

Dr. sc. Vjekoslav ŠMID, Pravni fakultet Split i Mostar

UGOVOR O ALOTMANU

Ugovor o alotmanu svoje ustanovljenje i svoju autonomiju zahvaljuje poslovnoj praksi koja mu je tipskim ugovorom postupno oformila tipični sadržaj. K tome, kao snažna dopuna volje stranaka poslužili su poslovni običaji i Posebne uzance u ugostiteljstvu, gdje se nalazi poseban korpus normi posvećen ugovoru o alotmanu. Zakon o obveznim odnosima ide korak dalje i svrstava ugovor o alotmanu među nove imenovane ugovore. U ovom radu autor definira pojam, pravnu prirodu, način zaključenja i prestanka ugovora, a isto tako daje i sustavan i sistematiziran pregled prava i obveza putničke agencije i ugostitelja iz ugovora o alotmanu. Autor na kraju posebno analizira položaj putnika u odnosu na putničku agenciju i ugostitelja, ukazujući na nedovoljnu pravnu zaštitu koju putniku pruža ZOO.

UVOD

Mnogobrojni ugostitelji, zbog karakteristične neelastičnosti ponude usluga smještaja i ishrane, zahvaljuju svoje uspješno poslovanje putničkim agencijama koje im pribavljaju korisnike smještajnih kapaciteta. S druge strane, putničke agencije, bilo da pribavljaju putnicima pojedinačne usluge ili im pružaju organizirano putovanje, ne mogu zaobići usluge smještaja i ishrane koje pružaju ugostitelji. Te uzajamne potrebe i interesi profesija u uvjetima masovnog turizma izazvale su sve intenzivnije međusobne poslovne odnose koji se uspostavljaju ugovorima vrlo heterogenoga i atipičnog sadržaja. Razlog toj "ugovornoj anarhiji" treba tražiti u nedostatku svake nacionalne ili međunarodne reglementacije koja bi te ugovore čvršće pravno oformila i dala im tipičan sadržaj, što nas ne smije čuditi ako se prisjetimo da je masovno kretanje specifičnih putnika - turista i sve značajnija uloga putničkih agencija pojava koja karakterizira tek naše novije vrijeme. Otuda je formiranje ugovora prepušteno volji kontrahenata u poslovnoj praksi, u kojoj sve masovnije zahtijevanje ugovora dovodi s jedne strane do stvaranja brojnih pravnih običaja, koji sve uspješnije dopunjuju volju stranaka, a s druge strane do ujednačivanja njihovog sadržaja, čime se postupno vrši diferencijacija i tipizacija ugovora.

Rezultat tih procesa je i ugovor o alotmanu koji u uvjetima masovnog turizma, u funkciji ugovora o organiziranju putovanja, čiji je "prirodni nastavak", dobiva izuzetno značenje. Poslovnopravna praksa putničkih agencija i ugostitelja, široko koristeći načelo slobode ugovaranja, gradila je postupno prava i obveze stranaka, prilagođavajući ih posebnim potrebama i interesima stranaka i zahtjevima turističkog prometa, što je sve ugovoru o alotmanu u samom nastajanju donijelo specifičnu sadržinu. Naime, prilikom

formiranja prava i obveza stranaka poslovna praksa je razvila visok stupanj elastičnosti, što je s jedne strane donijelo ugovoru elemente aleatornosti i labavu ugovornu disciplinu, a s druge strane strankama dužnost da prilikom ispunjenja ugovora svojim ponašanjem naglašeno uvažavaju načelo savjesnosti i poštenja i razviju visok stupanj tolerancije i međusobne suradnje prožete posebnim "turističkim duhom". Daljnja objektivizacija ugovora, za kojom je težila poslovna praksa, našla je izvor u izjednačivanju poslovnih običaja i u njihovu podizanju na stupanj uzanci prikupljenih, doduše fragmentarno, u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu¹, a na međunarodnom planu, u potpunosti, u Konvenciji AIH – FUA AV, nazvanoj C. Hot 70., koja je prestala važiti 14. lipnja 1987. godine.² Zakon o obveznim odnosima učinio je korak dalje kad je uvrstio ugovor o alotmanu među nove imenovane ugovore.³ Time ugovor o alotmanu dobiva svoju čvrstu pravnu fizionomiju. Već i zato imaju nesumnjivu vrijednost i višestruko značenje naponi redaktora koji su prelili u uzance teoretska shvaćanja i posebno iskristalizirana dostignuća poslovne prakse koja je zahvaljujući velikom broju sklopljenih ugovora, njihovoj razrađenoj i ustaljenoj strukturi u klauzulama u kojima su formulirana prava i obveze stranaka, razvijenim poslovnim običajima i uzancama, stvorila za njihov rad nužne pretpostavke.

Novi imenovani ugovor donosi putničkim agencijama, ugostiteljima i gostima priželjkivanu izvjesnost i nadasve nužnu pravnu sigurnost. Ponuđena dogmatika ugovora neprijeporno osvjetljuje, unificira i usklađuje međusobna prava i obveze stranaka, a time i interese putničkih agencija i ugostitelja. Sigurno, poslovna praksa na vrlo dinamičnom turističkom tržištu stvarat će nove ugovore, pa i modalitete ugovora o alotmanu, čemu donijeti propisi, kojima je ugovor uobličen, mogu biti samo uzor, poticaj i ohrabrenje.

POJAM I ZAKLJUČENJE UGOVORA

Prema čl. 885. ZOO ugovorom o alotmanu ugostitelj se obvezuje da u tijeku određenog vremena stavi na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva u određenom objektu, pruži ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i plati joj određenu proviziju, a putnička agencija se obvezuje da će nastojati popuniti ih, odnosno obavijestiti u određenim rokovima ugostitelja da to nije u mogućnosti, kao i da plati cijenu pruženih usluga ukoliko se koristila hotelskim kapacitetima.

U komparativnoj teoriji i poslovnoj praksi za ugovor o alotmanu u uporabi je više naziva. Na frankofonskom području po uzoru na C. Hot. 70. u uporabi su "hotelski ugovor koji se odnosi na putničke skupine" ili "hotelski ugovor s povremenim rezervacijama na koji se odnose odredbe o kontingentu". U Italiji: "ugovor putničke agencije i hotelijera koji se odnosi na skupno putovanje", a u Švicarskoj: "ugovor o

¹ Posebne uzance u ugostiteljstvu, S. l. SFRJ br. 69/1983. U R. Hrvatskoj zamijenjene su Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, N. n. br. 16/95.

² Konvenciju C. Hot 70 zamijenio je Kodeks poslovanja u odnosima hotela i putničke agencije (Code of practice on hotel/travel agency relations), sastavljen od međunarodne hotelske udruge (IHA) i saveza udruga putničkih agencija (UFTAA) 1987. g.

³ Zakon o obveznim odnosima, preuzet je u nepromijenjenoj redakciji u Republici Bosni i Hercegovini. Vidi službeni list RBiH, br. 13/94. i br. 2/94.

kontingentu soba". U novije vrijeme u svim europskim pravima prevladava naziv: ugovor o alotmanu.⁴ ZOO uz naziv ugovor o alotmanu upotrebljava u normi i nov naziv: "ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta", koji je pomalo deskriptivan, ali posve odgovara sadržaju ugovora i blizak je poslovnoj i pravnoj terminologiji. Ali, smatramo, kad je već usvojio nov naziv, trebalo je u tekstu isključivo njega i upotrebljavati, a ne oba naziva za isti ugovor. Kako je u teoriji i poslovnoj praksi, osobito u našoj zemlji, gotovo općeprihvaćen naziv ugovor o alotmanu, u ovom radu mi ćemo se njime i služiti.

Ugovorne strane u ugovoru su ugostitelj i putnička agencija. Pod ugostiteljem treba podrazumijevati, s obzirom na predmet ugovora, samo ugostitelje koji se bave pružanjem usluga smještaja. Njih utvrđuju posebni propisi posvećeni vršenju ugostiteljske djelatnosti.⁵ Za drugu ugovornu stranu zakonskim nazivom "turistička agencija" pretpostavljamo naziv putničke agencije koji je u praksi uobičajen, star, a i priznat u gotovo svim jezicima. Turist je samo jedna vrsta putnika, ali ne i jedina koja traži usluge putničke agencije. Spomenimo da ugovor o alotmanu sklapaju redovito organizatori putovanja koji su najčešće putničke agencije, ali ne i isključivo.

