

KO POTI NE VODIJO VEČ V RIM: TURIZEM V ČASU KORONAVIRUSA IN PRAVICE POTROŠNIKOV

Karmen Lutman,

univerzitetna diplomirana pravnica, doktorica pravnih znanosti, asistentka za civilno in gospodarsko pravo na Pravni fakulteti Univerze v Ljubljani

1. UVOD

Pandemija koronavirusa in z njo povezani ukrepi od nas zahtevajo številne prilagoditve na nov način življenja. Še pred kratkim je bil turizem ena najhitreje rastočih gospodarskih panog, vladajoče razmere pa so ga povsem ohromile. Zaradi pandemije so se bili potrošniki prisiljeni odpovedati potovanjem ali se predčasno vrniti v domovino. Nekateri so iz preventivnih razlogov to storili že prej. Številni pa ostajajo v negotovosti glede možnosti izvedbe potovalnih aranžmajev, ki jih načrtujejo v prihodnje, saj ni znano, kdaj, če sploh, se bo turizem vrnil v ustaljene tirnice.

Številni potrošniki se sprašujejo, ali in pod kakšnimi pogoji so upravičeni do odstopa od pogodb o turističnih storitvah in vračila vnaprej plačanih sredstev ter ali so dopustne klavzule, ki tako možnost izključujejo ali dopuščajo le v zameno za plačilo nesorazmerno visokih odstopnin. Pravice potnikov letalskih in drugih vrst prevozov ter paketnih potovanj so v Evropski uniji urejene enotno, za pogodbe, ki jih potrošniki sklepajo za posamezne turistične storitve, pa se uporabljajo nacionalna pravila držav članic. Vendarle pa tudi v teh primerih potrošniki uživajo zaščito, ki jim jo zagotavlja evropsko pravo varstva potrošnikov.

Prispevek obravnava nekaj najpogostejših položajev, v katerih so se znašli potniki ob izbruhu koronavirusa. Pri tem se osredotoča na njihove pravice pri

Prispevek je bil zasnovan na razmerah konec aprila 2020, za objavo pa je bil posodobljen v juliju.

paketnih potovanjih, letalskih prevozi in najemu turističnih nastanitev ter skuša prikazati, kako je pandemija vplivala na uresničevanje njihovih pravic, zlasti na pravico do odstopa in povračila plačanih sredstev.

2. IZREDNE RAZMERE IN PRAVICE POTNIKOV V LETALSKEM PROMETU

Z razglasitvijo pandemije je večina držav omejila javno življenje in gibanje, ustavil ali omejil pa se je tudi javni promet. Države članice EU so sprejele različne ukrepe za omejitev gibanja in javnega prometa na svojih ozemljih, Evropska unija pa je uvedla začasno omejitev nenujnih potovanj za državljane tretjih držav v EU.¹ Epidemija je velik finančni udarec za transportno panogo, v nezavidljivem položaju pa so se znašli tudi potrošniki, ki so jim bili prevozi odpovedani, ali tisti, ki se zaradi izrednih razmer niso želeli in se zdaj tudi več ne morejo odpraviti na pot.

Pravice potnikov so v pravu EU urejene s štirimi uredbami:

- Uredbo (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91,²
- Uredbo (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu,³
- (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnihi poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004⁴ ter
- Uredbo(EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004.⁵

Uredbe so odraz skupne prometne politike EU in temeljijo na določbah o prevozu Pogodbe o delovanju Evropske unije (90. do 100. člen PDEU).⁶ Na-

¹ Ukrep je začel veljati 17. marca 2020 in bo (zaenkrat) trajal 30 dni, Unija pa je napovedala možnost njegovega podaljšanja. Več o ukrepu na: <https://ec.europa.eu/transport/coronavirus-response_en> (5. 4. 2020).

² Uradni list EU L 46, 17. februar 2004.

³ Uradni list EU L 315, 3. december 2007.

⁴ Uradni list EU L 334, 17. december 2010.

⁵ Uradni list EU L 55, 28. februar 2011.

⁶ Uradni list EU C 326/47, 26. oktober 2012. Več v: Marko Pavliha, Patrick Vlačič in Karla Oblak: Prevozno pravo: pogodbe o prevozu tovora, potnikov in prtljage, 3. izdaja.

slovniki pravic iz uredb so potniki, med katere spadajo tudi potrošniki v smislu prava EU. Kot izhaja iz preambul omenjenih uredb, so bile sprejete tudi ob upoštevanju zahtev prava varstva potrošnikov,⁷ vendar pa nekateri pravni akti EU iz uporabe pravil za potrošniške pogodbe mestoma izrecno izvzemajo transportne pogodbe.⁸ Kljub temu velja evropska zakonodaja na področju pravic potnikov za potrošniku zelo naklonjena.⁹ V nadaljevanju se prispevek osredotoča na položaj potrošnika kot potnika v smislu navedenih uredb.

Z izbruhom koronavirusa v Evropi je Evropska komisija 18. marca 2020 izdala smernice za razlago navedenih uredb v času epidemije¹⁰ ter opozorila na nepošteno poslovne prakse prevoznikov, da bi na svoji strani ublažili krizo, v kateri se je znašla transportna panoga. Dva meseca pozneje je Komisija objavila tudi priporočilo glede vrednotnic (vavčerjev), če so ponujene potnikom po navedenih uredbah.¹¹ Čeprav razlagalne smernice in priporočila niso zavezujoč pravni vir, je iz njih mogoče razbrati jasno sporočilo, da je treba tudi v teh kriznih časih spoštovati pravice potnikov.

Glede tega se postavlja vprašanje, kako bo ob doslednem spoštovanju pravic potnikov, vključno s pravico do vračila denarja za odpovedane storitve, iz te krize izšla transportna panoga. Sekundarna zakonodaja EU, ki je na tem področju veliko bolj naklonjena potnikom, ustrezne porazdelitve tveganja odpovedi zaradi izrednih razmer ne omogoča.¹² Pri tem ne smemo spregledati

GV Založba, Ljubljana 2017. Za povzetek glavnih značilnosti relevantne evropske zakonodaje na področju pravic potnikov glej tudi: Marko Pavliha: *Enlightenment of the European Attitude Towards Passenger Rights: In dubio pro consumatore*, v: *European Transport Law*, let. 48. št. 3/2013, str. 229–245.

⁷ Uvodna izjava 1 Uredbe št. 261/2004, uvodna izjava 1 Uredbe št. 1177/2010 in uvodna izjava 1 Uredbe št. 181/2011.

⁸ Tako denimo četrti odstavek 6. člena Uredbe Rim I, tretji odstavek 17. člena Uredbe Bruselj I *bis* in točka k tretjega odstavka 3. člena Direktive o pravicah potrošnikov 2011/83/EU.

⁹ Maxian Rusche: Article 100 TFEU, v: Manuel Kellerbauer, Marcus Klamert in Jonathan Tomkin: *The EU Treaties and the Charter of Fundamental Rights: A Commentary*. Oxford University Press, Oxford 2019, str. 990, r. št. 30. Tako ugotavlja tudi Marko Pavliha: *Air passenger rights in extraordinary circumstances*, v: *European transport law*, let. 54, št. 4/2019, str. 366.

¹⁰ Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19, <<https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830.pdf>> (5. 4. 2020).

¹¹ Commission Recommendation of 13.5.2020 on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic, <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/recommendation_vouchers_en.pdf> (27. 7. 2020).

¹² Eden od možnih mehanizmov za ustrezno porazdelitev tveganj so denimo vavčerji, ki namesto vračila denarja potrošniku omogočijo koriščenje storitve v določenem ob-

tudi dejstva, da je bila nesorazmerna finančna obremenitev letalskih prevoznikov že pred pandemijo koronavirusa eden od razlogov za predlagano reformo evropske zakonodaje na tem področju.¹³ Ob doslednem spoštovanju trenutno veljavne zakonodaje bi bilo torej transportni panogi treba pomagati z drugimi finančnimi ukrepi, kot so denimo subvencije, ugodna posojila in podobno. Kljub temu pa bi kazalo – glede na dejstvo, da evropska zakonodaja na področju pravic potnikov ni bila zasnovana za take scenarije, ko so se nekatere vrste prometa za določen čas skoraj ustavile – premisliti, ali je veljavna pravila v danih okoliščinah mogoče spoštovati in kakšne dolgoročne posledice bo to imelo za prevoznike, potrošnike in gospodarstvo. Roki za vračilo denarja zaradi odpovedi letov ali drugih oblik prevozov so se denimo zaradi množičnih zahtevkov za vračilo denarja v praksi izkazali za zelo kratke in izkušnje kažejo, da jih večina prevoznikov ne more spoštovati. Problem ni zanemarljiv, saj zamuda pri izpolnitvi denarne obveznosti terja plačilo zamudnih obresti. To bi gotovo veljalo vzeti kot opozorilo za nevzdržnost nekaterih zahtev, s prilagoditvijo katerih bi bilo breme izrednih razmer ustrezneje porazdeljeno med pogodbeni stranki. Glede na to, da so se številne države na pandemijo odzvale s sprejetjem interventne zakonodaje (ki ponekod posega tudi v pravice potrošnikov po evropski zakonodaji), bi tudi na ravni Unije, ki kroji potrošniško zakonodajo v Evropi, kazalo razmisliti o morebitnih prilagoditvah potrošniške zakonodaje konkretnim razmeram. Navsezadnje je pristojnost za spreminjanje evropske zakonodaje v rokah evropskega zakonodajalca in ne posameznih držav članic. Ker takega impulza s strani Unije (še) ni bilo, so se bile številne države članice prisiljene znati po svoje. Čeprav ustrezna porazdelitev posledic pandemije med potnike in prevoznike kratkoročno ni v korist prvih, pa je ohranitev konkurence prevozniških družb na trgu, tudi nizkocenovnih, ki bi bile lahko zaradi krize najbolj prizadete, dolgoročno tudi v korist potrošnikov.

V nadaljevanju uporabljena besedna zveza »odstop od pogodbe« se nanaša bodisi na (1.) pravico potrošnika, da si v določenem roku po sklenitvi pogodbe premisli in brez obrazložitve oziroma brez odškodninskih ali drugih negativ-

dobju. Kot bo omenjeno v nadaljevanju, pa Evropska komisija poudarja, da mora imeti potnik (ob veljavni ureditvi) neodvisno od ponujenega vavčerja možnost zahtevati vračilo denarja. Za drugačne rešitve bi bila potrebna sprememba zakonodaje na ravni Unije, aktivnosti na tem področju pa za zdaj ni zaslediti.

¹³ Glej Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage z dne 13. 3. 2013, str. 12. Besedilo je dostopno na: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52013PC0130>> (30. 7. 2020). Več o razlogih za predlagano reformo M. Pavliha, nav. delo (2017), str. 367 in 368; Marko Pavliha: EU in (ne)gotovost »doktrine« *in dubio pro consumatore*, v: Podjetje in delo, št. 6-7/2015, str. 1403 in nasl.

nih posledic prekliče sklenjeno pogodbo; bodisi (2.) odstopno pravico v smislu enostranske prekinitev pogodbe na podlagi dogovora strank ali določbe v zakonu, običajno v zameno za plačilo pavšalne odškodnine («odstopnine»), ki jo mora plačati stranka, ki prekinja pogodbo (za splošno ureditev take odstopne pravice glej 67. člen Obligacijskega zakonika – OZ¹⁴); ali (3.) odstopno pravico v smislu enostranske prekinitev pogodbe na podlagi dogovora strank ali določbe v zakonu, iz razloga, zaradi katerega je odstop po pogodbi ali zakonu mogoč (na primer zaradi izrednih okoliščin), brez obveznosti plačila odškodnine ali drugih negativnih posledic.¹⁵ Za položaje, ko pride do odstopa od pogodbe zaradi kršitve pogodbe, je v prispevku uporabljen izraz razdor.¹⁶

2.1. Uredba (ES) št. 261/2004 o pravicah potnikov v letalskem prometu

Pravice potnikov letalskega prometa v EU določa Uredba št. 261/2004. Ta ureja pravice potnikov v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov, ne ureja pa pravice do odstopa od pogodbe s strani potnikov. Ta je odvisna od pogodbenih pogojev oziroma nacionalnega prava, ki se uporablja za konkretno prevozno pogodbo.

