

Nezadovoljni ste aranžmanom?

Poštovane čitateljke i čitaoci!

U ovom broju Glasnika pokušaću da vas u kratkim crtama upoznam sa vašim pravima vezana za putovanje. Ova bi tema trebala biti posebno interesantna za čitaoce, koji su rezervisali određeno putovanje u putničkoj agenciji ili nekoj drugoj organizaciji, izvršili uplatu, te na putovanju ustanovili, da nivo usluge i ponuda ni približno ne odgovaraju ponuđenoj usluzi. Primjera radi, hotel nije u stanju da pruži usluge navedene u prospektu u vrijeme rezerviranja putovanja. Tek na putovanju se može utvrditi, da je buka neopisiva, prljavština, da nema bazena za plivanje, da je plaža zagađena i sl., jednom rječu – obećano ni u kom slučaju ne odgovara ponudom.

Austrijski zakoni predviđaju mogućnost da se oštećenom licu vrati dio uplate za putovanje. U tom pravcu su postavljeni na nivou EU, okviru, kojima se omogućuje lakši način povratka novca. Ovakva regulativa na nivou EU je veoma bitna u današnje vrijeme, jer se putovanja nerijetko rezervišu putem interneta i to kod agencija iz zemalja EU, koje nemaju sjedište u Austriji. Kako bi putnici lakše ostvarili svoja prava, predviđena je mogućnost da konzument (privatno lice), za razliku od opštih uslova poslovanja, u kojima se nadležnost suda za slučaj spora reguliše ugovorom, može podnijeti tužbu za naknadu štete sudu u mjestu u kojem konzument ima prebivalište. Na taj način je omogućeno konzumentu, tj. privatnom licu, da primjera radi, ako je putovanje rezervisao putem određene firme iz Njemačke, ne mora putovati u inostranstvo radi vođenja spora. Ukratko, kada je riječ o licu koje u Austriji ima stalno mjesto boravka, ono je ovlašteno da pokrene postupak za naknadu štete pred austrijskim sudom, ukoliko firma, putem koje je organizovano putovanje, ima sjedište u nekoj od zemalja EU.

Austrijskim pravom, kao i u okviru Evropske unije regulisano je ko se smatra organizatorom putovanja. To si poduzetnici koji obavljaju najmanje dva posla (organizacija transporta i smještaj, kao i druge turističke usluge). Ukoliko je došlo do propusta vezanih za transport putnika, primjera radi, greške u organizovanju leta, a let je rezervisan od strane putnika direktno kod avionskog prevoznika, odredbe

koje sam prethodno naveo ne mogu se primijeniti (na avionske letove primjenjuje se Varšavski dogovor, tako da oštećeni putnik ima pravo da poduzme korake protiv aviokompanije direktno). O primjeni mogućnosti objašnjenom u prethodnom dijelu može se govoriti, kada je u pitanju paušalno putovanje (u okviru kojeg organizator nudi više vrsta usluga), odnosno putovanje u kojem su obezbjeđene različite vrste usluga. Cilj ovako diferenciraniog definisanja od strane zakonodavca je, da se specijalne odredbe o sudskoj nadležnosti po pitanju naknade štete mogu primijeniti samo na slučajeve kada organizator ima za zadatak organizaciju cjelokupnog putovanja, ili kada nudi više turističkih usluga vezanih za određeno putovanje, što znači da se na mogu primijeniti na slučajeve individualnog organizovanja leta ili direktne rezervacije hotela od strane putnika. To znači, da se kod individualnog organizovanja avionskog leta, mogu primjenjivati odredbe Varšavskog dogovora, a po pitanju rezervacije smještaja direktno u hotelu, postupak naknade štete može se pokrenuti pred sudom sjedišta hotela. Stoga rezervacija kompletnog ili dobrog dijela određenog putovanja putem turističke organizacije ima za putnika značajne prednosti.

Napomenuo bih da za organizovanje putovanja, kao i kod drugih uslužnih djelatnosti, poduzetnik po zakonu ima obavezu da garantuje korisniku obećani kvalitet usluge. Poređena radi, prilikom kupovine određenog predmeta, kupac ima pravo da traži zamjenu predmeta, ili smanjenje cijene, ukoliko primijeti da predmet ima mane. Ovo se odnosi i na putovanje. U praksi se prilikom umanjenja cijene putovanja primjenjuje takozvana Frankfurtka tabela. U kojem se obimu može insistirati na smanjenju cijene putovanja ovisi u prvom redu od obima loše obavljenih, odnosno neobavljenih usluga na putovanju. Primjera radi, ukoliko se ukažu problemi vezani za WC, može se računati sa umanjenjem cijene putovanja za 15%, problemi vezani za vodu za 10%, vezani za klimatske uređaje 10-20%, kod noćne buke u hotelu od 10-40%, ukoliko potpuno zakaže čišćenje sobe, ili priprema objeda može sa računati i sa 50% umanjenja cijene itd. Smanjenje cijene se može ostvariti

naknadno (jer se u parksi cijena putovanja plaća unaprijed).

Nadalje se u sudskoj praksi sreće mogućnost prava povrata dijela uplaćene cijene na ime nanknade štete zbog toga, što zbog nedostataka u organizaciji putnik nije mogao da uživa u odmoru. To ovisi od toga, u kojoj mjeri je putnikovo zadovoljstvo putovanjem oštećeno, od prihoda putnika, visine cijene putovanja, stepena krivice organizatora za nastale propuste, koliko dana na putovanju je upropašteno kroz propuste i sl. U utvrđivanju ove vrste štete nema tačno utvrđenih kriterija, ali u prosjeku bi se mogla ostvaviti naknada štete u visini 30-50 € po danu.

Da bi ostvario pravo na naknadu štete, odnosno povrat dijela uplaćene cijene, putnik bi trebao čim prije protestovati kod predstavnika organizatora putovanja, insistirajući da se umanje, ili potpuno odstrane uočeni nedostaci. To prosvjedovanje može biti izraženo i u usmenoj formi, ali tada najbolje pred svjedokom. Ukoliko svoja prava na naknadu štete putnik pokuša ostvariti tek po obavljenom putovanju, bili bi dobro da se obezbijede adekvatni dokazi putem fotografija, ili video snimka, koje kasnije u sudskom postupku oštećeno lice može prezentirati. Istakao bih da putnik treba uložiti protest, kako bi se otklonili uočeni nedostaci po mogućnosti odmah, a ako to čini kasnije, onda najkasnije u roku od 6 mjeseci po obavljenom putovanju. Nepoštivanje roka od 6 mjeseci ima za posljedicu, da oštećeni putnik ne može ostvariti svoja prava, jer je nastupila zastara.

Istakao bih da ne postoje usklađena pravila po pitanju ove vrste naknade štete, odnosno odgovornost organizatora za neadostatke u organizaciji putovanja. Stoga bih vam preporučio, ako želite da tražite naknadu štete, da se obratite advokatu u kojeg imate povjerenje. ■

Mag. Michael Warzecha
Rechtsanwalt/Advokat

SAVETOVANJE NA VAŠEM MATERNJEM JEZIKU

- Pravo boravka
- Radno pravo
- Stambeni/Vlasnički odnosi
- Privredno pravo (osnivanje firmi u Austriji i domovini)
- Porodično pravo (razvodi, usvajanja i sl.)
- KRIVIČNI POSTUPCI

Stubenring 4, A-1010 Wien
Tel. +43/1/513 95 66
Fax. +43/1/512 59 46

Plaćeni oglas