

POSREDOVANJE PRI POTOVANJU – TURISTIČNI ARANŽMAJI

Vsako leto z nestrpnostjo čakamo tisti trenutek, ko bomo pustili svoje poslovne obveznosti nekje ob strani in se prepustili uživanju v planinah, na kmetiji, ob jezerih in na sončnih plažah. Po navadi obiščemo potovalne agencije veliko časa pred dejanskim odhodom na zaslužene počitnice. Vendar ali se zavedamo vseh pravic in obveznosti ter tveganj, ki nastanejo s podpisami dokumentov v teh potovalnih agencijah?

S posredniško pogodbo o potovanju (v nadaljevanju posredniška pogodba) se posrednik zavezuje, da bo v imenu in na račun potnika sklenil bodisi pogodbo o organiziranju potovanja bodisi pogodbo o eni ali več posebnih storitvah, ki omogočajo neko potovanje ali bivanje, potnik pa se zavezuje, da mu bo za to plačal. Posredniška pogodba o potovanju sodi v sklop t. i. turističnih pogodb, in to tistih, pri katerih gre za razmerja turističnih agencij z neposrednimi uporabniki storitev. V to skupino spada še pogodba o organiziranju potovanja. Posrednik se zaveže, da bo sklenil pogodbo v imenu in na račun potnika, in ni le posrednik, ki se zaveže, da si bo »prizadeval« najti in spraviti v stik obe stranki, potnik pa bo nato s turistično agencijo sam sklenil pogodbo.

S posredniško pogodbo se posrednik ne zavezuje samo posredovati, temveč tudi v imenu in na račun potnika sklepati pogodbe na področju turizma, kot na primer pogodbo o organiziranju potovanja, ali pogodbo o izvedbi ene ali več posebnih storitev, ki omogočajo neko potovanje ali bivanje potnika v nekem kraju. Sklepanje posredniških pogodb o potovanju opravljajo specializirane organizacije, ki posredniške in zastopniške storitve nudijo trajno, strokovno oziroma profesionalno. Zaradi tega je posredniška pogodba odplačna pogodba tudi takrat, kadar to ni posebej dogovorjeno.

Posredniška pogodba je neformalna pogodba, saj jo je mogoče skleniti na katerikoli način. Izdaja potrdila o potovanju s strani posrednika ne spreminja neformalnega značaja pogodbe, saj gre za zakonsko in pogodbeno obveznost posrednika, ki pa ne vpliva na obstoj in veljavnost posredniških pogodb. Če se posredniška pogodba nanaša na sklenitev pogodbe o kakšni posebni storitvi, mora posrednik izdati potrdilo, ki se nanaša na to storitev, in v njem navesti znesek, ki je bil zanjo plačan.



SKLENITE POSREDNIŠKE POGODBE O POTOVANJU

Na podlagi posredniške pogodbe posrednik pogosto ne samo posreduje, temveč tudi zastopa potnika v imenu in na račun potnika. Turistični posrednik je tudi pooblaščen, da sklepa druge potrebne pogodbe v imenu in na račun potnika. Obligacijski zakonik pravzaprav ureja določene pogodbene in zakonske obveznosti posrednika v primeru, ko sklepa v imenu in na račun potnika pogodbo o organiziranju potovanja ali druge pogodbe z namenom zagotavljanja drugih storitev, ki omogočajo določeno potovanje oziroma bivanje potnika. Če je posrednik na podlagi posredniške pogodbe o potovanju sprejel obveznost o sklenitvi drugih potrebnih pogodb o organiziranju potovanja v imenu in na račun potnika, je dolžan ob sklenitvi izdati potrdilo potniku o potovanju. V to posredniško potrdilo o potovanju mora posrednik vnesti potrebne podatke o samem potovanju ter oznake in naslov organizatorja potovanja, oznake in naslov posrednika in podatke o tem, da posrednik nastopa v imenu in za račun potnika. Navedeno potrdilo o potovanju je treba razlikovati od potrdila o potovanju, ki ga izdaja organizator potovanja na podlagi pogodbe o organiziranju potovanja. OZ določa, da je potrdilo o potovanju izdal posrednik kot organizator potovanja, če v potrdilu o potovanju ni izrecno poudarjeno, da izdaja posrednik to potrdilo o potovanju kot posrednik. Pravilo je izredno pomembno, zlasti zaradi varstva interesov potnika, saj bi bili brez takšnih izrecnih navedb lastnosti potrdila interesi potnika lahko ogroženi.