Če je prišlo do odpovedi leta, ima potrošnik možnost izbire med:

1. povračilom stroškov v roku sedmih dni v višini polne cene vozovnice oziroma tistega dela poti, ki ni bil opravljen s povratnim letom na izhodiščno mesto odhoda takoj, ko je mogoče;
2. spremembo poti pod primerljivimi pogoji takoj, ko je mogoče, in
3. spremembo poti pod primerljivimi pogoji, ko potniku ustreza, glede na razpoložljivost sedežev.¹⁷

Te pravice ostajajo v primerih odpovedi letov zaradi pandemije koronavirusa načeloma nespremenjene, pri čemer je njihova uresničitev v praksi večinoma odvisna od trenutnih razmer. Ker so letalske družbe preobremenjene z reševanjem zahtevkov zaradi odpovedi letov, mora v praksi potrošnik na vračilo denarja (če se odloči za to možnost) čakati precej dlje kot sedem dni. Ta rok se je v trenutnih razmerah podaljšal tudi do več mesecev. V praksi letalske družbe za odpovedane lete ponujajo vavčerje, ki jih potniki lahko unovčijo v

¹⁴ Uradni list RS, št. 83/01, 32/04 – OROZ195, 28/06 – odl. US, 40/07, 97/07 – UPB1, 64/16 – odl. US, in 20/18 – OROZ631.

¹⁵ Za podrobnejšo analizo posameznih načinov prenehanja pogodbe glej: Damjan Možina: Razdor, odpoved in odstop od pogodbe, v: Pravni letopis, 2011, str. 58.

¹⁶ Tako D. Možina, prav tam.

¹⁷ Točka a prvega odstavka 8. člena Uredbe 261/2004.

določenem obdobju, pri čemer Evropska komisija opozarja, da potrošniki na ta račun ne smejo biti prikrajšani za možnost vračila denarja.¹⁸

Glede na to, da v številnih primerih ni znano, kako dolgo bodo omejitve trajale, prevoznik potrošniku težko omogoči spremembo poti na prvi izvedljivi termin.¹⁹ Komisija je zato opozorila, naj se v primeru, ko potrošnik izbere to možnost, šteje, da je prevoznik izpolnil svojo dolžnost, če potnika takoj, ko je to mogoče, v razumnem roku obvesti o možnostih za prestavitev leta na poznejši termin.²⁰

Če je prišlo do zamude²¹ ali odpovedi leta zaradi koronavirusa in se je potnik odločil za prestavitev leta na prvi mogoči termin, ima pravico do oskrbe, ki vključuje tudi zagotovitev hrane, napitkov in nastanitve.²² Ustreznost oskrbe se presoja glede na okoliščine konkretnega primera, potrošnikovih potreb in načela sorazmernosti, pri čemer cena vozovnice in trajanje izrednih razmer po stališču Sodišča EU ne smejo vplivati na zagotavljanje te pravice. To izhaja iz sodbe v zadevi C-12/11,²³ v kateri je sodišče odločalo o pravici do oskrbe pri odpovedi letov zaradi izbruha ognjenika na Islandiji. Sodišče je poudarilo, da mora letalski prevoznik, čeprav je do odpovedi leta prišlo zaradi izrednih razmer, potnikom zagotoviti oskrbo s prehrano, pijačo in nastanitvijo, čeprav bi oskrba trajala dalj časa in bi pomenila velik strošek za prevoznika.²⁴ Pri tem se je sklicevalo na mnenje generalnega pravobranilca Bota, da je:

»oskrba še zlasti pomembna ob nastanku dlje trajajočih izrednih razmer, torej je prav takrat, kadar je čakanje zaradi odpovedi leta še posebej dolgotrajno, treba poskrbeti, da ima letalski potnik, čigar let je bil odpovedan, ves čas čakanja dostop do najnujnejših izdelkov in storitev«.²⁵

¹⁸ Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19, 18. marec 2020, str. 3. Glede lastnosti, ki naj jih imajo vavčerji, če so ponujeni potrošnikom, glej: Commission Recommendation of 13.5.2020 on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic, <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/recommendation_vouchers_en.pdf> (27. 7. 2020).

¹⁹ Uredba uporablja besedno zvezo »takoj, ko je to mogoče«.

²⁰ Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19, 18. marec 2020, str. 4.

²¹ Pod pogoji 6. člena Uredbe 261/2004.

²² Člen 9 Uredbe 261/2004.

²³ Sodba Sodišča EU v zadevi C-12/11 *Denise McDonagh proti Ryanair Ltd* z dne 31. januarja 2013.

²⁴ Prav tam, tč. 42 obrazložitve.

²⁵ Sklepni predlogi generalnega pravobranilca Yvesa Bota z dne 22. marca 2012 v zadevi C-12/11 *Denise McDonagh proti Ryanair Ltd*, tč. 52.

Glede na to, da lahko razmere v zvezi s koronavirusom trajajo precej dolgo, ni jasno, koliko časa bo morala letalska družba nuditi oskrbo potniku, ki se zaradi omejitev letenja ne more vrniti domov. Čeprav Uredba ne omenja, da bi bila v primeru dalj časa trajajočih izrednih razmer ta pravica časovno ali finančno omejena, na kar je opozorilo tudi Sodišče EU,²⁶ menim, da jo je treba razlagati v luči načela sorazmernosti in kaže breme dalj časa trajajočih izrednih razmer v teh položajih pravično porazdeliti med obe stranki.²⁷

Če pride do odpovedi malo pred načrtovanim letom,²⁸ je potrošnik upravičen tudi do odškodnine, razen v primeru, ko so za odpoved leta krive izredne razmere, ki se jim ni bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.²⁹ Sodišče EU se je večkrat opredelilo do pojma izrednih razmer,³⁰ iz sodnih odločb pa je razviden trend široke razlage potnikovih pravic in restriktivnega pristopa do izjem prevoznikove odgovornosti v skladu z načelom in *dubio pro consumatore*.³¹ Iz smernic Evropske komisije izhaja, da so izredne razmere v zvezi s pandemijo koronavirusa podane, če je izvedba leta prepovedana z odredbo pristojnih javnopravnih organov ali je zaradi prepovedi gibanja oseb, ki bi let omogočile, *de facto* nemogoča.³² Enako velja, če se omejitev gibanja nanaša na potnike, ki bi let koristili, in bi bilo letalo prazno, če let ne bi bil odpovedan. Komisija nadalje poudarja, da gre za odpoved leta zaradi izrednih razmer tudi, če je bil ta odpovedan zaradi preventivnih ukrepov varovanja zdravja posadke pred morebitno okužbo.³³

²⁶ Glej sodbo Sodišča EU v zadevi C-12/11, tč. 40 obrazložitve.

²⁷ Evropska komisija je že pred pandemijo koronavirusa opozarjala na to, da lahko obveznost neomejenega zagotavljanja oskrbe v primeru dalj časa trajajočih izrednih razmer ogrozi finančno stabilnost letalskih prevoznikov. Prav tako naj bi bilo izvajanje pravice do nastanitve pri krajših prevozih nesorazmerno s prihodki letalskih prevoznikov, zato bi morali biti po stališču Komisije leti, ki jih opravljajo majhna letala na kratkih razdaljah, oproščeni obveznosti plačila nastanitve. Glej Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage z dne 13. 3. 2013, str. 12, tč. 16 in 17.

²⁸ Za točne časovne okvire glej prvi odstavek 5. člena Uredbe 261/2004.

²⁹ Tretji odstavek 5. člena Uredbe 261/2004. Več o izrednih razmerah v letalskem prometu v: Vesna Kranjc: Obveznosti letalskega prevoznika ob kršitvah pri prevozu potnikov, v: Podjetje in delo, št. 6-7/2015, str. 1420 in nasl.; ter Verica Trstenjak: Pravice letalskih potnikov v EU, v: Pravna praksa, št. 12/2010, str. 10.

³⁰ Za pregled relevantnih sodnih odločb glej na primer M. Pavliha, nav. delo (2017), str. 368–373.

³¹ Tako M. Pavliha, nav. delo (2017), str. 366.

³² Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19, 18. marec 2020, str. 5.

³³ Prav tam.

Ugotovimo lahko, da se pojem izrednih razmer v zvezi s koronavirusom razlaga razmeroma široko in ne gre zgolj za položaje, ko je bila epidemija že razglašena in ko so začele veljati javnopravne omejitve gibanja, temveč je tudi razmere, ko obstaja tveganje za okužbo s koronavirusom, mogoče šteti za izredne. Taka (sicer nezavezujoča) razlaga Komisije je predvsem v korist prevoznikov, ki so v teh primerih razbremenjeni plačila odškodnine.

2.2. Odstop od pogodbe in pravice letalskih potnikov

Kot je bilo že omenjeno, se zgoraj navedene pravice potnikov nanašajo le na položaje, ko je potniku zavrnjeno vkrcanje, je let odpovedan ali ima veliko zamudo. Uredba št. 261/2004 namreč ne ureja potnikove pravice do odstopa od pogodbe. Ta pravica je odvisna od vsebine pogodbe o letalskem prevozu oziroma nacionalnega prava, ki se uporablja za konkretno pogodbeno razmerje.

Ker se pogodbe o letalskem prevozu praviloma sklepajo na daljavo, prek spleta, je treba omeniti, da potrošnik pri teh pogodbah nima možnosti, da si v 14-dnevnem roku premisli in odstopi od pogodbe brez razloga (angl. *cooling off period*), saj se pravice po Direktivi št. 2011/83 o pravicah potrošnikov (z izjemo nekaterih) ne uporabljajo za storitve potniškega prevoza.³⁴

Kadar ima tako pogodbeno razmerje čezmejni element, denimo tedaj, ko sta pogodbeni stranki iz različnih držav članic, se zanj uporablja pravo, ki sta ga stranki izbrali, pri čemer veljajo pri pogodbah o prevozu potnikov po Uredbi Rim I določene omejitve.³⁵ Kadar stranki nista opravili izbire prava, se za pogodbo uporablja pravo države običajnega prebivališča potnika, če je v tej državi tudi kraj odhoda ali namembni kraj; če pa ti pogoji niso izpolnjeni, se uporablja pravo države, v kateri ima prevoznik običajno prebivališče.³⁶ Če pogodbeni stranki nista izbrali prava in je pogodba očitno v tesnejši zvezi z drugo državo kot z državo potnikovega ali prevoznikovega običajnega prebivališča, se uporablja pravo te druge države.³⁷ Treba je omeniti, da kadar se pogodba o letalskem prevozu potnikov sklepa v razmerjih B2C, se zanjo ne uporabljajo

³⁴ Točka k tretjega odstavka 3. člena Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta. Tako tudi ZVPot v 43.a členu, tč. 10.

³⁵ Stranki lahko izbereta le pravo države, v kateri ima običajno prebivališče potnik, običajno prebivališče prevoznik, kjer je prevoznikova glavna uprava, je kraj odhoda ali kjer je namembni kraj. Glej drugi odstavek 5. člena Uredbe Rim I (Uredba (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja).

³⁶ Drugi odstavek 5. člena Uredbe Rim I.

³⁷ Tretji odstavek 5. člena Uredbe Rim I.

kolizijska pravila o potrošniških pogodbah po Uredbi Rim I.³⁸ To pomeni, da potrošnik ne uživa zaščite, ki bi mu sicer pripadala po pravu države njegovega običajnega prebivališča, na uporabo katerega v določenih primerih napotuje Uredba Rim I.³⁹ Razlog naj bi bil v tem, da je transportno pravo, ki ima praviloma mednarodne razsežnosti, pretežno urejeno z mednarodnimi pogodbami (vključno s kolizijskimi pravili), pri čemer bi pravila Uredbe Rim I za potrošniške pogodbe, ki v nekaterih primerih napotujejo na pravo države potrošnikovega običajnega prebivališča, lahko prišla v navzkriž s pravili mednarodnega transportnega prava.⁴⁰ Taka ureditev je lahko za potrošnika neugodna, zlasti kadar bi mu domača pravila na tem področju zagotavljala večjo zaščito. Ker je pravo, ki naj se uporabi za pogodbo o letalskem prevozu potnikov v večini primerov vnaprej določeno s prevoznikovimi pogodbeni pogoji, je mogoče predvideti, da v trenutnih razmerah, ko v Sloveniji nimamo domače letalske družbe, ne bo prihajalo do sporov, ko bi se pravica do odstopa od pogodbe zaradi koronavirusa presojala po določbah slovenskega prava.

Pravice potnikov v letalskem prometu, vključno s pravico do odstopa od pogodbe, v slovenskem pravu sicer ureja Zakon o obligacijskih in stvarnopравnih razmerjih v letalstvu (ZOSRL).⁴¹ Gre za zakon, ki se, po javno dostopnih podatkih sodeč, v praksi le redko uporablja. Od prenehanja letalske družbe Adria Airways je razlog za to mogoče pripisati omenjenemu dejstvu, da se slovensko pravo za pogodbe o letalskem prevozu najbrž ne uporablja. Ni pa povsem jasno, zakaj še iz časa njenega delovanja ni sodnih sporov s področja ZOSRL.

