

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
PAKETNA POTOVANJA – UREDITEV PO PRAVU EU

MONIKA BREŠAN

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Monika Brešan, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica zaključne strokovne naloge z naslovom Paketna potovanja – ureditev po pravu EU, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem Mitjo Kovačem.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo zaključne strokovne naloge na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbel(-a), da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v zaključni strokovni nalogi/diplomskem delu/specialističnem delu/magistrskem delu/doktorski disertaciji, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobil(-a) vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisal(-a);
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorice: _____

KAZALO

UVOD	1
1 OPREDELITEV PAKETNEGA POTOVANJA	2
2 PREDSTAVITEV DIREKTIVE O PAKETNEM POTOVANJU, ORGANIZIRANIH POČITNICAH IN IZLETIH	2
3 UREDITEV PAKETNEGA POTOVANJA V SLOVENIJI	4
4 STATISTIKA	7
4.1 Statistika turizma v Sloveniji	7
4.2 Statistika uporabe paketnih potovanj	7
5 PODATKI O NESREČAH MED PAKETNIM POTOVANJEM	8
5.1 Splošna statistika nesreč med paketnim potovanjem	8
5.2 Podatki zavarovalnic	9
5.3 Podatki organizatorjev potovanj	9
5.4 Podatki iz organizacij potrošnikov in drugih virov	9
6 PRIMERJAVA PAKETNIH POTOVANJ IN OSTALIH MOŽNOSTI AGENCIJ	10
7 DILEME PRI OPREDELJEVANJU PAKETA	10
7.1 1.dilema: Vnaprej sestavljena kombinacija	10
7.2 2.dilema: Skupna cena	11
7.3 3.dilema: Nastanitev	11
7.4 4.dilema: Transport	11
7.5 5.dilema: Ostale turistične storitve, ki niso pomožne transportu ali namestitvi	11
8 ODGOVORNOST PRI PAKETNIH POTOVANJIH	12
8.1 Organizator	12
8.2 Prodajalec	13
8.3 Druga pogodbeni stranka	13
8.4 Odgovornost v primeru stečaja podjetja, ki je rezerviralo paketno potovanje	13
8.5 Primeri odgovornosti organizatorja	14
8.5.1 Francoski primeri	14
8.5.2 Nemški primeri	15
8.5.3 Angleški primeri	15

9	VRSTE POTROŠNIKA	15
9.1	Primarni pogodbenik.....	15
9.2	Drugi upravičenec.....	16
9.3	Prevzemnik.....	16
10	FRANKFURTSKA TABELA	16
11	ZAKONODAJA GLEDE POTOVANJ V AMERIKI	17
12	PRIMERI	18
12.1	Slovenski primeri.....	18
12.1.1	Sprememba datuma odhoda potovanja.....	18
12.1.2	Odpoved potovanja zaradi bolezni:.....	19
12.2	Tuji primeri.....	19
12.2.1	Ekskurzije, ki niso zakupljene v paketu.....	19
12.2.2	Primer namestitve, ki ni del paketnega potovanja.....	19
12.2.3	Prevoz.....	20
12.2.4	Organiziranje posebne zabave.....	20
13	DIREKTIVA IN DANAŠNJI ČAS	20
13.1	Primernost Direktive glede na današnji čas.....	20
13.2	Paketna potovanja danes.....	21
	SKLEP	21
	LITERATURA IN VIRI	22

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Frankfurtska tabela odškodnin.....	17
-----------	------------------------------------	----

UVOD

Potovanja so bila od nekdaj del našega življenja, zato je bilo tudi potrebno urediti zakonodajo na tem področju. Eden izmed načinov za potovanje je paketno potovanje. Paketna potovanja so lahko zelo praktična za potrošnike, saj dobijo vse kar potrebujejo za izvedbo potovanja, od prevoza, namestitve in prehrane na enem mestu in za enotno ceno. Na drugi strani pa predstavlja zelo veliko odgovornost za organizatorja, saj nosi ob morebitnih težavah vso odgovornost za nastale probleme. Vseeno pa se večina organizatorjev raje odloča za ponudbo paketnih potovanj, saj je delež potrošnikov, ki se jim pripeti nesreča dovolj majhen, da si to lahko privoščijo.

Potovanje se šteje za paketno potovanje, ko je sestavljeno iz najmanj dveh sestavin, kot sta namestitve in prevoz in mora trajati najmanj 24 ur. Vse, kar traja manj kot 24 ur, se šteje za izlet.

Namen naloge je preučiti kako so urejena paketna potovanja v Evropski Uniji, Sloveniji in tudi v državah izven Evropske Unije, kot so Združene Države Amerike. Potrebno je tudi preučiti kakšna je odgovornost organizatorja pri paketnih potovanjih in tudi pri ostalih možnostih potovanja. Namen je tudi analizirati statistiko uporabe paketnih potovanj v Sloveniji in v tujih državah.

Cilj naloge je analizirati ustreznost Direktive glede na sedanji čas in ugotoviti ali potrebuje spremembe in kakšne bi le-te morale biti.

Naloga je sestavljena iz okvirno 6 delov. 1. del se nanaša na splošen opis paketnih potovanj, definicijo paketnih potovanj, predstavitev evropske Direktive o paketnih potovanjih ter urejenost paketnih potovanj v Sloveniji.

2. del se nanaša na statistiko. Najprej je opisana splošna statistika uporabe potovanj, sledi ji statistika paketnih potovanj, torej koliko domačega prebivalstva se odloča za paketna potovanja, kateri del se največ odloča za njih in podobno. Sledi pa ji statistika nesreč in poškodb med trajanjem paketnega potovanja. Ti podatki pa se nanašajo le na tuje države. Opisani so tudi glavni vzroki za poškodbe in bolezni med potovanji.

3. del naloge predstavlja podrobnejšo opredelitev paketnih potovanj in tudi kakšne so še druge možnosti potovalnih agencij poleg paketnih potovanj. Opisane so dileme pri opredeljevanju paketa, kakšno odgovornost nosi organizator potovanja oziroma prodajalec, ki ta paket prodaja. Opisane so tudi 3 vrste potrošnika in predstavljena je tudi Frankfurtska lestvica, ki je lestvica, ki določa naknadno zniževanje cene turističnega aranžmaja.

4. del predstavlja ameriško zakonodajo glede paketnih potovanj oziroma potovanj na splošno, ker paketna potovanja niso urejena v vseh zveznih državah.

V 5. delu naloge so opisani primeri potrošnikov oziroma njihovih problemov, ki so se jim pripetili med trajanjem paketnega potovanja. Opisani so tako slovenski kot tudi tuji primeri.

V zadnjem, 6. delu pa je opisana aktualnost Direktive glede na današnji čas.

1 OPREDELITEV PAKETNEGA POTOVANJA

V slovenskem zakoniku lahko najdemo paketno potovanje pod več izrazi. V Leksikonu turizma jo lahko najdemo pod imenom »pavšalno potovanje« (Sibila Lebe, Fuchs, Mundt & Zollondz, 2012, str. 427, 669). V Uradnem listu Slovenije v Zakonu o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (Ur.l. RS, št. 003-02-5/2007, v nadaljevanju ZVPot-C) pa je paketno potovanje opisano pod izrazom »turistični aranžma«. V vseh publikacijah pa je opisana na isti način. Da se lahko šteje kot paketno potovanje, je pomembno, da vsebuje dve ali več storitvi, da je kombinacija vnaprej določena in da traja več kot 24 ur. Vse kar traja manj kot 24 ur, se šteje kot izlet.

V Leksikonu turizma ja paketno potovanje opisano kot obojestransko pogodbo, ki se je razvila iz pogodbe o delu in se sklene med stranko, ki je oseba, ki potuje in organizatorjem potovanja kot ponudnikom. Tipična storitev, ki jo ponudi organizator potovanja je to, da proti plačilu cene potovanja ponudi določeno oblikovanje potovanja. Organizator tako izbere vsaj dve glavni storitvi, kot sta transfer in prenočitev in doda stranske storitve, kot je lahko vodenje turističnega potovanja in združi vse v enotno ceno. To opravi na lastno odgovornost kot organizator potovanja, kar pomeni, da s tem ni posrednik potovanja tujih potovalnih storitev, pač pa je sam prireditelj paketnega potovanja. Zakon paketno potovanje definira kot »celoto vseh potovalnih storitev za eno ceno potovanja« (Sibila Lebe et al., 2012, str. 427, 669).

2 PREDSTAVITEV DIREKTIVE O PAKETNEM POTOVANJU, ORGANIZIRANIH POČITNICAH IN IZLETIH

Direktiva je bila sprejeta dne 13. junija 1990 v Luxembourggu (Trstenjak, Knez & Možina, 2005, str. 504-512). V slovenskem uradnem listu najdemo to Direktivo pod Zakonom o spremembah in dopolnitvah zakona o varstvu potrošnikov, ki pa se je dne 28. oktobra 2009 tudi uradno prenesel v pravni red Republike Slovenije (Ur.l. RS, št. 003-02-9/2009-11, v nadaljevanju ZVPot-D). Direktivo sestavlja 10 členov, ki so večinoma še razdeljeni na odstavke. Nanaša pa se na vse države članice Evropske Unije. Paketna potovanja pa so omenjena tudi v Zakonu o spodbujanju razvoja turizma (Ur.l. RS, št. 001-22-129/03, v nadaljevanju ZSRT), kjer so paketna potovanja poimenovana kot »turistični aranžma«.

