

*Др Драган Вујисић,  
редовни професор*

*УДК: 366.5(34:338.48)  
DOI: 10.46793/UPSSX.677V*

## **ЗАШТИТА ТУРИСТЕ КАО ПОТРОШАЧА У ПРАКСИ ЕВРОПскоГ СУДА ПРАВДЕ\***

### ***Резиме***

*Први посебни програм за заштиту потрошача на нивоу Европске уније (тада ЕЕЗ) донет је 1975. године, што је био темељ за све већи број прописа у области заштите потрошача. Тренутно око 90 директива покрива ову материју. Једна од њих била је и Директива о путним аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања из 1990 године (Directive on package travel, package holidays and package tours). Међутим, тржиште услуга путовања доживљавало је промене, посебно захваљујући чињеници да се са све већим бројем корисника интернета, услуге путовање све чешће прибављају на интернету, као и настајањем нових комбинација услуга путовања. Све више путника уплаћује разне делове свог путовања одвојено или уплаћују прилагођена путовања која комбинују један или више повезаних туристичких агенција према потреби и укусу путника. У том новом тржишном окружењу, Директивом 90/314 ЕЕЗ нису се више довољно задовољавале потребе потрошача (туриста), па је 2015 године усвојена (нова) Директива о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима (Directive on package travel and linked travel arrangements). До сада је пред Европским судом правде (ЕСП) по захтевима националних судова било више предмета где се захтевало тумачење појединих одредби директиве а нарочито везано за питања права путника (туриста) и одговорности организатора путовања због неизвршења путовања, неуредног извршења путовања, штете коју су путници претрпели у току путовања и друго. Поједини од тих предмета предмет су овог рада.*

***Кључне речи:*** *потрошач, туриста, организатор путовања, одговорност, судска пракса, Европски суд правде.*

---

\* Рад је резултат истраживања на пројекту Правног факултета Универзитета у Крагујевцу: „Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније”, који се финансира из средстава Факултета.

## 1. Уводне напомене

На нивоу ЕУ (тада ЕЕЗ), 80-тих година прошлог века јавила се потреба за јединственијим уређењем уговора о организовању путовања. Процеси уједначавања и хармонизације прописа и праксе у туризму земаља ЕЗ, посебно у области организованог туристичког путовања, одражавали су разлике, уз опште схватање да би постојање унификованих правила допринело отклањању евидентне правне несигурности на тржишту туристичких услуга. Савет ЕЗ донео је 13. јуна 1990. године Директиву о путним аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања<sup>1</sup> (: Директива 90/314 ЕЕЗ). Циљ ове директиве био је, пре свега, да повећа заштиту потрошача и доведе је на исти ниво на територији ЕУ хармонизацијом законодавстава појединих држава чланица. Кључна права потрошача установљена Директивом 90/134 су: пре потписивања уговора прима све информације о путовању; постоји увек најмање једна страна (организатор путовања и/или продавац/посредник) која је одговорна за правилно извршење свих уговором обухваћених услуга; може одустати од уговора и остварити повраћај новца ако је измењен и један од битних елемената уговора; ако организатор путовања откаже пакет аранжман има право на повраћај новца и накнаду штете; у случају потешкоћа има право на правремену помоћ; у случају инсолвентности организатора путовања, биће му враћени претходно уплаћени износи а ако је путовање већ започело омогућиће му се и повратак у место поласка.

Међутим, од доношења Директиве 90/314 ЕЕЗ протекло је било више од две деценије, а за то време тржиште услуга путовања доживело је промене, посебно захваљујући чињеници да се са све већим бројем корисника интернета, услуге путовање све чешће прибављају на интернету, као и настајањем нових комбинација услуга путовања. Све више путника уплаћује разне делове свог путовања одвојено или уплаћују прилагођена путовања која комбинују једна или више повезаних туристичких агенција према потреби и укусу путника. У том новом тржишном окружењу, Директивом 90/314 ЕЕЗ нису се више довољно задовољавале потребе потрошача (путника, туриста) па и организатора путовања и продаваца организованих путовања (туристичких агенција). Застарело подручје примене Директиве 90/314 ЕЕЗ доводи до тога да потрошачи који сматрају да су заштићени могу постати губитници при куповини путовања. Такође, различитим правилима у разним државама чланицама, као последице принципа тзв. минималне хармонизације<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> Council Directive of 13 June on package travel, package holidays and package tours, Official Journal of the EU, L 158/59, 23. 06.1990.

<sup>2</sup> У извештају Комисије SEC (1999) 1800 о спровођењу Директиве 90/314 ЕЕЗ истакнуто је да у законима у којима се имплементира Директива у национално законодавство постоје битне разлике, јер се у њој примењује приступ минималног усклађивања и државама чланицама дата су широка дискрециона права, као и због нејасноћа у тексту.