Po določbah ZOSRL ima potnik pravico, da odstopi od pogodbe pred začetkom njenega izvrševanja, pri čemer sme prevoznik obdržati največ deset odstotkov prevoznine, če je potnik odstopil od pogodbe najpozneje štiriindvajset ur pred začetkom potovanja, če gre za domač promet, in najpozneje osemindvajset ur pred začetkom potovanja, če gre za mednarodni promet.⁴² Posebej je urejena pravica do odstopa od pogodbe zaradi izrednih razmer. Po določbi 10. člena ZOSRL velja, da:

³⁸ Tako tudi izrecno določa prvi odstavek 6. člena Uredbe Rim I.

³⁹ Glej točko b četrtega odstavka 6. člena Uredbe Rim I.

⁴⁰ Peter Schlosser: Report on the Convention on the Association of the Kingdom of Denmark, Ireland and the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland to the Convention on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters and to the Protocol on its interpretation by the Court of Justice, str. 119, r. št. 160, <http://aei.pitt.edu/1467/1/commercial_reports_schlosser_C_59_79.pdf> (10. 4. 2020). Glej tudi: Andrej Savin in Jan Trzaskowski: Research Handbook on EU Internet Law. Elgar, Cheltenham 2014, str. 263.

⁴¹ Uradni list RS, št. 12/00 in nasl.

⁴² Člen 9 ZOSRL.

»če potnik ali njegov ožji družinski član, ali njegov spremljevalec, brez katerega ne more potovati, pred začetkom potovanja umre ali zboli, tako da ne more potovati ali bi bilo potovanje škodljivo za njegovo zdravje, se plačana prevoznina vrne, če je bil prevoznik pred odhodom letala obveščen o tem, da potovanje ni mogoče«.

V tem primeru ima prevoznik pravico, da obdrži največ pet odstotkov prevoznine, če pa nastane ovira za potovanje med prevozom, se prevoznina vrne v sorazmerju z neizkoriščenim delom poti.⁴³ Enako določbo je poznal že jugoslovanski Zakon o obligacijskih in temeljnih materialnopravnih razmerjih v zračni plozbi (ZOTMR),⁴⁴ od koder je bila določba ZOSRL tudi prevzeta.

Čeprav so določbe ZOSRL v izhodišču dispozitivne,⁴⁵ zakon izrecno prepoveduje določbe v pogodbi ali splošnih prevoznih pogojih, s katerimi bi bil letalski prevoznik popolnoma ali deloma prost odgovornosti po tem zakonu, ali določbe, ki izključujejo ali omejujejo pravice, ki jih ima potnik ali naročnik prevoza po tem zakonu.⁴⁶ V tem delu so določbe ZOSRL kogentne.⁴⁷ Iz tega je mogoče sklepati, da bi bila po slovenskem pravu nična določba v prevozni pogodbi ali splošnih prevoznih pogojih, ki bi potniku odvzela ali omejila pravico do odstopa, kot jo opredeljuje ZOSRL. Ugotovimo lahko, da je ureditev po ZOSRL zelo naklonjena potniku, breme izrednih razmer v primeru potnikovega odstopa od pogodbe pa v celoti prelaga na prevoznika. Glede na to, da zakon predvideva ugodnejše pogoje za odstop od pogodbe v primeru poslabšanja zdravja, bolezni ali smrti potnika, kar so razlogi, ki so v sferi pogodbenne stranke, presega okvire višje sile, saj se slednja nanaša le zunanje dogodke, tj. dogodke zunaj sfere pogodbenih strank.⁴⁸ Če bi torej potnik kupil letalsko vozovnico, ki bi izključevala možnost vračila denarja v primeru odstopa od pogodbe (angl. *non-refundable flight*) in bi se za presojo pogodbenega razmerja uporabilo slovensko pravo, bi bila taka pogodbeni klavzula najverjetneje nična, potnik pa bi imel pravico do odstopa pod pogoji iz ZOSRL.

⁴³ Drugi in tretji odstavek 10. člena ZOSRL.

⁴⁴ Uradni list SFRJ, št. 22/77. Glej 10. člen ZOTMR.

⁴⁵ Glej 2. člen ZOSRL (»Razmerja v zvezi s pogodbami iz tega zakona lahko stranke s pogodbo oziroma splošnimi prevoznimi pogoji uredijo tudi drugače, če zakon ali predpisi iz drugega odstavka prejšnjega člena tega zakona tega ne prepovedujejo.«). Tako tudi Poročevalec DZ št. 54, 13. julij 1999, str. 69.

⁴⁶ Tako 3. člen ZOSRL.

⁴⁷ Tako tudi izrecno določa 3. člen ZOSRL. Glej tudi: Marko Pavliha, Sodobna slovenska pravna ureditev letalskega prevoza potnikov in prtljage, v: Podjetje in delo, št. 3-4/2000, str. 523 in nasl.

⁴⁸ Stojan Cigoj: Komentar obligacijskih razmerij. II. knjiga, ČZ Uradni list SRS, Ljubljana 1984, str. 938; in Damjan Možina: Kršitev pogodbe. GV Založba, Ljubljana 2006, str. 107.

3. IZREDNE RAZMERE IN PAKETNA POTOVANJA

Zaradi pandemije so se ustavila tudi paketna potovanja. Ta so v pravu EU urejena z Direktivo št. 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih,⁴⁹ ki je bila v slovenski pravni red prenesena z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot).⁵⁰ Direktiva o paketnih potovanjih se uporablja le za razmerja med potniki in organizatorji potovanj, razmerja med organizatorji potovanj in izvajalci turističnih storitev (hoteli, restavracije, prevozniki ipd.) pa so urejena z nacionalnim pravom.⁵¹ Naslovniki pravic po Direktivi o paketnih potovanjih niso zgolj potrošniki, temveč vsi potniki, tj. osebe, ki skušajo skleniti pogodbo ali so upravičene do potovanja na podlagi pogodbe o paketnih potovanjih ali povezanih potovalnih aranžmajih.⁵² Čeprav ZVPot v delu, ki implementira Direktivo v naš pravni red, uporablja izraz »potrošnik«, ga je treba razlagati široko, tako da zajema potnike v smislu Direktive. V nadaljevanju obravnavam položaj potrošnika kot potnika v smislu Direktive.

V prispevku obravnavana vprašanja se nanašajo le na pogodbe o paketnih potovanjih, za povezane potovalne aranžmaje⁵³ pa se uporabljajo splošna pravila pogodbenega prava. Posebna ureditev za slednje velja le glede dolžnosti informiranja in položajev insolventnosti.

3.1. Pravice potnikov in organizatorjev potovanj v izrednih razmerah

Če je pogodba o paketnem potovanju sklenjena na daljavo, denimo prek spleta, ima potnik pravico, da v roku 14 dni (angl. *cooling off period*) brez obrazložitve in brez negativnih posledic odstopi od pogodbe o paketnem potovanju.⁵⁴ Tudi

⁴⁹ Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS, Uradni list EU L 326, 11. december 2015.

⁵⁰ Členi 57 do 58č ZVPot (Uradni list RS, št. 98/04 in nasl.).

⁵¹ V slovenskem pravu so denimo taka pravila na področju zagotavljanja gostinskih storitev določbe 909. do 920. člena OZ o pogodbi o najetu gostinskih zmogljivosti (alotmajska pogodba).

⁵² Točka 6 3. člena Direktive o paketnih potovanjih.

⁵³ Povezan potovalni aranžma obsega vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljeni za namene istega potovanja ali počitnic, ki ne štejejo za turistični paket. Za podrobnejšo opredelitev povezanega potovalnega aranžmaja glej 57.a člen ZVPot.

⁵⁴ Sedmi odstavek 57.f člena ZVPot.

sicer lahko potrošnik kadarkoli pred začetkom turističnega paketa odstopi od pogodbe, vendar lahko organizator v zameno zahteva plačilo odstopnine.⁵⁵

Posebni pogoji odstopa veljajo za potrošnika v primeru izrednih razmer. Če se pred začetkom potovanja v kraju potovanja ali v neposredni bližini pojavijo neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na prevoz potrošnika v kraj potovanja, lahko potrošnik odstopi od pogodbe brez obveznosti plačila odstopnine in je hkrati upravičen do povračila vseh plačil.⁵⁶ Generalni direktorat za pravosodje in potrošnike Evropske komisije je 19. marca 2020⁵⁷ potrošnikom med drugim svetoval, naj v primeru odpovedi paketnih potovanj zaradi pandemije namesto zahtevka za vračilo denarja razmislijo o možnosti restitucije v obliki vavčerja, če jim je bil ta ponujen s strani organizatorja potovanja.⁵⁸ To priporočilo ni zavezujoče in ima zato potrošnik vselej pravico zahtevati vračilo denarja. Kljub temu so nekatere evropske države to potrošnikovo pravico z interventnimi zakoni omejile in možnost izbire med povračilom denarja in izdajo vavčerja prepustile organizatorjem potovanj.⁵⁹ Ti lahko po interventnih zakonih nekaterih držav članic potrošnikom namesto vračila denarja ponudijo vavčerje ali kombinacijo delnega vračila in vavčerja. Tako želijo države zagotoviti kratkoročno kreditiranje potovalnih agencij s strani potrošnikov, vendar pa taka ureditev pomeni poseg v potrošnikovo

⁵⁵ Prvi in drugi odstavek 57.f člena ZVPot. Če odstopnina ni določena s pogodbo, se izračuna tako, da se od skupne cene turističnega paketa odštejejo prihranki stroškov in prihodki iz nadomestne uporabe potovalnih storitev.

⁵⁶ Šesti odstavek 57.f člena ZVPot.

⁵⁷ Information on the Package Travel Directive in Connection with the Covid-19, 19. marec 2020, <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf> (15. 4. 2020).

⁵⁸ Dne 13. maja 2020 je Evropska komisija izdala priporočilo glede lastnosti, ki naj jih imajo taki vavčerji (Commission Recommendation of 13.5.2020 on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic). Ti naj bodo ustrezno zaščiteni pred insolventnostjo organizatorjev potovanj, veljajo naj najmanj 12 mesecev, po preteku njihovega trajanja pa naj se vrednost vavčerja, če ta ni bil unovčen, najkasneje v 14 dneh vrnejo potrošniku. Komisija prav tako svetuje, naj organizatorji premislijo o obravnavi potrošnikove zahteve za vračilo denarja pred iztekom veljavnosti vavčerja, če je ta daljša od 12 mesecev. Nadalje naj bi bili vavčerji prenosljivi brez dodatnih stroškov, na voljo naj bi bili za vse turistične pakete pri ponudniku paketnih potovanj pod enakimi ali spremenjenimi pogoji, kot jih je predvideval turistični paket, za katerega je bil izdan vavčer. Več v: Commission Recommendation of 13.5.2020 on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic, str. 5 in 6.

⁵⁹ Tako na primer Italija, Češka in Hrvaška, ki so potovalnim agencijam za odpovedana potovanja z interventno zakonodajo dopustile izdajo vavčerjev.

pravico do vračila denarja, kot jo zagotavlja Direktiva o paketnih potovanjih.⁶⁰ Evropska komisija je zato v juliju zoper deset držav članic, med katerimi ni Slovenije,⁶¹ začela postopek zaradi kršitve prava EU, med drugim tudi zaradi nespoštovanja potrošnikove pravice do vračila denarja zaradi odpovedi paketnih potovanj.⁶²

Tudi organizator potovanja lahko odstopi od pogodbe, če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju. V tem primeru ima pravico do odstopa brez obveznosti plačila odškodnine, mora pa brez nepotrebnega odlašanja pred začetkom turističnega paketa potrošnika o odstopu obvestiti in mu vrniti vsa opravljena plačila.⁶³

Kot pojasnjuje teorija, je odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin pri paketnih potovanjih posebej urejen primer spremenjenih okoliščin (*rebus sic stantibus*)⁶⁴ in je v tem smislu *lex specialis* v razmerju do splošne ureditve razveze ali spremembe pogodbe zaradi spremenjenih okoliščin v 112. do 115. členu OZ. Za preostale primere spremenjenih okoliščin, ki jih pojem neizogibnih in izrednih okoliščin pri paketnih potovanjih ne obsega, se uporabljajo splošne določbe spremenjenih okoliščin, pri katerih pa se mehanizem prenehanja pogodbe razlikuje od odstopa kot opcijske oblikovalne pravice (zadošča enostranska izjava nasprotni stranki), saj ureditev predvideva sodno intervencijo.⁶⁵

Odstop od pogodbe zaradi izrednih razmer je mogoč le pred začetkom potovanja.⁶⁶ Na potovanju lahko potrošnik odstopi od pogodbe (»razdre« pogodbo) brez odstopnine le, če organizator potovanja ne zagotavlja potovalnih storitev v skladu s pogodbo in teh neskladnosti ne odpravi v razumnem roku.⁶⁷

⁶⁰ Glej četrti odstavek 12. člena Direktive o paketnih potovanjih.

