sobi, itd.), 2) obveze omogućavanja individualnom gostu dolaska u hotel i korištenja svih usluga za vrijeme boravka (npr. prijevoz do hotela, izlet brodom, itd.) i 3) obveza pružanja individualnom gostu svih nužnih, točnih i detaljnih obavijesti o zatraženim uslugama (posebno o kvaliteti usluga, kategoriji i lokaciji hotela).

Francusko, njemačko i talijansko pravo, te pravo UK-a ne poznaju obvezu pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. Međutim, "uža" obveza u usporednoj poslovnoj praksi proizlazi iz obveze turističke agencije za dostavljanje ugostitelju nužnih, potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama prema ECTAA-HOTREC Kodeksu.

Pravo SAD-a ne poznaje obvezu pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. Međutim, "srodne" obveze turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlaze iz sudske prakse.

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) nije regulirana obveza pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama⁹²¹.

⁹¹⁹ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., str. 132.

⁹²⁰ Turistička agencija je zbog svog specifičnog ("posredničko-zastupničkog") položaja (između gosta i ugostitelja) u jedinstvenoj situaciji da zbog povrede obveze iz jednog ugovora (ugovora o organiziranju putovanja) odgovara kontrahentu iz drugog ugovora (agencijskog ugovora o hotelskim uslugama).

⁹²¹ Razlozi tome, također, leže u činjenici da je navedena obveza agencije obveza iz ugovora o organiziranju putovanja, pa su stoga istovjetni izostanku uređenja obveze postupanja po prigovoru gostiju.

Doduše, članak 9. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa uređuje jedan posredni aspekt obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga.⁹²² Riječ je o odredbi koja regulira obvezu turističke agencije za dostavljanje ugostitelju nužnih, potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama (*the necessary, full and detailed information concerning services requested*).

Međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) također ne uređuje obvezu pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama⁹²³. Međutim, u članku 22. stavak b. IH&RA-UFTAA Kodeksu utvrđen je jedan drukčiji posredni aspekt navedene obveze od onog reguliranog europskim kodeksom ECTAA-HOTREC.⁹²⁴ Riječ je, naime o posebnoj obvezi turističke agencije na prosljeđivanje gostu točnih obavijesti dobivenih od strane ugostitelja (*transmit to his/her client the information exactly as supplied by the hotelier*).

7.1.6. Obveza dostavljanja ugostitelju liste gostiju (*rooming list*)

U hrvatskom je pravu turistička agencija, prema agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju, obvezna dostaviti ugostitelju dokument koji se naziva lista gostiju (*rooming list*). Lista gostiju jest obvezujući pravni dokument za agenciju i ugostitelja koji sadrži popis svih gostiju iz skupine i njihov (željeni) raspored po sobama.

Obveza turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama jest dostaviti ugostitelju listu gostiju u slijedećim rokovima⁹²⁵: 1) najmanje 14 dana prije dana određenog za dolazak gostiju - u pravilu, 2) najmanje 7 dana prije dolaska gostiju - kada je smještaj rezerviran u objektima ugostitelja sa sezonskim poslovanjem kada se isti smještaj koristi izvan sezone i 3) odmah, bez odlaganja - ukoliko je ugovor sklopljen ili rezervacija potvrđena unutar tih rokova (od 14 odnosno 7 dana).

⁹²² Članak 9. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent shall provide to the hotel the necessary full and detailed information concerning services requested.*"

⁹²³ Razloge tome, također, valja tražiti u istim činjenicama istaknutim za europski Kodeks.

⁹²⁴ Članak 22. b. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The travel agent is obliged to transmit to his/her client the information exactly as supplied by the hotelier.*"

⁹²⁵ Uzanca 80. PUU-u.

U francuskom i njemačkom pravu je obveza dostavljanja liste gostiju (*rooming list*) na vrijeme i u cijelosti iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, dio poslovne prakse na koju se u primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuju istu obvezu.

U talijanskom je pravu navedena obveza turističke agencije definirana činjenicom da ista mora biti dostavljena: a) specifično određenom roku i b) uz nužni minimalni sadržaj. Talijansko običajno pravo utvrđuje jedan poseban rok do kojeg je turistička agencija dužna dostaviti ugostitelju listu gostiju - prije isteka roka za otkazivanje rezervacije (*release*)⁹²⁶. Pored specifičnog roka, talijansko običajno pravo definira i minimalni sadržaj⁹²⁷ liste gostiju: 1) broj rezerviranih soba (*numero delle camere da intendersi impegnate*), 2) podaci o gostima kojima se te sobe stavljaju na raspolaganje (*i dati dei clienti ai quali le stesse camere vanno assegnate*) i c) vrijeme trajanja smještaja (*il periodo di effettivo utlizzo*). U svemu se ostalom na obvezu dostavljanja liste gostiju primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa⁹²⁸.

U pravu je UK-a obveze dostavljanja liste gostiju (*rooming list*)⁹²⁹ ugostitelju na vrijeme i potpunosti u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, determinirana činjenicom da ista mora biti dostavljena ugostitelju: a) u točno određenim rokovima utvrđenim agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama, a ako istih nema onda u rokovima definiranim u odredbama ECTAA-HOTREC Kodeksa i b) sa sastojcima koji sačinjavaju nužni minimalni sadržaj liste. Pravna literatura UK-a⁹³⁰ utvrđuje da su minimalni sastojci koji čine sadržaj liste gostiju u pravu UK-a: 1) imena gostiju iz skupine gostiju (*the names of the group members*), 2) tip hotelske sobe u koju će biti smješteni (*the type of room to be allocated*) i 3) ostale važne podatke vezane za dolazaka skupine gostiju (*other relevant information*)⁹³¹.

⁹²⁶ Cimmino, M., *La lesione dell'interesse alla vacanza*, Liguori Editore, Napoli, 2006, str. 26.

⁹²⁷ Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 305.

⁹²⁸ Castoldi, G., op.cit., 2005, str. 174.

⁹²⁹ Medlik, S., op.cit., 2003, str. 144; britanska pravna literatura daje i definiciju liste gostiju (*rooming list*) utvrđujući da je to lista imena članova skupine gostiju dostavljena od strane turističke agencije prije dolaska skupine gostiju korištena od ugostitelja za dodjeljivanje soba (*rooming list is a list of names of members of a group provided by the travel organizer in advance of arrival and used by the hotel to assign rooms*).

⁹³⁰ Abbott, P. & Lewry, S., op.cit., 2002, str. 211.

⁹³¹ U ostale relevantne podatke obično spadaju vrijeme dolaska i odlaska skupine gostiju, željeni raspored gostiju po hotelskim sobama, vrsta usluga koju će koristiti za vrijeme boravka u hotelu, itd.

U pravu SAD-a je obveza dostavljanja liste gostiju (*rooming list*) ugostitelju na vrijeme i potpunosti u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, utvrđena poslovnom praksom (*customs and usages*). Pravna literatura⁹³² SAD-a utvrđuje dvije bitne činjenice vezane za dostavljanje liste gostiju u poslovnoj praksi: 1) nema propisanog minimalnog sadržaja liste gostiju već je definiranje sastojaka stvar agencijskog ugovora o hotelskim uslugama između ugovornih strana i 2) lista gostiju mora se dostaviti najmanje 2 tjedna (*two weeks*)⁹³³ prije dolaska skupine gostiju.

Iz odredaba članka 12.⁹³⁴ europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), proizlazi, na razini prava Europske Unije (njegovog *soft-law*), obveza turističke agencije, iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju, za dostavljanje ugostitelju dva tipa dokumenta: 1) liste gostiju (*rooming list*) i 2) specifikacije soba (*room specification*) prije dolaska skupine gostiju.

Za razliku od rješenja iz hrvatskog prava (PUU-u), u europskom se ECTAA-HOTREC Kodeksu ugovorna obveza turističke agencije prije dolaska skupine gostiju odnosi na dostavljanje ugostitelju dvostrukog dokumenta u dvostrukom vremenskom razdoblju: 1) liste gostiju (*rooming list*)⁹³⁵ - koja mora biti primljena od ugostitelja najmanje 7 dana prije dolaska skupine gostiju, izuzev ako je između turističke agencije i ugostitelja drukčije ugovoreno, i 2) specifikacije soba (*room specification*)⁹³⁶ - koja sadrži broj i vrstu traženih soba i mora biti priopćena ugostitelju od strane turističke agencije najmanje 14 dana prije dolaska skupine gostiju.

⁹³² Tracey, W.R., *The Hospitality Human Resources Glossary*, 3rd Edition, St. Lucie Press, Miami, Florida, 2004, str. 587; lista gostiju (*rooming list*) je lista imena gostiju kojima je rezerviran boravak u hotelu i koju dostavlja agencija (*manager iste*) dva tjedna prije dolaska gostiju.

⁹³³ Rok za dostavu liste gostiju (dva tjedna prije dolaska) može se jedino ugovorom povećati ili smanjiti.

⁹³⁴ Članak 12. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agency shall notify the hotel about the number and type of rooms required (room specification) at least 14 days before the arrival of the group. The agency shall forward the rooming list to be received by the hotel 7 days before the arrival of the group unless stipulated otherwise in the contract. The hotel shall be obliged to respect all such instructions from the agency when received and accepted in due time. The hotel will attempt to resolve difficulties arising from non-existing or delayed lists, but cannot assume any responsibility.*"

⁹³⁵ ECTAA-HOTREC Kodeks ne uređuje sadržaj kojeg lista gostiju (*rooming list*) mora imati.

⁹³⁶ Za razliku od PUU-u, europski kodeks ECTAA-HOTREC razdvaja specifikaciju soba od liste gostiju.

Iz članka 21.⁹³⁷ međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) proizlazi, na razini međunarodne turističke poslovne prakse kao posebnog segmenta međunarodnog prava, ugovorna obveza turističke agencije (iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju) dostavljanja ugostitelju dviju vrsta dokumenata odnosno podataka⁹³⁸: 1) liste gostiju (*rooming-list*) i 2) ostalih informacija (*information provided to the hotel*) vezanih za dolazak agencijske skupine gostiju u hotel ugostitelja (navedene se informacije dijele na dvije posebne skupine informacija)⁹³⁹.

Prema odredbama istog članka međunarodnog IH&RA-UFTAA Kodeksa, čije su odredbe u odnosu na rješenja hrvatske poslovne prakse (Posebnih uzanci u ugostiteljstvu) također opsežnije⁹⁴⁰, turistička je agencija dužna, na temelju sklopljenog agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, dostaviti odnosno predati ugostitelju tri tipa pismena odnosno podataka: 1. sve nužne, relevantne i detaljne informacije o traženim uslugama (*all necessary, relevant and detailed information on the services requested*) - u roku 7 dana prije dolaska skupine gostiju⁹⁴¹, 2. listu gostiju (*rooming list*) - u roku 7 dana prije dolaska skupine gostiju⁹⁴² i 3. posebne informacije⁹⁴³ u vezi detalja oko dolaska skupine gostiju (*information concerning the group's arrival details*)⁹⁴⁴.

⁹³⁷ Članak 21. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The travel agent shall provide the hotelier with all necessary, relevant and detailed information on the services requested and send the rooming list minimum 7 days prior to arrival. The travel agent shall provide information concerning the group's arrival details.*"

⁹³⁸ Međunarodni IH&RA-UFTAA Kodeks u odnosu na europski ECTAA-HOTREC Kodeks također razlučuje obvezu dostavljanja dvostrukog tipa dokumentacije; jedina je razlika što europski Kodeks poznaje tzv. specifikaciju soba, a međunarodni Kodeks izdvaja posebne informacije.

⁹³⁹ Pored liste gostiju, prema međunarodnom Kodeksu IH&RA-UFTAA, turistička je agencija dužna dostaviti ugostitelju još dva tipa posebnih informacija: 1. sve nužne, relevantne i detaljne informacije o traženim uslugama i 2. posebne informacije u vezi detalja oko dolaska skupine gostiju.

⁹⁴⁰ Hrvatske Posebne uzance u ugostiteljstvu ne poznaju, pored onih informacija koje se ugostitelju dostavljaju slanjem liste gostiju, dostavu posebnih informacija o traženim uslugama ili glede detalja oko dolaska skupine gostiju. Iste su informacije stvar ugovornog odnosa između ugostitelja i turističke agencije.

⁹⁴¹ Članak 21. stavak 1.a IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁹⁴² Članak 21. stavak 1.b IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁹⁴³ Članak 21. stavak 2. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

⁹⁴⁴ Nije određen posebni rok oko dostave ugostitelju detalja vezanih za dolazak skupine gostiju. Vjerojatno su tvorci IH&RA-UFTAA Kodeksa, smatrali da je riječ o specifičnoj i proširenoj obvezi turističke agencije koja može i ne mora biti ispunjena prije dolaska skupine gostiju.

7.2. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima

7.2.1. Hrvatska

U slučaju odgovornosti za štetu zbog povrede obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, agencija će naknaditi ugostitelju⁹⁴⁵ imovinsku i neimovinsku štetu, po načelu pretpostavljene krivnje, prema općim pravilima ZOO-a. U PUU-u nije izričito uređena odgovornost turističke agencije zbog povrede obveze plaćanja naknade, ali ista proizlazi iz pravila koja uređuju navedenu obvezu. Ukoliko je sklopljen agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju, agencija je jedina i isključivo odgovorna za štetu zbog neplaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluga⁹⁴⁶.

Povreda obveze plaćanja naknade u hrvatskom pravu povlači ugovornu odgovornost turističke agencije za imovinsku i neimovinsku štetu prouzročenu ugostitelju. Dok se odgovornost za imovinsku štetu uglavnom odnosi na naknadu izmakle dobiti (npr. plaćanje cijene pruženih ugostiteljskih usluga plus zakonske zatezne kamate), odgovornost za neimovinsku štetu podrazumijeva uglavnom odgovornost zbog nemira i nezadovoljstva ugostitelja (npr. dugotrajno kašnjenje u plaćanju usluga).

7.2.2. Usporedno pravo

7.2.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, općih pravila *Code Civila* i francuskih poslovnih običaja

⁹⁴⁵ Turistička agencija zbog povrede svojih obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama može odgovarati i ugostitelju i gostu za štetu. Međutim, ista odgovara za štetu gostu na temelju njihovog (drugog) međusobnog pravnog odnosa - ugovora o organiziranju putovanja. Stoga je njezina odgovornost u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama usmjerena isključivo na naknadu štete ugostitelju.

⁹⁴⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 138; iako u PUU-u nema izričite odredbe o istom, takvo načelo proizlazi iz naravi agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju.

7.2.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za hotelske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, općih pravila *BGB-a* i poslovnih običaja njemačke turističke prakse.

7.2.2.3. Italija

U talijanskom pravu, također, navedena odgovornost turističke agencije za štetu proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, općih pravila *Codice Civilea* i poslovnih običaja talijanske turističke prakse. Pored toga, talijanska sudska praksa sadrži dvije vrlo zanimljive odluke o odgovornosti za štetu zbog neplaćanja naknade za pružene usluge: 1) u slučaju da je turistička agencija (ili bilo koja treća osoba) rezervirala smještaj za gosta u određenom periodu, a gost produži vrijeme boravka izvan tog perioda, turistička agencija će odgovarati za štetu zbog neplaćanja naknade samo u rezerviranom periodu⁹⁴⁷ i 2) u slučaju da turistička agencija mora platiti naknadu za ugostiteljske usluge (ili naknaditi štetu zbog kasnog otkaza rezervacije), ista to mora učiniti ugostitelju bez obzira na činjenicu je li njoj gost platio određeni iznos⁹⁴⁸.

7.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za hotelske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovne prakse i rijetkih presedana sudova UK-a. Pravna literatura UK-a ističe da turistička agencija neće biti odgovorna za štetu zbog povrede obveze plaćanja usluga ukoliko je ugovoreno da će istu naknadu ugostitelju platiti individualni agencijski gost (*individual guest pay all charges*)⁹⁴⁹.

⁹⁴⁷ Odluka *Corte di Cassazione - Cass Civ, III, n. 1150, od 20.01.2005.*, <http://www.altalex.com/index>.

⁹⁴⁸ Odluka *Corte di Cassazione - Cass Civ, III, n. 16868, od 28.11.2002.*, <http://www.personaedanno.it/cms>.

⁹⁴⁹ Barth, S.C. & Hayes, D.K., op.cit., 2008, str. 41.

7.2.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za hotelske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz poslovnih običaja turističke prakse SAD-a i rijetkih sudskih presedana sudova u SAD-u.

7.2.2.6. Europska Unija

Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja ugostitelju naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima, proizlazi iz odredaba članka 10. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). U navedenim je odredbama Kodeksa regulirana posebna odgovornost turističke agencije za štetu zbog neplaćanja naknade za pružene usluge (*agency liability for payments*).

Ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja ugostiteljskih usluga, prema europskom Kodeksu, bazirana je na tri osnovna pravila⁹⁵⁰: 1) za štetu zbog neplaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluga agencijskim gostima odgovorna je ona turistička agencija koja je s ugostiteljem sklopila agencijski ugovor o hotelskim uslugama (*agent who has concluded the hotel contract*), osim kada je ugovorom izričito određeno da pružene ugostiteljske usluge platiti gost izravno⁹⁵¹, 2) turistička agencija je odgovorna za štetu zbog povrede obveze plaćanja samo tzv. specificiranih usluga (u dokumentu za rezervaciju ili agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama) i 3) kada je druga turistička agencija, različita od turističke agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor, povrijedila obvezu plaćanja naknade, obje su te turističke agencije solidarno odgovorne za štetu (*both agents shall be jointly and severally responsible*), osim ako ugovorom nije drukčije određeno.

Turistička agencija će biti odgovorna za imovinsku (npr. izmakla dobit zbog neplaćanja) ili neimovinsku štetu (npr. nezadovoljstvo zbog kašnjenja s plaćanjem) ugostitelja ako povrijedi obvezu plaćanja specificiranih usluga ili uvjete plaćanja⁹⁵².

⁹⁵⁰ Članak 10. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

⁹⁵¹ Iako Kodeks ne precizira isto, takva se mogućnost može ugovoriti samo za individualne goste.

⁹⁵² Članak 11. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.2.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava (međunarodne poslovne prakse), ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja ugostitelju naknade za pružene ugostiteljske usluge inkorporirana je u klauzulama članaka 12-13. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999).⁹⁵³ Turistička agencija je odgovorna za štetu ugostitelja ako povrijedi obveze⁹⁵⁴: 1) plaćanja ugostiteljskih usluga unaprijed na zahtjev ugostitelja (*advance payment*) i 2) poštivanja uvjeta plaćanja (*payment due to the hotelier*). Prema odredbama Kodeksa, turistička je agencija odgovorna za štetu i ako povrijedi obvezu plaćanja unaprijed (*pre-payment*) cijele ili dijela naknade (*either total or partial*) za ugostiteljske usluge (*reservation fee*).⁹⁵⁵

7.3. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom

7.3.1. Hrvatska

Turistička agencija će odgovarati za štetu zbog povrede obveze postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom ukoliko povrijedi: 1. obvezu suzdržavanja od svake izjave ili postupka koji može kod gosta izazvati sumnju u kvalitetu usluga ugostitelja ili povrijediti njegov poslovni ugled, 2. obvezu suzdržavanja od rezervacije ili sklapanja ugovora s više ugostitelja istodobno za boravak istog gosta i 3. obvezu suzdržavanja od naplaćivanja viših cijena usluga gostu od onih kojih naplaćuje ugostitelj.

⁹⁵³ Za razliku od europskog Kodeksa, prema IH&RA-UFTAA Kodeksu ne postoji mogućnost da druga turistička agencija (solidarno) odgovara za obvezu plaćanja ugostiteljskih usluga.

⁹⁵⁴ Odredbe IH&RA-UFTAA Kodeksa, ECTAA-HOTREC Kodeksa i Posebnih uzanci u ugostiteljstvu, u pogledu ove ugovorne odgovornosti turističke agencije, su gotovo identične.

⁹⁵⁵ Ugostitelj može plaćanje ugostiteljskih usluga unaprijed tražiti kao predujam (*advance payment as earnest money*) (članak 12. stavak a.) ili jamstveni depozit (*guarantee deposit*) (članak 12. stavak b.), a u slučaju da turistička agencija ne ispuní obvezu zatraženog plaćanja usluga unaprijed, ugostitelj ima pravo odustati od sklapanja agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (*the hotel contract shall be concluded only on payment of this amount or when proof of payment has been produced*).

Odgovornost turističke agencije za povredu obveze suzdržavanja od svake izjave ili postupka koji može kod gosta izazvati sumnju u kvalitetu usluga ugostitelja (npr. turistička agencija poziva svoje goste na večeru u restoran zbog naplate provizije uz napomenu da je hrana u hotelu ugostitelja neukusna) ili povrijediti njegov poslovni ugled (npr. zbog javne objave agencije na internetskim stranicama da više neće slati goste u hotel ugostitelja zbog prljavštine) predstavlja tipičnu odgovornost zbog postupanja protivno dopuštenoj tržišnoj utakmici⁹⁵⁶. U tom će se slučaju naknada imovinske štete ugostitelju sastojati obično od naknade izmakle dobiti (npr. zbog ranijeg odlaska agencijskih gostiju iz hotela), a učestalija će biti naknada neimovinske štete zbog povrede ugleda ugostitelja ili raznih tipova nemira, nelagode i nezadovoljstva ugostitelja (npr. zbog činjenice što je agencija objavila skupini gostiju cijene ugovornih usluga navedenih u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, suprotno uzanci 79. PUU-u).

U slučaju da je turistička agencija ugostitelju otkazala rezervaciju ili sklopljeni ugovor za boravak njezinih gostiju u hotelu iz razloga što je ista sklopila ugovor ili rezervaciju s drugim ugostiteljem glede istog boravka gostiju, turistička će agencija naknaditi ugostitelju svaku imovinsku (npr. izmakla dobit zbog nedolaska skupine gostiju) i neimovinsku štetu (npr. nezadovoljstvo zbog nepoštenog postupka turističke agencije). Ukoliko se utvrdi da je agencija sklopila takav agencijski ugovor o hotelskim uslugama s većim brojem ugostitelja, što predstavlja grubo kršenje dopuštene tržišne utakmice, svaki takav ugostitelj ima pravo raskinuti sklopljeni agencijski ugovor o hotelskim uslugama bez plaćanja ikakve odštete turističkoj agenciji (bez obzira na visinu njezine pretrpljene štete) i ne mora vratiti rezervacijsku pristojbu koju je ista platila.

Pored "klasične" odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede obveze postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom prema agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, turističke agencije koje povrijede tu obvezu mogu snositi i druge imovinske ili neimovinske sankcije⁹⁵⁷ poput: 1) dolaska na tzv. crnu listu udruga ugostitelja ili 2) plaćanja visokih novčanih kazni sudovima časti krovnih organizacija.

⁹⁵⁶ Odgovornost turističke agencije za povredu obveze suzdržavanja od svake izjave ili postupka koji može kod gosta izazvati sumnju u kvalitetu usluga ugostitelja ili povrijediti njegov poslovni ugled češće će predstavljati odgovornost za neimovinsku povredu ugovora iz razloga što je, po prirodi stvari, povreda takve obveze usmjerena na neimovinske vrijednosti ugostitelja (ugled, kvaliteta, tradicija, iskustvo, itd.).

⁹⁵⁷ Takva je praksa u Hrvatskoj, nažalost, vrlo rijetka, iako zasigurno predstavlja najbolji način "obrane".

7.3.2. Usporedno pravo

7.3.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja po dopuštenoj tržišnoj utakmici u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i francuskog običajnog prava.

7.3.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja po dopuštenoj tržišnoj utakmici u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i njemačkog običajnog prava.

7.3.2.3. Italija

Talijansko pravo također temelji odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja po dopuštenoj tržišnoj utakmici u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i talijanskog običajnog prava.

7.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

I u pravu UK-a odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja po dopuštenoj tržišnoj utakmici u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i običajnog prava UK-a.

7.3.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja po dopuštenoj tržišnoj utakmici u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz običajnog prava i rijetkih sudskih presedana.

7.3.2.6. Europska Unija

Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja prema ugostitelju u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, na razini europskog prava, proizlazi iz pojedinih odredaba članka 9.⁹⁵⁸ europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996).⁹⁵⁹

Turistička agencija odgovorna je za svaku štetu koju pretrpi ugostitelj ukoliko povrijedi obveze izbjegavanja rezervacije usluga za boravak istih gostiju kod više ugostitelja istovremeno, poštivanja zabrane prodaje hotelskog smještaja po cijenama višim od cijena istaknutih u javnom cjeniku ugostitelja (*not invoice rooms at higher rates than those quoted in the public hotel tariff*) i suzdržavanja od poticanja klijenta da se suzdrži od direktne rezervacije usluga kod ugostitelja

U slučaju da turistička agencija rezervira usluge za iste goste kod više ugostitelja istodobno (*simultaneous hotel contracts for the same stay*), odnosno ukoliko istovremeno sklopi više agencijskih ugovora o hotelskim uslugama znajući da će otkazati sve osim najpovoljnijeg, svi ugostitelji mogu jednostrano raskinuti sve takve ugovore bez povrata rezervacijske pristojbe (*with no refund of reservation fee*), ali i bez obveze naknade pretrpljene štete. U tom će slučaju svu imovinsku i ineimovinsku štetu koja nastaje zbog takvog otkaza rezervacije snositi turistička agencija sama.

Povreda agencijskog ugovora o hotelskim uslugama i odgovornost agencije za štetu postoji i kad ista nameće klijentu (*solicit the client*) da se suzdrži od izravnog rezerviranja ugostiteljskih usluga (*to refrain from making reservations directly*).

⁹⁵⁸ Članak 9. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent shall provide to the hotel the necessary full and detailed information concerning services requested. A travel agent shall not conclude several simultaneous hotel contracts for the same stay for an individual client or a group. In such a situation hoteliers may unilaterally cancel the contract with no refund of reservation fee. In the case of a series of group reservations, all reservations concerned may be cancelled. In case of late arrivals or other changes of contract the agent shall notify the hotel immediately. The agent shall not invoice rooms at higher rates than those quoted in the public hotel tariff. The agent shall make use of the most up-to-date information available from the hotels. The agent shall not solicit the client to refrain from making reservations directly.*"

⁹⁵⁹ Nedostatak ECTAA-HOTREC Kodeksa jest u činjenici što ne uređuje pitanja naknade neimovinske štete niti tipove odgovornosti za štetu ugovornih strana po načelu subjektivne krivnje ili po principu objektivne odgovornosti za štetu.

7.3.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava, ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja prema ugostitelju u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom, prema agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, proizlazi jedino, i to samo posredno, iz odredaba članaka 22. stavak c i 28. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA. Turistička će agencija odgovarati ugostitelju za štetu zbog povrede navedene obveze ukoliko povrijedi posebne obveze suzdržavanja od svih postupaka ili izjava koje mogu pobuditi sumnju u kvalitetu usluga koje ugostitelj pruža ili koje mu mogu narušiti poslovni ugled i suzdržavanje od višestrukih rezervacija (rezervacija učinjenih kod više ugostitelja istodobno) za iste goste.⁹⁶⁰

7.4. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja i prijevremenog odlaska gosta

7.4.1. Hrvatska

Turistička agencija obvezna je naknaditi svu štetu koju ugostitelj pretrpi⁹⁶¹ u tri posebna slučaja radi kojih dolazi do nekorištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga od strane agencijskih gostiju: 1) kasnog otkaza rezervacije (otkaza rezerviranih usluga nakon proteka određenog roka), 2) nepojavljivanja agencijskog gosta i 3) prijevremenog odlaska agencijskog gosta (individualnog gosta ili skupine gostiju) iz hotela.

⁹⁶⁰ Suzdržavanje od višestrukih rezervacija, kod više ugostitelja istodobno za iste goste (*refraining from multiple bookings*) podrazumijeva da, u slučaju da je agencija izvršila iste (*simultaneously requested reservations for the same stay*), ugostitelj ima pravo jednostrano raskinuti rezervaciju (*unilaterally cancel the reservation*) bez povrata rezervacijske pristojbe (*not refund any paid reservation fee*).

⁹⁶¹ Iako je naizgled sama povreda navedenih obveza od strane gosta ili turističke agencije dostatna za povlačenje ugovorne odgovornosti turističke agencije za imovinsku štetu, jasno je da takve odgovornosti nema ako šteta ugostitelju nije nastala (npr. ugostitelj je otkazane kapacitete popunio drugom skupinom gostiju). Pitanje je, međutim, odgovara li turistička agencija u takvom slučaju ugostitelju za pretrpljenu neimovinsku štetu (npr. nemir ugostitelja zbog otkazivanja grupe od 200 gostiju, za koju je ugostitelj pronašao zamjenu tek dan prije početka smještaja)?

Turistička agencija odgovara ugostitelju za svaku imovinsku i neimovinsku štetu zbog kasnog otkaza rezervacije odnosno postupka kojim je rezervacija hotelskog smještaja otkazana nakon proteka ugovorom utvrđenih rokova (čime je povrijeđena ugovorna obveza), a ukoliko takvi rokovi nisu utvrđeni agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama, onda prema rokovima određenim u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.

U hrvatskom je pravu agencija odgovorna za štetu ugostitelja, izuzev ukoliko ista pravodobno ne otkáže rezervaciju, zbog slijedećih razloga⁹⁶²: 1) nepojavljivanja⁹⁶³ individualnog gosta ili (dijela) skupine gostiju u hotelu u ugovorenom vremenu i 2) zakašnjelog pojavljivanja individualnog gosta ili (dijela) skupine gostiju u hotelu.

Turistička je agencija dužna naknaditi ugostitelju svaku imovinsku i neimovinsku štetu u roku od 15 dana od njezina nastanka i u slučaju da su individualni gosti ili skupina gostiju bez krivnje ugostitelja⁹⁶⁴: 1) započeli korištenje usluga, ali su ih koristili kraće od ugovorenog vremena (npr. zbog dosade u hotelu) i 2) nisu koristili dio ugovorenih usluga (kada se šteta koju je ugostitelj pretrpio posebno procjenjuje).

U slučaju utvrđivanja odgovornosti agencije za štetu zbog povrede obveza kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja ili prijevremenog odlaska agencijskih gostiju, visina naknade štete se uglavnom utvrđuje ugovorom u paušalnom iznosu (ovisno o dužini "potencijalnog" trajanja boravka gostiju u hotelu ugostitelja), a ukoliko nije ugovorena, ista iznosi⁹⁶⁵: 1) za individualne goste - u visini jednodnevnog boravka gosta kada je ugovoren boravak kraći od 3 dana ili duži od 3 dana izvan sezone, a u visini trodnevnog boravka gosta kada je boravak duži od 3 dana u glavnoj sezoni i 2) za skupinu gostiju - 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanu gost odnosno 3/4 cijene ugovorenih usluga kada gost ne iskoristi sve rezervirane usluge ili je rezervacija otkazana 72 sata ili manje prije početka korištenja usluga, s tim da visina naknade po otkazanom gostu ne može biti veća od ugovorene cijene boravka za tri noći.

⁹⁶² Uzance 75. i 84. PUU-u.

⁹⁶³ Odluka VTS Republike Hrvatske - *VTS XIII Pž-1233/05-3, od 22.10.2007.*, <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>; VTS je ukinuo odluku nižeg suda koji je propustio turističkoj agenciji, koja je samo dva dana prije dolaska gostiju otkazala rezervaciju, dosuditi naknadu štete ugostitelju u punom iznosu (niži sud je utvrdio da ugostitelj imao pravo samo na akontaciju koja nije pokrivala ukupnu imovinsku štetu).

⁹⁶⁴ Uzance 76. i 85. PUU-u.

⁹⁶⁵ Uzance 75., 84. i 85. PUU-u.

7.4.2. Usporedno pravo

7.4.2.1. Francuska

Francusko pravo glede ugovorne odgovornosti turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije odnosno agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (*annulation tardive*) i nepojavljivanja agencijskog gosta u hotelu (*non-présentation*) primjenjuje rješenja ECTAA-HOTREC Kodeksa. Pored toga, na istu se odgovornost agencije za štetu primjenjuju opća pravila *Code Civilea* o ugovornoj odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.

7.4.2.2. Njemačka

Njemačko pravo glede ugovorne odgovornosti turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije (*Spätere Stornierungen*) i nepojavljivanja agencijskog gosta u hotelu (*no-show*), u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, primjenjuje europsku poslovnu praksu ECTAA-HOTREC Kodeksa. Na navedenu se odgovornost ugostitelja za štetu primjenjuju i opća pravila *BGB-a* o ugovornoj odgovornosti za imovinsku i neimovinsku štetu i odgovornosti po načelu pretpostavljene krivnje.

Glede odgovornosti turističke agencije zbog prijevremenog odlaska⁹⁶⁶ agencijskog gosta (individualnog gosta ili skupine gostiju) iz hotela, koja nije uređena ECTAA-HOTREC Kodeksom, također se primjenjuje njemačko običajno pravo.

Njemačka sudska praksa je jednom zanimljivom odlukom⁹⁶⁷ utvrdila da je odgovornost agencije zbog kasnog otkaza rezervacije isključena i u slučaju kasnog otkaza ugovora ili rezervacije (nakon isteka rokova za otkazivanje) ukoliko se radi o putovanju gostiju u dobrotvorne svrhe (*zu caritativen Zwecken*).

⁹⁶⁶ Odluka *Amtsgericht Hannover - AG Hannover*, no. 7511/08, od 20.11.2008., <http://dejure.org/dienste/vernetzung>; turistička agencija odgovara za imovinsku i neimovinsku štetu kad gost skрати boravak u hotelu, ako isto predstavlja ozbiljno skraćivanje (*gravierende Verkürzung*) boravka i raniji odlazak gosta.

⁹⁶⁷ Odluka *Oberlandesgericht Hamm - OLG Hamm*, no. 2505/02, od 19.07.2002., <http://dejure.org/dienste/vernetzung>; turistička agencija nije odgovorna za naknadu štete od 10.800 Eura, zbog činjenice što je kasno odustala od ugovora zbog toga što svećenik nije uspio skupiti hodočasnike za dvodnevni izlet.

7.4.2.3. Italija

Talijansko pravo glede odgovornosti turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije (*tardivo annullamento*) i nepojavljivanja agencijskog gosta u hotelu (*mancato arrivo*), primjenjuje europsku poslovnu praksu ECTAA-HOTREC Kodeksa. Glede odgovornosti za štetu zbog prijevremenog odlaska agencijskog gosta (individualnog ili skupine), koji nije uređen Kodeksom, primjenjuje se talijansko običajno pravo.

Kasno otkazivanje rezervacije od strane agencije razlog je naknade imovinske štete ugostitelju u vidu izmakle dobiti (*perdita subita*) u slučaju da ugostitelj nije popunio "kasno otkazane" sobe u navedenom periodu, neovisno o činjenici je li ih mogao popuniti ili to nije uspio⁹⁶⁸. Nepojavljivanje gosta u hotelu ne može biti razlog odgovornosti turističke agencije za štetu u visini naknade za cijeli ugovoreni boravak, već samo za efektivno pretrpljenu štetu u visini naknade za najmanje jedno i najviše tri noćenja.⁹⁶⁹

7.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a glede odgovornosti turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*) i nepojavljivanja agencijskog gosta u hotelu (*no-show*), primarno primjenjuje rješenja ECTAA-HOTREC Kodeksa, dok se na prijevremeni odlazak (*premature departure, understays*) agencijskog gosta primjenjuju i rijetki poslovni običaji UK-a. Opće je pravilo navedene odgovornosti da je ista "relativna" te da ugostitelj može tražiti naknadu štete samo ako nije popunio otkazani smještaj (*if the cancelled room cannot be resold*)⁹⁷⁰. Nepojavljivanje agencijskog gosta u hotelu predstavlja temelj za naknadu pretrpljene štete ugostitelja i povredu agencijskog ugovora o hotelskim uslugama (*hotel can sue a no-show for breach of contract*)⁹⁷¹.

⁹⁶⁸ Odluka Corte di Cassazione - Cass Civ, III, no. 17150, od 03.12.2002., <http://www.altalex.com/index>; u slučaju kasnog otkazivanja rezervacije odgovornost agencije za štetu može biti isključena jedino ukoliko ugostitelj popuni kasno otkazani smještaj u cijelom vremenu rezervacije.

⁹⁶⁹ Odluka Corte di Cassazione - Cass Civ, III, no. 6633, od 18.07.1997., www.ledonline.it/rivista-scienze-turismo; smatra se da se za no-show gosta agencija ne smije teretiti za štetu po ukupnoj naknadi smještaja.

⁹⁷⁰ Medlik, S., op.cit., 2003, str. 103.

⁹⁷¹ Abbott, P. & Lewry, S., op.cit., 2002, str. 106.

7.4.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravo SAD-a glede odgovornosti turističke agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*), nepojavljivanja agencijskog gosta (*no-show*) i prijevremeni odlazak agencijskog gosta iz hotela (*premature departure, understays*) primjenjuju američki poslovni običaji i načela američkih sudskih presedana.