OZ predvideva posebna pravila, če posrednik na podlagi posredniške pogodbe o potovanju sklepa pogodbo o določenih posebnih storitvah, ne pa pogodbe o



organiziranju potovanja. V takšnih primerih ima posrednik obveznost izdati posebno potrdilo, ki se nanaša na to dogovorjeno storitev, v tem potrdilu pa mora biti poleg drugih podatkov izrecno naveden pogodbeni rok in znesek, ki je bil plačan za te storitve. Izdajanje potrdil o potovanju je predvideno predvsem zaradi varstva interesov potnikov. Potnik se ne more odreči tej pravici, saj dejansko ne gre samo za njegovo

pravico, temveč gre tudi za zakonsko dolžnost posrednika pri posredniški pogodbi o potovanju.

OBVEZNOST POSREDNIKA

Posrednik je dolžan ravnati po navodilih, ki mu jih je potnik pravočasno dal, če so ta v skladu s pogodbo, z običajnim poslovanjem posrednika in z interesi drugih potnikov. Če potnik ne da potrebnih navodil, mora posrednik ravnati tako, kot je v danih razmerah najugodnejše za potnika. Na podlagi posredniške pogodbe o potovanju nudi posrednik posebne specializirane gospodarske storitve v smislu varovanja interesov potnika. Pri tem, ko ravna v imenu in na račun potnika na podlagi posredniške pogodbe o potovanju, je posrednik dolžan storiti vse potrebno v smislu varstva interesov potnika. Interes potnika v posredniški pogodbi o potovanju je predvsem predmet standarda »dobrega posrednika potovanja«. Posrednik je zato dolžan ravnati po navodilih potnika, saj je potnik tisti, ki sam najbolje pozna svoje interese. Njegova navodila tako pravzaprav obvezujejo posrednika, saj posrednik posluje za račun potnika. OZ zahteva, da potnik poda navodila posredniku pravočasno, kar pomeni v takem času, da bi jih posrednik lahko v redu izpolnil.



Posrednik je dolžan izpolniti potnikova navodila, če jih je mogoče objektivno izvršiti. Če potnikova navodila niso v skladu s posredniško pogodbo o potovanju, se navodila štejejo kot sprememba pogodbe, s katero se je strinjal tudi posrednik. Če posrednik šteje, da potnikova navodila niso pravočasna ali da niso v skladu s pogodbo, običajnim poslovanjem ali z interesi drugih potnikov, je dolžan brez odlašanja obvestiti o tem potnika in zahtevati druga navodila. Če posrednik ne ravna v navedenem smislu, s tem krši skrbnost dobrega gospodarstvenika in je zato odgovoren za vso povzročeno škodo zaradi njegove opustitve.

V OZ je določena obveznost posrednika, da ravna tako, kot je v danih konkretnih razmerah in okoliščinah najugodnejše za potnika, če potnik ni dal potrebnih in pravočasnih navodil posredniku. Takšna obveznost izhaja pravzaprav iz bistva poslovanja posrednika na račun potnika. V okviru pravil mandatne pogodbe lahko posrednik samostojno ukrepa, če navodila, ki jih je prejel, niso natančna oziroma so samo instruktivna.

OZ posebej nalaga posredniku, da varuje tudi interese drugih potnikov. Gre za izpolnjevanje splošnega načela poštenosti v prometu, solidarnosti ter sodelovanja v okviru poslovnega namena pogodbe. Nedopustno bi bilo, če bi si kateri od potnikov zagotovil prednosti, zaradi katerih bi spravil druge potnike v slabši položaj glede na pravno razmerje, ki so ga z organizatorjem že ustvarili. Posrednikova dolžnost je, da opozori svojega zastopanca na navodila, ki jih je ta dal, in so v nasprotju z interesi drugih potnikov.