⁶¹ V Sloveniji je Državni zbor 28. aprila 2020 sprejel Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o interventnih ukrepih za zaježitev epidemije COVID-19 in omilitve njenih posledic za državljane in gospodarstvo (ZIUZEOP-A, Uradni list RS, št. 61/20), ki med drugim uvaja vrednotnice na področju potovalnih aranžmajev, ki so bili odpovedani zaradi koronavirusa, vendar po izrecni določbi 101.a člena ne posega v pravico potrošnika, da od organizatorja potovanja zahteva vračilo denarja. Interventni zakon pa je rok za vračilo denarja podaljšal na 12 mesecev po razglasitvi prenehanja epidemije (peti odstavek 101.a člena ZIUZEOP).

⁶² To so Češka, Ciper, Grčija, Francija, Italija, Hrvaška, Litva, Poljska, Portugalska in Slovaška. Več na: <https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf_20_1212> (27. 7. 2020).

⁶³ Člen 57.g ZVPot.

⁶⁴ Arndt Teichmann v: Othmar Jauering (ur.): BGB. 17. izdaja. C. H. Beck, München 2018, § 651j, r. št. 1.

⁶⁵ Glej tudi: Damjan Možina: Naknadna nemožnost izpolnitve obveznosti in njen pomen za obligacijsko pravo, v: Zbornik znanstvenih razprav, 68 (2008), str. 194.

⁶⁶ Glej tudi: Ernst Führich: Die neue Pauschalreiserichtlinie, v: NJW 2016, str. 1208.

⁶⁷ Podrobneje glej 57.e člen ZVPot.

V tem primeru ima potrošnik pravico zahtevati sorazmerno znižanje cene ter povrnitev škode, pri čemer do odškodnine ni upravičen, če organizator potovanja dokaže, da je neskladnost posledica neizogibnih in izrednih okoliščin. Obstoj neprepredljivih, nepredvidljivih in neizogibnih okoliščin, ki so nastale po sklenitvi pogodbe, je tudi sicer podlaga za razbremenitev pogodbene odškodninske odgovornosti po 240. členu OZ, pri čemer pa je treba specialno določbo o razbremenitvi odškodninske odgovornosti pri paketnih potovanjih razlagati evroavtonomno.

Če organizator potovanja potnikom zaradi epidemije ne more zagotoviti povratka, je dolžan kriti stroške njihove nastanitve za največ tri nočitve, razen če posebni predpisi EU o pravicah potnikov določajo daljše obdobje, ki velja za povratek potrošnika s temi prevoznimi sredstvi.⁶⁸ To pomeni, da je v primeru izrednih razmer, ki trajajo več kot tri dni in zaradi katerih se potnik ne more vrniti domov, potnik dolžan sam kriti stroške nadaljnje nastanitve, razen če je te stroške dolžan kriti denimo prevoznik, čigar storitev je vključena v paket.⁶⁹ Kot je bilo že pojasnjeno, je pravica do oskrbe za letalske potnike po Uredbi 261/2004 časovno neomejena, kar pomeni, da bi bil strošek nadaljnje nastanitve dolžan kriti prevoznik, vendar pa bi, kot rečeno, v primeru nesorazmerno dolgo trajajočih izrednih razmer kazalo to potrošnikovo pravico omejiti in stroške oskrbe pravično porazdeliti med obe stranki.

V primeru odstopa od pogodbe s strani potrošnika ali organizatorja potovanja mora organizator brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v 14 dneh po odstopu od pogodbe, potrošniku vrniti vsa opravljena plačila.⁷⁰ Ta rok se je z interventno zakonodajo pri nas podaljšal na 12 mesecev od razglasitve prenehanja epidemije.⁷¹ Ker je Direktiva o paketnih potovanjih sredstvo maksimalne harmonizacije, je s tem slovenski zakonodajalec posegel v pravico potrošnika, ki mu jo zagotavlja pravo EU. Evropska komisija je posebej opozorila na to, naj bodo vavčerji, če se potrošnik zanje odloči namesto vračila denarja, ustrezno

⁶⁸ Glej drugi odstavek 57.f člena ZVPot. Omejitev stroškov na največ tri nočitve tudi ne velja za osebe z omejeno mobilnostjo (po Uredbi (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu), vključno z osebami, ki jih spremljajo, za nosečnice in mladoletnike brez spremstva ter za osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, če je bil organizator potovanja vsaj 48 ur pred začetkom turističnega paketa obveščen o njihovih posebnih potrebah.

⁶⁹ Tako tudi Generalni direktorat za pravosodje in potrošnike Evropske komisije v: Information on the Package Travel Directive in Connection with the Covid-19, 19. marec 2020, <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf> (15. 4. 2020).

⁷⁰ Osmi odstavek 57.f člena ZVPot.

⁷¹ Glej 101.a člen Zakona o interventnih ukrepih za zaježitev epidemije COVID-19 in omilitve njenih posledic za državljane in gospodarstvo (ZIUZEOP, Uradni list RS, št. 49/20 in 61/20).

in učinkovito zaščiteni pred insolventnostjo organizatorja potovanja,⁷² slovenskemu potrošniku, če ta zahteva vračilo denarja, pa ob podaljšanju roka na 12 mesecev ni bila ponujena nobena dodatna zaščita pred insolventnostjo. Najbrž pa se lahko strinjamo, da bi bil štirinajstdnevni rok za vračilo denarja v danih razmerah nesorazmerno breme za organizatorje potovanj, še zlasti zato, ker so ti praviloma odvisni od vračila vnaprej plačanih zneskov s strani izvajalcev storitev (prevoznikov, hotelirjev ipd.).

3.2. Pojem »neizogibnih in izrednih okoliščin« in pandemija koronavirusa

Predhodnica Direktive 2015/2302 se je na področju paketnih potovanj sklicevala na pojem višje sile, nova direktiva o paketnih potovanjih pa je uvedla pojem »neizogibnih in izrednih okoliščin« ter se s tem približala Uredbi 261/2004 o pravicah potnikov v letalskem prometu, ki razbremenitev odškodninske odgovornosti prevoznika veže na nastanek izrednih in neizogibnih okoliščin. Izredne razmere so v ZVPot po vzoru Direktive opredeljene kot »okoliščine, na katere stranka, ki se na njih sklicuje, ne more vplivati in katerih posledice bi bile kljub sprejetju vseh razumnih ukrepov neizbežne«. ⁷³ Pod pojem izrednih okoliščin je mogoče uvrstiti tudi razloge, ki izhajajo iz sfere pogodbenih strank, če jih ni bilo mogoče predvideti in preprečiti (na primer stavka v prevoznem podjetju), česar pa pojem višje sile ni omogočal, saj se nanaša le na dogodke, ki so zunaj sfere pogodbenih strank. ⁷⁴

Direktiva 2015/2302 v preambuli primeroma navaja razmere, ki jih je mogoče šteti za izredne, in sicer vojne, druge resne varnostne težave, kot so terorizem, znatno tveganje za zdravje ljudi, kot je izbruh resne bolezni v kraju potovanja, ali naravne nesreče, kot so poplave, potresi ali vremenske razmere, ki onemogočajo varno potovanje v kraj, določen v pogodbi o paketnem potovanju. ⁷⁵ Covid-19 je, upoštevajoč kombinacijo izjemne nalezljivosti in resnosti možnih zapletov, gotovo bolezen, ki pomeni znatno tveganje za zdravje ljudi, ⁷⁶ ven-

⁷² Commission Recommendation of 13.5.2020 on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic, str. 5.

⁷³ Šesta točka prvega odstavka 57.b člena ZVPot.

⁷⁴ Stefanie Bergmann: Daniel Blankenburg, Unvermeidbare außergewöhnliche Umstände im Pauschalreise- und Luftverkehrsrecht, v: NJW 2019, str. 3680; Klaus Tonner: Auswirkungen von Krieg, Epidemie und Naturkatastrophe auf den Reisevertrag, v: NJW 2003, str. 2783.

⁷⁵ Uvodna izjava 31 Direktive 2015/2302.

⁷⁶ Tako tudi: Marc-Philippe Weller, Marcus Lieberknecht in Victor Habrich: Virulente Leistungsstörungen – Auswirkungen der Corona-Krise auf die Vertragsdurchführung, v: NJW 2020, str. 1021.

dar je opredelitev izrednih razmer pred razglasitvijo epidemije in po njenem prenehanju odvisna od okoliščin konkretnega primera, zlasti od destinacije in termina potovanja.

3.3. Pravica potnika do odstopa zaradi izrednih razmer v različnih obdobjih pandemije koronavirusa

Pandemijo koronavirusa lahko z vidika slovenskega potrošnika za potrebe tega prispevka razvrstimo v več faz. V zgodnjo, prvo fazo je mogoče uvrstiti obdobje izbruha koronavirusa na Kitajskem, ko za potovanje iz držav članic EU po večjem delu sveta ni bilo posebnih omejitev. V drugi fazi se je virus začel širiti v Evropi, sprva v Italiji, kar je marsikoga odvrnilo od potovanj v to državo. V tem obdobju formalnih omejitev gibanja še ni bilo, pri čemer je bil ponekod obvezen ukrep samoizolacije za tiste, ki so se vračali iz okuženih območij v Italiji. V tretjo fazo lahko uvrstimo pojav koronavirusa v Sloveniji in v številnih drugih evropskih državah. V tem obdobju državne meje še niso bile zaprte, javni promet je (razen Italije, ki je v nekaterih pokrajinah omejila gibanje in ustavila javno življenje) potekal brez posebnih omejitev, začele pa so se pojavljati posamezne kontrole na državnih mejah in letališčih (merjenje telesne temperature ipd.). Kot četrto fazo lahko štejemo razglasitev pandemije s strani Mednarodne zdravstvene organizacije 11. marca 2020, ki so ji z razglasitvijo epidemije sledile številne države v EU in po svetu, vključno s Slovenijo, ki je epidemijo razglasila 12. marca, ter uvedbo strogih javnopravnih ukrepov, vključno z zaprtjem meja, omejitvami potovanj, ustavitvijo javnega življenja in prepovedjo oziroma omejitvijo javnega prevoza v večini evropskih držav.⁷⁷ V tem obdobju so tudi Združene države Amerike državljanom EU prepovedale vstop v državo. Kot peto fazo lahko v grobem označimo obdobje, ki sledi ukinitvi javnopravnih omejitev gibanja in razglasitvi prenehanja epidemije v posameznih državah, pri čemer bodo razmere za potovanja z vidika varnosti za zdravje negotove vsaj še nadaljnje leto, vse do dostopnosti cepiva.

Za nadaljnje razmišljanje o pravicah potnikov v navedenih fazah vzemimo za primer paketna potovanja, pri katerih je (bil) odhod potnikov predviden iz ozemlja Republike Slovenije in se zanje uporablja slovensko pravo.

V prvi fazi, ko je do izbruha koronavirusa prišlo na Kitajskem, je izredne razmere zaradi epidemije v smislu Direktive o paketnih potovanjih gotovo mogoče priznati za potovanja v to državo. Čeprav se je bolezen sprva pojavila le v nekaterih regijah in bi bil cilj potovanja v drugem delu države, je bilo že decembra 2019, ko so kitajske oblasti o pojavu virusa obvestile Mednarodno

⁷⁷ To je tudi čas, v katerem je bil pripravljen ta prispevek.

zdravstveno organizacijo, znano, da se ta zelo hitro širi.⁷⁸ Zato ne bi bilo pretirano ugotoviti, da bi tudi potovanje v druge regije države za potnike pomenilo znatno tveganje za zdravje. Enako lahko ugotovimo tudi za vse nadaljnje faze širjenja epidemije, in sicer za potovanja v vse države, v katerih so bili potrjeni primeri okužbe s koronavirusom.

Čeprav so k hujšim posledicam te bolezni nagnjeni predvsem starejši in rizične skupine (bolniki s kroničnimi boleznimi, respiratornimi težavami ipd.), ni mogoče zaključiti, da za preostale potnike okužba s koronavirusom ne bi pomenila bistvene nevarnosti za zdravje. Epidemija je namreč v preambuli Direktive izrecno navedena kot primer izrednih razmer, koronavirus pa je glede nevarnosti za zdravje treba obravnavati v tej luči, čeprav v fazi, ko je bilo potovanje odpovedano, epidemija v ciljni destinaciji (še) ni bila razglašena. Resnost tveganja za zdravje tako v primeru koronavirusa ni vprašljiva in je predmet presoje lahko le to, ali bi bil potnik glede na čas in kraj načrtovanega potovanja izpostavljen temu tveganju.