U slučaju odgovornosti turističke agencije (ili druge pravne osobe koja organizira smještaj)⁹⁷² zbog kasnog otkazivanja rezervacije, pravilo je da je visina naknade štete utvrđena ugovorom (*cancellation policy*), a ukoliko ista nije ugovorena procjenjivat će je sud⁹⁷³. Sudska praksa SAD-a utvrdila je četiri načela utvrđivanja visine naknade štete zbog kasnog otkazivanja rezervacije: 1) agencija odgovara za puni iznos štete (*full amount*)⁹⁷⁴ ako je isto ugovoreno ili se radi o velikoj skupini gostiju (*large group*), 2) agencija odgovara za štetu u manjem iznosu (*lesser amount*)⁹⁷⁵ ako je isto ugovoreno bez obzira o kakvoj se skupini gostiju radi, 3) u slučaju da visina naknade štete nije ugovorena, sudovi, u pravilu, određuju istu u visini jednog dana (*equal to one night anticipated room revenue*), osim ako se radi o velikoj skupini gostiju i 4) viša sila (*force majeure*)⁹⁷⁶ nije razlog isključenja odgovornosti agencije zbog kasnog otkazivanja.

U poslovnoj praksi SAD-a, *no-show* nastaje nakon što se gost ne pojavi u hotelu do 18 sati (6:00 p.m.). U tom slučaju ugostitelj obračunava agenciji naknadu štete (*no-show rate*) obično u visini od 10% od ukupne cijene iznosa koja bi bila plaćena da je gost boravio u hotelu za cijelo ugovoreno (rezervirano) vrijeme smještaja⁹⁷⁷.

⁹⁷² U pravu SAD-a su turističke agencije izjednačene s organizatorima kongresa, sportskih priredaba, itd.

⁹⁷³ Courmoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 113-114.

⁹⁷⁴ Odluka *Tennessee Court of Appeals - Opryland Hotel vs. Millbrook Distribution Services, Inc.* (1999.), loc.cit.; otkazivanje rezervacije za 200 kongresnih gostiju od strane organizatora kongresa i to 2 dana prije dolaska, razlog je naknadi štete u visini iznosa kojeg je ugostitelj imao naplatiti.

⁹⁷⁵ Odluka *Delaware Superior Court - Princess Hotels International, Inc. vs. Delaware State Bar Association* (1998.), loc.cit.; odvjetnička komora, koja je rezervaciju s 3 dana smanjila na 2 dana (skraćeni program), odgovorna je za naknadu imovinske štete u visini jednog dana.

⁹⁷⁶ Odluka *Superior Court of Pennsylvania - Princess Hotel International vs. Hamilton Holidays* (1984.), <http://books.google.com/books>, Atlantic Reporter 473 (1984); ni nuklearna nesreća (*Three Miles Island*) nije razlog za isključenje odgovornosti agencije za štetu zbog kasnog otkaza rezervacije.

⁹⁷⁷ Bardi, J.A., op.cit., 2007, str. 144.

7.4.2.6. Europska Unija

Na razini europskog prava, u člancima 14.b, 18. i 19. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) utvrđena je odgovornost turističke agencije za naknadu štete ugostitelju zbog nepojavljivanja gosta (*no-show*) ili kasnog otkazivanja ugovora (*late cancellation*). Europski kodeks ECTAA-HOTREC ne poznaje odgovornost agencije za naknadu štete ugostitelju zbog prijevremenog odlaska gostiju⁹⁷⁸.

Odgovornost turističke agencije za naknadu štete ugostitelju zbog nepojavljivanje gosta (*no-show*) nastaje, prema članku 14. b. Kodeksa, u slučaju kada se gost nije pojavio u hotelu na zakazani dan dolaska do 18 h (*6 p.m. of the day of arrival*). Za odgovornost se naravno pretpostavlja da turistička agencija nije pravovremeno otkazala boravak.

Turistička agencija je odgovorna ugostitelju za svaku štetu koju isti pretrpi zbog kasnog otkaza ugovora ili rezervacije (*late cancellation*). Kodeks pritom utvrđuje uvjete i rokove do kojih agencija može otkazati rezervacije za individualne goste⁹⁷⁹ i pravila za pravovremeni otkaz rezervacije za skupinu gostiju⁹⁸⁰.

Visina naknade štete se u *no-show* ili *late cancellation* slučaju primarno utvrđuje ugovorom, a ako ista nije ugovorena tada je ekvivalentna iznosu cijene boravka po sobi za minimalno jedan, a maksimalno tri dana (*the equivalent of the cost of the room for a minimum of one night and a maximum of three nights per room*).

⁹⁷⁸ Razlozi nepoznavanja odgovornosti agencije za štetu zbog prijevremenog odlaska gostiju mogu biti trojaki; prvi razlog jest uređenje odgovornosti agencije kod prijevremenog odlaska gosta u međunarodnom Kodeksu IH&RA-UFTAA, drugi razlog jest mogućnost apliciranja odgovornosti agencije kod *no-showa* na prijevremeni odlazak gosta, a treći je razlog jednostavan previd tvoraca europskog Kodeksa.

⁹⁷⁹ Članak 18. ECTAA-HOTREC Kodeksa utvrđuje tri krajnja roka otkazivanja rezervacije za individualne goste (u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta), ako ugovorom nije utvrđeno drukčije (*in the absence of agreement to the contrary*): 1) za rezervacije do 7 dana - do 18 h na dan prije dana dolaska (inače plaća naknadu za 1 dan boravka po osobi) i 2) za rezervacije duže od 7 dana - do 30 dana prije dolaska u punoj sezoni (*high season*) i do 14 dana prije dolaska izvan sezone (*low season*).

⁹⁸⁰ Članak 19. ECTAA-HOTREC Kodeksa utvrđuje tri pravila za otkazivanja rezervacije za skupinu gostiju (u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju): 1. uvjeti i rokovi djelomičnog ili potpunog otkazivanja rezervacije, te visina naknade štete u slučaju kasnog otkazivanja - bitni su sastojak ugovora, tj. moraju biti ugovoreni da bi ugovor bio valjan (članak 19. stavak 1.), 2. turistička agencija dužna je upoznati goste s uvjetima otkazivanja (*cancellation policy*) (članak 19. stavak 2.) i 3. agencija svako otkazivanje mora učiniti pismeno i datirati ga (*in writing and dated*) (članak 19. stavak 3.).

7.4.2.7. Međunarodno pravo

S aspekta regulacije ugovorne odgovornosti turističke agencije za imovinsku i neimovinsku štetu, uslijed nekorištenja određenih ugostiteljskih usluga u ugovorenom vremenu, međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) široko uređuje ugovornu odgovornost turističke agencije za naknadu štete ugostitelju zbog svih razloga (poznatih i hrvatskom pravu): 1) kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*)⁹⁸¹ (članci 16-18.), 2) nepojavljivanja gostiju u hotelu u zakazano vrijeme (*no-show*)⁹⁸² (članak 19. stavak c.) i 3) ranijeg odlaska gosta iz hotela (*premature departure*) (članak 20.).

Visina naknade štete zbog kasnog otkaza rezervacije (*late cancellation*) ili nepojavljivanja agencijskih gostiju u hotelu u zakazano vrijeme uređuje se primarno agencijskim ugovorom o hotelskim uslugama (u korist individualnog gosta i skupine gostiju), a ako cijena ugostiteljskih usluga nije uređena ugovorom, ista je ekvivalentna cijeni boravka u sobi za minimalno jednu i maksimalno tri noći po sobi (*a minimum of one night and a maximum of three nights per room*). Visina naknade štete zbog ranijeg odlaska gosta ekvivalentna je šteti (imovinskoj i neimovinskoj) koju ugostitelj pretrpi.

Turistička agencija naknadit će štetu (*loss suffered*) ugostitelju zbog ranijeg (prijevremenog) odlaska (*premature departure*) ili neuporabe naručenih ugostiteljskih usluga (*nonutilisation of services ordered*), osim u 2 slučaja (članak 20. Kodeksa): 1) kada je ugostitelj odgovoran za isto (*hotelier is responsible for the premature departure or non-utilisation of these services*) i 2) kada su se gost i ugostitelj o tome pismeno suglasili (*have agreed, in writing, on any other solution*).

⁹⁸¹ Međunarodnim Kodeksom IH&RA-UFTAA (članci 17. i 18.) utvrđeni su rokovi do kojih se može otkazati rezervacija (*cancellation time limits*) i visina naknade štete kod zakašnjenja u otkazivanju rezervacije (*cancellation fee*) ukoliko ista nije ugovorena (članci 17. stavak a. i 18. stavak a.), posebno za individualne goste posebno za skupinu gostiju. Dok su rokovi za otkazivanje gotovo identični s rješenjima iz PUU-u, prednost međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA u odnosu na PUU-u je opsežno stupnjevanje visine naknade štete (*cancellation fee*) u slučaju zakašnjenja u otkazivanju rezervacije.

⁹⁸² Prema članku 19. stavak c. međunarodnog IH&RA-UFTAA Kodeksa, nepojavljivanje gosta (*no-show*) se smatra svaki slučaj u kojem se gost ne pojavi u hotelu ugostitelja do 18.00h (*if the client does not arrive at the hotel before 18.00 hours, this will constitute a no-show*). U tom se slučaju, osim ako je gost ili turistička agencija na vrijeme prijavio zakašnjenje gosta, primjenjuju pravila o visini naknade štete zbog kasnog otkazivanja rezervacije (*the conditions relating to late cancellations are applicable*).

7.5. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja prema prigovoru njezinih gostiju

7.5.1. Hrvatska

Turistička agencija odgovorna je za štetu zbog povrede obveza postupanja prema prigovoru njezinih gostiju odnosno povrede dvaju obveza: 1) dostavljanja prijedloga s rješenjem navedenog prigovora ugostitelju u roku od mjesec dana od primitka istog i 2) podizanja tužbe protiv ugostitelja zbog nanesene štete njezinim gostima.

Iako su naizgled obje navedene obveze agencije njezine isključive obveze prema gostu (iz ugovora o organiziranju turističkog putovanja), ista će za povredu obveze podnošenja prigovora gosta s prijedlogom rješenja u roku odgovarati za štetu i samom ugostitelju.

Naime, u slučaju da turistička agencija zakasni s rokom predaje prigovora, gost gubi pravo naknade štete od ugostitelja, ali i ugostitelj može pretrpjeti štetu - imovinsku (npr. zbog dugoročnog gubitka takvog gosta) i neimovinsku (npr. negativni publicitet kojeg ugostitelj snosi, nezadovoljstvo zbog površnog poslovanja turističke agencije). Stoga je odgovornost za štetu zbog povrede obveza postupanja prema prigovoru njezinih gostiju, ugovorna odgovornost za štetu iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.

7.5.2. Usporedno pravo

7.5.2.1. Francuska

Francusko pravo ne spominje ugovornu odgovornost turističke agencije za štetu ugostitelja zbog povrede obveze postupanja prema prigovorima njezinih gostiju, a ista proizlazi samo iz ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.5.2.2. Njemačka

Ni njemačko pravo ne poznaje ugovornu odgovornost turističke agencije za štetu ugostitelja zbog povrede obveze postupanja prema prigovorima njezinih gostiju na ugostitelja izvan rješenja ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.5.2.3. Italija

U talijanskom pravu nema traga uređenja ugovorne odgovornosti agencije za štetu ugostitelja zbog povrede obveze postupanja prema prigovorima njezinih gostiju, izuzev rješenja iz ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a ne obrađuje ugovornu odgovornost turističke agencije za štetu ugostitelja zbog povrede obveze postupanja prema prigovorima njezinih gostiju, osim primjene odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.5.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravo SAD-a ugovornu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja prema prigovorima njezinih gostiju na ugostitelja (*complaints*) razmatra samo u ugovornom odnosu između gosta i turističke agencije.

7.5.2.6. Europska Unija

Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne uređuje izričito odgovornost turističke agencije zbog povrede obveze postupanja prema prigovorima njezinih gostiju na ugostitelja, ali iz jedne odredbe Kodeksa proizlazi odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede iste obveze. Člankom 16. stavak 1. Kodeksa utvrđeno je da ukoliko ugostitelj počini štetu gostu povredom obveza iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, morat će, na temelju njegovog prigovora (*client's complaints*), naknaditi turističkoj agenciji iznos isplaćen klijentu za pretrpljenu štetu (*indemnify the agent for damages duly paid to the client for losses actually suffered*)⁹⁸³.

⁹⁸³ Članak 16. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*If the hotel's services give rise to claims from the client toward the agent, the hotel will indemnify the agent for damages duly paid to the client for losses actually suffered as a direct consequence of the non-fulfilment by the hotelier of his contractual or other legal obligations according to national legislation or legal participate of the country when hotel is located.*"

7.5.2.7. Međunarodno pravo

O odgovornosti turističke agencije za štetu zbog povrede obveze postupanja po prigovoru njezinih gostiju na ugostitelja iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, ni međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) ne sadrži niti jednu riječ⁹⁸⁴.

7.6. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pribavljanja i omogućavanja svome individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga

7.6.1. Hrvatska

Ukoliko, iz bilo kojeg razloga, turistička agencija povrijedi obvezu pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga, odgovarat će ugostitelju za svaku pretrpljenu imovinsku i neimovinsku štetu. Navedena se odgovornost za štetu temelji na povredi⁹⁸⁵: 1) obveze pribavljanja individualnom gostu rezerviranih ugostiteljskih usluga (npr. smještaj u hotelskoj sobi, usluge polupansiona, doručak u sobi, itd.), 2) obveze omogućavanja individualnom gostu dolaska u hotel i korištenja svih usluga za vrijeme boravka (npr. prijevoz do hotela, izlet brodom, itd.) i 3) obveze pružanja individualnom gostu svih nužnih, točnih i detaljnih obavijesti o zatraženim uslugama (posebno o kvaliteti usluga, kategoriji i lokaciji hotela).

⁹⁸⁴ Mogući razlozi zbog kojih međunarodni IH&RA-UFTAA Kodeks ne uređuje ugovornu odgovornost turističke agencije zbog povrede obveze postupanja prema prigovoru njezinih gostiju jesu: 1) stajalište da je ista odgovornost rezultat povrede obveze iz ugovora o organiziranju putovanja i da samo hipotetski, a ne i izravno, može predstavljati odgovornost iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, 2) shvaćanje da nije riječ o ispunjavanju ugovorne obveze neko zakonske ili običajne norme, 3) gledište da ugostitelj kod povrede navedene obveze turističke agencije ne može pretrpjeti nikakvu štetu (već da istu mogu pretrpjeti isključivo agencijski gosti) i 4) stajalište da je takva odgovornost određena pojedinim nacionalnim pravima.

⁹⁸⁵ Turistička agencija će, sukladno PUU-u, odgovarati ugostitelju za štetu ukoliko ne pribavi ili ne omogući individualnom gostu korištenje rezerviranih usluga, kao i u slučaju da je individualnom gostu dala netočnu obavijest o zatraženim uslugama (npr. ugostitelj je poslao obavijest agenciji da je hotel kategoriziran s tri zvjezdice, a agencija je, radi naplate viših cijena i dobivanja više provizije, prikazala gostu da se radi o hotelu s pet zvjezdica, uslijed čega je, po dolasku, nezadovoljni gost napustio hotel).

7.6.2. Usporedno pravo

7.6.2.1. Francuska

Francusko pravo ne regulira odgovornost turističke agencije za povredu obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. Međutim, "uža" odgovornost u francuskoj poslovnoj praksi proizlazi iz obveze turističke agencije za dostavljanje ugostitelju nužnih, potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama iz ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.6.2.2. Njemačka

Ni njemačko pravo ne regulira odgovornost turističke agencije za povredu obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. "Uža" ugovorna odgovornost u njemačkoj poslovnoj praksi proizlazi iz obveze turističke agencije za dostavljanje ugostitelju nužnih, potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. U tom smislu njemačka sudska praksa donijela je jednu zanimljivu odluku⁹⁸⁶ u pogledu navedene odgovornosti turističke agencije, gdje je sud utvrdio da je turistička agencija odgovorna za štetu ugostitelja zbog činjenice što nije napomenula da njezini gosti izričito traže sobu s pogledom na more, a dobili su hotelsku sobu bez ikakva pogleda.

7.6.2.3. Italija

U talijanskom pravu nije regulirana odgovornost turističke agencije za povredu obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. No "uža" odgovornost u talijanskoj poslovnoj praksi proizlazi iz obveze agencije da dostavi ugostitelju nužne, potpune i detaljne informacija o traženim uslugama iz ECTAA-HOTREC Kodeksa.

⁹⁸⁶ Odluka *Amtsgericht Baden-Baden - AG Baden-Baden*, no. 255/05, od 15.02.2006., <http://dejure.org/dienste/vernetzung>; turistička agencija je odgovorna ugostitelju za štetu zbog povrede ugleda i nelagode zbog nepribavljanja sobe s pogledom na more (*Meeresblick*), koju su gosti izričito tražili, a nisu je dobili.

7.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a ne regulira odgovornost turističke agencije za povredu obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. Kao i u ostalim nacionalnim pravima država članica Europske Unije "uža" odgovornost u poslovnoj praksi UK-a proizlazi iz obveze turističke agencije za dostavljanje ugostitelju nužnih, potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama iz europskog ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.6.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravo SAD-a ne regulira odgovornost turističke agencije za povredu obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. Međutim, ugovorne odgovornosti agencije za štetu zbog povrede "srodnih" obveza proizlaze iz sudske prakse SAD-a u kojoj je utvrđeno nekoliko temeljnih principa takve odgovornosti: 1) turistička agencija je odgovorna ugostitelju za štetu ukoliko propadne potvrđena rezervacija smještaja agencijskog gosta zbog bilo kojeg razloga za koji ugostitelj nije kriv⁹⁸⁷, 2) turistička agencija je odgovorna za štetu ugostitelja u visini od 10% unaprijed plaćenog depozita i ukoliko na vrijeme odustane od potvrđene rezervacije (60 dana prije dolaska) za goste za koje je ugostitelj objektivno imao pravo očekivati da će se pojaviti u hotelu⁹⁸⁸ i 3) turistička agencija nije odgovorna za štetu ukoliko je za nepribavljanje hotelskih usluga kriv ugostitelj⁹⁸⁹.

⁹⁸⁷ Odluka *Supreme Court of New York - Bucholtz vs. Sirokin Travel* (1974.), Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 425-426; turistička agencija koja zbog neurednog poslovanja nije uspjela svome individualnom gostu osigurati podatke o hotelu, prijevoz i ugovorene izlete odgovorna je za štetu ugostitelja u iznosu kojeg je ugostitelj njih pretrpio zbog nedolaska individualnog gosta u njegov hotel.

⁹⁸⁸ Odluka *United States Court of Appeals, Penn. - King of Prussia vs. Greyhound Lines* (1979.), <http://nj.findacase.com/research>; turistička agencija koja je organizirala pastoralni kongres u Philadelphiji odgovorna je za naknadu štete ugostitelju u visini 10% uplaćenog depozita jer nije pribavila svojim gostima korištenje hotelskih usluga koje je ugostitelj objektivno očekivao.

⁹⁸⁹ Odluka *United States Court of Appeals, Okla., Rainbow Travel Service vs. Hilton Hotels* (1990.), Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 107-109; odgovornost agencije za štetu zbog nepribavljanje usluga gostima je isključena ako ih ugostitelj, zbog obnove soba, nije mogao primiti.

7.6.2.6. Europska Unija

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) nije regulirana odgovornost turističke agencije za povredu obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga. Međutim, iz članka 9. stavak 1. Kodeksa, proizlazi odgovornost agencije za štetu zbog povrede obveze za dostavljanje ugostitelju nužnih, potpunih i detaljnih informacija o traženim uslugama (*the necessary, full and detailed information concerning services requested*).⁹⁹⁰

7.6.2.7. Međunarodno pravo

Međunarodni Kodeks IH&RA-UFTAA također ne uređuje odgovornost za štetu zbog povrede obveze pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga, ali će agencija, prema članku 22. stavak b. Kodeksa⁹⁹¹ odgovarati za štetu zbog povrede obveze prosljeđivanja gostu točnih obavijesti dobivenih od strane ugostitelja (*transmit to his/her client the information exactly as supplied by the hotelier*).

7.7. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja ugostitelju liste gostiju (*rooming list*)

7.7.1. Hrvatska

Ukoliko agencija povrijedi obvezu dostavljanja liste gostiju (ne uputi ili zakasni s dostavljanjem), odgovarat će ugostitelju za imovinsku i neimovinsku (npr. nezadovoljstvo zbog nemogućnosti formiranja željenog rasporeda) štetu ("teškoće")⁹⁹².

⁹⁹⁰ Članak 9. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent shall provide to the hotel the necessary full and detailed information concerning services requested.*"

⁹⁹¹ Članak 22. b. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The travel agent is obliged to transmit to his/her client the information exactly as supplied by the hotelier.*"

⁹⁹² Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 137; autori ističu, u skladu s PUU-u, odgovornost agencije za "teškoće" zbog zakašnjenja ili nepredaje liste gostiju. Jasno je da agencija u tom slučaju odgovara za štetu (teškoće nisu pravna kategorija), pa bi navedenu odredbu PUU-u u tom smislu valjalo izmijeniti.

U skladu s navedenim principa odgovornosti agencije, ugostitelj se oslobađa odgovornosti za štetu ("poteškoće") ako ne može ispuniti zahtjeve gosta za promijenjenim rasporedom zbog zakašnjelog primitka liste gostiju - odgovornost, stoga, snosi sama turistička agencija⁹⁹³. Ugostitelj ne odgovara ni za štetu nastalu u pružanju usluga gostima niti ako agencija ne pošalje listu gostiju, ali je obvezan o tome izvijestiti istu⁹⁹⁴.

7.7.2. Usporedno pravo

7.7.2.1. Francuska

U francuskom je pravu ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja liste gostiju na vrijeme i u cijelosti, dio poslovne prakse na koju se u primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuju navedenu istu.

7.7.2.2. Njemačka

U njemačkom je pravu isto tako odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja liste gostiju (*rooming list*) na vrijeme i u cijelosti iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, dio francuske poslovne prakse na koju se u potpunosti primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuju istu.

7.7.2.3. Italija

U talijanskom se pravu na ugovornu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja liste gostiju (*rooming list*) i u roku (*release*) primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa i talijanske poslovne prakse⁹⁹⁵.

⁹⁹³ Šmid, V., op.cit., 1977, str. 144; autor napominje da turistička agencija odgovara za "svu" štetu koja nastane gostima, zbog zakašnjele predaje rooming-liste. Iako autor tada (1977) nije imao u vidu i neimovinsku štetu, jasno je da će danas turistička agencija odgovarati svojim gostima i za istu.

⁹⁹⁴ Iz navedenog proizlazi da turistička agencija neće odgovarati za štetu ukoliko nije uopće poslala listu gostiju ako ugostitelj ne izvijesti agenciju o šteti nastaloj zbog tog njezinog propusta.

⁹⁹⁵ Castoldi, G., op.cit., 2005, str. 174.

7.7.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu je UK-a ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja liste gostiju ugostitelju na vrijeme i potpunosti u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama uređena jedino u odredbama ECTAA-HOTREC Kodeksa.

7.7.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a je ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze dostavljanja liste gostiju (*rooming list*) ugostitelju na vrijeme i potpunosti u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, utvrđena poslovnom praksom (*customs and usages*). Turistička agencija će povrijediti navedenu obvezu ukoliko se lista gostiju ne dostavi najmanje 2 tjedna prije dolaska skupine gostiju.

7.7.2.6. Europska Unija

Iz odredaba članka 12. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), proizlazi, na razini prava Europske Unije (njegovog *soft-law*), ugovorna odgovornost turističke agencije iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama za štetu zbog povrede obveze dostavljanja ugostitelju dva tipa dokumenta: 1) liste gostiju (*rooming list*) i 2) specifikacije soba (*room specification*) prije dolaska skupine gostiju.

Ugostitelj, u smislu odredaba članka 12. stavak 4. Kodeksa, nije odgovoran za štetu (*cannot assume any responsibility*) ukoliko agencija ne preda listu gostiju ili zakasni s njenom predajom (*non-existing or delayed lists*)⁹⁹⁶. Međutim, ugostitelj treba učiniti sve da riješi poteškoće (*difficulties*) nastale gostima zbog takvog propusta⁹⁹⁷.

⁹⁹⁶ Opće pravilo, koje proizlazi iz članka 12. stavak 4. Kodeksa, jest da će za štetu nastalu zbog nepredaje ili zakašnjenja u predaji liste gostiju, odgovorna za štetu gostima biti turistička agencija sama.

⁹⁹⁷ Ugostitelj će, *argumentum a contrario*, odgovarati i za štetu, po članku 12. stavak 4. Kodeksa ECTAA-HOTREC, u slučaju da turistička agencija nije predala ili je zakasnila s predajom liste gostiju, ukoliko nije učinio sve da otkloni poteškoće nastale zbog takvog propusta turističke agencije (npr. ukoliko agencija nije predala listu gostiju, a u hotel je stigla skupina od 20 gostiju u kojoj je 10 bračnih parova, jasno je da će ugostitelj odgovarati za štetu ako ne podijeli sobe svakom bračnom paru posebno).

7.7.2.7. Međunarodno pravo

Iz članka 21.⁹⁹⁸ međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) proizlazi, na razini međunarodne turističke poslovne prakse kao posebnog segmenta međunarodnog prava, ugovorna odgovornost turističke agencije (iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama) za svaku pretrpljenu imovinsku ili neimovinsku štetu sa strane ugostitelja zbog povrede obveze dostavljanja ugostitelju dviju vrsta dokumenata odnosno podataka: 1) liste gostiju (*rooming-list*) i 2) ostalih informacija (*information provided to the hotel*) vezanih za dolazak agencijske skupine gostiju u hotel ugostitelja (navedene se informacije dijele na dvije posebne skupine informacija).

Prema odredbama istog članka međunarodnog IH&RA-UFTAA Kodeksa, čije su odredbe u odnosu na rješenja hrvatske poslovne prakse (Posebnih uzanci u ugostiteljstvu) također opsežnije, turistička će agencija odgovarati zbog povrede obveze predaje ugostitelju tri tipa pismena odnosno podataka: 1. svih nužnih, relevantnih i detaljnih informacije o traženim uslugama (*all necessary, relevant and detailed information on the services requested*) - u roku 7 dana prije dolaska skupine gostiju, 2. liste gostiju (*rooming list*) - u roku 7 dana prije dolaska skupine gostiju i 3. posebnih informacija u vezi detalja oko dolaska skupine gostiju (*information concerning the group's arrival details*)⁹⁹⁹.

⁹⁹⁸ Članak 21. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The travel agent shall provide the hotelier with all necessary, relevant and detailed information on the services requested and send the rooming list minimum 7 days prior to arrival. The travel agent shall provide information concerning the group's arrival details.*"

⁹⁹⁹ Nije određen posebni rok oko dostave ugostitelju detalja vezanih za dolazak skupine gostiju. Vjerojatno su tvorci IH&RA-UFTAA Kodeksa, smatrali da je riječ o specifičnoj i proširenoj obvezi turističke agencije koja može i ne mora biti ispunjena prije dolaska skupine gostiju.

8. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama

8.1. Obveze ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama

Položaj ugostitelja prema turističkoj agenciji i njezinim gostima determiniran je obvezama koje ugostitelj ima prema jednim i drugim subjektima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama. Teorijska specifičnost tih ugovornih obveza ugostitelja očituje se u njihovu trostruku karakteru¹⁰⁰⁰: 1) prva grupa obveza ugostitelja predstavlja njegove osnovne obveze iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama¹⁰⁰¹, 2) druga grupa obveza odnosi se na obveze iz "općeg" agencijskog ugovora o hotelskim uslugama¹⁰⁰², dok 3) treću grupu obveza ugostitelja čine obveze specifične samo za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju (koje se obrađuju u ovom poglavlju)¹⁰⁰³.

U hrvatskom pravu (prema zaključcima pravne literature, rješenja ZOO-a i PUU-u), ugostitelj ima pet najvažnijih obveza prema turističkoj agenciji i njezinim "alotmanskim" gostima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata (turističkoj agenciji), 2) obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima (kao i prema izravnim gostima ugostitelja), 3) obveza zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga (stipuliranih ugovorom odnosno cjenikom ugostitelja), 4) obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji (samo karakteristične za alotmanski ugovor) i 5) obveza izvješćivanja turističke agencije o promjenama (na objektu, uslugama i izgradnji objekta).¹⁰⁰⁴

¹⁰⁰⁰ Radolović, O., *The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage*, Private Law: Rights, Duties & Conflicts, Barcelona, 2010, str. 747-761.

¹⁰⁰¹ Ugostiteljeve "osnovne" obveze prema gostu, obrađene su pri analizi instituta izravnog ugovora o hotelskim uslugama. U radu je obrađeno pet osnovnih obveza ugostitelja koje izvire iz samog izravnog ugovora o hotelskim uslugama, a odnose se i na obje podvrste agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.

¹⁰⁰² Riječ je o ugovornim obvezama koje vrijede za svaki agencijski ugovor o hotelskim uslugama, bez obzira je li riječ o ugovoru u korist individualnog gosta ili skupine gostiju.

¹⁰⁰³ Takve se obveze odnose u pravilu i na agencijski ugovor o hotelskim uslugama (u korist skupine gostiju), ali su karakteristične za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.

¹⁰⁰⁴ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 152-156.

U usporednom su pravu europskih država obveze ugostitelja u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama utemeljena: 1) primarno¹⁰⁰⁵ u odredbama europske kodifikacije poslovne prakse iz agencijskog (alotmanskog) ugovora o hotelskim uslugama - ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996), 2) u poslovnim običajima odnosno poslovnoj praksi pojedine europske države o alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama, 3) u rijetkim zakonodavnim normama pojedinog nacionalnog prava europskih država i 4) u malobrojnim sudskim odlukama o obvezama ugostitelja u alotmanskome ugovoru.

Angloameričko pravo sadrži specifične temelje¹⁰⁰⁶ za utvrđivanje obveza ugostitelja prema agencijskim gostima ovisno o činjenici je li zaključen "klasični" ili "zavisni" alotmanski ugovor o hotelskim uslugama. U "klasičnom" alotmanskome ugovoru ugostitelj, u pravilu, nema obveze prema gostima, dok je u "zavisnom" alotmanskome ugovoru ugostitelj obavezan prema gostu "preko" agencije koja radi u njegovo ime.

Na razini Prava Europske Unije, ugovorne obveze ugostitelja iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama regulirane su samo u europskoj poslovnoj praksi - u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). U odredbama Kodeksa se sporadično reguliraju četiri posebne obveze ugostitelja karakteristične za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama¹⁰⁰⁷: 1. obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata, 2) obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima, 3) obveza zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga i 4) obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji.

Na razini međunarodnog prava, obveze ugostitelja u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama uređene su u međunarodnom Kodeksu IH&RA-UFTAA (1999). U tekstu Kodeksa regulirane su slijedeće obveze ugostitelja u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama¹⁰⁰⁸: 1. obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata, 2. obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima, 3. obveza zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga i 4. obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji.

¹⁰⁰⁵ Zaključuje se da su ugovorne obveze ugostitelja u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama koje poznaje ECTAA-HOTREC Kodeks i ugovorne obveze ugostitelja u usporednom pravu država Europske Unije u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama iz kojih proizlazi i ugostiteljeva odgovornost za štetu.

¹⁰⁰⁶ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120-121.

¹⁰⁰⁷ Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne sadrži niti jednu odredbu o obvezi ugostitelja da izvješćuje agenciju o promjenama (na objektu, uslugama ili hotelu) u izvršavanju alotmanskog ugovora.

¹⁰⁰⁸ Ni međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), poput europskog, ne uređuje obvezu ugostitelja da izvješćuje turističku agenciju o promjenama (na objektu, uslugama ili hotelu u izgradnji).

8.1.1. Obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata

Osnovna obveza ugostitelja u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama jest staviti turističkoj agenciji na raspolaganje određene objekte. U hrvatskom je pravu, takva obveza utvrđena člankom 915. ZOO-a¹⁰⁰⁹ (štoviše, utvrđena je čak i u definiciji ugovora u članku 909. ZOO-a), prema kojemu je ista obveza ugostitelja podijeljena na stavljanje na raspolaganje dvaju mogućih odrednica pojma objekt: 1) određenog broja ležajeva (broj kreveta u pojedinoj smještajnoj jedinici) ili 2) određenog broja smještajnih jedinica u određenom objektu (soba, apartmana, vila, kamp jedinica, itd.)

Ugostitelj u kontekstu navedene obveze ne smije¹⁰¹⁰ određene objekte, koje je obvezan držati na raspolaganju isključivo turističkoj agenciji (odnosno njezinim gostima) s kojom je sklopio alotmanski ugovor, dati na korištenje izravnim gostima ili gostima druge agencije za vrijeme trajanja alotmanskog ugovora¹⁰¹¹.

U francuskom se pravu obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata deducira iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Ista obveza podrazumijeva broj određenih kontingenata (*les contingents*)¹⁰¹² koje ugostitelj mora agenciji staviti na raspolaganje. Francuska pravna literatura¹⁰¹³ utvrđuje da je riječ o fiksnoj obvezi ugostitelja u običnom alotmanu, do isteka roka za odustanak agencije od ugovora (*rétrocession*) i fiksnoj obvezi ugostitelja kod alotmana "puno za prazno" za cijelo vrijeme trajanja ugovora. Ugostitelj je u francuskom pravu dužan držati objekte na raspolaganju do ugovorenog roka ili, ako nema ugovorenog roka, do rokova iz ECTAA-HOTREC Kodeksa.¹⁰¹⁴

¹⁰⁰⁹ Članak 915. ZOO-a: "Ugostitelj preuzima konačnu i neopozivu obvezu da u određenom razdoblju stavi na raspolaganje ugovoreni broj ležaja, odnosno drugih smještajnih jedinica i pruži osobama koje upućuje turistička agencija usluge navedene u posebnoj pisanoj ispravi."

¹⁰¹⁰ U članku 915. stavak 2. ZOO-a postoji odredba prema kojoj ugostitelj "ne može" ugovoriti s drugom agencijom popunjavanje već rezerviranog objekta na temelju sklopljenog ugovora o alotmanu. Kako je riječ o nedopuštenoj a ne o nemogućoj činidbi ugovornog odnosa, istu bi odredbu ZOO-a valjalo promijeniti na način da se riječi "ne može" zamjene s riječima "ne smije".

¹⁰¹¹ Članak 915. stavak 2. ZOO-a: "Ugostitelj ne može ugovoriti s drugom turističkom agencijom raspolaganje smještajem koji je objekt već sklopljenog ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem."

¹⁰¹² Kontingenti su svi skupni dijelovi jednog ugostiteljskog objekta: sobe, apartmani, vile, bungalovi, itd.

¹⁰¹³ Brière-Cuzin, F. & others, op.cit., 2002, str. 122.

¹⁰¹⁴ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 148.

U njemačkom pravu obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Ugostitelj je obvezan staviti agenciji na raspolaganje određeni broj kontingenata (*Zimmer-Kontingent*) u određenom periodu (*einem bestimmten Zeit*).¹⁰¹⁵ U običnom alotmanu ista obveza traje samo do trenutka do kojega agencija može odustati od punjenja (*Zeitpunkt*), a u alotmanu "puno za prazno" stalno.

I u talijanskom pravu se obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata deducira iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa. Ista obveza podrazumijeva dvostruku tipologiju objekata koje ugostitelj mora agenciji staviti na raspolaganje: 1) veći broj soba (*una pluralità di numero di camere*) ili 2) smještajnih cjelina (*unità abitative*). Talijanska literatura¹⁰¹⁶ utvrđuje da je riječ o uvjetnoj (*opzione*)¹⁰¹⁷ obvezi ugostitelja u običnom alotmanu (do roka - *release* - do kojeg agencija može pravodobno odustati od ugovora) i fiksnoj obvezi ugostitelja kod alotmana "puno za prazno" (koja postoji i kad smještaj nije uopće popunjen). Ugostitelj je dužan držati objekte na raspolaganju do ugovorenog roka ili, ako istog nema, do rokova iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, bez mogućnosti povlačenja navedene obveze do isteka tih rokova.¹⁰¹⁸

U pravu UK-a ugostiteljeva obveza stavljanja agenciji na raspolaganje određenih objekata proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Pravna literatura UK-a¹⁰¹⁹ ističe da se navedena obveza ugostitelja prema agenciji odnosi na stavljanje na raspolaganje, u određenom periodu (*until a given date*): 1) određeni broj soba (*specific number of hotel rooms*) ili 2) određeni broj kreveta (*allotment of beds*).

¹⁰¹⁵ Hänsler, K.H., op.cit., 2008, str. 265.

¹⁰¹⁶ Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 303; ugovor o alotmanu je takav ugovor u kojem je do isteka roka (*release*) nakon kojeg ugostitelj može raspolagati smještajem kojeg agencija nije popunila, riječ o jednostranoobveznom ugovoru, u kojem jedna strana (turistička agencija) nema nikakve obveze prema ugostitelju, dok ugostitelj ima obvezu staviti joj na raspolaganje sav ugovoreni smještaj, a ukoliko ga agencija do roka (*release*) nije ispunila, istim ugovorenim smještajem raspolaže sam.

¹⁰¹⁷ Članak 1331. *Codice Civile*: "*Quando le parti convengono che una di esse rimanga vincolata alla propria dichiarazione e l'altra abbia facoltà di accettarla o meno, la dichiarazione della prima si considera quale proposta irrevocabile per gli effetti previsti dall'art. 1329. Se per l'accettazione non è stato fissato un termine, questo può essere stabilito dal giudice* (1183)."

¹⁰¹⁸ Članak 1329. stavak 1. *Codice Civile*: "*Se il proponente si è obbligato a mantenere ferma la proposta per un certo tempo, la revoca è senza effetto.*"

¹⁰¹⁹ Medlik, S., op.cit., 2003, str. 11; Beaver, A., op.cit., 2005, str. 33.

