



## **Uveljavljene odškodnine upravičeno nezadovoljnim turistom**

### **Frankfurtska tabela za naknadno zniževanje cene turističnih aranžmajev**

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 turističnim aranžmajem v primeru neizpolnjevanja pogodbe**, torej sistem **odškodnin/povračil** dela vplačanih stroškov upravičeno nezadovoljnim turistom (plačnikom-uporabnikom aranžmajev). Sistem je prikazan s tabelo, kjer so navedene pomanjkljivosti, odstotek cene aranžmaja, katerega je dolžan organizator aranžmaja (ponavadi agencija) uporabniku povrniti in opombe. 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 frankfurtsko tabelo odškodnin prevzele in uveljavile tudi druge evropske države.

Glede na to, da so nemški turisti naši najpomembnejši tuji gostje (letos 25% vseh tujih turističnih prenočitev) je Upravni odbor Združenja za turizem in gostinstvo pri GZS tabelo obravnaval in priporoča našim ponudnikom turističnih aranžmajev (tako organizatorjem kot tudi podizvajalcem), da se seznanijo s frankfurtskim sistemom odškodnin ter ga upoštevajo v primeru odškodninskih tožb nemških gostov in tudi drugih gostov (glede na to, da je postala nekakšen evropski vzorec odškodnin).

Tabelo prilagamo.

## Pojasnila in obrazložitve:

**1./** Majhnih pomanjkljivosti se ne upošteva.

**2./** Natančna določitev procenta odškodnine je načeloma odvisna od jakosti pomanjkljivosti. Ta je praviloma neodvisna od osebnih lastnosti posameznega turista (starost, spol, posebna občutljivost, posebna neobčutljivost). Izjeme so:

**a/** kadar je organizator potovanja o posebnih lastnostih oziroma pomanjkljivostih posameznega turista seznanjen ob rezervaciji aranžmaja, se lahko pri posebno velikih pomanjkljivostih izvedbe aranžmaja, posamezni znesek iz tabele in najvišji možni procent odškodnine poviša za 50%;

**b/** pri pomanjkljivostih iz skupine III. ni povračil, če pomanjkljivost za turista očitno oziroma dokazano ni obstajala.

**3./** Procent odškodnine se načeloma določa od celotne cene aranžmaja (vključno s stroški prevoza).

**a/** V kolikor je pomanjkljivost v celotnem času izvedbe turističnega aranžmaja nastopila le začasno ziro (v delu aranžmaja), se za odškodnino (znižanje cene aranžmaja) kot osnova upošteva cena paketa zaračunana le za ustrezeni čas/del pomanjkljivosti.

**b/** V izjemnih primerih (manjše pomanjkljivosti v tabeli do ranga največ 10%) se lahko odškodnine ne upošteva, če se to v celotni strukturi - ceni aranžmaja praktično ne pozna.

**c/** Pri sestavljenih aranžmajih (na primer krožna potovanja z vključenim počitniškim bivanjem), pri katerih je vsaj del aranžmaja rezerviran ločeno, se zmanjševanje (odškodnina) izračuna iz ustreznega dela aranžmaja, na katerega se nanaša pomanjkljivost.

Pri tem ostaneta števila 3.b in številka 5. nespremenjeni.

**4./** Kadar se uveljavlja več pomanjkljivosti se procenti odškodnin seštevajo. A le do določene meje:

**a/** Kadar so predmet pogodbe storitve prenočitve in polnega penziona, naj seštevek znotraj posamezne skupine storitev ne preseže naslednjih skupnih procentov:

Skupina I (namestitev):	50 %
Skupina II (oskrba):	50 %
Skupina III (ostalo):	30 %
Skupina IV (prevoz):	20 %

**b/** Kadar so predmet pogodbe storitve prenočitve in polpenziona, se odškodnine v tabeli v skupini I zvišajo za 1/4 - 25% (z izjemo postavke 1.1), v skupini II pa se znižajo za 1/4 - 25%. Pri tem naj se upošteva naslednje skupne zneske procentov, ki se naj jih znotraj posamezne skupine storitev ne preseže:

Skupina I (namestitev):	62.5 %
Skupina II (oskrba):	37.5 %
Skupina III (ostalo):	30.0 %
Skupina IV (prevoz):	20.0 %

**c/** Kadar so predmet pogodbe storitve prenočitve in zajtrka, se odškodnine v tabeli v skupini I zvišajo za 2/3 - 66.6% (z izjemo postavke 1.1), v skupini II pa se znižajo za 2/3 - 66.6%. Pri tem naj se upošteva naslednje skupne zneske procentov, ki se naj jih znotraj posamezne skupine storitev ne preseže:

Skupina I (namestitev):	83.3 %
Skupina II (oskrba):	16.7 %

Skupina III (ostalo): 30.0 %

Skupina IV (prevoz): 20.0 %

**d/** Kadar so predmet pogodbe storitve prenočitve (brez oskrbe) se odškodnine v tabeli v skupini I zvišajo za 100% (z izjemo postavke 1.1). V posameznih primerih je lahko skupni znesek odškodnine v skupini I do 100%. Za skupino III. ostane skupni znesek 30% in za skupino IV. ostane skupni znesek 20%.

**5./** Kadar je celotni aranžma zaradi pomanjkljivosti ene same storitve ali zaradi kršitev dolžnosti po krivdi organizatorja potovanja občutno okrnjen, se lahko turistom povrne znesek odškodnine iz tabele v celotni ali delni ceni potovanja - glede na v številki 2. in 3.a predvidene določbe v zvezi s trajanjem pomanjkljivosti.

**6./** Šesta točka govori o možnostih odpovedi celotnega aranžmaja in povračilu celotne cene/vseh stroškov, v skladu z nemško zakonodajo – citiran je Bundesgesetzbuch, & 651.  
(Vir: NJW 1985, Heft 3)

### **Opozorila in komentar Gospodarske zbornice Slovenije – Združenja za turizem in gostinstvo:**

V tabeli je večkrat citirana pristojna nemška zakonodaja, posamezni paragrafi Bundesgesetzbuch 651.

Pri nas so pristojni predpisi zapisani v Zakonu o obligacijskih razmerjih (predvsem 24 poglavje) in v Zakonu o varstvu potrošnikov, upoštevajo se tudi Posebne uzance v gostinstvu in ustrezni Splošni pogoji.

Očitno je, da so odškodnine upravičeno nezadovoljnim turistom lahko zelo visoke in za prodajalca/organizatorja potovanja zelo obremenjujoče. Nemški organizatorji potovanj zgornje tabele ne ljubijo preveč. Nasprotno. Vendar jo sodišča pri odškodninskih tožbah upoštevajo, je dejstvo.

To dejstvo žene organizatorje potovanj, da se pred odškodninskimi tožbami pravočasno zavarujejo tako, da v promocijskih katalogih, prospektih, itd. navajajo čim bolj podrobna, natančna in resnična dejstva in da z uporabnikom aranžmaja sklenejo nedvoumno in precizno pogodbo, kot tudi s podizvajalci aranžmaja. Podcenjevanje uporabnikov se tu ne izplača.

Tudi naš Zakon o varstvu potrošnikov je do zavajajoče propagande zelo strog. Pravna oseba ali podjetnik posameznik morata plačati denarno kazen v višini 3.000.000 tolarjev in odgovorna oseba pravne osebe še 300.000 tolarjev. V nekaterih primerjavah je zato frankfurtska tabela še mila.

Ne smemo spregledati, da tabela ščiti tudi organizatorje, določa na primer nekatere posebne okoliščine, zgornje meje in najvišje možne seštevke odškodnin.