туристичким агенцијама се отежава да "продају" своје туристичке производе у другим државама, односно да прошире своје активности у другим државама чланицама ЕУ, јер не послују у једнаким и равноправним условима.<sup>3</sup> У пракси то је доводило истовремено и до мањег избора за потрошаче. У пракси правна правила и њихова примена могла се разликовати зависно од тога како и где се нуде аранжмани на продају и ко то чини, иако може бити речи о истим услугама путовања. У тим околностима, 25. новембра 2015 године усвојена је (нова) Директива о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима (Директива ЕУ 2015/2302).<sup>4</sup>

Директивом ЕУ 2015/2302 појашњава се Директива (90/314 ЕЕЗ) и усклађује с правним и тржишним развојем. Конкретно: подручје њене примене је шире и, осим "традиционалног" пакет аранжмана обухвата и нове комбиноване путне аранжмане, тако што се у њено подручје примене укључују разни облици пакет аранжмана на интернету и потпомогнути путни аранжмани; обезбеђује се већа транспарентност омогућавајући свим путницима да јасно препознају да ли им је понуђен пакет аранжман или не, избегавајући тиме забуну; стављају се ван снаге посебна правила о брошурама, али се и даље обезбеђује да путник прими све кључне информације пре закључивања уговора и да се обавести о свим променама након тога; обезбеђују се јаснија правна средства и бољи правни систем заштите у случају неправилности у извршавању обавеза из уговора, повезујући законодавство ЕУ о алтернативном решавању спорова и решавању спорова путем интернета; рационализују се правила о уговорној одговорности; појашњавају се правила о заштити у случају инсолвентности агенције (обавезују се државе чланице да омогуће узајамно признавање националних програма заштите у случају инсолвентности у оквиру структуралног механизма сарадње).<sup>5</sup>

## 2. X v Kuoni Travel Ltd<sup>6</sup>

Особа X и њен супруг закључили су с друштвом *Kuoni* уговор о туристичком путовању на основу кога се то друштво обавезало пружити пакет аранжман за путовање у Шри Ланку који је укључивао повратне летове из

---

<sup>3</sup> The European Commission - Health and Consumers DG, Study on Consumer Detriment in the Area of Dynamic Packages, London, 2009, доступно на адреси: [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study\\_consumer\\_detriment\\_dyna\\_packages\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study_consumer_detriment_dyna_packages_en.pdf), 10.03.2015.

<sup>4</sup> Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

<sup>5</sup> Више, Вујисић, Д., Мићовић, А., *Пословање и услуге туристичко-угоститељских субјеката*, Крагујевац, 2016, стр. 135-139.

<sup>6</sup> C-578/19

Уједињеног Краљевства 15 ноћења са свеобухватном понудом у хотелу од 8. до 23. јула 2010 године.

Члан 5. ст. 10. тач. (б) уговора предвиђа, с једне стране, да друштво *Kuoni* преузима одговорност ако „због његове кривице или због кривице његових заступника или добављача, било који део туристичког аранжмана који је резервисан пре одласка из Уједињеног Краљевства није онакав како је описан у брошури или није у складу с разумним стандардом, или ако сууговорач или било ко од његових сапутника премине или претрпи штету због активности која је део тог туристичког аранжмана”, и, с друге стране, да друштво *Kuoni* „не преузима одговорност ако и у мери у којој било какав пропуст у туристичком аранжману, смрт или штета нису проузроковани његовом кривицом или кривицом његових заступника или добављача, него су кривица сууговорача или су последица непредвиђених околности које, чак и уз сву дужну пажњу, друштво *Kuoni*, његови заступници или добављачи нису могли предвидети или избећи”.

Особа *X* је 17. јула 2010., на путу до рецепције хотела у којем је боравила, сусрела особу *N*, електричара, запосленог тог хотела који је био на дужности и носио је униформу члана особља хотела. Након што је особи *X* понудио да јој покаже пречицу до рецепције, *N* је намамио у домарску просторију где је напао и силовао.

Особа *X* захтевала је накнаду штете од друштва *Kuoni* због силовања и напада с образложењем да су последица неправилног извршења предметног уговора као и повреде Уредбе из 1992. Друштво *Kuoni* оспорава то да силовање и напад које је починила особа *N* могу представљати повреду обавеза које друштво *Kuoni* има према особи *X* на основу уговора или Уредбе из 1992. У прилогу томе, друштво *Kuoni* позива се на чл. 5. ст. 10. тач. (б) тог уговора и чл. 15. ст. 2. тач. (ц) подтачка *ii*. Уредбе из 1992. Уједињеног Краљевства.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Чл. 15. ст. 1., 2. и 5. Уредбе из 1992:

„1. Друга уговорна страна одговорна је потрошачу за правилно извршење обавеза из уговора, без обзира на то извршава ли те обавезе та друга страна или други пружаоци услуга, али то не утиче на било које правно средство или право на поступање које би та друга страна могла имати против тих других пружалаца услуга.

2. Друга уговорна страна одговорна је потрошачу за сву штету која му је нанесена због неизвршења или неправилног извршења уговора, осим ако неизвршење или неправилно извршење уговора није проузроковано кривицом друге уговорне стране нити другог пружаоца услуга јер: (а) се одговорност за неизвршење уговора може приписати потрошачу, (б) се одговорност за неизвршење може приписати трећој страни која ничим није повезана с пружаоцем уговорених услуга, па је неизвршење стога непредвидиво или неизбежно; или (ц) је до таквог неизвршења дошло због: (i.) неубичајених и непредвидивих околности ван контроле стране која се на њих позива, чије се последице нису могле избећи чак ни уз дужну пажњу; или (ii.) догађаја који друга уговорна страна или пружалац услуга чак и уз сву дужну пажњу није могао предвидети или спречити.

5. ... одговорност из ст. 1. и 2. не може се искључити никаквим уговорним одредбама.”