U pravu SAD-a ugostiteljeva obveza stavljanja turističkoj agenciji na raspolaganje određenih objekata u alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz: 1) poslovnih običaja i 2) rijetkih sudskih odluka sudova SAD-a. Opće je pravilo¹⁰²⁰ da je ugostitelj obavezan staviti turističkoj agenciji na raspolaganje slijedeće objekte alotmanskog ugovora: 1) određeni broj soba (*specific number of hotel rooms*) ili 2) određeni broj kreveta (*a number of beds*). Ovisno o činjenici je li sklopljen obični ili alotmanski ugovor "puno za prazno", stavljanje objekata na raspolaganje jest stalno (alotman "puno za prazno") ili traje do određenog roka (*release date*) nakon kojeg se utvrđuje koji postotak objekata ostaje na raspolaganju.

Obveza stavljanja na raspolaganje određene objekte turističkoj agenciji u alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz paralelne obveze ugostitelja na pružanje skupini agencijskih gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, koja je regulirana u članku 16. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC. Prema navedenoj obvezi ugostitelj je obavezan turističkoj agenciji staviti na raspolaganje određeni broj soba¹⁰²¹

U međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), obveza pružanja skupini agencijskih gostiju rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama odnosi se i na ugostiteljevu obvezu stavljanja na raspolaganje određenih objekata turističkoj agenciji iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, a iste proizlaze iz obveza definiranim odredbama članaka 25-28. Kodeksa. Ugostitelj je obavezan poštivati sve ugovorne uvjete za svaku prihvaćenu rezervaciju i staviti turističkoj agenciji na raspolaganje ugovoreni smještaj agencijske odnosno alotmanske skupine gostiju^{1022 1023}.

¹⁰²⁰ Dale, G. & others, op.cit., 2006, str. 243.

¹⁰²¹ Članak 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*Such contracts, where a number of rooms are left at the disposal of the agency, shall specify all relevant items ...*"

¹⁰²² Članak 25. stavak a1. IH&RA-UFTAA Kodeksa.

¹⁰²³ Nedostatak odredaba međunarodnog Kodeksa u odnosu na ugostiteljevu obvezu stavljanja na raspolaganje određenih objekata turističkoj agenciji iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama jest: 1) nedefiniranje tipa smještajnih objekata kojih treba staviti na raspolaganje i 2) nesadržavanje posebnih odredbi o ekskulpaciji ugostitelja od ugovorne odgovornosti u slučaju bezrazložnog premještanja alotmanskih gostiju u drugi objekt.

8.1.2. Obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima

Ugostitelj ima obvezu jednakog postupanja prema alotmanskim gostima kao i prema njegovim izravnim gostima. Riječ je o obvezi koja se sastoji od dviju posebnih obveza: 1) obveze pružanja usluga alotmanskim gostima po istim uvjetima kao i izravnim gostima i 2) obveze pružanja usluga alotmanskim gostima prema ugovorenoj kvaliteti. U hrvatskom je pravu, prema članku 916. ZOO-a, ugostitelj obavezan jednako tretirati alotmanske goste odnosno pružati im usluge po istim uvjetima kao izravnim gostima.¹⁰²⁴ Obveza pružanja usluga prema ugovorenoj kvaliteti¹⁰²⁵, podrazumijeva pružanje usluga: a) istaknutih u vaučeru ili ugovoru ili b) u granicama raspoloživih kapaciteta.

U francuskom pravu nema niti jedne odredbe o ugostiteljevoj obvezi jednakog postupanja prema alotmanskim i izravnim gostima u alotmanskom ugovoru. Međutim, iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, proizlazi šira obveza ugostitelja prema kojoj se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji pružati njezinim gostima hotelske usluge pod jednakim¹⁰²⁶ uvjetima i jednake kvalitete kao za svoje izravne goste. Francuska literatura¹⁰²⁷, pored toga, ističe da se prema svim izravnim i alotmanskim gostima mora postupati jednako u pogledu: 1) pružanja usluga (*le service*), 2) kvalitete hotelskog "proizvoda" (*la qualité des produits*) i 3) odnosa kvalitete pruženih usluga i plaćene cijene (*le rapport qualité/prix*).

I u njemačkom pravu, navedena obveza ugostitelja proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Njemačka pravna literatura¹⁰²⁸ ističe da pružanje svih usluga izravnim i alotmanskim gostima od strane ugostitelja mora biti ekvivalentno u tri kategorije: 1) kvalitete usluga (*Service-Qualität*), 2) udobnost komfora (*Sitzkomfort*) i 3) tehničkih kapaciteta dijela objekta u koje su smješteni (*abwicklungstechnischen Gründe*).

¹⁰²⁴ Članak 916. ZOO-a: "Ugostitelj je dužan osobama koje uputi turistička agencija pružiti usluge pod istim uvjetima kao i osobama s kojima je neposredno sklopio ugovor o ugostiteljskim uslugama."

¹⁰²⁵ Uzanca 97. PUU-u: "Ugostitelj je dužan osobama koje mu pošalje putnička agencija pružiti usluge navedene u turističkoj uputnici u skladu s ugovorom o alotmanu. Usluge navedene u turističkoj uputnici koje nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan pružiti u granicama raspoloživih kapaciteta."

¹⁰²⁶ I u francuskom pravu i u ostalim pravima država Europske Unije, načelo jednakog postupanja prema izravnim i alotmanskim gostima jest zapravo fikcija - riječ je samo o minimumu postupanja jer se za alotmanske goste ugovaraju povoljniji uvjeti i cijene usluga (*les tarifs confidentiels*).

¹⁰²⁷ Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., op.cit., 1993, str. 99-100.

¹⁰²⁸ Pompl, W., op.cit., 1996, str. 222.

Kao i u ostalim pravima europskih država, u talijanskoj se pravu primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuju obvezu ugostitelja na pružanja usluga alotmanskim i izravnim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete. U korištenoj talijanskoj literaturi navedena obveza ugostitelja nije obrađena.

I u pravu UK-a se, u pogledu navedene obveze ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuju obvezu ugostitelja na pružanje ugostiteljskih usluga alotmanskim i izravnim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete. U korištenoj pravnoj literaturi UK-a navedena obveza ugostitelja, također, nije obrađena.

Pravo SAD-a ne poznaje ugostiteljevu obvezu jednakog postupanja prema alotmanskim gostima i izravnim gostima, niti ista proizlazi iz zakonodavstva, poslovnih običaja ili sudske prakse. Rijetki izvori pravne literature SAD-a, međutim, poznaju sličnu obvezu ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, prema kojoj ugostitelj postupi prema svim gostima po načelu *equal treatment*¹⁰²⁹, u skladu s kojim ugostitelj mora jednako tretirati alotmanskog gosta turističke agencije kao i svakog drugog gosta (*just as any other third parties*).

Ugostiteljeva obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima proizlazi, u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, iz navedene obveze ugostitelja prema agencijskim gostima iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, uz poneku specifičnost koja proizlazi iz tumačenja odredbi za istovjetnu obvezu ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, naime, obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima, korisnicima alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, proizlazi iz odredbe članka 7. stavak 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa¹⁰³⁰, prema kojoj se ugostitelj obvezuje načelno postupati jednako prema svim agencijskim (pa tako i alotmanskim) gostima kao i prema izravnim gostima.

¹⁰²⁹ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120.

¹⁰³⁰ Članak 7. stavak 3. Kodeksa ECTAA-HOTREC: "*The service provided by the hotel to the agent's clients in accordance with the contract shall be of the same quality as those provided by the hotel, under the same conditions, to its direct clients, unless agreed otherwise between the agent and the hotel. Where specific services are required in accordance with the contract, special arrangements may apply.*"

Iz navedene odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa proizlazi da se ugostiteljeva obveza jednakog postupanja odnosi na: 1) pružanje usluga alotmanskim gostima pod jednakim uvjetima (*under the same conditions*) i jednake kvalitete (*of the same quality*) kao i izravnim gostima, 2) iznimnu mogućnost ugovaranja drukčijeg pravila (*unless agreed otherwise between the agent and the hotel*), ali samo ako je isto povoljnije za alotmanske goste i 3) posebnu mogućnost ugovaranja specijalnih aranžmana (npr. nižih cijena ugostiteljskih usluga za skupinu alotmanskih gostiju).

Na razini međunarodnog prava (međunarodne poslovne prakse), ugostiteljeva obveza jednakog postupanja prema alotmanskim gostima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz odredbe članka 23. međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA¹⁰³¹, odnosno iz istovjetne obveze ugostitelja prema agencijskim gostima iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, uz jednu specifičnost koja proizlazi iz tumačenja odredbe za navedenu obvezu ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.

Člankom 23. međunarodnog IH&RA-UFTAA Kodeksa regulirano je opće pravilo, potpuno identično kao i u europskom Kodeksu ECTAA-HOTREC, prema kojem ugostitelj mora pružati ugostiteljske usluge prema agencijskim (alotmanskim) gostima (*travel agent's clients*) jednake kvalitete (*of the same quality*) i pod jednakim uvjetima (*on the same conditions*) kao i za svoje izravne goste u hotelskom objektu.

Pored toga, istim je člankom utvrđena jedna iznimka od tog pravila. Prema istoj jednaki tretman između alotmanskih i izravnih gostiju može se izbjeći ukoliko se alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama odredi drukčije (*unless otherwise agreed in the contract*). Iako se i tu notira sličnost¹⁰³² s europskim Kodeksom, u pogledu općenitosti odredbe, jasno je da se iznimka odnosi na takvu ugovornu stipulaciju prema kojoj će alotmanski gost biti u povoljnijem položaju u odnosu na izravnog.

¹⁰³¹ Članak 23. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The services provided by the hotelier to the travel agent's clients, in accordance with the hotel contract, shall be of the same quality as those provided by the hotelier, on the same conditions, to his/her direct clients unless otherwise agreed in the contract.*"

¹⁰³² Ni međunarodni IH&RA-UFTAA ni europski ECTAA-HOTREC Kodeks ne utvrđuju izričito da se pravilo jednakog postupanja prema alotmanskim gostima kao i prema izravnima može derogirati samo u korist alotmanskih gostiju. Međutim, iz sadržaja Kodeksa i teorijskog poznavanja agencijskog (alotmanskog) ugovora, ne može se zaključiti drukčije. Uostalom, ukoliko bi u jednom od Kodeksa stajalo da se pravilo može zaobići i u korist izravnih gostiju, tada isto ne bi bilo niti potrebno.

8.1.3. Obveza zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga

Ugostitelj je obavezan pridržavati se cijena usluga utvrđenim alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama što, u suštini, pdrazumijeva zabranu povećanja istih. U hrvatskom pravu, ZOO je uredio tri stupnja navedene obveze: 1) opće pravilo obveze zabrane povećanja (mijenjanja) cijene alotmanskih usluga, 2) dopuštene iznimke povećanja cijene istih usluga i 3) vrijeme od kojeg moguće iznimke povećanja cijena nisu dopuštene.

Opće pravilo obveze zabrane "mijenjanja" cijena alotmanskih usluga od strane ugostitelja utvrđeno je samim naslovom članka 917. ZOO-a¹⁰³³. Prema istom pravilu, ugostitelj se mora suzdržati od bilo kakve promjene cijena alotmanskih usluga¹⁰³⁴ nakon što su iste utvrđene alotmanskim ugovorom¹⁰³⁵. I hrvatska literatura (Gorenc, Šmid) istu obvezu ugostitelja naziva "obvezom nemijenjanja cijena usluga". Autor pak smatra da se navedena obveza ugostitelja odnosi isključivo na zabranu povećanja¹⁰³⁶ cijena usluga (u tom bi kontekstu trebalo izmijeniti naslov i odredbe članka 917. ZOO-a), za što mu je, za razliku od smanjenja cijena alotmanskih usluga, potrebna suglasnost turističke agencije. Ugostitelj, iznimno, može bez suglasnosti agencije povećati ugovorene cijene usluga¹⁰³⁷: 1) ako o povećanju (promjeni) cijena obavijesti istu najmanje 6 mjeseci "unaprijed"¹⁰³⁸ i 2) u slučaju promjene valutnih tečajeva koje utječu na ugovorenu cijenu¹⁰³⁹.

¹⁰³³ Članak 917. ZOO-a nosi naziv "Obveza ugostitelja da ne mijenja cijene usluga".

¹⁰³⁴ Članak 917. stavak 1. ZOO-a: "Ugostitelj ne može mijenjati ugovorene cijene ..."

¹⁰³⁵ Financijska nesigurnost kojom bi agencija bila izložena zbog povećanja cijena "u posljednji trenutak" nesaglediva je, a takvo bi povećanje impliciralo i povećanje cijena koje agencija naplaćuje gostima.

¹⁰³⁶ Odluka VTS RH - *VTS XIII Pž-1708/03-3, od 10.10.2006.*, <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>; turistička agencija je ispravno postupila kada je odbila (usmeni) aneks alotmanskog ugovora prema kojem je ugostitelj od iste tražio i plaćanje PDV-a, a sud je "sa sigurnošću" utvrdio da je za taj dio ugostitelj zapravo htio povećati već ugovorenu cijenu usluga iz ugovora (a ne naplatiti PDV, već zaračunat u cijenu).

¹⁰³⁷ Članak 917. stavak 1. ZOO-a: "Ugostitelj ne može mijenjati ugovorene cijene ako o tome ne obavijesti turističku agenciju najmanje šest mjeseci unaprijed, osim u slučaju promjene u tečaju razmjene valuta koje utječu na ugovorenu cijenu."

¹⁰³⁸ Nespretni izraz "unaprijed" iz članka 917. stavak 1. ZOO-a trebao bi se odnositi na rok od 6 mjeseci prije dolaska gostiju. Stoga bi ga trebalo zamijeniti riječima "prije dolaska gostiju u ugostiteljski objekt".

¹⁰³⁹ Naš je zakonodavac propustio utvrditi i neke od slijedećih uvjeta povećanja cijena: 1) opća tržišna kretanja (cijene kruha, mlijeka, vode, struje, itd.), 2) inflatorne oscilacije, 3) uvođenje novih poreza i drugih davanja i 4) saznanje da je agencija svojim gostima naplatila više cijene od onih utvrđenih ugovorom.

Usprkos dopuštenim iznimkama, ugostitelju nije dopušteno povećati cijene usluga utvrđene alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama, nakon određenog vremena, u tri slučaja: 1) ukoliko od obavijesti o povećanju (promjeni) cijena nije proteklo više od "mjesec"¹⁰⁴⁰ dana¹⁰⁴¹, 2) ukoliko je turistička agencija već dostavila listu gostiju¹⁰⁴² i 3) ukoliko je ugostitelj već potvrdio rezervacije¹⁰⁴³.

U francuskom, njemačkom i talijanskom pravu ugostiteljeva obveza zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz običaja poslovne prakse i ECTAA-HOTREC Kodeksa. U pravu UK-a, ugostiteljeva obveza zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz običaja poslovne prakse UK-a i ECTAA-HOTREC Kodeksa¹⁰⁴⁴. U pravu SAD-a navedena obveza proizlazi iz poslovne prakse, a pravna literatura i sudska praksa se njome rijetko bave.

U europskom je pravu obveza povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji ili njezinim gostima u alotmanskom (i općenito u agencijskom) ugovoru o hotelskim uslugama, uređena odredbama članaka 5. i 7. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC, a sastoji se od: 1) općeg pravila zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga, 2) dviju iznimki dopuštenja povećanja cijena alotmanskih usluga u određenim okolnostima i 3) dva slučaja u kojem se niti u ostvarivanju situacija iznimnog dopuštenja povećanja cijena alotmanskih usluga, iste ne mogu povećavati.

Opće pravilo¹⁰⁴⁵ zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga utvrđuje da se ugostitelj obvezuje pridržavati cijena alotmanskih usluga utvrđenih u potvrdi rezervacije (*abide by the rates quoted in the confirmation from the hotel*), iz čega se izvlači zaključak da, u pravilu, ne smije povećavati potvrđene cijene usluga.

¹⁰⁴⁰ Riječi "jednog mjeseca" u članku 917. stavak 2. ZOO-a valjalo bi zamijeniti riječima "30" dana.

¹⁰⁴¹ Članak 917. stavak 2. ZOO-a: "Nove cijene mogu se primjenjivati nakon isteka jednoga mjeseca od njihove dostave turističkoj agenciji."

¹⁰⁴² Članak 917. stavak 3. ZOO-a: "Nove cijene neće se primjenjivati na usluge za koje je već dostavljena lista gostiju."

¹⁰⁴³ Članak 917. stavak 4. ZOO-a: "U svakom slučaju izmjene cijene nemaju učinak na rezervacije koje je ugostitelj potvrdio."

¹⁰⁴⁴ Barth, S.C. & Hayes, D.K., op.cit., 2008, str. 52; promjena cijene u dugotrajnim (*long term*) ugovorima.

¹⁰⁴⁵ Članak 5. stavak 1. rečenica 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The parties shall abide by the rates quoted in the confirmation from the hotel.*"

Međutim, ECTAA-HOTREC Kodeks sadrži i dvije iznimke od utvrđenog općeg pravila zabrane povećanja cijena alatmanskkih usluga (članak 5. stavci 1. i 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa), prema kojima ugostitelj može povećavati (mijenjati) cijene alatmanskkih usluga potvrđenih u potvrdi rezervacije alatmanskog smještaja samo u: 1) u tzv. dugotrajnim ugovorima (*long-term contracts*)¹⁰⁴⁶, 2) u slučajevima varijacija u tečaju, javnim porezima, PDV-u i sličnim nametima (*variations due to public taxes, VAT, rates of exchange, or similar*), osim ako je ugovorom utvrđeno drukčije¹⁰⁴⁷.

Pored toga, ECTAA-HOTREC Kodeks¹⁰⁴⁸ utvrđuje i dva slučaja prema kojima ugostitelj, ni u slučaju iznimnih povećanja cijena, ne smije povećati cijene usluga: 1) kod varijacije tečaja, poreza i nameta nastalih nakon potvrđene rezervacije ili sklopljenog ugovora (*shall not affect confirmed reservations or contracts already concluded*)¹⁰⁴⁹ i 2) povećanje cijena nikad ne smije prijeći cijene utvrđene javnim cjenikom ugostitelja (*not charge higher prices to the agent than those quoted in the public hotel tariff*)¹⁰⁵⁰.

Člankom 11. međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA utvrđena je, na razini međunarodne *lex mercatoria*, obveza zabrane povećanja cijena alatmanskkih usluga. Isti je Kodeks puno "oskudniji" od europskog i utvrđuje samo dvije komponente obveze: 1) opće pravilo, iz članka 11. stavak 1., prema kojem se ugostitelj mora pridržavati ugovorenih cijena prema ugovorenom tečaju (*abide by the agreed contractual rates*)¹⁰⁵¹ i 2) jedinu iznimku, uređenu člankom 11. stavak 2., prema kojoj ugostitelj može povećati (*adjustment*) cijene usluga u tzv. dugotrajnim ugovorima (*long-term contracts*)¹⁰⁵².

¹⁰⁴⁶ Članak 5. stavak 1. rečenica 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*However, long-term contracts may contain a price adjustment clause.*"

¹⁰⁴⁷ Članak 5. stavak 2. Kodeksa: "*In the event of variations due to public taxes, VAT, rates of exchange, or similar, rates already agreed upon will be renegotiated, unless stipulated otherwise in the contract.*"

¹⁰⁴⁸ Članak 5. stavak 3. i članak 7. ECTAA-HOTREC Kodeksa

¹⁰⁴⁹ Članak 5. stavak 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*Variation in rates other than those mentioned above shall not affect confirmed reservations or contracts already concluded.*"

¹⁰⁵⁰ Članak 7. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The hotel shall not charge higher prices to the agent than those quoted in the public hotel tariff.*"

¹⁰⁵¹ Članak 11. stavak 1. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The hotelier shall abide by the agreed contractual rates in the currency of the country where the hotel is located or any other currency stated in the contract.*"

¹⁰⁵² Članak 11. stavak 2. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*However, long-term contracts may contain a clause concerning adjustment of the rates.*"

8.1.4. Obveza plaćanja provizije turističkoj agenciji

Pravila utvrđena za obvezu plaćanja provizije turističkoj agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, podredno¹⁰⁵³ se primjenjuju i na institut ugostiteljeve obveze plaćanja provizije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, ukoliko u samom alotmanskom ugovoru nije što posebno određeno.

Tri su najznačajnija instituta koja se iz ugostiteljeve odgovornosti za plaćanje provizije prema agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, sukladno načelu supsidijarnosti, primjenjuju i na istu obvezu ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) visina uobičajene provizije¹⁰⁵⁴, 2) obveza plaćanja provizije i za produženi boravak gosta¹⁰⁵⁵ i 3) obračun provizije prema *bruto* cijeni usluga¹⁰⁵⁶.

Hrvatsko je pravo uredilo i posebna pravila, vezana za obvezu ugostitelja za plaćanje provizije turističkoj agenciji u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, koja sadrže: 1) opće pravilo plaćanja provizije, 2) određivanje visine provizije i 3) vrste provizije.

Opće pravilo plaćanja provizije u alotmanskom ugovoru sadrži dva postulata: 1) ugostitelj je obavezan platiti proviziju na ostvareni promet¹⁰⁵⁷ i 2) provizija se određuje u određenom postotku cijene pruženih ugostiteljskih usluga¹⁰⁵⁸. Kako isto pravilo sadrži i članak 98. stavak 1. PUU-u¹⁰⁵⁹, navedena je uzanca postala nepotrebna.

¹⁰⁵³ Uzanca 102. PUU-u u vezi s uzancama 70. i 71. PUU-u.

¹⁰⁵⁴ Uzanca 70. stavak 3. PUU-u: "Uobičajena provizija za odnose između domaćeg naručitelja i ugostitelja je 5 posto na cijenu usluge, odnosno 3 posto ako je riječ o ugovoru za račun strane agencije. Uobičajena provizija stranoj agenciji iznosi 8 posto."; hrvatski ugostitelji često, pogotovo za vrijeme turističke sezone, izbjegavaju poslovanje s domaćom agencijom posrednikom strane jer tada plaćaju proviziju od 11%.

¹⁰⁵⁵ Uzanca 70. stavak 4. PUU-u: "Naručitelj ima pravo na proviziju i za svako produljenje boravka gosta ili skupine gostiju prihvaćeno od naručitelja ili po rezervaciji gosta učinjenoj za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za koje naručitelj jamči plaćanje."

¹⁰⁵⁶ Uzanca 71. stavak 1. PUU-u: "Ugostitelj će smanjiti račun za iznos provizije koju je dužan platiti naručitelju, isključujući pristojbu i premiju osiguranja."; turističke pristojbe i premije osiguranja plaća turistička agencija, ali se na dio iznosa njihove visine ne plaća provizija turističkoj agenciji.

¹⁰⁵⁷ Članak 918. stavak 1. ZOO-a: "Ugostitelj je dužan turističkoj agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem."

¹⁰⁵⁸ Članak 918. stavak 2. ZOO-a: "Provizija se određuje u postotku cijene izvršenih ugostiteljskih usluga."

¹⁰⁵⁹ Uzanca 98. stavak 1. PUU-u: "Nije li ugovorena cijena bez provizije ugostitelj je dužan putničkoj agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o alotmanu."

Određivanje visine provizije, uređeno člankom 918. stavak 3. ZOO-a¹⁰⁶⁰, vrši se slijedećim redoslijedom: 1. visina provizije određena ugovorom, 2. visina provizije utvrđena općim pravilima turističke agencije i 3. provizija prema poslovnim običajima.

Uzancom 98. stavak 2. PUU-u utvrđene su dvije moguće vrste provizije koje ugostitelj može platiti agenciji¹⁰⁶¹: 1) linearna provizija¹⁰⁶² - u određenom postotku od cijene usluga i 2) stimulativna¹⁰⁶³ provizija - u različitim postocima ovisno o popuni alatmana.

U francuskom, njemačkom i talijanskom pravu, te pravu UK-a se na obvezu plaćanja provizije turističkoj agenciji u alatmanskog ugovoru, primjenjuju običaji utvrđeni u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama i odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa. U pravu SAD-a se na navedenu obvezu primjenjuju običaji utvrđeni u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama i posebna pravila poslovne prakse.

Na razini europske poslovne prakse, obveza plaćanja provizije sadrži nekoliko specifičnih distinkcija između agencijskog i alatmanskog ugovora, koje proizlaze iz odredaba članaka 6. i 21. Kodeksa ECTAA-HOTREC: 1) u alatmanskog ugovoru provizija mora biti ugovorena i 2) provizija se plaća i za produženi boravak gosta sve dok agencija jamči plaćanje (*commissions are payable for any extension of stay agreed by the hotel or for reservations effected by the client during his stay, as long as the agent guarantees the payment*). Člankom 1. dodatnih klauzula Kodeksa utvrđena je i uobičajena visina provizije, ako provizija nije ugovorena i ako nije određena cijena u *neto* iznosu; ista obično iznosi 10% u *neto* iznosu¹⁰⁶⁴.

¹⁰⁶⁰ Članak 918. stavak 3. ZOO-a: "Ako postotak provizije nije određen ugovorom, turističkoj agenciji pripada provizija određena njezinim općim uvjetima poslovanja ili, ako ovih nema, poslovnim običajima."

¹⁰⁶¹ Uzanca 98. stavak 2. PUU-a: "Provizija se određuje u određenom postotku od cijene pruženih usluga (linearna provizija), a može se odrediti u različitim postocima, ovisno o upotrebi angažiranih kapaciteta (stimulativna provizija)."; linearna provizija je pravilo, a stimulativna provizija je iznimka.

¹⁰⁶² Linearna provizija se ugovara uvijek kad nije utvrđena stimulativna, a to će češće biti u turističkoj sezoni kada je izvjesno da će turistička agencija ispuniti sve rezervirane objekte ugostiteljskog smještaja.

¹⁰⁶³ Stimulativna provizija se u praksi ugovara uglavnom izvan sezone. U praksi su se uvriježili načini ugovaranja iste u odnosu na: 1) postotak ukupne popunjenosti smještaja, 2) postotak realne mogućnosti popunjavanja smještaja i 3) postotak ostvarenog prihoda ugostitelja koji prelazi očekivanu cijenu usluga.

¹⁰⁶⁴ Članak 1. dodatnih klauzula ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*In case no terms of commission have been agreed upon, the signatories confirm that agents are usually entitled to a commission amounting to 10 % net of VAT of the contract price, unless price, are quoted as net prices.*"

Na razini međunarodnog prava (međunarodne poslovne prakse) samo je jedna specifičnost vezana za ugovornu obvezu plaćanja provizije turističkoj agenciji u alotmanskom ugovoru, a ista proizlazi iz članka 14. stavak 2. točka c. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). Prema istoj odredbi¹⁰⁶⁵ ugostitelj je dužan platiti agenciji proviziju i za produženi boravak gosta u hotelu (*commissions are payable on any extension of stay agreed*), ukoliko mu ista jamči plaćanje cijena usluga i za takav produženi boravak (*where the payment is guaranteed by the travel agent*).

8.1.5. Obveza izvješćivanja turističke agencije o promjenama

Iz alotmanskog ugovora proizlazi i obveza ugostitelja da bez odgode izvijesti agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora. Navedena je obveza izvješćivanja, u hrvatskom pravu, podijeljena na dva dijela: 1) opću obvezu izvješćivanja agencije o promjenama na objektima ili uslugama i 2) posebnu obvezu izvješćivanja agencije za smještaj alotmanskih gostiju u objektu u izgradnji (dogradnji).

Opća obveza ugostitelja za izvješćivanje agencije o promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, utemeljena je - neposredno - uzancom 96. stavak 1. PUU-u¹⁰⁶⁶. Posebna obveza izvješćivanja, karakteristična za alotmanski ugovor sklopljen radi smještaja gostiju u objektu u izgradnji (dogradnji), sastoji se iz obveze ugostitelja da bez odgode izvijesti agenciju o promjenama očekivanog statusa ugostiteljskog objekta u izgradnji (dogradnji) odnosno činjenici da ugostiteljski objekt na dan ugovorenog početka smještaja gostiju neće biti u skladu s prospektom odnosno prethodnim obavijestima dostavljenim agenciji¹⁰⁶⁷.

¹⁰⁶⁵ Članak 14. stavak 2. točka c. Kodeksa IH&RA-UFTAA: "... *whether commissions are payable on any extension of stay agreed by the hotel and/or on reservations effected by the client during his stay, for a further period where the payment is guaranteed by the travel agent.*"

¹⁰⁶⁶ Uzanca 96. stavak 1. PUU-u: "Ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti putničku agenciju o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora."

¹⁰⁶⁷ Uzanca 96. stavak 2. PUU-u: "Ako je ugovor o alotmanu sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji, ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti putničku agenciju čim ocijeni da ugostiteljski objekt u vrijeme početka izvršavanja ugovora neće biti u skladu s opisom iz prospekta, odnosno obavijestima danim putničkoj agenciji."

U turističkoj praksi se navedena posebna obveza ugostitelja odnosi na podnošenje izvješća o činjenicama: 1) kada će objekt moći primiti prvu skupinu agencijskih gostiju, 2) kada će objekt biti u potpunosti dovršen, 3) koje će se ugovorene usluge moći pružati u neizgrađenom objektu i 4) što neće biti dovršeno na tom objektu.¹⁰⁶⁸

U francuskom, njemačkom i talijanskom (*rapporto sulla disponibilità delle di sistemazioni residue*) pravu, te pravu UK-a, ugostiteljeva obveza da bez odgode izvijesti turističku agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora u alotmanskog ugovora, proizlazi samo iz poslovne prakse. U talijanskom se pravu takva klauzula, zvana "*sale and report*"¹⁰⁶⁹ mora alotmanskim ugovorom posebno ugovoriti¹⁰⁷⁰; u protivnom obveze ugostitelja o izvješćivanju nema. Talijansko običajno pravo ne sadrži rokove izvješća, pa su isti, kada kontraheuti ugovore navedenu klauzulu, bitni sastojci alotmanskog ugovora. Iz sudske prakse UK-a nema značajnije sudske odluke koja sadrži postulate iste obveze. Doduše, iz angloameričkog prava dolazi načelo izvješćivanja agencije o stanju objekta zvano "*sale and report*", ali se isto više odnosi na rutinska izvješća o broju rezerviranog smještaja, broju praznih soba u hotelu, itd. I u pravu SAD-a, poput prava UK-a, se načelo izvješćivanja agencije o stanju objekta zvano "*sale and report*" više odnosi na rutinska izvješća ugostitelja (broj rezerviranog smještaja, broj praznih soba u hotelu) nego na stanje objekta i usluga nakon sklopljenog ugovora.

Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne sadrži niti jednu odredbu o ugostiteljevoj obvezi izvješćivanja turističke agencije o promjenama (na objektu, uslugama ili hotelu u izgradnji). u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama.

Ni međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), poput europskog, ne sadrži odredbe o ugovornoj obvezi izvješćivanja turističke agencije o promjenama (na objektu, uslugama ili hotelu u izgradnji) u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama.

¹⁰⁶⁸ *Ratio* postojanja ugostiteljeve obveze izvješćivanja turističke agencije u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama očituje se u potrebi da se drugoj ugovornoj strani, turističkoj agenciji, korektno osigura ugovorna sigurnost i ostavi dovoljno vremena za prilagodbu organizacije smještaja svojih gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji (npr. rezerviranje usluga za novu skupinu gostiju kada hotel bude dovršen) ili u nekom drugom objektu (npr. prebacivanje predviđene skupine gostiju u novi hotel).

¹⁰⁶⁹ Biella, A. & Biella M., *Economia e gestione delle imprese di intermediazione turistica*, Ulrico Hoepli Editore, Milano, 2004, str. 59.

¹⁰⁷⁰ U pravilu se alotmanska klauzula "*sale and report*" u talijanskoj turističkoj praksi ugovara za velike skupine alotmanskih gostiju.

8.2. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata

8.2.1. Hrvatska

Posebnost instituta ugostiteljeve odgovornosti za štetu u alotmanskom ugovoru (kao posebnoj vrsti agencijskog ugovora o hotelskim uslugama), jest činjenica što ugostitelj može počinuti štetu i turističkoj agenciji i njezinom gostu, pa je ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama (kao i u "općem" agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama) usmjerena na dvostruki subjektivitet.¹⁰⁷¹

U turističkoj praksi se često znalo dogoditi da ugostitelj, zbog činjenice što agencija može vrlo lako odustati od popunjavanja tih objekata¹⁰⁷², sklopi ugovor o hotelskim uslugama s više agencija, pri čemu može doći do *overbookinga* i kršenja obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata.

Ugostitelj će turističkoj agenciji i njezinim gostima¹⁰⁷³ naknaditi svaku pretrpljenu imovinsku i neimovinsku štetu, po načelu pretpostavljene krivnje (iz općih pravila ZOO-a), ukoliko povrijedi obvezu iz ugovora o alotmanu o stavljanju na raspolaganje određenih objekata turističkoj agenciji odnosno njezinim gostima.

¹⁰⁷¹ U hrvatskom je pravu (poslovnoj praksi u turizmu i ugostiteljstvu - Posebnim uzancama u ugostiteljstvu) takva situacija uređena supsidijarnom primjenom pravila iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama - poveznicom između uzance 102. i uzance 86. stavak 2. PUU-u.

¹⁰⁷² Ugostitelji su često opravdanje znali pronaći u činjenicama da turističke agencije obično čekaju zadnji dan da pravodobno otkažu rezervacije odnosno odustanu od alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, nakon čega je njima ostajalo vrlo malo vremena da objekte popune s novim gostima. Posebno je to bio problem s velikim skupinama agencijskih gostiju izvan turističke sezone.

¹⁰⁷³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 153; autori ističu da ugostitelj ne odgovara za štetu izravno agencijskim gostima (jer isti nemaju ugovor s ugostiteljem nego s agencijom) već samo turističkoj agenciji, pa naknadu štete gostima isplaćuje agencija, a ona ima pravo regresa prema ugostitelju. Međutim, naše Posebne uzance u ugostiteljstvu pružaju mogućnost gostu da štetu pretrpljenu od ugostitelja traže izravno od njega i zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama. Naime, prema uzanci 102. PUU-u, na odnose iz alotmanskog ugovora primjenjuju se supsidijarno uzance utvrđene za agencijski ugovor o hotelskim uslugama, pa se tako podredno primjenjuje i uzanca 86. PUU-u prema kojoj gost, na osnovu pravodobnog prigovora, ima pravo na naknadu štete i izravno od ugostitelja.

Odgovornošću ugostitelja za štetu zbog povrede "čvrste" obveze stavljanja na raspolaganje ugovorenog objekta, štiti se pravo turističke agencije na ostvarivanje provizije. Jedini je problem činjenica da turistička agencija može vrlo lako odustati od ugovora i to u relativnom kratkim rokovima (rokovi iz uzance 83. PUU-u)¹⁰⁷⁴ prije dolaska gostiju u objekt. Iz tog bi razloga te rokove valjalo produžiti barem dvostruko.

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze je isključena ukoliko turistička agencija nije pravodobno (prije rokova predviđenih za odustanak od ugovora) poslala obavijest o korištenju odnosno listu gostiju.¹⁰⁷⁵ U tom slučaju, ugostitelj ima diskrecijsko pravo odlučiti hoće li agenciji staviti objekte na raspolaganje¹⁰⁷⁶; ukoliko odluči pozitivno, stavit će na raspolaganje objekte utvrđene sklopljenim (postojećim) alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama.¹⁰⁷⁷

8.2.2. Usporedno pravo

8.2.2.1. Francuska

U francuskom se pravu odgovornost za štetu zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata deducira iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996) i općih pravila *Code Civila*. Najčešća povreda navedene obveze ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama nastaje zbog overbookinga (*surbooking*)¹⁰⁷⁸.

¹⁰⁷⁴ Uzanca 100. stavak 1. PUU-u: "Rokovi za obavijest o odustanku od uporabe angažiranih kapaciteta jednaki su onima za otkaz smještaja i pansiona za skupinu gostiju (uzanca 83.)."

¹⁰⁷⁵ Uzanca 101. stavak 1. PUU-u: "Ugostitelj ima pravo raspolagati kapacitetima od kojih putnička agencija nije odustala u roku i za koji nije poslali obavijest o korištenju odnosno listu gostiju."

¹⁰⁷⁶ Uzanca 101. stavak 1. PUU-u: "Putnička agencija može se koristiti kapacitetima za koje pošalje obavijest o korištenju nakon određenog roka, samo ako se ugostitelj s time složi."

¹⁰⁷⁷ Uzanca 101. st. 3. PUU-u: "U tom će se slučaju kapaciteti koristiti uz uvjete iz ugovora o alotmanu."

¹⁰⁷⁸ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 148; najčešći razlozi zbog čega u alotmanskom ugovoru dolazi do overbookinga jesu: 1) pokušaj maksimalnog popunjavanja kapaciteta (*la recherche de remplissage maximal des hôtels*), 2) veliki broj jedinica ostaje nepopunjen zbog odustanka agencije (*pourcentage de prestations rétrocedées*), 3) veliki broj otkazivanja rezervacija (*pourcentage de prestations annulées*), 4) nepojavljivanje gostiju (*non-présentation*) i 5) davanje na dispoziciju alotmanskog smještaja preko stvarnog kapaciteta hotela (*accordent des contingents supérieurs à leur capacité réelle*).

8.2.2.2. Njemačka

U njemačkom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze stavljanja agenciji na raspolaganje određenih objekata, u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama, proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i općih pravila *BGB-a*.

8.2.2.3. Italija

I u talijanskom pravu se odgovornost za štetu zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata, u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama, deducira iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa i općih pravila *Codice Civilea*.

