

**Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Privatinės teisės katedra**

Tomo Ščuckio,
Magistrantūros, Europos sąjungos verslo teisės
Studijų šakos studento

Magistro darbas

**Turizmo paslaugų sutartinių santykių reglamentavimo ES teisėje
problematika**

Vadovė: doc. dr. Danguolė Bublienė

Recenzentas: lekt. dr. Saulius Aviža

Vilnius

2016

TURINYS

ĮVADAS	3
1. TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTINIŲ SANTYKIŲ TEISINIS REGULIAVIMAS ..9	
1.1. Turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata ir specifika	9
1.2. Susietų kelionės paslaugų atskyrimas nuo tradicinių kelionės „paketų“	12
1.3. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys ir kiti sutartinių teisinių santykių dalyviai	15
1.4. Turizmo paslaugų sutarties sudarymo tvarka, forma ir turinys.....	18
2. TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTINIŲ SANTYKIŲ ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS, BEI JŲ ĮGYVENDINIMO PROBLEMATIKA	21
2.1. Keliautojo teisės ir jų įgyvendinimo probleminiai aspektai.....	21
2.1.1. Keliautojo teisė atsisakyti sutarties.....	21
2.1.2. Keliautojo teisė perleisti savo teises pagal sutartį	23
2.2. Kelionių organizatoriaus teisės ir pareigos	24
2.2.1. Kelionių organizatoriaus pareiga informuoti, bei jos įgyvendinimo problematika	24
2.2.2. Kelionių organizatoriaus pareiga suteikti kelionės „paketą“ sudarančias paslaugas, bei jo atsakomybė kai paslaugos suteikiamos netinkamai	27
2.2.3. Kelionių organizatoriaus pareiga keliautojui grąžinti pinigus ir repatrijuoti jį, nemokumo atveju	33
2.2.4. Kelionių organizatoriaus teisė keisti bei atsisakyti sutarties	37
3. NUMATOMOS PROBLEMOS IR PASIŪLYMAI PERKELIANT NAUJĄJĄ TURIZMO DIREKTYVĄ Į LIETUVOS TEISINĘ SISTEMĄ	39
IŠVADOS	55
ŠALTINIŲ SĄRAŠAS	57
SANTRAUKA	62
SUMMARY	63

IVADAS

Turizmas – svarbi ekonominė veikla, daranti teigiamą poveikį ekonomikos augimui ir užimtumui Europoje, kadangi Europa yra turistų lankomiausias žemynas. Vis daugiau piliečių keliauja tiek darbo reikalais tiek laisvalaikiu. Turizmas prisideda prie kaimo ir kalnų vietovių, pakrančių ir salų, atokių, atokiausių ar konvergencijos siekiančių regionų vystymosi, ekonominės ir socialinės integracijos. Paskutinių dešimties metų tendencijos rodo, kad užimtumo didėjimas turizmo sektoriuje beveik visuomet buvo didesnis nei kituose ekonomikos sektoriuose.¹ O atsižvelgiant į tai, kad ekonominės krizės metu, Europos Sąjungoje (toliau – ES) apsilankiusių užsienio turistų skaičius tik augo (daugiau kaip 7 proc.), galima daryt išvadą, kad turizmas yra vienas atspariausių ES ekonomikos sektorių.² Turizmo industrija plečiasi milžiniškais tempais, o Lietuvoje kyla atlyginimai ir pragyvenimo lygis, vartotojai gali daugiau pinigų skirti kelionėms. Keliautojams privalu žinoti kaip keisis dabartinis turizmo paslaugų sutartinių santykių reguliavimas ir kokios naujovės jų laukia ateityje.

Lektoriaus ir advokato Marc McDonald nuomone, prieš 15 metų ES neturėjo specialios politikos krypties turizmo industrijos plėtrai. Nepaisant to, turizmo industrija buvo pripažįstama kaip viena iš svarbiausių sričių, kuri turėtų pasiekti ES sanglaudos tikslų.³ Iš dalies jis buvo teisingas, kadangi nuo 2009 m. gruodžio mėn. turizmui taikomas atskiras teisinis pagrindas. Nors naujoje 2014–2020 m. daugiametėje finansinėje programoje turizmui nenumatyta atskira finansavimo eilutė, bet į Europos struktūrinių ir investicijų fondų (ESIF) reglamentų teminius tikslus turizmas nebuvo įtrauktas, nes jis labiau suvoktinas kaip priemonė ar sektorius, o ne kaip tikslas. Vis dėlto reglamentuose numatyta daug galimybių investuoti į pažangų turizmą.⁴ Europos turizmo pramonėje veikia maždaug 1,8 mln. įmonių, dirba 5,2 proc. visų dirbančiųjų (tai yra maždaug 9,7 mln. darbo vietų, kurių didelė dalis tenka jauniems žmonėms). Daugiau kaip 5 proc. Europos Sąjungos bendro vidaus produkto (toliau – BVP) sudaro šio sektoriaus pajamos, kurios nuolat auga. Turizmas – trečia pagal mastą socialinė ir ekonominė veikla ES po prekybos ir platinimo bei statybos pramonės. Atsižvelgiant į kitus su turizmu susijusius

¹ 2010 m. birželio 30 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Turistų lankomiausias žemynas – Europa. Nauja turizmo politika. COM(2010) 352 galutinis, p. 1.

² 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis, p. 2.

³ MCDONALD, M. European Community Tourism Law and Policy. Dublin: Blackhall Publishing, 2003.

⁴ 2010 m. birželio 30 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Turistų lankomiausias žemynas – Europa. Nauja turizmo politika. COM(2010) 352 galutinis, p. 2.

pramonės sektorius, galima teigti, kad turizmo sektoriaus indėlis kuriant BVP yra dar didesnis: jame sukuriama daugiau nei 10 proc. ES BVP ir apie 12 proc. visų darbo vietų.⁵

Kitų autorių nuomone, turizmui nereikėjo atskiro pagrindo Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV), kadangi ES jau pakako sričių kurios buvo reguliuojamos, o turizmas ir taip buvo efektyviai reguliuojamas nacionaliniu lygiu. Jų nuomone turizmas buvo pakankamai reguliuojamas per kitas veiklos sritis, tokias kaip vartotojų ir aplinkos apsauga, todėl jam nereikia specialių bendrų įstatymų.⁶ Tokia nuomonė laikytina klaidinga, kadangi turizmas yra ištis svarbi veikla ES ekonomikai, todėl privalo būti reglamentuojama ES mastu.

Baigiamojo darbo aktualumas. ES lygmeniu turizmo paslaugų sutartinius santykius reglamentuoja Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEC (toliau – Direktyva 90/314), ši Direktyva 90/314 buvo priimta daugiau nei prieš 25 metus, ir nuo to laiko kelionių rinka kardinaliai pasikeitė. Nuo šio teisės akto priėmimo įvyko didelių pokyčių, kuriuos dar labiau paspartino interneto plėtra ir pasaulinis tinklas tapo vis svarbesne priemone, kuria siūlomos ar parduodamos kelionės paslaugos. Dabar kelionės paslaugos ne tik sujungiamos į įprastinius iš anksto parengtus paketus, bet ir neretai susiejamos jas pritaikant individualiam vartotojui.⁷ Dėl mokslo pažangos, lėmusios naujų įsigijimo būdų susiformavimą turizmo paslaugų srityje bei pasikeitusio visuomenės suvokimo apie turizmo paslaugas, 2015 m. lapkričio 15 d. Europos parlamentas ir ES taryba priėmė Europos parlamento ir tarybos direktyvą dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių 2015/2302 (toliau – Naujoji direktyva), kuri iki 2018 sausio 1 d. turės būti perkelta į Lietuvos teisinę sistemą. Naująja direktyva siekiama pritaikyti apsaugos aprėptį atsižvelgiant į pokyčius įvykusius nuo Direktyvos 90/314 priėmimo, padidinti skaidrumą ir keliautojų bei prekiautojų teisinį tikrumą.⁸ Šiandien ES taikomos įvairios keliautojų apsaugą užtikrinančios nuostatos, kurių priimant Direktyvą 90/314 dar nebuvo, bet tokiomis nuostatomis neužtikrinama apsauga keliautojams, įsigijantiems naujo tipo kelionės paslaugų derinius.⁹ Todėl svarbu išsiaiškinti kokiais atvejais kokio tipo paslaugas keliautojas perka ir atskirti tradicinius

⁵ 2010 m. birželio 30 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Turistų lankomiausias žemynas – Europa. Nauja turizmo politika. COM(2010) 352 galutinis. p. 3.