Člen 1 Direktive Sveta 90/314/EGS se nanaša na cilj te Direktive, ki je približati zakone in druge predpise držav članic o turističnih paketih, ki se prodajajo ali ponujajo v prodajo na območju Skupnosti (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 2 Direktive Sveta 90/314/EGS opisuje glavne pojme v tej Direktivi, ki so (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512):

- »turistični paket« pomeni vnaprej dogovorjeno kombinacijo ne manj kot 2 naslednjih elementov, če so prodani ali ponujeni v prodajo za skupno ceno in če storitev traja več kot 24

ur ali vključuje nastanitev preko noči: prevoz, nastanitev, druge turistične storitve, ki niso pomožne k prevozu ali nastanitvi in predstavljajo pomemben del turističnega paketa. Delno zaračunavanje različnih elementov istega turističnega paketa organizatorja potovanja ali turističnega agenta ne odvezuje obveznosti po tej Direktivi.

- »organizator potovanja« pomeni osebo, ki, ne samo občasno, organizira turistične pakete in jih prodaja oziroma ponuja v prodajo ali neposredno ali preko turističnega agenta;
- »turistični agent« pomeni osebo, ki prodaja ali ponuja v prodajo turistični paket, ki ga je sestavil »organizator potovanja«;
- »potrošnik« pomeni osebo, ki vzame ali privoli vzeti turistični paket (»glavni pogodbenik«) ali katera koli druga oseba, v korist katere je glavni pogodbenik privolil kupiti turistični paket (»drugi upravičenci«) ali katera koli druga oseba, na katero je glavni pogodbenik ali drugi upravičenec prenesel turistični paket (»pridobitelj«);
- »pogodba« pomeni sporazum med potrošnikom in organizatorjem potovanja in/ali turističnim agentom.

Člen 3 Direktive Sveta 90/314/EGS se nanaša na opis turističnega paketa, ki ne sme biti v nobeni vsebini zavajajoč ter na katalog ter kakšne so njegove primerne lastnosti (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 4 Direktive Sveta 90/314/EGS pa je razdeljen na 7 odstavkov, med katerimi 1. odstavek pravi o tem, kakšne informacije mora organizator potovanja ali turistični agent zagotoviti potrošniku pred sklenitvijo pogodbe oziroma pravočasno pred začetkom potovanja v pisni ali drugi ustrezni obliki. 2. odstavek pravi katera načela morajo države članice upoštevati glede pogodbe. 3. odstavek govori o tem, da lahko potrošnik, ki se ne more udeležiti potovanja, prenese paket na drugo osebo pod posebnimi pogoji. 4. odstavek pravi, da cene niso predmet sprememb, razen če pogodba tako določa. Spremembe cen so upravičene le v posebnih primerih. 5. odstavek pravi o tem kaj lahko organizator potovanja stori, če ugotovi, da je pred odhodom prisiljen znatno spremeniti katerega od bistvenih pogojev, kot je lahko cena. V 6. odstavku je določeno do česa je upravičen potrošnik, če se odloči odstopiti od pogodbe v skladu z odstavkom 5. Zadnji, 7. odstavek pa pravi o tem, kaj mora organizator potovanja zagotoviti, če po odhodu ne more zagotoviti pomembnega dela pogodbeno dogovorjenih storitev (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 5 Direktive Sveta 90/314/EGS se deli na 4 odstavke. 1. odstavek pravi o tem, da morajo države članice sprejeti potrebne ukrepe za zagotovitev odgovornosti organizatorja do potrošnika za pravilno izpolnjevanje obveznosti iz pogodbe. V 2. odstavku je določeno, da morajo države članice sprejeti potrebne ukrepe za zagotovitev odgovornosti organizatorja potovanja v primeru škode, ki bi nastala potrošniku zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe. 3. odstavek govori o izjemah, določenih s pogodbenimi klavzulami. Zadnji odstavek pa pravi, da mora potrošnik v najkrajšem času sporočiti vsako napako pri izpolnjevanju pogodbe, ki jo opazi na kraju samem organizatorju potovanja (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 6 Direktive Sveta 90/314/EGS pravi, da je v primeru pritožbe potrebno storiti vse za ustrezno rešitev (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 7 Direktive Sveta 90/314/EGS pravi, da mora organizator potovanja zagotoviti zadosten dokaz o jamstvu za povrnitev preplačanih zneskov in za vrnitev potrošnika na mesto odhoda v primeru insolventnosti (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 8 Direktive Sveta 90/314/EGS govori o tem, da države članice lahko sprejmejo ali ohranijo strožje predpise na področju, ki ga ureja ta Direktiva, da zaščitijo potrošnika (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 9 Direktive Sveta 90/314/EGS pravi do kdaj morajo države članice sprejeti to Direktivo (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

Člen 10 Direktive Sveta 90/314/EGS pravi, da se ta Direktiva nanaša na države članice Evropske Unije (Trstenjak et al., 2005, str. 504-512).

3 UREDITEV PAKETNEGA POTOVANJA V SLOVENIJI

Dne 27. Decembra 2007 je Državni zbor Republike Slovenije razglasil Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-C), kjer so podrobneje opisana paketna potovanja. Opisana so v členih 57.a, b, c, č, d, e, f, g in 57.h.

V 57.a členu ZVPot-C je podana definicija paketnih potovanj, ki je opisana v predstavitvi Direktive o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih. Člen 57.b ZVPot-C se nanaša na kataloge, prospekte in drugo reklamno in informativno gradivo, ki se nanaša na turistične aranžmaje, ceno ali druge pogodbene pogoje turističnih aranžmajev in ga organizator potovanja ali prodajalec posreduje potrošniku. Le-ti ne smejo vsebovati informacij, ki so zavajajoče. Katalog ali prospekt o turističnih aranžmajih, ki ga ponujajo potrošniku, mora vsebovati točne podatke o ceni in ustrezne informacije o:

- namembnem kraju: način in vrsta prevoza,
- nastanitvi: kraj, vrsta, turistična kategorija, glavne značilnosti,
- številu obrokov,
- programu potovanja,
- potnih listinah: možne zahteve za vizume in zdravstvene formalnosti,
- odstotku cene, ki jo je potrebno plačati ob rezervaciji,
- najmanjšem številu potrošnikov, potrebnih za izvedbo potovanja in skrajnem roku za obvestilo o odpovedi potovanja.

Vse te podrobnosti so za prodajalca ali organizatorja potovanja obvezujoče, razen če so spremembe pred sklenitvijo pogodbe pisno sporočene ali če so se o spremembah sporazumno dogovorili pozneje (ZVPot-C).

V členu 57.c ZVPot-C je opredeljeno kakšne informacije mora organizator potovanja ali prodajalec zagotoviti pred začetkom potovanja. In sicer, posredovati mora:

- Splošne informacije o potnih listinah in vizumih in informacije o zdravstvenih formalnostih, ki se zahtevajo za potovanje oziroma bivanje v namembnem kraju. Posredovati mora tudi informacije o voznem redu in o mestu, kjer potnik prebiva med časom prevoza na kraj potovanja (kabina ali paluba na ladji,...).

- Podatke o lokalnem predstavniku, če pa le-tega ni, mora imeti potrošnik na voljo telefonsko številko, na katero lahko pokliče zaradi morebitnih težav ali če le želi vzpostaviti stik z turističnim agentom.

- Če potuje mladoletna oseba, mora posredovati vse informacije, ki omogočajo neposredni stik z osebo, ki je odgovorna za mladoletnika v času potovanja.

- Informacijo o možnosti sklenitve zavarovanja za možnost odpovedi potovanja in zavarovanje za čas potovanja.

Člen 57.č ZVPot-C določa, da mora organizator potovanja oziroma prodajalec najpozneje ob sklenitvi pogodbe o organiziranju potovanja potrošniku izdati potrdilo o potovanju ali z njim skleniti pisno pogodbo, ki vsebuje vse obvezne sestavine potrdila o potovanju. Potrdilo mora vsebovati: kraj in datum izdaje potrdila, ime in naslov organizatorja potovanja, ime in priimek potrošnika, namembni kraj potovanja in dneve bivanja, kraj in dan začetka in konca potovanja ter ura in kraj odhoda in vrnitve, podatke o načinu, vrsti, kakovosti in ceni prevoza ter voznem redu, podatke o bivanju z navedbo kraja namestitve, število in urnik obrokov, posebne želje potrošnika, natančen program potovanja, skupno ceno za skupek storitev, ki sestavljajo paketno potovanje, kakšne so možnosti za spremembo cene, navedbo taks ali pristojbin za storitve, dinamiko plačil in način plačila in še nekaj ostalih stvari.

Naslednji člen ZVPot-C govori o tem, kdaj lahko organizator potovanja oziroma prodajalec zviša ali zniža ceno. In sicer, organizator ne sme zvišati cene po sklenitvi pogodbe, razen če pride do sprememb v menjalnem tečaju valute. Organizator sme uveljaviti pravico do spremembe cene le, če je bila ta možnost predvidena v potrdilu o potovanju. Ceno pa lahko zviša najpozneje do 20. dne pred začetkom potovanja. Če pa to zvišanje presega 10 %, ima potrošnik možnost odstopa od pogodbe.