Trditveno in dokazno breme glede obstoja izrednih razmer, ki potnika upravičujejo do odstopa od pogodbe brez odstopnine, nosi potnik, pri čemer je za oceno tveganja za zdravje odločilen trenutek odstopa od pogodbe.⁷⁹ Upravičenost odstopa zaradi izrednih razmer je tako odvisna od informacij, ki so bile potniku na voljo v trenutku odstopa, čeprav bi se morebiti pozneje izkazalo, da je bil preplah zaman. Potnik se pri tem ne more sklicevati na okoliščine, ki so mu bile znane ali bi mu morale biti znane ob sklepanju pogodbe.⁸⁰ Šteje se, da se je v tem primeru v skladu z načelom *volenti non fit iniuria* odpovedal možnosti sklicevanja na te okoliščine. V tem primeru tako odstop od pogodbe zaradi izrednih razmer ni mogoč in mu ostane na voljo le odstop od pogodbe v zameno za plačilo odstopnine, kot je bila dogovorjena s pogodbo.⁸¹ Tisti, ki je od druge polovice januarja 2020 naprej sklepal pogodbe o paketnem potovanju na Kitajsko ali katero od držav v njeni neposredni bližini, se tako najbrž ne bo mogel sklicevati na to, da za epidemijo ni vedel. Enako bi lahko ugotovili za vse tiste, ki so pogodbe o paketnih potovanjih po Evropi ali svetu sklepali od začetka marca naprej, ko je bilo oziroma bi morale biti povprečnemu potrošniku znano, da se virus zelo hitro širi in da epidemija dobiva svetovne raz-

⁷⁸ Glej: <<https://www.theverge.com/2020/1/23/21078457/coronavirus-outbreak-china-wuhan-quarantine-who-sars-cdc-symptoms-risk>> (8. 4. 2020).

⁷⁹ K. Tonner, nav. delo (2003), str. 2784.

⁸⁰ Prav tam, str. 2783. Merilo je obveščenost povprečnega potrošnika, kar pomeni, da se predpostavlja seznanjenost potrošnika z javno dostopnimi informacijami iz medijev. Merilo povprečno informiranega, pazljivega in razumnega potrošnika je razvilo Sodišče EU (glej na primer sodbi Sodišča EU v zadevah C-315/92 *Clinique* z dne 2. februarja 1994 in C-210/96 *Gut Springenheide* z dne 16. julija 1998).

⁸¹ Prvi in drugi odstavek 57.f člena ZVPot.

sežnosti. Pri tem je seveda odločilen tudi termin predvidenega potovanja, saj ob izbruhu koronavirusa povprečnemu potrošniku ni bilo znano, kako dolgo bo pandemija trajala. Prav zato zgornje omejitve ne smemo razlagati preveč strogo in bi možnost sklicevanja na izredne okoliščine v teh primerih kazalo izključiti kvečjemu za potovanja, načrtovana za mesec ali dva vnaprej.

Postavlja se vprašanje, ali bi se lahko potnik na izredne razmere skliceval tudi v primeru, ko je bila pot predvidena v drugo državo, v katero se koronavirus po takrat dostopnih podatkih še ni razširil. Čeprav Direktiva omogoča odstop od pogodbe brez odstopnine le, če se v kraju potovanja ali v neposredni bližini pojavijo neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na prevoz potrošnika v kraj potovanja, ter preambula Direktive nadalje pojasnjuje, da gre za izredne razmere, če pomenijo znatno (bistveno) tveganje za zdravje ljudi, kot je izbruh resne bolezni v kraju potovanja, menim, da določbe ne smemo razlagati tako ozko, da bi morala biti epidemija prisotna v kraju potovanja, temveč je dovolj, da obstaja resna nevarnost, da se tja tudi razširi.

Nadalje teorija v zvezi s tveganjem okužbe na oddaljenih območjih pojasnjuje, da za odstop zaradi izrednih okoliščin ne zadošča zgolj subjektiven strah pred okužbo, temveč mora potnik izkazati, da je obstajala objektivna nevarnost razširitve bolezni na kraj potovanja.⁸² Nemško zvezno vrhovno sodišče se je v zadevi *Hurikan George*,⁸³ ki je leta 1998 pustošil po Karibih in Mehiškem zalivu, zelo določno opredelilo do vprašanja, kolikšna stopnja verjetnosti nastanka izrednih razmer zadošča za potnikov odstop od pogodbe o paketnem potovanju: merilo je znatna verjetnost, ki zahteva vsaj 25-odstotno možnost nastanka izrednih razmer.

Prav tako menim, da bi bil odstop od pogodbe zaradi izrednih razmer mogoč, če bi pot do končne destinacije vključevala tranzit prek mednarodnega letališča ali večje železniške postaje, kjer se dnevno giblje na tisoče ljudi z različnih koncev sveta in je zato povečana možnost okužbe. Iz zgornje opredelitve je razvidno, da se upoštevajo tudi izredne razmere, ki bistveno vplivajo na prevoz potrošnika v kraj potovanja, kar je mogoče razumeti, da mora biti varnost za zdravje zagotovljena tudi v času prevoza na končno destinacijo. Eden od indicov za obstoj povečanega tveganja za zdravje na poti bi bili denimo higieni in drugi preventivni ali varnostni ukrepi za preprečitev širjenja okužbe s koronavirusom na letališčih, postajah, prevoznih sredstvih ipd. Na drugi strani pa odsotnost javnopravnih opozoril ne pomeni nujno, da nevarnosti ni.⁸⁴

⁸² K. Tonner, nav. delo (2003), str. 2785.

⁸³ Sodba BGH z dne 15. oktobra 2002, objavljena v: NJW 2002, 3700.

⁸⁴ Prav tam.

V tretji fazi, ko je bil v Sloveniji potrjen prvi primer okužbe s koronavirusom (4. marec 2020), ukrepi v zvezi z omejitvijo gibanja pa še niso veljali, bi tudi za potovanja v druge dele Evrope glede na hitro širjenje virusa lahko sklepali, da je obstajala resna nevarnost za zdravje potnikov. Enako lahko ugotovimo za potovanja v druge dele sveta, čeprav se epidemija tam morda ni pojavila in niso bili v neposredni bližini okuženih območij, saj bi že odhod na pot prek slovenskih ali evropskih letališč pomenil znatno tveganje za zdravje. Verjetno je odveč dodati, da to še toliko bolj velja za četrto fazo, ko je 11. marca 2020 Svetovna zdravstvena organizacija razglasila pandemijo koronavirusa covid-19.

Pogoji odstopa od pogodbe zaradi izrednih razmer v peti fazi, tj. po razglasitvi konca epidemije v Sloveniji in postopni ukinitvi javnopravnih omejitev gibanja, so odvisni predvsem od razmer v predvideni destinaciji potovanja. Kot izhaja iz Direktive o paketnih potovanjih in ZVPot, so namreč za opredelitev izrednih razmer odločilne predvsem razmere v kraju potovanja ali njegovi neposredni bližini. Če še ni znano, kakšne bodo razmere v kraju potovanja v času, ko je načrtovano potovanje, odpoved zaradi izrednih razmer ni dopustna, vse dokler ni mogoče z zadostno stopnjo verjetnosti napovedati, kakšne bodo takrat tam razmere in tveganje za zdravje.⁸⁵ Zato denimo zdaj še ni mogoče odstopiti od pogodbe zaradi izrednih razmer za paketa potovanja, načrtovana za leto 2021, saj še ni znano, kakšne bodo razmere za potovanje takrat. Potrošnik sicer lahko že zdaj odstopi od pogodbe, vendar ne zaradi izrednih razmer, zato mu lahko organizator potovanja zaračuna odstopnino. Tudi če bi se pozneje izkazalo, da bi bile v času potovanja podane izredne razmere, potrošnik, ki se je odločil za »prenagljen« odstop od pogodbe, odstopnine ne more zahtevati nazaj.⁸⁶

Prav tako se odpira vprašanje, kako na pravico do odstopa zaradi izrednih razmer vpliva dejstvo, da je Slovenija nekatere države uvrstila na tako imenovani rdeč seznam, v skladu s katerim je potnikom ob povratku iz teh držav odrejena večdnevna karantena. Menim, da je uvrstitev države na rdeč seznam že sama po sebi močan indic za to, da bi bilo zdravje potnikov v tej državi znatno ogroženo. Oblikovanje takih seznamov je v domeni držav, zato lahko pride do položaja, ko je ista država ponekod uvrščena denimo na rumeni seznam, drugje pa na rdečega. Tako stanje otežuje enotno (evroavtonomno) uporabo Direktive o paketnih potovanjih. Ne glede na to bi kazalo z vidika slovenskega potrošnika domačim potnikom pravico do odstopa zaradi izrednih razmer priznati v primeru, ko je Slovenija državo potovanja uvrstila na rdeči seznam in bi bila

⁸⁵ Ansgar Staudinger in Charlotte Achilles-Pujol: *Reiserecht*, v: Hubert Schmidt, COVID-19: Rechtsfragen zur Corona-Krise. Verlag C. H. Beck, München, Frankfurt na Majni 2020, r. št. 24.

⁸⁶ Prav tam.

potnikom ob povratku s potovanja odrejena karantena, seveda pod pogojem, da potniki s takim tveganjem ob sklenitvi pogodbe niso mogli računati.

3.4. Ali je organizator potovanja odgovoren za škodo zaradi okužbe potnika s koronavirusom?

Potnikom, ki so na potovanju zboleli in/ali so zanje veljali strogi varnostni ukrepi, vključno s karanteno, kot denimo potniki na križarki Diamond Princess in številnih drugih,⁸⁷ se lahko postavi vprašanje, ali so od organizatorja potovanja upravičeni zahtevati povrnitev škode.⁸⁸

Organizator potovanja je potnikom odgovoren za škodo, ki jim nastane zaradi njegove kršitve pogodbe, če potovalne storitve niso (ustrezno) izvedene. Odgovornosti se lahko razbremeni, če dokaže, da je neskladnost izvedbe potovalnih storitev posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.⁸⁹ Obstoj neizogibnih in izrednih okoliščin je, kot je prikazano zgoraj, predmet presoje glede na okoliščine konkretnega primera, pri čemer se nanje ne bo mogel sklicevati organizator potovanja, ki je za tveganja, povezana s koronavirusom vedel, pa je potovanje kljub temu izvedel. V tem primeru namreč pogoj »neizogibnosti« ni izpolnjen. Hkrati pa je tudi potnik, ki se je v času odhoda na pot zavedal nevarnosti za okužbo oziroma bi se jih moral in mogel zavedati,⁹⁰ sam prevzel tveganje, ki mu jih tako potovanje prinaša, zato odgovornosti ne more prevzeti na organizatorja potovanja. V tem primeru se šteje, da je privolil v tveganje,⁹¹ z odškodninskim zahtevkom pa bi prišel v nasprotje s svojimi ravnanji (*venire contra factum proprium*), česar pravni red ne dopušča.

V zvezi s tem se postavlja vprašanje, kakšne so posledice za morebitno odgovornost organizatorja potovanja, če je ta ob sklepanju pogodbe ali odhodu

⁸⁷ Diamond Princess je križarka, registrirana v Veliki Britaniji, ki je 20. januarja 2020 izplula iz japonskega pristanišča Jokohama v Tokijskem zalivu. Dne 4. februarja 2020 so na ladji potrdili primere okužbe s koronavirusom, zato so bili za potnike in posadko odrejeni preventivni ukrepi, vključno s karanteno, ki so trajali en mesec. Več o okužbah s koronavirusom na križarkah glej: <https://en.wikipedia.org/wiki/2020_coronavirus_pandemic_on_cruise_ships#Diamond_Princess> (10. 4. 2020).

⁸⁸ Zoper nekatere organizatorje križarjenj (na primer na križarkah Costa Luminosa, Ruby Princess itd.) so že bile vložene skupinske tožbe s strani potnikov, ki so se na ladjah okužili, pri nekaterih pa se je bolezen končala celo s smrtnim izidom. Organizatorjem križarjenj v odškodninskih tožbah očitajo, da so na krov spustili potnike, ki so kazali očitne znake okužbe z virusom covid-19.

⁸⁹ Dvanajsti odstavek 57.e člena ZVPot.

⁹⁰ Merilo je povprečno obveščen potrošnik.