⁶ HALL, D., et al. *Tourism in the New Europe: The Challenges and Opportunities of EU Enlargement*. Wallingford: Cabi, 2006, p. 25.

⁷ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 2 punktas.

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

kelionių „paketus“ nuo naujo tipo kelionės paslaugų derinių. Naujoji direktyva dar neinkorporuota į Lietuvos teisės sistemą, todėl Direktyvos 90/314 ir Naujosios direktyvos nuostatų palyginimas, bei būsimų naujovių išskyrimas yra būtinas, kadangi reguliavimas keisis visoje ES. Naujosios direktyvos priėmimas ir atsirasiančios naujovės dar labiau užtikrina šio darbo aktualumą bei būtinumą jį nagrinėti. Taip pat turizmo sutartinių santykių neišsamumą lemia netinkamas Direktyvos 90/314 nuostatų perkėlimas bei įgyvendinimas Lietuvoje. Be to, tik 2016 m. kovo ir gegužės mėnesiais Lietuvos Respublikos administracinis teismas priėmė sprendimus, susijusius su nemokumo klausimais, kuriais įpareigojo valstybę atlyginti žalą keliautojams dėl netinkamai perkeltų Direktyvos 90/314 nuostatų. Tuo tarpu valstybė tokius sprendimus apskundė apeliacinei instancijai ir iki šios dienos galutinis sprendimas dar nėra priimtas. Taigi, tai yra pirmosios bylos, oficialiai patvirtinančios netinkamą Direktyvos 90/314 7 straipsnio nuostatų perkėlimą į Lietuvos teisinę sistemą. Dėl esamos situacijos, turizmo sutartinių santykių reglamentavimas neužtikrina teisinio tikrumo sutarties šalims, todėl šių santykių nagrinėjimas yra ypač aktualus.

Baigiamojo darbo tikslas. Atsižvelgiant į tai, kad turizmo paslaugų sutartinių santykių teisinis reglamentavimas keisis jau po kelerių metų, šiame magistro darbe pastarųjų dviejų direktyvų palyginimui bei naujojo reglamentavimo naujovių „išryškiniui“ bus skiriamas didžiausias dėmesys. Taigi šio darbo tikslas – palyginti Direktyvos 90/314 ir Naujosios direktyvos nuostatas bei apžvelgti kaip pasikeis turizmo paslaugų sutartinių santykių reglamentavimas ES keliautojams.

Baigiamojo darbo uždaviniai. Norint pasiekti baigiamojo darbo tyrimo tikslą šio darbo uždaviniai yra tokie:

1. Išanalizuoti Direktyvos 90/314 ir Naujosios direktyvos teisinio reguliavimo problematiką bei pagrindines turizmo paslaugų sutartinių santykių sąvokas.
2. Palyginti tradicinių kelionės „paketų“ ir susijusių kelionės paslaugų teisinį reguliavimą.
3. Išanalizuoti praktikoje kylančias problemas susijusias su turizmo paslaugų sutarties sudarymu, vykdymu, sutarties šalių teisių įgyvendinimu, taip pat šios sutarties nutraukimu.
4. Aptarti Lietuvos kelionių organizatorių nemokomo atvejus, bei problemas su kuriomis susiduria keliautojai kai bando atgauti visus sumokėtus pinigus.
5. Ištirti Naujosios direktyvos nuostatas, įtvirtinančias pagrindines naujoves, atsirasiančias įsigaliojus naujam teisiniam reguliavimui.

6. Atskleisti gresiančias problemas bei pateikti tam tikrų situacijų sprendimo būdus, perkeliant naujas nuostatas į Lietuvos teisinę sistemą.

Baigiamojo darbo objektas. Šio magistro darbo objektas yra Direktyva 90/314 ir Naujoji direktyva.

Baigiamojo darbo tyrimo metodai. Siekiant atskleisti tiriamą temą, atsakyti į darbo keliamą problemą bei pasiekti darbo tikslą, darbe neišvengiamai bus naudojami teisės aiškinimo metodai. Lingvistinis metodas, pasak mokslininkų, yra vienas iš plačiausiai taikomų teisės metodų,¹⁰ bei laikomas vienu iš svarbiausių metodų aiškinant teisę.¹¹ Šio metodo pagalba bus išaiškintos teisės normose vartojamos sąvokos ir jų apibrėžimų prasmė, bei aiškinami atskiri žodžiai ir žodžių/posakių junginiai,¹² siekiant nustatyti turizmo sutartinių santykių, kelionės „paketo“, keliautojo, kelionių organizatoriaus sąvokos bei požymius. Nors lingvistinis teisės metodas ir laikomas vienu iš svarbiausių teisės aiškinimo metodu, jis nėra neribotas, todėl norint visapusiškai ištirti normą, būtina naudotis ir kitais metodais.¹³ Lyginamasis teisės metodas šiame darbe bus naudojamas, taip pat, bet kitu kampu, t.y. kaip šio metodo taikymas pasireiškia per Direktyvos analizę. Toks metodas suteikia galimybę pateikti platesnę bei visapusišką tų pačių normų analizę. Taipogi, dokumentų analizės metodo taikymas yra neišvengiamas. Darbe bus naudojami įvairūs šaltiniai, pradedant nuo nacionalinių teisės aktų, teismų praktikos, mokslinių straipsnių, Europos Sąjungos teisės aktų, Europos Teisingumo Teismo (toliau – ETT), baigiant kitų ES šalių teismų praktikos sprendimų analizės. Naudojant sisteminių teisės aiškinimo metodą įvertinama tiek vienos normos, tiek viso teisinio reguliavimo vienovė bei stabilumas, kur teisės normos turi būti aiškinamos be prieštaravimų teisės principams. Šis metodas bus naudojamas atsakant į darbe iškeltus uždavinius. Svarbu, kad teisės normų aiškinimas yra argumentacijos dalis, o argumentacija yra neįmanoma be logikos, todėl loginis teisės aiškinimo metodas yra neatsiejama bet kokio teisės aiškinimo metodo dalis.¹⁴ Šio metodo taikymas bus naudojamas ne tik aiškinant teisės normas, bet ir užtikrins aiškias ir darbo tyrimu paremtas išvadas, t. y. šio metodo pagalba bus užtikrintos išvadų aiškumas, nuoseklumas, paremtas darbo tyrimu, bei lakoniškumas, apibendrinantis visas darbo įžvalgas ir išskiriantis svarbiausius darbo tyrimo rezultatus.

¹⁰ MIKELĖNIENĖ, D.; ir MIKELĖNAS, V. *Teismo procesas: teisės aiškinimo ir taikymo aspektai*. Vilnius: Justitia, 1999, p. 170.

¹¹ BEINORAVIČIUS, D., et al. *Teisės teorijos įvadas: vadovėlis*. Vilnius: MES, 2010. p. 331.

¹² MIKELĖNIENĖ, D.; ir MIKELĖNAS, V. *Teismo procesas: teisės aiškinimo ir taikymo aspektai*. Vilnius: Justitia, 1999, p. 170.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.* p. 233.