Člen 57.e ZVPot-C opisuje kakšne so dolžnosti potrošnika, če odkrije kakšne pomanjkljivosti na potovanju. In sicer, v najkrajšem času jih mora sporočiti izvajalcu storitev, organizatorju ali prodajalcu ali lokalnemu predstavniku na kraju samem. Ob morebitni pritožbi morajo le-ti poskrbeti za čimprejšnjo odpravo teh pomanjkljivosti. Če se pa to ni zgodilo, je upravičen do povrnitve stroškov po končanem potovanju. Če pa je kakovost oziroma obseg opravljenih storitev bistveno odstopalo, je upravičen do celotnega povračila vplačanega denarja. Potrošnik pa mora vložiti pisno pritožbo v 2 mesecih po končanem potovanju. Če se potrošnik na potovanju znajde v težavah zaradi višje sile ali kakšnega drugega dogodka, je organizator ali prodajalec ali lokalni predstavnik odgovoren za njega.

V naslednjem členu ZVPot-C je opredeljeno kdaj lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Določeno je, da lahko v vsakem trenutku delno ali popolnoma odstopi od pogodbe. Če se ne more udeležiti potovanja, ima možnost, da to rezervacijo prenese na drugega potrošnika, ki izpolnjuje zahteve, ki so določene za to potovanje. Vendar mora potrošnik o tem obvestiti pristojnega najpozneje v 8 dneh pred začetkom potovanja. Potrošnik pa mora tudi povrniti pristojnemu stroške, ki so bili potrebni za prenos rezervacije. Če potrošnik odstopi od pogodbe pred začetkom potovanja v roku, ki je določen v pogodbi, ima organizator ali prodajalec pravico le do povračila administrativnih stroškov. Če pa potrošnik ne odstopi od pogodbe pravočasno, lahko organizator zahteva od potrošnika določen odstotek dogovorjene cene, ki mora biti ekonomsko upravičena. Če potrošnik odstopi od pogodbe zaradi okoliščin,

ki se jim ni moral izogniti ali jih odvrniti in bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi takrat že obstajale, ter če je potrošnik poskrbe za ustrezno zamenjavo ali je zamenjavo našel sam organizator ima le-ta pravico le do povračila svojih stroškov. Če pa potrošnik odstopi od pogodbe, potem ko se je potovanje že začelo in razlogi za to niso iz prejšnjega stavka, ima organizator pravico do celotnega zneska dogovorjene cene potovanja.

V členu 57.g ZVPot-C pa so opredeljene pravice oziroma dolžnosti organizatorja potovanja. Le-ta je odgovoren za škodo, ki jo povzroči potrošniku zaradi delne ali popolne neizpolnitve pogodbe v skladu s pravili, ki urejajo obligacijska razmerja, razen če ni s tem zakonom določeno drugače. Določeno je tudi kdaj lahko organizator popolnoma ali delno odstopi od pogodbe, brez da bi moral povrniti škodo, in sicer le v primeru, da so se pred izpolnjevanjem pogodbe ali med njenim izpolnjevanjem nastopile okoliščine, ki so bile nepričakovane, neizogibne in bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi bilo možno skleniti, če bi takrat že obstajale. Organizator lahko odstopi od pogodbe brez povračila stroškov tudi kadar se ne zbere zadostno število ljudi, ki bi bilo potrebno za izvedbo potovanja. To pa je možno le pod pogojem, da organizator o tem obvesti pisno najmanj 7 dni pred odhodom. Pri odstopu od pogodbe pred njeno izpolnitvijo je organizator dolžan vrniti ves vplačan denar, ki ga je prejel od potrošnika. Če organizator ugotovi, da je pred odhodom prisiljen spremeniti katerega od bistvenih pogojev, je obvezan o tem čim prej obvestiti potrošnika, da mu lahko omogoči sprejeti ustrezne odločitve. Zlasti pa, da mu lahko da možnost odstopa od pogodbe ali sklenitvi dodatka k pogodbi. Potrošnik je dolžan svojo odločitev nemudoma sporočiti organizatorju. Če potrošnik odstopi od pogodbe ali če organizator odpove potovanje zaradi kakšnega razloga, ki pa ni po krivdi potrošnika in razlog za odpoved ni v prejšnjih stavkih, lahko potrošnik zahteva vračilo vplačanega zneska ali pa lahko sprejme nadomestno paketno potovanje enake ali višje kakovosti, če ga ima organizator v svoji ponudbi. Če pa potrošnik izbere aranžma nižje vrednosti, mu mora organizator povrniti razliko v vrednosti. Če organizator odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve, ki so bile opravljene, vendar mora tudi ukreniti vse, kar je potrebno, da zavaruje potrošnika. Če je bil v pogodbi določen prevoz na kraj začetka potovanja, potem mu ga mora organizator tudi zagotoviti.

Zadnji člen ZVPot-C, člen 57.h pa pravi kakšne so dolžnosti organizatorja potovanja, če spremeni program potovanja. Določeno je, da program lahko spremeni pred izpolnitvijo pogodbe ali med njenim izpolnjevanjem le zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni mogel pričakovati ali se izogniti ali jih odvrniti. Potrošniku mora tudi sporočiti razloge za spremembo. Organizator lahko pod pogoji iz prejšnjega stavka spremeni dogovorjeno nastanitev samo za višjo ali enako kategorijo, ampak samo v dogovorjenem kraju. Za morebitne dodatne stroške je odgovoren organizator. Če organizator bistveno spremeni program in zaradi tega povzroči to, da potrošnik odstopi od pogodbe, mu je dolžan vrniti ves vplačan denar. Če pa spremeni program med izpolnjevanjem pogodbe in zaradi tega potrošnik odstopi od pogodbe, mu organizator lahko zaračuna le stroške storitev, ki so bile tudi dejansko opravljene.

4 STATISTIKA

4.1 Statistika turizma v Sloveniji

V letu 2011 je bilo v turističnih nastanitvenih objektih zabeleženih več kot 3 milijone turistov, kar pomeni za 7 % več kot v letu 2010 in več kot 9 milijonov prenočitev turistov, kar je 5 % več kot leta 2010. Tuji turisti so naredili 9 % več prihodov in prenočitev glede na prejšnje leto. Najdlje so prenočevali v zdraviliških občinah, sledile so obmorske občine ter gorske občine. Tuji turisti so pri nas ustvarili 58 % vseh turističnih prenočitev, katerih največji delež so bili italijanski turisti, sledili so avstrijski in nemški ter hrvaški turisti. Nemški in italijanski turisti so se najraje zadrževali v hotelih v obmorskih občinah (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

Potovalne agencije so v letu 2011 organizirale potovanja z najmanj eno prenočitvijo za 890 tisoč domačih turistov. 132 tisoč le-teh je prenočevalo v Sloveniji, 758 tisoč pa v tujini. V tujini je bil najpogostejši cilj Hrvaška, ki je predstavljala kar 53 % vseh potovanj v tujino. Sledijo Italija, Grčija, Turčija, Avstrija, Francija in Črna gora (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

4.2 Statistika uporabe paketnih potovanj

V letu 2011 se je najmanj enega turističnega potovanja – lahko daljšega zasebnega (z vsaj 4 zaporednimi prenočitvami), lahko poslovnega ali obeh – udeležilo 60 % prebivalcev Slovenije, starih 15 let ali več. Glede na starostne razrede je bil delež turistov največji med prebivalci, starih 15-24 let (81 %), najmanjši pa med prebivalci, starih 65 ali več let (28 %). Z vidika zaposlitvenega statusa je bil delež turistov največji med dijaki in študenti (85 %) (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

V letu 2011 je bilo po podatkih ankete le 11 % zasebnih potovanj organiziranih s pomočjo potovalnih agencij, v letu 2010 pa 12 %; za 49 % teh potovanj v letu 2011 so agencije organizirale le prenočevanje, 48 % pa je bilo paketnih (organizirana prevoz in prenočevanje). Na zasebnih potovanjih po Sloveniji je bil delež agencijsko organiziranih potovanj 5-odstoten, na zasebnih potovanjih v tujino na 17-odstoten. Med daljšimi potovanji je delež takih, ki so jih organizirale agencije, večji kot med krajšimi potovanji, največji pa je bil med daljšimi potovanji v tujino (21 %) (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

Delež paketnih potovanj je bil največji pri krajših potovanjih v tujino (67 %), delež potovanj, pri katerih je agencija organizirala le prenočišče, pa je bil največji pri krajših potovanjih po Sloveniji (98 %) (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

88 % zasebnih potovanj je bilo organiziranih brez sodelovanja potovalne agencije. Na 66 % izmed teh zasebnih potovanj so turisti odšli, ne da bi vnaprej rezervirali prenočišče (med taka potovanja so šteti tudi odhodi v lastna počitniška bivališča in k sorodnikom ali prijateljem), za 30 % teh zasebnih potovanj so turisti sami rezervirali prenočišče v prenočitvenem obratu, za 5

% teh potovanj pa je vse potrebno organizirala kakšna druga organizacija (npr. društvo, sindikat) (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

Povprečno 5,6-krat so turisti prenočili med paketnim potovanji, med potovanji, ki jih niso organizirale agencije, pa so prenočili povprečno 4,4-krat (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

Poslovna potovanja: 12 % slovenskega prebivalstva je odšlo na okoli 517.000 poslovnih potovanj, kar je 11 % vseh turističnih potovanj. 13 % poslovnih potovanj je bilo organiziranih s pomočjo potovalnih agencij, med temi je bilo 68 % takih, ki so bila organizirana kot potovalni paket. 85 % poslovnih potovanj je bilo organiziranih brez sodelovanja agencij (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

Potovanja, ki so bila kakor koli organizirana s pomočjo potovalnih agencij, so v povprečju stala 508 €, zajemala so 5,6 prenočitve, povprečna dnevna poraba na turista na teh potovanjih je znašala 91€. Potovanja, ki so bila organizirana brez sodelovanja potovalnih agencij, so v povprečju stala 169 €, zajemala so v povprečju 4,4 prenočitve, povprečna dnevna poraba na turista pa je znašala 38 €, torej približno 2,5 krat manj. Zasebno paketno potovanje je v povprečju stalo okoli 120 € na dan; najdražja so bila krajša paketna potovanja v tujino (okoli 130 € na dan) (Statistični urad Republike Slovenije, 2012).