Zaključenju ugovora o alotmanu prethodi upućivanje poziva da se učini ponuda, obično međusobnom razmjenom informacija putničke agencije i hotelijera. Potrebna inicijativa za to može poteći od putničke agencije: slanjem upitnika koji sadrži pitanja o ugostiteljskom objektu za smještaj, njegovom smještaju, o uslugama koje može pružiti, o njihovoj cijeni, ali i od hotelijera: slanjem prospekata, cjenika za novu poslovnu godinu i sl. Isto važi i u pogledu inicijative za zaključenje ugovora, koji se u poslovnoj praksi sklapa na osnovi neposrednih ugovora, sklopljenog predugovora, okvirnog ugovora ili "općih uvjeta prodaje hotelskih usluga u alotmanu" ugostitelja. U skladu s općim propisima (čl. 26. ZOO) ugovor o alotmanu je sklopljen kad su se ugostitelj i putnička agencija suglasili o bitnim sastojcima ugovora: vrsti i opsegu ugostiteljskih usluga, broju kreveta i objektu u kojemu će se smjestiti gosti, vremenu držanja angažiranih ugostiteljskih kapaciteta na raspolaganju i cijeni usluga.

U poslovnoj praksi ugovor o alotmanu zaključuje se najčešće na ispravi (obrascu) putničke agencije ili ugostitelja. Obrazac sadrži bitne sastojke ugovora i prostor za dopunske klauzule koje stranke unose u tijeku pregovora. Ukoliko ugovor sadrži ili se poziva na opće uvjete poslovanja, oni također čine sastavni dio ugovora. U slučaju neslaganja općih uvjeta s klauzulama ugovora, vrijedit će što je ugovoreno posebnim uglavcima ugovora (čl. 142/4. ZOO). Opći uvjeti poslovanja obično su otisnuti na poleđini obrasca ugovora o alotmanu, ali i kad nisu otisnuti, sastavni su dio ugovora, ako su prije zaključenja ugovora ili prilikom zaključenja ugovora bili dostavljeni drugoj strani ili je druga strana bila s njima upoznata. U poslovnoj praksi ovakve opće uvjete nakon donošenja ugostitelj dostavlja svim agencijama s kojima je u poslovnoj vezi.⁶

⁴ Taj naziv dolazi iz engleskog jezičnog područja od riječi "allotment" a znači "ono što je raspodijeljeno".

⁵ U R. Hrvatskoj, u Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti, među ugostiteljske objekte za smještaj nabrajaju se hoteli, hotelsko naselje, apartmansko naselje, aparthotel, motel, pansion, kamp, kuća za odmor, omladinski hotel, odmaralište, prenočište i sl. (čl. 15., N. n. br. 48 (95)).

⁶ D. Poković: *Ugovor o alotmanu*, Privreda i pravo, br. 5-6/1984., str. 11.

Ugovor o alotmanu zaključuje se u pismenoj formi (čl. 886. ZOO). Pismena forma je konstitutivni element ugovora. Ugovor o alotmanu koji ne bi imao pismenu formu ne bi imao pravnog učinka (čl. 70. ZOO), a to vrijedi i za kasnije izmjene i dopune ugovora o alotmanu (čl. 67/2. ZOO). Time se u poslovnoj praksi, s obzirom na specifičnost i složenost sadržaja ugovora, brojnost uvjeta, rokova i klauzula ugovora, vremensku udaljenost trenutka zaključenja i izvršenja ugovora, postižu lakše spoznaje i dokazivanje sadržaja ugovora i smanjuje mogućnost nelojalnog ponašanja stranaka.

Ugovor o alotmanu zaključuje se obično za jednu sezonu ("ljetni" ili "zimski"), ali ako stranke nisu ugovorile rok trajanja ugovora, smatra se da je ugovor zaključen za jednu godinu (čl. 885/2. ZOO).

PRAVA I OBVEZE STRANAKA

Ugovor o alotmanu jest dvostrani teretni ugovor iz kojeg izvire međusobne obveze ugostitelja i putničke agencije. Kako se trenutak zaključenja i izvršenja ugovora vremenski ne podudaraju, a ugovorne stranke su iz udaljenih mjesta i zemalja, izvršenje ugovora, koje traje kroz duže vrijeme, zahtijeva međusobno povjerenje i suradnju između ugostitelja i putničke agencije, te elastičnost, tolerantnost i međusobno prilagođavanje za sve vrijeme trajanja ugovora.

I. Obveze ugostitelja

a) Obveza stavljanja putničkoj agenciji na raspolaganje određenog broja ležajeva u određenom objektu.

Ugovorom o alotmanu obvezuje se ugostitelj staviti na raspolaganje putničkoj agenciji, u tijeku određenog vremena, određeni broj postelja u određenom ugostiteljskom objektu. Ovu obvezu ugostitelja u poslovnoj praksi stranke stipuliraju tako da ugostitelj stavlja na raspolaganje radi korištenja putničkoj agenciji određeni broj ležajeva s naznakom: - vrste (jednokrevetna, dvokrevetna, apartman itd.); - broja soba; - njihove kvalitete; - ugostiteljskog objekta u kome se nalaze (uz naznaku kategorije i naziva). Precizno definiranje obveze ugostitelja vrlo je značajno, kako za odnose između stranaka, tako i za goste. Zato najveći broj obrazaca tipskih ugovora o alotmanu sadrži "ukrštene rubrike" sa svim zahtjevima za utvrđivanje dugovanih kapaciteta ugostitelja.

Obveza je ugostitelja konačna i neopoziva. Ugostitelj ne može mijenjati sadržaj ili opseg svoje obveze, niti može privremeno (terminski) ili u cijelosti odustati od ugovora. Naprotiv, za sve vrijeme trajanja ugovora obvezan je držati na raspolaganju putničkoj agenciji ugovorene ležajeve, a otuda oni ne mogu biti predmet ugovora sklopljenih s drugim putničkim agencijama (čl. 891/2. ZOO). Međutim, u poslovnoj praksi, u opravdanom očekivanju da će putnička agencija odustati privremeno (terminski) ili u cijelosti od ugovora o alotmanu ili koristiti se mogućnošću popunjavanja samo dijela ugovorenih kapaciteta, ugostitelj za iste ležajeve u istom ugostiteljskom objektu i za isto vrijeme sklapa ugovore s većim brojem putničkih agencija, čime preuzima rizik "overbookinga" (prekapacitiranja) i time nemogućnosti izvršenja ugovorenih usluga, što povlači obvezu naknade štete putničkoj agenciji i narušavanju ugleda ugostitelja.

Iznimno, poslovni je običaj, ugostitelj može smjestiti skupinu gostiju u drugi najbliži ugostiteljski objekt iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja. Agencija ne može tražiti naknadu štete zbog te zamjene, ali eventualnu razliku u cijeni, povećanje troškova prijevoza i drugo snosi ugostitelj (Uz. 22.). Osim toga, rizik "prebukiranja" mogu ugovorne strane gotovo isključiti ili bar ublažiti ako putnička agencija savjesno i navrijeme obavještava ugostitelja o "stanju bookinga". Ugovorom o alotmanu utvrđuju stranke rokove za slanje obavijesti ugostitelju o tijeku popune smještajnih kapaciteta. Ako stranke nisu ugovorile, poslovni običaj nameće putničkoj agenciji obvezu davanja obavijesti o tijeku popunjavanja ugovorenih kapaciteta najkasnije dva mjeseca prije početka ispunjavanja ugovora o alotmanu, i k tome nastaviti slati obavijesti svakih 30 dana (Uz. 99.).

Svoje čvrste i konačne obveze ugostitelji se nastoje osloboditi stipulirajući mogućnost odustanka od ugovora o alotmanu, ako putnička agencija ne ispuni određene obveze (clausula irritatoria): ako do određenog roka ne obavijesti ugostitelja o "stanju bookinga", ako do određenog roka "od dana početka izvršenja ugovora ne uputi nijednog gosta", ako u roku "ne uputi booking listu niti obavijesti o odustanku od ugovora", ako "u ugovorenom roku ne namiri fakturu" i sl.

b) Obveza pružanja upućenim putnicima ugostiteljskih usluga.