8.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede obveza stavljanja agenciji na raspolaganje određenih objekata proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa. Pravna literatura UK-a¹⁰⁷⁹ ističe da se navedena odgovornost ugostitelja za štetu odnosi na povredu obveze stavljanja na raspolaganje određenog broja soba ili određenog broja kreveta u određenom periodu (*until a given date*).

8.2.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede obveza stavljanja turističkoj agenciji na raspolaganje određenih objekata proizlazi iz poslovnih običaja i rijetkih sudskih odluka. Ista je definirana kroz dva posebna pravila¹⁰⁸⁰: 1) ugostitelj je odgovoran za štetu ukoliko ne stavi alotmanskim gostima na raspolaganje prostorije za prtljagu (*courtesy rooms*) i 2) u slučaju nemogućnosti stavljanja objekata na raspolaganje (najčešće zbog overbookinga) ugostitelj mora pronaći alotmanskim gostima alternativni smještaj (*alternative accommodation*), ali će biti odgovoran za štetu, bez obzira je li našao alternativni smještaj, ukoliko o tome na vrijeme ne obavijesti agenciju.

¹⁰⁷⁹ Beaver, A., op.cit., 2005, str. 33.

¹⁰⁸⁰ Dale, G. & others, op.cit., 2006, str. 243.

Sudska praksa SAD-a je, u primjeni tih pravila, utvrdila i dvije specifične "kvalificirane" odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze¹⁰⁸¹: 1) ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu zbog povrede ugleda (*damage to goodwill*)¹⁰⁸² agencije ako ne osigura smještaj za veliku skupinu gostiju i time dovede agenciju u opasnost gubitka budućeg poslovanja i 2) ugostitelj je odgovoran za štetu zbog nepružanja smještaja alotmanskim gostima, gdje je "njihove" objekte popunio izravnim gostima suprotno klauzuli o zabrani konkurencije (*noncompetition clause*) na određenom području u pronalaženju gostiju (*agreements not to compete*)¹⁰⁸³.

8.2.2.6. Europska Unija

Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje određene objekte turističkoj agenciji u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz paralelne odgovornosti ugostitelja zbog povrede obveze pružanja skupini agencijskih gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora, koja proizlazi iz članaka 8. i 16. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996).

Pravilo navedene ugovorne odgovornosti ugostitelja i njezina isključenja¹⁰⁸⁴ također proizlazi iz članka 16. stavak 2. Kodeksa, što preneseno na obvezu stavljanja na raspolaganje turističkoj agenciji određenih objekata prema alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama podrazumijeva da ugostitelj nije obvezan naknaditi štetu skupini alotmanskih gostiju u slučaju njihova premještanja iz rezerviranog u drugi objekt, osim drukčijeg uređenja nacionalnim pravom¹⁰⁸⁵.

¹⁰⁸¹ Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., op.cit., 2004, str. 107-110.

¹⁰⁸² *US Court of Appeals* - 896 F.2d 1233, 10th Cir, *Rainbow Travel Service vs. Hilton Hotels* (1990.).

¹⁰⁸³ Odluka *Indiana Court of Appeals* - *Kladis vs. Nick's Patio* (2000.), <http://in.findacase.com/research>; nema povrede klauzule o zabrani konkurencije ako izravni gost sam dođe u ugostiteljski objekt.

¹⁰⁸⁴ Ugostitelj se može osloboditi svake odgovornosti u tri slučaja (članak 16. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa): 1) pružanje smještaja u istom ili najbližem hotelu iste kategorije, 2) obavijest agenciji ili samim gostima prije dolaska i 3) povratak premještene skupine rezervirani hotel kad se isti "oslobodi".

¹⁰⁸⁵ Članak 16. stavak 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*In the case of reallocation in allotment-contracts (whereby bookings are not guaranteed) no compensation will be due by the hotel in respect of the reallocation, unless provided for by the national law or legal practice of the country where the hotel is located.*"; zadnje odredbe nisu relevantne jer ionako postoji supremacija nacionalnog prava nad Kodeksom.

Ukoliko ugostitelj ne ispuni obvezu stavljanja na raspolaganje određenog broja soba turističkoj agenciji (*a number of rooms left at the disposal of the agency*), najčešće zbog *overbookinga* ili više sile¹⁰⁸⁶, odgovarat će turističkoj agenciji i njezinim gostima iz skupine gostiju za imovinsku i neimovinsku štetu.

S druge strane, njegova se odgovornost isključuje (*no compensation will be due by the hotel*), bez obzira što je premjestio alotmansku skupinu gostiju u drugi objekt, ako je na vrijeme izvijestio turističku agenciju (bez obveze vraćanja skupine u rezervirani hotel).

8.2.2.7. Međunarodno pravo

U međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), ugovorna odgovornost ugostitelja iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama za štetu zbog povrede obveze pružanja skupini agencijskih gostiju rezerviranih usluga prema uvjetima ugovora odnosi se i na povredu obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata turističkoj agenciji iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, a iste proizlaze iz obveza determiniranim odredbama članaka 25-28. Kodeksa.

Ugostitelj je obavezan poštivati sve ugovorne uvjete za svaku prihvaćenu rezervaciju i staviti turističkoj agenciji na raspolaganje ugovoreni smještaj agencijske odnosno alotmanske skupine gostiju. Ukoliko ugostitelj ne ispuni navedenu obvezu, odgovarat će i naknaditi turističkoj agenciji pretrpljenu štetu (*loss actually suffered*).¹⁰⁸⁷¹⁰⁸⁸

Nedostatak odredaba međunarodnog Kodeksa u odnosu na ugostiteljevu obvezu stavljanja na raspolaganje određenih objekata turističkoj agenciji iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama jest: 1) nedefiniranje tipa smještajnih objekata kojih treba staviti na raspolaganje i 2) nesadržavanje posebnih odredbi o ekskulpaciji ugostitelja od ugovorne odgovornosti u slučaju bezrazložnog premještaja alotmanskih gostiju u drugi objekt.

¹⁰⁸⁶ Ugostitelj se ne može ekskulpirati od odgovornosti za štetu zbog *overbookinga* ili *no showa* iz razloga nastanka više sile (članak 22. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa).

¹⁰⁸⁷ Ugostitelj ipak neće odgovarati za štetu zbog povredu navedene obveze iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u četiri slučaja iz članka 25. stavak a 2. Kodeksa.

¹⁰⁸⁸ Prema odredbi članka 26. Kodeksa IH&RA-UFTAA Kodeksa, isključenje odgovornosti ugostitelja u slučaju više sile vrijedi kao i, za razliku od pravila utvrđenog u europskom ECTAA-HOTREC Kodeksu, za svako neispunjavanje ugovorne obveza ugostitelja, pa i u slučaju nemogućnosti ispunjenja obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata turističkoj agenciji i njezinim u slučaju *multiple bookinga*.

8.3. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima

8.3.1. Hrvatska

Ugovorna odgovornost ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima proizlazi¹⁰⁸⁹ iz iste odgovornosti ugostitelja prema agencijskim gostima iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, uz poneku specifičnost za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.

Ugostitelj je, u hrvatskom pravu, odgovoran za štetu turističkoj agenciji i njezinim gostima, po načelu pretpostavljene krivnje, ako povrijedi¹⁰⁹⁰ obvezu pružanja usluga alotmanskim gostima po istim uvjetima kao izravnim gostima i prema ugovorenoj kvaliteti¹⁰⁹¹. Ugostitelj će odgovarati za štetu zbog povrede tih obveza ako pružene usluge ne odgovaraju "standardima" kategorije hotela.

8.3.2. Usporedno pravo

8.3.2.1. Francuska

U francuskom pravu nema niti jedne odredbe o odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim i izravnim gostima u alotmanskom ugovoru. Međutim, iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, proizlazi "šira" odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja alotmanskim gostima hotelske usluge pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete kao za svoje izravne goste.

¹⁰⁸⁹ Poveznica između istih instituta očituje se u odnosu između uzance 102. i uzance 89. PUU-u.

¹⁰⁹⁰ Kao i za sve agencijske goste u praksi se često događa da ugostitelj prekrši navedenu obvezu prema alotmanskim gostima, a najčešći razlozi za isto jesu: 1) niže cijene usluga koje plaćaju alotmanski gosti, 2) provizija koju ugostitelj mora platiti agenciji, 3) kašnjenje s plaćanjem pruženih usluga koje se plaćaju tek nakon obavljenog obračuna i 4) činjenica da alotmanski gosti vrlo malo troše izvan alotmanskog paketa.

¹⁰⁹¹ Obveza pružanja usluga alotmanskih gostima prema ugovorenoj kvaliteti, podrazumijeva pružanje usluga: 1) istaknutih u vaučeru ili alotmanskom ugovoru ili 2) u granicama raspoloživih kapaciteta

8.3.2.2. Njemačka

Ni njemačko pravo ne poznaje odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim i izravnim gostima u alotmanskom ugovoru. "Šira" odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze pružanja usluga alotmanskim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete kao i izravnim gostima, proizlazi iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

8.3.2.3. Italija

Ni u talijanskom pravu, odgovornost za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim i izravnim gostima, nije uređena zakonodavstvom, a ne spominje je se niti u poslovnim običajima. Kao i u ostalim pravima europskih država, u talijanskoj se poslovnoj praksi primjenjuju odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa koje uređuje takvu odgovornost ugostitelja, koja nastaje zbog povrede obveze pružanja usluga alotmanskim (agencijskim) i izravnim gostima pod jednakim uvjetima i jednake kvalitete.

8.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a, niti u zakonodavstvu niti u poslovnim običajima a niti u sudskoj praksi nije uređena ugostiteljeva odgovornost za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima kao i prema izravnim gostima hotela. Međutim, u poslovnoj se praksi UK-a također primjenjuju odredbe iz ECTAA-HOTREC Kodeksa iz kojih proizlazi navedena "proširen" odgovornost ugostitelja za štetu.

8.3.2.5. Sjedinjene Američke Države

Pravo SAD-a ne poznaje ugostiteljevu odgovornost za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima i izravnim gostima, niti ista proizlazi iz zakonodavstva, poslovnih običaja ili sudske prakse. Slična odgovornost za štetu se, u alotmanskom ugovoru, izvlači iz postulata agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, prema kojoj ugostitelj odgovara agenciji za štetu zbog povrede načelu *equal treatment*.

8.3.2.6. Europska Unija

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima proizlazi, u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, iz iste odgovornosti ugostitelja prema agencijskim gostima iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, uz poneku specifičnost koja proizlazi iz tumačenja odredbi za istovjetnu odgovornost ugostitelja u alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.

Ugostitelj odgovara agenciji i alotmanskim gostima za štetu¹⁰⁹² zbog povrede obveze pružanja usluga alotmanskim gostima, (barem)¹⁰⁹³ "pod istim uvjetima" i "iste kvalitete" kao i izravnim gostima, po načelu pretpostavljene krivnje.

8.3.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava, ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima proizlazi iz odredbe članka 23. međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA odnosno iz istovjetne odgovornosti ugostitelja prema agencijskim gostima iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, uz jednu specifičnost koja proizlazi iz tumačenja odredbe za navedenu odgovornost ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.

Ugostitelj će, u međunarodnoj poslovnoj praksi, odgovarati turističkoj agenciji i alotmanskim gostima za štetu zbog povrede obveze pružanja usluga alotmanskim gostima, (barem) "pod istim uvjetima" i "iste kvalitete" kao i izravnim gostima, za imovinsku (npr. izmakla dobit zbog nemogućnosti sudjelovanja u hotelskoj tomboli) i neimovinsku (npr. nezadovoljstvo zbog ranijeg posluživanja izravnih gostiju za vrijeme ručka a očitog kašnjenja u posluživanju alotmanskih gostiju) štetu.

¹⁰⁹² Člankom 8. Kodeksa utvrđena je opća odgovornost ugostitelja za štetu (*general liability*) turističkoj agenciji i njezinim gostima zbog povrede obveza (uređenih u člancima 5-7. Kodeksa) iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, na temelju čega se izvlači i posebna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima (uređene člankom 7. stavak 3. Kodeksa).

¹⁰⁹³ Iako se svugdje ističe obveza postupanja na jednaki način prema alotmanskim gostima, zapravo je riječ o minimumu postupanja koje u hotelu imaju izravni gosti jer nema zabrane "pozitivne diskriminacije" gdje ugostitelj i turistička agencija za alotmanske goste često ugovaraju povoljnije cijene i popuste.

8.4. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga

8.4.1. Hrvatska

Ugostitelj je odgovoran za štetu zbog povrede obveze pridržavanja (povećanja, nemijenjanja) cijena usluga utvrđenim alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama. Iz tog razloga, načelno snosi veliku štetu ukoliko poveća cijene usluga u vremenu od sklapanja ugovora do dolaska gostiju u hotel; Navedena odgovornost ugostitelja za štetu proizlazi i iz samog načela savjesnosti i poštenja¹⁰⁹⁴ iz članka 4. ZOO-a.

8.4.2. Usporedno pravo

8.4.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz općih pravila *Code Civila* i ECTAA-HOTREC Kodeksa.

8.4.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz općih pravila *BGB-a* i ECTAA-HOTREC Kodeksa.

8.4.2.3. Italija

U talijanskom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz općih pravila *Codice Civilea* i ECTAA-HOTREC Kodeksa.

¹⁰⁹⁴ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 154.

8.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz običaja poslovne prakse UK-a i ECTAA-HOTREC Kodeksa¹⁰⁹⁵.

8.4.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji i gostima u alotmanskom ugovoru, proizlazi iz poslovne prakse.

8.4.2.6. Europska Unija

U europskom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede zabrane obveze povećanja cijena alotmanskih usluga koje naplaćuje agenciji ili njezinim gostima u alotmanskom (i općenito u agencijskom) ugovoru o hotelskim uslugama, proizlazi iz odredaba članaka 5., 7. i 8. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996).

8.4.2.7. Međunarodno pravo

Člankom 11. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) utvrđena je, na razini međunarodne *lex mercatoria*, odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze zabrane povećanja cijena alotmanskih usluga, iz čega proizlazi njegova ugovorna odgovornost za štetu. Ugostitelj će odgovarati turističkoj agenciji za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovorenih cijena prema ugovorenom tečaju¹⁰⁹⁶, osim ako se radi o povećanju cijene usluga u tzv. dugotrajnim ugovorima (*long-term contracts*)¹⁰⁹⁷.

¹⁰⁹⁵ Barth, S.C. & Hayes, D.K., op.cit., 2008, str. 52.

¹⁰⁹⁶ Članak 11. stavak 1. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The hotelier shall abide by the agreed contractual rates in the currency of the country where the hotel is located or any other currency stated in the contract.*"

¹⁰⁹⁷ Članak 11. stavak 2. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*However, long-term contracts may contain a clause concerning adjustment of the rates.*"

8.5. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji

8.5.1. Hrvatska

Pravila utvrđena za ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, podredno se primjenjuju i na institut ugostiteljeve odgovornosti za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije u alotmanskom ugovoru, ukoliko u samom alotmanskom ugovoru nije što posebno određeno. Ugostitelj odgovara turističkoj agenciji za svaku imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede obveza plaćanja provizije, po načelu pretpostavljene krivnje, prema općim pravilima ZOO-a.

8.5.2. Usporedno pravo

8.5.2.1. Francuska

U francuskom pravu se na odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije agenciji u alotmanskom ugovoru primjenjuju običaji utvrđeni u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama i odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa.

8.5.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu se na odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije agenciji u alotmanskom ugovoru primjenjuju običaji utvrđeni u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama i odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa.

8.5.2.3. Italija

Talijansko pravo isto tako glede odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji u alotmanskom ugovoru primjenjuje običaje utvrđene agencijskim ugovoru o hotelskim uslugama i ECTAA-HOTREC Kodeks.

8.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a se na odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji u alotmanskome ugovoru primjenjuju običaji utvrđeni u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama i odredbe ECTAA-HOTREC Kodeksa.

8.5.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a se na odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji u alotmanskome ugovoru primjenjuju običaji utvrđeni u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama i posebna pravila poslovne prakse.

8.5.2.6. Europska Unija

Na razini europskog prava (europske poslovne prakse), odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji sadrži nekoliko specifičnih distinkcija između agencijskog i alotmanskog ugovora, koje proizlaze iz odredaba članaka 6. i 21. europskog Kodeksa ponašanja ECTAA-HOTREC (1996). Ugostitelj je, prema članku 8. Kodeksa, odgovoran za štetu zbog povrede obveze plaćanja provizije i za produženi boravak gosta sve dok turistička agencija jamči plaćanje.

8.5.2.7. Međunarodno pravo

Na razini međunarodnog prava (međunarodne poslovne prakse) samo je jedna specifičnost vezana za ugovornu odgovornost ugostitelja za štetu zbog neplaćanja provizije turističkoj agenciji u alotmanskome ugovoru, a ista proizlazi iz članka 14. stavak 2. točka c. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). Prema već citiranoj odredbi ugostitelj će odgovarati za štetu zbog povrede navedene obveze i za produženi boravak gosta u hotelu, ukoliko mu turistička agencija jamči plaćanje cijena alotmanskih usluga i za takav produženi boravak.

8.6. Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze izvješćivanja turističke agencije o promjenama

8.6.1. Hrvatska

Iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama proizlazi i ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede opće i posebne obveze izvješćivanja agencije o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora.

Ugostitelj je odgovoran za štetu zbog povrede opće obveze izvješćivanje agencije o promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama. Ista odgovornost posredno proizlazi iz članka 348. ZOO-a naziva "odgovornost zbog propuštanja obavijesti".¹⁰⁹⁸ U slučaju ne podnošenja pravodobnog ("bez odgode")¹⁰⁹⁹ izvješća, ugostitelj odgovara turističkoj agenciji i njezinim gostima za svu pretrpljenu imovinsku štetu, po načelu pretpostavljene krivnje.

Međutim, izvješća koja ugostitelj dostavlja putničkoj agenciji nisu razlog isključenja njegove odgovornosti za štetu zbog povrede obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata i pružanja ugostiteljskih usluga ugovorenih alotmanskim ugovorom¹¹⁰⁰.

¹⁰⁹⁸ Članak 348. ZOO-a: "Ugovorna strana koja je dužna obavijestiti drugu stranu o činjenicama što su od utjecaja na njihov međusobni odnos odgovara za štetu koju pretrpi druga strana zbog toga što nije bila na vrijeme obaviještena."; citirana odredba odnosi ne ugovornu odgovornost za štetu u svakom ugovoru.

¹⁰⁹⁹ Izraz "bez odgode" u kontekstu obveze izvješćivanja ugostitelja označava vrijeme nakon subjektivnog saznanja o promjenama; pravodobnost podnošenja izvješća utvrđivat će sud od slučaja do slučaja.

¹¹⁰⁰ Stoga se postavlja jedno objektivno pitanje: ako je ugostitelj ionako odgovoran za štetu zbog povrede obveza stavljanja objekta na raspolaganje i pružanja ugovorenih ugostiteljskih usluga, kakav faktički učinak imaju izvješća, koja je po ugovoru dužan dostaviti agenciji, na njegovu odgovornost za štetu? U tom kontekstu postoje tri mogućnosti odgovornosti za štetu zbog nepodnošenja izvješća: 1) samo za štetu koja je nastala zbog nepodnošenja izvješća (npr. smanjena provizija uslijed nižih cijena zbog boravka u nedovršenom hotelu; agencija bi bila ugovorila smještaj u drugom hotelu pa štete uopće ne bilo), 2) samo za štetu koja je nastala zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje određenog objekta ili nepružanja ugovorenih usluga (npr. ugostitelj ne podnese izvješće, a agencija utvrdi da jedna soba još nije ofarbana; agencija bi poslala svoje goste i da je primila izvješće da jedna soba neće biti gotova) i 3) kumulativno za štete koje su nastale i zbog nepodnošenja izvješća i zbog povrede obveze stavljanja na raspolaganje objekta (npr. zbog nepodnošenja izvješća agencija je pretrpjela neizmjernu povredu ugleda kad je skupinu gostiju donijela u nedovršeni hotel koji je u takvom stanju da ga ugostitelj ne može staviti na raspolaganje).

8.6.2. Usporedno pravo

8.6.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze da bez odgode izvijesti agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora u alotmanu proizlazi iz poslovne prakse i općih pravila *Code Civila*.

8.6.2.2. Njemačka

U njemačkom se pravu iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, reguliranog u njemačkoj poslovnoj praksi i općih pravila *BGB-a*, izvlači odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede navedene obveze izvješćivanja turističke agencije.

8.6.2.3. Italija

Iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama i u talijanskom pravu proizlazi ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze da bez odgode izvijesti agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora. Međutim, u talijanskom je pravu ugostitelj zbog povrede takve klauzule alotmanskog ugovora, zvane "*sale and report*", odgovoran za štetu jedino ukoliko je ta klauzula alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama bila izričito ugovorena.¹¹⁰¹

8.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a se iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama reguliranog u poslovnoj praksi izvlači ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze da bez odgode izvijesti turističku agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora. Korištena pravna literatura UK-a ne bavi se navedenom odgovornošću ugostitelja, niti je ista uređena zakonodavstvom.

¹¹⁰¹ Biella, A. & Biella M., op.cit., 2004, str. 59.

8.6.2.5. Sjedinjene Američke Države

I u pravu SAD-a se iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, reguliranog isključivo u poslovnoj praksi, izvlači ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveze da bez odgode izvijesti turističku agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja ugovora. Korištena pravna literatura SAD-a ne posvećuje pažnju navedenoj odgovornosti ugostitelja, a niti iz sudske prakse SAD-a ne mogu se izvući značajnije sudske odluke koje sadrže principe iste odgovornosti.¹¹⁰²

8.6.2.6. Europska Unija

Europski Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC (1996) ne sadrži niti jednu odredbu o ugovornoj odgovornosti ugostitelja iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama za imovinsku ili neimovinsku štetu zbog povrede obveze izvješćivanja turističke agencije o promjenama (na objektu, uslugama ili hotelu u izgradnji).

8.6.2.7. Međunarodno pravo

Ni međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999), poput europskog, ne sadrži odredbe o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za imovinsku i neimovinsku štetu zbog povrede ugovorne obveze izvješćivanja turističke agencije o promjenama (na objektu, uslugama ili hotelu u izgradnji).

¹¹⁰² Razlozi zbog čega usporedne pravne literature (ni europske ni angloameričke, uz poneke iznimke) ne posvećuju puno pažnje ugovornoj odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveze da bez odgode izvijesti turističku agenciju o svakoj promjeni na objektu ili uslugama nastaloj nakon sklapanja alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama jesu višestruki: 1) činjenica da niti ECTAA-HOTREC Kodeks europske poslovne prakse ne regulira navedenu odgovornost ugostitelja (niti nekakvu srodnu obvezu ili odgovornost), 2) okolnost da je riječ o uobičajenoj obvezi ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, pa istu nije potrebno posebno elaborirati u literaturi i 3) razlog što zbog povrede navedene obveze u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, ugostitelj može rijetko odgovarati turističkoj agenciji za imovinsku ili neimovinsku štetu, jer će ista takvu štetu rijetko pretrpjeti.

9. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama

9.1. Obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama

Ugovorni položaj turističke agencije prema ugostitelju u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, determiniran je njezinim obvezama čije se karakteristike očituju se u njihovu dvostruku karakteru: 1) prva grupa obveza turističke agencije predstavlja njezine temeljne obveze prema ugostitelju u svakom agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, 2) druga grupa obveza odnosi se na ugovorne obveze turističke agencije prema ugostitelju karakteristične za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.

Hrvatska pravna literatura¹¹⁰³, ZOO¹¹⁰⁴ i PUU-u¹¹⁰⁵ poznaju pet ugovornih obveza turističke agencije prema ugostitelju, karakteristične za alotmanski ugovor: 1) obvezu izvješćivanja ugostitelja (o potpunom ili nepotpunom popunjavanju smještaja), 2) obvezu popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje (različito relativna ovisno o kojoj se vrsti alotmana radi), 3) obvezu plaćanja ugostiteljskih usluga (relativna za obični alotman i apsolutna u alotmanu "puno za prazno", 4) obvezu pridržavanja ugovornih cijena i 5) obvezu izdavanja posebne pisane isprave (vouchera).

U usporednom su pravu europskih država obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama uređene: 1) primarno¹¹⁰⁶ u odredbama ECTAA-HOTREC Kodeksa (1996), 2) u poslovnim običajima odnosno poslovnoj praksi pojedine europske države, 3) u raritetnim zakonodavnim normama pojedinog nacionalnog zakonodavstva europskih država i 4) u rijetkim sudskim odlukama koje uređuju obveze agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.

¹¹⁰³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 142-152.

¹¹⁰⁴ Članak 909. i članci 911-914. ZOO-a.

¹¹⁰⁵ Uzance 95-102. PUU-u.

¹¹⁰⁶ To defacto znači da su ugovorne obveze turističke agencije iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i ugovorne obveze agencije u usporednim pravima članica Europske Unije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, iako svaka pojedina članica poznaje i neke posebne obveze koje Kodeks ne regulira.

U angloameričkom pravu obveze turističke agencije prema ugostitelju ovise o činjenici je li zaključen "klasični" ili "zavisni" alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.¹¹⁰⁷ U "klasičnom" alotmanskom ugovoru "nezavisna" turistička agencija ima izravne obveze prema ugostitelju, dok su obveze "zavisne" turistička agencija usmjerene na izvršavanje "alotmanskog" naloga dobivenog od strane ugostitelja.

U europskom su pravu obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama uređene samo u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, u kojem su iste regulirane na dva načina: 1) skupno, u članku 21. Kodeksa¹¹⁰⁸ i 2) fragmentarno, u pojedinim normama Kodeksa bez sustavne kodifikacije, u okviru uređenja obveza iz "općeg" agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, u kojem se pojedine "alotmanske" obveze često ispremijavaju s "običnim" agencijskim obvezama i alotmanskim obvezama utvrđenim u članku 21. Kodeksa. U članku 21. ECTAA-HOTREC Kodeksa regulirane su dvije obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru: 1) obveza izvješćivanja ugostitelja i 2) obveza plaćanja naknade za pružene (alotmanske) usluge. U ostalim su odredbama Kodeksa, fragmentarno, regulirane i slijedeće obveze agencije u alotmanskom ugovoru: 1) obveza plaćanja naknade za "alotmanske" usluga, 2) obveza pridržavanja ugovornih cijena i 3) obveza izdavanja posebne pisane isprave (vouchera).¹¹⁰⁹

Obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, na razini su međunarodnog prava, uređene isključivo u međunarodnom Kodeksu poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) ali vrlo sporadično, bez sustavnog kodificiranja. U istom su Kodeksu regulirane samo dvije obveze¹¹¹⁰ turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveza plaćanja naknade za ugostiteljske (alotmanske) usluge i 2) obveza izdavanja posebne pisane isprave (vouchera).

¹¹⁰⁷ Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., op.cit., 1997, str. 120-121.

¹¹⁰⁸ Članak 21. europskog Kodeksa ECTAA-HOTREC nosi naziv "Alotmani" (*Allotments*).

¹¹⁰⁹ ECTAA-HOTREC Kodeks, dakle, poznaje četiri obveze turističke agencije karakteristične za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama: 1) obveza izvješćivanja ugostitelja (o potpunom ili nepotpunom popunjavanju) i 2) obveza plaćanja naknade za ugostiteljske (alotmanske) usluge, 3) obveza pridržavanja ugovornih cijena i 4) obveza izdavanja posebne pisane isprave (vouchera). ECTAA-HOTREC Kodeksom nije regulirana obveza popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje.

¹¹¹⁰ IH&RA-UFTAA Kodeks ne poznaje tri obveze agencije u alotmanskom ugovoru: 1) obvezu izvješćivanja ugostitelja (o potpunom ili nepotpunom popunjavanju), 2) obvezu popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje i 3) obvezu pridržavanja ugovornih cijena.

9.1.1. Obveza izvješćivanja ugostitelja

Alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama turistička se agencija obvezuje podnositi ugostitelju izvješća dvostrukog karaktera¹¹¹¹ o popunjavanju ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje: 1) izvješća o tzv. potpunom (redovnom) popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja i 2) izvješća o tzv. nepotpunom (neredovitom) popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja.

Obveza dostavljanja izvješća o tzv. potpunom popunjavanju ugovorenog ugostiteljskog (alotmanskog) smještaja uređena je hrvatskim zakonodavstvom samo načelno.¹¹¹² U citiranoj odredbi ZOO-a utvrđena je obveza izvješćivanja iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama o tzv. potpunom popunjavanju, bez utvrđivanja posebnih rokova u kojima turistička agencija takvo izvješće mora podnijeti ugostitelju i što navedeno izvješće turističke agencije mora sadržavati.

Nedostatak glede određivanja rokova za podnošenje izvješća pozitivno je riješen uzancom 99. PUU-u, gdje je, za ugovornu obvezu izvješćivanja o potpunom popunjavanju, određen redoslijed slijedećih rokova¹¹¹³: 1) primarno se primjenjuju rokovi utvrđeni ugovorom između ugovornih strana (alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama), 2) turistička agencija mora početi slati izvješća najmanje 2 mjeseca prije dolaska gostiju i 3) turistička agencija će nakon prvog izvještaja nastaviti slati izvješća svakih 30 dana. Sadržaj je izvješća ostavljen, ipak, na dispoziciji kontrahenata alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama.

¹¹¹¹ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 143.

¹¹¹² Članak 911. stavak 1. ZOO-a: "Turistička agencija dužna je obavješćivati ugostitelja o tijeku popune ugovorenih smještaja."; riječ je o izvještaju o činjenicama kako je popunjavanje ugovorenog smještaja potpuno i kako teče redovito. Turistička je agencija navedenu obvezu dužna ispuniti u obje vrste sklopljenog alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama: 1) u običnom alotmanu - zbog činjenice da ugostitelj bude spreman popuniti prazni smještaj novim gostima, a 2) u alotmanu s jamstvom punjenja - radi toga da ugostitelj može pripremiti sobe i usluge za točno određeni broj gostiju.

¹¹¹³ Uzanca 99. PUU-u: "Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za obavijesti ugostitelju o tijeku popune smještajnih kapaciteta. Ako ugovorom nije drukčije određeno ... putnička agencija je dužna najkasnije dva mjeseca prije početka ispunjavanja ugovora o alotmanu obavijestiti ugostitelja o tijeku popune angažiranih kapaciteta i o tom nastaviti slati obavijesti svakih 30 dana."

Obveza dostavljanja izvješća turističke agencije ugostitelju o tzv. nepotpunom popunjavanju ugovorenog smještaja sastoji se iz tri komponente koje čine sadržaj izvješća, prema kojima turistička agencija mora¹¹¹⁴: 1) izvijestiti ugostitelja u ugovorenim ili običajnim rokovima¹¹¹⁵ da neće popuniti ugovoreni smještaj u cijelosti, 2) dostaviti ugostitelju listu gostiju s naznakom popunjenog smještaja i 3) odrediti rok do kojeg ugostitelj može slobodno raspolagati smještajem. Izvješće o tzv. nepotpunom popunjavanju ugovorenog smještaja je izvješće o okolnostima zbog kojih je popunjavanje nepotpuno. Takvo je izvješće obveza turističke agencije u svakom alotmanskome ugovoru.

U francuskom, njemačkom i talijanskom pravu, te pravu UK-a, obveza turističke agencije na podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju alotmanskog smještaja izvlači se jedino iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

U pravu SAD-a se obveza podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju alotmanskog smještaja izvlači samo iz poslovne prakse. Nema važnije sudske odluke koja je definirala navedenu obvezu agencije u alotmanskome ugovoru.

Na razini prava Europske Unije, u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, nije izričito regulirana navedena obveza turističke agencije. Međutim, iz članka 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa, proizlazi da su obvezni sastojci alotmanskog ugovora dvije obveze turističke agencije sličnog karaktera: 1) agencija je obvezna naznačiti u ugovoru broj soba uzetih u alotman prema pojedinom razdoblju trajanja ugovora (*number of rooms allotted within each period of the contract*) i 2) turistička agencija se obvezuje ugostitelju podnositi izvješće (*information*) o razvoju prodaje ugovorenih kapaciteta (*on the development of sales*) prema unaprijed potvrđenoj rezervaciji ugovorenog alotmanskog smještaja (*advance reservation*).

¹¹¹⁴ Članak 911. stavak 2. ZOO-a: "Ako ne može popuniti ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavijestiti ugostitelja o tome i dostaviti mu listu gostiju te u obavijesti odrediti rok do kojega ugostitelj može slobodno njime raspolagati."

¹¹¹⁵ Na neugovorene rokove za otkaze rezervacije onog dijela smještaja koji nije popunjen, u alotmanskome se ugovoru primjenjuju odredbe agencijskog ugovora o hotelskim uslugama iz uzance 83. stavci 1. i 2. PUU-u: "Ako ugovorom nije drukčije određeno, rokovi otkaza smještaja i pansiona jesu: 1. Za otkaz cijele skupine - 30 dana prije dolaska; 2. Za otkaz do 50 posto ugovorene skupine - 21 dan prije dolaska; 3. Za otkaz do 25 posto ugovorene skupine - 14 dana prije dolaska. Za objekte sa sezonskim poslovanjem rokovi iz stavka 1. ove uzance izvan sezone smanjuju se na polovicu, a rok iz točke 2 na 10 dana."

Niti a razini međunarodnog prava (poslovne prakse), u međunarodnom Kodeksu IH&RA-UFTAA, nije izričito regulirana navedena obveza turističke agencije. Iz jedne je odredbe Kodeksa, doduše, moguće izvući "minimalnu" poveznicu između rješenja Kodeksa i obveze podnošenja izvješća ugostitelju o popunjavanju odnosno nepopunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja. Naime, iz odredbe članka 27. Kodeksa (*notification of "force majeure"* - izvješće o "višoj sili"), proizlazi da je turistička agencija obvezna odmah (*immediately*), bilo kojim putem (*by all means at her disposal*), izvijestiti ugostitelja ukoliko ne može ispuniti svoje ugovorne obveze zbog više sile, kako bi se smanjila eventualna šteta ugostitelja (*in order to limit potential damages*). Ostaje, međutim, nedefinirana ista obveza agencije kad nema više sile.

9.1.2. Obveza popunjavanja smještaja stavljenog na raspolaganje

Iz definicije¹¹¹⁶ pojma ugovora o alotmanu (članak 909. ZOO-a) i ostalih odredbi ZOO-a¹¹¹⁷ koje skupno reguliraju isti ugovor, proizlazi i obveza turističke agencije na popunjavanje ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje u objektu ugostitelja.

U hrvatskom pravu navedena obveza ima isključivo relativni karakter zbog: 1) relativnosti obveze popunjavanja ugovorenog smještaja kod običnog alotmana i 2) relativnosti obveze popunjavanja ugovorenog smještaja kod nepravog alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama odnosno alotmana "puno za prazno".

Relativnost obveze popunjavanja ugovorenog ugostiteljskog smještaja u svakom običnom alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama sastoji se iz dva postulata¹¹¹⁸: 1) turistička agencija je obvezna popuniti cjelokupni ugovoreni smještaj, osim ako nije pravodobno¹¹¹⁹ (u ugovorenim ili običajima određenim rokovima) odustala od ugovora i

¹¹¹⁶ Članak 909. ZOO-a: "... a ova se obvezuje popunjavati ih ..."

¹¹¹⁷ Odredbe članka 911. stavak 2, članka 911. stavak 3 i članka 920. stavak 1. ZOO-a

¹¹¹⁸ Članak 911. stavci 2. i 3. ZOO-a: "(2) Ako ne može popuniti ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavijestiti ugostitelja o tome i dostaviti mu listu gostiju te u obavijesti odrediti rok do kojega ugostitelj može slobodno njime raspolagati. (3) Ugostiteljski smještaj koji u listi gostiju nije označen kao popunjen smatra se slobodnim od dana primitka te liste od strane ugostitelja za razdoblje na koje se lista odnosi."

¹¹¹⁹ Pravodobnost se utvrđuje prema podrednom odnosu uzance 102. i uzance 83. stavci 1. i 2. PUU-u.

2) agencija nije obvezna popuniti cjelokupni ugovoreni smještaj ukoliko pravodobno odustane od sklopljenog alotmanskog ugovora (kada ima pravo popuniti samo jedan ili nijedan dio smještaja). Smještajem koji nije na vrijeme popunjen raspolaže slobodno ugostitelj, do roka kojeg agencija naznači da ugostitelj može istim slobodno raspolagati.

Relativnost obveze popunjavanja ugovorenog smještaja utjelovljena je i u nepravom alotmanu ("puno za prazno"). Iako se iz regulacije ZOO-a može naslutiti da je obveza popunjavanja u alotmanu "puno za prazno" apsolutna obveza turističke agencije¹¹²⁰, prema kojoj turistička agencija mora uvijek popuniti ugovoreni smještaj, zapravo je riječ o relativnosti popunjavanja ugovorenog smještaja¹¹²¹ jer i u slučaju da ne popuni ugovoreni smještaj (znači to je pravo turističke agencije, a ne njezina obveza), plaća cjelokupnu cijenu ugovorenog smještaja. Apsolutna je zapravo samo obveza plaćanja cjelokupne cijene ugovorenog smještaja¹¹²².