Високи суд (Енглеска и Велс, Уједињено Краљевство) одбио је тужбу особе *X* за накнаду штете зато што „туристички аранжман” из чл. 5. ст. 10. тач. (б) уговора не одређује да члан особља задужен за одржавање прати госта до рецепције. Осим тога, закључио је и да би се друштво *Kuoni* у сваком случају могло позвати на разлог за ослобођење од одговорности предвиђен у чл. 15. ст. 2. тач. (ц) подтачка *ii*. Уредбе из 1992. У жалбеном поступку, *Court of Appeal, England & Wales*, (Жалбени суд) такође је одбио захтев особе *X*. Тај је суд сматрао да члан особља задужен за одржавање хотела, који је као такав познат госту и који га прати до хотелске рецепције, није обухваћен подручјем примене чл. 5. ст. 10. тач. (б) уговора. Суд је такође сматрао да Уредба из 1992. није замишљена како би олакшала судски поступак против организатора путовања због противправног поступања запослених пружаоца услуга јер то понашање није део „задатака због којих је он запослен” и јер не постоји изведена одговорност пружаоца услуга према националном праву које се примењује на потрошаче нити према страном праву које се примењује на пружаоца услуга. Напокон, он је закључио и да друштво *Kuoni* није одговорно ни на основу чл. 5. ст. 10. тач. (б) уговора нити на основу чл. 15. Уредбе из 1992, јер особа *N* није била „пружалац услуге” у смислу тих одредби. У издвојеном мишљењу, ипак изражена је сумња у погледу оцене да хотел према енглеском праву не сноси одговорност за силовање које је починио запослени у униформи, а који је јавности представљен као поуздани запослен. Истакнуо је да, према том праву, лице које преузима уговорну одговорност задржава личну одговорност за извршење уговора, чак и ако га извршава посредством трећих лица. Што се тиче Директиве 90/314, сматра да она, као и Уредба из 1992., у основи за циљ има да се туристу чији је одмор “уништен” омогући правно средство против друге уговорне стране. Према том мишљењу, организатору путовања треба препустити да разреши последице “уништеног одмора” с лицима с којима је закључио уговор, а оне би потом требале решавати проблеме са својим запосленима или подизвођачима. Уз то, тврдило се да није било никаквог оправдања за закључак према којем би се појам „пружаоца услуга” требало ограничити само на хотел у случају подизвођача или запослених. Додато је да неке запослене би требало сматрати пружаоцима услуга.

У поступку по жалби, *Supreme Court of the United Kingdom* (Врховни суд Уједињеног Краљевства) сматрао је да су му у жалбеном поступку упућена два главна питања која се односе, прво, на то да ли силовање и напад почињени против особе *X* представљају неправилно извршење обавеза које друштво *Kuoni* има на основу предметног уговора и, друго, у случају потврдног одговора, да ли се може друштво *Kuoni* ослободити од одговорности за понашање особе *N* позивањем на чл. 5. ст. 10. тач. (б) уговора и, према потреби, на чл. 15. ст. 2. тач. (ц) Уредбе из 1992.

Како би одлучио о другом питању, Врховни суд сматрао је да треба упутити захтев за претходну одлуку ЕСП. За потребе тог захтева, суд је прецизирао да треба сматрати да је праћење особе *X* на рецепцију од стране

члана особља хотела била услуга у оквиру „туристичког аранжмана” коју се друштво *Kuoni* обавезало пружити и да силовање и напад представљају неправилно извршење предметног уговора. У тим околностима Врховни суд одлучио је прекинути поступак и ЕСП упутити следећа претходна питања:

„1. У случају неизвршења или неправилног извршења обавеза које произлазе из уговора о пакет аранжману који су организатор или продавац путовања закључили с потрошачем и на који се примењује Директива 90/314, те у случају када је неизвршење или неправилно извршење последица деловања запосленог хотелског друштва које је пружалац услуга у оквиру тог уговора:

(а) да ли има простора за примену разлога за ослобођење од одговорности из чл. 5. ст. 2. другог дела треће алинеје Директиве 90/314, и, у случају потврдног одговора,<sup>8</sup>

(б) применом којих критеријума национални суд треба оценити да ли се примењује тај разлог за ослобођење од одговорности?

2. Ако организатор или продавац закључи с потрошачем уговор о пакет аранжману на који се примењује Директива 90/314 и ако хотелско друштво пружа услуге у оквиру тог уговора, треба ли и самог запосленог хотелског друштва сматрати „пружаоцем услуга” за потребе примене разлога за ослобођење од одговорности предвиђеног чл. 5. ст. 2. трећом алинејом Директиве 90/314?”

Својим питањима, национални суд пита да ли се може чл. 5. ст. 2. трећа алинеја Директиве 90/314, с обзиром на то да предвиђа разлог за изузеће од одговорности организатора путовања у пакет аранжману за правилно извршење обавеза које произлазе из уговора о путовању закљученог између

---

<sup>8</sup> Чл. 5. ст. 1. до 3 Директиве 90/314:

„1. Државе чланице морају предузети потребне мере како би осигурале одговорност уговорне странке организатора и/или продавца (путовања) према потрошачу за правилно извршење обавеза које произлазе из уговора, без обзира на то да ли те обавезе морају извршити организатор и/или продавац или други пружаоци услуга, не доводећи у питање право организатора и/или продавца да предузима мере против других пружалаца услуга.