5 PODATKI O NESREČAH MED PAKETNIM POTOVANJEM

5.1 Splošna statistika nesreč med paketnim potovanjem

V študiji o paketnih potovanjih je določeno, da so glavni vzrok za nesreče na paketnih potovanjih prometne nesreče, sledijo utopitve in fizične aktivnosti v gorah. Delež poškodovanih, ki zahtevajo zdravniško pomoč in niso domači turisti znaša 0,5 % vseh poškodb v Franciji in 5 % v Avstriji. Transport je odgovoren za 20 % vseh sprejemov v bolnišnico, za 30 % nesreč in nujnih zdravljenj in za 50 % smrtnih žrtev za tuje turiste iz EU-15, ki potujejo v Grčijo in Avstrijo. Večina evropskih turistov je starih med 25 in 44 let in njihova povprečna nočitev znaša 3-4 dneve. Moški predstavljajo 60 % vseh poškodb med turisti in 80 % smrtnih žrtev (Alleweldt, Tonner & McDonald, 2008, str. 12-19).

V primeru prometnih nesreč, ki je najpogostejši vzrok za poškodbe, so turisti v večji nevarnosti kot prebivalci države. Študija o prometnih nesrečah na grških otokih je pokazala, da je med vsemi nesrečami bilo 15 % prometnih nesreč, v katerih so bili udeleženi domačini. Med turističnimi nesrečami pa je bilo za kar 40 % prometnih nesreč. V nesrečah so bili pogosteje poškodovani moški kot ženske in tudi mlajši turisti so bili v večji nevarnosti kot starejši (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19).

5.2 Podatki zavarovalnic

Podatke so posredovale glavne zavarovalne družbe v Nemčiji za domače potrošnike. Iz podatkov zavarovalnic lahko ugotovimo, da največ vlog za škodo prejmejo pri prometnih nesrečah, zlomih in pri poškodbah, povezanih z fizičnimi aktivnostmi. Potrebno pa je omeniti, da zavarovalnice ne ločujejo poškodb med paketnimi potovanji in ostalimi potovanji, tako, da se podatki nanašajo na potovanja na splošno (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19).

5.3 Podatki organizatorjev potovanj

Podatki organizatorjev potovanj iz Velike Britanije kažejo, da so prometne nesreče glavni vzrok za nesreče v 4 letih od 10 let, za katere so na voljo podatki. Prometnim nesrečam pa sledijo rizične aktivnosti in plavanje (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19).

Eden večjih organizatorjev potovanj v Nemčiji je posredoval podatke o številu smrti, bolezni in poškodb. V letu 2007 so tako imeli preko 5 milijonov potrošnikov, med katerimi je prišlo do 115 smrti ter do 691 poškodb in bolezni (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19).

5.4 Podatki iz organizacij potrošnikov in drugih virov

V letu 2006 so zabeležili 7720 pritožb, med katerimi jih je bilo 720 zaradi osebnih poškodb. Velika večina teh pritožb se je nanašala na bolezen, 1 % pa na nesreče. Najbolj pogoste nesreče so zdrsi, padci, zlomi, praske, zastrupitev z ogljikovim monoksidom in nesreče s kolesi. Kot glavni vzrok za nesreče v hotelih pa so slaba osvetljava, slabo vzdrževanje, pomanjkljivost stopnic, slab sistem ogrevanja in slabo vzdrževanje higiene. Opaziti je tudi naraščajoči trend pri boleznih, še posebno pri salmoneli in giardiozi (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19).

V letu 2007 so proučevali kakšni so glavni vzroki za pritožbe domačih potrošnikov v Angliji. Kot glavni vzrok so bile podpovprečne storitve (kar 50 %), sledijo zavajajoče informacije, cene, pokvarjene stvari in ostalo (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19).

Kot glavne vzroke za nesreče in poškodbe med paketnim potovanjem lahko navedemo (Alleweldt et al., 2008, str. 12-19):

- prometne nesreče (vključno z prevozi med turističnim potovanjem),
- slabi higienski standardi,
- slaba oprema,
- pomanjkanje znakov, stopnic in luči,
- preveliko uživanje alkohola.

6 PRIMERJAVA PAKETNIH POTOVANJ IN OSTALIH MOŽNOSTI AGENCIJ

Da lahko ugotovimo, kakšne so ostale možnosti potovalnih agencij poleg paketnih potovanj, je potrebno le-te najprej opredeliti. Regulativa pravi tako: paketno potovanje je vsako potovanje, ki je vnaprej sestavljeno in je sestavljeno iz najmanj prevoza in prenočišča ali druge turistične storitve, če predstavljajo velik del potovanja. Potrošniki so kriti iz naslova Direktive kadar sta najmanj dva elementa, prej omenjena, prodana pod enotno ceno in kadar storitev traja več kot 24 ur ali pa vključuje prenočitev preko noči. »Dinamični paket« je kadar sta dve ali več storitvi za eno potovanje oziroma ene počitnice (kot so najem letala, hotela ali avtomobila), kupljeni v istem času in od istega dobavitelja ali od različnih dobaviteljev, ki so poslovno povezani (letalske družbe, hotelske verige in najem avtomobilov družb) in so sestavljeni v skladu s posebnimi potrebami potrošnika. Primer: potrošnik rezervira let, nato pa je preusmerjen na partnersko spletno stran, ki ponuja hotel in/ali najem avtomobilov. Problem pri dinamičnih paketih pa je, da potrošniki niso zaščiteni iz strani Direktive, saj ta pokriva le paketna potovanja. Zlasti na spletu je priljubljenost dinamičnih paketov v porastu. Podatki kažejo, da je 24 % prebivalcev iz 17 držav Evropske Unije uporabljalo dinamične pakete. Vendar pa so številke nad povprečjem za Irsko, Švedsko, Italijo ter Slovenijo. V letih 2007 in 2008 se je za uporabo dinamičnih paketov odločilo kar 46 % Ircev, 44 % Švedov, 42 % Slovencev in 36 % Italijanov. Vse ostali prebivalci Evropske Unije pa imajo vrednosti pod 30 %. Najmanj potrošnikov se za dinamične pakete odloči v Bolgariji (8 %) (Evropska komisija, 2009).

7 DILEME PRI OPREDELJEVANJU PAKETA

7.1 1.dilema: Vnaprej sestavljena kombinacija

Ta definicija pokriva standardne pakete, ki so navadno v brošurah, zato so tudi konvencionalni organizatorji potovanj jasno zajeti v tem delu opredelitve. Vprašanje pa se zastavlja, če zajema tudi po meri narejene pakete, ki jih sestavljajo potovalni agenti. Ali vnaprej sestavljen paket pomeni, da je sestavljen preden stranka vstopi v poslovalnico ali pomeni, da so komponente obstajale pred sklenitvijo pogodbe. Lahko bi tudi pomenilo, da je bilo sestavljeno pred potovanjem stranke (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

V zadnjih dveh primerih lahko potovalni agent ali organizator potovanja, ki sestavlja za ta namen potovanje in namestitvev skupaj za stranke, bi lahko postala odgovorna za pravilno izvajanje celotnega dogovora. Ne le, da bo organizator potovanja/potovalni agent prevzel odgovornost, ampak tudi pomeni, da je postal vir informacij in da je prevzel nase nalogo združevanja sestavin (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Primer: stranka pove organizatorju točno kaj želi in on to rezervira. Organizatorja tako zanima ali je sestavil paket ali ne. Da bi spadalo pod Regulative, bi moralo biti tudi vnaprej sestavljeno. Če so elementi dani preko kupca in niso več v ponudbi kot morebiten paket, potem niso vnaprej sestavljeni. Recimo, če stranka specificira svoj polet, prenočišče in agent

to uredi, skupna storitev potem ni več paket, tudi če so posamezne sestavine računane skupaj. (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