Predmet ugovora o alotmanu su usluge smještaja i ishrane koje je ugostitelj obvezan pružiti upućenim putnicima. Klausula tipskog ugovora kojom se precizira ova obveza ugostitelja obično glasi: "ugostitelj se obvezuje pružiti upućenim putnicima agencije pansionске ili polupansionске usluge". Zapravo, ugostitelj je obvezan pružiti upućenim putnicima ugostiteljske usluge navedene u turističkoj uputnici u skladu s ugovorom o alotmanu. U poslovnoj praksi turističke uputnice za skupinu alotmanskih gostiju ugostitelju obično predočava vodič skupine. Usluge navedene u turističkoj uputnici koje nisu u skladu s ugovorom o alotmanu ugostitelj je obvezan pružiti putniku u granicama raspoloživih kapaciteta. Po sobama u objektu ugostitelj će smjestiti i rasporediti putnike po listi gostiju ("rooming list") putničke agencije, ako li pak nje nema, na način opisan u turističkoj uputnici. Agencija je dužna dostaviti ugostitelju listu gostiju 14 dana prije dolaska skupine (Uz. 80.).

Ugostitelj je obvezan, bez odlaganja, obavijestiti putničku agenciju o svakoj promjeni do koje je došlo u ugostiteljskom objektu ili uslugama nakon zaključenja ugovora. Ako je ugovor sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji ili rekonstrukciji, ugostitelj je dužan bez odlaganja obavijestiti putničku agenciju čim ocijeni da ugostiteljski objekt u vrijeme početka izvršenja ugovora neće biti u skladu s opisom iz prospekta ili obavijestima danim putničkoj agenciji (Uz. 96.).

Usluge ishrane i smještaja kao i druge ugostiteljske usluge koje ugostitelj pruža upućenim putnicima moraju svojom kvalitetom i kvantitetom odgovarati njihovom opisu u ugovoru i turističkoj uputnici. Usluge moraju odgovarati standardima koji se opravdano očekuju od kategorije kojoj pripada objekt ugostitelja i moraju biti pružene pod istim uvjetima pod kojima se pružaju i neposrednim gostima ugostitelja, bez obzira što ih pružaju po nižim cijenama od predviđenih cjenovnikom za iste usluge neposrednim gostima (čl. 892. ZOO).

Ugostitelj nije ispunio svoju obvezu pružanja ugostiteljskih usluga osobama koje je uputila putnička agencija ako ne ispuni sve ili pojedine ugostiteljske usluge smještaja i prehrane ili ne izvrši na način i uz uvjete predviđene ugovorom, turističkom uputnicom, uzancama i poslovnim običajima. U poslovnoj praksi do neizvršenja obveza pružanja ugostiteljskih usluga najčešće dolazi zbog prebukiranja, a do nedostatka u izvršenju ugovora kad ugostiteljski objekt ne odgovara opisu iz prospekta ili datoj informaciji, u sobama ne funkcioniraju sanitarni uređaji, osjećaju se neugodni mirisi, prisutni su štetni insekti, nema potrebne tišine, obećane plaže, hrana nije u skladu s normativima i sl.

Za slučaj prebukiranja poslovni običaji predviđaju ovlaštenje ugostitelja da smjesti goste u drugi ugostiteljski objekt iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja. Ugostitelj je dužan sve članove skupine smjestiti u isti objekt, a o smještaju u drugi objekt dužan je obavijestiti unaprijed putničku agenciju. Zbog zamjene putnička agencija ne može tražiti naknadu štete, ali eventualnu razliku cijene i povećane troškove prijevoza snosi ugostitelj (Uz. 22. i Uz. 81.).

Kad ugostitelj ne ispunjava obveze pružanja ugostiteljskih usluga, ne pruži sve ili pojedine usluge na ugovoreni način, putnička agencija može zahtijevati ispunjenje ugovora, otklanjanje nedostatka (npr. popravke sanitarnih uređaja ili zamjenu smještaja u drugoj sobi), sniženje cijene i raskid ugovora, s tim da uvijek ugostitelj duuguje i naknadu štete.

U poslovnoj praksi zahtjev za ispunjenjem ugovora, odnosno otklanjanjem nedostataka putnička agencija najčešće ostvaruje intervencijom svog predstavnika u ugostiteljskom objektu. Štoviše, ugostitelj je dužan odmah razmotriti prigovore na usluge koje su dali gosti ili predstavnik putničke agencije. Ako utvrdi da je prigovor opravdan, ugostitelj će otkloniti nedostatke i udovoljiti ugovoru; da bi otklonio naknadne zahtjeve za naknadu štete, ponudit će gostu odgovarajuću naknadu u novcu ili uslugama. Nagodbu s gostom ugostitelj će pismeno redigirati i potvrditi svojim potpisom i potpisom gosta ili predstavnika putničke agencije.

Ako gost uputi prigovor, sudsku opomenu ili tužbu protiv putničke agencije nakon izvršenja ugovora, ili u tijeku izvršenja, putnička agencija je dužna primljeni prigovor ili tužbu, s prijedlogom za rješenje (nagodbom, vođenjem sudskog spora) dostaviti ugostitelju u roku od mjesec dana od kada je primila (Uz. 87.). Prema poslovnoj praksi, većina sporova se rješava mirnim putem i to u postupku po prigovorima gostiju, koje putnička agencija dostavlja ugostitelju. Tako, ako je upućena skupina gostiju bila smještena i dobila pružene usluge, ali ne u cijelosti prema ugovoru, putničkoj agenciji ugostitelj će priznati pravo na smanjenje cijene razmjerno vrijednosti pružene usluge i naknadu štete. Ako gost tuži putničku agenciju i ona bude osuđena na plaćanje razlike u cijeni smještaja, prijevoza, smanjenje cijene, naknadu za upropašten godišnji odmor u regresnom zahtjevu, ugostitelj će biti dužan obeštetiti putničku agenciju za plaćene iznosu gostu. Njemački sudovi dosuđuju gostima naknadu za upropašten godišnji odmor, u visini plaće gosta za utvrđeni broj dana "upropaštenog" godišnjeg odmora.⁷ Bez

⁷ H. Klatt, *Fremdenverkehrsrechtliche Entscheidungen*, Band 6.

“netto cijenu”, u kojoj je sadržana i nagrada za putničku agenciju. Većina ugovora o alotmanu “s jamstvom punjenja” (čl. 896. ZOO) zaključuju se uz neto cijenu. Ovakav odnos poslovne prakse i ZOO rješava se “tretiranjem odredaba ZOO o proviziji kao dispozitivnih, s tim da se provizija ne smatra bitnim elementom ugovora.”⁹

d) Akcesorne obveze ugostitelja

Ugovor o alotmanu je samo jedna od vrsta ugovora o hotelskim uslugama. Otuda se na njegov sadržaj primjenjuju i pravna pravila u uzancama predviđena za agencijski ugovor o hotelskim uslugama (Uz. 102.), dakle, pravila koja su sadržana u Uz. 62-72 i Uz. 77-94. Kako je za agencijski ugovor o hotelskim uslugama predviđena primjena uzanci (Uz. 94.) predviđenih za ugovor o hotelskim uslugama (Uz. 8-59), proizlazi da se na ugovor o alotmanu primjenjuju odgovarajuće uzance na agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o hotelskim uslugama. K tome se na ugovor o alotmanu primjenjuju pravna pravila kojima je regulirana odgovornost ugostitelja za stvari gosta i pravo zadržavanja ugostitelja (čl. 724-729 ZOO).