2. У погледу штете која је за потрошача настала због неизвршења или неправилног извршења уговора, државе чланице предузимају потребне мере како би се осигурала одговорност организатора и/или продавца осим ако се одговорност за неизвршење или за неправилно извршење не може приписати ни њима, ни другим пружаоцима услуга зато што:

– се одговорност за неизвршење уговора може приписати потрошачу,

– се одговорност за неизвршење може приписати трећој страни која ничим није повезана с пружањем уговорених услуга па је неизвршење стога непредвидиво или неизбежно,

– је до неизвршења дошло због деловања више силе или због догађаја који организатор и/или продавац или пружалац услуга чак и уз сву дужну пажњу нису могли предвидети или спречити.

3. није допуштено уговорити изузетке од одредаба ст. 1. и 2. овог члана.

организатора и потрошача, тумачити на начин да се у случају неизвршења или неправилног извршења обавеза због радњи запосленог код пружаоца услуга који извршава уговор, запослени треба сматрати пружаоцем услуга у сврху примене наведене одредбе и да се организатор може ослободити одговорности која произлази из неизвршења или неправилног извршења, применом наведене одредбе Директиве.

Што се тиче првог дела питања треба истаћи да је циљ Директиве 90/314, у складу с њеним чл. 1<sup>9</sup>, усклађивање закона и других прописа држава чланица о путовањима у пакет аранжманима, одморима и кружним путовањима продатим или понуђенима на продају на подручју Уније.

Као што то произлази из чл. 2. Директиве 90/314, уговори на које се она односи уговори су закључени између потрошача, с једне стране, и организатора или продавца путовања (посредника путовања), с друге стране, чији је предмет пакет аранжман који се састоји од продаје по цени која укључује разне услуге које се пружају у времену дужем од 24 сата или укључују смештај и ноћење, а које обједињују најмање два од три елемента превоза, смештаја или остале туристичке услуге које нису споредне у односу на превоз или смештај и имају значајан удео у пакет аранжману (:уговори о путовањима у пакет аранжманима).<sup>10</sup>

Како би се постигло усклађивање наведено у чл. 1, Директива 90/314 успоставља, између осталог, систем уговорне одговорности организатора путовања у пакет аранжманима у односу на потрошаче који су с њима

---

<sup>9</sup> Чл. 1. Директиве 90/314:

„Сврха ове Директиве је усклађивање закона и других прописа држава чланица који се односе на пакет аранжмане продате или понуђене на продају на подручју Уније.”

<sup>10</sup> Чл. 2. Директиве 90/314:

„За потребе ове Директиве појам:

1. ‚пакет аранжман’ значи унапред утврђена комбинација најмање две доле наведене појединачне услуге ако се продају или нуде на продају по цени која укључује разне услуге које се пружају у времену дужем од двадесет четири сата или укључују смештај и ноћење:

(а) превоз;

(б) смештај;

(ц) остале туристичке услуге које нису помоћне превозне или смештајне услуге, а представљају знатан део пакет аранжмана.

Засебно фактурисање различитих саставних делова истог пакет аранжмана организатора или продавца не ослобађа обавеза које произлазе из ове Директиве;

2. ‚организатор’ значи лице које, не само повремено, организује пакет аранжмане и продаје их или их нуди на продају било директно или посредством продавца;

3. ‚продавац’ значи лице које продаје или нуди на продају пакет аранжман који је саставио организатор;

4. ‚потрошач’ значи лице која узима или је сагласна узети пакет аранжман или било које друго лице у чије је име главни уговарач пристао купити пакет аранжман или било које друго лице на које главни уговарач или остали корисници пренесу пакет аранжман.

5. ‚уговор’ значи споразум између потрошача и организатора и/или продавца.”

закључили уговор. Конкретно, чл. 5. ст. 1. Директиве 90/314 предвиђа да државе чланице морају предузети потребне мере како би обезбедиле одговорност организатора и/или продавца путовања, који су странке таквог уговора, према потрошачу за правилно извршење обавеза које произлазе из уговора, без обзира на то да ли морају те обавезе извршити организатор и/или продавац или други пружаоци услуга. Члан 5. ст. 3. те директиве уз то појашњава да се од те одговорности не може одступити уговорном одредбом. Једина допуштена одступања од одговорности су она која су таксативно наведена у чл. 5. ст. 2. наведене директиве. Чланом 5. ст. 1. и 3. Директиве 90/314 ограничава се слобода странака уговора о путовању у пакет аранжману да одреде садржај уговорних одредби које се на њих примењују, намећући организатору одговорност према потрошачу за правилно извршење тог уговора. Једна од посебности те одговорности јесте да обухвата правилно испуњење обавеза пружаоца услуга које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману. Међутим, Директива 90/314 не дефинише појам „пужалац услуга” нити у том погледу изричито упућује на право држава чланица. У таквом случају, из захтева за уједначену примену права Уније као и начела једнаког поступања произлази да се изрази одредбе права Уније морају по правилу аутономно и уједначено тумачити у целој Унији. Из устаљене судске праксе произлази да утврђивање значења и домета појмова за које право Уније не даје никакву дефиницију треба спровести у складу с њиховим уобичајеним смислом у свакодневном језику, узимајући у обзир контекст у којем се они користе и циљеве постављене прописом којем припадају.<sup>11</sup> У складу с његовим уобичајеним значењем у свакодневном језику, израз „пужалац услуга” означава физичко или правно лице које пружа услуге уз накнаду.<sup>12</sup> Осим тога, то схватање потврђује и контекст у којем се налази предметна одредба. Наиме, предмет уговора о путовању у пакет аранжману јесте пружање комбинације услуга превоза, смештаја и других туристичких услуга. Обавезе које произлазе из уговора у односу на потрошача и које су предмет система уговорне одговорности предвиђеног чл. 5. Директиве 90/314, могу се извршавати посредством физичких или правних лица, различитих од организатора, које пружају услуге уз накнаду. Циљеви који се желе постићи Директивом 90/314, а који се састоје, између осталог, у складу с њеном првом, другом и трећом