Posrednik se s posredniško pogodbo o potovanju zavezuje, da bo v imenu in na račun stranke-potnika posredoval in sklenil pogodbo, ki je potniku potrebna za zadovoljitev njegovih interesov in potreb. Navedena specializirana gospodarska storitev je usmerjena predvsem v varstvo interesov potnika, tako da se pogodbeno pritegne tretjo osebo, ki naj potniku na podlagi pogodbe opravi predvideno storitev. Zaradi tega je posebej pomembno ravnanje posrednika nasproti tretjim osebam, s katerimi mora skleniti potrebne pogodbe v imenu in na račun potnika. Katere storitve bodo predmet pogodbe o organiziranju potovanja, mora biti podrobno oziroma točno navedeno v posredniški pogodbi o potovanju. V tej pogodbi pa najpogosteje ni navedena tretja oseba, ki bo opravila potrebne storitve. Posrednik je namreč tista stranka, ki mora najti in izbrati tretjo osebo na podlagi posredniške pogodbe o potovanju, kar je pravzaprav njegova profesionalna, strokovna storitev, ki jo ponuja potniku na podlagi posredniške pogodbe. Zakonska določba je posebej pomembna, ker se z njo ureja posrednikova odgovornost za strokovno izbiro tretjih oseb (*culpa in eligendo*), s katerimi posrednik sklepa pogodbo v imenu in na račun potnika. Strokovno izbiro tretjih oseb mora posrednik izvajati tako, da ima vedno v mislih interese potnika, saj je ravno posrednik tisti,

ki naj varuje zlasti interese potnika in s tem izkazuje določeno »vestnost« pri izboru.



Če posrednik ne izbere tretje osebe s potrebno strokovno skrbnostjo, je odgovoren potniku za vso škodo, ki jo je povzročil s takšnim ravnanjem oziroma opustitvijo. Posrednik je po mednarodnih konvencijah odgovoren samo za posredniška in zastopniška dejanja, ne pa tudi za izpolnitev. Posrednik ni odgovoren za delno ali za polno neizpolnitev potovanj, prenočišč ali drugih storitev, ki so določene v pogodbi (22. člen C. C. V.). Vendar pa odgovarja za ravnanja svojih pogodbenikov kot za lastno ravnanje (21. člen

C. C. V.). Potnik pa je za nepravilna dejanja odškodninsko odgovoren agenciji (posredniku), pri čemer se krivda presoja glede na normalno vedenje potnikov. Kot nepravilno ravnanje označuje konvencija kršitev dolžnosti po konvenciji ali po pogodbah, ki jih ureja konvencija (23. člen C. C. V.).

Posrednik je odškodninsko odgovoren, če ne sklene potrebnih pogodb. Posrednik bo odgovarjal, če je izbral tretjo osebo »objektivno« nevestno, kar pomeni, da vesten oziroma skrben posrednik potovanja ne bi izbral take osebe. Skrben in vesten posrednik potovanja naj bi že po sami naravi posla znal oceniti strokovne, poslovne,

finančne ter moralne lastnosti osebe, s katero sklepa pogodbe v imenu in na račun potnika.

SMISELNA UPORABA DOLOČB OSTALIH POGODB

Posredniška pogodba spada poleg pogodbe o najetju gostinskih zmogljivosti (alotmajske pogodbe) in pogodbe o organiziranju potovanja v širšo skupino pogodb o turističnih storitvah, zato se določbe o organiziranju potovanja lahko smiselno uporabljajo tudi za posredniško pogodbo o potovanju. Smiselna uporaba pomeni, da imajo pri uporabi posebne določbe o posredniški pogodbi o potovanju prednost v razmerju do splošnih določb o pogodbi o organiziranju potovanja. To prihaja do izraza, če posrednik sklepa v imenu in na račun potnika pogodbo o organiziranju potovanja in izda na podlagi tega ustrezno potrdilo o potovanju. Posredniška pogodba o potovanju je istočasno tudi posebna vrsta pogodbe o posredovanju, zato je dopustna tudi smiselna uporaba splošnih določb o posredovanju. Smiselna uporaba določb o organiziranju potovanja tudi za posredniško pogodbo se nanaša zlasti na vsebino storitev, ki jih je treba nuditi potniku. Prav tako je mogoče za posredniško pogodbo uporabljati tudi določbe o pogodbi o trgovskem zastopstvu oziroma splošne določbe o nalogu, saj opravlja turistični posrednik svojo specializirano storitev na tuj račun, to je za račun potnika.



Več o tej tematiki bomo spregovorili na našem webinarju - **SKLEPANJE TURISTIČNIH ARANŽMAJEV, sproščenost ali skrb?**

O dogodku si lahko preberete na naših spletnih straneh: www.leksiakov.si