

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

TVEGANJA IN ZAVAROVANJA V TURIZMU

Ljubljana, januar 2003

NATAŠA KRULJC

IZJAVA

Študentka Nataša Kruljc izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Andreja Kociča in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1. ZAVAROVANJE IN TURIZEM	3
1.1. ZAVAROVANJE	3
1.1.1. Nekateri zavarovalni pojmi	3
1.1.2. Splošno o zavarovanju	4
1.1.3. Definicija tveganja	4
1.1.4. Vrste zavarovanj.....	5
1.2. TURIZEM.....	6
1.2.1. Splošno o turizmu	6
1.2.2. Podjetja s področja organiziranja in posredovanja potovanj	6
1.2.2.1. Organizator potovanj	6
1.2.2.2. Turistična agencija	7
1.3. POVEZAVA TURIZMA IN ZAVAROVANJA	7
2. POGODBA O ORGANIZIRANJU POTOVANJA	8
2.1. SPLOŠNO O POGODBI O ORGANIZIRANJU POTOVANJA	8
2.2. POTRDILO O POTOVANJU IN VOUCHER	9
2.3. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI UDELEŽENIH STRANK	9
2.3.1. Obveznosti in odgovornosti organizatorja potovanja.....	9
2.3.2. Obveznosti in odgovornosti potnika.....	9
2.4. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA	10
2.4.1. Zavarovanje odpovedi potovanja	10
2.5. ORGANIZATORJEVA ODPOVED POTOVANJA.....	11
2.6. POTNIKOVE REKLAMACIJE	11
3. TURISTIČNO ZAVAROVANJE	11
3.1. SPLOŠNO O TURISTIČNEM ZAVAROVANJU.....	11
3.2. NEVARNOSTI, KI JIH KRIJE TURISTIČNO ZAVAROVANJE.....	12
3.3. SKLEPANJE IN PRODAJA TURISTIČNIH ZAVAROVANJ	15
3.4. POGODBA O ZAVAROVANJU TVEGANJA ODPOVEDI TURISTIČNEGA POTOVANJA.....	15
3.4.1. Splošno o pogodbi.....	15
3.4.2. Škodni dogodek, krit po pogojih te pogodbe.....	16
3.4.3. Dokumentiranje odškodninskega zahtevka	17
4. ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE	17
4.1. SPLOŠNO O ZDRAVSTVENEM ZAVAROVANJU	17
4.2. POSEBNOSTI ZDRAVSTVENEGA ZAVAROVANJA	18
4.3. ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE NA POTOVANJIH V TUJINI	19
4.3.1. Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, ki ga nudi Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.....	19
4.3.1.1. Uveljavljanje pravic do nujnega zdravljenja v državah - podpisnicah meddržavnih pogodb (konvencij).....	19
4.3.1.2. Uveljavljanje pravic do nujnega zdravljenja v drugih državah	20
4.3.2. Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, ki ga nudijo zavarovalnice.....	20

4.4.	ZAVAROVALNI POGOJI ZA ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE NA POTOVANJIH V TUJINI	23
5.	AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE.....	23
5.1.	ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI.....	23
5.2.	ZAVAROVALNI PRIMERI V TUJINI	24
5.2.1.	Slovensko zavarovalno združenje	25
5.2.2.	Zelena karta.....	26
5.3.	ZAVAROVANJE AO - PLUS.....	26
5.4.	ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKEGA KASKA.....	27
5.5.	ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ASISTENCE.....	27
6.	NEZGODNO ZAVAROVANJE.....	28
6.1.	POJEM IN ZNAČILNOSTI NEZGODNEGA ZAVAROVANJA.....	28
6.2.	ZAVAROVANJE ODGOVORNOSTI SKLENITELJA NEZGODNEGA ZAVAROVANJA	29
6.3.	NEZGODNO ZAVAROVANJE TURISTOV IN IZLETNIKOV	29
7.	POGOJI POSLOVANJA ORGANIZATORJEV POTOVANJ IN MOŽNOSTI ZAVAROVANJA V POSLOVANJU.....	30
7.1.	POGOJI ZA OPRAVLJANJE DEJAVNOSTI ORGANIZIRANJA IN PRODAJE TURISTIČNIH POTOVANJ.....	30
7.2.	ZAVAROVANJE NESOLVENTNOSTI ORGANIZATORJEV POTOVANJ	31
7.2.1.	Predmet zavarovanja	31
7.2.2.	Zavarovalni primer in izplačilo zavarovalnine.....	32
7.2.3.	Omejitve in izključitve zavarovalnega kritja.....	32
7.3.	POGODBA O NAJETJU GOSTINSKIH ZMOGLJIVOSTI (ALOTMAJSKA POGODBA)	32
7.3.1.	Pojem in splošne značilnosti	32
7.3.2.	Obveznosti turistične agencije.....	33
7.3.3.	Obveznosti gostinca	33
7.3.4.	Odstop od alotmajske pogodbe	34
8.	ANALIZA PRIMERA ZAVAROVANJ NA POTOVANJIH V TUJINI.....	34
8.1.	TURISTIČNO ZAVAROVANJE.....	34
8.2.	ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE NA POTOVANJIH V TUJINI	35
8.3.	OBVEZNO AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE, KASKO ZAVAROVANJE IN ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ASISTENCE.....	37
8.4.	SKLEP ANALIZE PRIMERA.....	40
	SKLEP	42
	LITERATURA.....	44
	VIRI.....	45
	PRILOGA	
	SLOVAR TUJIH IZRAZOV	

UVOD

Turizem je sestavni del družbenega življenja. Vsakdo izmed nas rad potuje, da odkriva nove znamenitosti in destinacije ali si privošči umirjen dopust. Kot nalašč za to so na trgu prisotne številne turistične agencije, ki ponujajo pestro paleto potovanj in počitnic, ali pa si le-te organiziramo sami. Tudi v tem idiličnem počitniškem obdobju pa lahko pride do nepredvidenih dogodkov, ki nam pokvarijo počitnice oziroma dopust. Previdnost seveda ni odveč, a je velikokrat premalo. Vsaka družba zato išče načine, s katerimi bi se lahko izognila tveganjem, jih zmanjšala, kontrolirala ali ob njihovi morebitni realizaciji omejila njihove razsežnosti in stroške nesreč.

Na podlagi analize domače in tuje literature, kot tudi dnevnega časopisja in virov na internetu bom proučila zavarovanja, ki jih ponujajo naše zavarovalnice za zavarovanje nevarnosti na potovanjih v tujini.

Namen diplomske naloge je nakazati nevarnosti, ki so jim turisti izpostavljeni na potovanju ali dopustu v tujini, in prikazati možne načine obvladovanja le-teh. V nalogi obravnavam zavarovanja z vidika dveh pomembnih subjektov: turistične agencije oziroma organizatorja potovanja na eni strani, na drugi pa potnika oziroma turista.

Naloga je razdeljena na osem delov. V prvem delu na kratko predstavljam turizem in zavarovanje ter njuno povezanost. Zavarovalništvo je prisotno v vseh porah gospodarskega in družbenega življenja in posameznik se z njim srečuje v različnih vlogah vse življenje, a smo navadno bolj slabo obveščeni o vsebini in zapletenosti te dejavnosti.

Iz pogodbe o organiziranju potovanja so razvidne pravice potnikov v razmerju do organizatorja potovanja, zato le-te opisujem v drugem poglavju.

Ko načrtujemo, kje in kako preživeti dopust, ni odveč poznati različnih možnosti zavarovanja. Turistično zavarovanje, ki ga nudijo naše zavarovalnice, je zato tema tretjega poglavja, kjer opisujem tudi kakšne vrste tveganj vključuje.

Četrto poglavje je namenjeno spoznavanju zdravstvenega zavarovanja, s poudarkom na zdravstvenem zavarovanju na potovanjih v tujini. Zavarovanje lahko sklenemo pri zavarovalnici, ki tovrstno zavarovanje ponuja, ali pri Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije.

Pred odhodom v tujino moramo vozilo pregledati in pravočasno poskrbeti za potrebna popravila, da na potovanju ne pride do neprijetnih presenečenj. Prav tako ne smemo pozabiti na potrebne dokumente, kot je npr. zelena karta. Zato v petem poglavju v okviru

avtomobilskega zavarovanja opisujem kasko zavarovanje in zavarovanje avtomobilske asistenc.

Nezgodno zavarovanje je tema šestega poglavja. Oseba se nezgodno zavaruje, da bi v primeru smrti ali nezgode dobila izplačilo od zavarovalnice ne glede na dejansko višino škode, ki jo je zavarovanec utrpel.

V sedmem poglavju opisujem pogoje poslovanja organizatorjev potovanj, pri katerih je pomembno zavarovanje za primer nesolventnosti, ter njihove možnosti zavarovanja pri poslovanju s svojimi poslovnimi partnerji (pogodba o najetju gostinskih zmogljivosti).

Diplomsko delo je zaokroženo s konkretnim primerom v osmem poglavju, kjer prikazujem izračune za turistično, zdravstveno in avtomobilsko zavarovanje, ki jih ponujajo naše zavarovalnice.

1. ZAVAROVANJE IN TURIZEM

1.1. ZAVAROVANJE

1.1.1. Nekateri zavarovalni pojmi

Subjekti zavarovanja so:

- sklenitelj (zavarovalec) je oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo z zavarovalnico in se zaveže plačevati premijo;
- zavarovanec je oseba, katere premoženjski, življenjski ali kakšen drug interes je zavarovan. Sklenitelj (zavarovalec) in zavarovanec je v praksi praviloma ista oseba, razen pri zavarovanju za tuj račun;
- zavarovalnica je pravna oseba, ki se zavezuje, da bo ob nastopu zavarovalnega primera zavarovancu ali nekomu tretjemu izplačala odškodnino.

Zavarovalna premija je denarni znesek, ki ga sklenitelj zavarovanja plača pri zavarovalnici na podlagi zakona ali pogodbe.

Z zavarovalno nevarnostjo razumemo možne posledice dogodkov in dejavnikov, ki utegnejo povzročiti škodo na določenem premoženju oziroma posamezni osebi, npr. škodo zaradi uničenja motornega vozila, škodo zaradi telesnih poškodb itd.

Zavarovalni primer je bodoč, negotov in od izključne volje pogodbenikov določene zavarovalne pogodbe neodvisen dogodek.

Zavarovalna vsota je denarni znesek za izplačilo ob nastopu zavarovalnega primera, predviden s pogodbo, splošnimi pogoji zavarovalnice ali s predpisom.

Odškodnina iz zavarovanja je dogovorjena vsota (ali kakšno drugo ravnanje), ki jo za povrnitev škode na zavarovančevem premoženju ali življenju ob nastanku zavarovalnega primera zavarovalnica izplača zavarovancu ali nekomu tretjemu. Odškodnina ne more biti večja od škode, ki jo je zavarovanec utrpel z nastankom zavarovalnega primera.

Zavarovalno pogodbo lahko opredelimo kot pravni posel, s katerim se sklenitelj zavarovanja zavezuje, da bo zavarovalnici, plačal zavarovalno premijo. Zavarovalnica pa se zavezuje, da bo ob nastopu zavarovalnega primera zavarovancu ali nekomu tretjemu izplačala odškodnino oziroma dogovorjeno vsoto, ali pa storila kaj drugega (Puharič, 1999, str. 208 - 209).

1.1.2. Splošno o zavarovanju

Mnogi teoretiki so poskušali definirati, ali so definirali zavarovanje, vendar prave definicije zavarovanja še vedno ni, so le približki.

"Zavarovanje je dejavnost zaščite gospodarstva pred določenimi nevarnostmi, ki ogrožajo premoženje in osebe (Bijelić, 1998, str. 3)."

Primarna funkcija zavarovanja je, da deluje kot mehanizem prenosa tveganja. Zavarovalec prenese finančne posledice tveganja na zavarovalnico, v zameno pa plača premijo (Insurance, 1996, str. 2/1).

Že Boncelj je dejal, da je zavarovanje "ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti (Boncelj, 1983, str. 13)." Osnovni namen zavarovanja je torej zaščita premoženja in oseb pred različnimi nevarnostmi oziroma nepredvidenimi dogodki, ki lahko povzročijo škodo. Z zavarovanjem se zadovoljujejo potrebe številnih in na enak način ogroženih oseb pred nevarnostmi, ki nastanejo slučajno in jih ni mogoče oceniti.

1.1.3. Definicija tveganja

Definicije nekaterih avtorjev:

"Številne aktivnosti posameznikov ali podjetij nimajo predvidljivega izida. V najboljšem primeru lahko identificiramo paleto izidov za takšne dogodke ali nakažemo verjetnost vsakega možnega izida. Pomanjkanje predvidljivosti izidov imenujemo tveganje. Tveganje ne pomeni, da so izidi neugodni, pač pa, da niso vnaprej znani (Dohery, 1985, str. 1)."

"Tveganje je negotova situacija, v kateri se lahko pojavi večje število izidov, od katerih je eden ali več nezaželenih (Merkhofer, 1987, str. 2)."

"Tveganje je odklon od predvidenega izida nekega dogodka, do katerega lahko pride v določenem času v dani situaciji (Williams, 1989, str. 8)."

"Izraz tveganje vključuje dvoje, in sicer dvom o prihodnosti ter dejstvo, da smo po izidu določenega dogodka lahko na slabšem kot smo bili pred njim (Insurance, 1996, str. 1/1)."

V zavarovalnem pomenu je tveganje nepričakovani škodni dogodek v prihodnosti, v prenesenem pomenu pa predmet zavarovanja, zavarovana nevarnost, škoda itd. Zavarovalno tveganje je vsak od zavarovančeve volje neodvisni škodni dogodek, ki ga lahko v skladu s svojimi pogoji prevzame v kritje zavarovalnica (Pucelj, 1990, str. 10).

Tveganje predstavlja torej možnost nekega nesrečnega dogodka; je kombinacija slučajev, predstavlja nekaj, kar ni moč napovedati, dvomljivost, možnost izgube ali škode itd. Na podlagi različnih definicij lahko rečemo, da tveganje obstaja vedno, kadar je prihodnost negotova. Je situacija, v kateri se pojavi večje število izidov, od katerih je lahko eden ali več nezaželenih. Če je mogoč le en izid, tveganja ni. Takoj ko sta možna dva ali več izidov, se pojavi tveganje.

Z namenom, da bi se posameznik zavaroval pred možnimi tveganji, zavarovalnice v okviru svoje dejavnosti prodajajo nevidno blago v obliki storitev; nevidno zato, ker je realizacija te storitve v obliki denarnega nadomestila škode odmaknjena v prihodnost in v celoti negotova (Ivanjko, 1999, str. 24). Ker obstajajo različne potrebe po organiziranju varstva, se na področju zavarovanja pojavljajo tudi različne oblike organiziranja zavarovalnega varstva v obliki različnih zavarovalnih panog in zavarovalnih področij.

1.1.4. Vrste zavarovanj

Za delitev vrst zavarovanja obstajajo različni kriteriji (Ivanjko, 1981, str. 25-43):

1. *Po predmetu nevarnosti, zoper katerega je sklenjeno zavarovanje, poznamo:*
 - premoženjska in
 - osebna zavarovanja (življenjsko in nezgodno).
2. *Po kriteriju mesta, kjer se realizira nevarnost, zoper katero je sklenjeno zavarovanje, poznamo:*
 - kopensko,
 - pomorsko in
 - zračno zavarovanje.
3. *Po metodi izvajanja zavarovalne zaščite poznamo:*
 - prostovoljno in
 - obvezno zavarovanje.