---

<sup>11</sup> Видети пресуду од 10. марта 2005., *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, т. 21:” Према устаљеној судској пракси, значење и обим појмова за које право Заједнице не даје дефиницију морају бити одређени узимајући у обзир њихово уобичајено значење у свакодневном језику, узимајући у обзир и контекст у којем се појављују и сврхе правила чији су део. Када се ти изрази појављују у одредби која представља одступање од принципа или, тачније, од правила Заједнице за заштиту потрошача, они се, поред тога, морају строго тумачити.“

<sup>12</sup> Мишљење независног адвоката *Macieja Szpunara* од 10. 11. 2020, тач. 54: “еквивалент израза „пужалац услуга”, који се користи у различитим језичким верзијама чл. 5. Директиве 90/314, упућује на физичко или правно лице које обавља услуге уз накнаду.”

уводном изјавом, састоје се од отклањања препрека слободном пружању услуга и спречавања нарушавања тржишне утакмице, као и у складу с десетом уводном изјавом, гарантовање високог нивоа заштите потрошача, такође потврђују такво тумачење појма „пужалац услуга” јер оно гарантује јединствени домет одговорности организатора према потрошачу.

Међутим, запослени пружаоца услуге не може се сам сматрати пружаоцем услуга у смислу чл. 5. Директиве 90/314, јер с организатором путовања у пакет аранжману није закључио никакав уговор којим би му пружао услуге, него се ограничава на обављање посла за рачун пружаоца услуга који је закључио такав уговор с тим организатором, тако да се радње запосленог, приликом обављања посла, у већини случајева извршавају истовремено с извршавањем обавеза пружаоца услуга код кога је запослен. Осим тога, израз „запослени” означава особу која свој посао обавља у оквиру односа подређености с послодавцем и стога под његовим надзором. По дефиницији, пружалац услуга не подлеже никаквом подређеном односу када пружа своје услуге, тако да се запослени не може сматрати пружаоцем услуга. Околност да се запослени пружаоца услуга не може сам по себи сматрати пружаоцем услуга у оквиру примене система уговорне одговорности успостављене чл. 5. Директиве 90/314, не искључује да се радње или пропусти запосленог могу изједначити с радњама или пропустима пружаоца услуга код кога је запослен.

Како би се оценило да ли се може извршити такво изједначавање, као прво треба истаћи да се одговорност организатора (из чл. 5. Директиве 90/314) односи само на обавезе које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману, који је организатор закључио с потрошачем. Она стога не утиче на одговорност страна тог уговора или трећих лица, која произлази из других обавеза или других система одговорности, као што је казнена одговорност. Међутим, узимајући у обзир циљ Директиве 90/314, који се посебно састоји у обезбеђењу високог нивоа заштите потрошача, обавезе које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману чије неправилно извршење или неизвршење доводи до одговорности организатора, не могу се рестриктивно тумачити. Наведене обавезе обухватају све обавезе везане за пружање услуга превоза, смештаја и туристичких услуга које произлазе из циља уговора о путовању у пакет аранжману, било да те обавезе извршава сам организатор или пружалац услуга. У том смислу, постојање одговорност организатора предвиђене у чл. 5. ст. 1. Директиве 90/314 подразумева, постојање везе између радње или пропуста којим је проузрокована штета потрошачу и обавеза организатора које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Мишљење независног адвоката *Macieja Szpunara* од 10. 11. 2020, тач. 40... циљ система уговорне одговорности уведеног Директивом 90/314 јесте усредсредити одговорност на организатора за сваки случај неизвршења или неправилног извршења уговора, како би потрошач имао барем наводног оптуженог од којег може потраживати накнаду штете, што омогућава да се осигура виши ниво заштите потрошача. Наиме, организаторова

Као друго, треба подсетити да обавезе које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману из Директиве 90/314, могу извршавати пружаоци услуга који и сами могу деловати посредством својих запослених који се налазе под њиховим надзором. Извршење или пропуштање одређених радњи од стране запослених може стога представљати неизвршење или неправилно извршење обавеза које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману. Сходно томе, неизвршење или неправилно извршење, иако се заснива на радњама које су починили запослени који се налазе под надзором пружалаца услуга, може довести до одговорности организатора путовања у складу с чл. 5. ст. 1. Директиве 90/314. То тумачење потврђује циљ заштите потрошача којем тежи Директива 90/314. У недостатку такве одговорности дошло би до неоправдане разлике између одговорности организатора за дела која су починили њихови пружаоци услуга кад ови сами извршавају обавезе које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману, с једне стране, и одговорности која произлази из истих дела које су починили запослени тих пружалаца услуга у извршавању својих обавеза, с друге стране, што би организатору омогућило да избегне своју одговорност.<sup>14</sup> Стога, на основу чл. 5. ст. 1. Директиве 90/314, неизвршење или неправилно извршење обавеза која произлази из уговора о путовању у пакет аранжману од стране запосленог пружаоца услуге, доводи до одговорности организатора путовања у односу на потрошача с којим је закључио уговор, ако је то неизвршење или неправилно извршење проузроковало штету потрошачу.