Baigiamojo darbo originalumas. Nagrinėjant sutarčių teisę didelis dėmesys turizmo paslaugų teikimo sutartims nėra skiriamas, jos dažniausiai minimos kaip viena iš atlygintinių paslaugų rūšių ir analizuojamos abstrakčiai atskleidžiant pagrindinius požymius ir tikslus.¹⁵ Lietuvoje turizmo sutartinius santykius daugiausiai nagrinėjo advokatas Edmundas Rusinas, kuris savo straipsniuose Lietuvos advokatūros žurnale nagrinėjo turizmo sutartinių santykių problematiką. Manytina, kad šiuo metu stipriausia įstatyminė bazė bei geriausiai keliautojų apsaugos užtikrinimu rūpinasi Vokietijos įstatymų leidėjai, kurie skiria daug dėmesio šiai sričiai. Vokietijos teisininkai taip pat yra parašę nemažai knygų ir straipsnių turizmo teisės tematika. Darbo autoriaus nuomone, viena geriausių ES turizmo teisės analizių buvo atlikta 2003 m. lektoriaus ir advokato Marc McDonald, dėstančio Dublino Technologijos institute (angl. The School of Hospitality Management and Tourism in the Dublin Institute of Technology). Jis taip pat yra tarptautinio kelionių ir turizmo advokatų forumo narys (angl. International forum of travel and tourism advocates) bei yra parašęs nemažai teisinių straipsnių turizmo teisės tematika. Jo knygos ES turizmo teisė ir politika (angl. European community tourism law and policy)¹⁶ pagrindinis tikslas buvo suteikti daugiau žinių ir supratimo apie ES teisės ir susijusios politikos vaidmenį Europos bendrijos turizmo sektoriui. Tačiau ši knyga išleista prieš daugiau nei 13 metų ir per tą laiką įvyko didelių pasikeitimų reguliuojant turizmo teisinius santykius, kuriuos būtina išanalizuoti. Taigi, atsižvelgiant į minėtas turizmo sutartinių santykių išnagrinėjimo apimtis, Naujosios direktyvos nuostatų išsami analizė bei direktyvų skirtumai Lietuvoje iki šiol pateikti nebuvo, todėl toks darbas bus vienas pirmųjų.

Baigiamojo darbo svarbiausi šaltiniai. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 6 straipsnio d dalyje įtvirtinta nuostata kad ES kompetencijai priklauso remti, koordinuoti ar papildyti valstybių narių veiksmus turizmo srityje.¹⁷ Ši nuostata išskiria turizmui atskirą teisinį pagrindą, kuris įtvirtintas SESV XXII antraštinės dalies 195 straipsnyje.¹⁸ ES papildydama valstybių narių veiksmus ir skatindama įmonių konkurencingumą, visų pirma, siekia skatinti įmonių plėtrai palankios aplinkos šiame sektoriuje sukūrimą, bei remti valstybių narių bendradarbiavimą, ypač keičiantis gerąja praktika.

¹⁵ AMBRASIENĖ, D., et al. *Civilinė teisė. Prievolių teisė: vadovėlis*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004, p. 452-453.

¹⁶ MCDONALD, M. *European Community Tourism Law and Policy*. Dublin: Blackhall Publishing, 2003.

¹⁷ Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija. OJ 2007, C 306/47-200, 6 str. d.

¹⁸ *Ibid.* 195 str.

1990 metais priėmus Direktyvą 90/314 visiems keliautojams, kurie norėdavo įsigyti kelionės paslaugų „paketą“ buvo suteikta naujų teisių. Šis teisės šaltinis beveik tris dešimtmečius yra pagrindinis keliautojų įrankis reglamentuojantis ir nustatantis ES keliautojų bei kelionių organizatorių teises ir pareigas. Direktyva neapima visų turizmo paslaugų teikimo aspektų, ji reglamentuoja tik tam tikrus paketų ir kitokių kelionės rinkinių aspektus tose srityse kurias iš tikrųjų reikia derinti ES lygmeniu. Direktyva nesikiša į bendrąją nacionalinę sutarčių teisę bei leidimų ir licenzijų išdavimo tvarką. Šios sritys paliekamos reguliuoti pačioms valstybėms narėms.

Naujoji direktyva, kuri panaikins Direktyvą 90/314, įneš nemažai naujovių turizmo sutartinių santykių reguliavime. Keliautojų teisės bus apsaugomos dar plačiau.

ES Tarybos direktyvos dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais Nr. 93/13/EEB nuostatos reikalauja, kad paslaugų teikėjų siūlomų pasirašyti sutarčių sąlygos nebūtų vartotojo atžvilgiu nesąžiningos. Nesąžiningų sąlygų direktyva yra pirmoji bendroji direktyva, reguliuojanti bendruosius sutarčių reikalavimus, nes iki nesąžiningų sąlygų direktyvos priėmimo sutarčių teisės harmonizavimas, tiek susijęs su vartotojų apsaugos politika, tiek nesusijęs, buvo fragmentiškas ir apėmė daugiau atskiras specifines rūšis. Taigi nesąžiningų sąlygų direktyva priskiriama bendrai taikomų direktyvų grupei.¹⁹ Todėl galima teigti jog nesąžiningų sąlygų direktyva reglamentuoja ir turizmo paslaugų sutartinius santykius.

Lietuvoje turizmo paslaugų teikimas reglamentuojamas Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso (toliau – CK) 6 knygos IV dalies XXXV skyriaus 3 skirsnyje, Turizmo įstatyme, taip pat Vartotojų teisių apsaugos įstatyme. Šiais teisės aktais užtikrinama, kad turizmo paslaugų teikimas atitiktų ES reglamentavimą, ir suteiktų apsaugą keliautojams bei verslininkams parduodantiems jiems kelionių „paketus“, taip pat nustato turizmo verslo organizavimo principus, valstybės ir savivaldybės institucijų kompetenciją turizmo srityje.²⁰

¹⁹ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. OL, L 95, 21.4.1993

²⁰ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1998-04-03, nr. 32-852, 1 str.

1. TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTINIŲ SANTYKIŲ TEISINIS REGULIAVIMAS

1.1. Turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata ir specifika

Pagal Direktyvos 90/314 2 straipsnio 5 dalį turizmo sutartis apibrėžiama „kaip susitarimas siejantis vartotoją su kelionės organizatoriumi ir (arba) kelionės pardavimo agentu“.²¹ Pagal tokį Direktyvos 90/314 apibrėžimą galima nustatyti tik turizmo sutarties dalyvius, t.y. teisinis santykis būtinai sieja vartotoją ir kelionės organizatorių, ir kartais teisiniuose santykiuose dalyvauja ir kelionės pardavimo agentas. Tuo tarpu, Naujojoje direktyvoje kelionės paslaugų paketo sutartis įtvirtinama kaip - „sutartis dėl viso paketo arba, jei paketą sudarančios paslaugos teikiamos pagal atskiras sutartis, visos sutartys, apimančios į paketą įtrauktas kelionės paslaugas“.²² Taigi iš tokio turizmo paslaugų sutarties apibrėžimo išvelgiamas turizmo paslaugų sutarties turinys, kuris apibrėžiamas per turizmo paslaugų sutarties dalyką. Apsiribojant tik turizmo paslaugų sutarties apibrėžimu, neatsižvelgiant į „paketo“ sąvoką pateiktą tiek Direktyvoje 90/314, tiek Naujojoje direktyvoje, teigtina, kad turizmo paslaugų sutartis apibrėžiama per skirtingus požymius. Taigi sąvokos nėra tapačios, kadangi remiantis Naujosios direktyvos nuostata, apsauga suteikiama ir keliautojui kuris perka paslaugas pagal atskiras sutartis. Remiantis CK nuostatomis, sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartį, kelionės organizatorius įsipareigoja už atlyginimą turistui užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja sumokėti kelionės organizatoriui už suteiktas paslaugas.²³ Iš CK pateikto apibrėžimo galima sužinoti kokias pareigas vienas kito atžvilgiu turi kelionių organizatorius ir keliautojas.