⁹¹ Več o privolitvi potnika v tveganje na potovanju v: Nina Zupan: Odškodnina za izgubljeni dopust v domači sodni praksi: kaj se lahko naučimo?, v: Pravni letopis, 2016, str. 83–103.

na pot vedel za tveganje, pa potrošnika o tem ni obvestil. Direktiva v 5. členu vsebuje nabor informacij, s katerimi mora organizator na standardiziranem obrazcu pred sklenitvijo pogodbe seznaniti potnika.⁹² Med zahtevanimi informacijami ni zaslediti obveznosti seznanitve potrošnika z morebitnimi tveganji za zdravje. Kljub temu lahko tako dolžnost izpeljemo iz načela vestnosti in poštenja,⁹³ ki stranki zavezuje tudi v fazi sklepanja pogodbe. Informacija o nevarnostih na poti je za povprečnega potrošnika pri sklepanju pogodbe najmanj tako odločilna kot tiste, ki jih našteva Direktiva, zato ni videti razloga, da se predpogodbena dolžnost informiranja ne bi raztezala tudi nanjo. Seveda pa mora imeti obseg pojasnilne dolžnosti svoje meje. Ker je do zaščite upravičen le povprečno obveščen potrošnik, je potovalna agencija dolžna potnika seznaniti le s tistimi informacijami, do katerih povprečno obveščen potrošnik nima dostopa.⁹⁴ Dolžnost informiranja se torej ne nanaša na običajna tveganja in tista neobičajna tveganja, s katerimi se je ali bi se mogel seznaniti povprečen potrošnik. V slovenskih medijih se je obsežnejše poročanje o »neznani smrtonosni kitajski pljučnici« začelo sredi januarja, ko so v javnost prišle novice o prvih smrtnih žrtvah okužbe s koronavirusom, seznanjenost iz medijev pa je merilo povprečno obveščenega potrošnika.

V obdobju pred razglasitvijo pandemije so v slutnji približujoče se krize posamezne turistične agencije potrošnike kljub izbruhu koronavirusa nagovarjale k sklenitvi pogodb o paketnem potovanju. Tako je denimo direktor ene od slovaških potovalnih agencij ob izbruhu koronavirusa v severni Italiji v videu naslavljaj potrošnike in jim svetoval pot na toplejši jug te iste države ter jim zagotavljal, da so tam varni, saj da virus na visoke temperature ne bi bil odporen (*»Coronavirus is in the north of Italy, where it's cold. There are the most dead of all Europe. I advise you to get on the plane and fly to the heat. Coronavirus resents heat. What you love coronavirus resents.«*⁹⁵). V drugem svojem videu je

⁹² Glej tudi 57.b člen ZVPot. To so informacije o glavnih značilnostih potovalnih storitev, kot so kraj potovanja, informacije o odhodu, načrt obrokov, obiski in izleti, jezik zagotavljanja storitev ipd., podatki organizatorja potovanja, skupna cena paketa, plačilni pogoji, najmanjše zahtevano število potnikov, potne listine in drugi dokumenti za potovanje, pravica do odstopa od pogodbe in prostovoljna ter obvezna zavarovanja potovanja.

⁹³ Stališče, da je predpogodbene dolžnosti informiranja mogoče vzpostaviti na podlagi načela vestnosti in poštenja, zastopa tudi Možina v: Damjan Možina: Kreditne pogodbe v švicarskih frankih. GV Založba, Ljubljana 2018, str. 102, r. št. 12.

⁹⁴ Tako pojasnjuje tudi Možina, da se lahko dolžnosti informiranja, ki niso izrecno predpisane, vzpostavijo le glede dejstev, ki jih upravičenec do informacij ne pozna oziroma mora poznati (D. Možina, nav. delo (2018), str. 107, r. št. 23). Glej tudi: K. Tonner, nav. delo (2003), str. 2784.

⁹⁵ Kratek povzetek vsebine videa, ki ga je s tem namenom posnel in je bil pozneje umaknjen, je dostopen na: <<https://www.corona24.news/u/2020/03/11/the-bust-in-slova-kia-the-boss-of-the-traveler-urged-people-to-leave-for-coronavirus-for-heat.html>> (10. 4. 2020).

potnike nadalje pomirjal, da je skrb glede koronavirusa povsem odveč, da so ukrepi v zvezi z njim absolutni nesmisel in jih ponovno pozival k potovanjem (*»Drink linden tea with honey and not be discouraged. When it is warm, the coronavirus will disappear. Don't worry, live a normal life and travel.«*⁹⁶).

Tako ravnanje bi bilo mogoče šteti za nepošteno oziroma zavajajočo poslovno prakso, ki je prepovedana z Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (ZVPNPP),⁹⁷ ki implementira Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah.⁹⁸ Pred nepoštenimi poslovnimi praksami pa je varovan le povprečno obveščen, pazljiv in razumen potrošnik oziroma povprečen potrošnik ciljne skupine, ki zaradi nepoštenih poslovnih praks ne sme biti prikrajšan za možnost, da sprejme s svojega vidika ekonomsko racionalno odločitev.⁹⁹ V času izbruha epidemije v Evropi je bil zelo verjetno povprečen potrošnik seznanjen ali bi vsaj moral biti seznanjen z dejstvom, da se virus zelo hitro širi in ima lahko za zdravje hude posledice. Prav zato gornje navajanje neresničnih informacij z namenom vplivati na potrošnikovo odločitev za sklenitev pogodbe ne bi smelo bistveno izkrivljati potrošnikovega ekonomskega obnašanja. V zgodnjem obdobju izbruha epidemije, ko je bila podana izjava direktorja agencije, sicer res še ni bilo znano, kako se virus odziva na visoke temperature, vendar pa so na nedokazanost te lastnosti virusa v medijih opozarjali strokovnjaki in bili zadržani do pretirano optimističnih napovedi za toplejše mesece. Zato menim, da bi bilo od povprečno obveščenega, razumno pozornega in preudarnega potrošnika v danih razmerah mogoče pričakovati, da bo za to vedel in ne bo slepo zaupal direktorju turistične agencije, čeprav je bil po izobrazbi zdravnik, kot se je izkazalo v omenjenem slovaškem primeru.

⁹⁶ Prav tam.

⁹⁷ Uradni list RS, št. 53/07. Za nepošteno poslovno prakso gre, če nasprotuje zahtevam poklicne skrbnosti in v zvezi z izdelkom bistveno izkrivlja ali bi lahko izkrivljala ekonomsko obnašanje povprečnega potrošnika ali povprečnega člana posebne ciljne skupine potrošnikov, če je namenjena tej posebni skupini (drugi odstavek 4. člena ZVPNPP). Poslovna praksa se v skladu s 5. členom ZVPNPP šteje za zavajajočo, če vsebuje napačne informacije in je torej neresnična. Poslovna praksa se šteje za zavajajočo tudi, če kakorkoli, vključno s celotno predstavitvijo, zavaja ali bi lahko zavajala povprečnega potrošnika, čeprav je informacija točna glede enega ali več naštetih elementov, ter v vsakem primeru povzroči ali bi lahko povzročila, da povprečen potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel. Kršitve zakona so sankcionirane zlasti z upravnim (inšpekcijskim) nadzorom in z individualnim ali kolektivnim sodnim varstvom.

⁹⁸ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu.

⁹⁹ Damjan Možina: Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah – odprta vprašanja, v: Podjetje in delo, št. 6-7/2006, str. 1296–1308. Glej tudi sodbo Višjega sodišča v Ljubljani II Cp 1236/2013 z dne 9. oktobra 2013. Merilo povprečno informiranega, pazljivega in razumnega potrošnika je razvilo Sodišče EU (glej opombo 75).

Tudi sicer je za zdravje na potovanju najprej odgovoren potnik sam, razen če je njegovo poslabšanje mogoče pripisati nekakovostnim storitvam organizatorja potovanja ali pa uresničitvi tveganj, na katera povprečno skrben potrošnik ni mogel računati, organizator potovanja pa bi bil dolžan potrošnika s temi tveganji seznanimi.

4. POGODBE O HOTELSKIH STORITVAH IN PRAVICE POTROŠNIKOV

4.1. Nepovratne rezervacije hotelskih nastanitev

Raje kot za paketa potovanja se številni potniki odločajo za potovanja v lastni režiji. Prenočišča praviloma rezervirajo na daljavo, prek spleta, bodisi neposredno na spletni strani gostitelja bodisi na platformah, kot sta denimo booking.com ali airbnb.com. Od gostiteljevih pogojev je odvisno, ali morajo vnaprej tudi plačati del ali celoten znesek cene bodoče storitve.

Pravice potnikov pri tej obliki turizma v pravu EU niso posebej urejene. Gre za področje, ki je še vedno večinoma prepuščeno ureditvam posameznih držav članic, določeno zaščito pa potniki uživajo na podlagi splošnih pravil evropskega prava varstva potrošnikov, ki jo med drugim zagotavljata direktivi o nepoštenih pogodbenih pogojih in nepoštenih poslovnih praksah.

Ob izbruhu koronavirusa so številni turisti odpovedali načrtovane rezervacije prenočišč. Nekateri, ki so rezervacijo in vnaprejšnje plačilo opravili pod pogoji, ki ne omogočajo vračila denarja v primeru njihovega odstopa od pogodbe (angl. *non-refundable booking*) ali je rok za odstop od pogodbe z možnostjo vračila denarja že potekel, plačanega zneska niso dobili povrnjenega. Platforma booking.com je sicer najemodajalce ob razglasitvi pandemije pozvala, naj potrošnikom, upoštevajoč okoliščine konkretnega primera, omogočijo odstop od pogodbe in vračilo denarja (lahko v zameno za plačilo odstopnine), čeprav to po njihovih splošnih pogojih sicer ne bi bilo mogoče. Vendar to priporočilo nima neposrednega učinka na pogodbeno razmerje med najemodajalcem in potrošnikom ter ni neposredna pravna podlaga za potrošnikov restitucijski zahtevek.

Zato se postavlja vprašanje, ali je nepošten pogodbeni pogoj, ki ne omogoča vračila denarja v primeru odstopa zaradi višje sile oziroma ko je odstop mogoč le v zameno za plačilo nesorazmerno visokega zneska odstopnine. V praksi so gostiteljevi pogodbeni pogoji, zlasti kadar gre za manjše ponudnike prenočišč, kot so denimo zasebne sobe, stanovanja ali apartmaji, preprosti in pogosto ne urejajo vprašanj višje sile. Tako se tudi za potrošnika, ki zaradi višje sile odstopi od pogodbe, uporabi splošni pogodbeni pogoj za nepovratne rezervacije

(če ga pogodba vsebuje), ki izključuje možnost vračila denarja pri teh vrstah rezervacij. V večini primerov bo torej prav *učinek* pogodbenega pogoja, ki na splošno izključuje možnost vračila denarja, ne glede na to, ali je razlog za odstop od pogodbe višja sila, tisti, ki bo lahko za potrošnika nepošten.

Ne glede na to, ali potrošnik prenočišče rezervira neposredno na gostiteljevi spletni strani ali prek platform booking.com ali airbnb.com, je pogodba sklenjena med njim in gostiteljem. Njuno pogodbeno razmerje, vključno s pravico do odstopa od pogodbe in vračila denarja, je odvisno od vsebine pogodbe oziroma pogodbenih pogojev, ki jih praviloma vnaprej pripravi gostitelj in so sestavni del pogodbe. Kljub temu stranki s pogodbo ne moreta izključiti prisilnih predpisov prava, ki se uporablja za njuno pogodbeno razmerje bodisi na podlagi dogovora strank o izbiri prava¹⁰⁰ bodisi prava, ki ga določajo kolizijska pravila. Pri pogodbah o hotelskih storitvah s čezmejnim elementom se po Uredbi Rim I za pogodbeno razmerje uporablja pravo, ki sta ga stranki izbrali;¹⁰¹ če takega dogovora ni, pa se uporablja pravo države, kjer ima običajno prebivališče izvajalec storitve.¹⁰² Hkrati velja, da v primeru, ko potrošnik sklene pogodbo o hotelski storitvi in se ta storitev v celoti opravi zunaj države potrošnikovega običajnega prebivališča, ga pri presoji pogodbenega razmerja ne ščiti pravo varstva potrošnikov njegove države.¹⁰³ Od hotela namreč ne bi bilo življenjsko pričakovati, da bo zagotavljal raven varstva, ki ga gostje uživajo v svojih državah.¹⁰⁴

Za potrebe tega prispevka predpostavimo, da se za pogodbeno razmerje med gostincem in potrošnikom uporablja slovensko pravo.

4.2. Je klavzula, ki ne omogoča vračila denarja pri nepovratnih rezervacijah v primeru višje sile, nepošten pogodbeni pogoj?

V slovenskem pravu ni prisilne določbe, ki bi za pogodbe o kratkoročnem najemu turističnih nastanitev potrošniku zagotavljala pravico do odstopa od pogodbe zaradi višje sile (če nasprotna stranka ne krši pogodbe) ob hkratnem vračilu vnaprej plačanih zneskov.¹⁰⁵ Zato je dogovor, ki to možnost izključuje,

¹⁰⁰ Kljub temu v teh primerih velja, da če so vsi elementi, pomembni za zadevo, v trenutku izbire prava v državi, katere prava pogodbeni stranki nista izbrali, izbira pogodbenih strank ne posega v uporabo določb prava te države, od katerih ni dovoljeno odstopanje z dogovorom (tretji odstavek 3. člena Uredbe Rim I).