У овом случају, национални суд полази од претпоставке према којој је праћење особе X до рецепције од стране члана особља хотела била услуга у оквиру туристичког аранжмана коју се друштво *Kuoni* обавезало пружити на основу уговора, те да силовање и напад које је починила особа N на штету особе X представљају неправилно извршење тог уговора. Из тога следи да се,

---

одговорност у смислу Директиве 90/314 заснива се на вези између, с једне стране, радње или пропуста из којег је произашао губитак и штета настала потрошачу те, с друге стране, обавеза које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману, како је дефинисан у чл. 2. тач. 1. те директиве.”

<sup>14</sup> Мишљење независног адвоката *Macieja Szpunara* од 10. 11. 2020, тач. 62: “Најприје подсећам да одговорност организатора, у смислу Директиве 90/314, може постојати само у оквиру извршења уговорних обавеза. Та одговорност заснива се, с једне стране, на вези између радњи или пропуста из којих су произашли губитак и штета настали потрошачу те, с друге стране, на обавезама које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману. Стога се неизвршење или неправилно извршење уговора, које је последица радњи или пропуста повезаних са штетом коју је претрпео потрошач, а које је починио запослени приликом извршења уговорних обавеза, треба приписати организатору и послодавцу/пружаоцу услуга. Кад то не би био случај, организатор би врло лако могао избећи сваку одговорност за правилно извршење уговора о путовању, тако да извршење тог уговора делегира пружаоцима услуга, чији запослени конкретно извршавају обавезе које произлазе из уговора.”

организатор путовања (*Kuoni*) може сматрати одговорним у односу на потрошача (особа *X*) за неправилно извршење уговора који обавезује странке, у случају када је његов узрок поступање запосленог пружаоца услуга у извршавању обавеза које произлазе из уговора.

Што се тиче другог дела питања, важно је истаћи да чл. 5. ст. 2. Директиве 90/314 предвиђа изузетке од одговорности организатора путовања у пакет аранжману. На основу те одредбе, организатор је одговоран за штету насталу потрошачу због неизвршења или неправилног извршења уговора о путовању у пакет аранжману, осим ако се одговорност за то неизвршење или неправилно извршење не може приписати ни њему, ни другим пружаоцима услуга због тога што се примењује један од разлога за ослобођење од одговорности. Међу разлозима за ослобођење налази се онај из чл. 5. ст. 2. треће алинеје Директиве 90/314 који се односи на ситуације у којима је до неизвршења или неправилног извршења уговора дошло због догађаја који организатор или пружалац услуга уз сву дужну пажњу нису могли предвидети или спречити. У овом случају, национални суд у основи пита да ли се може у случају када је организатор путовања у пакет аранжману поверио пружаоцу хотелских услуга извршење уговора који га повезује с двама потрошачима и када је запослени пружаоца услуга починио силовање и напад на једног од двају потрошача, та околност чинити догађај који се није могао предвидети или спречити у смислу разлога за ослобођење. У том погледу треба истаћи да, с обзиром на то да наведени разлог ослобођења одступа од правила којим се предвиђа одговорност организатора предвиђеног у чл. 5. ст. 1. Директиве 90/314, он се мора уско тумачити. Осим тога, треба подсетити да, у складу са судском праксом, тај разлог ослобођења треба, у недостатку упућивања на национално право, тумачити аутономно и уједначено водећи рачуна не само о његову тексту већ и о контексту у којем се налази и циљу Директиве 90/314.

У том погледу, као прво, из текста чл. 5. ст. 2. треће алинеје Директиве 90/314 произлази да се догађај који се није могао предвидети или спречити, на који се позива та одредба, разликује од случаја више силе. Наиме, наведена одредба утврђује вишу силу као посебни разлог ослобођења и дефинише га, упућивањем на чл. 4. ст. 6. други подставак тач. ii. Директиве, као необичне и непредвидиве околности ван надзора уговорне стране која захтева отказ, чије се последице нису могле избећи чак ни да су биле предузете све потребне мере предострожности.<sup>15</sup> Раставни везник „или” који се налази између више силе

---

<sup>15</sup> Чл 4. ст 6. други подставак Директиве 90/314:

„Ако потрошач одустане од уговора ... или ако из било ког разлога који није скривио потрошач, организатор откаже пакет аранжман пре договореног датума поласка, потрошач има право, ако је то примерено, на накнаду било од организатора или продавца, зависно о тога шта прописује право односне државе чланице, због неиспуњења уговора, осим ако:

ii. је разлог отказивању, с изузетком превеликог броја резервација, виша сила, тј. необичне и непредвидиве околности ван надзора уговорне странке која захтева отказ, чије се