Be pateiktų turizmo paslaugų sutarties apibrėžimų, turizmo paslaugų teikimo sutartis, pagal savo esmę, gali būti pripažįstama vartojimo sutartimi. Kelionės organizatorius, kaip savo srities profesionalas, vykdydamas savo verslą siūlo ir atlygintinai teikia paslaugas, tuo tarpu, turistas naudojasi kelionių organizatoriaus teikiamomis paslaugomis už sutartyje numatytą atlygį savo asmeniniams vartotojiškiems interesams tenkinti²⁴. Toks turizmo paslaugų teikimo sutarties apibrėžimas atitinka visas

²¹ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 2 str. 5 d.

²² 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015, 3 str. 3 d.

²³ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262; 200, 6.747 str. 1d.

²⁴ *Ibid.* 2 str.

būtiną sąlygą, kurioms esant, turizmo paslaugų sutartis gali būti kvalifikuojama kaip vartojimo sutartis.

Turizmo paslaugų sutarties dalyku laikytinas „paketas“. „Paketo“ sąvokos esmė, lyginant direktyvas, pasikeitė. Ir pokyčiai buvo neišvengiami, kadangi Direktyvos 90/314 nuostatos buvo neaiškios abiem suinteresuotoms šalims, tiek kelionių organizatoriams, tiek keliautojams, todėl kartais pastarieji negalėjo atskirti, kokios paslaugos priskiriamos „paketui“.²⁵ Be to, keliautojai negalėjo suprast, kodėl skirtingi apsaugos lygiai taikomi beveik lygiaverčiam kelionių organizavimui tik dėl to, kad paslaugos parduodamos skirtingais būdais. Naujojoje direktyvoje įtvirtinta, kad „paketu“ laikomas derinys bent dviejų skirtingų kelionės paslaugų rūšių, teikiamų tos pačios kelionės ar tų pačių atostogų tikslu. Taip pat pateikiama detalesnis „paketo“ sąvokos turinys iš kurios abi šalys gali suprasti kas tiksliai patenka į „paketą“. Visų pirma, minėtas paslaugų derinys patenka į „paketo“ sąvoką jeigu tas paslaugas sujungia vienas prekiautojas, antra, nepriklausomai nuo to, ar su pavieniais kelionės paslaugų teikėjais yra sudaromos atskiros sutartys, jos dar turi atitikti kitus privalomus požymius.²⁶ Europos Sąjungos teisingumo teismas (toliau – ETT) aiškindamas kelionės paketo sampratą, konstatavo, kad „paketo“ sąvoka apima ir keliones, atitinkančias Direktyvos 90/314 straipsnio 1 dalyje įtvirtintus požymius, kurias organizuoja kelionių pardavimo agentai pagal turisto ar turistų grupės individualų prašymą atsižvelgiant į jų nurodytus reikalavimus. Sąvoka „iš anksto parengtas turizmo paslaugų rinkinys“, vartojama direktyvos straipsnio 1 dalyje, yra sąvokos „paketas“ sudedamoji dalis ir apima turizmo paslaugų rinkinius, kurie yra suformuojami kelionių agentūros ir vartotojo sutarties sudarymo metu.²⁷ Taigi būtent kelionių „paketas“ laikytinas požymiu kvalifikuojančiu turizmo paslaugų teikimo sutartį. Šią sutartį atskirti nuo kitų atlygintinų paslaugų sutarčių galima tik išaiškinus sąvoką „turistinė kelionė“, kadangi turizmo paslaugų sutarties dalykas yra kelionės paketo paslaugos. Iš nurodytos sąvokos galima išskirti turistinės kelionės požymius, kurių pagrindu kylanti problematika darbe bus aptariama toliau, t.y.: 1) tai iš anksto už bendrą kainą parengtas parduodamas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys (paketas); 2) paketą sudaro ne mažiau kaip dvi iš nurodytų turizmo paslaugų: (a) vežimo; (b) apgyvendinimo; (c) kita esminė

²⁵ 2013 m. liepos 9 d. Commission staff working document impact assesment. Accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC. SWD(2013) 263 final, p. 70.

²⁶ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015, 2 str.

²⁷ Europos Teisingumo Teismas. 2002 m. balandžio 30 d. sprendimas *Club-Tour* C-400/00, EU:C:2002:272.

kelionės dalį sudaranti paslauga, nesusijusi su vežimu ar apgyvendinimu (pvz., ekskursija po miestą ar kitą vietą); 3) tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas arba yra įtraukta nakvynė.²⁸ Tik tais atvejais, kai įsigytas „kelionės paketas“ atitiks visus tris paminėtus požymius, tokia sutartis bus kvalifikuojama kaip „kelionių paketo“ sutartis. Jeigu turizmo paslaugos neatitiks šių požymių, tokiu atveju sudarytai sutarčiai bus taikomos bendros atlygintinų paslaugų normos arba atitinkamai kitų sutarčių normos. Tai reiškia, kad kelionė atitiktų organizuotos turistinės kelionės sąvoką, kelionė turi trukti ilgiau nei 24 valandas arba kelionė gali trukti ir trumpesnę laiko tarpą, bet kelionės metu turistas turi turėti bent vieną nakvynę. Toks sąvokos išaiškinimas turistui suteikia žinių kokios paslaugos yra neatsiejamos kitos kelionės dalis, todėl turistas gali būti labiau užtikrintas, kad jam bus taikoma Direktyvos 90/314 apsauga. Lietuvos Aukščiausiasis teismas (toliau – LAT) 2008 m. liepos 18 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008 aiškino, kad organizuota turistinė kelionė yra turizmo paslaugų rinkinys.²⁹

Nors kai kurios horizontaliosios vartotojų apsaugos taisyklės taikomos ir kelionės paslaugų „paketų“ sutartims, jomis neregamentuojami specifiniai šių sutarčių aspektai, pavyzdžiui, nenustatyta prievolė teikti informaciją apie kelionės maršrutą, neapibrėžta atsakomybė kilus problemų teikiant pakete numatytas paslaugas ir nenustatyti privalomieji apsaugos nemokumo atveju reikalavimai. Keleivių teisėms skirtuose teisės aktuose nustatytos tik su transporto paslaugomis susijusios konkrečios keliautojų teisės – jos netaikytinos įvairių turizmo paslaugų derinio atveju.³⁰ Naujojoje direktyvoje plėtojant kelionių paketų apibrėžimą siūloma taikyti objektyvius kriterijus susijusius su turizmo paslaugų pristatymu ar įsigijimu. Pirma, aplinkybę, jog įsigijamos paslaugos sudaro kelionės „paketą“ liudija vieningas paslaugų užsakymas, bendra už paslaugas mokėtina kaina. Pavyzdžiui, kai tai pačiai kelionei ar atostogoms vienoje pardavimo vietoje perkamos skirtingos kelionės paslaugų rūšys ir tos paslaugos pasirenkamos prieš keliautojui sutinkant mokėti, t.y. kai tokios paslaugos užsakomos to paties užsakymo metu, siūlomos ar parduodamos už bendrą ar galutinę kainą arba joms tokia kaina nustatoma. Antra, vertinami turizmo paslaugų reklamoje pateikiami teiginiai, t.y. siūlomas įsigyti turizmo paslaugos bus laikomos „kelionės paketu“, kai tokios paslaugos reklamuojamos arba parduodamos jas vadinant „paketu“ arba panašiu terminu,

²⁸ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 2 str.

²⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje B. Š., D. Š. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-386/2008.

³⁰ 2013 m. liepos 9 d. Commission staff working document impact assesment. Accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004I and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC. SWD(2013) 263 final.

nurodančiu glaudų atitinkamų kelionės paslaugų ryšį. Tokie panašūs terminai galėtų būti, pavyzdžiui, „kompleksinis pasiūlymas“, „viskas įskaičiuota“ arba „rinkinys, į kurį viskas įskaičiuota“.³¹ Trečia, turizmo paslaugų sąsajumas, t.y. paketais tikslinga laikyti visus kelionės paslaugų derinius, turinčius ypatumų, kuriuos keliautojai paprastai sieja su paketais, visų pirma tada, kai atskiros kelionės paslaugos susiejamos į vieną kelionės produktą, už kurio tinkamą vykdymą atsakomybę prisiima organizatorius. Remiantis ETT praktika³² neturėtų būti daromas skirtumas, ar kelionės paslaugos susiejamos prieš susisiekiant su keliautoju, ar jos susiejamos keliautojo prašymu ar atsižvelgiant į jo pasirinkimą. Naujasis reguliavimas išplės „paketo“ sąvoką ir apims ne tik tradicinius kelionių paketus, bet atsiras apsauga ir tiems vartotojams, kurie internetu užsisako pasirinktinai vieną iš derinių – skrydį, viešbutį ar mašinos nuomą. Taigi naujos taisyklės turėtų būti taikomos šiems skirtingiems kelionių deriniams: 1) iš anksto nustatytam kelionės paslaugų paketui; 2) individualiai kliento pasirinktam ar jo paties suderintam kelionių paslaugų paketui; 3) susietoms kelionių paslaugoms. Susijusių kelionės paslaugų rinkiniai (angl. linked travel arrangements) tai būsima naujovė, kurią įtvirtins Naujoji direktyva.³³ Paslaugos laikomos „susietomis“, kai perkamos kelios paslaugos atskirai iš skirtingų prekiautojų, sudarant kelias sutartis, bet keliautojo vardas ir pavardė, banko kortelės duomenys bei elektroninio pašto adresas pateikiamas tik vieną kartą, o paslaugų tiekėjai šiuos duomenis pasidalina tarpusavyje per 24 valandas.

1.2. Susietų kelionės paslaugų atskyrimas nuo tradicinių kelionės „paketų“

ES šalių narių teismų praktikoje pirmą kartą susietos kelionių paslaugos buvo paminėtos Apeliaciniam teismui Jungtinėje Karalystėje sprendžiant bylą Association of british travel agents (ABTA) prieš Civil Aviation Authority (CAA). Tuomet šis klausimas svarbus turėjo būt ne tik Jungtinės Karalystės teismui, bet ir visiems ES teismams. Kadangi nebuvo aišku ar Direktyvoje 90/314 įtvirtinta „paketo“ sąvoka apims naujame skaitmeniniame amžiuje išpopuliarėjusį kelionių „paketų“ pirkimo būdą, kai iš vieno verslininko internetu perkamos skirtingos paslaugos. Bet teismas pabrėžė, kad sprendimo

³¹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 10 punktas.

³² Europos Teisingumo Teismas. 2002 m. balandžio 30 d. sprendimas Club-Tour C-400/00, EU:C:2002:272.

³³ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. 17 str.

esmė ne išplėsti „paketo“ sąvoką, o pažymėti, kad reikalingas naujas reglamentavimas susijusių kelionių paslaugoms, kuris užtikrintų keliautojams tokią pačią apsaugą kaip ir perkantiems tradicinius kelionių „paketus“.³⁴ Jungtinėje Karalystėje įvyko labai ryškūs rinkos pokyčiai ir vieno stambaus kelionių organizatoriaus pateiktais duomenimis, 1997 m. pagal Direktyvą 90/314 buvo apsaugoti 98 procentai keleivių, kurie vyko į poilsines keliones iš Jungtinės Karalystės, o 2013 m. – mažiau nei 50 procentų keliautojų.³⁵ Tai ne valstybės narės kompetencija - ieškoti sprendimų tokioms spragoms, o būtent ES įstatymų leidėjų. Ir negalėjo būti savaime suprantama, kad po šio sprendimo ES įstatymų leidėjas peržvelgs tokių susietų kelionių paslaugų problematiką.³⁶ Bet buvo tik laiko klausimas kada tai įvyks, nes vien 2011 m. internetu įsigytos kelionių paslaugos sudarė apie 35 procentus visų kelionių paslaugų užsakymų, o 2013 m. kovo mėn kelionių interneto svetainėse apsilankė beveik 183 mln. piliečių.³⁷

Vienas iš skirtumų tarp įprastinių kelionių „paketų“, kad susietos kelionės paslaugos negali būti perkeltos kitam keliautojui/klientui kaip yra su kelionės „paketu“, ir šiuo atveju pardavėjas nėra įpareigotas suteikti informaciją prieš sutarties sudarymą. Nors, keliautojui perkant susietą kelionės paslaugą, jis vis tiek turi būti apsaugotas, jeigu paslaugos teikėjas bankrutuos, bei taip pat turi repatriacijos garantiją. Jeigu pardavėjas neįvykdo savo pareigos informuoti keliautojo ir nepaaiškina, kad užsakyta kelionė nesudaro kelionės „paketo“, tokiu atveju keliautojas turi tokias pačias teises kaip ir tas, kas pirko kelionės „paketą“.

Pavyzdžiui, probleminė situacija yra, kai vartotojas įsigija bilietą atgal į savo valstybę narę, oro linijų bendrovės tinklalapyje ir gauna papildomą pasiūlymą. Užsisakant bilietą vartotojas gauna nuorodą, į viešbučių užsakymų tinklalapį, su pasiūlymu užsakyti viešbučio kambarį, ir priėmė pasiūlymą per 24 valandas. Dar būdamas savo šalyje vartotojas iš oro linijų bendrovės gavo informaciją dėl įmonės nemokumo ir skrydis atgal buvo atšauktas, nors už paslaugas buvo sumokėta jau užsakymo metu. Esant dabartiniam reguliavimui vartotojas neturėtų teisės atgauti sumokėtų pinigų už pirminius bilietus ir pats, per trumpą laiko tarpą, turėtų pasirūpinti dėl apgyvendinimo ir grįžimo namo.

³⁴ Jungtinės Karalystės teismo sprendimas. Association of british travel agents (ABTA) v. Civil Aviation Authority (CAA), 2006, EWCA.

³⁵ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 6.

³⁶ TONNER, K. International travel law journal, Is German Travel Law Prepared for Dynamic Packaging - A Note on ABTA v CAA from a German Perspective. 2006. p. 109-110. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. lapkričio 5d.] Prieiga per internetą:

<<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2006&div=1&id=&page=&collection=journals>>

³⁷ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 5.