V Sloveniji imamo med obveznimi individualnimi zavarovanji naslednje skupine (Pavliha, 1999, str. 1341):

- obvezna zavarovanja v prometu,
- obvezna zavarovanja odgovornosti nekaterih dejavnosti (organizatorjev potovanj, proizvajalcev zdravil),
- obvezna ekološka zavarovanja.

Vsa premoženjska, avtomobilska, transportna in osebna zavarovanja so prostovoljna, obvezno se zavarujejo le (Pucelj, 1990, str. 11):

- potniki v javnem prometu, in sicer pred posledicami nesreče,

- uporabniki oziroma lastniki motornih vozil, in sicer pred odgovornostjo in za škodo, povzročeno tretjim osebam,
- uporabniki oziroma lastniki letal, in sicer pred odgovornostjo za škodo, povzročeno tretjim osebam.

1.2. TURIZEM

1.2.1. Splošno o turizmu

Po definiciji Svetovne turistične organizacije¹ pomeni izraz turizem aktivnosti, ki so povezane s potovanjem in bivanjem oseb izven običajnega življenjskega okolja za ne več kot eno leto zaradi zabave, poslov in drugih motivov (Mihalič, 1999, str. 131).

Osrednji subjekt turizma je posameznik, ki je gonilna sila te dejavnosti. Ljudje se odločajo za potovanja zaradi različnih motivov, kot npr. preživljanja prostega časa in počitnic (sprostitve, kulturnih dogodkov, športa), obiskovanja prijateljev in sorodnikov, zaradi dela in izobraževanja, zdravljenja, razlogov povezanih z romanjem in vero itd.

Zahteve in želje turistov so vedno večje in bolj raznolike, zato je tudi organiziranje potovanj vse bolj zahtevno. Turistični trg je ob čedalje večji ponudbi posamezniku postal nepregleden. Prav zaradi nepreglednosti trga in zaradi čedalje širšega spektra različnih ponudb in želja je nujno delovanje turističnih organizacij, ki poskrbe za preglednost ponudbe in delujejo v smislu zadovoljevanja turistovih potreb po fizični ali duhovni rekreaciji.

1.2.2. Podjetja s področja organiziranja in posredovanja potovanj

Skupino teh podjetij delimo na splošno na dve veliki skupini (Mihalič, 1999, str. 13):

- podjetja, ki organizirajo potovanja (organizatorji potovanj),
- podjetja, ki posredujejo potovanja in posamezne turistične storitve (turistični posredniki, npr. turistične agencije).

1.2.2.1. Organizator potovanj

Organizator potovanj (angl. Tour Operator) je oseba ali podjetje, ki zakupuje posamezne potovalne storitve (npr. prevoz in nastanitev) od proizvajalcev (npr. prevoznikov in hotelirjev) in jih povezuje v nov, pavšalni proizvod. Stroškom pavšalnega proizvoda doda pribitek in ga po tako dobljeni ceni ponudi potrošnikom direktno ali preko pooblaščenih posrednikov (Mihalič, 1999, str. 14).

¹ Vir: Recommendations on Tourism Statistics, WTO (World Tourism Organisation), Madrid, 1993.

Zanj je značilno, da zakupuje turistične proizvode v velikem številu in jih sestavljene ponuja kot pavšalne proizvode. Prav zaradi velikega števila lahko svoje proizvode ponuja po nižji ceni, kar je za kupca - potnika bolj ugodno, kot če bi kupoval vsak proizvod posebej.

Organizatorji potovanj se ukvarjajo skoraj izključno s pavšalnimi posli in zato sklepajo pogodbe z letalskimi družbami o čarterskih poletih, s hotelskimi podjetji o zakupu zmogljivosti, s prevoznimi podjetji o prevozih, transferjih in izletih.

1.2.2.2. Turistična agencija

Turistična agencija (angl. Travel Agent ali Agency) je oseba ali organizacija, ki po nalogu proizvajalcev (npr. prevoznikov, hotelirjev, organizatorjev potovanj) za provizijo prodaja turistične proizvode (npr. prevoze, nastanitev, pavšalne proizvode). Večina agencij nudi tudi storitve, kot so npr. posredovanje vizumov, turističnih zavarovanj in menjava valut. Osnovna funkcija turistične agencije je funkcija distributerja. Naročniku, v imenu katerega deluje, omogoča dostop na trg, potencialnim potnikom pa nudi lokacijo, kjer lahko kupijo turistične proizvode (Mihalič, 1999, str. 14).

1.3. POVEZAVA TURIZMA IN ZAVAROVANJA

Zgolj previdnost pogosto ne zadostuje, zato je bolje, da se pred potovanjem ali letovanjem v tujini seznanimo z oblikami zavarovanj. Z zavarovanji se srečujemo v različnih vlogah vse življenje, a se o njih običajno slabo informiramo. Tako kot v drugih gospodarskih panogah se zavarovanje pojavlja tudi v turizmu. Zavarovalnice in tudi turistične agencije v sodelovanju z zavarovalnicami ponujajo različne rešitve za zavarovanje pred tveganji, ki nam pretijo na potovanju.

Zavarovanje je minimalna cena, ki jo je za brezskrbni oddih vredno plačati. Turistično in druge oblike zavarovanj nas obvarujejo pred morebitnimi finančnimi posledicami nepredvidljivih dogodkov na potovanju ali dopustu. Odločitev, katero zavarovanje izbrati, je odvisna od posameznikovih potreb in želja, od nevarnosti, pred katerimi se želi zavarovati, od prednosti, ki jih posamezna zavarovanja nudijo, in seveda od njihove cene. Dejstvo je, da so premije za tovrstna zavarovanja v primerjavi s stroški, ki jih bomo morali kriti ob nastanku škodnega primera, če ne bomo zavarovani, zanemarljivo nizke.

Zavarovalnice delijo zavarovanja, namenjena turistom, v tri skupine (Kovač, 1997, str. 20):

- turistična zavarovanja (zajemajo tudi nezgodna zavarovanja);
- zavarovanje nevarnosti odpovedi turističnega potovanja (sklene se samostojno ali v paketnem turističnem zavarovanju);

- prostovoljno zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini (za primer nezgode, bolezni ali smrti na potovanju).

Ob zgoraj omenjenih zavarovanjih, s katerimi turist na potovanju zavaruje sebe, svoje bližnje, zdravje in lastnino itd., posameznik lahko zavaruje tudi svoje pravice v razmerju do organizatorja potovanja oziroma turistične agencije, ki potovanje ali letovanje organizira. Koristno je, če potnik pozna svoje pravice in dolžnosti, ki izvirajo iz *Pogodbe o organiziranju potovanja* in *Zakona o varstvu potrošnikov* (ZVPot; Uradni list RS, št. 20/98).

ZVPot ureja razmerja med potrošnikom in ponudniki blaga in storitev na trgu. Njegov namen je pomagati potrošniku, da doseže enakopravnejši položaj na trgu nasproti ponudnikom blaga in storitev.

S tem zakonom so urejeni tudi pogoji in načini opravljanja dejavnosti na področju organiziranega turizma in ukvarjanja s športom. Namen je zagotovitev ustrezne strokovnosti oseb, ki se s tema področjema ukvarjajo, in tako doprinesiti k dvigu ravni varstva potrošnikov turističnih storitev.

2. POGODBA O ORGANIZIRANJU POTOVANJA

2.1. SPLOŠNO O POGODBI O ORGANIZIRANJU POTOVANJA

Pogodbo o organiziranju potovanja skleneta organizator potovanja in potnik. Turistična agencija kot organizator potovanja se zavezuje, da bo potniku zagotovila celostno turistično storitev, ki jo sestavljajo prevoz, bivanje in druge, z njima povezane storitve, npr. gostinske usluge, obiski prireditelj itd. Potnik pa se zavezuje, da bo organizatorju za dogovorjeni skupek storitev plačal skupno (pavšalno) ceno.

Pogodba o organiziranju potovanja je pravno urejena z določili *Obligacijskega zakonika* (OZ; Uradni list RS, št. 83/01). OZ usklajuje in izenačuje pravice in dolžnosti organizatorjev potovanj in potnikov, pri čemer določa strožjo in nepreklicno odgovornost organizatorja za napake v organiziranju in neposrednem izvajanju storitev.

Poglavitni sestavini te pogodbe sta skupek storitev in skupna (pavšalna) cena, med nebistvenimi sestavinami pa je zlasti pomembno potrdilo o potovanju oziroma turistična napotnica (voucher), čeprav obstoj in veljavnost pogodbe nista odvisna od njega (Puharič, 1997, str. 225).

2.2. POTRDILO O POTOVANJU IN VOUCHER

OZ skuša zavarovati potnikove koristi tudi z uvedbo potrdila o potovanju. Organizator potovanja ob končnem vplačilu običajno izda potniku potrdilo o potovanju ali voucher. Voucher je nekakšna turistična nakaznica oziroma potrdilo o plačilu določenih storitev pri posredniku; slednji z izdajo voucherja zagotavlja, da bo plačal izkoriščene in na vouchерju navedene storitve. Osebi, na katero se glasi, daje pravico do uporabe navedenih storitev brez gotovinskega plačila v trenutku koriščenja storitev (Planina, 1986, str. 58). Voucher zavezuje izvajalca storitev, da jo tudi opravi, in omogoča potniku, da zahteva izvedbo storitve. Drugače je s potrdilom o potovanju, ki zgolj dokazuje vsebino pogodbe in na njegovi podlagi potnik ne more zahtevati izvedbe storitev.

Turist mora ob prijavi praviloma vplačati akontacijo, pred odhodom na pot pa celotno ceno. S prijavo in vplačilom je dejansko sklenjena pogodba med organizatorjem potovanja in potnikom, s tem pa obe pogodbeni stranki prevzameta nase določene obveznosti.

2.3. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI UDELEŽENIH STRANK

2.3.1. Obveznosti in odgovornosti organizatorja potovanja

Organizator potovanja ima naslednje obveznosti in odgovornosti (Cigoj, 1991, str. 171-172):

- zagotoviti oziroma nuditi potniku storitve, navedene v pogodbi, potrdilu oziroma v programu potovanja, in skrbeti za pravice in interese potnika v skladu z dobrimi poslovnimi običaji na tem področju;
- obveščati potnika in mu posredovati potrebne informacije o cenah in pogojih prevoza, bivanja in posebnih storitev itd.;
- varovati tajnost podatkov (informacij o potniku in njegovem gibanju ne sme posredovati tretjim osebam, razen če potnik v to privoli ali če to zahteva pristojni organ);
- odgovarja za škodo, ki jo je povzročil potniku zaradi neizpolnitve ali samo delne izpolnitve pogodbe.

V praksi se pogodbe o organiziranju potovanja med seboj razlikujejo po tem, kakšne obveznosti prevzame turistična agencija oziroma organizator potovanja do potnika. Agencija je lahko samo posrednik med potniki in prevozniki ter gostinci, zastopnik izvajalca turističnih storitev, organizator in izvajalec storitev (v tem primeru odgovarja potniku za vso škodo).

2.3.2. Obveznosti in odgovornosti potnika

Med potnikovimi obveznostmi je najpomembnejše plačilo dogovorjene cene, pri katerem mora upoštevati rok in pogoje plačila, npr. določilo o predplačilu ob sklenitvi pogodbe,

plačilo skupne cene na določen dan pred odhodom ipd. S plačilom varščine si potnik zagotovi in potrdi rezervacijo (Puharič, 1997, str. 227). Potnik je dolžan dati vse potrebne podatke, pravočasno predložiti potne listine (potni list, vizume, zdravniška potrdila itd.), odgovoren pa je tudi za škodo, ki jo z neizpolnitvijo pogodbenih obveznosti povzroči organizatorju potovanja.

2.4. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

Potnik ima v vsakem trenutku pravico odstopiti od pogodbe oziroma odpovedati potovanje. V tem primeru ima organizator potovanja pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od časa (do pričetka potovanja), v katerem potnik predloži odpoved.

Če potnik odstopi od pogodbe v primernem roku pred začetkom potovanja, ima organizator potovanja pravico samo do povračila administrativnih stroškov. Pri nepravočasnem odstopu organizator lahko terja od potnika povračilo določenega odstotka dogovorjene cene, ki mora biti sorazmeren času, preostalemu do začetka potovanja. Če potnik odstopi od pogodbe v primeru višje sile (bolezen, hujša prometna nesreča, vojaške vaje), ima organizator potovanja pravico do povračila lastnih stroškov. Če potnik brez upravičenega razloga, npr. okoliščin, ki jih ni mogel odvrniti, odstopi od pogodbe po začetku potovanja, ima organizator potovanja pravico do povračila celotne dogovorjene cene potovanja (Puharič, 1997, str. 229).

Potnik pri odpovedi potovanja v času do 30 dni pred pričetkom potovanja, ni dolžan plačati ničesar, v času od 29 do 22 dni mora poravnati 20% cene aranžmaja, od 21 do 15 dni 30% aranžmaja, od 14 do 8 dni 50% aranžmaja, od 7 do 1 dan 80% aranžmaja; brez odpovedi potovanja oziroma v primeru neudeležbe mora plačati 100% cene aranžmaja.

2.4.1. Zavarovanje odpovedi potovanja

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi okoliščin, ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini, potovanja ne bo udeležil, lahko položi odstopnino oziroma se zavaruje za primer odpovedi potovanja. Pri tem zavarovanju gre za odpoved potovanja zaradi opravičljivih razlogov, kot so smrt, bolezen ali nesreča v ožji družini in vpoklic na vojaške vaje. Če potnik odpove potovanje zaradi omenjenih razlogov, mu agencija povrne celotno vplačilo, dejanske stroške pa ji povrne zavarovalnica.

Če potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile (prej omenjenih razlogov), ni pa položil odstopnine oziroma se ni zavaroval za tveganje

odpovedi potovanja, ima agencija pravico do povračila vseh svojih stroškov, razliko pa vrne potniku.

2.5. ORGANIZATORJEVA ODPOVED POTOVANJA

Razloge za odpoved potovanja s strani organizatorjev bi lahko strnili v dve skupini (Eržen, 1997, str. 84-86):

- Nezadostno število prijavljenih potnikov.
Kadar je izvedba določenega programa odvisna od minimalnega števila prijavljenih potnikov je to izrecno navedeno v katalogu ali ceniku. Če organizator v dogovorjenem roku pred napovedanim začetkom potovanja ne prejme zadostnega števila prijav, mora o tem obvestiti prijavljene potnike in jim v celoti povrniti vplačila.
- Nastop izrednih okoliščin, ki jih ni mogoče pričakovati, odpraviti ali se jim izogniti.
Če pride do bistvenih sprememb na turističnem trgu ali na področju, kjer naj bi se potovanje izvedlo, npr. spremenjena politična ali ekonomska situacija v kakšni deželi, epidemije ipd., lahko organizator potovanje odpove. O taki odpovedi mora obvestiti potnike v določenem roku pred začetkom potovanja in jim vrniti vsa vplačila.

Izjeme pri povračilu vplačil pri odpovedi s strani organizatorja so administrativni stroški, stroški pridobitve vizuma in organizacije cepljenj.

2.6. POTNIKOVE REKLAMACIJE

Reklamacijski postopek je sredstvo, s katerim uveljavljamo varstvo potrošnikov. Potnik ima pravico zahtevati sorazmerno znižanje cene, če so bile storitve iz pogodbe o organiziranju potovanja opravljene nepopolno ali nekvalitetno. Reklamacijo mora potnik vložiti v osmih dneh po končanem potovanju. Če je utrpel dodatno škodo, potnik poleg zahtevka po znižanju cene uveljavlja tudi odškodninski zahtevek (Puharič, 1997, str. 230). Organizator je odgovoren za škodo, povzročeno z napačno organizacijo potovanja. Organizator ni odškodninsko odgovoren le v primeru odpovedi potovanja ali sprememb zaradi višje sile.