Na temelju podredne primjene odredba o agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, agencija ima, glede popunjavanja, jednu posebnu obvezu prema ugostitelju u običnom alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama - obvezu jamčiti¹¹²³ za plaćanje u roku 30 do 60 dana prije dolaska gostiju, ukoliko ugovoreni smještaj prelazi 30% kapaciteta objekta. U suprotnom, ugostitelj može otkazati već prihvaćenu rezervaciju¹¹²⁴ i slobodno raspolagati smještajem. Riječ je o tzv. uvjetnom otkazu¹¹²⁵ ugostitelja, na kojeg ima pravo samo ukoliko turistička agencija ne jamči plaćanje¹¹²⁶.

¹¹²⁰ Članak 920. stavak 1. ZOO-a: "Ugovorom o alotmanu može se predvidjeti posebna obveza turističke agencije da popuni ugovoreni ugostiteljski smještaj (puno za prazno)."

¹¹²¹ Članak 920. stavak 2. ZOO-a: "Ako u tom slučaju ne popuni ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je platiti ugostitelju naknadu po neiskorištenom ležaju, odnosno drugoj smještajnoj jedinici i danu."

¹¹²² Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske - *VTS XVII Pž-227/04-3*, od 21.11.2006. godine.

¹¹²³ Obveza jamstva plaćanja ne sastoji se samo od izjave jamstva nego i plaćanja predujma, kapare, avansa i slično, uslijed čega tako sklopljeni alotmanski ugovor postaje realni ugovor.

¹¹²⁴ Uzanca 83. stavak 3. PUU-u: "Ako je ugovorena skupina gostiju koja bi imala zauzeti više od 30 posto ukupnog kapaciteta objekta, ugostitelj može pismeno obavijestiti naručitelja u razdoblju od 60 do 30 dana prije dolaska skupine da namjerava raspolagati sobama za koje mu naručitelj nije jamčio plaćanje."

¹¹²⁵ Gorenc, V., Mandarić, A., Pokorić, D. & Šmid, V., *Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom*, RRIF Plus, Zagreb, 1996, str. 82; uvjetni otkaz moguć je samo u slučaju iz uzance 83. stavak 3. PUU-u

¹¹²⁶ Uzanca 83. stavak 4. PUU-u: "Ako mu naručitelj jamči plaćanje ugovorenih soba takav otkaz je isključen."

U francuskom je običajnom pravu obveza popunjavanja alotmanskog smještaja stavljenog na raspolaganje različita s obzirom na diferenciju između običnog alotmana i ugovora "puno za prazno". Kod običnog alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama povreda obveze popunjavanja postoji samo do isteka roka odustanka od popunjavanja smještaja (*rétrocession*)¹¹²⁷, nakon kojeg agencija ima pravo vratiti nepopunjeni smještaj (*retourner les invendus*). U alotmanskom ugovoru "puno za prazno" obveza popunjavanja ne može se otkazati, a turistička agencija plaća punu cijenu alotmanskih usluga ugostitelju bez obzira je li smještaj popunila u cijelosti ili ga uopće nije popunila.

U njemačkom je običajnom pravu obveza popunjavanja alotmanskog smještaja različita s obzirom na tri vrste alotmanskog ugovora. Kod običnog alotmana obveza popunjavanja postoji samo do isteka roka odustanka od popunjavanja (*Zeitpunkt*), nakon kojeg agencija može vratiti ugostitelju nepopunjeni smještaj, a rizik popunjavanja (*Auslastungsrisiko*)¹¹²⁸ istoga prelazi na ugostitelja. U alotmanu "puno za prazno" obveza popunjavanja ne može se (do određenog vremena) otkazati, a agencija plaća punu cijenu bez obzira na postotak popunjenosti smještaja, po principu *Belegungsgarantie*¹¹²⁹. Kod mješovitog alotmanskog ugovora obveza popunjavanja obuhvaća principe prva dva alotmana, ovisno za koji je alotmanski smještaj ugovorena koja inačica ugovora.

U talijanskom se pravu obveza popunjavanja alotmanskog smještaja razlikuje između običnog alotmana i ugovora "puno za prazno", te proizlazi iz talijanske poslovne prakse. Kod običnog alotmana obveza popunjavanja alotmanskog smještaja postoji samo do isteka roka (*rilascio*) za odustanak od ugovora i nepopunjeni smještaj (*alloggio non utilizzato*) agencija ne plaća¹¹³⁰. U alotmanskom ugovoru "puno za prazno" obveza popunjavanja ugovorenog smještaja jest više pravo (*diritto*) agencije nego obveza, jer popuni li smještaj ili ne, uvijek će platiti punu cijenu istog¹¹³¹.

¹¹²⁷ Brière-Cuzin, F. & others, *Lexitour: Les 1700 mots des métiers du tourisme*, Editions Bréal, Paris, 2002, str. 122; pored izraza *rétrocession* i u francuskom se pravu upotrebljava internacionalizirani termin *release*.

¹¹²⁸ Mundt, J.W., op.cit., 2006, str. 251.

¹¹²⁹ Ibidem. U alotmanskom ugovoru "puno za prazno" načelo *Belegungsgarantie* ne odnosi se na apsolutnu garanciju popunjenja alotmanskog smještaja već apsolutnu garanciju plaćanja cijelog alotmana.

¹¹³⁰ Alvisi, C., *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Giappichelli Editore, Torino, 2007, str. 106; istekom *rilascia*, alotman se odnosi samo na potvrđeni smještaj (*espressa conferma*).

¹¹³¹ Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 302.

I u pravu UK-a se obveza popunjavanja smještaja razlikuje između običnog alotmana (*firm*) i ugovora "puno za prazno" (*guarantee*) i proizlazi iz domaćih poslovnih običaja. Kod običnog alotmana navedena obveza postoji do isteka roka (*release*) za odustanak, dok je u alotmanu "puno za prazno" obveza popunjavanja relativnog karaktera.¹¹³²

U pravu SAD-a je, isto tako, navedena obveza turističke agencije različita između običnog i alotmanskog ugovora "puno za prazno" i proizlazi iz poslovnih običaja. Kod običnog alotmana obveza popunjavanja postoji samo do isteka roka (*release period*) za odustanak od ugovora, dok je u alotmanu "puno za prazno" obveza popunjavanja alotmanskog smještaja više pravo (*right*) agencije nego obveza¹¹³³.

Na razini prava Europske Unije, u Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, nema reguliranja obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje u objektu. Osnovni razlog takvog "propusta" jest što Kodeks ne poznaje podjelu alotmanskog ugovora na ugovor s jamstvom punjenja i ugovor s pravom jednostranog odustanka, pa tako niti različita obveza popunjavanja u istim inačicama ugovora nije spomenuta. Doduše, iz odredbe članka 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa može se izvući zaključak da je bitni sastojak alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama ugovaranje "posebnih uvjeta" ugovora (*special conditions*), ali je norma suviše općenita da bi se moglo govoriti o ugovornoj obvezi popunjavanja ugovorenog alotmanskog smještaja od strane turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama..

Sudbinu (ne)regulacije obveze popunjavanja alotmanskog smještaja, poput europskog Kodeksa, dijeli i istovrsna međunarodna kodifikacija poslovne prakse - međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1999). Niti iz jedne odredbe Kodeksa ne može se iščitati uređenje navedene obveze. Ni međunarodni Kodeks, naime, ne poznaje podjelu alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama (već se utvrdilo da se pojam alotman uopće spominje samo na jednom mjestu Kodeksa) na alotmanski ugovor s jamstvom punjenja i alotmanskim ugovor s pravom jednostranog odustanka od popunjavanja rezerviranog smještaja, pa tako niti različita obveza popunjavanja smještaja od strane turističke agencije u različitim inačicama alotmanskog ugovora nije spomenuta.

¹¹³² Dwyer, L. & Forsyth, P., *International handbook on the economics of tourism*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, Glos, UK, 2006, str. 164.

¹¹³³ Crotts, J.C., Buhalis, D. & March, R., *Global alliances in tourism and hospitality management*, The Haworth Hospitality Press, New York, 2000, str. 132-133.

9.1.3. Obveza plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge

Kao i kod agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, obveza plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima temeljna je obveza turističke agencije i u alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama. Štoviše instituti obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama podredno se primjenjuju¹¹³⁴ i na obvezu plaćanje naknade za pružene usluge u alotmanskog ugovoru.

Obveza plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pruženih njezinim gostima se u alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama, u hrvatskom pravu, izvodi iz dvaju osnovnih pravila¹¹³⁵: 1) općeg pravila obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge i 2) specifičnih pravila obveze plaćanja određenog novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja za (ne)plaćanje naknade za pružene usluge (plaćanje unaprijed, predujam, rezervacijska pristojba, kapara, odustatnina, jamstveni depozit, itd.).

Opće se pravilo obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge od strane turističke agencije u alotmanskog ugovoru o hotelskim uslugama sastoji od: 1) relativnosti obveze plaćanja ugostiteljskih usluga kod običnog alotmana - obveza plaćanju za cijeli ili dio ugovorenog smještaja ovisi o pravodobnom ili nepravodobnom odustanku turističke agencije i 2) apsolutnosti obveze plaćanja ugostiteljskih usluga kod alotmana "puno za prazno" - obveza plaćanja za sav ugovoreni smještaj, neovisno o popunjavanju.

Pored toga, opće pravilo obveze plaćanja ugostiteljskih usluga od strane turističke agencije u alotmanskog se ugovoru o hotelskim uslugama sastoji od četiri bitne odrednice definiranja plaćanja: 1) visine cijene pruženih ugostiteljskih usluga, 2) prava turističke agencije na određene popuste na cijenu ugostiteljskih usluga, 3) vremena plaćanja cijene ugostiteljskih usluga i 4) subjekata plaćanja cijene ugostiteljskih usluga.

Visina cijene ugostiteljskih usluga bitan je sastojak alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, pa je jedini način određivanja cijene ugovorna suglasnost kontrahenata. Postignuta visina cijene mora biti niža ili jednaka, a nikako viša od cijena koje ugostitelj naplaćuje za izravne goste. U praksi je pravilo je da se visina cijene utvrđuje po osobi i danu, u pravilu za pansion ili polupansion (vrlo rijetko odvojeno za smještaj i obroke).

¹¹³⁴ Uzanca 102. u vezi s uzancama 64. i 66-69. PUU-u.

¹¹³⁵ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 146-149.

Turistička agencija ima, prilikom plaćanja cijene usluga, pravo na dvije vrste popusta: 1) tzv. redovne popuste - na usluge pansiona, za djecu, prema duljini korištenja usluga, itd. i 2) tzv. dodatni popuste - na besplatan pansion za voditelja skupine, besplatni dolazak gostiju na razne priredbe, na skupnu kupovinu suvenira iz hotela, itd.

Vrijeme plaćanja cijena ugostiteljskih usluga jedini je element općeg pravila obveze plaćanja usluga kojeg utvrđuje zakonodavac (članak 913. stavak 1. ZOO-a), a isto se određuje: 1) primarno - ugovorom, a 2) sekundarno - zakonom (ZOO), prema kojem se cijena ugostiteljskih usluga plaća nakon što su usluge pružene.¹¹³⁶

Subjekti plaćanja cijene pruženih ugostiteljskih usluga ugostitelju u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, prema supsidijarnoj primjeni uzance 69. PUU-u, koje uređuju agencijski ugovor, jesu¹¹³⁷: 1) u pravilu - turistička agencija na temelju izdanog vouchera, a 2) iznimno - gost, ako je to ugovorom izričito određeno.

Pored toga, u cijenu (naknadu) plaćanja pruženih ugostiteljskih usluga u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, prema supsidijarnoj primjeni agencijskog i izravnog ugovora o hotelskim uslugama¹¹³⁸, ne ulazi naplaćivanje boravišnih pristojbi i premije osiguranja, koje je dužna platiti agencija zasebno od cijene ugostiteljskih usluga.

U francuskom pravu obveza plaćanja naknade za hotelske usluge u alotmanskom ugovoru proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa i francuskih poslovnih običaja. Osim specifičnosti vezanih za plaćanje u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama (povoljnije cijene, plaćanje u *netto* iznosu i pružanje usluga pod povoljnijim uvjetima u odnosu na izravne goste), izdvajaju se dvije situacije, specifične za alotmanski ugovor: 1) visina cijene usluga može se mijenjati u odnosu na promjenu PDV-a (TVA) i 2) visina cijene usluga može biti vezana za promjene tečaja (*l'influence du change*).¹¹³⁹

¹¹³⁶ Članak 913. stavak 1. ZOO-a: "Ako ugovorom nije drukčije određeno, cijenu ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju turistička agencija poslije njihova izvršenja."

¹¹³⁷ Uzanca 69. PUU-u: "Ako nije ugovoreno da gost izravno plaća, naručitelj je dužan izdati turističku uputnicu (vaučer) i s jednom je kopijom, po gostu, vodiču, poštom ili na neki drugi način, dostaviti ugostitelju prije nego što on započne pružati uslugu. Pri obračunu ugostitelj šalje naručitelju, radi naplate, račun s originalom turističke uputnice, koju je ovjerio gost ili predstavnik naručitelja (vodič i sl.), a zadržava ovjerenu kopiju uputnice."

¹¹³⁸ Uzanca 32. PUU-u: "Za gosta koji je ugovorio smještaj ugostitelj posebno obračunava boravišnu pristojbu i premiju osiguranja gosta, te ih od njega naplaćuje."

¹¹³⁹ Gautheret, G. & others, op.cit., 2003, str. 188.

I u njemačkom pravu obveza plaćanja naknade za hotelske usluge u alotmanskom ugovoru proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, njemačkih poslovnih običaja i principa izvučenih iz istovjetne obveze agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Njemačka pravna literatura¹¹⁴⁰ iz turističke prakse izvlači nekoliko bitnih principa navedene obveze agencije u alotmanskom ugovoru: a) naknadu u pravilu plaća sama agencija po osobi u netto cijeni¹¹⁴¹, b) turistička agencija je obvezna platiti ugovorenu naknadu prema cijenama utvrđenim prema tri različita kriterija (*Preisbildungverfahren*) i c) turistička agencija za svoje alotmanske goste plaća različite odnosno niže (cijene po popustu i prometu u hotelu) cijene usluga ugostitelju (*Preisdifferenzierungsverfahren*).

U talijanskom pravu obveza plaćanja naknade za alotmanske usluge proizlazi iz: 1) ECTAA-HOTREC Kodeksa i 2) iz poslovnih običaja talijanske turističke prakse. Iz talijanske turističke prakse izdvajaju se dvije specifičnosti vezane uz navedenu obvezu¹¹⁴²: 1) cijene plaćanja alotmanskih usluga utvrđuje se, u pravilu, u netto iznosu ("*al netto*") 2) ugovorene cijene alotmanskih usluga su povoljnije (*prezzi vantaggiosi*) od cijena iz uobičajenih javnog cjenika ugostitelja (*prezzi normalmente praticati*).

U pravu UK-a obveza plaćanja naknade za alotmanske usluge u alotmanskom ugovoru proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovne prakse i istovjetne obveze agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Pravna literatura UK-a utvrđuje da: 1) agencija plaća *netto* cijenu alotmanskih usluga (*net rate*), 2) agencija plaća nižu cijenu alotmanskih usluga (*lower rate*) i 3) agencija ne plaća alotmanske usluge ako je ugovoreno da će iste platiti individualni gost (*individual guest pay all charges*)¹¹⁴³.

U pravu SAD-a obveza plaćanja naknade za alotmanske usluge proizlazi iz američkih poslovnih običaja i istovjetne obveze iz agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Osnovna načela iste obveze u poslovnoj praksi SAD-a su¹¹⁴⁴: a) naknada alotmanskih usluga se određuje po sobi (*room rate*), b) agencija plaća *netto* cijenu alotmanskih usluga (*net rate*), c) agencija plaća povoljnije skupne cijene alotmanskih usluga (*group rates*) i d) agencija je jamac (*guaranty*) u slučaju da gost ne plati usluge kad je to ugovoreno.

¹¹⁴⁰ Hänsler, K.H., op.cit., 2008, str. 251-253.

¹¹⁴¹ Pompl, W., op.cit., 1997, str. 181.

¹¹⁴² Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 303-305.

¹¹⁴³ Barth, S.C. & Hayes, D.K., op.cit., 2008, str. 41.

¹¹⁴⁴ Bardi, J.A., op.cit., 2007, str. 197-201; Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 773-774.

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, uređena je mnogim odredbama. Navedena se obveza turističke agencije, prema rješenjima europskog ECTAA-HOTREC Kodeksa, izvodi iz dvaju osnovnih pravila: 1) općeg pravila obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge i 2) posebnog pravila obveze plaćanja novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja zbog neplaćanje naknade za pružene ugostiteljske usluge.

Općim pravilom¹¹⁴⁵ obveze plaćanja cijene ugostiteljskih usluga u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, ECTAA-HOTREC Kodeks, ne utvrđuje pravila oko visine cijene i prava turističke agencije na određene popuste, ali je utvrđeno da su bitni sastojci alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama visina cijene pruženih alotmanskih usluga (*rates*) i popusti (*discounts*). Općim pravilom se određuju subjekti i vrijeme plaćanja alotmanskih usluga od strane turističke agencije.

Subjekti plaćanja ugostiteljskih usluga u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama utvrđeni su člankom 10. ECTAA-HOTREC Kodeksa¹¹⁴⁶. Obveznici plaćanja alotmanskih usluga pruženih agencijskim gostima prema alotmanskom ugovoru jesu: 1) primarno - turistička agencija koja je s ugostiteljem sklopila ugovor, 2) sekundarno - alotmanski gosti, ako je ugovoreno da će oni platiti cijenu i 3) tercijarno - turistička agencija koja nije sklopila ugovor - po načelu solidarnosti s "ugovornom" agencijom.

Vrijeme plaćanja cijene alotmanskih usluga utvrđeno je člankom 11. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa¹¹⁴⁷: 1) primarno se utvrđuje alotmanski ugovorom o hotelskim uslugama (*within the limit agreed upon*), a ukoliko navedenog ugovora nema, 2) turistička agencija mora izvršiti plaćanje u roku od 30 dana od dana primitka računa (*within 30 days from receipt of the invoice*).

¹¹⁴⁵ Članak 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

¹¹⁴⁶ Članak 10. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent who has concluded the hotel contract is responsible for payment of services specified, except when it has been agreed that the invoice shall be paid directly by the client. If a different agent from the one having concluded the contract is liable for payment, both agents shall be jointly and severally responsible, unless otherwise stipulated in the contract.*"

¹¹⁴⁷ Članak 11. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The invoice shall be paid within the limit agreed upon. If no time limit has been agreed upon, invoices should be settled within 30 days from receipt of the invoice.*"

U ECTAA-HOTREC Kodeksu, posebno pravilo obveze plaćanja određenog novčanog iznosa unaprijed, kao pokrića dijela naknade za alotmanske usluge, sadrži¹¹⁴⁸ slijedeća ugovorna prava ugostitelja (obveze turističke agencije): 1) ugostitelj ima pravo tražiti od turističke agencije plaćanje unaprijed (*advance payment*) kroz rezervacijsku pristojbu (*reservation fee*)¹¹⁴⁹, jamstveni polog (*guarantee deposit*)¹¹⁵⁰ u punom iznosu pokrića¹¹⁵¹, kaparu (*earnest money*)¹¹⁵² ili kreditnu karticu (*credit card guarantee*)¹¹⁵³, 2) ugostitelj ima pravo tražiti od turističke agencije plaćanje već pruženih usluga (*for services already provided*) u tzv. dugotrajnim ugovorima (*stays of long duration*)¹¹⁵⁴ i 3) ukoliko plaćanje izvršeno unaprijed ne pokriva naknadu za pružene usluge, ugostitelj ima pravo tražiti od turističke agencije nadoplatu dijela naknade izravno od gosta (*directly from the client*), izuzev ako turistička agencija prihvati odgovornost za plaćanje punog iznosa (*unless the travel agent accepts responsibility for the full amount*)¹¹⁵⁵.

¹¹⁴⁸ Kodeksom je i posebno određeno (članak 21. stavak 2.) da su financijski uvjeti (*financial conditions*), plaćanje (*payment*), tečaj (*currency*), oblici plaćanja (*form of payment*), rokovi dospijeca (*final dates*) i eventualni jamstveni polog (*possible guarantee deposit*), obvezatni sastojci alotmanskog ugovora.

¹¹⁴⁹ ECTAA-HOTREC Kodeks u završnom rječniku (*glossary*) sadrži definiciju rezervacijske pristojbe (*reservation fee*): "Payment in advance by the travel agent to the hotelier. This reservation fee will be deducted from the hotel bill but not reimbursed in case of cancellation."

¹¹⁵⁰ ECTAA-HOTREC Kodeks u završnom rječniku (*glossary*) sadrži i definiciju jamstvenog pologa (*guarantee deposit*): "Payment in advance of a part of the total price by the travel agent This will be deducted from the hotel bill or is to be returned if the hotel contract is cancelled according to the rules."

¹¹⁵¹ Članak 18. stavak 5. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "However, in the case of a guarantee deposit under tour allotment contracts the hotel should be entitled to collect the full value of the intended stay, unless otherwise agreed upon in the contract."

¹¹⁵² ECTAA-HOTREC Kodeks u završnom rječniku (*glossary*) sadrži i definiciju kapare (*earnest money*): "Contractual compensation which is not repayable if the contract is cancelled by the fault of the person who paid the earnest money, and which is to be paid back double if the contract is cancelled by the fault of the person who received the earnest money." Kad se radi o kapari ista mora kao takva biti specificirana.

¹¹⁵³ Članak 4. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "The hotel contract may require advance payment (e.g. reservation fee, guarantee deposit, earnest money or credit card guarantee where applicable)."

¹¹⁵⁴ Članak 11. stavak 3. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "In the case of stays of long duration, the agent may be requested to make part and stage payments during the course of the stay for services already provided."

¹¹⁵⁵ Članak 11. stavak 5. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "If the advance payment made by the travel agent is not sufficient to cover the full amount of the bill, the hotelier shall have the right to collect the balance of his bill directly from the client, unless the travel agent accepts responsibility for the full amount."

Ugovorna obveza turističke agencije na plaćanje naknade za alotmanske usluge pružene njezinim gostima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, uređena je, na razini međunarodne poslovne prakse, odredbama članaka 12. i 13. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999).

I na razini međunarodne poslovne prakse (slično ali u malo užem obimu od europske poslovne prakse)¹¹⁵⁶, navedena se obveza turističke agencije za neplaćanje naknade za usluge pružene njezinim gostima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, izvodi se iz povrede dvaju osnovnih pravila: 1) općeg pravila obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge i 2) posebnog pravila obveze plaćanja novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja zbog neplaćanja naknade za pružene usluge.

Općim pravilom obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge u alotmanskom (agencijskom) ugovoru o hotelskim uslugama, uređenim člankom 13. stavak b. IH&RA-UFTAA Kodeksa, ne¹¹⁵⁷ utvrđuju se pravila glede visine, prava turističke agencije na određene popuste i vremena plaćanja cijene usluga, već su samo određeni subjekti plaćanja¹¹⁵⁸: 1) primarno je za plaćanje naknade za pružene alotmanske usluge odgovorna turistička agencija koja je s ugostiteljem sklopila alotmanski ugovor o hotelskim uslugama (*travel agent having concluded a hotel contract*) i 2) sekundarno je za plaćanje naknade za pružene alotmanske usluge odgovoran izravno "alotmanski" gost (*directly by the client*) ukoliko je alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama utvrđeno (*when it has been agreed*) da će isti platiti naknadu (cijenu) usluga.

¹¹⁵⁶ Nedostaci uređenja ugovorne odgovornosti turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za alotmanske usluge pružene njezinim gostima, u međunarodnom IH&RA-UFTAA Kodeksu u odnosu na europski Kodeks ECTAA-HOTREC, jesu: 1) međunarodni Kodeks ne regulira vrijeme plaćanja cijene usluga (rok dospijeca), 2) međunarodni Kodeks ne poznaje pravo ugostitelja da se naplati izravno od klijenta agencije u slučaju da plaćeni iznos unaprijed (od strane turističke agencije) ne pokriva cijenu svih pruženih usluga gostu i 3) međunarodni Kodeks ne utvrđuje da su pravila vezana za plaćanje cijene pruženih alotmanskih usluga bitni sastojci alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama.

¹¹⁵⁷ Dok se na popuste i visinu cijene usluga primjenjuju u pravilu ugovorni uglavci, neshvatljivo je da međunarodni IH&RA-UFTAA Kodeks ne sadrži niti jednu riječ o vremenu plaćanja (roku dospijeca) cijene pruženih agencijskih (alotmanskih) usluga kada isto nije ugovoreno.

¹¹⁵⁸ Članak 13. stavak b. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The travel agent having concluded a hotel contract is responsible for payment of the specified services except when it has been agreed that the invoice shall be paid directly by the client.*"

Posebno pravilo obveze plaćanja određenog novčanog iznosa unaprijed, kao pokrića dijela naknade (cijene) alotmanskim uslugama, u međunarodnom IH&RA-UFTAA Kodeksu sadrži dva ugovorna prava ugostitelja odnosno dvije obveze turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) ugostitelj ima pravo zahtijevati od turističke agencije i potpuno i djelomično plaćanje unaprijed (*either total or partial pre-payment*)¹¹⁵⁹, u pravilu, u vidu¹¹⁶⁰ rezervacijske pristojbe (*reservation fee*) ili predujma (*advance payment*) u vidu kapare (*earnest money*) ili jamstvenog pologa (*guarantee deposit*)¹¹⁶¹, a svako će se takvo plaćanje, izvršeno od turističke agencije, smatrati jamstvenim pologom, osim ukoliko je otkazivanje učinjeno u suglasnosti s ugostiteljevim pravilima otkazivanja (*in accordance with the hotelier's written cancellation policy or customary trade practices*) odnosno u suglasnosti s običajima poslovne prakse (*customary trade practices*)¹¹⁶² i 2) ugostitelj ima pravo tražiti od turističke agencije plaćanje već pruženih hotelskih usluga (*for the services already provided*) njezinim gostima u tzv. dugotrajnim ugovorima (*long hotel stay*)¹¹⁶³.

¹¹⁵⁹ Članak 12. stavak 1. Kodeksa: "*The hotelier may request either total or partial pre-payment.*"

¹¹⁶⁰ U aneksu 1. IH&RA-UFTAA Kodeksa (*Definitions*) dane su definicije: 1. predujma (*advance payment*) - "*any sum that is paid before the arrival of a client/group to guarantee the reservation.*", 2) jamstvenog pologa (*guarantee deposit*) - "*partial payment in advance of reserved services, made by the travel agent to the hotelier, ... deducted from the final hotel invoice or refunded if the hotel contract is cancelled in accordance with ... art. 16-20 above.*", 3) kapare (*earnest money*) - "*contractual compensation which is not repayable if the contract is cancelled by the fault of the person who paid the earnest money, and which is to be paid back double if the contract is cancelled by the fault of the person who received the earnest money.*" i 4) rezervacijske pristojbe (*reservation fee*) - "*sum paid by the travel agent to the hotelier, before the client's arrival ... deducted from the final hotel invoice but not reimbursed in case of cancellation.*"

¹¹⁶¹ Članak 12. stavak 1. točka a. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*The hotelier may require a reservation fee or 'advance payment' (earnest money or guarantee deposit) as a condition of his/her acceptance of the order. If the hotelier considers 'advance payment' as 'earnest money' (see annexed definition) it should be specifically stipulated. The reservation fee will be deducted from the final invoice but will not be reimbursed in case of late cancellation.*"

¹¹⁶² Članak 12. stavak 1. točka b. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*Any such advance payment may be treated as a 'guarantee deposit', except when a cancellation is made in accordance with the hotelier's written cancellation policy or customary trade practices...*"

¹¹⁶³ Članak 13. stavak c. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*In the case of a long hotel stay, the travel agent may be asked to pay the hotelier during the course of the stay for the services already provided, according to the terms of the contract.*"

9.1.4. Obveza pridržavanja ugovornih cijena

Turistička agencija se sklapanjem alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, u hrvatskom pravu, obvezuje da neće svojim gostima naplaćivati¹¹⁶⁴ veće cijene od ugovorenih alotmanskim ugovorom odnosno cjenikom ugostitelja.¹¹⁶⁵ Iz navedene je obveze vidljivo da se turistička agencija mora, u alotmanskim ugovorima, pridržavati slijedećih cijena: 1. primarno - onih cijena ugovorenih alotmanskim ugovorom, a ako iste nisu utvrđene ugovorom, 2. sekundarno - cijena utvrđenih cjenikom ugostitelja. Sklapanjem alotmanskog ugovora turistička agencija postaje obvezna naplaćivati svojim gostima točno određenu cijenu alotmanskih usluga (ili ugovornu ili iz cjenika), a po prirodi alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama o njoj mora odlučivati ugostitelj.¹¹⁶⁶

U francuskom, njemačkom i talijanskom pravu, te pravu UK-a se u za utvrđivanje obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim alotmanskim gostima odnosno obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja primjenjuje odredba članka 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa. Usporedna literatura ne bavi se navedenom obvezom turističke agencije u alotmanskim ugovorima izvan konteksta Kodeksa.¹¹⁶⁷

¹¹⁶⁴ Zanimljivo je da hrvatska pravna teorija poznaje istu obvezu i u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, ali PUU-u ne sadrže obvezu turističke agencije nenaplaćivanja viših cijena gostima od onih kojih naplaćuje ugostitelj u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama. Iz prirode odnosa agencija-ugostitelj proizlazi da turistička agencija ne smije "nepošteno" ostvarivati prihod viši od provizije, koja mora ostati jedini gospodarski cilj turističke agencije u agencijskom i alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama.

¹¹⁶⁵ Članak 912. ZOO-a: "Turistička agencija ne smije osobama koje šalje u ugostiteljski objekt zaračunavati više cijene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem ili ugostiteljskim cjenikom."

¹¹⁶⁶ *Ratio* postojanja takve ugovorne obveze turističke agencije je širok: a) mogućnost naplate viših cijena svojim gostima i ostvarivanje protupravne koristi na uštrb gostiju i ugostitelja, b) neopravdano bogaćenje turističke agencije, c) isključivu korist od takvog postupka bi imala samo turistička agencija, dok bi i gost i ugostitelj trpjeli štetu i d) riječ je o postupku koji ulazi u "sferu" instituta nedopuštene tržišne utakmice.

¹¹⁶⁷ Problem primjene članka 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa u britanskom, talijanskom, njemačkom i francuskom pravu jest činjenica što taj članak sadrži jednu "nespretnu odredbu" prema kojoj turistička agencija ne smije naplaćivati veće cijene alotmanskih usluga od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja (koja je u pravilu viša od ugovorene cijene). Međutim, u turističkoj praksi, takva obveza dobiva "pravi karakter" pa turistička agencija ne smije naplaćivati više cijene od onih utvrđenih ugovorom.

U pravu SAD-a se obveza pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim gostima odnosno obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih cjenikom ugostitelja izvlači iz poslovnih običaja u turističkoj praksi i rijetkih sudskih presedana. Pravna literatura SAD-a¹¹⁶⁸ ističe da se cijene alotmanskih hotelskih usluga prvotno formiraju između ugostitelja i turističke agencije gdje se na osnovnu cijenu usluga uračunava i profit (provizija)¹¹⁶⁹ turističke agencije, a tek potom ista nastupa prema svojim klijentima s takvom cijenom, koju može mijenjati samo uz suglasnost ugostitelja.

Na razini Europske Unije, u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC, obveza pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim gostima odnosno obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena", proizlazi iz jedne općenite, ali diskutabilne, odredbe članak 9. stavka 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa. Prema navedenoj odredbi¹¹⁷⁰, turistička agencija ne smije svojim klijentima naplaćivati više cijene (*higher rates*) od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja (*quoted in the public hotel tariff*). Iz navedene odredbe Kodeksa, koja definira citiranu obvezu turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, proizlaze dva problema¹¹⁷¹: 1) ukoliko je alotmanskim ugovorom (agencije i ugostitelja) ugovorene cijena niža od cijene iz javnog cjenika ugostitelja, sukladno odredbi, agencija bi imala pravo naplaćivati svojim gostima više cijene od ugovorenih (!?) i 2) alotmanski gosti bi, stoga, plaćati turističkoj agenciji cijenu višu od izravnih gostiju u hotelu.

Na planu međunarodnog prava nije uređena agencijska obveza pridržavanja ugovornih cijena u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama. Niti iz jedne odredbe međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA, ne proizlazi navedena obveza turističke agencije u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.¹¹⁷²

¹¹⁶⁸ Todd, G. & Rice, S., op.cit., 2005, str. 33.

¹¹⁶⁹ Američki pravnici ističu da je jedina zarada turističke agencije u alotmanskom (agencijskom) ugovoru o hotelskim uslugama njezina provizija te da drugu proviziju ne mogu naplaćivati od gostiju.

¹¹⁷⁰ Članak 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The agent shall not invoice rooms at higher rates than those quoted in the public hotel tariff.*"

¹¹⁷¹ Autor rada smatra da nema posebnog razloga za ovakvu "površnu" odredbu, već je jednostavno riječ o omašci ili previdu tvoraca europskog ECTAA-HOTREC Kodeksa.

¹¹⁷² Međunarodni IH&RA-UFTAA Kodeks u pravilu izbjegava regulirati odnose koji se, posredno ili neposredno, dotiču drugih ugovora izvana agencijskog (alotmanskog) ugovora o hotelskim uslugama.

9.1.5. Obveza izdavanja posebne pisane isprave (vouchera)

Turistička agencija ima, u alotmanskome ugovoru o hotelskim uslugama, obvezu izdavanja ugostitelju, "preko" svojih "alotmanskih" gostiju (klijenata po drugoj ugovornoj osnovi), posebne pisane isprave¹¹⁷³ (vouchera)¹¹⁷⁴, kojom, u bitnom, dokazuje ugostitelju da su imatelji iste njezini klijenti i da će za njih, na temelju sklopljenog alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, platiti ugostitelju usluge u njoj naznačene¹¹⁷⁵.

U hrvatskoj pravnoj literaturi¹¹⁷⁶ nalazimo i definiciju takve isprave. Prema istoj, turistička uputnica (vaučer) je pisana isprava koju izdaje turistička agencija (trasant) kojom se ona obvezuje davatelju usluge (trasatu) da će platiti njegove usluga pružene donositelju - klijentu agencije (remitentu).

ZOO ne utvrđuje sadržaj kojeg turistička uputnica, koju je turistička agencija obvezna izdati ugostitelju na temelju sklopljenog alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, mora imati, ali su u poslovnoj praksi uvriježeni slijedeći bitni (minimalni) sastojci vouchera¹¹⁷⁷: 1) tvrtka turističke agencije, 2. tvrtka ugostitelja, 3. naznaka gosta - klijenta turističke agencije u alotmanskome ugovoru, 4. vrsta, opseg i vrijeme pružanja ugostiteljskih usluga, 5. broj, datum i mjesto izdavanja i 6. potpis turističke agencije.

¹¹⁷³ Naš zakonodavac (ZOO) takvu ispravu naziva "posebna pisana isprava" ne definirajući pobliže sam pojam već određujući samo formu iste. Naše Posebne uzance u ugostiteljstvu takvu ispravu nazivaju "turistička uputnica", u skladu s uvriježenim nazivom u hrvatskoj pravnoj literaturi. U hrvatskoj turističkoj praksi se najjače uvriježio internacionalizirani izraz voucher (vaučer). Pored toga, u turističkoj praksi i pravnoj literaturi se, doduše rijetko susreću i nazivi takve isprave kao što su "turistička uslužnica", "turistički bon", "agencijski ili alotmanski kupon", "narudžbenica", itd.

¹¹⁷⁴ Kako se unatoč brojnim izrazima u našoj turističkoj praksi najviše koristi izraz "voucher (vaučer)", autor rada će koristiti istog kao pojma koji je najbliži i općeprihvaćenoj usporednoj poslovnoj praksi.

¹¹⁷⁵ Članak 914. ZOO-a: "(1) Turistička agencija dužna je osobama koje šalje na temelju ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem izdati posebnu pisanu ispravu. (2) Posebna isprava glasi na ime ili na određenu grupu, neprenosiva je i sadrži nalog ugostitelju da pruži usluge koje su u njoj navedene. (3) Na temelju posebne isprave obračunavaju se uzajamne tražbine između turističke agencije i ugostitelja."

¹¹⁷⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 150.

¹¹⁷⁷ Uzanca 65. stavak 2. PUU-u: "Turistička uputnica mora sadržavati najmanje: 1. naziv naručitelja, 2. naziv ugostitelja, 3. naznaku gosta, 4. vrstu, opseg i vrijeme usluge, 5. broj, datum i mjesto izdavanja, 6. potpis naručitelja."

Iz obveze izdavanja turističke uputnice za ugostitelja, u hrvatskom se pravu¹¹⁷⁸ izvlači pet funkcija¹¹⁷⁹ vouchera u alotmanskom ugovoru: 1) voucher je dokument za rezervaciju ugostiteljskih usluga¹¹⁸⁰, 2) voucher je nalog ugostitelju za pružanje usluga alotmanskim gostima koje su u njemu navedene i specificirane¹¹⁸¹, 3) voucher je jamstvo plaćanja cijene ugostitelju u njemu navedenih usluga od strane turističke agencije¹¹⁸², 4) voucher je dokaz¹¹⁸³ ugostitelju da je osoba koja ga prezentira klijent turističke agencije koja je s ugostiteljem sklopila alotmanski ugovor¹¹⁸⁴ i 5) voucher služi za obračunavanje uzajamnih potraživanja između turističke agencije i ugostitelja.¹¹⁸⁵

U francuskom obveze izdavanja vouchera (*voucher*) ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor, proizlazi iz francuske poslovne prakse. Francuska pravna literatura ne bavi se istom obvezom već samo sadržajem vouchera.

