

Dr. Halid Konjhodžić, Fakultet turizma i vanjske trgovine, Dubrovnik

## PRIRODA I OSOBENOSTI HRVATSKOG VOUCHERA

U turističko - pravnoj literaturi postoji različito mišljenje glede pravne prirode i osobnosti hrvatskog vouchera. Jedni smatraju da je to vrijednosni papir, drugi da je to pismena isprava legitimacijske naravi, treći da je to običan građansko - pravni nalog specifičan za turističko gospodarstvo i sl. Autor smatra da je hrvatski voucher legitimacijski papir sui generis, jer u sebi sadrži elemente legitimacijskih papira, a i izvjesne elemente vrijednosnih papira.

**Ključne riječi:** *voucher, nalog, izdavatelj, turizam, vrijednosni papir, legitimacijski papir, legitimacijski znak.*

### 1. POJAM I POJAVA VOUCHERA

Voucher je pismena isprava, nastala u turističko - poslovnoj praksi, u kojoj njezin izdavatelj (trasant), obično turistička agencija, nalaže trasantu (ugostitelju, prijevozniku i dr.) izvršenje određenih turističko - ugostiteljskih usluga i to točno naznačenim osobama (remitentima - klijentima agencije), koje će se nakon izvršenja i obračuna namiriti od strane trasanta. Podrijetlo ove specifične turističke isprave, terminološki gledano, treba tražiti u engleskoj riječi to vouch što znači jamčiti, dokazivati, svjedočiti, odnosno jamac, dokaz, svjedok i sl. U turističko - pravnoj praksi se za istu ispravu rabi još i termin turistička uputnica, turistička uslužnica, odnosno bon d'exchange, warant hotel, hotel coupon, buono d'albergo, gutschein, exchange order i sl.

Voucher je pravni institut koji se pojavio i razvio u turističko - poslovnoj djelatnosti. Stavila ga je prva u promet poznata turistička agencija **Wagon Lits - Cook**. Danas ga rabe skoro sve turističko - putničke agencije u svijetu. Glasi na turističke usluge prijevoza, noćenja, prehrane, točenja pića, a i mnoge druge nematerijalne naravi ukoliko su vezane za turističke paket aranžmane, kao što su, na primjer, razgledavanje grada, posjet muzejima, posjet priredbama i sl.

Turistička uputnica - voucher pruža mnoge prednosti i pogodnosti kako za njezinog remitenta - putnika, tako i za njezinog izdavatelja - turističku agenciju, a pogodan je institut i za samog trasata - davatelja usluga. Za putnika - remitenta prednosti vouchera se ogledavaju u tome što ga on oslobađa **nošenja gotovine**, putničkih i drugih čekova, kreditnih pisama i sl, a i za to vezanih formalnosti u vezi s nošenjem

i mijenjanjem valute, odnosno postupaka u vezi s naplatom bezgotovinskih instrumenata. Korisnici turističke uputnice - vouchera relativno lako ostvaruju raznovrsne usluge, znajući unaprijed gdje, koja i kakava ih kvaliteta očekuje, čime stječu sigurnost na putovanju, jer znaju da će usluge dobiti **predočavanjem papira** - vouchera koje sa sobom nose. Za turističku agenciju su prednosti turističke uputnice, s ekonomske točke gledišta, dosta velike, jer putnik, kao njezin potencijalni korisnik, plaća uslugu agenciji u cijelosti ili djelomično i to, u pravilu, znatno prije nego što primi uslugu, a agencija plaća uslugu davatelju usluge uoči ili pak nakon ispunjenja usluge te se tako mogućnost korištenja tuđeg novca uveliko uvećava<sup>1</sup>.

Vocher pruža niz pogodnosti i za davatelja usluga (hotele, prijevoznike, apartmane i sl.), jer se davatelji usluga, zahvaljujući aviso voucherima mogu pravodobno pripremiti za nastupajuću sezonu, mogu pravodobno izvršiti potrebne nabavke repromaterijala, izvršiti pravodobno angažiranje potrebne radne snage, angažirati optimalne kredite i sl. No, za davatelje usluga voucherima mogu imati i izvjesne slabosti. Tako se, na primjer, može dogoditi da agencija prigovori davatelju da nije ispunio u potpunosti svoje obveze ili da ih nije ispunio na ugovorenoj razini, često i neopravdano. Zbog toga mu može ne platiti ili pak umanjiti isplatu ugovorene cijene usluge, uzrokujući tako davatelju velike financijske probleme.