3. TURISTIČNO ZAVAROVANJE

3.1. SPLOŠNO O TURISTIČNEM ZAVAROVANJU

Potovanja in dopusti so najpogosteje povezani s prijetnimi doživetji, toda vrsta nepredvidljivih dogodkov nam lahko to tudi pokvari, kot npr. okvara avtomobila na poti ali

udeležba v prometni nesreči, izguba ali celo kraja prtljage, poškodbe v gorah, na plaži ali pri kakšni drugi rekreaciji, nenadna bolezen itd. Določenim nevšečnostim se seveda ne moremo izogniti, pred njimi in predvsem pred njihovim negativnim posledicam pa se lahko učinkovito zavarujemo.

Na podlagi razvrstitve zavarovanj po sprejetih standardih v skupine zavarovanj in zavarovalne vrste ločimo v okviru zavarovanja nudenja pomoči osebam v težavah naslednja zavarovanja (Bijelić, 1998, str. 52):

- turistično zavarovanje,
- zavarovanje nevarnosti odpovedi turističnega potovanja,
- vsa druga zavarovanja nudenja pomoči osebam v težavah.

Turistično paketno zavarovanje lahko sklene vsaka oseba pred odhodom na turistično potovanje ali letovanje ter službeno potovanje, in sicer samostojno ali družinsko. Pri družinskem zavarovanju so ob zavarovancu zavarovani tudi njegov zakonec ter njuni otroci do 18. oziroma 24. leta starosti, če se še šolajo.

3.2. NEVARNOSTI, KI JIH KRIJE TURISTIČNO ZAVAROVANJE

Turistično zavarovanje je osnovno zavarovanje, s katerim se lahko zavarujejo turisti na potovanjih. Gre za pakete, ki združujejo zavarovanja najpogostejših nevarnosti, ki se lahko pripetijo turistom. Turistično paketno zavarovanje, ki ga ponujata Zavarovalnica Triglav in Zavarovalniška hiša Slovenica, krije več sklopov nevarnosti, ki so poimenovane kot nevarnost A, nevarnost B, nevarnost C itd.

Zavarujemo se lahko proti naslednjim nevarnostim²:

- **Nevarnost A: Zavarovanje stroškov reševanja in prevozov vozila, potnikov in prtljage zaradi prometne nesreče, okvare ali tatvina vozila.**

Zavarovalnica zavarovancu v celoti povrne stroške reševanja in vlečne službe oziroma prevoza vozila zaradi prometne nezgode ali okvare do najbližjega ustreznega servisa ter stroške za uporabo nadomestnega vozila za čas, dokler vozilo ni popravljeno. Če po mnenju servisa vozila ni mogoče usposobiti za vožnjo, zavarovalnica povrne stroške prevoza vozila do stalnega bivališča. Kriti so tudi stroški prevoza voznika in sopotnikov ter prtljage od kraja prometne nezgode, okvare ali tatvine vozila do namembnega kraja ali stalnega bivališča.

² Vir: Turistično zavarovanje, Zavarovalnica Triglav, d.d., 2000 in Slovenica - Zavarovalniška hiša, d.d., 1999.

- **Nevarnost B: Zavarovanje proti posledicam nezgode.**

Zavarovalnica povrne zavarovancu stroške zdravljenja, nastale zaradi nezgode ali akutne bolezni v času trajanja zavarovalnega kritja ter stroške prevoza umrlega zavarovanca do kraja stalnega bivališča. Zavarovalnica izplača tudi zavarovalno vsoto v primeru trajne izgube splošne delovne sposobnosti (invalidnost) kot posledice nezgode ter v primeru nezgodne smrti.

- **Nevarnost C: Zavarovanje prtljage in osebnih stvari.**

Predmet zavarovanja so prtljaga in osebne stvari v lasti ali posesti zavarovanca. Zavarovanje krije škodo zaradi poškodovanja ali uničenja zavarovanih stvari med prevozom in v času bivanja v kraju letovanja oziroma potovanja, povzročeno z nenadnim, od zavarovančeve izključne volje neodvisnim dogodkom. Pri tatvini, vlomski tatvini ali ropu zavarovanje krije tudi škodo zaradi izginitve zavarovanih stvari.

Zavarovanje ne krije :

- škode, nastale zaradi delovanja (obratovanja) zavarovanih stvari;
- škode, nastale zaradi kršitve zakonskih in tehničnih predpisov ter pravil tehnične rabe in zaščitnih ukrepov;
- okvare, nastale v garancijskem roku, ki jo je dolžan povrniti proizvajalec ali prodajalec;
- škode, nastale zaradi pomanjkljivosti ali napak, obstoječih v trenutku sklenitve zavarovanja, ki so bile ali bi morale biti znane zavarovancu;
- za stvari, ki so last delodajalca ali so namenjene opravljanju poklica.

Za prtljago ali osebne stvari se ne štejejo: motorna (tudi kolesna s pomožnim motorjem) in vlečna vozila, plovila (razen jadralnih desk in gumijastih čolnov do 3m dolžine), motorji plovil in živali.

- **Nevarnost D: Zavarovanje odgovornosti zavarovanca.**

Zavarovalnica krije škode zaradi civilno pravnih odškodninskih zahtevkov, ki jih tretje osebe uveljavljajo proti zavarovancu zaradi nenadnega dogodka (nesreče), za katerega odgovarja zavarovanec in ki ima za posledico:

- telesno poškodbo, obolenje ali smrt osebe (poškodovanje oseb);
- uničenje, poškodbo ali izginitve stvari (poškodovanje stvari).

Iz zavarovanja so izključeni odškodninski zahtevki za škode:

- nastale zavarovančevemu zakoncu in osebam, ki jih je zavarovanec ob škodnem dogodku preživljal;
- povzročene na stvareh, ki jih ima zavarovanec kakorkoli na skrbi;

- povzročene s kopenskimi motornimi vozili (razen z odpeto stanovanjsko ali tovorno prikolico), letali in vodnimi plovili (razen z jadralno desko in gumijastim čolnom do 3 m dolžine);
- povzročene z opravljanjem poklicne dejavnosti zavarovanca.

- **Nevarnost E: Zavarovanje v primeru prekinitve oziroma kasnejše vrnitve s potovanja.**

Lahko se zgodi, da bo moral zavarovanec zaradi bolezni, nezgode, smrti zavarovanca ali njegovih ožjih svojcev prekiniti oziroma podaljšati potovanje, s čimer bodo zanj nastali dodatni stroški.

V primeru prekinitve potovanja bo zavarovalnica zavarovancu povrnila stroške za neizkoriščeni del potovanja oziroma letovanja, če tega ni storila že turistična ali hotelska organizacija ter plačala prevoz domov. Škoda je krita le v primerih, če je med letovanjem zavarovanec umrl, se poškodoval ali zbolel zaradi medicinsko ugotovljene akutne bolezni ali pa je umrl njegov zakonec ali drug svojec, ki je z njim v sorodstvenem razmerju do vključno drugega kolena.

V primeru, da mora zavarovanec zaradi bolezni ali poškodbe podaljšati potovanje oziroma letovanje, mu zavarovalnica povrne stroške bivanja za čas nujnega zdravljenja, vendar največ za dodatnih pet dni. Če jih preživi v bolnišnici, krije zavarovalnica stroške bivanja (v enaki nastanitveni kategoriji, kot jo je imel zavarovanec v času letovanja) in prevoza tudi osebi, ki ga pride obiskati.

- **Nevarnost F: Zavarovanje odpovedi turističnega potovanja³.**

Turistično zavarovanje je mogoče skleniti za vse navedene nevarnosti skupaj oziroma za katerokoli kombinacijo dveh, treh, štirih ali petih nevarnosti. Izjema je *Nevarnost F*, pred katero se lahko zavarujemo tudi samostojno.

Zavarovanje se sklene za najmanj osem dni, lahko pa tudi za daljšo dobo, če je tako dogovorjeno. Jamstvo zavarovalnice začne ob štiriindvajseti uri tistega dne, ki je naveden v polici kot začetek zavarovanja, pod pogojem, da je bila plačana premija in je zavarovanec zapustil kraj stalnega bivališča z namenom turističnega potovanja, letovanja ali službenega potovanja. Zavarovanje preneha, ko se zavarovanec vrne v kraj stalnega bivališča.

Zavarovanec mora o zavarovalnem primeru obvestiti zavarovalnico brez odlašanja, in sicer najkasneje v treh dneh po vrnitvi s potovanja oziroma, ko mu to omogoča zdravstveno stanje. Po potrebi obvesti pristojno policijo ter navede, kateri predmeti so izginili oziroma bili uničeni ali poškodovani.

³ Ta oblika zavarovanja je podrobneje obravnavana v nadaljevanju.

3.3. SKLEPANJE IN PRODAJA TURISTIČNIH ZAVAROVANJ

Potencialni potnik sklene turistično zavarovanje pri organizatorju potovanja ali zavarovalnici, ki ponujata tovrstno zavarovanje. V tem primeru sta pogodbeni stranki potnik in organizator oziroma zavarovalnica, če sklene to zavarovanje neposredno pri zavarovalnici.

Zavarovalnica in organizator potovanja oziroma turistična agencija v okviru svojega poslovanja s tovrstnimi zavarovanji skleneta *Pogodbo o sklepanju turističnih zavarovanj*. S podpisom le-te stranki soglašata, da bo agencija sklepala turistična zavarovanja za zavarovalnico, in sicer v njenem imenu in za njen račun. Zavarovalnica bo agenciji zagotovila potrebno gradivo za sklepanje turističnih zavarovanj in poskrbela za usposabljanje delavcev agencije ter agenciji priznavala provizijo za sklenjena zavarovanja.

Za sklepanje turističnih zavarovanj zavarovalnica oskrbuje agencijo z določenim številom:

- zgibank za turistično zavarovanje s kratkimi navodili za bodočega zavarovanca, cenikom, opisom zavarovalnega kritja nevarnosti in vzorcem izpolnjene police,
- zavarovalnih polic za turistično zavarovanje,
- splošnih pogojev za turistično zavarovanje,
- obrazcev spremnic (obrazcev, na katerih agencija dela obračune prodanih zavarovanj) ter
- z določenim številom morebitnega dodatnega propagandnega materiala.

Zavarovanje lahko sklenemo najpozneje en dan pred odhodom na potovanje, kar pomeni, da mora biti datum začetka potovanja vedno kasnejši od sklenitve zavarovanja.

3.4. POGODBA O ZAVAROVANJU TVEGANJA ODPOVEDI TURISTIČNEGA POTOVANJA

3.4.1. Splošno o pogodbi

Pri zavarovanju tveganja odpovedi turističnega potovanja, je predmet zavarovanja tveganje, ki nastane, če zavarovanec (uporabnik skleniteljevih turističnih storitev) odpove potovanje. Sklenitelju (organizatorju potovanja) je dolžan povrniti stroške, ki so mu s tem v zvezi nastali (Puharič, 1997, str. 227).

S to pogodbo je zavarovano tveganje odpovedi turističnega potovanja samo v primeru:

- a) da je zavarovanec sklenil s skleniteljem pogodbo o turističnem potovanju;
- b) da je zavarovanec ob sklenitvi pogodbe o turističnem potovanju hkrati pooblastil sklenitelja, naj sklene v njegovem imenu in za njegov račun zavarovanje tveganja odpovedi turističnega potovanja in podpisal ustrezno zavarovalno polico;

- c) da pošlje sklenitelj zavarovalnici pravočasno zavarovalno prijavo in plača obračunano zavarovalno premijo v dogovorjenem roku.

Zavarovana vrednost vsakega zavarovanega primera je dogovorjeni znesek, ki ga je zavarovanec ob odpovedi ali neudeležbi potovanja dolžan plačati agenciji (sklenitelju) za vse stroške, ki so nastali zaradi odpovedi turističnega potovanja (Puharič, 1997, str. 227).

Če sklenitelj (organizator) odpove potovanje, mora o tem obvestiti zavarovalnico. Le-ta bo ob predložitvi originalnih zavarovalnih polic sklenitelju vrnila plačane zavarovalne premije.

3.4.2. Škodni dogodek, krit po pogojih te pogodbe⁴

Škodni dogodek, krit po splošnih pogojih te pogodbe, nastane, če zavarovanec odpove potovanje in/ali se ga ne udeleži zaradi enega od spodaj navedenih dogodkov, nastalih po sklenitvi zavarovanja:

- a) nezgoda, smrt ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja zavarovanca, ki mu onemogoči potovanje,
- b) nezgoda, smrt ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja ožjih svojcev (zakonca, staršev, otrok, starih staršev, vnukov, bratov, sester), ki zavarovancu onemogoči potovanje,
- c) poziv na vojaške vaje ali vaje teritorialne obrambe, mobilizacija in vaje civilne zaščite ter pozivi sodnih in upravnih organov, pri katerih je obvezna osebna prisotnost zavarovanca,
- d) elementarne nesreče, ki zavarovancu onemogočijo potovanje.

Potnik se zavaruje tako, da ob prijavi vplača odpovedno tveganje (odstopnino), ki znaša določen procent od cene aranžmaja in jo je potrebno plačati ob prijavi. Če potnik ob odpovedi potovanja predloži dokument o upravičenosti do odpovedi potovanja (vojaški vpoklic, zdravniško spričevalo itd.), ni pa plačal odstopnine, zadrži agencija povračilo za odpoved potovanja. Višina slednjega je odvisna od roka, v katerem je potnik podal odpoved⁵ (Globtour d.o.o., Splošni pogoji, 2001).

Zavarovalnica krije stroške odpovedi, ki jih je zavarovanec ob odpovedi ali neudeležbi dolžan plačati organizatorju turističnega potovanja, kot so določeni v pogodbi o turističnem potovanju. Zavarovalnica krije stroške odpovedi tudi zavarovancu, ki bi moral na potovanje sam, ker so ostali sopotniki - zavarovanci, navedeni v isti zavarovalni polici, s katerimi se je prijavil na potovanje, odpovedali potovanje in/ali se ga niso mogli udeležiti zaradi enega izmed zgoraj navedenih dogodkov.

⁴ Vir: Splošni pogoji za turistično zavarovanje, Zavarovalnica Triglav, d.d., 1998.

⁵ Odpovedni roki in potnikovi stroški ob odpovedi so navedeni na str. 10.

Zavarovanec je dolžan takoj, pisмено obvestiti sklenitelja, ko izve, da se potovanja ne bo mogel udeležiti. Če tega ne stori, zavarovalnica krije samo delež, ki bi ga bil zavarovanec dolžan plačati ob takojšnjem pismenem obvestilu sklenitelju.

3.4.3. Dokumentiranje odškodninskega zahtevka

Upravičenec do odškodnine (zavarovanec ali njegov pravni naslednik) mora dokumentirati škodni dogodek z verodostojnim potrdilom pristojne ustanove.

Kadar se zavarovanec zaradi poslabšanja svojega zdravstvenega stanja ali stanja njegovega svojca ne more udeležiti potovanja, mora priložiti odškodninskemu zahtevku fotokopijo poročila o trajanju začasne nezmožnosti za delo, iz katerega izhaja, da bolniški status sovpada z datumom začetka nameravanega potovanja, ali zdravniško spričevalo (potrdilo), ki mora vsebovati vsaj naslednje podatke: datum poslabšanja zdravstvenega stanja, kratko anamnezo bolezni in vrsto terapije; izstavljeno mora biti najkasneje do vključno dneva nameravanega potovanja, saj drugače ne dokazuje upravičenosti odpovedi potovanja.