Ob branju tabele moramo vedno imeti pred očmi dejstvo, ki je v komentarju posebej izpostavljeno – namreč, da mora biti vsaka pomanjkljivost dokazana, da se umestnost pritožbe vedno natančno prouči. Frankfurtski sistem odškodnin nezadovoljnim turistom ne daje “potuhe”. Izkušnje pa kažejo, da se številne reklamacije turistov lahko reši, oziroma ublaži turistovo nezadovoljstvo, že na licu mesta oziroma takoj po pritožbi. Zato se konfliktna situacija rešujejo sproti, predno težave in nezadovoljstvo preveč narastejo. Potrebno je obojestransko sodelovanje. Od predstavnika organizatorja, na katerega se nezadovoljni turist obrne, pa to zahteva veliko smisla za psihologijo in posebnih znanj.

Predpostavljamo, da bo frankfurtska tabela pomagala našim organizatorjem turističnih aranžmajev ne le pri odškodninskih zadevah, temveč tudi pri sestavljanju pogodb in korektni pripravi promocijskih gradiv.

Naj na koncu izpostavimo še pomen izplačevanja upravičenih odškodnin za promocijo uspešnih in sposobnih agencij v hudem konkurenčnem boju za uporabnike turističnih aranžmajev. Turisti organizatorjem, za katere vedo, da imajo korekten odnos in bodo poravnali upravičene odškodnine, bolj zaupajo. To dejstvo bo postalo ključnega pomena, ko se bomo še bolj povezali s trgov Evropske unije in bodo k nam agresivneje prodirali ugledni in uveljavljeni zahodnoevropski organizatorji turističnih potovanj.

Zato naj te tabele in komentarjev ne bi smatrali kot grožnjo agencijam, temveč kot pravočasno usmeritev k večji konkurenčnosti in uspešnejšemu poslovanju.

Prevedla in pripravila:

Majda Dekleva,

Direktorica Turistično gostinske zbornice Slovenije

**Frankurtska tabela odškodnin zaradi pomanjkljivosti izvedbe turističnih aranžmajev**

	<b>pomanjkljivost</b>	<b>% cene za povračilo</b>	<b>Opombe</b>
<b>I. Namestitev</b>			
1.	<b>Odmaknjenost od rezerviranega objekta</b>	10-25	glede na oddaljenost
2.	<b>Spremenjena lokacija</b> (oddaljenost od plaže)	5-15	
3.	<b>Sprememba nastanitve v rezerviranem hotelu</b> (hotel namesto bungalova, drugo nadstropje)	5-10	
4.	<b>Spremenjen tip sobe</b> a/ dvoposteljna soba namesto enoposteljne b/ troposteljna soba namesto enoposteljne c/ troposteljan soba namesto dvoposteljne d/ štiriposteljna soba namesto dvoposteljne	20 25 20-25 20-30	odločilno je, ali so skupaj nameščene osebe iz iste skupine (se poznajo) ali so si tujci
5.	<b>Pomanjkljivosti sobe</b> a/ premajhna površina b/ ni balkona c/ ni pogleda na morje d/ ni lastne kopalnice in stranišča e/ ni lastnega stranišča f/ ni lastnega tuša g/ ni klimanaprave h/ ni radia/televizije i/ manjka oprema j/ poškodbe (razpoke, vlaga, itd.) k/ mrčes	5-10 5-10 5-10 15-25 15 10 10-20 5 5-15 10-50 10-50	glede na obljubljeni in letni čas glede na obljubljeni glede na rezervacijo  glede na rezervacijo glede na obljubljeni in letni čas glede na obljubljeni
6.	<b>Izpad delovanja oskrbovalnih naprav</b> (komunalnih/energetskih) a/ stranišča b/ topolovoda/bojlerja c/ elektrike/plina d/ vode e/ klimatske naprave f/ dvigala	15 15 10-20 10 10-20 5-10	glede na letni čas glede na nadstropje
7.	<b>Servisne službe</b> a/ popolni izpad b/ slabo čiščenje c/ nezadostno menjavanje perila (posteljnine, brisač)	25 10-20 5-10	
8.	<b>Moteči elementi</b> a/ hrup podnevi b/ hrup ponoči c/ smrad	5-25 10-40 5-15	
9.	<b>Ni (obljubljenih) zdravstvenih naprav/storitev</b> (termalna kopel, masaža)	20-40	glede na obljubljeni paket (na primer "zdravilne počitnice")
<b>II. Oskrba</b>			
1.	<b>Popolni izpad</b>	50	
2.	<b>Vsebinske pomanjkljivosti</b> a/ enoličen jedilnik b/ ne dovolj tople jedi c/ pokvarjene (neužitne) jedi	5 10 20-30	
3.	<b>Servis</b> a/ samopostrežba (namesto natarjev) b/ dolgi čakalni časi c/ obroki v izmenah d/ umazane mize e/ umazana posoda (krožniki, kozarci, pribor, ...)	10-15 5-15 10 5-10 10-15	