наведене у првом делу чл. 5. ст. 2. треће алинеје Директиве 90/314 и догађаја који се није могао предвидети или спречити наведеног у другом делу те одредбе, искључује могућност да се наведени догађај изједначи са случајем више силе. Као друго, чл. 5. ст. 2. трећа алинеја Директиве 90/314 ослобађа организатора обавезе да потрошачу надокнади штету проузроковану непредвидивим догађајима, независно од тога да ли су уобичајени, или пак неизбежни догађаји, независно од тога да ли су предвидљиви или уобичајени. Као треће, из чл. 5. ст. 2. Директиве 90/314 произлази да разлози за ослобођење наведени у различитим алинејама те одредбе изричито наводе конкретне случајеве у којима се неизвршење или неправилно извршење обавеза које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману не могу приписати ни организатору ни другом пружаоцу услуга јер им се не може приписати никаква кривица. Непостојање кривице подразумева да догађај који се није могао предвидети или спречити из чл. 5. ст. 2. треће алинеје Директиве 90/314 треба тумачити на начин да се односи на радњу или инцидент који није обухваћен подручјем надзора организатора или пружаоца услуге. Међутим, будући да су, радње или пропусти запослених пружаоца услуга приликом извршавања обавеза које произлазе из уговора о путовању у пакет аранжману, који доводе до неизвршења или неправилног извршења обавеза организатора према потрошачу, обухваћени подручјем надзора, те се радње или пропусти не могу сматрати догађајима који се не могу предвидети или спречити у смислу чл. 5. ст. 2. треће алинеје Директиве 90/314. Сходно наведеном, треба сматрати да није могуће позвати се на чл. 5. ст. 2. трећу алинеју Директиве 90/314 како би се организатор ослободио обавезе да надокнади штету проузроковану потрошачу због неизвршења или неправилног извршења обавеза које произлазе из уговора о путовањима у пакет аранжманима, ако су те повреде последица радњи или пропуста запослених пружаоца услуга у извршавању обавеза.

На постављена питања треба одговорити тако да чл. 5. ст. 2. трећу алинеју Директиве 90/314, у делу у којем предвиђа разлог за ослобођење од одговорности организатора путовања у пакет аранжману за правилно извршење обавеза које произлазе из закљученог између организатора и потрошача и уређеног Директивом 90/314, треба тумачити на начин да се у случају неизвршења или неправилног извршења обавеза због радњи запослених пружаоца услуга у извршавању уговора: (1) запослени не може сматрати пружаоцем услуга, а (2) организатор се не може ослободити одговорности која произлази из таквог неизвршења или неправилног извршења.

---

последнице нису могле избећи чак ни да су биле предузете све потребне мере предострожности.”

### 3. Jürgen Blödel-Pawlik v HanseMerkur Reiseversicherung AG<sup>16</sup>

Дана 4. августа 2009. *Blödel-Pavlik* је резервисао пакет аранжман за себе и своју супругу код *Rhein Reisen GmbH* (:*Rhein Reisen*), туристичке агенције која је, као организатор путовања, склопила уговор о осигурању од insolventности са *HanseMerkur*-ом.

*Rhein Reisen* је *Blödel-Pavlik*-у доставио два обавештења о гаранцији која су потврдила да ће трошкови путовања бити рефундирани ако услуге путовања не буду пружене због неликвидности организатора путовања. Пре почетка путовања, *Rhein Reisen* је обавестио *Blödel-Pavlik*-а да је у обавези да се прогласи insolventним.

Из списка је очигледно да *Rhein Reisen* никада није намеравао да организује дотично путовање. И хронологија догађаја и трансакције приказане на изводима банковног рачуна организатора путовања откривају преварно понашање тог оператера.

У тим околностима, *Blödel-Pavlik* је поднео *HanseMerkur*-у захтев за надокнаду цене коју је платио за путовање. *HanseMerkur*, међутим, тврди да није потребно извршити повраћај новца, пошто чл. 7. Директиве 90/314 не покрива ситуацију у којој је путовање отказано искључиво због преварантског понашања организатора путовања.<sup>17</sup>

*Landgericht Hamburg* (Регионални суд, Хамбург) такође сумња у то да ли Директива 90/314 настоји да заштити потрошаче од преварног понашања организатора путовања. С обзиром да решавање спора пред њим зависи од тумачења Директиве 90/314, *Landgericht Hamburg* одлучило је да обустави поступак и упути следеће питање ЕСП на прелиминарну одлуку: “Да ли се чл. 7. Директива 90/314 примењује када организатор путовања постане неликвидан јер је од почетка са преварном намером користио сав новац прикупљен од путника у непрописне сврхе и никада није намеравано да путовање буде организовано?”

Својим питањем, национални суд у суштини поставља питање да ли чл. 7. Директиве 90/314 треба тумачити тако да покрива ситуацију у којој се insolventност организатора путовања може приписати његовим сопственим преварантским понашањем.

С тим у вези, треба имати на уму, пре свега, да чл. 7. Директиве 90/314 обавезује организатора путовања да има довољно обезбеђења за повраћај уплаћеног новца и за репатријацију потрошача у случај insolventности, а сврха тог обезбеђења је да заштити потрошаче од финансијских ризика који проистичу из insolventности организатора

---

<sup>16</sup> C-134/11

<sup>17</sup> Чл. 7. Директиве 90/314:” Организатор и/или продавац путовања дужан је обезбедити довољно доказа о обезбеђењу за повраћај уплаћеног новца и за репатријацију потрошача у случају insolventности.”