Odškodninske zahtevke uveljavlja sklenitelj. Zahtevku mora priložiti original zavarovalne police, dokaz o sklenitvi turističnega aranžmaja (pogodbo, voucher, potrdilo o vplačilu prve akontacije), storno izjavo ter potrdilo pristojne ustanove v skladu z zgoraj omenjenimi določili.

4. ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE

4.1. SPLOŠNO O ZDRAVSTVENEM ZAVAROVANJU

Zdravstveno zavarovanje predstavlja zelo pomemben del celovite socialne varnosti⁶ vsake družbe. V vsakdanjem življenju se kaže ljudem kot pravica do določenih zdravstvenih in nezdravstvenih storitev, njihovega obsega, kakovosti in (ekonomskih in fizičnih) dostopnosti (Česen, 1998, str. 40).

Osnovna značilnost zdravstvenega zavarovanja je, da lahko določene pravice uveljavlja le oseba, ki je zavarovana, za kar mora plačevati prispevke. Zdravstveno se zavarujemo za tveganja, ki jih povzročajo bolezni in poškodbe, te pa so lahko zdravstvene ali socialne narave. Tveganja v zvezi z zdravjem so lahko zelo velika, saj obstaja možnost, da bomo zboleli ali se poškodovali bodisi doma bodisi na potovanju. Z boleznijo ali poškodbo pa so povezani visoki stroški, ki so na potovanju še posebno nezaželjeni.

⁶ Socialna varnost pri nas vključuje zdravstveno zavarovanje, pokojninsko in invalidsko zavarovanje, zavarovanje nezaposlenosti (vse trije imenujemo tudi socialno zavarovanje) ter socialno varstvo.

4.2. POSEBNOSTI ZDRAVSTVENEGA ZAVAROVANJA

Zdravstveno zavarovanje ima v primerjavi z ostalimi osebnimi zavarovanji in drugimi zavarovalnimi skupinami nekatere posebnosti (Berkopec, 1995, str. 65):

- Zdravstveno zavarovanje obsega dve veliki področji, ki sta predmet zavarovanja. Prvo področje je obvezno zdravstveno zavarovanje, ki ga država uvede z namenom, da svojim državljanom, ki imajo status zavarovane osebe, zagotovi socialno varnost v primeru bolezni, poškodbe, poroda ali smrti. Drugo področje je prostovoljno zdravstveno zavarovanje, ki je lahko z obveznim zdravstvenim zavarovanjem bolj ali manj povezano. Do sklenitve tega zavarovanja pride na podlagi svobodne volje posameznika.

Zakon določa, kaj obsega obvezno zavarovanje, obseg prostovoljnega zavarovanja pa v skladu z zakonom določi zavarovalnica sama s splošnimi in posebnimi zavarovalnimi pogoji, premijskimi ceniki in premijskimi sistemi za posamezno zavarovanje.

- Predmet obveznega in prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja so zdravstvene storitve oziroma storitve, povezane z zdravljenjem in stroški zdravljenja. Pri tem je zdravstveno zavarovanje v primerjavi z ostalimi zavarovanji specifično, saj vključuje pričakovanje zavarovanca, da mu zdravstveno zavarovanje že samo po sebi zagotavlja tudi storitve, ki so predmet zavarovanja. Pri drugih zavarovanjih (drugih osebnih, premoženjskih, življenjskih itd.) ni tako, saj pri njih zavarovanec pričakuje le izplačilo nadomestila za nastalo škodo ali izplačilo z zavarovalno pogodbo dogovorjene zavarovalnine (npr. pri življenjskem ali rentnem zavarovanju).

Prostovoljno zdravstveno zavarovanje omogoča zavarovanje za plačilo razlike v vrednosti storitev nad obsegom obveznega zavarovanja, razen tega pa zagotavlja še nekatere druge pravice, ki niso vključene v obvezno zavarovanje. Te pravice omogočajo višji standard storitev, ki vključujejo kritje dodatnih tveganj (Košir, Mencej, 1992, str. 73).

V Sloveniji smo z zakonom uvedli štiri oblike prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja (Zdravstveno zavarovanje, ZZZS, 1992):

- zavarovanje za razliko do polne vrednosti storitev;
- zavarovanje za večji obseg pravic ali za višji standard storitev kot ga omogoča obvezno zavarovanje;
- zavarovanje za dodatne pravice, ki niso predmet obveznega zavarovanja;
- zavarovanje oseb, ki niso po zakonu zavarovane osebe oziroma ne morejo pridobiti lastnosti zavarovanih oseb.

4.3. ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE NA POTOVANJIH V TUJINI

Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini uvrščamo med prostovoljna zdravstvena zavarovanja za dodatne pravice, ki niso predmet obveznega zavarovanja. Zavarovanje je namenjeno vsem, ki radi potujejo, so pogosto na službenih potovanjih, športnih tekmovanjih, kulturnih prireditvah itd. Tovrstna zavarovanja uporabimo v primerih, ko potrebujemo prevoz in oskrbo v bolnišnici, zobozdravstveno pomoč, prevoz poškodovanega zavarovanca in/ali prevoz umrlega zavarovanca v domovino; nudijo ga Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije in druge zavarovalnice.

4.3.1. Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, ki ga nudi Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

Zavarovane osebe, ki so obvezno zdravstveno zavarovane v Republiki Sloveniji, imajo v času začasnega (zasebnega ali službenega) bivanja v tujini zagotovljene pravice do nujnega zdravljenja. Uveljavljanje pravic do storitev nujnega zdravljenja je odvisno od tega ali zavarovanec potrebuje storitve nujnega zdravljenja v državi, s katero je sklenjena meddržavna pogodba (konvencija) o socialnem zavarovanju, ali v državi, s katero takšne pogodbe ni.

Če je pogodba sklenjena, lahko pri Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) dvignemo ustrezno potrdilo, na podlagi katerega v tujini uveljavljamo nujno medicinsko pomoč, ki je praviloma brezplačna. Če konvencija ni sklenjena ali ne vsebuje določb o pokrivanju stroškov, moramo v primeru bolezni ali poškodbe stroške plačati sami. Po vrnitvi v domovino ob predložitvi zahtevka in računa od ZZZS dobimo povrnjene stroške nujne pomoči.

Običajno veljajo za nujno zdravljenje tiste storitve, ki jih ni mogoče odložiti, ne da bi bilo ogroženo zdravje ali življenje zavarovane osebe. Koristno je vedeti, da so opredelitve obsega, vrste in načina nudenja nujnega zdravljenja v posameznih državah različne, zato veljajo pri uveljavljanju te pravice predpisi države, v kateri so bile storitve opravljene.

4.3.1.1. Uveljavljanje pravic do nujnega zdravljenja v državah - podpisnicah meddržavnih pogodb (konvencij)

Uveljavljanje pravic na osnovi potrdila

ZZZS ima z državami Avstrijo, Belgijo, Hrvaško, Italijo, Luksemburgom, Madžarsko, Makedonijo, Nemčijo, Nizozemsko in Romunijo sklenjeno meddržavno pogodbo (konvencijo). Osebe, ki so obvezno zdravstveno zavarovane v Republiki Sloveniji, lahko dobijo pred odhodom v te države *Potrdilo o pravicah do zdravstvenih storitev med začasnim*

bivanjem v drugi državi; ob dvigu potrdila morajo predložiti veljavno kartico zdravstvenega zavarovanja in poravnati ceno obrazca. Potrdilo praviloma izdajo zavarovani osebi, na prošnjo pa izdajo tudi potrdilo za skupino zavarovanih oseb.

S tem potrdilom lahko zavarovane osebe v navedenih državah uveljavljajo pravico do nujnega zdravljenja, in sicer praviloma brez plačila pri zdravnikih in zdravstvenih ustanovah, ki so del javne državne zdravstvene mreže. Pri zasebnih zdravnikih ali privatnih klinikah, ki nimajo pogodbe z državno zavarovalnico, morajo stroške poravnati sami in po vrnitvi uveljavljati povračilo teh stroškov na pristojni območni enoti ali izpostavi ZZZS. Za povračilo morajo predložiti dokumentirane račune, na podlagi katerih jim povrnejo stroške v vsoti, ki jo prizna nosilec zavarovanja v kraju opravljenih storitev.

Uveljavljanje pravic na osnovi potnega lista in veljavne kartice zdravstvenega zavarovanja

Ob navedenih državah so meddržavne pogodbe (konvencije) sklenjene še z Bolgarijo, Češko, Poljsko, Veliko Britanijo in Irsko, kjer uveljavljajo zavarovane osebe pravico do nujnega zdravljenja v javnih zdravstvenih ustanovah na podlagi potnega lista in veljavne kartice zdravstvenega zavarovanja. Če uveljavljajo pravico do nujnega zdravljenja pri zasebnikih, ki niso del javne zdravstvene mreže, morajo stroške zdravljenja plačati sami, ob vrnitvi domov pa lahko vložijo zahtevek za povračilo stroškov na pristojno območno enoto oziroma izpostavo ZZZS. V upravičenem primeru povrne stroške nosilec zavarovanja tiste države, kjer je zavarovana oseba uveljavljala zdravstvene storitve.

4.3.1.2. Uveljavljanje pravic do nujnega zdravljenja v drugih državah

Z ostalimi državami meddržavne pogodbe niso sklenjene, kar pomeni, da morajo zavarovane osebe v primeru uveljavljanja storitev nujnega zdravljenja le-te plačati same. Na podlagi dokumentiranega računa bo ZZZS opravil povračilo stroškov v višini ustreznega deleža po povprečni ceni teh storitev v Republiki Sloveniji.

4.3.2. Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, ki ga nudijo zavarovalnice

Prostovoljno zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, ki ga izvaja ZZZS, lahko sklenejo torej zavarovane osebe, ki so obvezno zdravstveno zavarovane v Republiki Sloveniji. Zavarovanec prejme ob sklenitvi tovrstnega zavarovanja konvencijsko potrdilo, ki služi za uveljavljanje pravic nujnega zdravljenja, vendar pa ne vključuje stroškov zdravljenja pri zasebnih zdravnikih ali privatnih klinikah, ki nimajo pogodbe z državno zavarovalnico in tudi ne zagotavlja plačila stroškov prevoza domov. Stroške je potrebno plačati na kraju samem, ob vrnitvi domov pa ZZZS nastale stroške povrne, vendar le v višini, ki jo priznava tuja zavarovalnica. Razlike v cenah so lahko zelo velike.

Navedenim nevšečnostim se lahko izognemo s sklenitvijo *zdravstvenega zavarovanja na potovanjih v tujini z asistenco*; ponujajo ga nekatere zavarovalnice, npr. Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z. (v nadaljevanju: Vzajemna), Zavarovalnica Triglav, d.d. (v nadaljevanju: Triglav), Slovenica, zavarovalniška hiša, d.d. (v nadaljevanju: Slovenica), Adriatic, Zavarovalna družba, d.d. (v nadaljevanju: Adriatic) in Zavarovalnica Maribor, d.d.. Omenjeno zavarovanje zagotavlja kritje stroškov nujnega zdravljenja v tujini brez neposrednega plačevanja storitev tako v zasebnih kot tudi javnih državnih zdravstvenih ustanovah.

V svetu zavarovalništva pomeni izraz asistenca vrsto nudenja pomoči. Razen osnovnega namena zavarovanja, da ob plačilu premije zavarovatelj zaradi nastanka škodnega primera nudi zavarovancu kritje določenih stroškov, asistenca nudi še nekaj več. Aktivno pomaga rešiti težave, ker posameznik v škodnem primeru ni prepuščen samemu sebi (Kovač, 1997, str. 21). Prostovoljno zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini z asistenco nam tako ob finančni varnosti v okviru dogovorjene zavarovalne vsote za kritje stroškov nujnega zdravljenja in stroškov prevoza nudi tudi brezplačno pomoč.

Vzajemna sodeluje pri tovrstnem zavarovanju s švicarsko zavarovalnico Elvio, katere vlogo pri zagotavljanju turističnih zdravstvenih zavarovanj lahko primerjamo z bolj znano mednarodno asistenčno družbo Coris, s katero sodeluje Slovenica. Adriatic sodeluje z dvema partnerjema: Coris in Inter Partner - Axa. Slednji je hkrati tudi poslovni partner Zavarovalnice Maribor, Triglav pa pri tovrstnih zavarovanjih sodeluje z nemško asistenčno družbo Mercur Assistance. Med omenjenimi tujimi asistenčnimi partnerji imata Coris in Inter Partner - Axa predstavništvo oziroma dežurni center v Sloveniji; ostali ne nudijo pomoči v slovenskem jeziku, temveč le v angleščini, nemščini, oziroma francoščini.

Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini krije stroške za:

- obiske in konzultacije zdravnika,
- izdana zdravila in pripomočke za zdravljenje (mavec, opornice, obveze in bergle), ki jih predpiše zdravnik,
- nujne zdravstvene prevoze do bolnišnice ali klinike,
- zdravljenje v bolnišnici ali kliniki,
- nujne zobozdravstvene storitve za odpravo akutnih bolečin,
- prevoz obolelega ali poškodovanega zavarovanca v domovino, po potrebi z zdravniškim spremstvom,
- organizacijo in prevoz umrlega zavarovanca v domovino.

Adriatic in Slovenica (Coris zavarovanje) v okviru tega zavarovanja poskrbita še za obveščanje sorodnikov v domovini o poteku zdravljenja, dnevu povratka ipd. Vzajemna pa v sodelovanju z Elvio omogoča še naslednje:

- pomoč svojcem obolelega, poškodovanega ali umrlega zavarovanca (plačilo stroškov bivanja, prevozov, spremstva mladoletnega otroka zavarovanca ...),
- plačilo stroškov odvetniških storitev,
- plačilo stroškov iskanja in reševanja zavarovanca.

Zavarovanje ne krije stroškov bolezni ali poškodb, ki nastanejo zaradi:

- že prej obstoječih kroničnih bolezni,
- uživanja alkohola ali drog,
- udeležbe na športnih tekmovanjih in pripravah nanje, če to ni posebej dogovorjeno,
- višje sile (vojne, potresa, poplave ...),
- vožnje motornega vozila brez voznškega dovoljenja,
- sodelovanje na avto-moto tekmovanjih,
- alpinizma, smučanja izven urejenih prog,
- padalstva, letenja z zmaji in jadralnimi letali.

Triglav razen zgoraj omenjenih primerov izrecno izključuje še: odstranitev lepotnih napak ali telesnih anomalij, preventivna cepljenja; stroške psihoanalitičnega ali psihoterapevtskega zdravljenja; stroške, povezane z nosečnostjo, porodom in njegove posledice ter stroške rehabilitacije in protez.

Ponudba slovenskih zavarovalnic je torej zelo raznolika. Opazna razlika med njimi je tudi geografska. Triglav in Slovenica sta pripravila enotno ponudbo za cel svet, druge zavarovalnice pa ponujajo bližnje države v enem paketu, preostale pa v drugem, dražjem paketu z višjim zavarovalnim kritjem. Zavarovalna premija je poleg države, v katero potujemo, odvisna tudi od trajanja potovanja, izbranega paketa storitev in števila oseb, ki jih želimo zavarovati. Vse zavarovalnice so oblikovale po dva ali tri različne pakete z različnim zavarovalnim kritjem in premijami. Zavarovanje lahko sklenemo za tri, pet, osem, petnajst, enaindvajset, trideset, šestdeset in devetdeset dni ter za pol leta oziroma eno leto, in sicer posamično po osebi, družinsko (starši in otroci do 18. oz. 21. leta starosti)⁷ ali skupinsko (9 ali več oseb do starosti 65 oz. 70 let, starejše osebe pa z doplačilom)⁸.

⁷ Do 18. leta po Coris zavarovanju, do 21. leta pri Vzajemni zdravstveni zavarovalnici.