U njemačkom pravu obveza izdavanja vouchera (*Berechtigungsschein, Voucher*) ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor, proizlazi iz njemačke poslovne prakse. Njemačka pravna literatura¹¹⁸⁶ često ističe dvije najvažnije funkcije izdavanja vouchera u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) voucher je prvenstveno sredstvo za rezervaciju alotmanskog smještaja (*die Bettenkontingente einbuchen*) i 2) voucher je sredstvo na temelju kojeg ugostitelj pruža alotmanske usluge (*Verplegungsleistungen*) alotmanskim gostima.

¹¹⁷⁸ Članak 914. stavci 1. do 3. ZOO-a i uzanca 65. stavci 1. i 4. PUU-u.

¹¹⁷⁹ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 150-151.

¹¹⁸⁰ Uzanca 65. stavak 1. PUU-u: "Kao dokument (ispravu) za rezervaciju naručitelj može upotrijebiti turističku uputnicu (vaučer)."; riječ "može" utvrđuje da je voucher jedna od isprava za rezervaciju.

¹¹⁸¹ Članak 914. stavak 2. ZOO-a: " ... sadrži nalog ugostitelju da pruži usluge koje su u njoj navedene."

¹¹⁸² Uzanca 65. stavak 4. PUU-u: "Nije li u rezervacijskoj ispravi izričito drukčije određeno, naručitelj rezervacijskom ispravom jamči ugostitelju plaćanje usluga naznačenih u toj ispravi."

¹¹⁸³ Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske - VTS IX Pž-5886/04-3, od 14.06.2007., <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>; kako turistička agencija nije korisnicima ugostiteljskih usluga izdala posebnu turističku uputnicu (vaučer), pravilan je zaključak suda da ugostitelj nije dokazao da su dva gosta bili klijenti turističke agencije iz ugovora o alotmanu na koji se ugostitelj poziva.

¹¹⁸⁴ Članak 914. stavak 2. ZOO-a: "Posebna isprava glasi na ime ili na određenu grupu, neprenosiva je ...".

¹¹⁸⁵ Članak 914. stavak 3. ZOO-a: "Na temelju posebne isprave obračunavaju se uzajamne tražbine između turističke agencije i ugostitelja."

¹¹⁸⁶ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 182.

U talijanskom je pravu turistička agencija obvezna izdati voucher (*buono di cambio*)¹¹⁸⁷ ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor o hotelskim uslugama. Talijanska literatura¹¹⁸⁸ ističe tri osnovne funkcije vouchera (*il voucher alberghiero*) u alotmanskom ugovoru: 1) voucher služi kao poziv (*invito*) agencije ugostitelju da pruži alotmanske usluge njezinim klijentima uz jamstvo plaćanja (*garanzia di pagamento*), 2) voucher je dokaz (*prova*) da je gost koji ga je donio ugostitelju klijent agencije¹¹⁸⁹ i 3) voucher je rezervacijski dokument na temelju kojeg ugostitelj mora pružiti alotmanske usluge agencijskom gostu (*attestare il suo diritto alla prestazione del servizio*). Talijanska poslovna praksa je utvrdila uobičajeni¹¹⁹⁰ sadržaj vouchera u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.

U pravu je UK-a turistička agencija, u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, obvezna izdati voucher (*voucher*) putem svakog "alotmanskog" klijenta. U pravnoj su literaturi UK-a istaknute tri funkcije vouchera u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, kojeg turistička agencija obvezatno izdaje u 3 primjerka (*three parts*)¹¹⁹¹: 1) voucher je jamstvo plaćanja ugostitelju cijena alotmanskih usluga (*voucher pay the dues*), 2) voucher je dokaz kako je turistička agencija od gostiju već naplatila iznos cijene alotmanskih usluga (*that the individual/group has already paid for it*) i 3) voucher je dokaz potvrđivanja rezervacije (*reservation/confirmation document*).

U pravu SAD-a obveza izdavanja vouchera (*voucher*) ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor o hotelskim uslugama, proizlazi iz američke poslovne prakse. Pravna literatura SAD-a nerijetko ističe činjenicu da je u pravu SAD-a funkcija izdavanja vouchera prije svega rezervacija (alotmanskog) smještaja u hotelu ugostitelja, a tek potom i ugovorna obveza turističke agencije.¹¹⁹²

¹¹⁸⁷ Castoldi, G., op.cit., 2005, str. 50.

¹¹⁸⁸ Benevolo, C. & Grasso, M., op.cit., 2007, str. 81-82.

¹¹⁸⁹ Cistaro M., *Diritto del turismo e tutele*, Halley Editrice, Matelica, Macerata, 2006, str. 107-118.

¹¹⁹⁰ Ibidem, str. 82-83; uobičajeni sadržaj vouchera u talijanskom pravu sastoji se od: 1. imena i generalija turističke agencije, 2. broja vouchera, 3. naziva hotela ugostitelja, 4. imena klijenta i ukupnog broja gostiju koji koriste alotmanske usluge, 5. uvjeta rezervacije, 6. karakteristika rezerviranih usluga (broj soba, datum dolaska i odlaska), 7. načina plaćanja usluga i 8. potpis agencije koja je izdala voucher.

¹¹⁹¹ Chand, M., op.cit., 2003, str. 176

¹¹⁹² Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 175

Europskim Kodeksom ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), ugovorna obveza turističke agencije na izdavanje posebne pisane isprave (vouchera) ugostitelju odnosno svojim gostima (klijentima) nije izričito uređena, već ista, posredno, proizlazi samo iz jedne odredbe Kodeksa, u kojoj, zapravo, nije izričito ni uređena takva ugovorna obveza turističke agencije u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama.

Člankom 15. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa¹¹⁹³ utvrđeno je, naime, u kontekstu prirode pisane isprave kao rezervacijskog dokumenta za usluge koje će biti pružene alotmanskim gostima i jamstva turističke agencije za (produženi) boravak svojih gostiju u hotelu ugostitelja, da se formalno jamstvo (*formal guarantee*) plaćanja naknade (cijene) za pružene alotmanske (ugostiteljske) usluge, (ugostitelju, od strane turističke agencije), dokazuje odnosno utvrđuje (*indicated*) u rezervacijskom dokumentu (*reservation document*) ili voucheru¹¹⁹⁴. Iz navedene odredbe posredno proizlazi i činjenica da je voucher dokument koji je, u pravilu, sastavni dio europskog alotmanskog (agencijskog) ugovora o hotelskim uslugama.

Pored navedene odredbe europskog Kodeksa, još se jedna odredba istog posredno dotiče obveze izdavanja vouchera od strane turističke agencije u alotmanskim ugovorima o hotelskim uslugama. Člankom 21. ECTAA-HOTREC Kodeksa, naime, nije izričito određeno da je bitni sastojak alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama i izdavanje vouchera, ali iz pravne prirode vouchera proizlazi da je većina ostalih (mogućih) spomenutih bitnih sastojaka¹¹⁹⁵ alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, u europskoj turističkoj poslovnoj praksi, uglavnom utvrđena u ispravi kojom turistička agencija jamči plaćanje ugostiteljskih usluga pruženih njezinim gostima.

¹¹⁹³ Članak 15. stavak 1. ECTAA-HOTREC Kodeksa: "*The guarantee given by the client or travel agent concerned is constituted by payment in cash, by cheque, by bank transfer or by credit card (or, in the case of the travel agent, a formal guarantee indicated on the reservation document or the voucher).*"

¹¹⁹⁴ Navedenom su odredbom članka 15. stavak 1. europskog ECTAA-HOTREC Kodeksa utvrđene samo dvije funkcije vouchera: 1) funkcija voucher kao jamstva plaćanja usluga pruženih agencijskim gostima i 2) funkcija vouchera kao dokumenta rezervacije ugostiteljskog smještaja.

¹¹⁹⁵ *Reservation periods (start, completion, possible intervals) - Number of rooms allotted within each period of the contract - Rates, discounts, commissions - Special conditions (free service, etc.) - Financial conditions, payment, currency, form of payment, final dates, and possible guarantee deposit - Information on the development of sales (advance reservation) - Time limit for rooming-lists.*

Međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA, obvezu turističke agencije na izdavanja vouchera ugostitelju, u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, regulira nešto šire u odnosu na europski Kodeks, ali bez suštinskog uređenja te obveze i posljedica iste na alotmanski ugovor o hotelskim uslugama.

IH&RA-UFTAA Kodeks, u kontekstu obveze turističke agencije na izdavanje vouchera ugostitelju u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, naime, uređuje: 1) funkciju vouchera kao jamstva¹¹⁹⁶ plaćanja (*guarantee of payment*) ugostitelju za pružene usluge alotmanskim gostima¹¹⁹⁷, 2) minimalni sadržaj turističke uputnice - vouchera, kojeg čine¹¹⁹⁸: 1. datumi dolaska i odlaska alotmanskih gostiju (*dates of arrival and departure*), 2. hotelske usluge koje će gostima biti pružene (*hotel services to be provided*) i 3. po mogućnosti sredstvo prijevoza (*possibly the means of transport*), 3) utvrđivanje činjenice da voucher mora pokriti ugovoreno proširenje usluga i maksimalni iznos (*maximum credit amount permitted*) do kojeg iznosi jamstvo plaćanja turističke agencije¹¹⁹⁹, 4) pravilo prihvaćanja vouchera (*hotelier must accept a voucher*) samo kad je isto ugovoreno (*if so agreed between the hotelier and the travel agent*) po članku 10. stavak a. rečenica 1. Kodeksa¹²⁰⁰ i 5) definiciju vouchera kao isprave (dokumenta)¹²⁰¹.

¹¹⁹⁶ Kodeks također utvrđuje samo funkcije vouchera kao jamstva plaćanja i dokumenta rezervacije.

¹¹⁹⁷ Članak 10. stavak a. rečenica 2. i članak 19. stavak b. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "10.a.2. *The travel agent acknowledges that the voucher issued to his/her client - for the hotelier - is a guarantee of payment, unless clearly specified otherwise.* 19.b. *The guarantee given by the client or the travel agent is constituted by a payment in cash, cheque or credit card (or, in the case of the travel agent, a formal guarantee indicated on the reservation document or the voucher) as stipulated in article 12.b.*"

¹¹⁹⁸ Članak 10. stavak b. Kodeksa: "*Services to be specified on the voucher should include - at least: 1) dates of arrival and departure, 2) hotel services to be provided and 3) possibly the means of transport.*"

¹¹⁹⁹ Članak 10. stavak c. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*Vouchers covering an extension of hotel services are subject to prior written agreement between the hotelier and the travel agent regarding the services to be provided and/or the maximum credit amount permitted.*"

¹²⁰⁰ Članak 10. stavak a. rečenica 1. IH&RA-UFTAA Kodeksa: "*Acceptance of the voucher: If so agreed between the hotelier and the travel agent, the hotelier must accept a voucher.*"

¹²⁰¹ U aneksu 1. Kodeksa (*Definitions*), dana je definicija vouchera: "*A voucher is a document issued by a travel agent by which he undertakes to pay the hotelier for (suppress 'hotel') services ordered by the travel agent and to be rendered to the travel agent's client(s). Such services or their maximum value shall be mentioned on the voucher. A copy of a voucher may be used as reconfirmation document.*"

9.2. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze izvješćivanja ugostitelja

9.2.1. Hrvatska

Jasno je da će turistička agencija, zbog povrede ugovornih obveza, karakterističnih za alotmanski ugovor o hotelskim uslugama, odgovarati ugostitelju¹²⁰² za svaku pretrpljenu štetu. S aspekta povrede obveze izvješćivanja ugostitelja, turistička će agencija, po općim pravilima ZOO-a, odgovarati za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu pretpostavljene krivnje, ako ne podnese na vrijeme u cijelosti izvješća dvostrukog karaktera o popunjavanju ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje: 1) izvješća o tzv. potpunom (redovnom) popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja i 2) izvješća o tzv. nepotpunom (neredovitom) popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja.¹²⁰³

Izvješća o tzv. nepotpunom popunjavanju je obveza turističke agencije u svakom alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama. Međutim, kod običnog alotmana isto izvješće ima veliki pravni učinak - nepodnošenje izvješća podrazumijeva naknadu štete ugostitelju koji nije imao saznanje da turistička agencija neće popuniti sve sobe iz ugovorenog smještaja stavljenog na raspolaganje), dok kod alotmana s jamstvom punjenja (članak 920. stavak 3. ZOO-a) isto izvješće¹²⁰⁴ nema nikakav pravni učinak¹²⁰⁵.

¹²⁰² Turistička agencija, kao i u "općem" agencijskom ugovoru o hotelskim slugama, može zbog povrede svojih obveza iz alotmanskog ugovora odgovarati i ugostitelju i svojim gostu za svaku pretrpljenu štetu. Međutim, ista odgovara za štetu gostu na temelju njihovog (drugog) međusobnog pravnog odnosa - ugovora o organiziranju putovanja. Stoga je njezina odgovornost u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama (kao i u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama) usmjerena isključivo na naknadu štete ugostitelju.

¹²⁰³ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 143.

¹²⁰⁴ Članak 920. stavak 3. ZOO-a: "Turistička agencija nema tada pravo pravodobnom obaviješću otkazati ugovor, ni djelomično ni u cijelosti."

¹²⁰⁵ Takvo je stajalište potvrđeno u odluci VTS Republike Hrvatske - *VTS XVII Pž-227/04-3, od 21.11.2006.*, <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>, u kojoj je sud utvrdio da se, zbog činjenice što su stranke ugovorom o alotmanu ugovorile klauzulu "puno za prazno", tužitelj (turistička agencija) neosnovano poziva na pravovremenu obavijest tuženiku (ugostitelju) o nemogućnosti popunjavanja cjelokupnog angažiranog kapaciteta od 300 osoba, jer je na temelju alotmanskog ugovora s jamstvom punjenja tužitelj dužan platiti cjelokupnu naknadu, neovisno o broju neiskorištenih angažiranih kapaciteta.

9.2.2. Usporedno pravo

9.2.2.1. Francuska

U francuskom se pravu ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja izvlači iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.2.2.2. Njemačka

I u njemačkom se pravu ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja izvlači iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.2.2.3. Italija

U talijanskom se pravu također odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja izvlači iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.2.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a poznaje ugovornu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja samo iz odredaba ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.2.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a se ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze podnošenje izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju alotmanskog smještaja izvlači samo iz poslovne prakse. Nema važnije sudske odluke koja je definirala navedenu odgovornost za štetu u alotmanskom ugovoru.

9.2.2.6. Europska Unija

Na razini prava Europske Unije, u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), nije izričito regulirana odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze podnošenja izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja, niti iz bilo koje odredbe Kodekse proizlazi ugovorna odgovornost za štetu zbog povrede navedene obveze.

Međutim, iz članka 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa, u kojem je uređeno da su obvezni sastojci alotmanskog ugovora dvije obveze turističke agencije sličnog karaktera, izvlači se ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveza: 1) naznake broja soba uzetih u alotman prema pojedinom razdoblju trajanja ugovora (*number of rooms allotted within each period of the contract*) i 2) podnošenja izvješće (*information*) o razvoju prodaje ugovorenih kapaciteta (*on the development of sales*) prema unaprijed potvrđenoj rezervaciji alotmana (*advance reservation*).

9.2.2.7. Međunarodno pravo

Niti a razini međunarodnog prava (poslovne prakse), u međunarodnom Kodeksu ponašanja IH&RA-UFTAA (1999), nije izričito regulirana odgovornost turističke agencije zbog povrede obveze podnošenja izvješća ugostitelju o potpunom i nepotpunom popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja, niti iz bilo koje odredbe međunarodnog Kodeksa proizlazi takva odgovornost turističke agencije za štetu zbog.

Iz jedne je odredbe Kodeksa, međutim, moguće izvući "minimalnu" poveznicu između rješenja Kodeksa i odgovornosti turističke agencije za štetu zbog povrede obveze na podnošenje izvješća ugostitelju o popunjavanju odnosno nepopunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja. Naime, iz odredbe članka 27. Kodeksa (*notification of "force majeure"* - izvješće o "višoj sili"), proizlazi da je turistička agencija odgovorna za štetu ugostitelja (*in order to limit potential damages*) ako povrijedi obvezu prema kojoj je dužna odmah (*immediately*), bilo kojim putem (*by all means at her disposal*), izvijesti ugostitelja da ne može ispuniti svoje ugovorne obveze zbog više sile.

9.3. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje

9.3.1. Hrvatska

U hrvatskom pravu ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog nepopunjavanja alatmanskog smještaja stavljenog na raspolaganje ima isključivo relativni karakter zbog relativnog karaktera: 1) obveze popunjavanja smještaja kod običnog alatmana i 2) obveze popunjavanja smještaja kod alatmana "puno za prazno".

Turistička će agencija odgovarati za štetu zbog povrede navedenih obveza, u običnom alatmanu, ukoliko alatmanski smještaj nije u potpunosti popunila, osim ako nije pravodobno¹²⁰⁶ odustala od ugovora.¹²⁰⁷ Međutim, u slučaju da ne popuni ugovoreni smještaj u alatmanu "puno za prazno" turistička agencija neće odgovarati za štetu zbog povrede obveze popunjavanja smještaja, već eventualno zbog povrede obveza plaćanja cjelokupne naknade (cijene) ugovorenog alatmanskog smještaja.¹²⁰⁸

Povreda obveze popunjavanja smještaja, dakle, podrazumijeva, prema općim pravilima ZOO-a, odgovornost za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu pretpostavljene krivnje zbog: 1) nepopunjenog smještaja, 2) nepravodobnog odustanka od popunjavanja i 3) zakašnjenja, nedolaska ili prijevremenog odlaska gosta.

9.3.2. Usporedno pravo

9.3.2.1. Francuska

U francuskom je običajnom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze popunjavanja alatmanskog smještaja stavljenog na raspolaganje različita s obzirom na diferenciju između običnog alatmana i ugovora "puno za prazno".

¹²⁰⁶ Pravodobnost se utvrđuje prema podrednom odnosu uzance 102. i uzance 83. stavci 1. i 2. PUU-u.

¹²⁰⁷ Članak 919. stavci 3. i 4. ZOO-a: "(3) U slučaju da obavijest o odustanku ne bude poslana u predviđenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete. (4) Turistička agencija može odustati od ugovora u cijelosti bez obveze da naknadi štetu, ako obavijest o odustanku pošalje u ugovorenom roku."

¹²⁰⁸ Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske - *VTS XVII Pž-227/04-3*, od 21.11.2006. godine.

Kod običnog alotmana odgovornost za štetu zbog povrede obveze popunjavanja postoji ako do isteka roka odustanka (*rétrocession*), nakon kojeg odustanka agencija ima pravo, bez naknade štete, vratiti nepopunjeni smještaj (*retourner les invendus*), agencija ne odustane od popunjavanja i ne popuni smještaj. U alotmanskome ugovoru "puno za prazno" navedena odgovornost turističke agencije za štetu ne postoji.¹²⁰⁹

9.3.2.2. Njemačka

U njemačkom je običajnom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog nepopunjavanja alotmanskog smještaja stavljenog na raspolaganje različita s obzirom na tri vrste alotmanskog ugovora.¹²¹⁰ Kod običnog alotmana navedene odgovornost za štetu postoji ukoliko agencija do isteka roka odustanka od popunjavanja alotmanskog smještaja (*Zeitpunkt*) ne odustane od ugovora i ne popuni smještaj. U alotmanu "puno za prazno" navedene odgovornosti za štetu nema, dok kod mješovitog alotmanskog ugovora odgovornost za štetu zbog povrede obveza popunjavanja obuhvaća principe prva dva alotmana, ovisno za koji je alotmanski smještaj ugovorena koja inačica ugovora.

9.3.2.3. Italija

U talijanskom se pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze popunjavanja ugovorenog alotmanskog smještaja razlikuje između običnog alotmana i ugovora "puno za prazno", te proizlazi iz talijanske poslovne prakse. Kod običnog alotmana odgovornost za štetu zbog povrede obveza popunjavanja smještaja ukoliko agencija nije odustala od popunjavanja smještaja do isteka roka (*rilascio*) za odustanak od ugovora i nije popunila smještaj (*allogio non utilizzato*)¹²¹¹. U alotmanskome ugovoru "puno za prazno" odgovornost za štetu zbog povrede navedene obveze ne postoji jer je popunjavanje smještaja u tom ugovoru više pravo (*diritto*) agencije nego obveza.¹²¹²

¹²⁰⁹ Brière-Cuzin, F. & others, op.cit., 2002, str. 122.

¹²¹⁰ Mundt, J.W., op.cit., 2006, str. 251.

¹²¹¹ Alvisi, C., op.cit., 2007, str. 106.

¹²¹² Delfini, F. & Morandi, F., op.cit., 2010, str. 302.

9.3.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

I u pravu UK-a se navedena odgovornost turističke agencije za štetu razlikuje između običnog alotmana (*firm*) i ugovora "puno za prazno" (*guarantee*) i proizlazi iz poslovnih običaja. Kod običnog alotmana odgovornost za štetu zbog povrede obveze popunjavanja postoji ako do isteka roka (*release*) za odustanak od ugovora agencija to ne učini i ne popuni smještaj, dok u alotmanu "puno za prazno" takva odgovornost ne postoji.¹²¹³

9.3.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a je, isto tako, navedena ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu različita između običnog i alotmanskog ugovora "puno za prazno" i proizlazi iz poslovnih običaja. Kod običnog alotmana odgovornost za štetu zbog povrede iste obveze postoji ako agencija ne odustane od ugovora do isteka roka (*release period*) za odustanak i ne popuni smještaj, dok u alotmanu "puno za prazno" takve odgovornosti za štetu nema jer je popunjavanja više pravo (*right*) agencije nego obveza.¹²¹⁴

9.3.2.6. Europska Unija

U odredbi članka 21. stavak 2. ECTAA-HOTREC Kodeksa je utvrđeno da je bitni sastojak alotmanskog ugovora ugovaranje "posebnih uvjeta" ugovora (*special conditions*), ali je norma suviše općenita da bi se iz nje moglo zaključiti postojanje odgovornosti za štetu zbog povrede obveze popunjavanja alotmanskog smještaja.

9.3.2.7. Međunarodno pravo

Isto tako, niti iz jedne odredbe međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999) ne proizlazi "relativna ili apsolutna" ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze popunjavanja ugovorenog alotmanskog smještaja.

¹²¹³ Dwyer, L. & Forsyth, P., op.cit., 2006, str. 164.

¹²¹⁴ Crotts, J.C., Buhalis, D. & March, R., op.cit., 2000, str. 132-133.

9.4. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge

9.4.1. Hrvatska

Kao i kod agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, odgovornost za štetu zbog povrede obveza plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima proizlazi iz općih pravila ZOO-a i PUU-u. Štoviše, instituti odgovornosti za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama podredno se primjenjuju¹²¹⁵ i na odgovornost turističke agencije za plaćanje naknade za pružene ugostiteljske usluge u alotmanskom ugovoru.

Turistička agencija će odgovarati za štetu zbog povrede obveze plaćanja ugostitelju naknade za ugostiteljske usluge pruženih njezinim gostima ukoliko prekrši¹²¹⁶: 1) opće pravilo obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge i 2) specifična pravila obveze plaćanja određenog novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja za (ne)plaćanje naknade za pružene usluge (predujam, rezervacijska pristojba, kapara, itd.).

Ugostitelj ima diskrecijsko pravo ugovaranja posebnih sredstava osiguranja, radi osiguranja naplate potraživanja odnosno naknade štete¹²¹⁷ zbog neplaćanja, koja se mogu svrstati u tri posebne grupe: 1) predujam - kao sredstvo osiguranja iz posebnih odredbi ZOO-a koje uređuju ugovor o alotmanu¹²¹⁸, 2) rezervacijska pristojba - kao sredstvo osiguranja iz odredbi PUU kojima se podredno utvrđuje primjeni uzanci koje uređuju agencijski ugovor o hotelskim uslugama¹²¹⁹ i 3) ostalih sredstava za osiguranje potraživanja - iz ZOO-a ili običaja (kapare, odustatnine, bankovno jamstvo itd.).

¹²¹⁵ Uzanca 102. u vezi s uzancama 64. i 66-69. PUU-u.

¹²¹⁶ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 146-149.

¹²¹⁷ Gorenc, V. & Šmid, V., op.cit., 1999, str. 149; gospodarska svrha svih oblika plaćanja unaprijed jest pokriće štete koju bi ugostitelj mogao pretrpjeti ne ispuni li turistička agencija obvezu plaćanja, a tek je "drugoređno" osiguranje ispunjenja njezine obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge.

¹²¹⁸ Članak 913. stavak 2. ZOO-a: "Ugostitelj ima pravo zahtijevati plaćanje odgovarajućeg predujma."

¹²¹⁹ Uzanca 64. stavci 1. i 2. PUU-u: "Ugostitelj može tražiti od naručitelja plaćanje predujma ili rezervacijske pristojbe kao uvjet za nastanak ugovora. Rezervacijska pristojba će se odbiti od konačnog računa za hotelske usluge, ali se ne vraća naručitelju za slučaj otkaza rezervacije ili nedolaska gosta."

9.4.2. Usporedno pravo

9.4.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za hotelske usluge u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovnih običaja i principa izvučenih iz istovjetne odgovornosti za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama

9.4.2.2. Njemačka

I u njemačkom pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za hotelske usluge u alotmanskom ugovoru proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovnih običaja njemačke turističke prakse i principa izvučenih iz istovjetne odgovornosti za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

9.4.2.3. Italija

U talijanskom pravu ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za alotmanske usluge proizlazi iz: ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovnih običaja talijanske turističke prakse i principa izvučenih iz istovjetne odgovornosti turističke agencije u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

9.4.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za alotmanske usluge u alotmanskom ugovoru proizlazi iz ECTAA-HOTREC Kodeksa, poslovne prakse UK-a i istovjetne odgovornosti turističke agencije za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

9.4.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za alotmanske usluge proizlazi iz poslovnih običaja SAD-a i istovjetne odgovornosti za štetu u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama.

9.4.2.6. Europska Unija

U europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama nije uređena, ali se iz odredbi Kodeksa može izvući zaključak da ista podrazumijeva povredu: 1) općeg pravila obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge i 2) posebnog pravila obveze plaćanja novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja zbog neplaćanje naknade za pružene ugostiteljske usluge.

9.4.2.7. Međunarodno pravo

Ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za alotmanske usluge pružene njezinim gostima u alotmanskom ugovoru, nije uređena na razini međunarodne poslovne prakse, ali se posredno može izvući iz odredaba članaka 12. i 13. međunarodnog Kodeksa poslovanja IH&RA-UFTAA (1999).

Ugovorna se odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede neplaćanje naknade za usluge pružene njezinim gostima, u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, izvodi se iz povrede dvaju osnovnih pravila navedene obveze: 1) općeg pravila obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske (alotmanske) usluge i 2) posebnog pravila obveze plaćanja novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja zbog neplaćanja naknade za pružene alotmanske usluge.

9.5. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena

9.5.1. Hrvatska

Turistička agencija je, u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, odgovorna za štetu ugostitelju zbog povrede obveze nenaplaćivanja većih cijene od cijena ugovorenih alotmanskim ugovorom odnosno cjenikom ugostitelja, regulirane člankom 912. ZOO-a.

Za navedenu povrdu obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora, turistička će agencija odgovarati ugostitelju za svaku imovinsku (npr. razliku od ugovorene cijene do više naplaćene cijene koje je turistička agencija obračunala gostima) i neimovinsku štetu (npr. nezadovoljstvo ugostitelja zbog nekorektnog postupka turističke agencije) po načelu pretpostavljene krivnje, prema općim pravilima ZOO-a.

9.5.2. Usporedno pravo

9.5.2.1. Francuska

U francuskom se pravu odgovornosti agencije za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim alotmanskim gostima odnosno povrede obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja, izvlači iz odredbe članka 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.5.2.2. Njemačka

I u njemačkom se pravu odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim alotmanskim gostima odnosno povrede obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja, izvlači iz odredbe članka 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.5.2.3. Italija

U talijanskom se pravu, isto tako, odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim alotmanskim gostima odnosno povrede obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja, izvlači iz odredbe članka 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.5.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

Pravo UK-a, također, temelj za utvrđivanje odgovornosti turistička agencije za štetu počinjenu ugostitelju zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim gostima, odnosno obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja, pronalazi u odredbi članka 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa.

9.5.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a se za utvrđivanje odgovornosti turistička agencije za štetu ugostitelja zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim gostima odnosno obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena" od cijena utvrđenih cjenikom ugostitelja primjenjuju poslovni običaji SAD-a u turističkoj praksi i rijetki sudski presedani sudstva SAD-a.

U sudskoj se praksi i pravnoj literaturi SAD-a izvlače dva bitna zaključka navedene odgovornosti turističke agencije za štetu¹²²⁰: 1) da je turistička agencija odgovorna ugostitelju za štetu ukoliko svojim gostima naplati višu cijenu alotmanskih usluga od cijene stipulirane alotmanskim ugovorom o hotelskim uslugama i 2) da je turistička agencija odgovorna ugostitelju za štetu ukoliko svojim gostima naplati višu cijenu od one koje u hotelu plaćaju izravni gosti.

¹²²⁰ Sherry, J.E.H., op.cit., 1993, str. 765-766.

9.5.2.6. Europska Unija

Na razini Europske Unije, u europskom Kodeksu ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), odgovornost turističke agencije za štetu ugostitelju zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama prema svojim gostima odnosno obveze nenaplaćivanja svojim klijentima "viših cijena", proizlazi iz jedne općenite, ali diskutabilne, odredbe članak 9. stavak 4. ECTAA-HOTREC Kodeksa. Iz iste se odredbe izvlači zaključak da će turistička agencija odgovarati za štetu ukoliko svojim klijentima bude naplaćivala više cijene (*higher rates*) od cijena utvrđenih javnim cjenikom ugostitelja (*quoted in the public hotel tariff*).

9.5.2.7. Međunarodno pravo

Niti iz jedne odredbe međunarodnog Kodeksa IH&RA-UFTAA, ne proizlazi odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora prema svojim gostima odnosno obveze nenaplaćivanja istima "viših cijena" od onih utvrđenih ugovorom ili javnim cjenikom ugostitelja.

9.6. Odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera)

9.6.1. Hrvatska

Turistička agencija odgovorna je za imovinsku (npr. izmakla dobit zbog neizdavanje vouchera skupini gostiju koja nije sama platila usluga) ili neimovinsku (npr. nemir zbog neizdavanja vouchera skupini od 300 gostiju koji nisu sami platili usluge) štetu po načelu pretpostavljene krivnje, prema općim pravilima ZOO-a¹²²¹, zbog povrede obveze izdavanja ugostitelju posebne pisane isprave (vouchera) iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, kojom, u bitnom, dokazuje ugostitelju da su imatelji iste njezini klijenti i da će za njih platiti ugostitelju ugostiteljske alotmanske usluge u njoj naznačene.

¹²²¹ Članak 349. u vezi s člankom 1045. stavak 2. ZOO-a.

Hrvatska sudska praksa je dvjema odlukama definirala smjernice navedene odgovornosti turističke agencije za štetu: 1. turistička agencija se oslobađa odgovornosti za štetu za goste kojima nije izdala voucher, ukoliko ne postoje dokazi da su isti njezini klijenti¹²²² i 2. iz funkcije vouchera kao jamstva plaćanja naknade pruženih alotmanskih usluga, izvlači se odgovornost turističke agencije za povredu obveze plaćanja naknade ukoliko je ugostitelj imatelj samog vouchera.¹²²³

9.6.2. Usporedno pravo

9.6.2.1. Francuska

U francuskom pravu odgovornost turističke agencije, za štetu koju pretrpi ugostitelj u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama zbog povrede obveze izdavanja vouchera (*voucher*) ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor o hotelskim uslugama, proizlazi iz francuske poslovne prakse. Francuska pravna literatura ne bavi se navedenom odgovornošću agencije već samo sadržajem vouchera.

9.6.2.2. Njemačka

U njemačkom pravu isto tako odgovornost turističke agencije, u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, za štetu koju pretrpi ugostitelj zbog povrede obveze izdavanja vouchera ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor, proizlazi iz njemačke poslovne prakse. Ni njemačka pravna literatura ne bavi se navedenom odgovornošću agencije već samo funkcijom i načelima vouchera.¹²²⁴

¹²²² Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske - *VTS IX Pž-5886/04-3*, od 14.06.2007., op.cit.

¹²²³ Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske - *VTS XIII Pž-1332/03-3*, od 03.10.2006., <http://www.sudacka-mreza.hr/vts-odluke>; turistička agencija je odgovorna za štetu zbog povrede obveze plaćanja cijene alotmanskih usluga iako, ne osporavajući vjerodostojnost narudžbenica (vouchera) temeljem kojih joj je ugostitelj ispostavio račune, tvrdi da ugostitelj nije pružio usluge njezinim gostima; da te usluge nisu pružene, ugostitelj ne bi bio niti imatelj tih narudžbenica (vouchera), kao jamstva plaćanja naknade.

¹²²⁴ Dettmer, D. & Hausman, T., op.cit., 2006, str. 182.

9.6.2.3. Italija

U talijanskom je pravu agencija odgovorna ugostitelju za štetu ako povrijedi obvezu izdavanja vouchera ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor.¹²²⁵ Karakteristika talijanskog običajnog prava jest da turistička agencija odgovara za štetu ako ne izda ugostitelju voucher u tri kopije¹²²⁶.

9.6.2.4. Ujedinjeno Kraljevstvo

U pravu UK-a, odgovornost turističke agencije za štetu, u alotmanskom ugovoru, zbog povrede obveze izdavanja vouchera (*voucher*) putem svakog alotmanskog klijenta, proizlazi iz poslovnih običaja UK-a.

9.6.2.5. Sjedinjene Američke Države

U pravu SAD-a odgovornost turističke agencije za štetu koju pretrpi ugostitelj zbog povrede obveze izdavanja vouchera (*voucher*) ugostitelju putem svakog klijenta za kojeg je sklopljen alotmanski ugovor, proizlazi iz poslovne prakse.

9.6.2.6. Europska Unija

Europskim Kodeksom ponašanja ECTAA-HOTREC (1996), nije uređena ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera) ugostitelju odnosno svojim gostima (klijentima).

9.6.2.7. Međunarodno pravo

Međunarodni Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA (1996), ne regulira odgovornost turističke agencije za štetu ugostitelju zbog povrede obveze izdavanja vouchera u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama.

¹²²⁵ Castoldi, G., op.cit., 2005, str. 50.

¹²²⁶ Ibidem. Prva kopija ide ugostitelju, a druge dvije agenciji (za računovodstvo i za podatke klijenta).

10. Zaključak

Povredom ugovora o hotelskim uslugama, koja se u praksi najčešće manifestira neispunjenjem pojedine obveze iz pojedine inačice ugovora o hotelskim uslugama, može se prouzročiti šteta drugoj ugovornoj strani. U tom slučaju postoji (ugovorna) odgovornost kontraheata za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama.

U hrvatskom pravu ugovorna odgovornost za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama proizlazi samo iz dva izvora prava: 1) Posebnih uzanci u ugostiteljstvu i 2) Zakonu o obveznim odnosima. U usporednom pravu pak navedena ugovorna odgovornost proizlazi iz širokog spektra pravnih izvora.

Zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama može doći do štete na imovini kontraheata ili na njegovim neimovinskim dobrima. U tom kontekstu za povredu će se ugovora o hotelskim uslugama naknađivati i imovinska i neimovinska šteta. Dok će se imovinska šteta, obično ne jako visoka, određivati u vidu obične štete i izmakle dobiti, neimovinska se šteta, obično puno viša od imovinske, može utvrđivati u vrlo širokom rasponu povreda (od povrede ugleda do fizičkih boli).

Sintezom instituta ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama utvrđeno je da se primjenjuju sva tri tipa (vrste) odgovornosti: 1) subjektivna odgovornost po načelu pretpostavljene krivnje (najučestalija), 2) subjektivna odgovornost po načelu dokazane krivnje (npr. kod utvrđivanja krivnje ugostitelja i njegovog osoblja za nestanak stvari gosta u hotelskoj sobi) i 3) objektivna odgovornost (npr. objektivne odgovornosti ugostitelja za postupke svojih djelatnika, tj. hotelskog osoblja).

Činjenica je da, glede hipoteze rada, nema dovoljno pravne literature koja se bavila istom. Dok su hrvatski autori vrlo rijetki (Gorenc, Šmid), u usporednom pravu ih ima puno, ali hipotezu rada dotiču uglavnom površno i nedovoljno za dublje konkluzije.

S aspekta zakonskih rješenja, u hrvatskom i usporednom pravu zakonima je uređen samo dio ugovora o hotelskim uslugama (ugostiteljska ostava, alatman), dok su ostali ugovori (izravni, agencijski) uređeni uglavnom poslovnim običajima.

Glede sudske prakse, velike su razlike u broju i analizi sudskih odluka o odgovornosti za štetu zbog povrede pojedine inačice ugovora o hotelskim uslugama. Dok je za odgovornost za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama ista jako razvijena, u agencijskom i alatmanskome ugovoru o hotelskim uslugama je gotovo nema.