пакет аранжмана.<sup>18</sup> Дакле, основни циљ те одредбе је да обезбеди да се репатријација потрошача и повраћај уплаћеног новца гарантују у случају несолвентности или банкрота организатора путовања.<sup>19</sup>

Јасно је да формулација чл. 7 Директиве 90/314 не приписује гаранцији никакав посебан услов у вези са узроцима великвидности организатора путовања. С тим у вези, ЕСП у ст. 74. своје пресуде у предмету *C-140/97 Rechberger и други [1999] ECR I-*, истакао да чл. 7. Директиве 90/314 намеће обавезу резултата, тј. обавезу да се путницима у пакет аранжманима гарантује повраћај уплаћеног новца и њихова репатријација у случају банкрота организатора путовања, као и да је таква гаранција посебно усмерена на обезбеђење потрошача од последица стечаја, без обзира на узроке банкрота. Суд је из овога закључио да чињенице као што су непромишљено понашање организатора путовања или појава изузетних или непредвидивих догађаја не могу представљати препреку за повраћај уплаћеног новца и/или за репатријацију потрошача према чл. 7 Директиве 90/314.<sup>20</sup> Такво тумачење чл. 7. Директиве 90/314 је поткрепљено циљем којем та директива мора тежити, а то је осигурање високог нивоа заштите потрошача.<sup>21</sup>

У светлу горе наведених разматрања, одговор на постављено питање је да се чл. 7 Директиве 90/314 тумачи тако да покрива ситуацију у којој се

---

<sup>18</sup> Видети спојене предмете C 178/94, C 179/94 и C 188/94 до C 190 /94 Dillenkofer и др. [1996] Recueil, стр. I- 4845: "Према тексту чл. 7. Директиве, ова одредба прописује, као резултат њене примене, обавезу да организатор има довољно обезбеђења за повраћај уплаћеног новца и за репатријацију потрошача у случају великвидности" (тач. 34). Пошто је сврха таквог обезбеђења да заштити потрошаче од финансијских ризика који проистичу из несолвентности организатора пакет аранжмана, законодавац Заједнице је обавезао оператере да понуде довољно доказа о таквом обезбеђењу како би заштитили потрошаче од тих ризика" (тач. 35).

<sup>19</sup> Види, у том смислу, Dillenkofer и др.: "Сврха чл. 7. је у складу с тим да заштити потрошаче, који на тај начин имају право на надокнаду или репатријацију у случају несолвентности организатора од којег су купили пакет аранжман. Свако друго тумачење би било нелогично, јер је сврха обезбеђења које организатори морају да понуде према чл. 7. Директиве да омогући потрошачима да добију повраћај уплаћеног новца или да буду враћени у домовину." (тач. 36).

<sup>20</sup> Види Rechberger и др.: "Одговорност не може бити искључена непромишљеним понашањем организатора путовања или настанком изузетних и непредвидивих догађаја." (тач. 75).

<sup>21</sup> Види Dillenkofer и др.: "Прво, уводне изјаве у преамбули Директиве више пута се односе у сврху заштите потрошача. Друго, чињеница да је Директива намењена да обезбеди (и) друге циљеве не спречава да њене одредбе такође имају за циљ заштиту потрошача. Према чл. 100а(3) Уговора, Комисија у својим предлозима поднетим у складу са тим чланом, који се тичу, између осталог, заштите потрошача, истиче да се мора узети као основа висок ниво заштите." (тач. 39).

несолвентност организатора путовања може приписати његовом сопственом преварантском понашању.

*Dragan Vujisić, Ph.D.,  
Full-time Professor*

## **PROTECTION OF TOURISTS AS CONSUMERS IN THE PRACTISE OF THE EUROPEAN COURT OF JUSTICE**

### ***Summary***

*The first special program for protection of the consumers at the level of European Union (then EEU) was brought in 1975 which made the foundation for more increasing number of regulations in the area of protection of consumers. At the moment there are about 90 directives covering this matter. One of them was the Directive of package travels, package holidays and package tours from 1990. However, the market of travelling services has undergone changes, especially because of the fact that with the increasing number of the internet users, the travelling services are more often bought on the internet and because also some new combinations of travelling services were introduced. More and more travellers pay different parts of their travel separately or they pay for more swited travels which combine one or more related tourist agencies according to the needs and preferences of the travellers. In this new market environment the Directive 90/314 did not anymore satisfy the needs of the consumers (tourists) efficiently, so that in 2015 a new Directive was adopted, the Directive on package travel and linked travel arrangements. Until now, before the European Court of Justice there were a number of cases submitted by the requirements of national courts for interpretation of individual provisions of the Directive, and particularly related to the issues of travelers rights and responsibilities of the organizers of the travels due to travel not been performed, inappropriate performance of the travel, damage suffered by the travellers during the travel and others. Some of these cases are the subject of this paper.*

**Key words:** *consumer, tourist, travel organizer, responsibility, court practice, European Court of Justice.*

## Литература

- Вујисић, Д., Мићовић, А., *Пословање и услуге туристичко-угоститељских субјеката*, Крагујевац, 2016, стр. 135-139.
- Directive of 13 June on package travel, package holidays and package tours, Official Journal of the EU, L 158/59, 23. 06.1990.
- Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.
- EasyCar, C-336/03, EU:C:2005:150.
- Judgment of the Court (Third Chamber), 18 March 2021, In Case C-578/19.
- Judgment of the Court (Fifth Chamber), 16 February 2012, In Case C-134/11.
- Judgment of the Court C 178/94, C 179/94 and C 188/94 to the C 190 /94 Dillenkofer etc. [1996] Recueil.
- Judgment of the Court C-140/97 Rechberger etc. [1999] ECR I.
- Opinion of advocate general, SZPUNAR delivered on 10 November 2020, Case C-578/19.
- The European Commission - Health and Consumers DG, Study on Consumer Detriment in the Area of Dynamic Packages, London, 2009, доступно на адреси: [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study\\_consumer\\_detriment\\_dyna\\_packages\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study_consumer_detriment_dyna_packages_en.pdf), 10.03.2015.
- The 1992 Regulations.
- The 1982 Act.