⁸ Do 65 let pri Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, do 70 let po Coris zavarovanju.

4.4. ZAVAROVALNI POGOJI ZA ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE NA POTOVANJIH V TUJINI⁹

Zavarovalna pogodba se sklene med zavarovalnico in skleniteljem (oseba, ki sklene pogodbo). Oseba, katere zdravljenje (bolezni, poškodbe ali smrti) vpliva na izplačilo zavarovalnine (odškodnine) in v korist katere se sklene zavarovanje, se imenuje zavarovanec.

Sklenitelj se s pogodbo o zdravstvenem zavarovanju na potovanjih v tujini obveže, da bo zavarovalnici plačal določena denarna sredstva (premijo), zavarovalnica pa se obvezuje, da bo ob nastopu zavarovalnega primera zavarovancu povrnila dokazane stroške potrebne zdravniške oskrbe ter stroške prevoza, vendar največ do višine zavarovalne vsote.

Zavarovanje se lahko sklene kot individualno zavarovanje za zdrave osebe do vključno 65. (Triglav) oziroma 70. leta (Slovenica) starosti, skupinsko ob povišani premiji pa tudi za osebe starejše od 65 oziroma 70 let.

Zavarovalno kritje obsega stroške potrebne zdravniške oskrbe ter stroške prevoza zaradi nepredvidenih bolezni ali posledic nesreče oziroma nezgode, ki se pojavijo ali nastanejo med potovanjem ali bivanjem v tujini.

Zavarovanje moramo skleniti pred pričetkom potovanja. Zavarovanje je sklenjeno, ko zavarovalnica ali njena pooblaščenca oseba izda potrjeno zavarovalno polico. Veljati začne ob 00.00 uri tistega dne, ki je v polici naveden kot začetek zavarovanja, in preneha ob 24.00 uri na dan poteka zavarovanja. Zavarovalno kritje preneha s potekom veljavnosti zavarovalne police ali z vrnitvijo v domovino.

Zavarovanec mora zavarovalnici v dogovorjenem roku posredovati vse informacije, potrebne za ugotavljanje zavarovalnega primera in za pravilno reševanje le-tega, poskušati mora omejiti stroške ter se ravnati po navodilih zavarovalnice ali njenih predstavnikov.

5. AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE

5.1. ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti je obvezno, z zakonom predpisano zavarovanje; velja za vsako vozilo, ki mora imeti po predpisih o registraciji prometno dovoljenje. Med obveznimi zavarovanji je to zavarovanje najpomembnejše in najštevilnejše. Zavarovanje je

⁹ Vir: Splošni pogoji za zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, Zavarovalnica Triglav, d.d. in Posebni pogoji za prostovoljno zdravstveno zavarovanje, Slovenica - Zavarovalniška hiša, d.d.

obvezno v vsej Evropi z izjemo nekaterih držav bivše Sovjetske zveze in je tudi najbolj poenoteno (Podlogar, 1994, str. 136).

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti zagotavlja široko pokritost odgovornosti do tretjih udeležencev za telesne poškodbe in škode na stvareh, do katerih pride pri uporabi avtomobila s strani zavarovane osebe (Harrington, Niehaus, 1999, str. 535).

Lastnik vozila se mora zavarovati pred posledicami odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam zaradi smrti, telesne poškodbe, prizadetega zdravja, uničenja in poškodovanja stvari. Zavarovanje ne krije škode, povzročene na stvareh, ki jih je kot voznik sprejel v prevoz. Razen lastnika vozila so zavarovane tudi osebe, ki imajo po volji lastnika opredek z vozilom (uporabnik, voznik, sprevodnik, spremljevalec ipd.), kot tudi osebe, ki se prevažajo z vozilom po volji njegovega lastnika oziroma uporabnika.

Pravice do odškodnine iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti nimajo naslednje osebe (Pavliha, 1999, str. 1346):

- voznik vozila, s katerim je bila povzročena škoda,
- sklenitelj zavarovanja (zavarovalec), lastnik, solastnik in skupni lastnik vozila, s katerim je bila povzročena škoda, in sicer za škodo na stvareh.

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti ima dva cilja:

- zaščititi zavarovanca pred odgovornostjo za škodo, povzročeno z motornim vozilom in
- zaščititi oškodovanca, kateremu zavarovanje omogoča hitrejše in polno nadomestilo za škodo, ki jo je povzročil zavarovanec, ki nima vedno možnosti, da bi povrnil škodo.

5.2. ZAVAROVALNI PRIMERI V TUJINI

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti velja na območju Republike Slovenije, če ni drugače dogovorjeno in če ni plačana dodatna premija za zavarovanje izven tega območja. V kolikor posameznik plača dodatno premijo, zavarovalnica prevzema obveznost do oškodovanca v deželah, podpisnicah *Londonskega sporazuma* (zelena karta), do višine minimalnih zavarovanih vsot obiskane dežele, če so te višje od zavarovalnih vsot, dogovorjenih z zavarovalno pogodbo. Če pa so te vsote višje od minimalnih zavarovalnih vsot obiskane države, prevzame zavarovalnica obveznost do teh višjih vsot.

Če je torej škoda povzročena v tujini, mora zavarovalnica kriti škodo do višine zavarovalne vsote, ki je določena s predpisi o zavarovanju avtomobilske odgovornosti tiste države, v kateri je nastala škoda (Ivanjko, 1999, str. 78).

V vseh drugih državah prevzema zavarovalnica obveznost do višine zavarovalnih vsot, dogovorjenih z zavarovalno pogodbo in v okviru predpisov o odškodninskem in zavarovalnem pravu Republike Slovenije.

Če zavarovalec (oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo) ni plačal premije za zavarovanje izven Republike Slovenije, je zavarovanec (oseba, katere premoženjski interes je zavarovan) dolžan povrniti zavarovalnici del izplačane odškodnine.

Slovenija je članica sistema zelene karte, zato se med strankama določi teritorialna veljavnost zavarovalne pogodbe v praksi ob izdaji zelene karte. Če Slovensko zavarovalno združenje ni podpisalo z združenjem druge države pogodbe o odpravi zelene karte¹⁰, vozilo ne bo moglo v drugo državo brez veljavne zelene karte (Ristin, 1995, str. 166).

5.2.1. Slovensko zavarovalno združenje

Če je povzročitelj škode tuj državljan, sistema odškodninske odgovornosti ni mogoče vedno realizirati. Ob razširitvi motornega prometa in ob odpiranju državnih mej se je zato pojavila potreba po sistemu organizirane zaščite vseh tistih, ki jih je oškodoval voznik vozila tuje registracije. Zaradi lažjega sporazumevanja o odškodninskih zahtevkih med različnimi zavarovatelji ene države z zavarovatelji iz drugih držav, so oblikovali združenja, katerih člani so zavarovalnice, ki se ukvarjajo z zavarovanjem lastnika oziroma uporabnika motornega vozila pred odgovornostjo (Ivanjko, 1981, str. 205).

Nacionalno združenje v okviru svojih predpisov oškodovancu likvidira škodo, ki jo je povzročil zavarovanec članice združenja druge države, s katero je sklenjena pogodba o zavarovanju avtomobilske odgovornosti oziroma zelena karta. Združenje po izplačani odškodnini oškodovancu, zahteva povrnitev izplačanega zneska od nacionalnega združenja države, v kateri je registrirano motorno vozilo, ki je povzročilo škodo (Ivanjko, 1981, str. 206).

Slovensko zavarovalno združenje predstavlja slovenske zavarovalnice v mednarodnih organizacijah zavarovalnic in opravlja naloge, določene s slovenskimi predpisi in mednarodnimi sporazumi. Med najpomembnejše naloge združenja sodi izpolnjevanje obveznosti iz mednarodnih pogodb in sporazumov, ki se nanašajo na vprašanja zavarovalstva. Tak je npr. Londonski sporazum med nacionalnimi biroji, ki se nanaša na t.i. zeleno karto - mednarodno listino o zavarovanju motornih vozil proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam v domačem in tujem prometu. Dolžnosti iz tega sporazuma opravlja Biro zelene karte, ki je samostojna organizacijska enota združenja z lastnim organom upravljanja in strokovno službo.

¹⁰ Tedaj veljajo za dokaz o sklenjenem zavarovanju registrske tablice.

Slovensko zavarovalno združenje je z večino tujih nosilcev tovrstnih zavarovanj v Evropi sklenilo sporazum o nadomestitvi mednarodne zelene karte z registrskimi tablicami (Ivanjko, 1999, str. 78).

5.2.2. Zelena karta

Zveze zavarovalnic posameznih držav imajo sklenjene dogovore o medsebojni pomoči in likvidaciji škod, seveda pod določenimi pogoji. Najbolj običajen pogoj je, da ima zavarovanec v tujini zeleno karto. Voznik ali lastnik motornega vozila z njo dokaže, da nacionalno združenje jamči za pokritje škode, ki jo je povzročil v drugi državi.

Zelena karta (mednarodno zavarovalno listino) kot dokaz o obstoju zavarovanja pred odgovornostjo za škodo, povzročeno tretjim, izdajajo v tehničnem pomenu zavarovalnice, vendar ne v svojem imenu, temveč v imenu nacionalnega združenja, katerega članica je zavarovalnica, pri kateri je lastnik zavarovan (Ivanjko, 1981, str. 206-207).

Zelena karta je poenoten dokument z dvojno funkcijo: dokazuje obstoj zavarovanja v državi, v kateri je bila karta izdana in pooblašča združenje obiskane države, kjer je nastal škodni dogodek, da ga obravnava in izplača odškodnino upravičeni osebi (Pavliha, 1999, str.1345). Hkrati torej daje pooblastilo tuji zavarovalnici, da v imenu našega zavarovanca in zavarovalnice obravnava in reši od njega povzročeno škodo tako, kot bi bil odgovornostno zavarovan pri njej.

Na hrbtni strani zelene karte so navedena vsa združenja posameznih držav z naslovi, ki oškodovanca obveščajo, katera organizacija mu je dolžna nadomestiti škodo.

5.3. ZAVAROVANJE AO - PLUS

Pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti so izključeni odškodninski zahtevki imetnika vozila in voznika. V primeru, da je v prometni nesreči prišlo do telesnih poškodb ali celo smrti, imajo vsi potniki - oškodovanci, pravico do odškodnine iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti, le voznik te pravice nima, če je sam odgovoren za prometno nezgodo.

Z zavarovanjem voznika za škodo zaradi telesnih poškodb (zavarovanje AO - plus) zavarovalnica povrne pravno priznano škodo, ki jo zaradi telesnih poškodb utрпи voznik motornega vozila tudi v primeru, ko je za nezgodo odgovoren sam. V primeru smrtne nezgode zavarovanca zavarovalnica povrne odškodnino njegovim svojcem. S tem zavarovanjem ni krita odškodnina za strah in za poškodovane stvari (obleke in prtljage). Tovrstno zavarovanje

je prostovoljno zavarovanje, vendar je pogoj za njegovo sklenitev, da že prej obstaja zavarovanje avtomobilske odgovornosti, torej obvezno avtomobilsko zavarovanje.

5.4. ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKEGA KASKA

Pri vožnji z avtomobilom lahko hitro pride do nesreče. Če je pri tem utrpel škodo kdo izven vozila oziroma potnik v vozilu, nastalo škodo krije obvezno avtomobilsko zavarovanje. Škodo lahko utрпи tudi povzročitelj nesreče sam. Škoda lahko nastane na vozilu v prometni nesreči ali v drugih okoliščinah. Gre za nastanek škode zaradi uničenja, poškodovanja ali izginitve avtomobila, torej zaradi presenetljivih in od voznikove volje neodvisnih dogodkov. V primeru teh nevarnosti nam škodo na vozilu krije zavarovalnica na podlagi zavarovanja avtomobilskega kaska.

Avtomobilski kasko velja na področju Evrope. Sklenitelj zavarovanja oziroma zavarovanec se lahko odloči za zavarovanje nevarnosti polnega ali delnega avtomobilskega kaska.

Polno zavarovanje avtomobilskega kaska krije škodo zaradi uničenja, poškodovanja ali izginitve zavarovanih stvari, ki nastanejo kot posledica presenetljivih, kratkotrajnih in od zavarovančeve ali voznikove volje neodvisnih dogodkov, kot npr. prometne nesreče, padca ali udarca kakega predmeta, naravnih nesreč, tatvin, manifestacij, demonstracij itd.

Predmet zavarovanja so vse vrste vozil ter njihovi sestavni deli. S posebnim dogovorom lahko pri zavarovanju avtomobilskega kaska zavarujemo še dodatno opremo vozila (tisto, ki je proizvajalec standardno ne izroča ob prodaji vozila), prtljago in stvari v vozilu.

Delno zavarovanje avtomobilskega kaska ponuja po delih tisto, kar polni avtomobilski kasko ponuja v celoti. Nevarnosti so razvrščene v skupine oziroma kombinacije, pri čemer se lahko zavarovanec odloči za zavarovanje nevarnosti iz vsake kombinacije posebej ali za več kombinacij hkrati. Zavarovanje kombinacij se lahko sklene kot dodatno zavarovanje k polnemu avtomobilskemu kasku, k polici avtomobilske odgovornosti ali samostojno.

5.5. ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ASISTENCE

Zavarovanje avtomobilske asistence oziroma pomoči na cesti lahko sklenemo le skupaj z zavarovanjem polnega avtomobilskega kaska ali z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti. Z omenjenim zavarovanjem zavarovalnica nudi zavarovancu storitve in kritje stroškov, če se vozilo, na katerega se zavarovanje nanaša, pokvari, poškoduje, uniči ali izgine, če zmanjka

goriva ali nastopijo težave z avtomobilskimi ključi, zaradi česar je vozilo nevozno ali neprimerno za varno vožnjo.

Zavarovanje avtomobilske asistencije zagotavlja 24-urno pomoč na območju Republike Slovenije in v državah Evrope, podpisnicah sporazuma zelene karte. V drugih državah zavarovalnica ne organizira asistenčne storitve in upravičenec si mora sam priskrbeti pomoč ter povračilo stroškov kasneje uveljavljati pri zavarovalnici. Zavarovalnica je zavezana povrniti le stroške, izkazane z verodostojnimi listinami izvajalca storitve, največ do zneskov, ki so za posamezne storitve dogovorjeni.

Asistenčne storitve obsegajo dva sklopa storitev, in sicer skrb za vozilo in skrb za upravičence. Skrb za vozilo obsega kritje stroškov za pomoč doma in na cesti, reševanje vozila, vleko ali prevoz vozila, dostavo nadomestnih delov, carinjenje in prevoz na odpad ali odstop poškodovanega vozila tuji državi. Skrb za upravičence krije stroške prevoza upravičencev, nadomestnega vozila, namestitve v hotelu, pomoči v primeru smrti v tujini, obiska svojcev, vrnitve mladoletnih upravičencev iz tujine.

6. NEZGODNO ZAVAROVANJE

6.1. POJEM IN ZNAČILNOSTI NEZGODNEGA ZAVAROVANJA

Nezgodno zavarovanje uvrščamo med osebna zavarovanja, katerih predmet zavarovanja je oseba, njegovo življenje in njegova integriteta.

Nezgodno zavarovanje nima namena pokriti škode nastale zaradi nezgode, temveč izplačati zavarovancu določeno vsoto denarja ne glede na obseg škode. Za nezgodo velja vsak nenaden, nepredviden in od zavarovančeve volje neodvisen dogodek, ki deluje naglo in od zunaj na zavarovančevo telo ter povzroči njegovo smrt, popolno ali delno invalidnost, začasno delovno nezmožnost ali okvaro zdravja, ki zahteva zdravniško pomoč.