7.2 2.dilema: Skupna cena

Skupna cena je enotna in celovita cena. Je več kot le vsota vseh cen. Razlika med skupno ceno in računom pa je, da je račun le aritmetična vsota posameznih in različnih stvari. Skupna cena pa ima še dodaten element, ki stvari poveže skupaj v finančnem smislu. To je tudi paket, kjer en element ne more biti odstranjen, tako ima kupec možnost vzeti ali pustiti paket. Posamezne cene sestavin tudi niso posebej navedene. Lahko bi se tudi reklo, da so cene skrite pred strankami. Skupna cena pa je lahko tudi seštevek vseh cen, kjer stranka izrazi svoje želje pri sestavljanju paketa in so cene posameznih sestavin znane (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Dilema nastane pri konvencionalnih paketih, kjer so znane le cene posameznih storitev, kot so letališke pristojbine in podobno. Ampak Regulator pravi, da vsota posameznih računov za posamezne komponente ne bi smele povzročiti, da se dogovor o potovanju spremeni v karkoli drugega kot v paket. To pa seveda preprečuje organizatorjem, da bi paket razdelili na več računov in trdili, da to ni paket, ker ni naprodaj po skupni ceni. To se pogosto pojavlja tudi kot sivo območje (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

7.3 3.dilema: Nastanitev

Pod pojem nastanitev se šteje vse od hotelov, kamp prikolic, koč in vse do šotorov. Vsi ti elementi tudi tvorijo 1 element paketa. Obstajajo pa tudi nastanitve, katere povzročajo kar nekaj dilem. Kot na primer spalnik na nočnem vlaku. Prva težava tega je, da je glavni namen takšne pogodbe prevoz in da je nastanitev le stranski produkt. Druga težava pa je, da takšni dogovori niso mišljeni oziroma kupljeni kot počitnice oziroma paketno potovanje (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

7.4 4.dilema: Transport

Dileme pri transportu nastanejo pri počitnicah s kolesom ali »leti in vozi« počitnicah. Dilema pa je, ali transport pomeni, da se klient prevaža iz točke A v točko B ali pa pomeni tudi, da je klientu zagotovljen prevoz in da ga sam izvrši (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

7.5 5.dilema: Ostale turistične storitve, ki niso pomožne transportu ali namestitvi

Da bi ugotovili, kdaj storitve niso pomožne transportu ali namestitvi, je potrebno podrobneje opisati posamezne elemente (Grant & Mason, 2007, str. 25-63)

- »ostale«: pod ostale storitve se štejejo storitve, ki niso transportne ali namestitvene. Najem avtomobila ali kolesa so zagotovo storitve, ampak so transportne storitve, zato se ne štejejo pod ostale turistične storitve.
- »turistične«: storitve, ki niso turistične so npr. poslovne storitve, konferenčne ali izobraževalne storitve.
- »storitve«: v preteklosti je pojavil izraz objekt, ki je povzročil mnogo diskusij na temo, kakšne so razlike med izrazom objekt in storitvijo. Definicija pa pravi tako: medtem ko je objekt na voljo vsem in je po navadi na voljo z kakšnim drugim elementom kot je prevoz ali namestitev, takrat ni ustvarjen nikakršen paket. Ampak ko je objekt namenjen le manjšemu številu ljudi, ki rezervirajo ali plačajo vnaprej, potem to postane turistična storitev in lahko ustvari paket. Primer: dostop do ribiških pravic na bližnji reki bi normalno bila storitev, medtem ko bi bilo ponujanje bazena v hotelu objekt. Zato ponujanje objekta ne avtomatsko pomeni turistične storitve.
- »pomožne«: dilema nastane pri hotelih, ki poleg prenočišča ponujajo še mnoge druge aktivnosti, kot so na primer vodni parki, mini golf, bari, restavracije, varovanje otrok in druge aktivnosti. Na eni strani bi se vse te aktivnosti štele kot pomožne nastanitvi, zato ker so vse del cene, so vsem na voljo in se vse nahajajo v bližini namestitve. Na drugi strani pa predstavljajo tako velik del cene in izbire namestitve, da se ne morejo upravičeno šteti kot pomožne k namestitvi.
- »velik delež paketa«: velik delež se lahko šteje na več načinov: kot delež cene, porabljenega časa ali kot delež pomembnosti paketa. Izkušnje kažejo, da sodišča navadno držijo stran z potrošnikom.
- »prodani ali ponujeni za prodajo«: primer: predsednica socialnega kluba želi sestaviti počitnice za svoje člane in se sprašuje ali ona to prodaja oziroma ponuja za prodajo. Regulativa pa pravi, da če se člani strinjajo z razdelitvijo stroškov paketa, da so se odločili sami organizirati in da so predsednico le določili na organiziranje podrobnosti, potem je zelo malo verjetno, da predsednica to prodaja oziroma ponuja za prodajo. Četudi ostanek verjetno ostane organizaciji in ga razdelijo glede na potrebe članov.

8 ODGOVORNOST PRI PAKETNIH POTOVANJIH

Regulativa nalaga odgovornost na organizatorja, prodajalca in na drugo pogodbeno stranko (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

8.1 Organizator

Pomeni nekoga, ki ne samo občasno organizira pakete in jih prodaja ali ponuja v prodajo direktno ali preko prodajalca. Glavna razlika v poimenovanju organizatorja in prodajalca, je v tem, da so obveznosti organizatorja veliko večje od obveznosti prodajalca. Organizator je odgovoren za izvajanje celotnega paketa, medtem ko je odgovornost prodajalca veliko ožje definirana. Obstajajo tudi dodatna kazniva dejanja za organizatorje, ki lahko pridejo navzkriž z ostalimi odgovornostmi (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

8.2 Prodajalec

Pomeni osebo, ki prodaja ali ponuja za prodajo paket, ki je bil sestavljen iz strani organizatorja. Regulatorna nalaga odgovornost na ali organizatorja ali prodajalca, ali na oba za napake v samem paketu. Regulative ne nalagajo velike odgovornosti prodajalcem, ampak jih določa kot objekte posredovanja informacij, zato so kazensko odgovorni za podajanje napačnih oziroma zavajajočih opisnih informacij. Kot je bilo že v tekstu omenjeno, potovalni agent, ki sestavi skupaj paket in ga prodaja v svojem imenu, spada pod definicijo organizatorja in ne tako pogosto pod definicijo prodajalca. Na podoben način je tudi agent, ki standardnemu paketu doda dodatne elemente, bolj verjetno spada pod definicijo organizatorja kot prodajalca (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

8.3 Druga pogodbeni stranka

Pomeni stranko, ki ni potrošnik na podlagi pogodbe, torej je lahko organizator, prodajalec ali pa oba, odvisno od primera. Pojma »odvisno od primera« in »pogodba« sta tudi bolj podrobno opisana (Grant & Mason, 2007, str. 25-63):

- »odvisno od primera«: komercialna praksa se razlikuje od države do države, zato se samo vodstvo države lahko odloči ali nalaga odgovornost na organizatorja ali na potovalnega agenta ali na oba. Večinoma pa raje naložijo odgovornost organizatorju kot potovalnemu agentu, ker organizator sestavi paket skupaj in ga da na trg. Poleg tega pa imajo tudi možnost vpliva in spremljanja kvalitete. Poleg tega so v direktnem stiku z potrošnikom. Potovalni agent je pa le posrednik, ki nima direktne kontrole nad kvaliteto paketa in ni v pogodbeni zvezi s stranko.

- »pogodba«: pomeni dogovor, ki povezuje potrošnika z organizatorjem ali z prodajalcem ali tudi z obema.

8.4 Odgovornost v primeru stečaja podjetja, ki je rezerviralo paketno potovanje

Obveznost organizatorja potovanja je, da zagotovi zadosten dokaz o jamstvu za povrnitev preplačanih zneskov in za vrnitev potrošnika na mesto odhoda v primeru insolventnosti podjetja, ne glede na razlog za insolventnost (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Cilj Direktive o paketnem potovanju je med drugim jamstvo za vrnitev potrošnika na mesto odhoda in povrnitev preplačanih zneskov v primeru insolventnosti ali stečaja organizatorja. Nemški civilni zakonik tako določa, da mora organizator potovanja zagotoviti, da bo potniku povrnjen znesek, ki ga je plačal za potovanje, če potovalne storitve niso opravljene zaradi njegove insolventnosti (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Deželno sodišče v Hamburgu je Sodišču predložilo vprašanje, ali to varstvo potrošnikov velja tudi kadar je razlog za insolventnost organizatorja njegovo goljufivo ravnanje. To sodišče mora odločiti o tožbi J. Blodel-Pawlka proti nemški zavarovalnici HanseMerkur, ker mu je

le-ta zavrnila povrnitev zneska, ki ga je plačal za turistični paket, organizator potovanja, družba Rhein Reisen GmbH pa potovanja zaradi insolventnosti ni izvedel. Organizator, po mnenju Deželnega sodišča ni imel namena izvesti potovanja, ki ga je omenjeni potnik plačal zase in za svojo ženo. Organizator je namreč denar, ki ga je vzel od potnikov, porabil v druge namene. Organizator je z omenjeno zavarovalnico sklenil pogodbo o zavarovanju za primer insolventnosti in stranki predložil dve potrdili o zavarovanju, v skladu s katerima naj bi mu bil znesek potovanja vrnjen, če potovanje ne bi bilo izvedeno zaradi insolventnosti. Zavarovalnica tako šteje, da cilj Direktive ni varstvo potnikov pred goljufivim ravnanjem organizatorja potovanja (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Sodišče je v svoji sodbi z dne 16. februarja 2012 odgovorilo, da varstvo potnikov – na podlagi Direktive – za primer insolventnosti organizatorja paketnega potovanja velja tudi kadar je razlog za to insolventnost njegovo goljufivo dejanje. Cilj Direktive je namreč ravno varstvo potrošnika pred posledicami insolventnosti, ne glede na razlog zanj. Okoliščina, da je razlog za insolventnost organizatorja potovanja njegovo goljufivo ravnanje, torej ne more biti ovira za povrnitev preplačanih zneskov in za vrnitev potrošnika na mesto odhoda (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Bankrot je za potrošnike čedalje večja skrb, odkar se je nedavno povečalo tudi tveganje za plačilno nesposobnost. Od novembra 2005 do septembra 2008 je bankrotiralo 29 letalskih družb. V Franciji je na primer v letu 2008 bankrotiralo tudi 129 organizatorjev potovanj, kar je prizadelo več kot 9000 potrošnikov, v primerjavi s 95 bankroti (ki so prizadeli samo okrog 2500 potrošnikov) v letu 2006. Učinek na dopustnike pa je bil odvisen od tega, ali so bile karte kupljene kot del paketnih počitnic. Glede na to, da so se načini potovanj od sprejetja Direktive zelo spremenili, se je zlasti pomembno vprašati, ali je treba letalske karte, prodane v paketu, in tiste, prodane samostojno, pred plačilno nesposobnostjo zaščititi različno (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