Nakon što agencija zaključi s putnikom ugovor o organiziranom putovanju ili agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ili agencijski ugovor o uslugama prijevoza i sl., a s davateljem usluga ugovor o alotmanu, i nakon što putnik uplati ugovoreni iznos novca, agencija izdaje turističku uputnicu, u kojoj su detaljno specificirane ugovorene usluge, te je vuče na davatelja usluga (hotele, prijevoznike, ugostiteljske tvrtke i dr.) s nalogom da se naznačenoj osobi ili osobama u njoj, ako je riječ o skupnim putovanjima, izvrše točno naznačene turističke usluge. Izvornik turističke uputnice, voucher, daje se putniku kojeg on **predočava davatelju** prigodom korištenja ugostiteljsko - turističkih usluga. Usluge koje nisu navedene u izvorniku, a niti, pak, proizlaze iz ugovora o alotmanu, odnosno ugovora o organiziranom putovanju, a gost - putnik turističke agencije ih zatraži biti će ih tada dužan i sam, osobno i izravno namiriti.

Prvi i drugi preslik vouchera se dostavlja davatelju usluge. Prvi preslik, u turističko - poslovnoj praksi poznat kao **aviso voucher**, služi kao dokument za rezervaciju i temeljnica je za knjiženje u računovodstvu davatelja usluga, dok se drugi preslik, nakon potvrde prijama, šalje nazad izdavatelju u knjizi vouchera i služi kao temeljnica za računovodstveno - knjigovodstvenu evidenciju. Ako turističko - pravni poslovi to zahtijevaju, moguće je, po postojećim hrvatskim propisima, izdati i dodatne preslike. To se obično čini za dodatne potrebe turističkih vodiča, turističkih pratitelja, agencijskih podružnica, a i mnogih drugih čimbenika turističko pravnih odnosa.

## 2. VRSTE I SASTOJCI VOUCHERA

Suvremena turističko - pravna praksa razlikuje više vrsta vouchera. Hotelski voucher, agencijski voucher, depozitni voucher, AIH-FUAAV voucher i aviso voucher, o kojem smo već govorili, nesumnjivo su najznačajniji.

<sup>1</sup> W. Gorenc: *Poslovno pravo u turizmu*, Školska knjiga, Zg., 1985., str. 224.

**Hotelski voucher** (Warant hotel) izdaje putnička agencija. Vuče ga na hotele s kojima je zaključila ugovor o angažiranju hotelskih kapaciteta. U njemu se agencija obvezuje platiti hotelijeru, u voucheru navedene, hotelske usluge koje hotel pruži klijentu - putniku agencije. Hotelske usluge i njihovu maksimalnu cijenu treba obvezno navesti u voucheru. U slučaju prijevremenog odlaska ili nekorištenja naručenih usluga, putnička je agencija dužna platiti hotelijeru odštetu stvarno pretrpljene štete. Isto tako, sukladno čl. 42. AIH-FUAAV<sup>2</sup>, u slučaju "no - show", tj. u slučaju da klijent ne dođe, a njegova rezervacija nije uopće otkazana, ili je otkazana sa zakašnjenjem, a nije najavljen ni njegov kasniji dolazak, putnička agencija ima obvezu hotelu namiriti stvorenu štetu - *damnum emergens*.

**Agencijski voucher** (Bon d'échange, Buono d'agenzia, Bürogutschein, Exchange Order) je voucher uopće i univerzalno turističko - ugostiteljske naravi. Rabi se pri kupovini prijevoznica, pri korištenju usluga razgledavanja grada, pri korištenju usluga taxi službe, zatim prigodom odlaska na raznovrsne zabave i dr. Vuče se izravno na davatelja usluga.

**Depozitni voucher** (Le coupon de depot, Anzahlungsschein, Buono d'acconto ili Credit voucher) izdaje agencija klijentu nakon što od njega primi predujam - akontaciju za turističko - ugostiteljske usluge. Služi putniku kao dokazno sredstvo za rezervaciju hotelskih usluga, a agenciji osigurava novac za slučaj eventualnog otkaza turističko - agencijskih usluga.

**AIH-FUAAV voucher** je sličan hotelskom voucheru. Izdaje ga putnička agencija, sukladno AIH-FUAAV konvenciji, uz obvezu da hotelijeru plati hotelske usluge koje ovaj pruži klijentu agencije. Razlikuju se dvije vrste AIH-FUAAV vouchera i to: običan voucher i voucher "full credit". **Običan voucher** zahtjeva detaljan opis turističko - ugostiteljskih usluga, posebice točan nadnevak dolaska i odlaska gostiju - putnika. Usluge su u njemu, u pravilu, redovite i uobičajene za hotelijere: noćenje, prehrana, točenje pića, usluge pranja i sl. **Full credit voucher** sadrži znatno proširen broj hotelskih usluga, te zbog toga mora biti predmet posebnog ugovora između hotelijera i putničke agencije<sup>3</sup>.