Naujoji direktyva tokią kelionę apibrėš kaip susijusių kelionės paslaugų rinkinį ir remiantis apsaugos nemokumo atveju nuostatomis oro linijų bendrovė bus įpareigota, kad keliautojas būtų repatrijuotas ir prireikus būtų finansuojamas apgyvendinimas iki repatrijavimo.³⁸

Esant dabartiniam reguliavimui problemine situacija taip pat laikomas atvejis kai vartotojai užsisakydami tas pačias paslaugas skirtingais būdais gauna nevienodą apsaugą arba iš vis jos negauna. Pavyzdžiui, skrydį per oro linijų bendrovės internetinį tinklalapį užsakinėjantis vartotojas „A“ gauna nuorodą taip pat užsisakyti ir viešbutį, t.y. vartotojas nusiperka dvi atskiras paslaugas. Užsakymo pabaigoje, oro linijų bendrovės tinklalapyje vienu metu sumoka už dvi skirtingas paslaugas, pateiktas bendroje sąskaitoje. O kitas vartotojas „B“ nuperka iš anksto kelionių organizatoriaus parengtą paketą tame pačiame viešbutyje ir skrydį tomis pačiomis oro linijomis. Atvykę į viešbutį abu vartotojai sužino, kad jis yra renovuojamas ir laisvų kambarių nėra. Šiuo atveju vartotojas „B“, nusipirkęs iš anksto parengtą paketą, galės kreiptis į organizatorių, kad šis išspręstų kilusią problemą, o vartotojas „A“ nusipirkęs dvi atskiras paslaugas, kurios nepatenka į dabartinio reguliavimo „paketo“ sąvoką, negalės kreiptis į oro linijų bendrovę dėl iškilusių nesklandumų. Taigi, iš esmės identiškos paslaugos dėl skirtingų pirkimo būdų gali nepatekti į Direktyvos 90/314 taikymo sritį. Akivaizdu, kad dabartinis reguliavimas prasilenkia su šiuolaikinio gyvenimo realijomis ir negali patenkinti vartotojų lūkesčių.

Įgyvendinus Naująją direktyvą, tiek oro linijų bendrovės, tiek kelionių organizatoriaus parduodamos paslaugos bus suprantamos, kaip patenkančios į susietų kelionių „paketo“ sąvokos taikymo sritį. Užsakymo metu abi įmonės privalės pateikti standartines sutarties sąlygas vartotojams taip informuodami juos, kad jų perkama paslauga, t.y. kelionė ar atostogos, bus laikomos kelionės „paketu“ pagal Naujosios direktyvos nuostatas. Dėl pasikeitusio reguliavimo įmonės privalės vykdyti visas savo pareigas, kurios nustatytos Naujosios direktyvos nuostatomis, vartotojui perkant „paketą“. Taigi, dėl „paketo“ sąvokos išplėtimo, neatsižvelgiant į pirkimo būdą, kaip yra nustatyta esamame reguliavime, vartotojų teisės bus labiau apsaugomos.

³⁸ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. 17 str. 4 p.

1.3. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys ir kiti sutartinių teisinių santykių dalyviai

Vartojimo sutartys yra sutartys tarp vartotojo ir verslininko, kitaip tariant, jos apibrėžiamos per šioje sutartyje dalyvaujančius subjektus, sutarties šalis. Viena iš vartojimo sutarties šalių yra vartotojas ir kita – kaip priešingybė jai – verslininkas.³⁹ Vartojimo teisinių santykių šalys nėra lygiavertės – pripažįstama, kad vartotojas yra silpnesnioji šalis, todėl tokiuose santykiuose galioja vartotojo (šiuo atveju turistų) teisių apsaugos prioriteto principas, ir profesionalo (kelionių organizatoriaus) veiksmų ar neveikimo vertinimui taikomi aukštesni atsakomybės, sąžiningumo ir rūpestingumo kriterijai. Atkreiptinas dėmesys, jog teisinių santykių, atsirandančių turizmo paslaugų sutarties pagrindu specifika kyla ir dėl to, jog šiuose santykiuose gali dalyvauti ne tik sutarties šalys bet ir kiti subjektai. ETT nuomone, vartotoju gali būti tik fizinis asmuo, kuris yra silpnesnioji pusė lyginant su verslo subjektais ir jų turimomis žiniomis bei stipresnėmis derybinėmis galiomis. Tik tam tikra kategorija asmenų turi turėti galimybę pasinaudoti suteikiamomis apsaugos priemonėmis.⁴⁰ Tačiau pačioms valstybėms yra paliekama teisė kiek plėsti vartotojo sąvoką.

Jungtinių Tautų 1954 m. birželio 4 d. Niujorke priimta konvencijoje „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“ įtvirtinta turistų sąvoka, kuri turistą apibrėžia kaip „asmenį, neatsižvelgiant į jo rasę, lytį, kalbą, religiją, kuris atvyksta į kurios nors susitariančiosios valstybės teritoriją, išskyrus valstybę, kurioje jis nuolat gyvena, ir ten pasilieka ne trumpiau kaip dvidešimt keturias valandas ir ne ilgiau kaip šešis mėnesius per bet kurį dvylikos mėnesių laikotarpį su imigracija nesusijusiais teisėtais tikslais, pavyzdžiui, turizmo, poilsio, sporto, sveikatos, šeimos reikalų, studijų, religinės piligrimystės ar verslo“.⁴¹ Toks apibrėžimas svarbus nediskriminavimo prasme, kadangi nurodo jog keliautojas negali būti diskriminuojamas valstybėje į kurią jis keliauja. Direktyvoje 90/314 nebuvo apibrėžta kas yra turistai, bet įtvirtinta vartotojo sąvoka direktyvos prasme. Direktyvos 90/314 2 str. 4 d. vartotoją apibrėžia kaip asmenį, kuris perka ar sutinka pirkti paketą (pagrindinis sutartį pasirašęs asmuo) arba, bet kurį kitą asmenį, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo sutinka pirkti paketą (kiti naudos gavėjai) arba bet kurį asmenį, kuriam sutartį pasirašęs arba bet kuris naudos gavėjas perduoda paketą (kelionių

³⁹ BUBLIENĖ, D. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė*: monografija. Vilnius: Registrų centras, 2009, p. 81.

⁴⁰ Europos Teisingumo Teismas. 2000 m. birželio 27 d. sprendimas *Océano Grupo Editorial SA v. Roció Murciano Quintero* C-240/98, EU:C:2000:346.

⁴¹ 1954 m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų. Valstybės žinios, 2005-11-10, nr. 133-4783.

paketą perimantis asmuo).⁴² Toks apibrėžimas sukelia painiavos, kadangi kituose Sąjungos teisės aktuose reglamentuojančiuose vartotojų teises ir jų apsaugą taip pat naudojama sąvoka „vartotojas“. Todėl tam, kad būtų aiškiau suprasti kokius būtent fizinius asmenis gins Naujosios direktyvos nuostatos, asmenys kurių apsauga bus nustatoma pagal šią direktyvą bus vadinami „keliautojais“. Tokiu vartotoju bus laikomas „bet kuris asmuo, siekiantis sudaryti sutartį, arba turintis teisę keliauti pagal sudarytą sutartį, Naujosios direktyvos taikymo srityje“.⁴³ Siekiant išvengti neaiškumų, Naujoji direktyva vis dėl to bus taikoma verslo reikalais keliaujantiems asmenims, įskaitant laisvųjų profesijų narius, ar savarankiškai dirbančius asmenis arba kitus fizinius asmenis, bet tik tuo atveju kai jie neorganizuoja savo verslo kelionės bendrojo susitarimo pagrindu.⁴⁴ Tai reiškia, jog vartotojai keliaujantys verslo kelionės organizavimo (angl. Business Travel Management) pagrindu, kurį sudaro kelionės bilietai, automobilių nuoma, nakvynės vietos nuoma, susitikimo vietų nuoma, pramogos su verslo partneriais, vertėjų, teisininkų paslaugos, bus apsaugoti Naujosios direktyvos nuostatomis tik jeigu tokios paslaugos nebus sudarytos bendrojo susitarimo pagrindu tarp darbdavio ir kelionių organizatoriaus. Turizmo paslaugų teikimo sutartyse tik fizinis asmuo gali būti tokių paslaugų gavėju ir atitikti sąvoką keliautojas. Tokios pozicijos tvirtai laikėsi ETT, teigdamas, kad sutartis sudaryta tarp juridinių asmenų, negali būti laikoma vartojimo sutartimi. Aiškindamas Direktyvos 93/13/EC dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse 2 b straipsnį⁴⁵, ETT sprendime savo poziciją patvirtino vienareikšmiškai ir pasakė, kad įmonė sudariusi sutartį su kita įmone, negali būti laikoma vartotoja.⁴⁶ Fizinis asmuo kuris perka kelionę ir kuris prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį yra laikomas naudos gavėju. Atkreiptinas dėmesys, jog keliautojas ne visada yra tas asmuo, kuris pasirašo turizmo paslaugų teikimo sutartį. Keliautojui taip pat prilyginamas ir visišką atsakomybę paslaugų gavėjo apimtimi prisiimantis asmuo, kuris prisiima visas teises ir pareigas, atsirandančias iš sutarties, kurią būtent naudos gavėjo vardu pasirašė

⁴² 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 2 str. 4 d.