8.5 Primeri odgovornosti organizatorja

8.5.1 Francoski primeri

Francoski potrošniki so se odločili za počitnice na Baliu, kjer pa so se poškodovali v prometni nesreči z avtobusom, ki jih je prevažal. Čeprav je organizator potovanja skrbno izbral prevoznika, ni mogel preprečiti nesreče. Vseeno pa je moral prevzeti odgovornost. V drugem francoskem primeru je bil potrošnik poškodovan zaradi vlaka, ki ga je zadel medtem ko je prečkal železniško progo. Organizator pa ni bil odgovoren, ker je obvestil potrošnika o tej železniški progi (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

8.5.2 Nemški primeri

Kot zelo znan primer je naveden primer potrošnika, ki je bil huje poškodovan ko je padel iz balkona, ker ograja ni bila dovolj pritrjena. Organizator je bil v tem primeru kriv, ker ni preveril varnosti balkona. Kot naslednji primer je naveden primer dečka, ki je utonil v bazenu, ker se mu je roka ujela v odtoku, ki ni bil zavarovan. Hotel ni niti prejel gradbenega dovoljenja za jašek. Organizator je bil spoznan za krivega, saj ni preveril, če ima hotel dovoljenje (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

8.5.3 Angleški primeri

V znanem angleškem primeru so bili potrošniki poškodovani, ker so bila požarna vrata v hotelu zaprta. Organizator pa je v tem primeru uspel dokazati, da je v kratkem času pred požarom preveril vrata in takrat niso bila zaklenjena. Odgovornost tako ni bila na strani organizatorja (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Potrošnik se je poškodoval, ko je pri zasilnem pristanku letala odšel skozi zasilna vrata. Organizatorju pa niso priznali krivde, ker potrošnik ni moral dokazati kateri člen Direktive je organizator prekršil (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Še en angleški primer pa je primer turista, ki je padel z glavo naprej v bazen in utrpel hujše poškodbe. Organizator v tem primeru ni bil kriv, ker potrošnik ni moral dokazati ali mu je le spodrsnilo na mokri površini ali je pa skočil v bazen. Ker pa ni moral dokazati kako se je nesreča zgodila, tako ni moral obtožiti tudi hotela (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

9 VRSTE POTROŠNIKA

Potrošnik pomeni osebo, ki prevzame ali se strinja s prevzemom paketa (primarni pogodbenik). Lahko pa tudi pomeni osebo, ki kupi v imenu za drugo osebo paket (drugi upravičenec) ali katerokoli osebo, kateri primarni pogodbenik ali drugi upravičenec prenese paket (prevzemnik) (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

Tako torej Regulatorja loči 3 tipe potrošnika (Grant & Mason, 2007, str. 25-63):

- primarni pogodbenik: oseba, ki kupi paket, ampak ni nujno, da gre na potovanje,
- drugi upravičenec: oseba, ki prevzame paket, ki je plačan s strani druge osebe,
- prevzemnik: oseba, ki prevzame paket posredno od prejšnjih dveh tipov potrošnikov, ampak ne direktno od organizatorja.

9.1 Primarni pogodbenik

Je definiran kot oseba, ki prevzame ali pa se strinja s prevzemom paketa. Zato lahko ima vsaj dva pomena: oseba, ki gre na paketno potovanje ali oseba, ki se je strinjala z nakupom paketa. Primer: podjetje kupi paketno potovanje za svojega zaposlenega. Zaposleni je zaščiten iz naslova Regulative, ampak podjetje ni. To v večini primerov ni pomembno, ampak če pride do neuspešnosti pri izvedbi paketa, bo imel zaposleni kot potrošnik pravico do tožbe. Lahko

pa pride do okoliščin, kjer zaposleni ne bo mogel tožiti, organizator pa ne bo imel nobene odgovornosti do podjetja, ki je paket tudi plačalo. Lahko pa še vedno uveljavlja pravice iz naslova potrošnika (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

9.2 Drugi upravičenec

Je oseba, za katero je paket kupljen od primarnega pogodbenika. Če primarni pogodbenik ne obstaja, potem tudi drugega upravičenca ni. Direktiva pravi, da ne glede na to, ali je drugi upravičenec prevzemnik ali član skupine, mora imeti vse koristi zaščite predstavljene iz Direktive (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

9.3 Prevzemnik

Je definiran kot oseba, kateremu je primarni pogodbenik ali drugi upravičenec prenesel pogodbo. Prevzemnik nato prevzame iste pravne pravice kot katerikoli drugi potrošnik. Spet pa velja pravilo, da če ni primarnega pogodbenika in drugega upravičenca, prevzemnik ne more obstajati (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

10 FRANKFURTSKA TABELA

Frankfurtska tabela je tabela, ki določa naknadno zniževanje cene turističnih aranžmajev. Frankfurtska tabela ne predstavlja veljavne zakonodaje, ampak je zgolj pripomoček za oblikovanje višine zahtevka, ki ga potrošnik uveljavlja zoper turistično agencijo, kadar storitve niso bile opravljene v skladu z dogovorom. Civilni senat Deželnega sodišča v Frankfurtu, ki je kot senat za pritožbe izključno pristojen za zadeve v pogodbah o turističnih aranžmajih, je izdelal sistem zniževanja cen turističnih aranžmajem v primeru neizpolnjevanja pogodbe, torej sistem odškodnin/povračil dela vplačanih stroškov upravičeno nezadovoljnim turistom (Frankfurtska tabela, 2012).

Sistem je prikazan s tabelo, kjer so navedene pomanjkljivosti, odstotek znižanja cene aranžmaja, katerega je dolžan organizator aranžmaja (navadno agencija) uporabniku povrniti. Dodana so pojasnila in obrazložitve. Po tej tabeli se ravna nemška sodišča v primeru odškodninskih tožb. Sistem povračil se je izkazal kot realen in praktično uspešen, zato so to tabelo prevzele in uveljavile tudi druge evropske države (Frankfurtska tabela, 2012). Kot primer je prikazan le en del tabele.

Tabela 1: Frankfurtska tabela odškodnin

	Pomanjkljivost	% cene za povračilo	Opombe
Namestitev			
1.	Odmaknjenost od rezerviranega objekta	10-25	Glede na oddaljenost
2.	Spremenjena lokacija (oddaljenost od plaže)	5-15	
3.	Sprememba nastanitve v rezerviranem hotelu (hotel namesto bungalova, 2. nadstropje)	5-10	
4.	Spremenjen tip sobe		Odločilno je, ali so skupaj nameščena osebe iz iste skupine (se poznajo) ali so si tujci
	-dvoposteljna soba namesto enoposteljne	20	
	-triposteljna soba namesto enoposteljne	25	
	-triposteljna soba namesto dvoposteljne	20-25	
	-štiriposteljna soba namesto dvoposteljne	20-30	

Vir: Frankfurtska tabela, 2012.

11 ZAKONODAJA GLEDE POTOVANJ V AMERIKI

Čeprav Združene Države Amerike nimajo zakona, ki bi bil enak evropski zakonodaji, imajo vseeno določila glede organizatorjev potovanj. Paketna potovanja pa vseeno nimajo enako vloge v Ameriki, kot jo imajo v EU. Zajemajo le majhen del vseh potovanj, medtem kot je v Evropi še vedno zelo pomembna oblika potovanj. Prodajalci potovanj v ZDA, ki so organizatorji potovanj in potovalni agenti so urejeni preko skupnih pravnih pravil. Trenutno ima 11 držav urejena pravila, ki pa niso omejena na organizatorje potovanj ali paketna potovanja. Pravila več ali manj vključujejo oglaševalska pravila, zahtevane informacije, ki morajo biti posredovane potrošniku, pravila vračanja denarja v primeru neuspešnosti potovanja in zahteve za zagotavljanje zaščite v primeru insolventnosti podjetja. V skoraj vseh državah ZDA je v pravilih navedeno, da je organizator potovanja odgovoren za potek potovanja (Alleweldt et al., 2008, str. 22-25).