¹⁰¹ Člen 3 Uredbe Rim I.

¹⁰² Glej točko b prvega odstavka 4. člena Uredbe Rim I.

¹⁰³ Tako določa točka a četrtega odstavka 6. člena Uredbe Rim I. Glej tudi: A. Savin in J. Trzaskowski, nav. delo, str. 263.

¹⁰⁴ A. Savin in J. Trzaskowski, nav. delo, str. 263.

¹⁰⁵ Na višjo silo se sicer lahko sklicuje sopogodbenuk v okviru instituta spremenjenih okoliščin (112. do 115. člen OZ), če so izpolnjeni pogoji zanj, vendar lahko zahteva le sod-

načeloma možen, vendar ne sme nasprotovati prisilnim predpisom pogodbenega prava, kot denimo prepovedi nepoštenih pogodbenih pogojev, če je taka klavzula njihov sestavni del.

Direktiva 93/13 o nepoštenih pogodbenih pogojih,¹⁰⁶ ki se uporablja za pogodbene pogoje, o katerih se stranki nista posamično dogovorili v razmerjih B2C, je bila v slovenski pravni red prenesena z 22. do 24. členom ZVPot. Po splošnem pravilu velja pogodbeni pogoji, o katerem se stranki nista dogovorili posamično, za nedovoljenega, če »v nasprotju z zahtevo dobre vere v škodo potrošnika povzroči znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank«.¹⁰⁷

Iz presoje poštenosti sta izvzeta opredelitev glavnega predmeta pogodbe ter ustreznost razmerja med ceno in vrednostjo blaga oziroma storitve (*essentialia negotii* ali angl. *core terms*), če so pogoji sestavljeni v jasnem in razumljivem jeziku,¹⁰⁸ saj sta neposreden odraz pogodbene avtonomije strank.¹⁰⁹ Ker pogoji za odpoved rezervacije turistične nastanitve niso glavni predmet pogodbe, se lahko brez nadaljnje presoje poštenost pogoja, ki se nanaša nanje.

Presoja poštenosti pogodbenih pogojev ima postopkovni in vsebinski vidik. Postopkovni vidik se nanaša na postopek sklepanja pogodbe, vsebinski vidik pa se osredotoča na vsebino pogodbenega pogoja.¹¹⁰ Na nepoštenost pogoja s postopkovnega vidika vplivajo na primer okoliščine, da potrošnik ni mogel vplivati na vsebino pogodbenega pogoja; da ni imel možnosti izbire alternativnega pogoja; da ga je podjetje spodbudilo k sprejetju pogoja ali da pogodbe zaradi netransparentno oblikovanega besedila ni dobro razumel.¹¹¹ Indici za to, da pogoj ni nepošten, pa so, če je potrošnik sam izbral sklenitev pogodbe na podlagi tega pogoja, če je bil pogoj jasen in razumljiv in je bil potrošnik z njim seznanjen ali je imel na voljo več možnosti.¹¹² Vsebinska nepoštenost se nanaša na vsebino pogodbe ter na uravnoteženost pravic in obveznosti pogod-

no razvezo pogodbe, ki pa je za potrošnika veliko manj ugodna kot odstop od pogodbe z izjavo nasprotni stranki.

¹⁰⁶ Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah.

¹⁰⁷ Prvi odstavek 3. člena Direktive o nepoštenih pogodbenih pogojih.

¹⁰⁸ Drugi odstavek 4. člena Direktive o nepoštenih pogodbenih pogojih.

¹⁰⁹ Sklep Vrhovnega sodišča RS II Ips 201/2017 z dne 7. maja 2018, tč. 26.

¹¹⁰ Peter Rott: *Unfair contract terms*, v: Christian Twigg-Flesner (ur.): *Research handbook on EU consumer and contract law*. Edward Elgar, 2016, str. 299.

¹¹¹ Paolisa Nebbia: *Unfair contract terms*, v: Christian Twigg-Flesner (ur.): *The Cambridge Companion to European Union Private Law*. Cambridge University Press, Cambridge 2010, str. 222; povzeto po: D. Možina, nav. delo (2018), str. 54 in 55.

¹¹² Prav tam.

benih strank. Okoliščine, ki govorijo v korist nepoštenosti, so na primer da je isto vprašanje v pogodbi za vsako stranko rešeno drugače, da ima ena stranka v pogodbi bistveno več pravic od druge ali da pogodbeni pogoj ne uresničuje potrošnikovih interesov.¹¹³

Presoja poštenosti pogodbenih pogojev je vselej odvisna od okoliščin konkretnega primera, zlasti narave blaga ali storitev, za katere je bila sklenjena pogodba, okoliščin, ki so obstajale v času sklepanja pogodbe, ter drugih pogojev v tej ali drugi pogodbi, od katere je pogoj odvisen.¹¹⁴ Tako je treba poštenost pogodbenega pogoja, ki ne omogoča odstopa od pogodbe in vračila denarja v primeru višje sile, presojati, upoštevajoč okoliščine konkretnega primera ter postopkovno in vsebinsko merilo poštenosti.

Potrošnik, ki na internetu sklene pogodbo o najemu turistične nastanitve, praviloma nima možnosti, da bi se pogajal o njeni vsebini, vključno s pogoji za odstop od pogodbe (angl. *cancellation clause*). Ti pogoji so praviloma sestavni del pogodbenih pogojev, ki jih vnaprej pripravi gostitelj. Možnost pogajanj je še toliko bolj omejena, če ne celo izključena, pri rezervacijah prenočišč na platformah, ki praviloma ne omogočajo neposrednega stika z gostiteljem.

Na to, da klavzula ni nepoštena, lahko kaže okoliščina, da je imel potrošnik na voljo sklenitev pogodbe pod ugodnejšimi pogoji – v praksi je to praviloma možnost odstopa od pogodbe brez stroškov in proti vračilu celotnega zneska do določenega datuma pred načrtovanim prihodom. Ta možnost je, praviloma za višjo ceno,¹¹⁵ na voljo zlasti na spletnih platformah, vendar ne vselej, odvisno od ponudbe in povpraševanja. Vendar se tudi pri tej možnosti po poteku roka za odpoved rezervacije potrošnik za določeno krajše obdobje do predvidenega prihoda znajde v položaju »nepovratne rezervacije«, pri kateri zopet lahko velja, da splošni pogoji ne predvidevajo možnosti vračila denarja, niti za primer višje sile. Izbira med različnimi vrstami rezervacij potrošniku običajno ni na voljo, kadar pogodbo sklepa neposredno na gostiteljevi spletni strani. Za presojo obstoječih alternativ bi v takem primeru lahko upoštevali možnost sklenitve pogodbe z drugimi primerljivimi ponudniki, ki bi za primer višje sile predvidevali pravico do odstopa in vračilo denarja. Vendar povprečno skrben potrošnik pri izbiri med različnimi ponudniki še do pred kratkim najverjetneje ni bil pozoren na odstopne pogoje za primer višje sile, zato se zdi, da obstoj alternativ v takih okoliščinah ne bi bil zadosten argument za poštenost pogoja.

Pogodbeni pogoj, ki se nanaša na pravico do odpovedi in katerega učinek je ta, da celotno ali znatno breme višje sile nosi potrošnik, bi lahko pomenil znatno

¹¹³ P. Nebbia, nav. delo, str. 222; povzeto po: D. Možina, nav. delo (2018), str. 55.

¹¹⁴ Prvi odstavek 4. člena Direktive o nepoštenih pogodbenih pogojih.

¹¹⁵ Razlika v ceni je pravzaprav cena zavarovanja rizika odpovedi.

neravnotežje v pravicah in obveznostih pogodbenih strank. Vendar je treba poštenost pogoja v tem smislu vselej presojati glede na celotno vsebino pogodbe oziroma v povezavi z drugimi pogoji v tej ali drugi pogodbi, od katere je pogoj odvisen.¹¹⁶ Za nepoštenost pogoja bi lahko govorila okoliščina, da so pogoji za odstop od pogodbe za podjetje veliko ugodnejši od pogojev, ki veljajo za potrošnika, pri čemer težji položaj potrošnika glede pravice do odstopa ne bi bil uravnotežen z ugodnejšo obravnavo glede drugih vprašanj, ki so urejena s pogodbo. Za neravnotežje med pravicami in obveznostmi bi govorila klavzula, v skladu s katero bi lahko podjetje zaradi višje sile brez stroškov in obveznosti plačila odškodnine odstopilo od pogodbe, potrošnik pa zaradi odstopa od pogodbe tudi v tem primeru ne bi dobil povrnjenega denarja za vnaprej plačano storitev.

Nadalje je treba omeniti, da je namen zadržanja plačanih zneskov v primeru potrošnikove odpovedi »tik pred zdajci« običajno kritje škode, ki hotelirju nastane zato, ker prenočišča v tako kratkem času ne more oddati drugemu gostu, kar je najbrž težko upravičiti v razmerah, ki smo jim priča ob pandemiji, ko se je turizem skoraj ustavil.

Pri presoji uravnoteženosti pravic in obveznosti oziroma tveganj v primeru višje sile je mogoč pomislek, da bi lahko potrošnik sklenil zavarovanje za primer odpovedi zaradi višje sile¹¹⁷ in s tem tveganje prenesel na zavarovalnico. Ker pa se poštenost pogodbenih pogojev presoja glede na okoliščine, ki so obstajale v trenutku sklenitve pogodbe, je za pravno presojlo odločilno, ali je imel potrošnik v času sklepanja pogodbe sklenjeno tako zavarovanje, in če ne, kako verjetno je bilo, da bi ga sklenil naknadno.¹¹⁸ Povprečen slovenski potrošnik, ki potuje v lastni režiji, se za sklenitev posebnega zavarovanja za riziko odpovedi praviloma odloči le pri nakupu letalskih vozovnic, verjetnost sklenitve takega zavarovanja pri prenočiščih pa je majhna.

Za presojlo poštenosti pogodbenega pogoja je pomembno tudi, ali bi prodajalec oziroma ponudnik lahko razumno pričakoval, da bi potrošnik tak pogoj sprejel v okviru posamičnih pogajanj.¹¹⁹ Čeprav povprečen potrošnik do krize

¹¹⁶ Thomas Pfeiffer: Richtlinie 93/13/EWG des Rates über mißbrauchliche Klauseln in Verbraucherverträgen, v: Eberhard Grabitz in Meinhard Hilf: Das Recht der Europäischen Union. Kommentar, IV. knjiga, Verlag C. H. Beck, München 2009, str. 14, r. št. 59.

¹¹⁷ Taki zavarovalni produkti so na trgu na voljo tudi za rezervacije prenočišč.

¹¹⁸ Podobno izhaja iz sodbe Zveznega okrožnega sodišča Avstralije v zadevi *Ferme v Kimberley Discovery Cruises Pty Ltd* [2015], tč. 90 obrazložitve, ki je presojalo poštenost pogodbenega pogoja o nevračilu plačanega denarja potrošnikov za potovanje s križarko, ki je bilo odpovedano zaradi slabega vremena. Čeprav je šlo za nepovratno rezervacijo, je sodišče tak pogoj štelo za nepošten.

¹¹⁹ Sodba Sodišča EU v zadevi C-415/11 *Mohamed Aziz v Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)* z dne 14. marca 2013, tč. 69; glej tudi sklep Vrhovnega sodišča RS II Ips 201/2017 z dne 7. maja 2018, tč. 28.

zaradi pandemije najbrž ni bil posebej pozoren na pogoje za odpoved v primeru višje sile, še ni mogoče sklepati, da bi v okviru posamičnih pogajanj pristal na to, da sam v celoti nosi breme posledic višje sile (na primer potresa, poplave ali epidemije).¹²⁰ Rezultat takega pogoja bi bil lahko zanj izrazito neugoden. Ali bi bil potrošnik v okviru posamičnih pogajanj pripravljen prevzeti tveganje višje sile, je odvisno od celotne vsebine pogodbe, zlasti od ponujene cene. Če bi bila ta v primeru nepovratne rezervacije bistveno nižja od siceršnje, bi se morda potrošnik pravici do povračila denarja pri odstopu od pogodbe zaradi višje sile na ta račun odrekel. Izkušnje iz prakse pa praviloma kažejo, da cene nepovratnih rezervacij niso bistveno nižje od tistih za povratne rezervacije.