Zapravo, svim ovim izvorima u sadržinu ugovora o alotmanu uključuju se brojne akcesorne obveze čije ispunjenje treba učiniti smještaj gosta u ugostiteljskom objektu što udobnijim, ugodnijim i sigurnijim. Kako sadržaj gostoprimstva koji prati smještaj gosta u ugostiteljskom objektu ispunjavaju zahtjevi koje postavlja moderno vrijeme, teško je napraviti popis svih usluga na koje ugostitelj može biti obavezan. Ipak, može se reći da vrsta i broj obveza varira prema vrsti i kategoriji ugostiteljskog objekta i sadržaju konkretnog ugovora. Radi preglednosti, za potrebe ovog rada, navest ćemo sumarni prikaz tek nekih akcesornih obveza ugostitelja.¹⁰ Ponajprije, ugostitelj treba osigurati gostu uporabu svih uređaja i opreme i zajedničkih prostorija u ugostiteljskom objektu. U taj red dolazi dužnost davanja dovoljne količine vode za piće i održavanje higijene, dovoljno električne struje za funkcioniranje instalacija i uređaja u sobi, besprijekorno funkcioniranje sanitarnog čvora, odsutnost jakih i napadnih mirisa i štetnih insekata i sl. Poznata je i obveza ugostitelja da probudi gosta u vrijeme kada gost odredi. Osim toga, sve prispjele pošiljke (pisma, pakete i sl.) ugostitelj je dužan predati gostu bez odlaganja, a ako stignu nakon odlaska gosta, ugostitelj ih je obavezan poslati gostu (Uz. 49.). Ugostitelj je obavezan predati ili poslati gostu stvari koje je zaboravio u ugostiteljskom objektu (Uz. 50.). U red akcesornih obveza spadaju usluge telefona, držanja i iznajmljivanja športske opreme i igrališta, bazena i plaža itd.

Sve su akcesorne obveze subordinirane osnovnoj obvezi ugostitelja s kojom se povezuju u jedinstvenu klauzulu ugovora: pružiti gostu usluge smještaja i ishrane, kako to odgovara zahtjevima vremena u određenoj vrsti i kategoriji ugostiteljskog objekta.

Među komplementarnim obvezama ugostitelja iz ugovora o alotmanu, koje dolaze iz izvora posvećenih ugovoru o hotelskim uslugama valja posebno izdvojiti: a) obvezu

⁹ D. Peković, *Ugovor o alotmanu*, Zakon o obligacijskim odnosima, Knjiga o desetogodišnjici, Beograd, Tom II., srt. 185.

¹⁰ Vidi više: Šmid V.: *Ugovor o hotelskim uslugama*, Privreda i pravo, Zagreb, 1984., br. 3-4., str. 45.

obzira na negativni stav naše novije sudbene prakse o ovom pitanju i odsutnosti osnove za priznavanje naknade štete za upropašteni godišnji odmor u odredbama ZOO naši ugostitelji rješavajući prigovore gostiju ili regresne zahtjeve putničkih agencija ovakvu naknadu trebaju isplatiti.⁸ Bilo bi vrlo neposlovno oglušiti se na prigovor ili regresni zahtjev putničke agencije koja je tu naknadu isplatila gostu. De lege ferenda, trebalo bi po ugledu na njemačkog zakonodavca u ZOO predvidjeti ovaj oblik naknade nematerijalne štete.

c) Obveza plaćanja provizije

Upućivanje putnika ugostitelju radi popunjavanja ležajeva i pružanja drugih ugostiteljskih usluga putnička agencija obavlja uz naknadu. Otuda je ugostitelj iz ugovora o alotmanu obavezan isplatiti putničkoj agenciji proviziju (čl. 894. ZOO). Visinu provizije u vidu postotka utvrđuju stranke u ugovoru. I to, mogu visinu postotka odrediti prilikom zaključenja ugovora, a može postotak već biti određen odredbom općih uvjeta putničke agencije ili ugostitelja (tiskanih u formularnom ugovoru ili se ugovor na njih poziva) na osnovi kojih je ugovor zaključen. K tome, provizija može biti određena okvirnim ugovorom. Ako se provizija na osnovi nijednog od ugovora ne bi mogla odrediti, putničkoj agenciji pripada provizija u visini postotka određenog poslovnim običajima. A po njima, za ugovore između domaćeg ugostitelja i domaće putničke agencije je 5% na cijenu usluga, odnosno 3% ako je posrijedi ugovor za račun strane agencije. Za ugovor sklopljen sa stranom agencijom provizija iznosi 8% (Uz. 70.). Prema Kodeksu poslovanja ugostitelj i strana putnička agencija dužni su u ugovoru odrediti visinu provizije (čl. 14.).

U poslovnoj praksi uz linearnu proviziju, koja se određuje u određenom postotku od cijene pruženih usluga, u primjeni je i tzv. stimulativna provizija, kad se ugovori isplata toliko višeg postotka provizije koliko je veći broj upućenih putnika, pa time i veći dio popunjenih kapaciteta. Premda ima više varijanti stimulativne provizije, njihova osnovna karakteristika je da se postotak provizije povećava s povećavanjem broja upućenih putnika (Uz. 98.). Putnička agencija ima pravo na proviziju i za svako produženje boravka skupine gostiju, koje je prihvaćeno od putničke agencije i ugostitelja. Ugostitelj je obavezan isplatiti proviziju nakon što je pružio upućenim putnicima ugovorene usluge. Osnova za izračunavanje provizije je ukupni iznos cijena izvršenih usluga umanjen za pristojbu i premije osiguranja i servis. Provizija se plaća na način da ugostitelj prilikom ispostavljanja računa agenciji odbije od ukupnog iznosa iznos provizije, tako da agencija plaća račun umanjen za visinu provizije (Uz. 71.).

Spomenimo na kraju da za razliku od odredaba ZOO u poslovnoj praksi postoje ugovori o alotmanu bez provizije, kod njih ugostitelj i putnička agencija ugovaraju

⁸ U R. Hrvatskoj dosuđivala se naknada za pokvareni godišnji odmor. Presuda Vrhovnog suda Hrvatske Gž - 770/1976-2, od 24. 2. 1977. kaže: putovanje je upropašteno ili znatno umanjene kvalitete i gost može zahtijevati primjereno novčano obeštećenje i zbog beskorisno utrošenog vremena odmora".

Isti sud u kasnijoj presudi smatra da "zahtjev za satisfakciju zbog upropaštenog dopusta i boravka na moru nema osnovicu ni u pozitivnom pravu, a niti u pravnim pravilima za naknadu štete." Presuda citirana prema: D. Poković, *Ugovor o alotmanu*, Privreda i pravo, br. 5-6/1984., str. 14.

skrbi o osobi gosta; b) obvezu staranja o donijetim stvarima gosta. U ovom radu dat ćemo samo sumarni prikaz tih značajnih obveza ugostitelja.

a) Obveza o skrbi osobe gosta nalazi svoje opravdanje u potrebi zaštite osobnosti gosta, kako bi se time stvorili potrebni preduvjeti za korištenje ugostiteljskih usluga. Obveza o skrbi osobe gosta izvire iz prirode i svrhe ugovora o alatmanu koji traži da kod pružanja usluga smještaja i davanja akcesornih usluga ponajprije treba zaštititi fizički integritet gosta. Usluge koje koristi gost ne mogu biti istodobno i izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. To bi bilo protivno ugovoru koji ugostitelju nalaže da goste koji mu se povjere okruži punom pažnjom i da im pruži sigurnost i udobnost kako to iziskuje gostoprimstvo. U usporednom zakonodavstvu, pravnoj teoriji i sudskoj praksi u osnovi ove odgovornosti ugostitelja postoje različita shvaćanja.¹¹ Hrvatska pravna teorija i sudbena praksa temelje odgovornost ugostitelja na pretpostavljenoj krivnji, ali ako je povreda gosta prouzročena pružanjem usluga jela i pića, odgovornost je objektivna.¹²

b) Zakon o obveznim odnosima je među posebne vrste ugovora o ostavi uvrstio i ugostiteljsku ostavu, institut kojim je regulirana odgovornost ugostitelja za stvari gosta. U čl. 724. ZOO postavljeno je osnovno pravilo po kome ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli u njegove objekte. Pritom za donijete stvari gosta ugostitelj odgovara objektivno, ali ograničeno do iznosa od 1000 kuna. Za stvari koje je gost predao ugostitelju na čuvanje ugostitelj odgovara po osnovi pretpostavljene krivnje, ali neograničeno.¹³

II. Obveze putničke agencije

a) Obveza popunjavanja angažiranih kapaciteta.