V primeru nezgode nastane obveznost zavarovalnice. V primeru smrti zavarovanca je zavarovalnica dolžna izplačati upravičencu dogovorjeno zavarovalno vsoto. Odstotek zavarovalne vsote, ki ustreza stopnji invalidnosti, izplača zavarovalnica, če je zavarovanec postal invalid. Dolžnost zavarovalnice je tudi, da povrne stroške zdravljenja, če je bila potrebna zdravniška pomoč ter dnevno odškodnino, če je zavarovanec začasno nesposoben za delo.

Če se na potovanju v tujini poškodujemo, tam ne moremo uveljavljati zahtev iz nezgodnega zavarovanja - zavarovanje ne krije stroškov zdravljenja, kot npr. zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini; zgoraj omenjene zahteve uveljavljamo po vrnitvi domov.

Zavarujejo se lahko osebe od 14. do 75. leta starosti. Osebe, mlajše od 14 let in starejše od 75 let, se lahko zavarujejo po posebnih ali dopolnilnih pogojih.

6.2. ZAVAROVANJE ODGOVORNOSTI SKLENITELJA NEZGODNEGA ZAVAROVANJA¹¹

Pri zavarovanju odgovornosti sklenitelja nezgodnega zavarovanja je sklenitelj zavarovanja organizator potovanja oziroma turistična organizacija ali fizične osebe, ki prevažajo turiste.

S tem zavarovanjem je zavarovana odškodninska odgovornost sklenitelja zavarovanja napram osebam, za katere je sklenil nezgodno zavarovanje, in sicer za:

- goste hotelov, zdravilišč, motelov, kampov,
- goste javnih kopališč,
- obiskovalce kulturnoumetniških, športnih in drugih prireditev,
- turiste in izletnike,
- osebe, ki pri rekreaciji uporabljajo žičnice, vlečnice in vzpenjače.

Turistične organizacije sklenejo tovrstno zavarovanje zaradi:

- dogodkov, ki se pripetijo izletnikom na zbirališču pred odhodom, med vožnjo, na mestu določenem za razhod po končanem potovanju in imajo za posledico smrt, telesne poškodbe ali nastanek stroškov zdravljenja;
- poškodbe ali izgube stvari potnikov, nastale na zbirališču, med vožnjo ali ob povratku na mestu določenem za razhod.

6.3. NEZGODNO ZAVAROVANJE TURISTOV IN IZLETNIKOV

Sklenitelj zavarovanja je lahko delovna ali druga organizacija, katere dejavnost je organiziranje skupinskih izletov ter prevoz turistov in potnikov.

Turisti in izletniki se skupinsko zavarujejo ne glede na svoje zdravstveno stanje, splošno delovno sposobnost in starost. To je posebnost nezgodnega zavarovanja turistov in izletnikov, saj se sicer osebe, ki so mlajše od 14 in starejše od 75 let lahko nezgodno zavarujejo le po

¹¹ Vir: Posebni pogoji za zavarovanje odgovornosti sklenitelja nezgodnega zavarovanja, Zavarovalnica Triglav, d.d., 1991

posebnih in dopolnilnih pogojih, osebe, ki pa imajo zmanjšano splošno delovno sposobnost zaradi težje bolezni ali težjih telesnih hib, se nezgodno zavarujejo le s plačilom višje zavarovalne premije. Iz zavarovanja so izključene tudi osebe, ki po svoji službeni dolžnosti potujejo s turisti.

Nezgodnemu zavarovanju je priključeno zavarovanje odgovornosti sklenitelja proti zavarovanim turistom. Zavarovalnica jamči za dogodke, ki imajo za posledico telesne poškodbe in terjatve za poškodbe, izginitsev ali tatvino stvari, pripadajočih turistom.

Jamstvo zavarovalnice za vsakega posameznega turista oziroma izletnika se prične, ko le-ta prispe na zbirališče oziroma ko vstopi v vrsto za nakup vozovnice ali za prijavo, in preneha, ko zapusti mesto, ki ga je sklenitelj določil za razhod po končanem potovanju ali izletu oziroma prostor, določen za nakup vozovnice ali za prijavo na izlet.

7. POGOJI POSLOVANJA ORGANIZATORJEV POTOVANJ IN MOŽNOSTI ZAVAROVANJA V POSLOVANJU

7.1. POGOJI ZA OPRAVLJANJE DEJAVNOSTI ORGANIZIRANJA IN PRODAJE TURISTIČNIH POTOVANJ

Na podlagi 32. člena *Zakona o pospeševanju turizma* (ZPT; Uradni list RS, št. 57/98) organizatorji potovanj opravljajo dejavnost organiziranja turističnih potovanj in letovanj, turistični agenti pa dejavnost prodaje oziroma posredovanja turističnih potovanj. Obe dejavnosti lahko opravljajo tako pravne osebe kot podjetniki posamezniki, vendar le na podlagi pridobljene licence.

Licenca je javna listina, ki jo izda Združenje za gostinstvo in turizem Gospodarske zbornice Slovenije, po postopku, ki ga urejata ZPT in *Pravilnik o načinu in postopku pridobitve licence za opravljanje dejavnosti organiziranja turističnih potovanj, dejavnosti prodaje oziroma posredovanja turističnih potovanj ter o načinu vodenja registra izdanih licenc* (na podlagi četrtega odstavka 37. člena ZPT, Uradni list RS, št. 57/98). Na podlagi omenjenega pravilnika mora predlagatelj k vlogi za pridobitev licence za opravljanje zadevne dejavnosti predložiti pisna dokazila o registraciji oziroma priglasitvi dejavnosti in poslovnem sedežu, poslovnem prostoru, izobrazbi, delovnih izkušnjah v dejavnosti, zavarovanju in nekaznovanosti.

Za pravne in fizične osebe, ki opravljajo dejavnost organiziranja turističnih potovanj, velja, da morajo kot pisno dokazilo o zavarovanju posredovati kopijo sklenjene pogodbe z zavarovalnico za primer nesolventnosti (garantno pismo). Z garantnim pismom zavarovalnica prevzame jamstvo, da bo ob morebitnem nastanku zavarovalnega primera plačala stroške

vrnitve udeležencev turističnega potovanja, v kraj njihovega stalnega bivališča, če organizator potovanja tega ne bi bil sposoben financirati.

Pravne in fizične osebe, ki opravljajo dejavnost prodaje oziroma posredovanja turističnih potovanj, morajo kot pisno dokazilo o zavarovanju posredovati kopije sklenjenih pogodb o prodaji oziroma posredovanju s pravno ali fizično osebo, ki opravlja dejavnost organiziranja turističnih potovanj.

V turizmu torej ni le potnik tisti, ki je izpostavljen nevarnostim. Tudi organizator potovanj oziroma turistična agencija se mora zavarovati, in sicer za primer nesolventnosti in za morebitne težave pri poslovanju s poslovnimi partnerji. Turistična agencija lahko na trgu ponuja pavšalne proizvode organizatorjev potovanj ali pa se, enako kot organizator potovanja, sama dogovarja s hotelirji, prevozniki in drugimi izvajalci. Da bi se znala ustrezno zavarovati pred morebitno sporno situacijo, mora biti posebej pozorna na svoje pravice in dolžnosti, ki izvirajo iz *Pogodbe o najetju gostinskih zmogljivosti (alotmajske pogodbe)*.

7.2. ZAVAROVANJE NESOLVENTNOSTI ORGANIZATORJEV POTOVANJ

7.2.1. Predmet zavarovanja

Z zavarovanjem nesolventnosti organizatorjev turističnih potovanj zavarovalnica jamči za plačilo stroškov vrnitve oseb s turističnega potovanja v kraj stalnega bivališča, in sicer v času in s tistim prevoznim sredstvom, ki je bilo rezervirano in predvideno v pogodbi o turističnem potovanju oziroma z drugimi cenovno enakovrednimi načini prevoza, če zavarovalec (organizator potovanja) tega ni sposoben sam financirati.

Jamstvena izjava zavarovalnice krije stroške, povezane s turističnimi potovanji, pričetimi v času veljavnosti garantnega pisma, ki ga je izdala zavarovalnica. Obveznost zavarovalnice ne more preseči stroškov, dogovorjenih v pogodbi o turističnem potovanju.

Zavarovanje nesolventnosti krije stroške, ki bi jih moral nositi zavarovalec, torej organizator potovanja, na podlagi prevzetih pogodbenih obveznosti iz naslova pogodbe o turističnem potovanju s posameznim potnikom ali skupino potnikov. Zavarovalec je lahko po teh pogojih pravna oseba ali podjetnik posameznik, ki ima veljavno licenco za opravljanje dejavnosti organiziranja turističnih potovanj.

Tovrstno zavarovanje ne krije drugih stroškov, nastalih ob nastopu zavarovalnega primera, morebitnih kazni ter ostalih obveznosti, ki bi jih po pogodbi o turističnem potovanju moral izpolniti zavarovalec ali od njega pooblaščen oseba.

7.2.2. Zavarovalni primer in izplačilo zavarovalnine

Zavarovalni primer nastopi, ko je v skladu z veljavnim *Zakonom o prisilni poravnavi, stečajju in likvidaciji* izdan sklep sodišča o začetku stečajnega postopka proti zavarovalcu. Upravičenec (vsakokratni prevoznik, ki ima z zavarovalcem sklenjeno pogodbo o prevozih) je dolžan dokumentirano dokazati nastanek zavarovalnega primera ter višino obveznosti zavarovalnice.

Zavarovalnica mora upravičencu izplačati zavarovalnino v 14 dneh po prejemu vseh dokazil, s katerimi upravičenec dokaže nastop zavarovalnega primera in višino škode. Z izplačilom zavarovalnine je zavarovalnica prosta vseh obveznosti iz morebitnih posamičnih zahtevkov udeležencev turističnega potovanja.

7.2.3. Omejitve in izključitve zavarovalnega kritja

Če nastopi zavarovalni primer zaradi vojnih in političnih dogodkov ali zaradi naravnih katastrof, zavarovalnica pri tem zavarovanju ne krije škode.

Zavarovalnica prav tako ne krije škode:

- če zavarovalec na turističnih potovanjih ni zagotovil turističnega spremljevalca,
- izhajajoče iz obdobja, ko zavarovalec opravlja dejavnost organiziranja turističnih potovanj brez zakonsko predpisane licence ali z neveljavno licenco,
- če upravičenec vloži zahtevek za plačilo zavarovalnine po preteku šestih mesecev od nastanka zavarovalnega primera,
- izvirajoče iz turističnih potovanj, začelih na dan ali po dnevu začetka postopka formalne nesolventnosti zavarovalca, čeprav je garantno pismo še v veljavi.

7.3. POGODBA O NAJETJU GOSTINSKIH ZMOGLJIVOSTI (ALOTMAJSKA POGODBA)

7.3.1. Pojem in splošne značilnosti

Gostinec se s pogodbo o najetju gostinskih zmogljivosti zavezuje, da bo dal v določenem času turistični agenciji oziroma organizatorju potovanj na razpolago določeno število ležišč v določenem objektu in zagotovil potrebne gostinske storitve osebam, ki mu jih bo poslala agencija, ter ji za to plačal določeno provizijo. Agencija se sočasno zavezuje, da si bo prizadevala najete zmogljivosti zasesti in bo gostincu plačala ceno opravljenih storitev oziroma ga bo do določenega roka obvestila, da najetih zmogljivosti ne more zapolniti. Če v alotmajski pogodbi ni določeno drugače, se šteje, da so nastanitvene gostinske zmogljivosti dane na razpolago turistični agenciji za eno leto (Puharič, 1997, str. 231).

Turistična agencija ima možnost odpovedi najetih zmogljivosti, vendar se na ta način ne izogne poslovnemu tveganju ali izgubi dohodka zaradi nezasedenosti najetih zmogljivosti. Tudi gostinec v tem primeru ne napolni dogovorjenih zmogljivosti, zato včasih del le-teh odda drugi agenciji. Tako pa lahko pride do dvakrat prodanih nastanitvenih zmogljivosti. Do takšnih posledic ne bi prišlo, če bi turistična agencija prevzela obveznost, da bo napolnila dogovorjeno število ležišč, vendar se turistične agencije izogibajo sklepanju takih pogodb.

7.3.2. Obveznosti turistične agencije

Najpomembnejše obveznosti turistične agencije so:

- obveščanje gostinca o zasedenosti nastanitvenih zmogljivosti,
- spoštovanje dogovorjenih cen gostinskih storitev,
- plačilo gostinskih storitev,
- izdaja posebne pismene listine (turistične napotnice).

Turistična agencija osebam, ki jih pošlje v dogovorjeni gostinski objekt, za gostinske storitve ne sme zaračunavati višjih cen, kot so dogovorjene v alotmajski pogodbi ali navedene v gostinskem ceniku (Puharič, 1997, str. 232).

Agencija plača gostincu opravljene storitve praviloma potem, ko jih le-ta dejansko opravi in ji pošlje fakture. Gostinec lahko zahteva ustrezno vnaprejšnje plačilo na račun, da se tako vsaj delno zavaruje pred plačilno nesposobnostjo agencije.

Turistična agencija mora izdati osebam, ki jih na podlagi alotmajske pogodbe pošilja gostincu, posebno pismeno listino - voucher. Ta neprenosna listina, ki se glasi na gosta ali na določeno skupino, vsebuje naročilo gostincu, naj opravi v listini navedene storitve. Voucher dokazuje gostincu, da je oseba ali skupina, navedena v voucherju, stranka turistične agencije, ki ima z gostincem sklenjeno alotmajsko pogodbo.

7.3.3. Obveznosti gostinca

S sklenitvijo alotmajske pogodbe gostinec prevzema obveznost, da bo osebam, ki jih pošilja turistična agencija, v določenem času, zagotovil uporabo dogovorjenega števila ležišč in izvedbo vseh storitev, naštetih v turistični napotnici oziroma voucherju. Ob tem velja za gostinca tudi prepoved sklenitve pogodbe z drugo turistično agencijo o oddaji zmogljivosti, ki so že najete na podlagi alotmajske pogodbe (Puharič, 1997, str. 232).

Vsem osebam, ki mu jih pošlje turistična agencija, mora zagotoviti storitve pod enakimi pogoji kot gostom, ki so z njim neposredno sklenili pogodbo o gostinskih storitvah.

Stabilne cene oddanih nastanitvenih zmogljivosti in drugih storitev so v prid potovalnih agencij in turistov. Gostinec ne sme spremeniti dogovorjenih cen, če o tem ne obvesti turistične agencije najmanj šest mesecev vnaprej, razen če se spremeni menjalni tečaj valut, ki vplivajo na dogovorjeno ceno. Nove cene sme zaračunavati šele mesec dni zatem, ko jih prejme turistična agencija in ne veljajo za storitve, za katere je agencija hotelirju že poslala seznam gostov.

Pomembna gostinčeva obveznost je tudi plačilo provizije turistični agenciji; plača jo od prometa, ki ga je imel po alotmajske pogodbi. Provizija se navadno določa v odstotku od cene opravljenih gostinskih storitev.

7.3.4. Odstop od alotmajske pogodbe

Razlikujemo dve obliki odstopa od alotmajske pogodbe: začasni odstop in odstop od pogodbe v celoti (Puharič, 1997, str. 234).

Turistična agencija lahko začasno odstopi od uporabe najetih nastanitvenih zmogljivosti, ne da bi s tem razdrila alotmajsko pogodbo in ne da bi morala zato povrniti škodo gostincu, če mu v dogovorjenem roku pošlje obvestilo o odstopu. Ta odstop ni dokončen, zato se v praksi dogaja, da se agencija kmalu po odpovedi najetih zmogljivosti ponovno dogovori z gostincem, da bo proste zmogljivosti izkoristila. Če agencija najetih zmogljivosti pravočasno ne odpove, je odškodninsko odgovorna za škodo, saj gostinec s temi zmogljivostmi ni mogel razpolagati.