V večini držav pa organizator ni odgovoren za osebne poškodbe potrošnikov, ki se zgodijo v drugem kraju (kot na primer v času bivanja v hotelu ali med uporabo prevoza), če organizator ni lastnik oziroma upravljavec kraja poškodbe. Navadno v pogodbi o izvedbi potovanja ni navedeno, da se potrošniku ne bo pripetila morebitna poškodba. Niti nima obveznosti do potrošnika v primeru poškodbe (Alleweldt et al., 2008, str. 22-25).

Organizatorji potovanj so opredeljeni kot naročniki del, ki zaposlujejo neodvisne partnerje, ki ponujajo storitve potrošnikom, teh partnerjev pa ne nadzorujejo ali kontrolirajo. Zaradi pomanjkanja nadzora nad prodajalci potovanja, organizatorji niso odgovorni za svoje partnerje. Medtem ko so sami odgovorni pa svoja potovanja pa še vedno iščejo možnosti, kako se jim izogniti. Organizatorji potovanj v ZDA so odgovorni le pod skupnim odškodninskim pravom malomarnosti za osebne poškodbe za njihove potnike paketnih potovanj zaradi malomarnosti (Alleweldt et al., 2008, str. 22-25).

V Ameriški zvezni ravni najdemo zakonodajo, ki pa jo lahko le v majhni meri primerjamo z Direktivo. Zadeva pa organizatorje potovanj, ki prodajajo paketna potovanja ali kot je navedeno v zakonodaji: »kombinirana potovanja, ki vsebujejo vsaj dve potovalni storitvi.« Ampak zvezni zakon se nanaša le na potovanja, kjer je vključen letalski ali pomorski promet.

V njihovi zakonodaji ne najdemo standardnih izrazov, kot so paketno potovanja, organizator potovanja ali potovalni agent, kot jih lahko najdemo v Direktivi (Alleweldt et al., 2008, str. 22-25).

Tudi v ZDA lahko najdemo Regulativo, ki jo lahko primerjamo z Direktivo o paketnih potovanjih, ki vsebuje tudi pravila glede prekinitve in sprememb v paketu. Regulativa dovoljuje organizatorju potovanja, da odpove polet najmanj 10 dni pred odhodom. Tako, da organizator ne more odpovedati poleta v manj kot 10 dneh pred odhodom, razen če je to fizično nemogoče izvesti. V primeru odpovedi potovanja, mora povrniti denar v 14 dneh od dneva odpovedi. Ameriška Regulativa določa, da ima tudi potrošnik pravico do odstopa od potovanja in povrnitve vseh stroškov v primeru večjih sprememb v času pred začetkom potovanja (Alleweldt et al., 2008, str. 22-25).

V primeru večje spremembe po odhodu pa je potnik upravičen do zavrnitve nadomestne storitve in do vrnitve določenega zneska. Regulativa tudi določa kaj je večja sprememba (Alleweldt et al., 2008, str. 22-25):

- sprememba datuma odhoda ali prihoda,
- sprememba namembnega kraja ali kraja odhoda,
- sprememba hotela,
- sprememba cene: če nastane 10 dni pred odhodom in se poveča za več kot 10 %.

12 PRIMERI

12.1 Slovenski primeri

12.1.1 Sprememba datuma odhoda potovanja

Potrošnica je vplačala paketno potovanje za letovanje v Črni Gori od 20. do 28. junija. Do zapleta pa je prišlo, ker ni bila pravočasno obveščena o spremembi datuma odhoda, saj ji je turistična agencija le nekaj dni pred odhodom poslala dopis, v katerem je bil zapisan termin letovanja 19-27.6., datum nastanitve pa 20.-27.6. zapisana sta bila torej dva različna datuma in ker potrošnica ni uspela doklicati turistične agencije, je domnevala, da je odhod 20. Ko pa je prišla tistega dne na mesto dogovorjenega odhoda, je lahko le zaman čakala na avtobus. Ko pa je šla takoj naslednji dan vložiti pritožbo na turistično agencijo, so ji priznali le delno vračilo zneska, saj naj bi bila sama kriva za zamudo. Ko pa so začeli pregledovati dokumentacijo, so ugotovili, da potrošnica ni bila pravočasno obveščena o spremenjenem času potovanja. S pomočjo Zveze potrošnikov Slovenije so se sporazumno zmenili in ji omogočili potovanje v drugem terminu brez doplačila (Sprememba datuma odhoda potovanja, 2011).

12.1.2 Odpoved potovanja zaradi bolezni

Potrošnika sta turistični agenciji skoraj pol leta vnaprej plačala paketno potovanje za križarjenje po Karibih. Sklenila sta tudi zavarovanje za primer odpovedi potovanja. Le nekaj dni pred odhodom sta morala potovanje odpovedati, ker se je zdravstveno stanje enega od njiju nenadoma poslabšalo. Od turistične agencije sta zahtevala vračilo plačanega zneska. Turistična agencija jima je po odločitvi zavarovalnice priznalo 50 % vračila, s čimer pa se potrošnika nista strinjala, zato sta se za pomoč obrnila na Zvezo potrošnikov Slovenije. Po pregledu dokumentacije so ugotovili, da je bilo v zavarovanju za odpoved potovanja določeno, da zavarovalnica krije stroške odpovedi le v primeru nezgode, smrti ali nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja, ki zavarovanju onemogoča potovanje. Iz zdravniške dokumentacije, ki sta jo potrošnika predložila, je bilo razvidno, da je moral potrošnik slab mesec pred začetkom potovanja v bolnišnico, kjer so opravili nujni operativni poseg. Okrevanje naj bi bilo hitro, tako da naj operacija ne bi bila ovira za udeležbo na potovanju. Žal pa so se po operaciji pojavili zapleti, in sicer tik pred začetkom potovanja, ki so onemogočili, da bi se potnika udeležila potovanja. Zavarovalnica je menila, da je potrošnik že ob operaciji vedel, da se potovanja ne bo mogel udeležiti. Potrošnik je moral predložiti dopolnjeno zdravniško mnenje, v katerem je bilo natančno pojasnjeno, da je do zapletov prišlo nepričakovano in precej kasneje. Ko je zavarovalnica dobila dodatno zdravniško mnenje, je ponovno presodila primer in potrošniku priznala vračilo celotnega plačanega zneska (Odpoved potovanja zaradi bolezni, 2011).

12.2 Tuji primeri

12.2.1 Ekskurzije, ki niso zakupljene v paketu

Potrošnica se je odločila, da bo odšla na smučarske počitnice, ki jih je tudi zakupila od turistične agencije. Na poti na počitnice na avtobusu pa se je odločila za nakup smučarskega paketa. Zgodilo pa se je to, da se je poškodovala in sicer zaradi domnevne malomarnosti smučarskega inštruktorja, katere storitve so bile vključene v smučarski paket. Ugotovljeno pa je bilo, da potrošnica ni zaščitena s strani Direktive, saj storitev ni bila del vnaprej dogovorjene kombinacije paketa (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

12.2.2 Primer namestitve, ki ni del paketnega potovanja

Na Finskem je navada, da pošiljajo študente, ki so stari med 16 in 18 let na mednarodno izmenjavo za obdobje od 6 do 11 mesecev. Študent obiskuje lokalno šolo v tujem kraju, medtem pa je nastanjen pri primerni družini, ki jo izberejo na podlagi intervjujev. Ob odhodu študent prejme vnaprej plačano povratno letalsko karto, na letališču pa ga pričaka izbrana družina, ki mu priskrbi prevoz k njih domov. Pojavljale so se dileme, ali to šteje kot namestitev oziroma kot del paketnega potovanja. Ker pa je ta nastanitev brezplačna, ni hotel

ali kaj podobnega in traja daljše časovno obdobje, so določili, da se to ne more šteti kot paketno potovanje (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

12.2.3 Prevoz

Potrošnik je najel vilo na Barbadosu za 140.000 \$ na mesec. Zraven pa mu je pripadal prevoz z limuzino od letališča do vile. Vprašanje na sodišču je bilo, ali je s tem kupil paketno potovanje, saj je bilo zajeto prenočišče in prevoz. Odločili pa so se, da to ne spada med paketna potovanja zaradi več razlogov. Kot prvi razlog je bil ta, da ni dokaza, da je bila limuzina sploh uporabljena. Četudi bi bila uporabljena, bi se to štelo kot zanemarjeno. Kot tretji razlog pa je bilo omenjeno, da limuzina ni bila prodana oziroma ponujena za prodajo (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

12.2.4 Organiziranje posebne zabave

Ali bi pomenilo, če bi v hotelu organizirali na primer posebno božično zabavo, da potem sestavijo paket. Odgovor pa je, da če bi bila zabava na voljo vsem, ki stanujejo tam, bi se to štelo pod namestitve in ne turistična storitev (Grant & Mason, 2007, str. 25-63).