Riječima zakonske definicije ugovorom o alatmanu putnička agencija se obvezuje "da će nastojati popuniti određeni broj ležajeva u određenom objektu, odnosno da će obavijestiti u utvrđenim rokovima da to nije u mogućnosti učiniti." Time je definirana osnovna obveza putničke agencije, koja svojom sadržinom i načinom ispunjenja karakterizira ugovor o alatmanu i razlikuje ga od drugih obligacijskih ugovora. U načinu ispunjenja ove obveze našli su svoj izraz i funkcija i položaj putničke agencije na tržištu pružanja usluga turistima. Naime, kad zaključi ugovor o alatmanu, putnička agencija ne zna hoće li moći, i u kojem opsegu, ispuniti obvezu u trenutku njezine dospelosti. Može se dogoditi, a i događa se, da putnička agencija otkaže organizirana putovanja jer ne prikupi minimalan broj putnika, ili da iz nekog drugog razloga ne može uputiti ugostitelju nijednog putnika. Isto tako, katkad će biti u stanju s prikupljenim putnicima popuniti sve, a katkad samo dio ugovorenih kapaciteta. To ne zavisi samo od uloženog truda putničke agencije nego najvećim dijelom od nepredvidivih kolebanja osjetljive turističke potražnje. Ista ta neizvjesnost dobila je pravni izraz u sadržaju i

¹¹ Vidi supra nota, str. 46.

¹² Presuda Vrhovnog suda Hrvatske, GŽ - 659/76, od 16. Ožujka 1977., Zbirka sudskih odluka knjiga III, sv. I., 1978.

¹³ Više vidi: Babić I., *Ugovor o ugostiteljskoj ostavi*

načinu ispunjenja ove osnovne obveze. Zbog toga je prilikom njezina formuliranja poslovnopravna praksa očitovala visok stupanj elastičnosti, nastojeći da kroz labavu ugovornu disciplinu s jedne strane sačuva i postakne inicijativu putničke agencije, a s druge strane da u slučaju neuspjeha razmjerno podijeli rizik između ugovornih strana. Način stipuliranja ove obveze utječe na njezinu sadržinu i opseg i donosi ugovoru elemente aleatornosti. U poslovnopravnoj praksi ova osnovna obveza putničke agencije određuje se najčešće, ako ne isključivo, posredno kroz pravo putničke agencije da otkáže ugovorene ležajeve do određenog roka. Tek u novijoj stručnoj literaturi, a potom u ZOO (čl. 885.), obveza putničke agencije definira se kao obveza da će nastojati popuniti ugovorene ležajeve u ugovorenom objektu upućivanjem putnika ugostitelju.

U pravnoj teoriji ne postoji jedinstveno kvalificiranje, shvaćanje, ni definiranje ove obveze putničke agencije, a time posredno ni ugovora o alotmanu. Tako Pecon smatra da ugovor nema za agenciju nikakvu pravnu vrijednost jer za nju, u trenutku zaključenja ugovora, ne nastaje nikakva obveza, ali njezin položaj se mijenja ako uputi putnike. Tada preuzima obvezu nalogoprimca ugostitelja. Prema tome, zaključuje autor, zaključenjem ugovora putnička agencija preuzima obvezu pod potestativnim uvjetom.¹⁴ U talijanskoj teoriji postoji mišljenje da putnička agencija zaključenjem ugovora ne preuzima obvezu, već stječe pravo opcije, pravo da svojom izjavom volje izazove perfekciju ugovora, određujući njegovu sadržinu. Pravo opcije, koje može vršiti do određenog roka (7-14 dana prije početka korištenja usluge) znači da putnička agencija obavještava ugostitelja (slanjem "rooming list") o kapacitetima koje će stvarno koristiti. Do trenutka upućivanja liste gostiju ("rooming list") ne zna se ni koliki je opseg obveza putničke agencije, ni hoće li ona nastati. Sve to zavisi od toga da li će putnici, i u kojem broju, zatražiti od putničke agencije usluge smještaja. Ako ne prikupi putnike, može, u utvrđenim rokovima (7-14 dana), otkazati potpuno ili djelomično ugovor.¹⁵ Najveći broj autora definira ugovor o alotmanu kao ugovor kojim se putnička agencija obvezuje da će nastojati popuniti ugovorene kapacitete.¹⁶ Svakako, i ovaj termin kojim je definirana osnovna obveza putničke agencije na vrlo plastičan način govori o ekonomiji ugovora, ali koliko god je ekonomski adekvatan, toliko je pravno neprecizan i neodređen, a otuda i nejednako kvalificiran. Iz njega proizlazi, za jedan broj autora, da je obveza putničke agencije pod potestativnim uvjetom, čije ispunjenje zavisi od volje uvjetno opterećenog tj. putničke agencije.¹⁷ Staro je pravilo u obligacijskom pravu koje važi i za ovaj ugovor da "obveza koja zavisi jedino od dobre volje obvezane osobe nije nikakva obveza, pa zbog toga nema ni pravnu vrijednost."¹⁸ Osim toga, čak i kad bi obveza putničke agencije bila pod rezolutivnim potestativnim uvjetom, ako nije uputila obavještenje ("otkaz") u ugovorenom roku, uvjet bi bio izjalovljen, a putnička agencija

¹⁴ Pecon Ch., *Les agences de voyages*, Bordeaux, 1963., str. 114.

¹⁵ Caminiti M., *Atti del 2 convegno delle agenzie di viaggio europee*, Romagna, 1967., str. 29-33.

¹⁶ Antunac I., *Ugovor između putničke agencije i hotela o pružanju turističkih usluga*, Turizam, 1956., str. 12.; Antonijević Z., *Pravo spoljne trgovine*, Beograd, 1967., str. 237; Đurović R., *Međunarodno privredno pravo*, Beograd, 1970., str. 315.

¹⁷ Dragašević M., *Pravni odnosi između hotelijera, gosta i putničke agencije*, Beograd, 1973., str. 105.

¹⁸ Radojčić S., *Osnove trgovačkog prava*, Beograd, 1922., str. 127.

odgovorna za neispunjenje osnovne obveze. Međutim, putnička agencija je i u tom slučaju odgovorna samo zbog povrede obveze obavješćavanja (čl. 895/3. ZOO). Po drugom autoru, putnička agencija zaključenjem ugovora "ostaje praktično slobodna" jer njezina obveza da će nastojati popuniti ugovorene kapacitete nije ničim sankcionirana. Obveza je putničke agencije uvjetna jer će nastati samo pod uvjetom da postoji interes putnika za boravak u angažiranom ugostiteljskom objektu. Jedina čvrsta obveza putničke agencije je obveza obavješćavanja. Obveza na naknadu štete može nastati jedino u slučaju da agencija nije u roku obavijestila ugostitelja o svom odustanku od ugovora."¹⁹ Uvjet da bi proizveo pravni učinak treba voljom stranaka biti unijet u ugovor i da je dokazano njegovo ispunjenje ili neispunjenje. Međutim, stranke ne unose uvjete u ugovor, niti putnička agencija kad upućuje putnike dokazuje njegovo ispunjenje. Putnička agencija kad terminski ili u cjelini odustaje od ugovora ničim ne obrazlaže svoj odustanak, pa može odustati i kad prikupi putnike, a da nije odgovorna ugostitelju za neizvršenje ugovora. To čak i kad ga je već obavijestila "o tijeku popune smještajnih kapaciteta" (čl. 887/1. ZOO). Postoji i mišljenje da putnička agencija prilikom izvršenja obveze nastojanja da popuni ugovorene kapacitete mora postupati s povećanom pozornošću prema pravilima struke i običaja. U protivnom, izlaže se riziku prvenstveno moralne sankcije. Izričite pravne sankcije nisu predviđene za nepoštivanje ove obveze. Međutim, nesumnjivi ekonomski interes putničke agencije da popuni ležajeve dovoljan je motiv i jamstvo da će nastojanje putničke agencije biti u skladu s osnovnim načelima obveznog prava. Ipak, radi zaštite interesa ugostitelja, zakon i običaji predviđaju jednu posebnu obvezu putničke agencije ako bi njezino nastojanje ostalo bezuspješno. To je obveza obavješćavanja. Putnička agencija je obvezna obavijestiti ugostitelja da nije u mogućnosti iskoristiti angažirane ležajeve. Nepoštivanje ove obveze povlači odgovarajuće imovinsko-pravne sankcije.²⁰ Postoji i mišljenje da obavješćavanje ugostitelja o korištenju kapaciteta nije nikakva posebna obveza putničke agencije, već način izvršenja njezinog ovlaštenja da odustane od ugovora o alotmanu. Stoga je i osnova naknade štete za "neangažirane" ležajeve u neispunjenju obveza popunjavanja kapaciteta, a ne u neispunjenju obveze obavješćavanja.²¹

Zapravo, u trenutku zaključenja ugovora o alotmanu putnička agencija preuzima samo obvezu obavješćavanja u utvrđenim rokovima. Obveza da će nastojati popuniti ugovorene kapacitete nije obveza u pravno-tehničkom smislu. Po zaključenju ugovora ugostitelj ne može zahtijevati ispunjenje obveze popunjavanja ugovorenih kapaciteta ako nije obaviješten u roku da će biti popunjeni, te putnička agencija nije odgovorna ako nije nastojala popuniti ležajeve. Ali, ako nema pravne, postoji vrlo efektivna izvanpravna sankcija: putnička agencija koja nije nastojala popuniti kapacitete, koja nije uputila putnike, snosi sama troškove publiciteta, naknade za otkazane i neiskorištene vozarske i druge ugovore s davaocima usluga, ne dobiva proviziju i, što je najvažnije,

¹⁹ Draškić M., *Ugovori o turističkim uslugama*, Zbornik radova sa savjetovanja o ZOO, septembar 1978., str. 179.