⁴³ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015, 3 str. 6 d.

⁴⁴ *Ibid.* Preambulės 7 punktas.

⁴⁵ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. OL, L 95, 21.4.1993, 2 str. b.

⁴⁶ Europos Teisingumo Teismas. 2001 m. lapkričio 22 d. sprendimas *Cape Snc v. Idealservice Srl* C-542/99 ir *Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl* C-541/99, EU:C:2001:625.

kitas fizinis asmuo.⁴⁷ Taip pat keliautoju gali būti, bet kuris kitas asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.

Kita turizmo sutartinių santykių šalimi yra laikomas kelionių organizatorius, asmuo, kuris reguliariai rengia paketus ir parduoda arba siūlo juos įsigyti tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentą.⁴⁸ Kelionių organizatorius sudarant sutartį įsipareigoja keliautojui už atlyginimą užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę. Direktyvai nepateikiant platesnės kelionių organizatoriaus sąvokos ją galima suprast netiksliai, kadangi asmeniu reguliariai rengiančiu paketus galima palaikyti tiek fizinį tiek juridinį asmenį. Nors ETT praktikoje buvo minėta, jog ne pelno siekanti organizacija yra suprantama kaip kelionių organizatorius⁴⁹, bet daugiau aiškumo šiuo klausimu suteiks Naujoji direktyva. Joje atsirado nauja sąvoka „prekiautojas“, kurios nėra įtvirtinta Direktyvoje 90/314. Taigi, prekiautoju galės būti, bet kuris asmuo arba bet kuris privačiai ar valstybės valdomas juridinis asmuo, kuris sudarydamas sutartis, kurioms bus taikoma Naujoji direktyva, veiks, be kita ko, pasitelkdamas bet kurį kitą asmenį, „veikiantį prekiautojo vardu arba jo naudai, siekdamas tikslų susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, neatsižvelgdamas į tai, ar jis veikia kaip organizatorius, agentas, prekiautojas, kuris padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį, arba kaip kelionės paslaugų tiekėjas“.⁵⁰ Direktyvoje 90/314 nebuvo nuostatos iš kurios galima būtų spręsti, kad prekybininkas/pardavėjas veikia siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija. Tuo tarpu Naujosios direktyvos apibrėžime tokią nuostatą galima rasti. Taigi pagal dabartinį reguliavimą, iš pirmo žvilgsnio, gali susidaryti tokią situacija kai vartotojas sudaro sutartį su vartotoju (angl. consumer-to-consumer contracts) ir tokie teisiniai santykiai patenka į Direktyvos 90/314 taikymo sritį.⁵¹ Tokiu būdu taisyklės, kurios yra sukurtos silpnesniosios sutarties šalies apsaugai praranda esmę, todėl sutartis tarp dviejų fizinių asmenų negali būti laikoma turizmo paslaugų teikimo sutartimi. Taigi naujos sąvokos įtvirtinimas yra sveikintinas ir suteikiantis aiškų, turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių teisių ir pareigų balansą.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262; 200, 6.753 str.

⁴⁸ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 2 str. 2 d.

⁴⁹ Europos Teisingumo Teismas. 1999 m. vasario 11 d. sprendimas *AFS Intercultural Programs Finland* ry C-237/97, EU:C:1999:69.

⁵⁰ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015, 3 str. 7 d.

⁵¹ 2013 m. liepos 9 d. Commission staff working document impact assesment. Accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC. SWD(2013) 263 final.

Atkreiptinas dėmesys, kad su turizmo paslaugų teikimo sutartimi gali būti susiję ir kiti subjektai be kurių tokia sutartis būtų neįmanoma, bet jie nelaikomi sutarties šalimi (pavyzdžiui: skrydžių bendrovės, viešbučiai, keleivių vežimo autobusais ar traukiniais bendrovės). Su tokiais subjektais sutartis sudaro pats kelionių organizatorius, o ne keliautojas., bet tuo atveju kai paslaugos suteikiamos netinkamai, kelionių organizatorius atlyginęs nuostolius keliautojui, gali prisiteisti nuostolius iš trečiosios šalies, kurią pasitelkia sutarties vykdymui. Jei keliautojas sudarinėtų sutartis su visais atskirai tokie santykiai galėtų nepatekti į kelionės paketo sąvoką. Šie subjektai yra laikomi trečiaisiais asmenimis, kuriuos kelionių organizatorius pasitelkia savo prievolėms, keliautojo naudai, vykdyti.

1.4. Turizmo paslaugų sutarties sudarymo tvarka, forma ir turinys

Turizmo paslaugų teikimo sutartis yra dvišalė (kelionės organizatoriaus pareiga užtikrinti organizuotą turistinę kelionę yra priešpriešinė turistui pareigai sumokėti atlyginimą), atlygintinė, konsensualinė, ekvivalentinė. Jos sudarymui taikomos bendros sutarčių sudarymo taisyklės. Direktyvoje 90/314 įtvirtinta, kad informacija gali būti pateikiama rašytine ar kita tinkama forma⁵², tuo tarpu Turizmo įstatymo 7 straipsnio 2 ir 4 dalyse nustatyta, kad iki turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymo kelionių organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, kelionių agentas privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą.⁵³ Pažymėtina, kad bet kuri valstybė narė net ir po Direktyvos 90/314 perkėlimo išlaiko teisę toliau taikyti ar priimti griežtesnius reikalavimus. Taigi Lietuva informacijos pateikimui pasirinko griežtesnę formą nei numatyta Direktyvoje 90/314. Tuo tarpu Naujojoje direktyvoje įtvirtinta, kad kelionės paslaugų paketų sutartys turi būti parengtos paprasta ir suprantama kalba ir, jei jos sudaromos raštu, būtų įskaitomos.⁵⁴ Tuo tarpu po sutarties sudarymo, organizatorius arba agentas keliautojui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje. Keliautojas turi teisę prašyti popierinės kopijos, jeigu kelionės paslaugų paketo sutartis buvo sudaryta fiziškai kartu dalyvaujant šalims.⁵⁵ Taigi naujovė yra sutarties patvirtinimas patvariojoje laikmenoje (pavyzdžiui: USB atmintinės, kompaktinių diskų įrenginiai (CD-ROM), skaitmeniniai vaizdo diskai (DVD),

⁵² 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990.

⁵³ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. Valstybės žinios, 1998-04-03, nr. 32-852. 7 str. 2 d., 4 d.

⁵⁴ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015, 7 str. 1 d.

⁵⁵ *Ibid.*

elektroniniai laiškai). Tokia nuostata logiška, kadangi skaitmeniniame amžiuje tokios laikmenos tapo norma. Tai padės sutaupyti lėšų - įmonėms ir laiko - keliautojams.