13 DIREKTIVA IN DANAŠNJI ČAS

13.1 Primernost Direktive glede na današnji čas

Glede na to, da je preteklo že več kot dve desetletji od sprejetja Direktive in so se tudi trendi potovanj precej spremenili, je potrebnih kar precej sprememb. Našteti so le nekaj stvari, ki bi jih bilo potrebno izboljšati (European Tour Operators Association, 2012):

- Ne upošteva paketov, ki si jih potrošniki lahko sami sestavijo.
- Ne pokriva potrošnikov, ki nakupujejo od kupca, ki ima sedež zunaj pristojnosti Evropske Unije.
- Ne zajema letalskih prevoznikov. Če gre letalska družba v stečaj bo kupec zaščiten le, če je kupil letalsko karto preko posrednika. Če je karta nabavljena direktno iz spletne strani letalske družbe, potem je potrošnik izpostavljen tveganju celotne izgube. Preko zadnjih let se je delež počitnic, ki so zaščitene zmanjšal iz 90 % na 60 %.
- Deluje kot učinkovita prepreka pri čezmejnem trgovanju. Potrošniki imajo zaščito iz naslova finančne zaščite, če kupijo paket pri organizatorju iz druge države v EU. Toda uporaba v primeru finančnega zloma je zelo kočljiva. Evropa ima najmanj integriran trg za potovalne storitve med večjimi trgovalnimi bloki na svetu.
- Obstaja zelo velika dilema pri opredeljevanju odgovornosti, kdo sprejema odgovornost in kdaj so potrošniki pokriti in kdaj niso. Na primer, dodatno zavarovanje se lahko pridobi z kreditno kartico, ampak ne pa z debetno kartico.

13.2 Paketna potovanja danes

Našteti so splošni podatki o paketnih potovanjih v današnjem času (Evropska komisija, 2009):

- Evropa je največji regionalni trg potovanj s prodajo, ki je v letu 2008 znašala 246 milijard evrov. Običajni paketi predstavljajo 40 % celotnega trga potovanj, dinamični paketi 33 %, medtem ko drugi potovalni aranžmaji predstavljajo 25 % trga.
- Danes večina Evropejcev (kar 56 % dopustnikov) svoje počitnice načrtuje raje sama, kot pa da bi kupila potovalne pakete, ki jih pokriva Direktiva.
- Število turistov, ki so danes zaščiteni s strani Direktive, konstantno pada. V Angliji je tako danes zaščiteneh manj kot 50 % potrošnikov v primerjavi z letom 1997, ko jih je bilo zaščiteneh kar 98 %.
- Čedalje več rezervacij naredijo potrošniki, ki si sami sestavijo dinamične pakete, torej sami združijo dve ali več storitev, kot so let in nastanitev od enega ponudnika ali trgovinsko povezanih ponudnikov, ki pakete ponujajo skupaj s partnerskimi spletnimi stranmi. Potrošnik si na primer preko spleta rezervira polet, potem pa je preusmerjen na partnersko spletno stran, ki ponuja nastanitve v hotelih ali najem avtomobila.
- Sveženj EU o zaščiti potovanja trenutno ne zajema mnogih dinamičnih paketov. Posledično čedalje večje število potrošnikov, ki si rezervira počitniške pakete, ne spada v okvir Direktive. Spremembo pa prikažejo podatki iz leta 1997, ko je bilo z Direktivo na poletih v prostem času zaščiteneh 98 % potnikov iz Velike Britanije, medtem ko je bil ta delež leta 2005 nižji od 50 %.
- Problem pri temu pa je tudi, da se potrošniki ne zavedajo, da je njihova pravna zaščita odvisna od načina nakupa aranžmajev – čeprav je paket potovalnih elementov lahko enak. Zanimivo je, da je 67 % vprašanih potrošnikov dinamičnih paketov prepričanih, da so z Direktivo zaščitenih. Več kot 50 % jih meni, da so v primeru bankrota letalske družbe zaščiteni. V mnogih primerih pa ni tako.
- Bankrot je za potrošnika čedalje večja skrb, odkar se je povečalo tudi tveganje za plačilno nesposobnost. Od novembra 2005 do septembra 2008 je bankrotiralo 29 letalskih družb. V Franciji je na primer v letu 2008 bankrotiralo tudi 125 organizatorjev potovanj, kar je prizadelo več kot 9000 potrošnikov, v primerjavi s 95 bankroti, ki so prizadeli okrog 2500 potrošnikov v letu 2006. Učinek na dopustnike pa je bil odvisen od tega, ali so bile karte kupljene kot del paketnih potovanj ali ne. Glede na to, da so se načini potovanja spremenili, se je zlasti pomembno vprašati, ali je treba letalske karte, prodane v paketu, in tiste, prodane samostojno, pred plačilno nesposobnostjo zaščititi različno.

SKLEP

Namen naloge je bil ugotoviti urejenost paketnih potovanj pri nas in v tujini. Ugotovljeno je bilo, da so paketna potovanja v celotni Evropski Uniji urejena preko Direktive o paketnih potovanjih, ki pa je bila sprejeta že leta 1991. Tako morajo vse države spoštovati njene člene, navadno pa imajo države urejena paketna potovanja tudi v svojih zakonih, tako kot ima tudi Slovenija urejena paketna potovanja v Zakonu o spremembah in dopolnitvah Zakona o

varstvu potrošnikov, ki pa je bil sprejet šele leta 2007, torej dolgo po sprejetju Direktive. Medtem ko so paketna potovanja urejena preko zakonov v Evropski Uniji, pa v Združenih Državah Amerike tega izraza skoraj ne poznajo. Pri njih pa se zakoni zelo razlikujejo glede na državo, tako, da nimajo enotnega zakona glede potovanj.

Namen naloge je bil tudi ugotoviti kakšna je odgovornost organizatorja potovanja pri paketnih potovanjih in ostalih možnostih potovanja. Poleg paketnih potovanj poznamo možnost dinamičnih paketov, ki so pa paketi, kjer je možno nabaviti vsako sestavino posebej (navadno je to od istega dobavitelja oziroma od različnih dobaviteljev, ki pa so povezani preko poslovnih vez). Če pa potovanje traja manj kot en dan in ne vključuje prenočišča, se to šteje kot izlet. Največ odgovornosti nosi organizator potovanja pri paketnem potovanju, saj je odgovoren za vse poškodbe in nezgode, ki se lahko pripetijo potrošniku. Pri dinamičnem paketu pa potrošnik nima prav veliko pravic, saj ni zaščiten iz strani Direktive.

Pri analizi statistike uporabe paketnih potovanj je bilo ugotovljeno, da so paketna potovanja pri nas v kar veliki uporabi. Uporablja jih namreč na letni ravni več kot polovica prebivalstva, ki potuje.

Cilj naloge pa je bil analizirati ustreznost Direktive glede na današnji čas. Ugotovljeno pa je bilo, da je še veliko možnosti za izboljšanje, predvsem na področju spletnega nakupovanja, ki še ni bilo tako razširjeno v času sprejetja Direktive.

LITERATURA IN VIRI

1. Alleweldt, F., Tonner, K., & McDonald, M. (2008). Study on Safety and Liability Issues Relating to Package Travel. Najdeno 3. januarja 2013 na spletnem naslovu: http://ec.europa.eu/consumers/rights/travel_en.htm
2. Grant, D., & Mason, S. (2007). *Holiday Law: The law relating to travel and tourism. Fourth edition.* London: Sweet & Maxwell.
3. European Tour Operators Association. (2012). *Package travel directive.* Najdeno 8. oktobra 2012 na spletnem naslovu: <http://www.etoa.org/policyareas/ptd>
4. Evropska komisija. (2009). *Overhauling EU rules on package travel. Frequently asked questions.* Najdeno 9. oktobra 2012 na spletnem naslovu: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-09-523_en.htm#PR_metaPressRelease_bottom
5. Evropska komisija. (2009). *Paketno potovanje: Osnovna dejstva in podatki.* Najdeno 10. oktobra 2012 na spletnem naslovu: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-09-524_sl.htm?locale=en
6. *Frankfurtska tabela.* Najdeno 15. januarja 2013 na spletnem naslovu: <http://www.zps.si/svetovanje-in-zakonodaja/zakonodaja-in-pravila/frankfurtska-tabela.html?Itemid=250>

7. *Odpuved potovanja zaradi bolezni*. Najdeno 3. januarja 2013 na spletnem naslovu: <http://www.zps.si/turizem-prevoz/turizem/odpuved-potovanja-zaradi-bolezni-11-2010.html?Itemid=317>
8. Sibila Lebe, S., Fuchs, W., Mundt, J. W., & Zollondz, H. D. (2012). *Leksikon turizma*. Maribor: Multidisciplinarni raziskovalni institut.
9. *Sprememba datuma odhoda potovanja*. Najdeno 3. januarja 2013 na spletnem naslovu: <http://www.zps.si/turizem-prevoz/turizem/sprememba-datuma-odhoda-potovanja-11-2010.html?Itemid=317>
10. Statistični urad Republike Slovenije. (2012). *Prihodi in prenočitve turistov, Slovenija, 2011 – končni podatki*. Najdeno 15. oktobra 2012 na spletnem naslovu: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4589
11. Statistični urad Republike Slovenije. (2012). *Slovenske potovalne agencije, Slovenija, 2011 – končni podatki*. Najdeno 16. oktobra 2012 na spletnem naslovu: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=5000
12. Statistični urad Republike Slovenije. (2012). Turizem, Slovenija, 7. junij 2012. *Statistične informacije*. (Št. 7/2012). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
13. Trstenjak, V., Knez, R., & Možina, D. (2005). *Evropsko pravo varstva potrošnikov. Direktive EU/ES z uvodnimi pojasnili*. Ljubljana: GV založba.
14. Zakon o spodbujanju razvoja turizma (ZSRT). *Uradni list RS* št. 001-22-129/03.
15. Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-C). *Uradni list RS* št. 003-02-5/2007.
16. Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-D). *Uradni list RS* št. 003-02-9/2009-1.