²⁰ Slijepčević R., *Ugovor o alotmanu*, Glasnik Privredne komore Jugoslavije, Beograd, 1978., br. 44, str. 25.

²¹ Poković D., *supra* nota 6, str. 15.

gubi "poslovni kredit" jer po isteku ugovora ugostitelj će takvu agenciju "skinuti s liste" poslovnih partnera. Međutim, dok je slanje obavještenja u utvrđenim rokovima obveza putničke agencije, njihova sadržina je njezino ovlaštenje. Zapravo, putnička agencija je obvezna u roku vršiti svoje pravo opcije. U utvrđenim rokovima putnička agencija ima pravo svojom jednostranom izjavom volje ("obavještenjem") perfektuirati ugovor i odrediti ("listom gostiju") njegovu sadržinu. Tek kad ugostitelj primi "listu gostiju", putnička agencija postaje obvezna popuniti ugovorene ležajeve upućivanjem listom gostiju prijavljenih ("aviziranih") putnika ugostitelju. Ako nije postigla očekivani poslovni uspjeh u određenim rokovima obavješćavanja, putnička agencija je ovlaštena privremeno ili u cjelini odustati od ugovora (čl. 895/1. ZOO). Zapravo, moguće su tri različite pravne situacije. Po prvoj, putnička agencija je u stanju i hoće popuniti sve ugovorene ležajeve u određenom objektu. Svakako, mogućnost popune svih ugovorenih ležajeve rezultat je dobrog poslovanja agencije, ali i visoke konjunktura na turističkom tržištu. U tom slučaju putnička agencija je obvezna u ugovorenim rokovima (7-15 dana "prije ugovorenog dolaska gostiju") obavijestiti ugostitelja da će uputiti putnike ("avizo"). Obavještenje se uobičajeno čini dostavljanjem liste gostiju. Prijamom liste gostiju ugovoru biva određen sadržaj. Putnička agencija je tako obvezna popuniti ugovorene kapacitete slanjem svih putnika, o čijem dolasku je "obavijestila" ugostitelja. Moguće je, a to je druga situacija, da putnička agencija odustane od svojih organiziranih putovanja (čl. 878. ZOO), pa nije u stanju uputiti ugostitelju putnike. Dakle, putnička agencija ne obavješćava ugostitelja da će uputiti putnike, ali u ugovorenom ili uobičajenom roku (7-15 dana) dade obavijest "da ne može popuniti" ugovorene kapacitete. Ovakvo obavještenje po svojoj pravnoj prirodi je privremeni (terminski) odustanak putničke agencije od ugovora za određeno vremensko razdoblje (barem od 15 ili 30 dana), a da time ne prestaje ugovor u cjelini (čl. 895/1. ZOO). U okviru razdoblja za koje je agencija odustala od ugovora ugostitelj može ugovorene ležajeve staviti na raspolaganje neposrednim ili putnicima druge putničke agencije. Protekom roka putnička agencija ponovno stječe pravo da popunjava ugovorene ležajeve, a svakako i da ponovo privremeno odustane od ugovora.

U predviđenom roku putnička agencija može odustati od ugovora u cjelini, a tada prestaje ugovor o alotmanu (čl. 894/4. ZOO). Značajno je da putnička agencija ne treba obrazložiti ni terminski ni trajni odustanak od ugovora, a za odustanak nije potrebna ni skrivljena povreda ugovora od strane ugostitelja. Pritom, ako je odustanak priopćen u utvrđenim rokovima, putnička agencija nije dužna naknaditi štetu koju zbog odustanka trpi ugostitelj. Naprotiv, duguje ugostitelju štetu ako odustanak ne očituje u utvrđenom roku (čl. 895/3. ZOO).

Najčešće biva u praksi, a to je treća situacija, da putnička agencija uspijeva prikupiti samo dio očekivanog broja putnika, pa je u stanju popuniti samo dio ugovorenih ležajeva. U tom slučaju, u utvrđenim rokovima (7-15 dana) obvezna je uputiti ugostitelju obavijest "da ne može popuniti sve ugovorene ležajeve", što putnička agencija obično čini upućivanjem liste gostiju čiji broj nije dovoljan za popunjavanje svih ugovorenih ležajeva. Kad ugostitelj primi takvu listu gostiju, ugovor o alotmanu dobiva i određeni sadržaj. Putnička agencija je obvezna ugovorene ležajeve popuniti upućivanjem listom prijavljenog broja gostiju. Ležajevima koji nisu obuhvaćeni listom gostiju ugostitelj

može "slobodno raspolagati", dati ih na korištenje drugim putnicima, ali samo za razdoblje na koje se lista odnosi (15-30 dana, zavisno od ugovorenog smjenjivanja skupina). Istekom roka putnička agencija ponovno stječe pravo da u određenim rokovima popunjava (sve ili dio) ugovorenih kapaciteta ili da odustane (privremeno ili trajno) od ugovora. Ako ne popuni listom gostiju određene ležajeve, obvezna je naknaditi ugostitelju ugovornu štetu (u praksi ugovaraju se obično "ugovorene a neiskorištene usluge").

U uvjetima povoljne konjunktura na turističkom tržištu ili naglašenog interesa putnika za pojedine ugostiteljske objekte, ugostitelji nastoje pojačati ugovornu disciplinu putničke agencije i unose u ugovor o alatmanu klauzulu kojom se agencija obvezuje popuniti ugovorene kapacitete i, ako povrijedi tu obvezu, platiti ugostitelju naknadu "po neiskorištenom ležaju i danu", odnosno "puno za prazno" (čl. 896. ZOO). U poslovnoj praksi i pravnoj teoriji kod ovako stipulirane obveze agencije govori se o "obvezi jamstva popunjavanja ugovorenih kapaciteta", odnosno o "ugovoru o alatmanu s jamstvom punjenja". Zapravo, samim zaključenjem ugovora putnička agencija preuzima isto tako čvrstu "konačnu i neopozivu" obvezu popune ugovorenih ležajeva kao i ugostitelj da će staviti na raspolaganje određeni broj ležajeva i pružiti upućenim putnicima ugovorene usluge. Otuda agencija sad ne može odustati od ugovora ni privremeno ni trajno. Drugim riječima, blagovremeno obavješćavanje agencije da odustaje od ugovora (djelomično ili u cjelini) nema pravni učinak, pa i pored obavješćenja agencija ostaje odgovorna za neispunjenje svoje neopozive obveze da popuni sve ugovorene kapacitete. Putnička agencija može nakon blagovremenog obavješćavanja uputiti samo dio putnika, ali za dio putnika koji nije uputila, odnosno za dio ugovorenih kapaciteta koje nije popunila, ne smatra se da je posredno dala "djelomičan otkaz", već da je djelomično ispunila svoju obvezu i da je za nepopunjene ležajeve odgovorna zbog djelomičnog neispunjenja ugovora. Povreda obveze putničke agencije, do koje može doći nepopunjavanjem svih ili samo dijela ugovorenih kapaciteta, rješava se plaćanjem naknade "po neiskorištenom ležaju i danu", a to znači da agencija duguje ugostitelju naknadu za svaki nepopunjeni ležaj i za njega vezane usluge (odnosno, prema ugovoru, za svaki pansion ili polupansion) i to za svaki dan za sve vrijeme trajanja ugovora. U poslovnoj praksi često biva da se obveza popunjavanja ugovorenih kapaciteta ne odnosi na sve ležajeve, već samo na dio koji se izražava brojem ležajeva ili postotkom od ugovorenih ležajeva (npr. 80% od ugovorenih ležajeva).²² Ima i ugovora, doduše rijetkih, kod kojih je za neiskorištene usluge ugovorena naknada u fiksnom iznosu, obično nižem od ugovorene cijene usluga (npr. ugovorena cijena iznosi 3,5 dolara dnevno za pansion, a ugovorena naknada iznosi 1,5 dolara dnevno za svaki neiskorišteni ležaj). Nešto su češći ugovori kod kojih se naknada ugovara u vidu postotka od cijene ugovorenih usluga po danu (npr. "80% od cijene ugovorenih usluga").