4.	<b>Ni klimanaprave v jedilnici</b>	5-10	glede na obljubljeni
<b>III. Ostalo</b>			
1.	<b>Ni bazena oziroma je umazan</b>	10-20	glede na obljubljeni
2.	<b>Ni pokritega bazena</b> a/ kadar je zunanji bazen b/ kadar ni zunanjega bazena	10 20	glede na obljubljeni glede na uporabnost v letnem času
3.	<b>Ni savne</b>	5	glede na obljubljeni
4.	<b>Ni tenis igrišča</b>	5-10	glede na obljubljeni
5.	<b>Ni mini-golfa</b>	3-5	glede na obljubljeni
6.	<b>Ni jadralske šole, šole deskanja, potapljaške šole</b>	5-10	glede na obljubljeni
7.	<b>Ni možnosti jahanja</b>	5-10	glede na obljubljeni
8.	<b>Ni otroškega varstva</b>	5-10	glede na obljubljeni
9.	<b>Ni možnosti kopanja v morju</b>	10-20	glede na propagandni prospekt in dopustne možnosti za izognitev
10.	<b>Umazana plaža</b>	10-20	
11.	<b>Ni ležalnikov in sončnikov</b>	5-10	glede na obljubljeni
12.	<b>Ni bistroja ali bara na plaži</b>	0-10	glede na nadomestne možnosti
13.	<b>Ni nudistične plaže</b>	10-20	glede na obljubljeni
14.	<b>Ni restavracije ali supermarketa</b> a/ pri hotelski oskrbi b/ pri samooskrbi	0-5 10-20	glede na propagandni prospekt in dopustne možnosti za izognitev
15.	<b>Ni zabave (disko, nočni klub, kino, animator)</b>	5-15	glede na obljubljeni
16.	<b>Ni botikov ali trgovinske ulice</b>	0-5	glede na dopustne možnosti za izognitev
17.	<b>Izpad izleta v pokrajino pri križarjenjih</b>	20-30	sorazmerni delež glede na ceno paketa za dan namenjen izletu
18.	<b>Pomanjkljivo vodenje potovanja</b> a/ slaba organizacija b/ pri ogledih c/ pri študijskih potovanjih z znanstvenim vodstvom	0-5 10-20 20-30	glede na obljubljeni
19.	<b>Izguba časa zaradi nujnih selitev</b> a/ v istem hotelu b/ v drugi hotel		sorazmerni delež glede na ceno paketa za: 1/2 dneva 1 dan
<b>IV. Prevoz</b>			
1.	<b>Za več kot 4 ure preložen polet</b>	5	sorazmerni delež glede na ceno paketa za dan za vsako nadaljnjo uro
2.	<b>Pomanjkljivi standard prevoza</b> a/ nižji razred b/ občutno odstopanje od normalnega standarda	10-15 5-10	
3.	<b>Storitve</b> a/ oskrba b/ v letalu ni za razred običajnega razvedrila (radio, film, itd.)	5 5	
4.	<b>Zamenjava prevoznega sredstva</b>		sorazmerni delež cene prevozov v paketu glede na trajanje zamud
5.	<b>Ni prevoza z letališča/kolodvora v hotel</b>		stroški nadomestnega prevoza

Vir: NJW 1985, Heft 3