Po smernicah Sodišča EU je treba za presojo poštenosti pogoja v smislu morebitnega nasprotovanja načelu vestnosti in poštenja opraviti tudi primerjavo med položajem, ki ga za stranki prinaša konkretni pogodbeni pogoj, in položajem, v katerem bi bili stranki po nacionalnem pravu, če pogodbenega pogoja ne bi bilo.¹²¹ V slovenskem pravu se lahko potrošnik v takih primerih sklicuje na klavzulo o spremenjenih okoliščinah¹²² in zahteva sodno razvezo pogodbe. Če bi sodišče pogodbo razvezalo, bi lahko potrošnik zahteval vračilo izpolnjenega, sodišče pa bi mu lahko na zahtevo sopogodbjenika naložilo plačilo pravične »odškodnine«, s čimer bi se breme razveze med obe stranki pravično porazdelilo. Čeprav je uveljavljanje razveze pogodbe zaradi spremenjenih okoliščin v slovenskem pravu za potrošnika neugodno, saj predpostavlja poseg sodišča, je njegov položaj vendarle ugodnejši od tistega, ki bi mu pripadal na podlagi pogodbenega pogoja, po katerem celotno ali znatno breme posledic višje sile nosi sam. Omeniti je treba tudi Posebne uzance v gostinstvu (PUG),¹²³ ki v razmerjih B2C sicer niso neposredno uporabljiv pravni vir,¹²⁴ vendar dolo-

¹²⁰ Tako denimo, če potrošniku ne bi bil vrnjen znesek vnaprej plačane celotne storitve ali pa v zameno za plačilo nesorazmerno visoke odstopnine.

¹²¹ Tako je v zadevi *Aziz* Sodišče EU pojasnilo, da je pojem »znatnega neravnotežja v pravicah in obveznostih pogodbenih strank« treba razlagati v luči pravic in obveznosti, ki jih za konkreten položaj predvideva nacionalno pravo, ki bi se uporabilo, če se stranki ne bi dogovorili drugače. Nacionalno sodišče lahko s tako primerjalno analizo presodi, ali in koliko pogodba potrošnika postavlja v pravni položaj, ki je manj ugoden od tistega, ki ga določa veljavno nacionalno pravo. Pri presoji tega položaja naj sodišče upošteva tudi sredstva, ki so potrošniku na voljo v skladu z nacionalno zakonodajo za prenehanje uporabe nedovoljenih pogojev (sodba Sodišča EU v zadevi C-415/11 *Mohamed Aziz v Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)* z dne 14. marca 2013, tč. 68).

¹²² Členi 112 do 115 OZ.

¹²³ Uradni list RS, št. 22/95.

¹²⁴ Tako Vesna Kranjc v: Miha Juhart in Nina Plavšak (ur.): *Obligacijski zakonik s komentarjem*. GV Založba, Ljubljana 2003, 12. člen, str. 126, ki pojasnjuje, da se uzance v splošnih obligacijskih razmerjih uporabljajo le takrat, ko se posamezno pravno pravilo izrecno sklicuje na katerega od teh standardov.

čajo, da gost ni dolžan plačati gostitelju nobene odškodnine, če odpove rezervacijo sobe ali penziona v primeru višje sile ne glede na čas odpovedi.¹²⁵

Hkrati je treba spomniti, da imajo potniki pri paketnih potovanjih v primeru izrednih okoliščin pravico do odstopa od pogodbe brez obveznosti plačila odstopnine. Vprašljivo je, ali je taka drugačna obravnava potrošnikov v bistveno podobnih položajih utemeljena. Med razlogi za posebno ureditev, ki naj bi zasledovala varstvo potrošnikov na področju paketnih potovanj, namreč ni argumenta, da bi potrošniki, ki potujejo z agencijo, potrebovali dodatno raven zaščite glede na tiste, ki potujejo v lastni režiji. Tudi sicer razlog za poenotenje zakonodaje na področju paketnih potovanj na ravni Evropske unije ni zgolj varstvo potrošnikov, temveč tudi zagotavljanje delujočega notranjega trga storitev paketnih potovanj.¹²⁶ Zato ni videti razloga, da bi bili v okoliščinah višje sile paketni popotniki obravnavani bistveno bolje od tistih, ki potujejo v lastni režiji.

Na podlagi in upoštevajoč okoliščine konkretnega primera bi lahko zagovarjali stališče, da je pogodbeni pogoj, na podlagi katerega celotno ali znatno breme nastanka višje sile nosi potrošnik, nepošten in zato ničen. V skladu s pravilom o delni ničnosti iz 88. člena OZ ostane pogodba v veljavi le, če lahko obstane brez ničnega določila in če ta ni bil pogodbeni pogoj ali odločilen nagib za sklenitev pogodbe. To bi pomenilo, da bi pogodba o hotelski storitvi ostala brez določbe o pogojih za odpoved in povračilo denarja. Na splošno velja, da sodišče glede vsebine nepoštenega pogodbenega pogoja ne more nadomestiti volje strank, lahko pa uporabi določbo dispozitivnega prava, kadar obstaja primerna, vendar le pod domnevo, da bi stranki, če bi vedeli za ničnost, sklenili pogodbo pod pogoji dispozitivnega prava.¹²⁷ V slovenskem pravu ni videti primerne dispozitivne določbe, ki bi se lahko uporabila za opisane položaje, prav tako pa je težko predvideti hipotetično voljo strank, saj bi morda gostitelj ob drugačnih odpovednih pogojih zahteval višjo ceno ali bi se stranki dogovorili za možnost odstopa v zameno za plačilo določene odstopnine ipd. Prav zato se zdi, da institut delne ničnosti tukaj ne bi mogel priti v poštev. Posledično bi to pomenilo ničnost celotne pogodbe, gostitelj pa bi moral gostu vrniti denar za vnaprej plačane in neopravljene storitve.

Tako rešitev bi bilo priporočljivo priznati v vseh primerih, ko bi na kraju, kjer bi morala biti izvedena storitev, obstajala znatna nevarnost za zdravje potrošnikov, ker so bili tam denimo že potrjeni primeri okužbe ali obstaja objektivna nevarnost, da se bo bolezen tja razširila, v vsakem primeru pa, če je v državi gostitelja že razglašena epidemija.

¹²⁵ 15. uzanca PUG.

¹²⁶ K. Tonner, nav. delo (2009), str. 1, r. št. 1–3.

¹²⁷ D. Možina, nav. delo (2018), str. 75.

Do zaključka o nepoštenosti pogodbenega pogoja lahko pridemo le v primeru, ko je potrošnik upravičen do zaščite, česar ni mogoče trditi, če je za nastanek višje sile ob sklenitvi pogodbe vedel ali bi moral vedeti. Pri tem je treba upoštevati enaka merila, kot so bila predstavljena pri paketnih potovanjih.

Ob tem je treba posebej obravnavati primere, ko zaradi ukrepov koronavirusa gostitelj ne bi mogel izpolniti svoje obveznosti in potrošniku nuditi prenočišča, ker denimo v državi velja prepoved obratovanja turističnih kompleksov. V tem primeru po določbi prvega odstavka 116. člena OZ, ki ureja nemožnost izpolnitve zaradi dogodka, za katerega ne odgovarja nobena stranka, *ipso facto* ugasne tudi obveznost potrošnika; če pa je že kaj plačal, lahko to zahteva nazaj po pravilih o neupravičeni obogatitvi. Pogodbeni pogoji, ki bi celo v takih primerih izključevali možnost vračila denarja, je treba glede na zgoraj povedano *a fortiori* šteti za nepoštenega.

5. SKLEP

Turizem spada med tiste gospodarske panoge, ki jih je pandemija koronavirusa najbolj prizadela. Vendar pa krizne razmere ne smejo biti izgovor za kršitve potrošnikovih pravic. Na področju letalskega prometa je potnikom treba ponuditi možnost vračila denarja za let, ki je bil zaradi izrednih razmer odpovedan ali je imel večjo zamudo, prav tako pa potniki ne smejo biti prikrajšani za pravico do oskrbe, če se zaradi epidemije ne morejo vrniti domov. O zagotavljanju pravice do oskrbe v polnem obsegu bi bilo treba v danih razmerah še premisliti, saj lahko prepoved letenja traja daljši čas, in bi zato morda kazalo strošek daljše oskrbe pravično porazdeliti med obe pogodbeni stranki.

Potnikova pravica do odstopa od pogodbe zaradi izrednih razmer je ustrezno urejena pri paketnih potovanjih. Za obstoj izrednih razmer po sodni praksi na področju paketnih potovanj zadošča že objektivna možnost širjenja bolezni na kraj potovanja, pri čemer bi kazalo izredne razmere priznati tudi v primeru, če pot predvideva tranzit prek mednarodnih letališč, večjih železniških ali avtobusnih postaj ipd., kjer obstaja povečano tveganje za okužbo. Za svoje zdravje na potovanju je načeloma odgovoren potnik sam, razen če je njegovo poslabšanje mogoče pripisati nekakovostnim storitvam organizatorja potovanja. Tudi te odgovornosti pa se organizator lahko razbremeni, če dokaže, da je kršitev pogodbe posledica izrednih razmer, ki jih ni bilo mogoče predvideti in posledic katerih ni bilo mogoče preprečiti. Pred odhodom na pot bi se povprečno skrben in obveščen potrošnik najverjetneje moral in mogel zavedati tveganj, ki jih epidemija koronavirusa prinaša, ter povračila škode zaradi okužbe s koronavirusom ali strogih preventivnih ukrepov in posledično izgubljenega dopusta praviloma ne bo mogel terjati od organizatorja potovanja.

Številni turisti, ki so potovanje načrtovali v lastni režiji, so bili zaradi epidemije prisiljeni odpovedati tudi rezervacije prenočišč. Nekateri od njih denarja niso dobili povrnjenega z utemeljitvijo, da so se odločili za tako imenovano nepovratno rezervacijo (angl. *non-refundable booking*), ki ne omogoča vračila denarja v primeru odstopa od pogodbe ali je to mogoče le v določenem roku, ki pa je že potekel. V prispevku so predstavljeni argumenti, ki bi ob upoštevanju okoliščin konkretnega primera lahko govorili v korist stališču, da je pogodbeni pogoji, ki je po vnaprej pripravljenem obrazcu s strani gostitelja postal sestavni del pogodbe in po katerem celotno ali znatno breme višje sile nosi potrošnik, nepošten.

*Znanstveni članek*UDK: 338.48:366.5:616
616-036.22:342.7**LUTMAN, Karmen: Ko poti ne vodijo več v Rim: turizem v času koronavirusa in pravice potrošnikov****Pravnik, Ljubljana 2020, letnik 75 (137), št. 3-4**

Številni potrošniki so se bili zaradi pandemije koronavirusa prisiljeni odpovedati načrtovanim potovanjem, nekateri pa so to iz preventivnih razlogov storili že prej. Turizem velja za eno od gospodarskih panog, ki jih bo kriza najbolj prizadela, pred veliko preizkušnjo pa je postavljeno tudi pravo varstva potrošnikov. Prispevek obravnava pravni položaj in pravice potrošnikov na področju letalskega prevoza, paketnih potovanj in pogodb o turističnih nastanitvah, pri čemer se osredotoča na tipične položaje, v katerih so se potrošniki znašli zaradi pandemije. Avtorica opozarja na težave, ki so se na področju varstva potrošnikov pojavile zaradi množičnih odpovedi turističnih storitev in ki bi bile lahko v prihodnje predmet sporov pred sodišči. V tej luči je v prispevku analiziran položaj slovenskega potrošnika v različnih fazah pandemije, avtorica pa ponudi smernice za obravnavo morebitnih prihodnjih sporov na tem področju.

Ključne besede: turistične pogodbe, paketno potovanje, letalski prevoz, odškodninska odgovornost organizatorja potovanja, varstvo potrošnikov, nepošteni pogodbeni pogoji, spremenjene okoliščine, odstop od pogodbe, pandemija, koronavirus.

Scientific Article

UDC: 338.48:366.5:616

616-036.22:342.7

LUTMAN, Karmen: When Roads No Longer Lead to Rome: Turism in the Age of Coronavirus and Consumer Rights**Pravnik, Ljubljana 2020, Vol. 75 (137), Nos. 3-4**

Due to the coronavirus outbreak and the following pandemic announcement, many tourists had to cancel their journeys. Tourism is severely affected by the coronavirus crisis, which brings many challenges for the consumer protection in this area as well. The author discusses the legal position and the rights of consumers in the field of air transport, package travels and hotel accommodation, thereby focusing on typical situations, which tourists are facing in the time of pandemic. The author examines problems concerning consumer protection that have arisen due to mass cancellations of tourist services and which may be brought before the courts in the future. In the light of the foregoing, the author analyses the legal position of a Slovenian consumer in different phases of the pandemic and proposes solutions of possible future disputes.

Keywords: tourist contracts, package travel, air transport, liability of a tour operator, consumer protection, unfair contract terms, change of circumstances, withdrawal from a contract, pandemic, coronavirus.