²² "Stranke se se sporazumjele da će putnička agencija popunjavati 50 ležajeva dnevno" Presuda Višeg privrednog suda Hrvatske, PŽ - 690/81 od 18. 5. 1981., Sudska praksa, Beograd, 1984., br. 1., str. 41.

b) Obveza izdavanja turističke uputnice (vaučera) i liste gostiju ("rooming list").

Putnička agencija koja je zaključila ugovor za putnika prije nego što ga uputi ugostitelju, dužna je izdati mu turističku uputnicu (vaučer). Turistička uputnica je pismena isprava, izdana od strane putničke agencije, koja sadrži nalog ugostitelju da pruži putniku u njoj specificirane ugostiteljske usluge. Formu i sadržaj isprave izgradila je i uniformirala poslovna praksa u turističkom prometu. Sadržava redovito sljedeće naznake: naziv turističke agencije i ugostitelja kome je upućena, ugostiteljske usluge koje treba pružiti, vrijeme pružanja usluga i ime putnika ili broj putnika u slučaju skupine putnika (Uz. 65.). Posebne uzance ni ZOO ne daju definiciju turističke uputnice. Međutim, kodeks poslovanja u Dodatku daje sljedeću definiciju: "Vaučer je dokument koji izdaje putnička agencija u kojem se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje ovaj pruži klijentu agencije. Usluge i njihovu maksimalnu vrijednost treba agencija navesti u vaučeru." Isprava je neprenosiva i izdaje se obično u više primjeraka, s tim da se izvornik predaje putniku, a preslik upućuje ugostitelju. Izdata turistička uputnica ima višestruku funkciju: dokazne isprave naloga i isprave na osnovi koje se vrši obračun prilikom plaćanja pruženih ugostiteljskih usluga. U funkciji dokazne isprave svjedoči ugostitelju da je njezin prezentant ovlašten koristiti naznačene usluge, zapravo da je prezentant izvornika turističke uputnice suugovaratelj putničke agencije za koju ugostitelja vezuje ugovor o alotmanu. Turistička uputnica je i nalog agencije ugostitelju da pruži putniku ili skupini putnika u njoj naznačene ugostiteljske usluge. Na osnovi od gosta ili vodiča skupine ovjerene turističke uputnice vrši se obračun pruženih ugostiteljskih usluga. Kako su u turističkoj uputnici nabrojene samo usluge, ne i njihove cijene, obračun se vrši po ugovorenim cijenama, a ako nisu ugovorene, po cjenovniku ugostiteljskog objekta.

Turistička uputnica nije vrijednosni papir. Pravo gosta navedeno u uputnici izvire iz ugovora iz alotmana. Bez ugovora o alotmanu turistička uputnica ne bi obvezivala ugostitelja na izvršenje usluga, jer to pravo nije inkorporirano u turističkoj uputnici, pa tako ugostitelj nije obvezan pružiti uslugu koja nije u skladu s ugovorom o alotmanu.

O pravnoj prirodi turističke uputnice postoje različita mišljenja od toga da se radi o asignaciji, do da je vaučer "običan nalog agencije ugostitelju koji treba pružiti titularu vaučera u njemu naznačene usluge."²³ U domaćoj literaturi iznesena su različita mišljenja. Tako Marov kaže: "To je nalog suugovarača da osobi koja je naznačena na vaučeru pruži usluge koje su na uputnici označene. Vaučer ima sličnost s čekom, s tim što je ovdje trasant putnički biro koji je izdao vaučer, a trasat ono poduzeće ili ustanova koja treba izvršiti uslugu."²⁴ Sirišćević smatra da je "turistička uputnica ili uslužnica vrijednosnim papirima srodna isprava koju neka turistička ustanova stavlja u dužnost nekoj drugoj, da naslovniku tog papira neposredno ili posredno posluži udovoljenju u njemu nabrojanih turističkih potreba."²⁵ Držimo da je turistička uputnica

²³ Wiswold I. P., *Les agences de voyages*. Lausanne, 1964., str. 103.

²⁴ Marov S., *O poslovanju s inozemnim putnicima i turistima*, Vjesnik turizma i ugostiteljstva, br. 3/1951., str. 151.

²⁵ Sirišćević S. J., *Turistička uputnica ili vaučer*, Turizam, 1963., br. 10/11., str. 4.

specifična isprava turističkog prometa koji predstavlja nalog putničke agencije upućen ugostitelju, ali nije vrijednosni papir, jer ostvarivanje prava nije uvjetovano držanjem isprave od strane gosta. Ako bi se vaučer i izgubio, u njemu navedene usluge mogu se realizirati i bez amortizacije ili sličnog postupka, na temelju ugovora. Vaučerom utvrđena obveza nastala je iz sklopljenog ugovora alotmanu, a ne iz postojanja vaučera. Otuda ugostitelj, ako nije bilo prethodnog ugovora s turističkom agencijom, može odbiti honoriranje vaučera bez ikakvih pravnih posljedica.

Obveza je putničke agencije (čl. 887. ZOO), kad popunjava sve ili dio ugovorenih kapaciteta, uputiti ugostitelju u ugovorenim ili uobičajenim rokovima (7-15 dana prije početka vršenja usluga) listu gostiju ("rooming list"). Lista gostiju sadrži: popis osoba koje upućuje ugostitelju s naznakom o spolu, starosti, bračnom stanju (parovi s ili bez djece itd.) i sl. Zatim, uobičajene su naznake datuma i sata dolaska i kojim prijevoznim sredstvom dolaze gosti. Uz to uobičajena je naznaka vremena boravka gostiju, raspored njihov prema tipu soba, popis posebnih usluga (npr. "dodatni krevet, određeni položaj sobe" i sl.). Ugostiteljski kapaciteti koji se listom gostiju ne popunjavaju smatraju se od dana dostave liste gostiju slobodnim, zapravo terminski otkazanim (čl. 887/3. ZOO). Kad pravodobno primi listu gostiju, ugostitelj je obavezan rasporediti goste prema listi gostiju (Uz. 81.). Neispunjavanje te obveze povlači za sobom odgovornost ugostitelja za naknadu štete iz osnova neispunjenja obveze pružanja ugovorenog smještaja. Ako putnička agencija zakasni sa slanjem liste gostiju ili je ne uputi, ugostitelj ne odgovara za teškoće oko smještaja upućenih gostiju. Ali, o nastalim teškoćama mora odmah obavijestiti putničku agenciju.