Institut ugovorne odgovornosti dužnika za štetu, u okvirima se hrvatskog pravnog sustava, razvijao kroz desetljeća, do donošenja novog ZOO-a 2005. godine. Dok je ugovorna odgovornost dužnika za imovinsku štetu bila već odavno definirana, neimovinski karakter ugovora novija je tvorevina hrvatskog odštetnog prava; u članku 346. stavak 1. novog ZOO-a, prvi je put formalno regulirana ugovorna odgovornost dužnika za neimovinsku štetu (iako su i na temelju odredbi starog ZOO-a iz 1978. godine, postojale mogućnosti prihvaćanja neimovinskog interesa ugovora).

Pravni sustavi eurokontinentalnog kruga pokazuju, uz odgovornost za imovinsku štetu, dva načina usvajanja instituta ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu. Prvi sustavi institut usvajaju zadržavanjem starih zakonskih normi uz bitno drukčije teorijsko i sudsko tumačenje istih, priznavanjem neimovinskog karaktera ugovora (Francuska, Italija). Drugi sustavi institut uvode donošenjem posebnih zakona razvijajući ga na temelju normi starog (glavnog) zakonodavstva koje ga je poznavalo (Njemačka).

Angloameričko pravo institut ugovorne odgovornosti za (ne)imovinsku štetu, poznaje kroz sustav presedana *common lawa*, usvajajući načelo priznavanja neimovinske štete jedino ako povreda predstavlja građanski delikt (*tort*). Pravo UK-a poznaje neimovinski karakter ugovora u smislu povrede prava osobnosti; prava na tjelesni i duševni integritet, a očituje se pretrpljenim tjelesnim (*physical pain and suffering*) li duševnim bolima (*mental pain and suffering*), dok pravo SAD-a razvija i posebne kategorije neimovinske štete: razočaranje (*disappointment*), zloba (*malice*), emocionalna trauma (*emotional trauma*), ekstremna patnja (*extreme suffering*) i gubitak sigurnosti (*loss of safety*).

EU institut neimovinskog interesa ugovora usvaja kroz: 1) načela europskog ugovornog prava (Landova načela), koja izričito određuju da naknada štete obuhvaća i neimovinsku štetu (*non-pecuniary loss*) i 2) odluku ECJ iz 2002. godine, kojom je po članku 5. Smjernice 90/314 o turističkim paket-aranžmanima, utvrdio da su agencije koje ne ispunjavanju obveze iz smjernice, dužne naknaditi potrošačima (putnicima) i neimovinsku štetu (*consumer a right to compensation for non-material damage*) koju su zbog toga pretrpjeli. Na razini međunarodnog prava, institut neimovinskog interesa ugovora najjasnije je uređen u UNIDROIT-ovim načela međunarodnih trgovačkih ugovora (*UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts*) koja izričito sadrže odredbe o neimovinskom karakteru trgovačkih ugovora.

Četvrtom je glavom rada obrađena ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Istom je glavom utvrđeno da će ugostitelj povredu navedenog ugovora počiniti povredom pet karakterističnih obveza: 1) obveze pružanja ugovorenog smještaja, 2) obveze pružanje tzv. akcesornih (dopunskih) usluga, 3) obveze čuvanje stvari (imovine gosta), 4) obveze vođenja brige o osobi gosta i 5) obveze zaštite privatnosti gosta. Povredom navedenih obveza ugostitelj može počiniti imovinsku i neimovinsku štetu. Ugovorna će se odgovornost ugostitelja za imovinsku štetu odnositi na običnu štetu (npr. *OS Split Ip 1490/81*) i izmaklu dobit (npr. *Scher vs. LTS*, 1971), a kod odgovornosti ugostitelja za neimovinsku štetu, hrvatska i usporedna teorija i praksa poznaju nekoliko tipova štete koje gost može pretrpjeti: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora (npr. *Rose vs. Plenty*, 1976), 2) propuštanje ciljeva turističkog boravka (npr. *VSRH Rev 985/88*), 3) nezadovoljstvo (npr. *Cass Civ (talijanski), III, no. 1269 od 11.05.1973*), 4) nemir (npr. *Salmon vs. Seafarer Restaurants*, 1983), 5) fizičke i duševne boli (npr. *Blansit vs. Hyatt*, 1989 - ekstremna patnja i *Boles vs. La Quinta Motors Inn*, 1982 - emocionalna trauma), 6) nelagoda (npr. *Carter vs. Innisfree Hotel*, 1995) te 7) oštećenje stvari afektivne vrijednosti (npr. vrijedne slike).

Petom je glavom rada obrađena ugovorna odgovornost gosta za štetu zbog povrede izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Istom je glavom utvrđeno da će gost povredu navedenog ugovora počiniti povredom pet karakterističnih obveza koje ima u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama: 1) obveze korištenja smještaja i akcesornih usluga poput "dobra gosta" (u skladu s dobrim poslovnim običajima i kućnom redu hotela), 2) obveze plaćanja naknade (cijene) hotelskih usluga, 3) obveze poštivanja fiksne duljine boravka u hotelu (i vremena odlaska i vremena dolaska) i 4) obveze čuvanja (vođenja brige) o stvarima (imovini) ugostitelja. Povredom navedenih obveza gost može ugostitelju počiniti imovinsku i neimovinsku štetu. Ugostitelj će, zbog povrede neke od navedenih obveza gosta, pretrpjeti imovinsku štetu u vidu obične štete (npr. *Firemans's Fund vs. Knobbe*, 1977.) ili izmakle koristi (npr. *Freeman vs. Kiamesha Concord*, 1974). Ugostitelj će pretrpjeti i neimovinsku štetu i u hrvatskom i u usporednom pravu, gdje su najčešće povrede mogu razvrstati u dvije skupine: 1) povreda ugleda ugostitelja (npr. *USA vs. Rambo*, 1986) i 2) razni tipovi nemira, nezadovoljstva ili nelagode ugostitelja (npr. *Raider vs. Dixie Inn*, 1923 i *Gore vs. Whitemore Hotel*, 1983).

Šestom je glavom rada obrađena ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Istom je glavom utvrđeno da će ugostitelj povredu navedenog ugovora počiniti povredom šest karakterističnih obveza koje u tom ugovoru ima: 1) obveze plaćanja provizije, 2) obveze davanja točnih obavijesti agenciji o svom statusu, 3) obveze naplate istih cijena usluga agencijskim individualnim i izravnim gostima, 4) obveze pružanja skupini gostiju rezerviranih ugostiteljskih usluga prema ugovoru, 5) obveze smještaja gostiju sukladno listi gostiju i 6) obveze pružanja besplatnih usluga predstavnicima turističke agencije. Povredom navedenih obveza ugostitelj može turističkoj agenciji ili gostu počinuti imovinsku i neimovinsku štetu. Naknada imovinske štete ugostitelja prema agenciji, određuje se zbog povrede: a) obične štete (npr. *Cass Civ (francuski), III, no. 233*, od 21.02.2001) i b) izmakle dobiti (npr. *Cass Comm, no. 19596*, od 24.11.2009 i *Cardinal Consulting vs. Circo Resorts*, 1980). Najznačajnije ugovorne neimovinske štete koje turistička agencija može pretrpjeti jesu: 1) povreda ugleda (npr. *Dold vs. Outrigger Hotel*, 1972) i 2) razni tipovi nemira, nezadovoljstva i nelagode (npr. *AG Rostock, no. 190/08*, od 12.08.2008). Na odgovornost prema agencijskom gostu primjenjuju se načela izravnog ugovora.

Sedmom je glavom rada obrađena ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Istom je glavom utvrđeno da će agencija povredu navedenog ugovora počiniti povredom šest karakterističnih obveza tog ugovora: 1) obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima, 2) obveze postupanja u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom, 3) obveze naknade štete zbog kasnog otkaza rezervacije, nepojavljivanja i prijevremenog odlaska gosta, 4) obveze postupanja prema prigovoru njezinih gostiju, 5) obveze pribavljanja i omogućavanja svome individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga i 6) obveze dostavljanja ugostitelju liste gostiju. Povredom navedenih obveza turistička agencija može ugostitelju počinuti imovinsku i neimovinsku štetu. Najčešće naknade tako počinjene imovinske štete ugostitelju jesu: 1) obična šteta (npr. *Cass Civ (talijanski), III, no. 6633*, od 18.07.1997) i 2) izmakla dobit (npr. *VTS XIII Pž-1233/05-3*, od 22.10.2007. i *Cass Civ (talijanski), III, no. 16868*, od 28.11.2002). Najznačajnije ugovorne neimovinske štete koje ugostitelj može pretrpjeti od strane turističke agencije jesu: 1) povreda ugleda (*AG Baden-Baden, no. 255/05*, od 15.02.2006) i 2) razni tipovi nemira, nezadovoljstva i nelagode (npr. *AG Hannover, no. 7511/08*, od 20.11.2008).

Osmom je glavom rada obrađena ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama. Istom je glavom utvrđeno da će ugostitelj povredu navedenog ugovora počiniti povredom pet karakterističnih obveza koje u tom ugovoru ima: 1) obveze stavljanja na raspolaganje određenih objekata, 2) obveze jednakog postupanja prema alotmanskim gostima, 3) obveze zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga, 4) obveze plaćanja provizije turističkoj agenciji i 5) obveze izvješćivanja turističke agencije o promjenama. Povredom navedenih obveza ugostitelj može turističkoj agenciji ili alotmanskom gostu počiniti imovinsku i neimovinsku štetu. Naknada imovinske štete ugostitelja prema turističkoj agenciji određuje se najčešće zbog povrede: a) obične štete (npr. *VTŠ XIII Pž-1708/03-3*, od 10.10.2006) i b) izmakle dobiti (npr. neisplaćene ili nepotpuno isplaćene cijene pruženih alotmanskih usluga). Najznačajnije ugovorne neimovinske štete koje turistička agencija može pretrpjeti zbog ugostiteljeve povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama jesu: 1) povreda ugleda (npr. *Kladis vs. Nick's Patio*, 2000) i 2) razni tipovi nemira, nezadovoljstva i nelagode (npr. nelagoda zbog jednostranog povećanja cijena). Na odgovornost ugostitelja prema alotmanskom gostu primjenjuju se načela izravnog ugovora o hotelskim uslugama.

Devetom je glavom rada obrađena ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama. Istom je glavom utvrđeno da će agencija povredu navedenog ugovora počiniti povredom pet karakterističnih obveza tog ugovora: 1) obveze izvješćivanja ugostitelja, 2) obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje, 3) obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge, 4) obveze pridržavanja ugovornih cijena i 5) obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera) Povredom navedenih obveza agencija može ugostitelju počiniti imovinsku i neimovinsku štetu. Najčešće naknade imovinske štete ugostitelju jesu: 1) obična šteta (npr. alotmanski gost ukrade vrijedne stvari ugostitelja iz hotela) i 2) izmakla dobit (npr. *VTŠ XVII Pž-227/04-3*, od 21.11.2006 i *VTŠ XIII Pž-1332/03-3*, od 03.10.2006). Najznačajnije ugovorne neimovinske štete koje ugostitelj može pretrpjeti jesu: 1) povreda ugleda (npr. turistička agencija odbija pružati izvješća o popunjavanju smještaja, uz javnu opasku da su usluge ugostitelja lošije kvalitete) i 2) razni tipovi nemira, nezadovoljstva i nelagode (npr. nemir ugostitelja zbog kašnjenja u predaji izvješća o popunjavanju alotmana koji iznosi 90% kapaciteta hotela, nezadovoljstvo zbog polovične isplate cijene alotmanskih usluga i nelagoda zbog kašnjenja vouchera za skupinu od 300 gostiju).

Sintezom radnih zaključaka mogu se dati odgovori na teorijska i praktična pitanja postavljena u uvodu rada i analizirana i opisana u svim poglavljima rada. Odgovori predstavljaju temeljne rezultate provedenog istraživanja i zaokružuju konceptualni okvir radne hipoteze doktorske disertacije i njezinog predmeta rada.

Prvo, s aspekta odgovornosti kontraheata za štetu u ugovoru o hotelskim uslugama utvrđeno je da: 1) ugostitelj odgovara za štetu gostu (izravni ugovor) odnosno turističkoj agenciji ili gostu (odgovornost *respondeat superior* prema dvostrukom subjektivitetu u agencijskom i alotmanskom ugovoru), 2) gost odgovara za štetu samo ugostitelju (sve inačice ugovora), kao i 3) turistička agencija (agencijski i alotmanski ugovor)

Drugo, s gledišta tipova štete nastale povredom ugovora, temeljni je zaključak da zbog povrede svih obveza iz ugovora o hotelskim uslugama kontrahenti (ugostitelj, gost, turistička agencija) odgovaraju za imovinsku i neimovinsku štetu.

Treće, analizirajući i uspoređujući tijekom cijelog rada, u svim glavama i poglavljima, hrvatsko i usporedno pravo u pogledu pojedine ugovorne odgovornosti za povredu ugovornih obveza u izravnom, agencijskom i alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, dolazi se do zaključka da hrvatske i usporedne zakonske ili običajne norme uglavnom ne reguliraju izričito ugovornu odgovornost za štetu u ugovoru o hotelskim uslugama, već ona proizlazi iz teorijskih konkluzija, hipotetskih primjera i sudske prakse; pozitivne iznimke izričitog normiranja odgovornosti jako su rijetke.

Četvrto, prednosti zakonskih, običajnih i teorijskih rješenja u pogledu postavljenog predmeta rada očituju se kroz relativno zadovoljavajuću usporedbu instituta i prijedlozima o mogućem približavanju stajališta usporednih sustava, napose u vezi s izravnim ugovorom o hotelskim uslugama, a nedostaci istih manifestiraju se kroz nedovoljnu količinu i kvalitetu zakonodavnih i praktičnih rješenja glede agencijskog i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu.

Peto, s gledišta usporedbe i usklađenosti te sličnosti i razlika između hrvatskog i usporednog prava glede ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede izravnog, agencijskog i alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, hrvatsko je pravo u potpunosti usklađeno s usporednim pravom, napose s europskim i međunarodnim rješenjima kodificirane poslovne prakse, dok je *vice versa* usporedno pravo, zapravo, po količini i kvaliteti obrađivanja i analize instituta odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora o hotelskim uslugama, puno ispod hrvatskog prava.

Autor je rada i u samom tekstu istakao brojne prijedloge poboljšanja legislative glede rješenja instituta ugovorne odgovornosti za štetu zbog povrede izravnog, agencijskog ili alatmanskog ugovora o hotelskim uslugama. Pored takvih sporadično istaknutih prijedloga, autor ističe i tri zaključna prijedloga, značajna za kvalitativni odnos "snaga" u interpretaciji prava kontrahenata ugovora o hotelskim uslugama.

U hrvatskom pravu, odredbu članka 12. stavak 4. ZOO-a treba eventualno izjednačiti s odredbom članka 12. stavak 2. ZOO-a jer stvara specifičnu situaciju u praksi - trgovački poslovni običaji (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju se ako nisu isključeni, a građanski običaji (izravni ugovor o hotelskim uslugama) samo ako su izričito ugovoreni; međutim, na agencijski se ugovor podredno primjenjuju uzance PUU-u koje uređuju izravni ugovor, pa će se "izravne" uzance primjenjivati na agencijski ugovor o hotelskim uslugama "uvijek" kad se budu primjenjivale i "agencijske" uzance, a na izravni se ugovor o hotelskim uslugama, na kojeg se "izravne" uzance primarno odnose, iste neće primjenjivati bez izričite suglasnosti ugostitelja

U hrvatskom i usporednom pravu, izravni i agencijski ugovor o hotelskim uslugama kao neimenovani ugovori moraju naći svoje legislativno mjesto u građanskim odnosno trgovačkim zakonima ili u budućim turističkim zakonicima nacionalnih prava.

Na razini usporednog prava potrebna je unifikacija ugovora i ugovorne odgovornosti kontrahenata na svim razinama ugovora o hotelskim uslugama; pritom bi nacrt UNIDROIT Konvencije, ECTAA-HOTREC Kodeks i IH&RA-UFTAA Kodeks morali biti temelj međunarodne konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama.

Očekivani znanstveni doprinos rada jest stvaranje izvornih spoznaja o ugovornoj odgovornosti kontrahenata za štetu zbog povrede (inačica) ugovora o hotelskim uslugama u hrvatskom i usporednom pravu (francuskom, njemačkom, talijanskom, UK-a, SAD-a, europskom i međunarodnom), usporedba (sličnosti, razlike i odgovori na postavljena temeljna teorijska i praktična pitanja) rezultata provedenog istraživanja na hrvatskoj i usporednoj razini kroz paralelnu sintezu mišljenja hrvatske i usporedne pravne literature koja se posredno ili neposredno bavila radnom hipotezom. Tako provedeno istraživanje je primarno namijenjeno pravosuđu (sucima, odvjetnicima) kod eventualnog rješavanja sporova između ugostitelja i turističkih agencija i korporativnim pravnicima u turističkim (hotelskim i agencijskim) kućama, a rezultatima ove doktorske disertacije mogu se poslužiti i pravni znanstvenici, ostali pravnici i studenti prava.

Kratice

AG - Amtsgericht

BGB - Bürgerliches Gesetzbuch

BGH - Bundesgerichtshof

C HOT - Hotelska konvencija

CA - Court of Appeal

CASS - Corte di Cassazione

CASS - Cour de Cassation

ECJ - European Court of Justice

ECTAA - The European Travel Agents' and Tour Operators' Associations

EPA - Environmental Protection Act

FPA - Fire Precautions Act

HCJ - High Court of Justice

HL - House of Lords

HOTREC - The trade association of hotels, restaurants and cafes in the European Union.

HPA - Hotel Proprietors Act

IH&RA - International Hotel and Restaurant Association.

LG - Landgericht

NN - Narodne Novine

OBG - Oberlandesgericht

OLA - Occupier's Liability Act

OS - Općinski sud

PECL - Principles of European Contract Law

PEL SC - Principles of European Law on Service Contracts

PUU - Posebne uzance u ugostiteljstvu

UFTAA - Universal federation of Travel Agents Associations

UNCITRAL - United Nations Commission on International Trade Law

UNIDROIT - Institut International pour l'unification du Droit Prive

VSRH - Vrhovni sud Republike Hrvatske

VTs - Visoki trgovački sud

ZOO - Zakon o obveznim odnosima

Literatura

Knjige i članci

- Abbott, P. & Lewry, S., *Front Office - Procedures, Social skills, Yield and Management*, 2nd Edition (Reprinted 1999's Edition Version), Butterworth-Heinemann, ISBN 0-7506-4230-0, Oxford, 2002.
- Althof, W., *Incoming Tourismus*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, ISBN 3-486-25766-8, Wien, München, 2001.
- Alvisi, C., *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Giappichelli Editore, ISBN 8-834-87607-5, Torino, 2007.
- Andrić, N., *Turizam i regionalni razvoj*, Ekonomska biblioteka, Kolo 13, br. 6-7 Informator, Zagreb, 1980.
- Balzaretti, S., *La responsabilità dell'albergatore*, Libri della collana Giurisprudenza Oggi, Svezak 3, Giappichelli Editore, ISBN 8-834-81245-X, Torino, 2001.
- Bardi, J.A., *Hotel Front Office Management*, 4th Edition, John Wiley & Sons, ISBN 0-471-68710-3, New Jersey, 2007.
- Barendrecht, M., *Principles of European Law - Service Contracts (PEL SC)*, Sellier. European Law Publisher, ISBN 3-727-21801-0, München, 2007.
- Barth, S.C. & Hayes, D.K., *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry*, 3rd Edition, John Wiley & Sons Incorporation, ISBN 0-4700-8376-X, New Jersey, Toronto, London, 2008.
- Beaver, A., *A dictionary of travel and tourism terminology*, 2nd Edition, CABI Publishing, ISBN 0-85199-020-7, Wallingford, Oxon, UK, 2005.
- Benatti, F., *Osservazioni in tema "doveri di protezione"*, Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile, Volumen 14, broj (numero) 4, ISSN 0391-1896, Giuffrè Editore, Milano, 1960, str. 1342-1354.
- Benevolo, C. & Grasso, M., *L'impresa alberghiera: produzione, strategie e politiche di marketing*, 2. edizione, Franco Angeli, ISBN 8-846-48775-3, Milano, 2007.
- Biella, A. & Biella M., *Economia e gestione delle imprese di intermediazione turistica*, Ulrico Hoepli Editore, ISBN 88-203-3349-X, Milano, 2004.

- Bitter, G., *Rechtsträgerschaft für fremde Rechnung - Aussenrecht der Verwaltungstreuhand*, Mohr Siebeck, ISBN 3-16-149035-5, Bonn, 2006.
- Boella, M.J. & Pannett, A., *Principles of hospitality law*, 2nd Edition, Cengage Learning EMEA, ISBN 0-82645-273-6, Brighton, London, 1999.
- Bona, M. & Monateri, P.G., *Il nuovo danno non patrimoniale*, IPSOA, ISBN 8-821-71890-5, Milano, 2004.
- Born, K. & Bastian, H., *Der integrierte Touristikonzern*, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, ISBN 3-486-27543-7, München, 2004.
- Born, K. & Dreyer, A. *Die Beschwerde ist ein Geschenk - aber für wen?* in Bieger-Pechlaner-Bausch, *Erfolgskonzepte im Tourismus*, Volumen II, Linde Verlag, ISBN 3-7073-0356-X, Wien, 2002, str. 105-130.
- Braschos, F.J., *Der Ersatz immaterieller Schäden im Vertragsrecht*, Heymann Publication, ISBN 3-4521-8586-9, Köln, 1979.
- Brière-Cuzin, F. & others, *Lexitour: Les 1700 mots des métiers du tourisme*, Editions Bréal, ISBN 2-84291-900-9, Paris, 2002.
- Bussoletti, M., *Albergo (contratto di)*, Enciclopedia Giuristica Treccani, Svezak I, Istituto Treccani, ISBN 8-812-00024-X, Roma, 1988.
- Cagnasso, O. & Cottino, G., *Contratti commerciali*, 2. edizione, Wolters Kluwer Italia, CEDAM, ISBN 8813296207, Padova, 2009.
- Canaris, C.W., *Die Vertrauenshaftung im deutschen Privatrecht*, JuS - Augsburg, Beck, ISBN 3-406-02906-X, München, 1971.
- Castoldi, G., *Accompagnatore turistico - L'esame scritto e orale di abilitazione alla professione*, 2. edizione, Ulrico Hoepli editore, ISBN 88-203-3190-X, Milano, 2003.
- Castoldi, G., *Sintesi di tecnica turistica, amministrativa e trasporti*, 4. edizione, Ulrico Hoepli Editore, ISBN 88-203-3454-2, Milano, 2005.
- Cendon, P. & Baldassari, A., *Codice civile annotato con la giurisprudenza*, Wolters Kluwer Italia, UTET Giuridica, ISBN 885-980-142-7, Torino, 2007.
- Chand, M., *Travel Agency Management: An Introductory Text*, Anmol Publications, ISBN 81-261-0583-6, New Delhi, 2003.
- Charpentier, E., *La profession d'hôtelier: étude juridique du contrat d'hôtellerie et de quelques questions économiques*, G. Oudin, Paris, 1913.

- Cian, G. & Trabucchi, A., *Commentario breve al Codice civile*, 1. edizione, CEDAM, ISBN 881-324-272-7, Padova, 1981.
- Cimmino, M., *La lesione dell'interesse alla vacanza*, Liguori Editore Napoli, ISBN 882-074-071-0, Napoli, 2006.
- Cistaro M., *Diritto del turismo e tutele*, Halley Editrice, ISBN 88-7589-188-5, Matelica, Macerata, 2006.
- Council of Europe, *European Conventions and Agreements*, Volumen 7 (1995-1998), Council of Europe Publishing, ISBN 92-871-3996-2, Strasbourg, 1999.
- Cournoyer, N.G., Marshall, A.G., & Morris, K.L., *Hotel, Restaurant and Travel Law*, 6th Edition, Thomson Delmar Learning, ISBN 0-7668-3599-5, New York, 2004.
- Crotts, J.C., Buhalis, D. & March, R., *Global alliances in tourism and hospitality management*, The Haworth Hospitality Press, ISBN 0-7890-0783-5, New York, 2000.
- Dale, G., Oliver, H., Marvell, A. & Jefferies, M., *Travel and Tourism*, Heinemann Educational Publishers, ISBN 0-435-44643-6, Oxford, New York, 2006.
- D'Amelio, M., *Sulla responsabilità degli albergatori nei furti ai viaggiatori*, Rivista di Diritto Commerciale, Milano, 1911.
- De Cupis, *Il danno - Teoria generale della responsabilità civile*, Volumen I, 3. edizione, Giuffrè Editore, ISBN 8-814-04184-9, Milano, 1979.
- De Gennaro, G., *Del deposito in albergo*, Commentario al Codice Civile diretto da D'Amelio-Finzi, Volumen II, Firenze, 1947.
- Delfini, F. & Morandi, F., *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, Wolters Kluwer Italia, ISBN 885-980-485-X, Milano, 2010.
- De Ruggiero, R., *La riforma del Codice Civile circa la responsabilità degli albergatori*, Studi giuridici in onore di V. Simoncelli, Napoli, 1917.
- Dettmer, D. & Hausmann, T., *Recht in Gastwerke und Touristik*, Verlag Handwerk und Technik, ISBN 3-582-04985-X, Hamburg, 2006.
- D'Ettore, F.M. & Marasciulo, D., *Il contratto d'albergo - profili civilistici: La responsabilità dell'albergatore nel quadro della disciplina codistica vigente*, Giuffrè Editore, ISBN 88-14-14121-5, Milano, 2008, str. 45-52.
- Donhauser, G., *Vertragsrecht, Schuldrecht, Sachenrecht*, Books on Demand GmbH, ISBN 3-8334-0737-9, Norderstedt, Ravensburg, 2004.

- Dwyer, L. & Forsyth, P., *International handbook on the economics of tourism*, Edward Elgar Publishing, ISBN 1-84376-104-1, Cheltenham, Glos, UK, 2006.
- Evans, M., *Some Reflections on the Draft UNIDROIT Convention on the Hotelkeeper's Contract*, UNIDROIT: Background to the Draft UNIDROIT Convention on the Hotelkeeper's Contract, Special Publication, 1988, str. 465-475.
- Falletti, E., *I contratti di viaggio*, Wolters Kluwer Italia, CEDAM, ISBN 88-13-28291-5, Padova, 2008.
- Farnsworth, E.A., *On Contracts*, 3rd Edition, Aspen Publishers Incorporation, ISBN 0-735-54142-6, New York, 2008.
- Fée, D. & Nativel, C., *Crises et politiques du logement en France et au Royaume-Uni*, Presses Sorbonne Nouvelle, ISBN 28-7854-421-8, Paris, 2008.
- Fikentscher, W., *Schuldrecht*, 9. Auflage, Walter de Gruyter Lehrbuch, ISBN 3-11-015498-6, Berlin, 1997.
- Finch, E. & Fafinski, S., *Tort Law (Law Express)*, 2nd Edition, Longman Publisher, ISBN 1-4058-7362-0, Oxford, 2008.
- Fragalli, M., *Albergo (Contratto di)*, in *Enciclopedia del diritto*, Volumen I, Giuffrè Editore, Roma, Milano, 1958, str. 963-988.
- Führich, E.R., *Reiserecht - Handbuch des Reisevertrags, Reiseversicherungs und Individualreiserechts*, C.F. Müller, ISBN 3-811-43113-7, Heidelberg, Ausburg, 2005.
- Funaioli, G.B., *Albergatore, albergo*, Novissimo Digesto Italiano, Volumen 18, broj (numero) I, W. Kluwer Italia, UTET Giuridica, ISBN 8-802-03502-4, Torino, 1980.
- Gabrielli, E., *L'oggetto del contratto*, in *Il Codice Civile - Commentario diretto da Piero Schlesinger*, Giuffrè Editore, ISBN 8-821-71461-6, Milano 2001.
- Galli, A. & Monti, B., *Il danno da vacanza rovinata - La gestione del contenzioso nelle Agenzie di Viaggio*, Edizioni FAG, ISBN 8-882-33556-9, Milano, 2006.
- Gautheret, G., Huet, A., Pischler, C. & Sultan, M.D., *Ventes et productions touristiques*, 2^e année, Editions Bréal, ISBN 2-7495-0111-3, Paris, Rosny, 2003.
- Gautheret, G., Huet, A., Pischler, C. & Sultan, M.D., *Ventes et productions touristiques*, 1^e année, Editions Bréal, ISBN 2-84291-902-5, Paris, Rosny, 2002.
- Garcia, K., *Le droit Civil European*, Université de Limoges, Faculté de Droit et des Sciences Economiques, doktorska disertacija broj 375/2006, Limoges, 2006.

- Gavella, N., *Osobna prava* (I dio), Pravni fakultet u Zagrebu, Zavod za građanskopravne znanosti i obiteljsko pravo, ISBN 953-6714-22-1, Zagreb, 2000.
- Geraci, L. & Bennati, F., *Il contratto d'albergo e la responsabilita dell'albergatore*, in Le Corti di Brescia, Venezia e Trieste, rivista bimestrale di dottrina e giurisprudenza, Volumen 28, Giuffrè Editore, Milano, 1975, str. 155-161.
- Geri, V., *Albergatore (Responsabilità dell')*, Novissimo Digesto Italiano, Volumen 18, broj I, W. Kluwer Italia, UTET Giuridica, ISBN 8-802-03502-4, Torino, 1980.
- Ghironi, G.P., *Trattato dei privilegi, delle ipoteche e del pegno*, Volumen I, Fratelli Bocca Editori, Torino, 1917.
- Ghisoni, S.M., *Alberghi e strutture ricettive*, 2. edizione, Nuove Grafiche Artabano, Edizioni Fag, ISBN 88-82-33615-8, Milano, 2007.
- Giovene, A., *Il contratto d'albergo*, Rivista di Diritto Commerciale, Milano, 1940.
- Gitter, W. & Gernhuber, J., *Gebrauchsüberlassungsverträge*, J.C.B. Mohr - Artibus Ingenius, ISBN 3-16-645407-1, Tübingen, 1988.
- Gitti, G., *Problemi dell' oggetto*, in Trattato del contratto a cura di Vincenzo Roppo, Volumen II (Regolamento, a cura di Giuseppe Vettori), Giuffrè Editore, ISBN 8-814-12589-9, Milano, 2006.
- Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., *Hotel & Hospitality Law - Principles and Cases*, 4th Edition, Gorsuch Scarisbrick Publishers, Publishing Horizons Incorporation, ISBN 0-942280-60-1, Scottsdale, Arizona, 1992.
- Goodwin, J.R., *Hotel Law - Principles and Cases*, Publishing Horizons Incorporation, ISBN 0-942280-34-2, Las Vegas, Nevada & Columbus, Ohio, 1987.
- Goodwin, J.R. & Gaston, J.R., *Hotel, Hospitality & Tourism Law*, 5th Edition, Holcomb Hathaway Publishers, ISBN 0-89787-201-0, Scottsdale, Arizona, 1997.
- Gorenc, V. & Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Izdavačka djelatnost Sveučilišta u Splitu, Školska knjiga, ISBN 953-0-30332-7, Zagreb, 1999.
- Gorenc, V., *Ugovor o ugostiteljskoj ostavi*, Pravo i porezi, Volumen 12, broj 1, ISSN 1331-2235, Zagreb, 2003, str. 11-18.
- Gorenc, V. & Pešutić, A., *Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 17-44.

- Gorenc, V., *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama* (drugi dio), Acta Turistica, Volumen 8, broj 1, ISSN 0353-4316, Zagreb, 1996, str. 58-87.
- Gorenc, V., *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama* (prvi dio), Acta Turistica, ISSN 0353-4316, Volumen 7, broj 2, Zagreb, 1995, str. 182-215.
- Gorenc, V., *Izravni ugovor o hotelskim uslugama*, Pravo i porezi, broj 6/2002, ISSN 1331-2235, Zagreb, 2002, str. 14-17.
- Gorenc, V., *Nove hrvatske posebne uzance u ugostiteljstvu*, Acta turistica, Volumen 7, broj 1, ISSN 0353-4316, Zagreb, 1995, str. 23-42.
- Gorenc, V., *Trgovačko pravo - društva*, II. izdanje, Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Školska knjiga, ISBN 953-0-30320-3, Zagreb, 1996.
- Gorenc, V., *Ugovor o hotelskim uslugama, alotmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu*, Center za proučevanje sodelovanja z deželami v razvoju (CPSDVR), Ljubljana & Ekonomski institut, Zagreb, 1988.
- Gorenc, V., *Ugovori o hotelskim uslugama*, Stručna revija Ugostiteljstvo i turizam, Volumen 31, broj 12 (1), Zagreb, 1983.
- Gorenc, V., *Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)*, Pravo i porezi, Volumen 11, broj 8, ISSN 1331-2235, Zagreb, 2002, str. 3-9.
- Gorenc, V., Mandarić, A., Pokorić, D. & Šmid, V., *Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom*, RRIF Plus, ISBN 953-6121-18-2, Zagreb, 1996.
- Guyot, C., *Le droit du tourisme: Régime actuel et développements en droits belge et européen*, De Boeck Université, Larcier, ISBN 2-8044-1445-0, Bruxelles, 2004.
- Hänssler, K.H., *Management in der Hotellerie und Gastronomie: Betriebswirtschaftliche Grundlagen*, 7. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, ISBN 3-486-58420-0, München, 2008.
- Hinterhuber, H., Pechlaner, H., Kaiser, M. & Matzler, K., *Kundenmanagement als Erfolgsfaktor*, Erich Schmidt Verlag, ISBN 3-503-07818-5, Berlin, 2004.
- Hübner, U. & Constantinesco, V., *Einführung in das französische Recht*, 3. Auflage, Beck, ISBN 3-406-37706-8, München, 1994.
- Huyton, J., Baker, S. & Bradley, P., *Principles of Hotel Front Office Operations*, 2nd Edition, Cengage Learning EMEA, ISBN 1-844-80090-3, Brighton, London, 2001.

- Iorio, G., *Natura del contratto d'albergo e prestazioni accessorie*, La Nuova giurisprudenza civile commentata, Volumen 18, broj (fascicolo) 1, CEDAM, ISSN 1593-7305, Padova, 2002, str. 51-52.
- Jefferies, J.P., *Hospitality Law*, 3rd Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, ISBN 0-86612-091-2, East Lansing, Michigan, 1995.
- Jefferies, J.P., *Understanding Hotel/Motel Law*, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, ISBN 0-86612-015-7, East Lansing, Michigan, 1983.
- Jones, T., *Professional management of housekeeping operations*, 4th edition, John Wiley and Sons, ISBN 0-471-26894-1, Las Vegas, Nevada, 2005.
- Karton, J., *Contract Law in International Commercial Arbitration: The Case of Suspension of Performance*, International and Comparative Law Quarterly, Volumen 58, broj 4, Cambridge University Press, ISSN 0020-5893, Cambridge University, London, 2009, str. 863-896.
- Klarić, P., *Nematerijalna šteta pravne osobe*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 45, broj 4/5, ISSN 0350-2058, Zagreb, 1995, str. 393-417.
- Klarić, P., *Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 381-400.
- Klarić, P., *Odštetno pravo*, 2. izdanje, Narodne Novine, Školska knjiga, ISBN 953-6053-15-2, Zagreb, 1995.
- Kropholler, J. & Berenbrok, M., *Studienkommentar BGB*, 3. Auflage, Beck, ISBN 340-643-472-X, München, 1998.
- Lando, O. & Beale, H., *Principles of European Contract Law Part I - Performance, Non-performance, Remedies*, Dordrecht, ISBN 0-7923-2957-0, Bruxelles, 1995.
- Lando, O. and Beale, H., *Principles of European Contract Law - Part I and II*, Kluwer Law International, ISBN 90-411-1305-3, Bruxelles, Den Haag, 2003.
- Larenz, K., *Lehrbuch des Schuldrechts - I (Erster Band)*, 11. Auflage, Allgemeiner Teil, C.H. Beck'sche Verlagsbuchhandlung, ISBN 3-406-06749-2, München, 1976.
- Lipari, N., *Diritto privato europeo*, (a cura di), Volumen II, CEDAM, ISBN 88-13-20061-7, Padova, 1997.

- Louveaux, B., *Le droit du bail de résidence principale*, De Boeck Universite, De Boeck & Wesmael, Larcier, ISBN 2-8041-2031-7, Bruxelles, 1995.
- Lunney, M. & Oliphant, K., *Tort Law - Text and Materials*, 3rd Edition, Oxford University Press, ISBN 0-199-21136-1, New York, 2008.
- Lutz, K.B. & Schmidt, C.J., *Tourisme et Hotellerie: Lectures et Vocabulaire en Français*, McGraw-Hill Incorporation Professional, ISBN 0-07-056820-0, Columbus, Ohio & Montreal, Canada, 1993.
- Magnin, P., Thaller, E.E. & Percerou, J., *Annales de droit commercial et industriel français, étranger et international*, A. Rousseau, Paris, 1937.
- McGregor, H., *On Damages*, 17th Edition, Sweet & Maxwell Ltd, ISBN 0-421-86400-1, London, 2003.
- Medlik, S., *Dictionary of travel, tourism and hospitality*, 3rd edition, Butterworth-Heinemann Publisher, ISBN 0-7506-5650-6, Oxford, 2003.
- Mihelčić, G., *Odgovornost za nematerijalnu štetu zbog povrede iz ugovora prema općim pravilima Zakona o obveznim odnosima*, Novi Informator, broj 5220, ISSN 0534-6645, Zagreb, 2004, str. 9-11.
- Mikolasek, O., Müller, M., Winter, H., Rachfahl, G. & Pratsch, E., *Das große Lexikon der Hotellerie und Gastronomie*, 4. Auflage, Behr's Verlag Deutschland GmbH, ISBN 3-89947-114-8, Hamburg, 2004.
- Momčinović, H., *Ugovorna odgovornost za štetu*, Naša zakonitost, Volumen 41, broj 9-10, ISSN 0027-8165, Opatija, Zagreb, 1987, str. 1009-1027.
- Moret, L. *Le contrat d'hôtellerie*, Revue trimestrielle de droit civil - RDC Civil, Volumen 71, ISSN 0397-9873, Paris, 1973, str. 663-702.
- Mundt, J.W., *Tourismus*, 3. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, ISBN 3-486-58123-6, München, 2006.
- Mundt, J.W., *Reiseveranstaltung*, 6. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, ISBN 3-486-58152-X, München, 2006.
- Napijalo, D., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovorne obveze (Rušenje dogme o imovinskom karakteru ugovora)*, Odvjetnik (časopis Hrvatske odvjetničke komore) broj 3-4/1995, ISSN 0029-8530, Zagreb, 1995, str. 103-109.