Bit hrvatskog vouchera je dijelom uređena u recepciranom, sada nešto izmijenjenom<sup>4</sup> Zakonu o obveznim odnosima bivše Jugoslavije. Točnije rečeno, u čl. 890 Z.O.O., se turističkim agencijama nalaže da osobama što ih šalju, na temelju ugovora o alotmanu, moraju izdati i posebnu pismenu ispravu - voucher. Nadalje se u st. 2. normira da ova **posebna pismena isprava** (hrvatski voucher) glasi na ime ili na određenu grupu, **neprenosiva** je i sadrži nalog ugostitelju da daje usluge koje su u njoj navedene. Ova posebna turistička pismena isprava služi kao dokaz da je osoba klijent turističke agencije, tzv. **legitimacijska svojstva**, koja je s ugostiteljem sklopila

<sup>2</sup> Konvencija AIH-FUAAV-79 (The International Association and the Universal Federation of Travel Agent Associations). U 1991. godini se suradnjom između ove dvije asocijacije sva ova pravila kodificiraju u tzv. Kodeks poslovanja - Code of Practice.

<sup>3</sup> Konvencija AIH-FUAAV-79, čl. 12. st. 2.

<sup>4</sup> Zakon o obveznim odnosima, Službeni list SFRJ br. 29/78, 39/85, 46/85, 57/89, Narodne novine br. 53/91, 73/91, 3/94 i 7/96.

ugovor o alatmanu. Osim toga se na temelju posebne pismene isprave, sukladno stv. 4, **obračunavaju** uzajamna potraživanja između turističke agencije i ugostitelja.

Izloženo jasno ukazuje da je naš zakonodavatelj odredio da je naša turistička uputnica - voucher pismena isprava, čime joj je odredio formu. No, što ona treba da sadrži, koji su joj sastojci i sl. prepustio je turističko - pravnoj praksi. Europska turističko - poslovna praksa je, tijekom dugotrajne uporabe, izgradila, ustalila i unificirala minimalne sastojke turističke uputnice, bez obzira o kojoj uputnici je riječ. Sve je ovo opet naša Gospodarska komora na svojoj 6. sjednici od 16. veljače 1995. godine kodificirala<sup>5</sup> u obliku Posebnih uzanci za ugostiteljstvo. Sukladno kodificiranim Uzancama naša hrvatska uputnica - voucher mora sadržavati najmanje:

1. naziv izdavatelja - trasanta, a to je, u pravilu, putnička agencija;
2. naziv trasata, oznaka davatelja turističko - ugostiteljske usluge, a to su hoteli, apartmani i drugi davatelji;
3. naznaka gosta, tj. korisnika - remitenta ugostiteljske usluge;
4. vrsta, opseg i vrijeme korištenja usluge;
5. broj, nadnevak i mjesto izdavanja vouchera; i
6. potpis trasanta.

Ako je riječ o uslugama koje se ne ubrajaju u redovite hotelske usluge, uporaba vouchera kao pismene rezervacijske isprave uvjetovana je prethodnim pisanim ugovorom između ugostitelja i naručitelja o uslugama koje se imaju pružiti i najvišem iznosu cijene usluga koje će naručitelj, trasant platiti<sup>6</sup>.

Osim prethodno navedenih bitnih sastojaka voucher može sadržavati i neke nebitne elemente, kao što mogu biti na primjer: ime turističkog pratitelja, naznaka da je gost platio predujam, iznos do kojeg je agencija voljna platiti usluge i sl.

### 3. PRAVNA PRIRODA VOUCHERA

Pravna priroda vouchera je u trgovačko - pravnoj literaturi, a i u turističko - pravnoj praksi različito shvaćena. Izvjestan broj znanstvenika voucher je shvatio kao **vrijednosni papir** sličan mjenici, odnosno čeku, s tim što je ovdje trasant putnička agencija koja je izdala voucher, a trasat ona tvrtka koja posredno ili neposredno treba izvršiti uslugu<sup>7</sup>. Slično gledište zastupa i S.J. Sirišćević ističući da je voucher vrijednosnim papirima srodna isprava, kojom neka turistička tvrtka stavlja u dužnost nekoj drugoj, da naslovniku tog papira, izravno ili neizravno, posluži udovoljavanjem u njemu nabrojenih turističkih potreba<sup>8</sup>. Voucher je i po A. Steinbrenneru vrijednosni papir specifičnog tipa, tipa trgovačke uputnice - Kaufmännische Anweisung<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Posebne uzance u ugostiteljstvu, Narodne novine, br. 16/95.