c) Obveza plaćanja cijene

Budući da ugovor o alotmanu pripada skupini dvostranih i teretnih ugovora, cijena usluga je bitni element ugovora o kojoj putnička agencija i ugostitelj trebaju postići suglasnost. Cijena je naknada koju dobiva ugostitelj za ustupljeni ležaj i druge pružene ugostiteljske usluge upućenom putniku. Njezina visina utvrđena je ugovorom po osobi dnevno i to, u pravilu, za pansion ili polupansion, a rijetko odvojeno za smještaj i ishranu. Razumije se, utvrđene cijene su niže od cijena koje ugostitelj naplaćuje za iste usluge svojim "neposrednim klijentima". Uz to, ugovor o alotmanu poznaje i druge pogodnosti. Redovito se predviđa znatan popust na cijeni pansiona ili polupansiona za djecu do određenog uzrasta (7 g.), besplatan pansion za vodiče skupina ili se u pansionске ili polupansionске cijene uključuju servis, pristojba za prijevoz, pristup na plažu, bazen i sl. Pošto je ugostitelj upućenom putniku već pružio usluge označene u turističkoj uputnici, putnička agencija dužna je izvršiti svoju obvezu plaćanja pruženih ugostiteljskih usluga. Način plaćanja predviđen je ugovorom, poslovnim običajima ili uzancama. U pravilu, pošto su pružene usluge, na temelju vaučera potpisanog od strane putnika ili vodiča skupine, ugostitelj ispostavlja putničkoj agenciji fakturu izrađenu na osnovi ugovorenih cijena. Putnička agencija dužna je namiriti fakturu u ugovorenom ili uobičajenom roku (15-30 dana). Budući da je putnička agencija obvezna namiriti cijenu samo već pruženih usluga, ugostitelj snosi rizik insolventnosti putničke agencije za sve vrijeme trajanja ugovora, odnosno boravka

skupine putnika. Da bi smanjio rizik, ugostitelj ima pravo tražiti od putničke agencije plaćanje avansa (čl. 889/2. ZOO). Ugostitelji nastoje ugovorom o alotmanu obvezati putničku agenciju na plaćanje avansa i to u fiksnom iznosu ili u postotku od ukupne cijene svih ugovorenih usluga. U poslovnoj praksi ako agencija u ugovorenom roku ne plati avans, ugostitelji ugovaraju pravo na odustanak od ugovora o alotmanu "bez ikakve naknade ili obveze prema agenciji". Ugovorom može ugostitelj obvezati putničku agenciju na plaćanje usluga još za vrijeme njihovog pružanja i boravka putnika u ugostiteljskom objektu (obično sukcesivno svakih 7 ili 15 dana). Već ugovorene cijene ugostiteljskih usluga, kao i cijene predviđene ugostiteljevim cjenovnikom, ugostitelj može mijenjati, ali pod uvjetom da o promjeni obavijesti putničku agenciju najmanje 6 mjeseci unaprijed. Izuzetno, ako dođe do promjene u tečaju razmjene valuta koje utječu na povećanje ugovorene cijene ugostiteljskih usluga, da bi ugostitelj mogao promijeniti cijene, dovoljna je i sama promjena tečaja. Nove cijene se mogu primijeniti tek po isteku roka od mjesec dana (30 dana) od dana kad je agencija primila obavijest o promjeni cijena, odnosno kad je primila novi ugostiteljski cjenovnik. Međutim, ni tada se nove cijene neće primijeniti: a) na usluge koje su već primljenom listom gostiju ugovorene ili pružene; b) na usluge koje su predmet ugovora zaključenog na osnovi već potvrđene rezervacije.

Prema čl. 888. ZOO putnička agencija ne može osobama koje upućuje u ugostiteljski objekt zaračunati veće cijene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene ugovorom o alotmanu ili ugostiteljevim cjenikom. Ova odredba ZOO kod ugovora o alotmanu ne stoji. U ugovoru o organiziranju putovanja kojeg zaključuje agencija s gostom gostu se naplaćuje paušalna cijena za cijeli "paket usluga", bcz izdvajanja cijena pojedinih usluga (prijevoz, smještaj, transfer itd.). Zato je ova odredba ZOO promašena, ali i suvišna s obzirom na opisanu praksu određivanja nižih cijena.

POLOŽAJ PUTNIKA

Putnik zaključuje s putničkom agencijom ugovor o organiziranju putovanja. U okviru skupa usluga organiziranog putovanja putnička se agencija obvezuje pružiti putniku usluge smještaja i druge akcesorne usluge. Za izvršenje tih usluga agencija zaključuje ugovor o alotmanu s ugostiteljem. Ugovor o alotmanu zaključuje agencija u svoje ime i za svoj račun, ali u korist putnika koje upućuje ugostitelju. Na taj način ugovor o alotmanu nam se predstavlja kao ugovor u korist trećeg u kome je agencija stipulant, ugostitelj promitent, a putnik beneficijar. Ovim ugovorima određen je položaj putnika prema agenciji i ugostitelju. Prema agenciji gost je stranka iz ugovora o organiziranju putovanja i može tražiti izvršenje ugostiteljskih usluga obećanih i opisanih u potvrdi ili programu putovanja, a putnička agencija je, ako ne budu pružene u skladu s ugovorom, odgovorna za neispunjenje svojih ugovornih obveza. Kao beneficijar putnik stječe iz ugovora o alotmanu pravo neposredno zahtijevati od ugostitelja pružanje ugostiteljskih usluga koje su predmet ugovora o alotmanu. Prema čl. 868/3. ZOO putnik ima neposredno pravo od ugostitelja zahtijevati naknadu štete zbog neizvršenja usluga iz ugovora o alotmanu. To sve pod pretpostavkom da su ugostiteljske usluge identično opisane u programu putovanja i ugovoru o alotmanu.

Međutim, ako u pogledu kvalitete i kvantitete usluga nema te podudarnosti, svoj zahtjev za naknadu štete putnik će moći uputiti samo putničkoj agenciji i to iz osnova ugovora o organizaciji putovanja. Ugostitelj je dužan pružiti putniku samo usluge određene i opisane u ugovoru o allotmanu.

Iz ugovora o allotmanu ugostitelj ima prema gostu iste prigovore koje ima prema putničkoj agenciji. Tako može prigovoriti gostu: da nema pravo na usluge opisane u vaučeru jer su drukčije ugovorene u allotmanu, odbiti mu izvršiti usluge ako agencija neuredno plaća račune za već izvršene usluge, a po opomeni ugostitelja nije platila ni dala osiguranja plaćanja, ili je agencija pala pod stečaj.

Dakle, u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja obveza iz ugovora o allotmanu gost ima pravo na naknadu štete prema agenciji i u ugostitelju. Osnova za priznavanje njegova prava prema agenciji je ugovor o organiziranju putovanja. Međutim, umjesto da agencija odgovara putniku za sve slučajeve neispunjenja obveza iz ugovora o allotmanu, ZOO u čl. 868. tu odgovornost agencije ograničava samo na neispunjenje ili djelomično ispunjenje obveza ugostitelja da pruži ugovorene ugostiteljske usluge. Za štetu koju gost pretrpi povodom njihova ispunjenja putnička agencija odgovara samo ako je izvršila loš izbor ugostitelja. To praktično znači da putnička agencija neće odgovarati za povrede obveza skrbi o osobi gosta i obveza čuvanja imovine gosta. Otuda za pad niz trulo stepenište hotela, trovanje hranom u restoranu hotela, ili nestanak stvari gosta iz sobe hotela, gost se neće moći obratiti svojim zahtjevom za obeštećenje putničkoj agenciji koja će moći lako dokazati pažljiv izbor ugostitelja, već samo ugostitelju. Takvo rješenje nije u skladu s potrebama zaštite potrošača - putnika. Kad pretrpi štetu, putnik nema ni vremena ni novca, a ni znanja jezika i prava da bi se uspješno svojim zahtjevom mogao obratiti ugostitelju. Zbog toga često ostaje bez naknade štete. Savjet Europske zajednice donio je Direktivu o paušalnom putovanju, uključujući i odmor i kružna putovanja, iz 1990., kojom u čl. 4. i 5. predviđa odgovornost putničke agencije - organizatora putovanja za sve slučajeve neispunjenja obveza od strane ugostitelja, ne dirajući u pravo gosta da se neposredno obrati odštetnim zahtjevom i davatelju usluge. Svakako, organizator putovanja koji je obeštio putnika ima regresni zahtjev prema davatelju usluge, u našem slučaju ugostitelju. K tome, preporuča se putničkim agencijama da uobičajene rizike organiziranog putovanja pokriju osiguranjem i jamstvom. Time će putnik dobiti učinkovitu zaštitu.

Summary

The allotment contract owes its institution and its autonomy to the business practice, which gradually gave shape to its typical subject matter by a standard contract. In addition, the business practices and Special Usages in Catering, where there is a separate body of norms devoted to allotment contract, served as a strong supplement to the will of the parties. The Obligatory Relations Law goes a step further and classifies the allotment contract among newly named contracts. In this paper the author defines the concept, the legal nature, the way of conclusion and termination of the contract, and also gives a systematic and systematised review of rights and obligations of a travel agency and a caterer from the allotment contract. At the end the author particularly analyses the position of passengers with respect to the travel agency and the caterer, pointing to an inadequate legal protection provided to the passenger by the ZOO.