8. ANALIZA PRIMERA ZAVAROVANJ NA POTOVANJIH V TUJINI

Primer temelji na predpostavki enomesečnega potovanja z avtomobilom po Španiji (dve osebi); primerjam premije za turistično zavarovanje, zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini ter zavarovanje avtomobilske asistencije na podlagi zavarovanja avtomobilske odgovornosti in na podlagi kasko zavarovanja, in sicer med štirimi največjimi slovenskimi zavarovalnicami: Zavarovalnico Triglav, d.d., Zavarovalnico Maribor, d.d., Adriaticom, Zavarovalno družbo, d.d. in Slovenico, zavarovalniško hišo, d.d.; pri zdravstvenem zavarovanju obravnavam tudi Vzajemno zdravstveno zavarovalnico, d.v.z.

8.1. TURISTIČNO ZAVAROVANJE

Primer se nanaša na enomesečno potovanje po Španiji, zato izberemo za zavarovalni kraj Evropo, posamičen način zavarovanja in dvaintridesetdnevno trajanje zavarovanja. Premija za

izbrano turistično paketno zavarovanje vključuje vse nevarnosti tega zavarovanja, razen nevarnosti F - zavarovanje odpovedi turističnega potovanja, in sicer zavarovanje:

- stroškov reševanja in prevozov zaradi prometne nesreče,
- pred posledicami nezgode,
- prtljage in osebnih stvari,
- odgovornosti zavarovanca,
- v primeru prekinitve potovanja ali kasnejše vrnitve.

Tabela 1: Premije za turistično zavarovanje za obravnavani primer

Zavarovalnica	Turistično zavarovanje (32 dni, v SIT/osebo)
ADRIATIC	13.200,00
SLOVENICA	7.770,00
TRIGLAV	7.670,00

Vir: Interni izračuni Zavarovalne družbe Adriatic, d.d., zloženka Turistično zavarovanje, Zavarovalnica Triglav, d.d., 2000, in Turistično paketno zavarovanje, Slovenica, zavarovalniška hiša, d.d., 1999.

Na podlagi veljavnih cenikov zavarovalnic vidimo, da je turistično zavarovanje najcenejše pri Zavarovalnici Triglav (7.670 SIT). Razlika v ceni premij pri zavarovalnicah Triglav in Slovenica je minimalna; pri Adriaticu je premija bistveno višja, zato je tudi zavarovalna vsota, do katere zavarovalnica krije stroške nezgode, dvakrat večja. Če podrobneje primerjamo Slovenico in Triglav, vidimo, da ima Slovenica višje zavarovalne vsote,¹² čeprav je tudi premija zanemarljivo višja.

8.2. ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE NA POTOVANJIH V TUJINI

Za proučevani primer ZZZS ne ponuja ustreznega zavarovanja, saj nima sklenjene meddržavne pogodbe (konvencije) z izbrano državo, torej s Španijo. Če se oseba, ki je obvezno zdravstveno zavarovana v Republiki Sloveniji, poškoduje ali zboli med potovanjem po Španiji, mora sama poravnati stroške za nujno in nepredvideno zdravljenje. Ob vrnitvi domov predloži ZZZS vso zdravstveno dokumentacijo in račune; ZZZS ji na podlagi predloženega (v primeru ustreznosti opravljenih posegov in storitev) povrne stroške.

Neprijetnostim v zvezi z neposrednimi plačili se lahko izognemo s sklenitvijo ustreznega prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja pri zavarovalnici, ki tovrstno zavarovanje ponuja.

¹² Na podlagi podatkov v Tabeli 1 v prilogi.

Zavarovalnice sodelujejo s tujo asistenčno družbo, da bi svojim zavarovancem razen kritja nekaterih stroškov omogočile tudi brezplačno pomoč oziroma asistenco. Omenjeno zavarovanje vključuje organizacijo in kritje naslednjih stroškov:

- obiska in konzultacije zdravnika,
- nakupa zdravil,
- prevoza do najbližje bolnišnice,
- zdravljenja in oskrbe v bolnišnici ali kliniki,
- prevoza v domovino,
- prevoza posmrtnih ostankov umrlega v domovino,
- nujne zobozdravstvene storitve.

Če turist kljub sklenjenemu zavarovanju sam poravnava stroške zdravljenja in drugih storitev (na zahtevo zdravnika, ali če gre za majhne zneske), povezanih z nezgodo ali boleznijo, lahko ob prihodu domov uveljavlja povračilo stroškov pri zavarovalnici, pri kateri je sklenil zavarovanje. To stori na osnovi zavarovalne police, računov in celotne zdravstvene dokumentacije (izvidov), ki jih mora zahtevati ob plačilu storitev.

Zavarovalnici Maribor in Adriatic sodelujeta pri tovrstnem zavarovanju z Zavarovalnico Axa oziroma Inter Partner assistance, njihovim hčerinskim podjetjem, vendar pa se tako premije kot zavarovane nevarnosti razlikujejo. Zavarovane nevarnosti v okviru zdravstvene asistenc v tujini pri Adriaticu so enake kot zgoraj navedene nevarnosti, pri Zavarovalnici Maribor pa se delno razlikujejo.

Tabela 2: Premije za prostovoljno zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini

Zavarovalnica (partner za asistenco)	Zdravstveno zavarov. na pot. v tujini (30 dni, v SIT/osebo)	Zavarovalna vsota	
		Str. zdravst. storit. (v EUR)	Str. prevozov (v EUR)
ADRIATIC			
• Inter Partner - Axa	5.200,00	10.000	
• Coris	5.490,00	15.000	
MARIBOR			
• Inter Partner - Axa	5.790,00	20.000	
SLOVENICA			
• Coris	5.490,00	15.000	
TRIGLAV			
• Mercur Asistance	5.720,00	12.500	3.000
VZAJEMNA			
• Elvia	3.601,00	12.800	5.100
ZZZS		–	

Vir: Ceniki za zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini pri posameznih zavarovalnicah, marec 2002.

Zavarovalnica Maribor sicer pojmuje to zavarovanje kot *Turistično zavarovanje z asistenco v tujini*, vendar pa zavarovane nevarnosti glede na njihovo vsebino vključujemo navadno v prostovoljno zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, zato ga tudi proučujem v tem sklopu. V obravnavanem primeru sem se odločila za paket B, ki je najbolj primerljiv z nevarnostmi pri drugih zavarovalnicah. Ta paket poleg zgoraj navedenih stroškov do dogovorjene cene krije še vrnitev izgubljenih prtljage in zastavitev varščine v primeru pridržanja zavarovanca zaradi kazenske odgovornosti.

Zavarovalne premije so pri tovrstnem zavarovanju enake za ves svet, le Vzajemna jih deli glede na destinaciji, in sicer Evropa in svet; Adriatic deli premije na področje 1 (Evropa, Sredozemlje, Kanarski otoki, Madeira, Azori) in področje 2 (vse države sveta).

V primeru enomesečnega potovanja po Španiji je cenovno najugodnejše zdravstveno zavarovanje pri Vzajemni zdravstveni zavarovalnici (Elvia), ki vključuje vse zgoraj navedene nevarnosti ter stroške odvetniških storitev. Sledita ji Adriatic in Slovenica (Coris). Zavarovalna vsota pri Vzajemni je na prvi pogled sicer nižja od ostalih, vendar pa druge zavarovalnice zavarovalne vsote nimajo razčlenjene na stroške zdravstvenih storitev in stroške prevozov; če ti vsoti seštejemo, dobimo veliko bolj primerljiv znesek (17.900 EUR). Najdražje zavarovanje ima Zavarovalnica Maribor, vendar za to ponuja tudi najvišje kritje in zavaruje dve dodatni nevarnosti.

Ko gre za asistenco, moramo ob nastopu nezgode vedno poklicati asistenčni dežurni center, operaterju navesti vse potrebne podatke ter se ravnati po njegovih navodilih. Slovenica in Adriatic (Coris) ter Maribor (Inter Partner - Axa) imajo dežurni center v Sloveniji, kar omogoča kontakt v slovenskem jeziku; tako se izognemo neprijetnostim in nesporazumom zaradi tujega jezika.

8.3. OBVEZNO AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE, KASKO ZAVAROVANJE IN ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ASISTENCE

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) krije škodo, ki jo zavarovanec s svojim vozilom povzroči nekomu drugemu, in sicer tako materialno (škodo na drugem avtomobilu zaradi prometne nesreče, na stavbi, ograji ipd.) kot tudi nematerialno škodo (poškodovanje ene ali več oseb v prometni nesreči, povzročitev invalidnosti, smrti, stroškov zaradi delovne nesposobnosti itd.).

Zavarovanje AO je obvezno, z zakonom določeno zavarovanje, zato je višina le-tega pri vseh obravnavanih zavarovalnicah dokaj enaka. Do razlik pride pri skupnem seštevku za

zavarovanje pomoči na cesti na podlagi AO, ker se premije za asistenco razlikujejo in se gibljejo od 1.000 do 4.500 SIT.

Tabela 3: Premije za zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) in pomoči na cesti

Zavarovalnica	AO* (v SIT)	Zav. pomoči na cesti (v SIT)	Skupaj (v SIT)
ADRIATIC	84.188,00	1.500,00	85.688,00
MARIBOR	84.563,00	1.000,00	85.563,00
SLOVENICA	84.564,00	4.300,00	88.864,00
TRIGLAV	84.187,00	4.500,00	88.687,00

* Premija se nanaša na avtomobil Fiat Tipo 1,9 SX TD, 5 vrat, 66 kW, letnik 1992; prvo zavarovanje (bonus 0%; 1% odbitna franšiza) in vključuje tudi 11% doplačilo za vožnjo izven Republike Slovenije; ne vključuje 6,5% davka od prometa zavarovalnih poslov.

Vir: Interni izračuni pri posameznih zavarovalnicah, december 2002.

Zavarovanje avtomobilske asistencije na podlagi zavarovanja AO navadno vključuje:

- popravilo in vleko vozila ter dobavo nadomestnih delov,
- kritje stroškov zaradi pomanjkanja goriva in težav z avtomobilskimi ključi,
- nadomestno vozilo,
- organizacijo nadaljevanja potovanja, povratka domov ali organizacija prenočišča, ko zavarovanec ne more zapustiti kraja dogodka,
- vrnitev zavarovanca s telesno poškodbo zaradi prometne nesreče,
- vrnitev posmrtnih ostankov zavarovanca,
- pomoč in svetovanje pri urejanju lokalnih formalnosti.

Zgoraj navedene nevarnosti krijeta Slovenica in Zavarovalnica Maribor; slednja ima hkrati najcenejše obravnavano zavarovanje. Sledi Adriatic, kjer pa je obseg asistencije zelo osiromašen, saj velja asistencija v okviru AO le na področju Slovenije.

Zavarovanje pomoči na cesti na podlagi zavarovanja AO je pri Triglavu nekoliko dražje, zaradi dražje asistencije v primerjavi z ostalimi, a je glede nevarnosti, ki jih krije, najugodnejše in tudi najbolj obširno, saj razen zgoraj omenjenih, zavarovanje krije še:

- reševanje vozila iz prepadov, jarkov vode itd. z avtodvigalom,
- nadomestnega voznika v tujini,
- pomoč v primeru smrti v tujini,
- obisk svojcev poškodovanega upravičenca v tujini,
- vrnitev mladoletnih upravičencev iz tujine.

Tabela 4: Premije za zavarovanje polnega avtomobilskega kaska in pomoči na cesti

Zavarovalnica	Polni avto. kasko* (v SIT)	Zav. pomoči na cesti (v SIT)	Skupaj (v SIT)
ADRIATIC	87.000,00	vključeno	87.000,00
MARIBOR	66.046,00	vključeno	66.046,00
SLOVENICA	71.661,00	2.300,00	73.961,00
TRIGLAV	69.000,00	2.700,00	71.700,00

* Premija se nanaša na avtomobil Fiat Tipo 1,9 SX TD, 5 vrat, 66 kW, letnik 1992; prvo zavarovanje (bonus 0%; 1% odbitna franšiza) in ne vključuje 6,5% davka od prometa zavarovalnih poslov.

Vir: Interni izračuni pri posameznih zavarovalnicah, december 2002.

Polni avtomobilski kasko krije škodo zaradi uničenja, poškodovanja ali izginitve stvari, nastalo kot posledica presenetljivih in od zavarovančeve volje neodvisnih dogodkov, in sicer zaradi prometne nesreče (prevrnitve, trčenja, zdrsa ...), padca ali udarca kakega predmeta, požara, naravnih katastrof (strele, viharja, toče, snežnega plaz, poplave ...), nenadnega zunanega toplotnega ali kemičnega delovanja, padca ali udarca zračnega plovila, manifestacije in demonstracije, zlonamernih ali objestnih dejanj tretjih oseb, poškodovanja tapeciranih delov vozila ob nudenju pomoči, če gre za preprečitev večje škode, tudi namernega poškodovanja zavarovanih stvari.

Zavarovanje avtomobilskega kaska je najcenejše pri zavarovalnici Maribor in najdražje pri Adriaticu (87.000 SIT); sicer pa lahko ugotovimo, da se pri ostalih zavarovalnicah cena zavarovanja giblje od 66.000 do 72.000 SIT, kar kaže na precejšnjo izenačenost.

Pri Slovenici in Triglavu krije zavarovanje pomoči na cesti v okviru polnega avtomobilskega kaska enake nevarnosti kot na podlagi zavarovanja AO, pri zavarovalnicah Maribor in Adriatic pa je obsežnejše.

Kasko zavarovanje in zavarovanje pomoči na cesti sta skupaj cenovno najugodnejša pri Zavarovalnici Maribor. Le-ta je v polni kasko vključila tudi 24-urno brezplačno pomoč na cesti v vseh državah zelene karte in ga poimenovala Modri kasko. Poleg že omenjenih nevarnosti, ki jih krije asistenca na podlagi AO, Modri kasko zagotavlja še naslednje:

- vrnitev vozila domov, če popravilo ni možno,
- predujem plačila stroškov nujnega popravila,
- pravno pomoč v primeru kazenskega pregona zavarovanca.

Zavarovanje avto asistence na podlagi polnega kaska je torej cenovno najugodnejše in tudi najbolj obširno pri Zavarovalnici Maribor. Sledita ji Triglav in Slovenica, ki zaobjemata nekoliko manjši obseg zavarovanih nevarnosti. Obravnavano zavarovanje pa je najdražje pri Adriaticu, ki imenuje tovrstno zavarovanje Euro Asistenca. V okviru slednjega dobimo bon v skupni vrednosti storitev do 500 EUR za pomoč v primeru težav z vozilom v tujini, in sicer za prevoz pokvarjenega in/ali v nesreči poškodovanega vozila, popravilo manjših napak ali okvar, nepredvidene nočitve v primeru pokvarjenega ali poškodovanega vozila, prevoz oseb v tujini ter vrnitev v Slovenijo.

8.4. SKLEP ANALIZE PRIMERA

Kadar se odpravljamo na potovanje v tujino, je smotrno preveriti razpoložljive možnosti zavarovanja pred nevarnostmi, ki nas lahko doletijo na potovanju. Tako lahko izbiramo med turističnim zavarovanjem, zdravstvenim zavarovanjem na potovanjih v tujini ter zavarovanjem avtomobilske asistence na podlagi zavarovanja AO ali na podlagi kasko zavarovanja ali pa se odločimo le za kasko zavarovanje.