<sup>6</sup> Posebne uzance u ugostiteljstvu, op. cit. čl. 65.

<sup>7</sup> S. Marovt: *O poslovanju s inozemnim putnicima i turistima*, Vjesnik turizma i ugostiteljstva, br. 3/51. str. 151.

<sup>8</sup> S. J. Sirišćević: *Turistička uputnica ili voucher*, Turizam br. 10-11/63 str.4.

<sup>9</sup> A. Steinbrenner: *Zum Recht der Reisebürounternehmung*, Würzburg, 1939., str. 25-26.



Druga skupina znanstvenika na čelu sa prof. P. J. Wiswaldom i našim hrvatskim prof. I. Antuncom smatra da voucher nema svojstva vrijednosnog papira, te da je to samo običan **građanskopravni nalog**, tipičan turističkom prometu<sup>10</sup>, koji je putnička agencija dala primatelju dokumenta - hotelijeru, koji treba da pruži titularu vouchera - gostu, putniku, uslugu koja je na njemu naznačena<sup>11</sup>.

Smatram, osobno, da turistička uputnica - voucher nema svojstva vrijednosnog papira, bar ne u zakonodavstvu Hrvatske, jer u njemu nije **utjelovljeno pravo** na ugostiteljsko - turističke usluge, te tako ako ga putnik - gost i izgubi može gubiti ugovorene usluge, najčešće temeljem aviso vouchera, preslikom vouchera ili pak, u slučaju skupnih putovanja, ana temelju rooming lista. Osim toga, trasat nije dužan honorirati voucher i izvršiti usluge gostu, ako prethodno nije došlo do sklapanja ugovora o alotmanu ili agencijskog ugovora o hotelskim uslugama između putničke agencije, kao trasanta i hotelijera kao davatelja usluge.

Voucher nije, po mom sudu, ni trgovačka uputnica (Kaufmännische Anweisung), kako je isticao znanstvenik A. Steinbrenner, jer kumulativno ne ispunjava uvjete, uobičajeno tražene, za trgovačke uputnice, a tu su:

- odredba o bezuvjetnoj obvezi s klauzulom po naredbi;
- odredba da se radi pismenom uputu na novac, vrijednosne papire ili na neke druge zanimljive stvari; i
- činjenica da upućenik ima svojstva trgovca.

Sve navedeno jasno ukazuje da voucher nema osobine vrijednosnog papira, a ni osobine trgovačke uputnice, vrijednosnog papira sui generis, jer glasi na ime i neprenosivnog je svojstva<sup>12</sup>. Najčešće je napisan na unaprijed tipkanom obrascu koji sadrži uput davatelju na izvršenje usluga nezamjenjive naravi. No, voucher nije ni običan turističko pravni nalog tipičan za turistički poslovni svijet, kako su isticali prof. Wiswald i prof. Antunac. On je, po mom sudu, a i po mišljenju mnogih pravnika najbližnji **legitimacijskim papirima**<sup>13</sup>.

Legitimacijski papiri su, sukladno našem Zakonu o obveznim odnosima, pisane isprave koje sadrže određene obveze za njezine izdavatelje, a to su najčešće prijevoz robe i putnika, izvođenje kazališnih predstava, izdavanje hrane, točenje pića i sl. u njima se, u pravilu, ne označuje ime vjerovnika, a niti iz papira ili okolnosti pod kojima su oni izdati ne proizlazi da se mogu prenositi.

Ako, sada usporedimo hrvatski zakonski tekst o vaučeru iz čl. 890 Z.O.O.: Voucher je pismena isprava koja glasi na ime ili na određenu skupinu, neprenosiva je i sadrži nalog ugostitelju da dađe usluge koje su u njoj navedene s prethodno navedenim općim normama Z.O.O. o legitimacijskim papirima, da se zapaziti da su ove odredbe dosta slične. Razlika se jedino očituje u tome što voucher glasi na ime ili skupinu. No

<sup>10</sup> I. Antunac: *Ugostiteljsko turističko pravo*, Opatija, 1979.

<sup>11</sup> P. J. Wiswald: *Les agences de voyages*, Thèse. Lusanne, 1964.

<sup>12</sup> E. I. Klayman, J. W. Bagby i N. S. Ellis: *Business Law*, Boston, 1994., str. 491.

<sup>13</sup> Prof. V. Šmid, prof. V. Gorenc i prof. S. Perović su najznačajniji pristalice ove koncepcije.

i voucher je kao i drugi legitimacijski papiri imperativno neprenosiv. Ova imperativna odredba da može glasiti samo na ime ili skupinu putnika i da nije prenosiv oduzima hrvatskom voucheru osobine vrijednosnog papira.