- Nass, G., *Person, Persönlichkeit und juristische Person*, Duncker & Humblot Verlag, ISBN 3-428-01077-9, Berlin, 1962.
- Nobbio, C., *Manuale delle attività alberghiere*, Press Grafica, Tecniche Nuove, ISBN 88-481-1563-2, Milano, 2006.
- Orlando, V., *Il contratto di albergo: profili problematici*, La nuova giurisprudenza civile commentata, Volumen 14, broj (fascicolo) 1, ISSN 1593-7305, CEDAM, Padova, 1998, str. 624.
- Oetker, H. & Maultzsch, F., *Vertragliche Schuldverhältnisse*, 3. Auflage, Springer Verlag, ISBN 3-540-73805-3, Berlin, 2007.
- Pompl, W., *Touristikmanagement I: Beschaffungsmanagement*, 2. Auflage, Springer Lehrbuch Verlag, ISBN 3-540-62757-X, Berlin, 1997.
- Pompl, W., *Touristikmanagement II: Qualitäts-, Produkt-, Preismanagement*, Springer Lehrbuch Verlag, ISBN 3-540-60862-1, Berlin, 1996, str. 222.
- Pošćić, A., *Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Volumen 43, broj 2, ISSN 0584-9063, Split, 2006, str. 165-190.
- Prasad, B., *Law of Landlord and Tenant, and of Hotel-keeper and Guest*, Punjab Publishing & Stationery Company, Harvard, Cambridge, Massachusetts, 1902.
- Radolović, A., *Naknada neimovinske štete zbog povrede ugovora*, Zbornik radova: Naknada štete u primjeni novog Zakona o obveznim odnosima, Narodne Novine, ISBN 953-234-054-8, Zagreb, 2005, str. 73-117.
- Radolović, O., *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi*, Pravni vjesnik, časopis za pravne i društveno-humanističke znanosti Pravnog fakulteta Sveučilišta u Osijeku, ISSN 0352-5317, Vol. 26, broj 2, 2010, Osijek, 2010, str. 7-35.
- Radolović, O., *Contractual Liability of the Guest for Damage in Direct Hotel-keeper's Contract (Ugovorna odgovornost gosta za štetu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama)*, Ekonomska Istraživanja, Odjel za ekonomiju i turizam Sveučilišta u Puli, Volumen 23, broj 1, ISSN 1331-677X, Pula, 2010, str. 97-114.
- Radolović, O., *Hotel Guest's Liability for Non-Payment of Hotel Services in Comparative Law*, WASET: Academic Science Research, Issue 66, June 2010, ISSN 2070-3724, Paris, France 2010, str. 430-438.

- Radolović, O., *Hotel Guest's Privacy Protection in Tourism Business Law (Zaštita privatnosti hotelskog gosta u poslovnom pravu turizma)*, Interdisciplinary Management Research VI, ISSN 1847-0408, ISBN 978-953-253-079-7, Ekonomski Fakultet u Osijeku, Poreč, 2010, str. 699-708.
- Radolović, O., *Hotel-keeper's Liability for Guest's Property under the European Convention (Paris, 1962) and Comparative Law*, International Journal of Private Law, Volume 3, No. 4, Inderscience Publishers, ISSN 1753-6235, 2010, str. 376-392.
- Radolović, O., *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Rijeci, Volumen 30, broj 2, ISSN 1330-349X, Rijeka, 2009, str. 1034-1080.
- Radolović, O., *The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage*, Zbornik radova sa znanstvenog skupa - Private Law: Rights, Duties & Conflicts, ISBN 978-87-991385-8-6, Barcelona, 2010, str. 747-761.
- Rešetar, M., *Turističke agencije*, 2. izdanje, Informatorovi priručnici, Informator, ISBN 9-531-70034-6, Zagreb, 1996.
- Ricci, P., Jannelli, R., and Migliaccio, G., *Profili gestionali e rivelazioni contabili delle imprese alberghiere*, Franco Angeli, ISBN 8-846-48469-X, Roma, 2007.
- Righi L., *La dimensione comunitaria del turismo ed il suo impatto nell'ordinamento italiano: profili giuspubblicistici*, Rivista italiana di diritto pubblico comunitario, Volumen 2, broj 1, ISSN 1121-404X, Giuffrè Editore, Milano 1992, str. 323-357.
- Rul, B., *Le contrat d'hôtellerie ou rapports juridiques entre l'hôtelier et le voyageur*, V.Giard & E. Brière, Paris, 1906.
- Senden, L., *Soft law in European Community law*, Hart Publishing, ISBN 1-84113-432-5, Portland, Oregon in USA & Oxford in UK, 2004.
- Sherry, J.E.H., *How to Remove a Guest*, Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, Volumen 23, broj 3, ISSN 0010-8804, Cornell University Press, Cornell University, Ithaca, New York, 1982, str. 6-7.
- Sherry, J.E.H., *The Laws of Inkeepers - For Hotels, Motels, Restaurants and Clubs*, 3rd Edition, Cornell University Press, ISBN 0-8014-2508-5, Cornell University, Ithaca, New York, 1993.

- Slakoper, Z., *Nevaljanost pojedinih odredbi općih uvjeta ugovora s posebnim osvrtnom na potrošačke ugovore*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Rijeci, Volumen 22, broj 2, ISSN 1330-349X, Rijeka, 2001, str. 181-208.
- Slakoper, Z., *Odgovornost dužnika za štetu zbog povrede ugovora*, Zbornik Pravnog Fakulteta u Rijeci, Volumen 23, broj 1, ISSN 1330-349X, Rijeka, 2002, str. 113-143.
- Smits, J.M., *The Making of European Private Law - Toward a *ius Commune Europaeum* as a Mixed Legal System*, Intersentia Uitgevers, ISBN 90-5095-191-0, Antwerpen, 2002.
- Snyder, F., *Soft Law and Institutional Practice in the European Community*, in Stephen Martin, „The Construction of Europe. Essays in Honour of Emile Noël“, Kluwer Academic Publishers, ISBN 0-7923-2969-4, Deventer 1994, str. 197-225.
- Speybrouck, J., *Toerisme-Codex: Hotel en Luchtvaartrecht*, Academia Press, ISBN 903-821-124-4, Gent, 2009.
- Šmid, V., *Hotelska konvencija AIH-FUAAV 1979*, Privreda i pravo, Volumen 17, broj 6/1980, ISSN 1330-5476, Zagreb, 1980. str. 1-3.
- Šmid, V., *Kodeks poslovanja "IHA-FUAAV" 1991*, Zbornik radova Pravnog Fakulteta u Splitu, Volumen 31, broj 1-2, ISSN 0584-9063, Split, 1994, str. 49-61.
- Šmid, V., *Putnička agencija i njeni ugovori s putnicima i davaocima usluga*, Savremena Administracija, Beograd, 1977.
- Šmid, V., *Ugovor o alotmanu*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Mostaru, Volumen 11 (XI), jednogodišnji broj, ISSN 1029-4031, Mostar, 1998, str. 79-95.
- Šmid, V., *Ugovor o hotelskim uslugama*, Stručna revija Ugostiteljstvo i turizam, Volumen 32, broj 12 (5/6), Zagreb, 1984, str. 483-492.
- Tadej, K., *Cijene hotelskih usluga kao instrument turističke politike u Jugoslaviji*, Ekonomski Fakultet u Zagrebu, magistarski rad broj 1973/12, Zagreb, 1973.
- The Scotland Court of Session, Scotland High Court of Justiciary, Great Britain's Parliament, House of Lords, *Cases Decided in the Court of Session, Court of Justiciary, and House of Lords*, T. & T. Clark, London, 1881.
- The Scottish law reporter, *Cases decided in the Court of Session, Court of Justiciary, Court of Teinds, and House of Lords*, W. & R.A. Veitch, Glasgow, 1881.

- Tilleman, B., Vandebosch, T. & Verbeke A., *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken - A journey through the law. Travel law differently*, De Boeck University, Larcier, Jura Falconis Libri, ISBN 2-8044-1900-2, Bruxelles, 2005.
- Todd, G. & Rice, S., *Travel Professional (a guide to becoming)*, Thomson Delmar Learning, ISBN 1-4018-5177-0, New York, 2005.
- Toulouse, J.L., *Du contrat d'hôtellerie: privilège et responsabilité de l'hôtelier (lois du 31 mars 1896 et du 18 avril 1889)*, Lagarde et Seville, Paris, 1899.
- Tracey, W.R., *The Hospitality Human Resources Glossary*, 3rd Edition, St. Lucie Press, ISBN 1-57444-351-8, Miami, Florida, 2004.
- Tramontano, L., *Codice civile*, Halley Editrice, ISBN 8-875-89146-X, Roma, 2006.
- UNIDROIT (International Institute for the Unification of Private Law), *Project sur le convention de contrat de hotellerie*, UNIDROIT Publications, Rome, 1979.
- Van Mullen, M., *Responsabilité des hôteliers*, Annales de la Faculté de Droit de Liège, Volumen 20, broj 1, ISSN 0771-6338, Liège, 1975. str. 315-400.
- Vedriš, M. & Klarić, P., *Gradansko pravo: opći dio, stvarno, obvezno i nasljedno pravo*, 2. izdanje, Narodne Novine, ISBN 953-6053-12-8, Zagreb, 1995.
- Visintini, G., *Trattato della responsabilità contrattuale*, Wolters Kluwer Italia, L.E.G.O. Spa, ISBN 8-813-29704-1, Padova, 2009.
- Vizner, B., *Komentar Zakona o obveznim (obligacionim) odnosima*, Knjiga 2, Samonaklada (s.n.), Zagreb, 1979.
- Vukonić, B., *Turističke agencije*, Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Mikrorad, ISBN 86-03-99122-7, Zagreb, 1998.
- Wahl, F., *Das Recht für Hoteliers und Gastwirte*, Behr's Verlag GmbH, ISBN 3-86022-926-5, Hamburg, 2001.
- White, G.E., *Tort Law in America*, Expanded Edition, Oxford University Press, ISBN 0-19-513964-X, New York, 2003.
- Zubović A., *Primjena trgovačkih običaja*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Volumen 27, broj 1, ISSN 1330-349X, Rijeka, 2006, str. 307-343.
- Zuddas, G., *Il deposito in albergo e nei magazzini generali*, in Trattato di Diritto Commerciale diretto da Vincenzo Buonocore, Svezak (Tomo) 3, broj IV, sekcija II, Giappichelli Editore, ISBN 8-834-86328-3, Torino, 2006, str. 3-65.

Sudska praksa

- Odluka Carskog suda Weimarske Republike Njemačke (*Reichsgericht*) - RG, *Seuff. Arch.* 82, 1928, iz 1928. godine.
- Odluka Doma lordova Ujedinjenog Kraljevstva (*House of Lords*) - HL 2 All ER 171, 1 KB 693, *Constantine vs. Imperial London Hotels* (1944.).
- Odluka Doma lordova Ujedinjenog Kraljevstva (*House of Lords*) - HL 1 All ER 278, 1 KB 565, *Williams vs. Linnitt* (1951.).
- Odluka Doma lordova Ujedinjenog Kraljevstva (*House of Lords*) - HL 2 All ER 449, AC 643, *Latimer vs. AEC Ltd.* (1953.).
- Odluka Doma lordova Ujedinjenog Kraljevstva (*House of Lords*) - HL All ER Rep 1, AC 562, *Donoghue vs. Stevenson* (1932.).
- Odluka Doma lordova Ujedinjenog Kraljevstva (*House of Lords*) - HL 3 WLR 965, *Wings vs. Ellis* (1984.).
- Odluka Doma lordova Ujedinjenog Kraljevstva (*House of Lords*) - HL 2 All ER 641, *R. vs. Allen* (1985.).
- Odluka Europskog suda Europske Unije (*European Court of Justice*) - ECJ C-168/00 od 12.03.2002. godine.
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 595 F. 2d 1212, 3d Cir, Pennsylvania, *King of Prussia vs. Greyhound Lines* (1979.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 896 F.2d 1233, 10th Cir, Oklahoma, *Rainbow Travel Service vs. Hilton Hotels* (1990.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 135 F.3d 1069, 6th Cir, Kentucky, *Forsythe vs. BancBoston Mortgage* (1990.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 438 F. Supp. 906, D. Mont, Montana, *Hirst vs. Elgin Metal Casket* (1977.)
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 680 F.2d 1077, 5th Cir, Texas, *Boles vs. La Quinta Motors Inns* (1982.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 874 F.2d 1015, 1018, 5th Cir, Louisiana, *Blansit vs. Hyatt Corporation* (1989.).

- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 578 F.2d 313 188 US.App.71, D.C., *Hooks vs. Washington Sheraton Corporation* (1977.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 419 F. Supp. 1210 ED, New York, *Garzilli vs. Howard Johnson's Motor Lodges* (1976.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 143 F.Supp. 172 D. Mass, Massachusetts, *Crawford vs. Hotel Essex Boston* (1956.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 374. F. Supp. 687 D.Neb, Nebraska, *Karna vs. Byron Reed Syndicate* (1974.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 789 F2d 1289 8th Cir, Minnesota, *USA vs. Rambo* (1986.).
- Odluka Federalnog prizivnog suda SAD-a (*United States Court of Appeals*) - 268 F2d 669 2nd Cir, New York, *McKee vs. Sheraton-Russell* (1959.).
- Odluka građanskog suda u državi New York (*New York Civil Court*) - 70 Civ. 4310, SDNY, *Gabor vs. Hotel Waldorf Astoria* (1973.).
- Odluka građanskog suda u državi New York (*New York Civil Court*) - 351 NYS 2d 541 - *Freeman vs. Kiamesha Concord* (1974.).
- Odluka Kraljevskog suda Ujedinjenog Kraljevstva u Croydonu (*Croydon Crown Court*) - Crim. LR 843, *R. vs. McDavitt* (1981.).
- Odluka Okružnog suda u Arnsbergu (*Landgericht Arnsberg*) - LG Arnsberg, no. 115/06, od 27.02.2007. godine.
- Odluka Okružnog suda u Frankfurtu (*Landgericht Frankfurt am Main*) - LG FaM, no. 243/06, od 31.01.2009. godine.
- Odluka Općinskog suda u Baden-Badenu (*Amtsgericht Baden-Baden*) - AG Baden-Baden, no. 255/05, od 15.02.2006. godine.
- Odluka Okružnog suda u Hannoveru (*Landgericht Hannover*) - LG Hannover, no. 59/09, od 17.08.2009. godine.
- Odluka Općinskog suda u Hannoveru (*Amtsgericht Hannover*) - AG Hannover, no. 7511/08, od 20.11.2008. godine.
- Odluka Općinskog suda u Kölnu (*Amtsgericht Köln*) - AG Köln, no. 419/07, od 06.03.2008. godine.

- Odluka Općinskog suda u Münchenu (*Amtsgericht München*) - *AG München*, no. 11690/09, od 22.10.2009. godine.
- Odluka Općinskog suda u Münchenu (*Amtsgericht München*) - *AG München*, no. 13094/09, od 10.09.2009. godine.
- Odluka Općinskog suda u Potsdamu (*Amtsgericht Potsdam*) - *AG Potsdam*, no. 58/07, od 06.09.2007. godine.
- Odluka Općinskog suda u Rostocku (*Amtsgericht Rostock*) - *AG Rostock*, no. 190/08, od 12.08.2008. godine.
- Odluka Općinskog suda u Splitu (*Općinski sud u Splitu*) - *OS Split Ip 1490/81*, neobjavljena, preuzeta iz knjige "Gorenc, V. & Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Školska knjiga, Zagreb, 1999" str. 21.
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA LR 10 QB 111, *Hobbs vs. LSWR* (1875.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA CLY 934, *Feldman vs. Allways Travel Service* (1957.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA CLY 525, *Cook vs. Spanish Holiday Tours* (1960.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - 1 All ER 1, 1 QB 233, 3 WLR 954, *Jarvis vs. Swans Tours* (1973.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 4 All ER 937, *Watts vs. Morrow* (1991.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 QB 1004, *Parker vs. British Airways Board* (1982.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 72 Sol. Jo. 155, *Chamier vs. De Vere Hotels* (1928.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 3 All ER 729, 1 WLR 1264, *Salmon vs. Seafarer Restaurants* (1983.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 3 All ER 1016, *Stone vs. Taffe* (1974.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 All ER 97, 1 WLR 141, *Rose vs. Plenty* (1976.).

- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 QB 541, *Lamond vs. Richard* (1897.)
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA QB 425, *Gill and Another vs. El Vino Company* (1983.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 2 QB 501, *Robins vs. Gray* (1895.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 QB 183, *Berman & Natans vs. Weibye* (1981.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 WLR 1037, *Sunair Holidays vs. Dodds* (1970.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 All ER 823, *R. vs. Thomson Holidays* (1974.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 1 WLR 1105, *R. vs. Sunair Holidays* (1973.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 3 QB 484, *Mulliner vs. Florence* (1878.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*) - CA 2 All ER 392, *Marsh vs. Police Commissioner* (1944.).
- Odluka Prizivnog suda Ujedinjenog Kraljevstva (*Court of Appeal*)- CA 1 QB 541, *Lamond vs. Richard* (1897.).
- Odluka Saveznog suda Republike Njemačke (*Bundesgerichtshof*) - BGH ZS, no. 166/79, od 12.05.1980. godine.
- Odluka Saveznog suda Republike Njemačke (*Bundesgerichtshof*) - BGH ZR, no. 33/79, od 13.02.1980. godine.
- Odluka Saveznog suda Republike Njemačke (*Bundesgerichtshof*) - BGH ZR, no. 142/05, od 18.07.2006. godine.
- Odluka Saveznog suda Republike Njemačke (*Bundesgerichtshof*) - BGH ZR, no. 168/05, od 17.07.2008. godine.
- Odluka Saveznog suda Republike Njemačke (*Bundesgerichtshof*) - BGH VIII ZR, no. 103/07, od 25.06.2008. godine.

- Odluka starijeg britanskog sudstva (*British Judiciary*) - 3 M & W 248, 150 ER 1135, *Sunbolf vs. Alford* (1838.).
- Odluka starijeg britanskog sudstva (*Court of Exchequer*) - 9 Exch. 341, 156 Eng. Rep 145 - *Hadley vs. Baxendale* (1854.).
- Odluka starijeg britanskog sudstva u Walesu (*British Judiciary*) - 7 Car. & P. 213, 219, 173 Eng. Rep. 94, 96, *Rex vs. Ivens* (1835.).
- Odluka starijeg suda Sjedinjenih Američkih Država (*Eng. Nisi Prius Court*) - 3 Camp. 49 - *Forster vs. Taylor* (1811.).
- Odluka starijeg sudstva Carevine Njemačke (*Archiv für die civilistische Praxis*) - AcP 93, 181, 1902, iz 1902. godine.
- Odluka škotskog Okružnog suda u Glasgowu (*Sheriff Court of Lanark at Glasgow*) - SLT (Sh Ct) 49, *Diesen vs. Samson* (1971.).
- Odluka Ustavnog suda Republike Italije (*Corte Costituzionale*) - no. 233/2003, od 11.07.2003. godine.
- Odluka Visokog suda pravde Ujedinjenog Kraljevstva (*High Court of Justice*) - HCJ SC 805, *Rothfield vs. North British Hotels* (1920.).
- Odluka Visokog suda pravde Ujedinjenog Kraljevstva (*High Court of Justice*) - HCJ 1 KB 696, *Browne vs. Brandt* (1902.).
- Odluka Visokog suda pravde Ujedinjenog Kraljevstva (*High Court of Justice*) - HCJ 2 KB 325, *Maclean vs. Segar* (1917.).
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XXXVIII Pž-5491/05-3, od 23.01.2008. godine.
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XVII Pž-227/04-3, od 21.11.2006. godine.
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XIII Pž-1233/05-3, od 22.10.2007. godine.
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS IX Pž-5886/04-3, od 14.06.2007. godine.
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XII Pž-542/05-3, od 31.10.2006. godine.

- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XIII Pž-1332/03-3, od 03.10.2006. godine.
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XXVI Pž-897/06-3, od 24.03.2009. godine.
- Odluka Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (*Visoki trgovački sud Republike Hrvatske*) - VTS XIII Pž-1708/03-3, od 10.10.2006. godine.
- Odluka Visokog zemaljskog suda u Hammu (*Oberlandesgericht Hamm*) - OLG Hamm, no. 2505/02, od 19.07.2002. godine.
- Odluka Vrhovnog suda države Alabame (*Alabama Supreme Court*) - Ala. 376 So. 2d 667, 671, *B&M Homes vs. Hogan* (1979.).
- Odluka Vrhovnog suda države Alabame (*Alabama Supreme Court*) - Ala. 605 So.2d 835, *Thetford vs. Clanton* (1992.).
- Odluka Vrhovnog suda države Alabame (*Alabama Supreme Court*) - Ala. 661 So2d 1174, *Carter vs. Innisfree Hotel* (1995.).
- Odluka Vrhovnog suda države Californije (*California Supreme Court*), 25 Cal 3d 640, *People vs. Blair* (1979.).
- Odluka Visokog suda države Delaware (*Delaware Superior Court*) - WL 283465 - *Princess Hotels International vs. Delaware State Bar Association* (1998.).
- Odluka Vrhovnog suda države Louisiana (*Louisiana Supreme Court*) - 109 La. 1030, 34 So. 66, 61 L.R.A. 274, *Lewis vs. Holmes* (1903.).
- Odluka Vrhovnog suda države Maine (*Supreme Judicial Court of Maine*) - 157 Me. 111, 170 A 2d 645, *Sawyer vs. Congress Square Hotel* (1961.).
- Odluka Vrhovnog suda države Michigan (*Michigan Supreme Court*) - 349 Mich 459, 469, 84 NW2d 816, *Stewart vs. Rudner* (1957.).
- Odluka Vrhovnog suda države Nevade (*Nevada Supreme Court*) - 93 Nev. 201, 562 P.2d 825, *Fireman's Fund vs. Knobbe* (1977.).
- Odluka Visokog suda države New Jersey (*Superior Court of New Jersey*) - 168 N.J. Super. 140, 401, A.2d 1124 (App. Div.), *Poroznoff vs. Alberti* (1979.).
- Odluka Visokog suda države Pennsylvania (*Superior Court of Pennsylvania*) - 120 Penn. Super. 666, 668, A.2d 316, *Princess Hotel vs. Hamilton Holidays* (1984.).

- Odluka Vrhovnog suda države New York (*Supreme Court of New York*) - 68 Misc. 2d 400, 327 NYS 2d 426, *Spiller vs. Barclay Hotel* (1972.).
- Odluka Vrhovnog suda države New York (*Supreme Court of New York*) - 80 Misc. 2d 333, 363 N.Y.S. 2d 415, *Bucholtz vs. Sirokin Travel* (1974.).
- Odluka Vrhovnog suda države New York (*Supreme Court of New York*) - 276 App Div 67, 92 NYS.2d 852, 301 NY 736, 95 N.E.2d 410, *Cohen vs. Janlee Hotel* (1950.).
- Odluka Vrhovnog suda države New York (*Supreme Court of New York*) - 53 N.Y. 2d 499, 442 N.Y.S. 2d 965, 426 N.E. 2d 459, *Weinberg vs. D-M Restaurant* (1981.).
- Odluka Vrhovnog suda države New York (*Supreme Court of New York*) - 15 Misc. 80, 36 NYS 476, 157 NY 692, 51 NE 1094, *Scott vs. Churchill* (1895.).
- Odluka Vrhovnog suda države New York (*Supreme Court of New York*) - 168 Misc. 431, 5 NYS 2d 303, *Schubert vs. Hotel Astor* (1938.).
- Odluka Vrhovnog suda države Oklahome (*Supreme Court of Oklahoma*) - OK 81, 431 P.2d, 360, 365, *Buck vs. Del City Apartments* (1967.).
- Odluka Vrhovnog suda države Utah (*Supreme Court of Utah*) - 109 Utah 13, 163 P. 2d 319, *Merchant Fire vs. Zion's Securities* (1945.).
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, III, no. 222*, od 07.03.2007. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, I, no. 130*, od 06.04.2004. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, I, no. 1795*, od 18.10.2001. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, III, no. 1171*, od 26.06.1996. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, III, no. 83*, od 29.03.2006. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Soc, no. 1312*, od 05.12.1958. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, I, no. 257*, od 19.10.1999. godine.

- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, III*, no. 233, od 21.02.2001. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, I*, no. 57, od 22.02.2000. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, I*, no. 469, od 14.03.1995. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Civ, III*, no. 699, od 09.10.2001. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Francuske (*La Cour de Cassation*) - *Cass Comm*, no. 19596, od 24.11.2009. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH Rev 985/88*, od 24.11.1988. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH 3427/1995-2*, od 12.09.1996. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH Rev 3197/1992-2*, od 23.09.1993. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH Rev 281/1995-2*, od 28.09.1999. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH Rev 1688/1996-2*, od 18.01.2000. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH Rev 616/2004*, od 27.04.2005. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Republike Hrvatske*) - *VS RH Rev 1932/1991*, od 04.12.1991. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Socijalističke Republike Hrvatske*) - *VSH Gž 2732/69*, od 19.02.1970. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Socijalističke Republike Hrvatske*) - *VS RH Gž 2516/74*, od 19.03.1975. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske (*Vrhovni sud Socijalističke Republike Hrvatske*) - *VS RH Gž 659/76*, od 16.03.1977. godine.

- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 8827*, od 31.03.2003. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 5189*, od 04.03.2010. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 25396*, od 03.12.2009. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 10493*, od 07.05.2009. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 1150*, od 20.01.2005. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 8828*, od 31.03.2003. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 6633*, od 18.07.1997. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 6048*, od 12.03.2010. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 16868*, od 28.11.2002. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 17150*, od 03.12.2002. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Pen, IV, no. 2050*, od 22.01.2004. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 479*, od 14.02.1976. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 707*, od 22.01.2002. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 1269*, od 11.05.1973. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, Sezioni Unite, no. 13658*, od 04.06.2010. godine.

- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 1548*, od 25.05.1953. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, II, no. 9662*, od 24.07.2000. godine.
- Odluka Vrhovnog suda Republike Italije (*Corte di Cassazione*) - *Cass Civ, III, no. 28812*, od 05.12.2008. godine.
- Odluka Vrhovnog suda SAD-a (*Supreme Court of the United States of America*) - 379 U.S. 241, *Heart of Atlanta Motel vs. United States* (1964.).
- Odluka Vrhovnog suda SAD-a (*Supreme Court of the United States of America*) - 376 US 483, *Stoner vs. California* (1964.).
- Odluka Žalbenog suda države Californije (*California Court of Appeal*) - 20 Cal App 3d 832 98, *People vs. Minervini* (1971.).
- Odluka Žalbenog suda države Californije (*California Court of Appeal*) - 68 Cal. App. 3d 418, *People vs. Soles* (1977.).
- Odluka Žalbenog suda države Hawaii (*Hawaii Court of Appeals*) - 54 Hawaii 18, 501, P.2d 368, *Dold vs. Outrigger Hotel* (1972.).
- Odluka Žalbenog suda države Illinois (*Illinois Court of Appeals*) - 60 Ill. App 3rd 101, 376 2d 227, *Yamada vs. Hilton Hotels* (1977.).
- Odluka Žalbenog suda države Indiana (*Indiana Court of Appeals*) - 735 N.E.2d 1216, *Kladis vs. Nick's Patio* (2000.).
- Odluka Žalbenog suda države Iowa (*Iowa Court of Appeals*) - 241 N.W.2d 911, 921, Iowa, *Meyer vs. Nottger* (1976.).
- Odluka Žalbenog suda države Kentucky (*Court of Appeals of Kentucky*) - KY 248 S.W. 229, *Raider vs. Dixie Inn* (1923.).
- Odluka Žalbenog suda države Kentucky (*Kentucky Court of Appeals*) - Ken. App. 44 S.W.3d 806, *Burgess vs. Taylor* (2001.).
- Odluka Žalbenog suda države Louisiane (*Louisiana Court of Appeal*), La. App. 35 So2d 96 iz 1977. godine, *Campbell vs. Womack* (1977.).
- Odluka Žalbenog suda države Minnesote (*Minnesota Court of Appeal*) - 52 Minn. 516, 55 N.W. 56, *Singer Manufacturing vs. Miller* (1893.).

- Odluka Žalbenog suda države Minnesote (*Minnesota Court of Appeals*) - Minn. 297 N.W.2d 260 - *Cardinal Consulting vs. Circo Resorts* (1980.).
- Odluka Žalbenog suda države Montane (*Montana Court of Appeals*) - 229 Mo. App. 910, 835 S.W. 2d 114, *Gore vs. Whitemore Hotel* (1983.).
- Odluka Žalbenog suda države New Jersey (*New Jersey Court of Appeals*) - NJ 168 A. 871, *Kimbel's case* (1929.).
- Odluka Žalbenog suda države New Jersey (*New Jersey Court of Appeals*) - NJ 157 A. 133, *Nelson vs. Ritz Carlton Restaurant and Hotel* (1933.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 38 AD2d 581, 328 NYS2d 386, *Scher vs. Liberty Travel Service et all* (1971.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 10 N.Y.2d 294, 220 N.Y.S.2d 962, 177 N.E.2d 925, *Ciofalo vs. Vic Tanney Gymnasium* (1961.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 193 NY 397 86 NE 527 21 LRA, NS, 860, *DeWolf vs. Ford* (1908.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 19 NY 2d 389, 227 NE2d 784, *People vs. Gallmon* (1967.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 189 NY 302 82 NE 143 - *Waters & Co. vs. Gerard* (1907).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 33 N.Y.2d 15, 300 N.E.2d 710, *Blye vs. Globe-Wernicke Realty* (1973.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 211 NY 465, 105 NE 656, *Morningstar vs. Lafayette Hotel* (1914.).
- Odluka Žalbenog suda države New York (*New York Court of Appeals*) - 455 N.Y.S. 2d 822, 824-26, *People vs. Lerhinan* (1982.).
- Odluka Žalbenog suda države Ohio (*Ohio Court of Appeals*) - 32 NE 2d 463, *M&M Hotel vs. Nichols* (1935.).
- Odluka Žalbenog suda države Tennessee (*Tennessee Court of Appeals*) - WL 767816 Tenn. App. Lexis 644, *Opryland Hotel vs. Millbrook Distribution Services* (1999.).

Izvori prava

- *Act n° 73-1141* (1973) - Francuski zakon o ratifikaciji Europske konvencije o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju.
- *Americans with Disabilities Act* (1992) - Zakon SAD-a o građanima s poteškoćama.
- *Bürgerliches Gesetzbuch* (1896) - Njemački građanski zakonik.
- *California Penal Code* (1970) - Kazneni zakon države Californije.
- *Code civil* (1804) - Francuski građanski zakonik.
- *Code de la consommation* (1945) - Uredba francuske vlade o zaštiti potrošača.
- *Codice Civile* (1942) - Talijanski građanski zakonik.
- *Codice del consumo* 206/2005 (2005) - Talijanski potrošački Kodeks.
- *Codice della privacy no. 196/2003* (2003) - Talijanski zakon o privatnosti.
- *Das Grundgesetz* (1949) - Njemački Ustav.
- *Data Protection Act* (1984/98) - Britanski zakon o zaštiti osobnih podataka.
- *Data Protection directive* 1995/46/CE (1995) - Smjernica o zaštiti osobnih podataka.
- *ECTAA-HOTREC Code of Conduct* (1996) - Kodeks ponašanja ECTAA-HOTREC.
- *Environmental Protection Act* (1990) - Britanski zakon o zaštiti okoliša.
- *European Convention on the Liability of Hotel-Keepers Concerning the Property of their Guests* (1962) - Europska konvencija (konvencija Vijeća Europe) o odgovornosti ugostitelja (hotelijera) za imovinu njihovih gostiju.
- *Federal Civil Rights Law* (1964) - Federalni zakon SAD-a o građanskim pravima.
- *Fire Precautions Act* (1971) - Britanski zakon o zaštiti od požara.
- *Gesetz über den Reisevertrag* (1979) - Njemački Zakon o ugovoru o organiziranju turističkog putovanja (ugovoru o agenciji).
- *Hotel Proprietors Act* (1956) - Britanski zakon o vlasnicima hotela.
- *IH&RA-UFTAA Code of Practice* (1999) - Kodeks poslovanja IH&RA-UFTAA.
- *La Constitution* (1958) - Francuski Ustav (ustav pete republike).
- *Legge CCV no. 1084/1977* (1977) - Talijanski zakon o ratifikaciji međunarodne konvencije o ugovorima o organiziranju putovanja.
- *Legge Convenzione di Parigi no. 316/1978* (1978) - Talijanski zakon o ratifikaciji Europske konvencije o odgovornosti ugostitelja za imovinu njihovih gostiju.

- *Occupier's Liability Act* (1957/1984) - Britanski zakon o odgovornosti držatelja (posjednika) ugostiteljskih objekata.
- *Package travel directive* 90/314/EEC (1990) - Smjernica Vijeća Europske Unije o "paket aranžmanu" (o organiziranju turističkog putovanja).
- Posebne uzance u ugostiteljstvu (1995) - NN 16/95, 108/96.
- *Principles of European Contract Law* (1995) - Načela europskog ugovornog prava.
- *Principles of European Law on Service Contracts* (2007) - Načela europskog prava o ugovorima o pružanju usluga.
- *Recommendation* 967/1983/CE - preporuka Vijeća Europske Unije o odgovornosti ugostitelja za štetu na imovini gosta.
- *Restatements of the Law of Contracts* (1932) - Zakon SAD o naknadi ugovorne štete.
- *Schweizerisches Zivilgesetzbuch, Code civil suisse, Codice civile svizzero* (1907/1911) - Švicarski građanski zakonik.
- *The Treaty on European Community* (1958/1992) - Ugovor o Europskoj Zajednici.
- *The United States Constitution* (1787) - Ustav SAD-a.
- *UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods* (1980) - Bečka UN konvencija o međunarodnoj prodaji robe.
- *Unfair (Consumer) Contract Terms Directive* 93/13/EEC (1993) - Smjernica Vijeća Europske Unije o nepoštenim uvjetima ugovora.
- *Unfair Commercial Practice Directive* 2005/29/EC (2005) - Smjernica Vijeća Europske Unije o nepoštenoj trgovačkoj praksi.
- *Unfair Contract Terms Act* (1977) - Britanski zakon o nepoštenim uvjetima ugovora.
- *UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts* (1994-2007) - Opća UNIDROIT pravila za međunarodne trgovačke ugovore.
- *UNIDROIT Project sur le convention de contrat de hotellerie* (1979) - Nacrt UNIDROIT konvencije o (izravnom) ugovoru o hotelskim uslugama.
- Zakon o deviznom poslovanju (2003) - NN 96/03, 140/05, 132/06, 92/09, 153/09.
- Zakon o obveznim odnosima (1978) - NN 53/91, 73/91, 3/94, 7/1996, 112/99.
- Zakon o obveznim odnosima (2005) - NN 35/05, 41/08.
- Zakon o platnom prometu u zemlji (2001) - NN 117/01, 14/02 i 82/02.
- Zakon o pružanju usluga u turizmu (2007) - NN 68/07, 88/10.

Životopis pristupnika

Oliver Radolović rođen je 29. studenog 1974. godine u Puli; od oca Alda i majke Lidijske. Oženjen je i otac dvoje djece (sinovi Ivan i Toni).

Osnovnu školu završio je u Poreču 1989. godine, a srednju školu, Opću gimnaziju "Jurja Dobrile", u Pazinu 1993. godine.

1997. godine diplomirao je na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Rijeci, a 1999. godine na Pomorskom fakultetu istog Sveučilišta.

Na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Rijeci obranio je 2004. godine magistarski rad iz europskog trgovačkog prava pod nazivom "Temelji europskog prava vrijednosnica i njegova prilagodba u Republici Hrvatskoj" i stekao titulu magistra pravnih znanosti.

Od 1998. do 2000. godine bio je zaposlen kao pripravnik (vježbenik) na Županijskom sudu u Puli. 1999. godine je pri Ministarstvu pravosuđa položio pravosudni ispit.

Od 2000. do 2004. godine radio je kao voditelj pravnih poslova u turističkom društvu "Riviera Holding" d.d. Poreč.

Od 2005. godine do danas zaposlen je na Fakultetu (Odjelu) za ekonomiju i turizam Sveučilišta u Puli kao asistent na kolegijima Trgovačko pravo i Pravo u turizmu.

U svojstvu vanjskog suradnika predavao je predmet Trgovačko pravo na Poljoprivrednom (Stručni studij vinarstva u Poreču) i Poslovnom odjelu Veleučilišta u Rijeci (Stručni studiji u Gospiću i Puli), te studiju Politehnike u Puli.

Autor je desetak objavljenih znanstvenih radova i sudionik isto toliko međunarodnih znanstvenih skupova (konferencija) iz područja trgovačkog prava i prava u turizmu.