Turistično zavarovanje je najugodnejše pri Slovenici, kljub temu da je 100 SIT dražje kot pri Triglavu. Obe zavarovanji zajemata enake nevarnosti, vendar je zavarovalna vsota višja pri Slovenici. Kljub povedanemu in kljub temu, da gre za paket, za obliko zavarovanja, ki združuje več zavarovanj, podatki kažejo, da turistična zavarovanja oziroma zavarovanja nudenja pomoči osebam v težavah predstavljajo le majhen delež v celotnem sklopu zavarovanj. Čeprav tovrstna zavarovanja plačujemo po principu "plačam enega, dobim več", se očitno še vedno raje odločamo za posamezne oblike zavarovanj.

Če že nismo naklonjeni turističnemu zavarovanju, je koristno, da zavarujemo vsaj svoje zdravje. Zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini z asistenco sicer ne bo odgnalo neprijetnosti bolezni ali poškodb na potovanju ali letovanju, nam bo pa olajšalo to "nesrečo", saj so stroški zdravljenja lahko zelo visoki, razen tega pa lahko računamo tudi na asistenco, tako da v trenutku nemoči ne bomo sami. V tem primeru je cenovno ugodno zavarovanje, ki ga ponuja Vzajemna (Elvia), če pa smo pripravljene zapraviti dodatnih 2.000 SIT, lahko sklenemo zavarovanje pri Slovenici ali Adriaticu (Coris) in se tako izognemo neprijetnostim asistence v tujem jeziku, saj ima Coris predstavništvo tudi v Ljubljani.

Zavarovanje avtomobilske asistence na podlagi zavarovanja AO je pri posameznih zavarovalnicah cenovno dokaj izenačeno; glede vključenih nevarnosti je najobširnejše pri Triglavu.

Če se odločimo za zavarovanje avtomobilske asistence na podlagi polnega kasko zavarovanja, je cenovno in po obsegu nevarnosti najugodnejša varianta pri Zavarovalnici Maribor, saj

vklučuje asistenco že v okviru polnega kaska brez doplačila. Tudi če se odločimo le za kasko zavarovanje, je le-to najugodnejše pri Zavarovalnici Maribor, kjer imamo, kot sem omenila, že vključeno asistenco.

SKLEP

Človek se skuša izogniti situacijam in dejanjem, katerih posledice bi utegnile ogroziti zdravje in varnost ljudi. Posameznik se trudi, da bi bila njegovo življenje in prihodnost čim manj negotova, zato se skuša pred morebitnimi nevarnostmi zavarovati. Še posebej na potovanju ali počitnicah si ne želimo nepotrebnih zapletov, vendar pa nas lahko tudi tu doleti kaj nepredvidenega, kot npr. kraja avtomobila ali stvari, okvara avtomobila, prometna nezgoda, bolezen ali poškodba itd. Zaradi teh in podobnih razlogov je smotrno pred odhodom na potovanje skleniti ustrezno zavarovanje in se seznaniti s pravicami, ki izvirajo iz *Pogodbe o organiziranju potovanja* in *ZVPot*.

Na podlagi pravic, izvirajočih iz *Pogodbe o organiziranju potovanja*, lahko potnik v primeru zapletov (premestitve v drug hotel, spremembe programa, odpovedi potovanja itd.) primerno ukrepa in reklamira storitve, ki niso bile izvedene v skladu s programom. Vendar pa proizvodi na turističnem trgu potujejo od proizvajalcev (hotelov, restavracij, transportnih podjetij itd.) preko organizatorjev potovanj in turističnih posrednikov do končnega kupca, pri tem pa nastajajo posebna razmerja. Tudi pri poslovanju turističnih podjetij je dobro poznati pravice in obveznosti poslovnih partnerjev, da bi se lahko zavarovali pred morebitnimi nevarnostmi. V ta namen sta koristna *alotmajska pogodba* in *zavarovanje za primer nesolventnosti*, ki ga agencija sklene, da bi potnike iz ciljne destinacije pripeljala tudi nazaj v kraj stalnega prebivališča ter opravila druge dogovorjene storitve.

Na podlagi obravnavanega lahko povzamemo, da je v Sloveniji ponudba zavarovanj, namenjenih turistom na potovanju v tujini, dobro razvita. Na izbiro imamo naslednje možnosti: turistično zavarovanje, zavarovanje odpovedi turističnega potovanja, zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini, kasko zavarovanje ter zavarovanje avtomobilske asistencije na podlagi AO ali polnega kasko zavarovanja. Različne vrste zavarovanj se med seboj prepletajo in vključujejo enaka oziroma podobna tveganja, tako da potnik ne ve, katero izbrati. Tako npr. turistično paketno zavarovanje vključuje več vrst zavarovanj v enem: nezgodno, avtomobilsko in zdravstveno, vendar pa so nevarnosti krite v manjšem obsegu. S tem pa zavarovalnica praktično konkurira sama sebi, saj znotraj enega zavarovanja ponuja še tri druga. Čeprav bi mislili, da je veliko povpraševanje po samem turističnem zavarovanju, pri katerem z nakupom enega paketa dobimo več, predstavlja to zavarovanje le majhen odstotek od prometa vseh zavarovanj.

Izračuni na posebnem primeru so pokazali, da razlike med zavarovalnicami obstajajo ne le v cenovnem, ampak tudi v vsebinskem smislu, in sicer glede nevarnosti, ki jih krije zavarovanje. Tako sem ugotovila, da je turistično zavarovanje najcenejše pri Triglavu, vendar pa ima Slovenica enako zavarovanje dražje le za 100 SIT, a krije bistveno višje zavarovalne vsote. Prostovoljno zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini je najcenejše pri

Vzajemni: ima dokaj visoko zavarovalno vsoto ter široko razčlenjene nevarnosti, ki jih zavaruje. V okviru avtomobilskega zavarovanja je zavarovanje AO skupaj z asistenco najcenejše pri Zavarovalnici Maribor, vendar pa je asistenca zelo osiromašena in se, čeprav dražje, bolj izplača tovrstno zavarovanje pri Slovenici oziroma Triglavu. Tako zavarovanje polnega avtomobilskega kaska kot tudi zavarovanje pomoči na cesti na podlagi kasko zavarovanja je najugodnejše pri Zavarovalnici Maribor.

Zavarovalnice so torej pripravile vrsto zavarovanj, s pomočjo katerih lahko zaščitimo svoje zdravje in premoženje. Lepo bi bilo, če se nam na potovanjih in letovanjih ne bi zgodilo nič neprijetnega in bi domov prinesli le vesele spomine, vendar pa se na to žal ne moremo zanašati. Zaradi tega je prav, da se pred potovanjem zavarujemo in tako nekaj svojih bremen prenesemo na zavarovalnico - šele tako bodo naši izleti, dopusti ali potovanja res brezskrbni.

LITERATURA

1. Berkopec Gregor: Nekateri vidiki in vprašanja uskladitve poslovanja prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja ZZZS z zakonom o zavarovalnicah. Dnevi slovenskega zavarovalništva 1995. Ljubljana: Društvo ekonomistov, 1995, str. 65 - 73.
2. Bijelić Mile: Zavarovanje in pozavarovanje. Ljubljana: Slovenica, zavarovalniška hiša d.d., 1998. 343 str.
3. Boncelj Jože: Zavarovalna ekonomika. Maribor: Založba Obzorja, 1983. 351 str.
4. Cigoj Stojan: Institucije obligacij. Posebni del obligacijskega prava kontrakti in reparacije. Ljubljana: Časopisni zavod, Uradni list Republike Slovenije, 1991. 388 str.
5. Česen Marjan: Osnove upravljanja sistema zdravstvenega varstva. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, 1998. 90 str.
6. Dohery Neil A.: Corporate Risk Management. New York: McGraw-Hill Book Company, 1985. 483 str.
7. Eržen Tina: Da bi se na dopustu res lahko spočili: Splošni pogoji poslovanja turističnih agencij. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 29 (1997), str. 84-86.
8. Harrington Scott E., Niehaus Gregory R.: Risk Management and Insurance. Boston: Irwin/McGraw-Hill, 1999. 674 str.
9. Insurance. Canterbury: Chartered institute of bankers, 1996.
10. Ivanjko Šime, Ivanjko Simona, Ivanjko Leo, Ihanec Klementina: ABC zavarovalništva s praktičnimi primeri. Maribor: Kapital, 1999. 103 str.
11. Ivanjko Šime: Zavarovanje pred odgovornostjo. Ljubljana: Center za samoupravno normativno dejavnost, 1981. 257 str.
12. Košir Tone, Mencej Meta: Zdravstveni zakoni po novem: zakoni s pojasnili in komentarjem. Ljubljana, Center marketing, 1992. 284 str.
13. Kovač Livija: Kaj svetujejo zavarovalnice pred odhodom v tujino? Kapital; priloga Avto, Ljubljana, 7 (1997), 158, str. 20-21.
14. Merkhofer Miley W.: Decision Science and Social Risk Management. Dordrecht: D. Reidel Publishing Company, 1987. 330 str.
15. Mihalič Tanja: Uvod v trženje v turizmu. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 1999. 134 str.
16. Pavliha Marko: Analiza obveznih individualnih zavarovanj v Sloveniji. Dnevi slovenskih pravnikov, od 14. do 16. oktobra v Portorožu. Ljubljana: Gospodarski vestnik (Podjetje in delo), 25 (1999), 6/7, str. 1337-1365.
17. Planina Janez: Turistične agencije. Ljubljana: Ekonomska fakulteta Borisa Kidriča, 1986. 74 str.
18. Podlogar Anton: Obvezna zavarovanja v prometu. Dnevi slovenskega zavarovalništva, 1994. Ljubljana: Društvo ekonomistov Ljubljana, 1994, str. 129-139.
19. Pucelj Rudolf: Zavarovanje v poslovni praksi. Ljubljana, 1990. 196 str.
20. Puharič Krešo: Pogodbeno pravo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 1997. 335 str.

21. Puharič Krešo: Gospodarsko pravo: z osnovami prava. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije, 1999. 298 str.
22. Ristin Gordana: Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu s komentarjem. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1995, str. 166-167, 213.
23. Williams Chester A.: Risk Management and Insurance. 6th ed. New York: McGraw-Hill Book Company, 1989. 702 str.

VIRI

1. Dopolnilni pogoji za nezgodno zavarovanje turistov in izletnikov. Zavarovalnica Triglav, d.d. PG-ntu-IZL/84.
2. Klavzula za zavarovanje avtomobilske asistenc po kombinaciji A delnega avtomobilskega kaska. Zavarovalnica Triglav, d.d. KL-aka-asist/01-7.
3. Obligacijski zakonik. Uradni list RS, Ljubljana, 2001, št. 83.
4. Posebni pogoji za prostovoljno zdravstveno zavarovanje. Slovenica, zavarovalniška hiša, d.d., Ljubljana. ZAN 142/00.
5. Posebni pogoji za zavarovanje odgovornosti sklenitelja nezgodnega zavarovanja. PG-NE-ON-N/89.
6. Posebni pogoji za zavarovanje nesolventnosti organizatorjev turističnih potovanj. Zavarovalnica Triglav, d.d. PG-kav-notp/99-7.
7. Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja - prečiščeno besedilo. Uradni list RS, Ljubljana, 1998, št.3.
8. Pravilnik o načinu in postopku pridobitve licence za opravljanje dejavnosti organiziranja turističnih potovanj, dejavnosti prodaje oziroma posredovanja turističnih potovanj ter o načinu vodenja registra izdanih licenc. Uradni list RS, Ljubljana, 1999, št. 13, str. 1197-1199.
9. Razgovor z zaposlenimi Zavarovalne družbe Adriatic, d.d., Poslovna enota Nova Gorica, 2002.
10. Razgovor z zaposlenimi Zavarovalniške hiše Slovenica, d.d., Filiala Nova Gorica, 2002.
11. Razgovor z zaposlenimi Zavarovalnice Maribor, d.d., Poslovna enota Celje in Poslovna enota Nova Gorica, 2001.
12. Razgovor z zaposlenimi Zavarovalnice Triglav, d.d., Območna enota Celje in Območna enota Nova Gorica, 2001.
13. Razgovor z zaposlenimi Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Nova Gorica, 2001.
14. Splošni pogoji. Globtour, d.o.o., 2001.
15. Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje. Kompas, turistično podjetje, d.d., 2000.
16. Splošni pogoji za nezgodno zavarovanje oseb. Zavarovalnica Triglav, d.d. PG-NE/00-1.

17. Splošni pogoji za turistično zavarovanje. Zavarovalnica Triglav, d.d. PG-tur/98.
18. Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti. Zavarovalnica Triglav, d.d. AO-97.
19. Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska. Zavarovalnica Triglav, d.d. AK-92/XI.
20. Splošni pogoji za zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb. Zavarovalnica Triglav, d.d. AO-plus-97.
21. Splošni pogoji za zdravstveno zavarovanje na potovanjih v tujini. Zavarovalnica Triglav, d.d. PG-zdr-pt/98-09.
22. Zdravstveno zavarovanje: novost, o kateri je dobro vedeti čim več. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, 1992. 62 str.
23. Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu. Uradni list RS, Ljubljana, 1994, 70, str. 3911-3916.
24. Zakon o pospeševanju turizma. Uradni list RS, Ljubljana, 1998, št. 57, str. 4135-4141.
25. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju. Uradni list RS, Ljubljana, 1992, št. 9.
26. Zakon o varstvu potrošnikov. Uradni list RS, Ljubljana, 1998, št. 20, str. 1293-1301.
27. URL: <http://www.adriatic.si>
28. URL: <http://www.slovenica.si>
29. URL: <http://www.zav-mb.si>
30. URL: <http://www.zav-triglav.si>

PRILOGA

Tabela 1: Primerjava višine zavarovalnih vsot za turistično zavarovanje v različnih zavarovalnicah (v SIT)

Zavarovane nevarnosti	ADRIATIC*	SLOVENICA	TRIGLAV
Reševanje in vleka vozila zaradi prometne nesreče ali okvare do najbližjega servisa	100%	30.000,00	100%
Vleka oz. prevoz do stalnega bivališča	279.700,00	140.000,00	135.000,00
Prevoz potnikov in prtljage do načrtovanega kraja ali stalnega bivališča	139.850,00	70.000,00	67.500,00
Najem nadomestnega vozila	27.970,00	30.000,00	27.000,00
Nezgodna smrt	1.398.500,00	750.000,00	675.000,00
Trajna invalidnost	2.797.000,00	1.500.000,00	1.350.000,00
Zdravljenje in prevoz umrlega zavarovanca	1.398.500,00	750.000,00	675.000,00
Prtljaga in osebne stvari (škoda med prevozom in bivanjem)			
• posamično	• 1.398.500,00	• 300.000,00	• 270.000,00
• družinsko	• 2.852.940,00	• 600.000,00	• 540.000,00
Odgovornost zavarovanca	2.797.000,00	1.350.000,00	1.350.000,00
Prekinitev potovanja ali kasnejša vrnitev	1.398.500,00	675.000,00	675.000,00

* Za preračun sem uporabila srednji tečaj Banke Slovenije na dan 13.03.2002, in sicer 223,76 SIT = 1 EUR.

Vir: Zloženka Turistično zavarovanje, Zavarovalnica Triglav, d.d., 2000, in Slovenica, zavarovalniška hiša, d.d., 1999, in Splošni pogoji za turistično zavarovanje Adriatic, Zavarovalna družba, d.d., 2002.

SLOVAR TUJIH IZRAZOV

Tour operator - organizator potovanj

Travel agent ali agency - turistična agencija

Voucher - turistična napotnica