Hrvatski zakonodavac je za pismene isprave slične vrijednosnim papirima, ali koje ne sadrže sve potrebite elemente vrijednosnih papira, predvidio institut legitimacijskih papira. Ako, uz to, pođemo od činjenice da je jedna od glavnih zadaća vouchera dokazno - legitimaciona, tj. služi kao dokaz da je putnik klijent turističke agencije, stoga onda mogu sa sigurnošću tvrditi da je hrvatski voucher ponajprije **legitimacijski papir**, koji istina u sebi sadrži i izvjesne elemente vrijednosnih papira (služi za obračun, sadrži bezuvjetan nalog za izvršenje i sl.). No, on je ipak u biti legitimacijski papir s izvjesnim vrijednosno - papirnim svojstvima, ili bolje rečeno on je legitimacijski papir *sui generis*.

#### 4. ZAKLJUČAK

Na kraju mog izlaganja o prirodi i osobenostima hrvatskog vouchera, u smislu opće ocjene treba reći sljedeće:

- prvo, da je voucher pismena isprava u kojoj njen izdavalac nalaže trasatu izvršenje određenih turističko - ugostiteljskih usluga i to točno imenovanoj osobi ili skupini osoba, koje će trasat nakon izvršenja i obračuna namiriti od izdavalca;
- drugo, da je hrvatski voucher neprenosive naravi i da služi kao dokaz da je osoba, odnosno da su osobe, anznacene u njemu, klijenti turističke agencije koja je s trasatom sklopila ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta;
- treće, da u turističko - pravnoj literaturi postoje različita shvaćanja glede pravne prirode vouchera. Tako ga jedni smatraju da je to vrijednosni papir, drugi da je to običan građansko - pravni nalog osoben turističkoj djelatnosti, treći da je on najbližiji trgovačkoj uputnici, četvrti da je to samo legitimacijski znak i sl. i
- četvrto, da je po mišljenju znatnog broja pravnih teoretičara, voucher ipak samo legitimacijski papir. To, uostalom, proizlazi iz hrvatskih pravopisnih normi. I po mom osobnom sudu je to legitimacijski papir, ali ipak legitimacijski papir *sui generis* jer u sebi sadrži i izvjesne elemente osobene samo za vrijednosne papire.

#### Summary

There are different opinions in touristic law literature regarding the legal nature and the peculiarities of the Croatian voucher. Some think it is a security, others that it is a written legitimization document, yet others that it is an ordinary civil law order specific of touristic economy, etc. The author thinks the Croatian voucher to be an legitimization paper *sui generis*, because it contains some elements of legitimization papers as well as some elements of securities.

#### Literatura:

1. I. Antunac: *Ugostiteljsko turističko pravo*, Opatija, 1979.
2. J. W. Bagby: *Business Law*, IRWIN, Boston, 1994.
3. P. Chauveau: *La Croisiere maritime*, Juriclasseeur périodique, Paris, 1959.
4. P. Couvrat: *Les agensec de voyages en droit français*, Paris, 1967.
5. W. Gorenc: *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama*, Acta Turistica, E. F. Zg, br. 1/95 i br. 2/96.
6. W. Gorenc: *Poslovno pravo u turizmu*, Školska knjiga, Zagreb, 1985.
7. W. Gorenc: *Trgovačko pravo - ugovori*, Školska knjiga, Zagreb, 1996.
8. W. Löwe: *Das neue Pauschalreiserecht*, München, 1981.
9. S. Marovt: *O poslovanju s inozemnim putnicima i turistima*, Vjesnik turizma i ugostiteljstva, br. 3/51.
10. B. Richards: *Law for Business*, Boston, 1994.
11. R. rodier: *Droit des transports*, Paris, 1960.
12. S. J. Sirišćević: *Turistička uputnica ili voucher*, Turizan br. 10-11/63.
13. A. Steinbrenner: *Zum Recht der Reisebürounternehmung*, Würzburg, 1939.
14. S. Sušić: *Turističko pravo*, Bg., 1986.
15. V. Šmid: *Putnička agencija i njezini ugovori s putnicima i davateljima usluga*, SA - Bg., 1977.
16. W. Wanderperren: *Agences de voyages et voyageurs*, Antwerpen, 1968.
17. W. Wanderperren: *Study for a Draft International Convention on the Travel Agents and Travellers*, Antwerpen, 1968.
18. J. P. Wiswald: *Les agences de voyages*, Thèse, Lausanne, 1964.