Kelionių organizatoriaus pareiga atskleisti informaciją, turinčią esminę reikšmę sutarčiai sudaryti, yra viena esminių pareigų sudarant sutartį.⁵⁶ 2015 m. gegužės 25 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-381-421/2015 LAT priėmė sprendimą byloje dėl kelionių organizatoriaus pareigos suteikti keliautojui informaciją ir sutarties formos.⁵⁷ Ieškovai prašė priteisti iš kelionių organizatoriaus turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą dėl neįvykusios kelionės, kuri neįvyko nes jam nebuvo suteikta informacija apie paso galiojimo reikalavimus skrendant į Egiptą. Ieškovas planavo su šeima sutikti naujuosius metus Egipte, bet jo paso galiojimas neatitiko Egipto sienai kirsti būtinų reikalavimų, todėl jie neišvyko į kelionę ir patyrė neigiamų išgyvenimų, neigiamų emocijų, apmaudą ir stresą. LAT nurodė, „kad tarpininkaujanti kelionių agentūra, vykdydama pareigą atskleisti informaciją, turinčią esminę reikšmę sutarčiai sudaryti, privalėjo sutartį sudariusiam ieškovui įteikti rašytinį dokumentą, kuriame būtų buvusi išsami, neklaidinanti informacija apie kelionės sąlygas, taip pat pasienio formalumus ir paso galiojimo terminą, kad ieškovas galėtų apsispręsti dėl sutarties sudarymo, o nagrinėjamu atveju tai nebuvo padaryta“.⁵⁸

Verta paminėti, kad Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. rugsėjo 20 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 2A-785-520/2010⁵⁹ kurioje, ieškovė nutraukė sutartį dėl aplinkybių nepriklausiusių nuo jos valios ir prašė priteisti sumokėtą už kelionę avansą, nors rašytinė turizmo paslaugų teikimo sutartis su ja sudaryta nebuvo. Tokia sutartis buvo surašyta, bet ieškovė nebuvo jos pasirašiusi. Bet iš bankinių pavedimų ir elektroninio susirašinėjimo galima teigti, kad turistinių paslaugų sutartis buvo sudaryta, nes turistinės kelionės organizatorius įsipareigojo už atlyginimą ieškovei užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o ieškovė įsipareigojo kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas ir apmokėjo. Vis dėl to rašytinės sutarties kurią pasirašytų ieškovė nebuvo, todėl teismas konstatavo, kad „dėl jokių sąlygų, susijusių su sutarties atsisakymu ir pinigų grąžinimu, šalys nesusitarė, todėl teigti, kad ieškovei atsisakius kelionės prieš 19 dienų, kelionės organizatorius įgijo teisę negrąžinti tam tikros dalies ieškovės sumokėtos kelionės kainos, nėra faktinio ir teisinio pagrindo“.⁶⁰ CK 6.162

⁵⁶ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; 200, 6.163 str. 4 d.

⁵⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje R. B., N. B., G. B. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-381-421/2015

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje L. J. V. UAB „Vestekspress“, Nr. 2A-785-520/2010.

⁶⁰ *Ibid.*

straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad sutartis nebūtinai turi būti sudaroma šalims apsieičiant oferta ir akceptu – sutarties sudarymą gali patvirtinti ir kitokie sutarties šalių veiksmai, pakankamai patvirtinantys jų ketinimus.⁶¹ Šiuo atveju, tie veiksmai buvo bankiniai pavedimai ir elektroniniai susirašinėjimai. Taigi rašytinės formos trūkumas buvo naudingas keliautojai. Taigi rašytinė forma svarbi, kad kilus ginčui nekiltų jokių klausimų dėl sutarties nutraukimo, perleidimo, nuostolių apskaičiavimo ir kitų svarbių aspektų.

Tačiau, nors vartotojų apsauga ir yra vienas iš Europos privatinės teisės harmonizavimo „variklių“, Joseph Maria Bech Serrat nuomone, didesnė standartinės formos sutarčių sudarymo laisvė, leis verslininkams, kaip stipresniajai sutarties šaliai, kurti patogesnes sutarčių sudarymo sąlygas. Dėl šios priežasties egzistuoja nuomonių, kad privalomų vartotojų sutarties sąlygų taikymas yra negalimas.⁶² Su šia nuomone galima nesutikti. Lietuvoje turizmo paslaugų teikimo sutarties standartines sąlygas, tvirtina Valstybinio turizmo departamento prie ūkio ministerijos direktorius.⁶³ Sutarčių laisvės principas nedraudžia organizatoriui įterpti savo, teisės aktams neprieštarujančių sąlygų, bet keisti įsakyme nustatytų sąlygų negalima. Dauguma turizmo paslaugų sutarties standartinių sąlygų yra identiškos CK įtvirtintoms nuostatoms. Dėl šių priežasčių turizmo paslaugų teikimo negalima būtų visiškai priskirti kaip reguliuojama privatinės teisės, kadangi yra ir viešosios teisės požymių kai imperatyviomis normomis nustatomos standartinės sutarčių sąlygos.

⁶¹ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; 200,

⁶² BECH SERRAT, J. M. *Selling Tourism Services at a Distance: An Analysis of the EU Consumer Acquis*. Berlin: Springer, 2012. p. 180.

⁶³ Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. 18-V "Dėl Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų". Valstybės žinios. 2011-10-27 d. Nr. V-122.

2. TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTINIŲ SANTYKIŲ ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS, BEI JŲ ĮGYVENDINIMO PROBLEMATIKA

2.1. Keliautojo teisės ir jų įgyvendinimo probleminiai aspektai

2.1.1. Keliautojo teisė atsisakyti sutarties

Keliautojas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties. Bet teisiniai padariniai jam atsisakius atsiranda ne visada. Tuo atveju jei vartotojas atsisako dėl aplinkybių už kurias pats neatsako, jis turi teisę pasirinkti kitą aukštesnės kokybės ar lygiavertį paketą jei būtų toks pasiūlymas, o jei siūlomas pakaitalas yra žemesnės kokybės, tuo atveju kelionių organizatorius turi grąžinti jam kainos skirtumą.⁶⁴ O jei už aplinkybes, kurios lėmė sutarties nutraukimą, atsako pats keliautojas, tuomet jis privalo atlyginti kelionės organizatoriaus patirtus nuostolius, kurie negali būti didesni nei kelionės „paketo“ kaina. Jau minėtoje Vilniaus apygardos teismo nagrinėtoje byloje ieškovė kreipėsi į teismą norėdama prisiteisti pinigus, kuriuos ji sumokėjo už kelionę į kurią negalėjo vykti dėl iš anksto nenumatytų objektyvių aplinkybių kai būdama 40 metų ir naudodama kontracepcijos priemones pastojo ir į kelionę išvykti nebegalėjo. Sužinojusi naujienas, ji likus 19 dienų iki kelionės atšaukė kelionės užsakymą, todėl turizmo paslaugos jai nebuvo suteiktos. Bylos eigoje įvertinus medicininius dokumentus, „darytina išvada, kad ieškovė kelionės atsisakė dėl aplinkybių, už kurias ji neatsako, nes medicininiuose dokumentuose esantys įrašai tvirtina, kad ieškovės nėštumas buvo komplikotas, jai grėsė persileidimas, jai nebuvo galima skristi lėktuvu, o skrydis lėktuvu buvo sudėtinė nupirkto kelionės paketo dalis, t.y. buvo neatsiejama nuo kelionės laivu“.⁶⁵ Remdamasis tokiomis išvadomis teismas pagrįstai priteisė iš kelionių organizatoriaus visas ieškovės už kelionę įmokėtas sumas. Kitame Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gruodžio 9 d. sprendime civilinėje byloje Nr. 2A-1576-254/2009, teismas nagrinėjo situaciją⁶⁶, kai ieškovai negalėjo išvykti į kelionę, nes buvo sulaikyti ir patalpinti į Lukiškių tardymo izoliatorių kalėjimą, todėl, jų teigimu, negalėjo pranešti atsakovui, kad negalės išvykti į suplanuotą kelionę, už kurią jau buvo pervesti pinigai. Byloje nebuvo duomenų, kad tuo metu kai buvo kalėjime, ieškovė negalėjo pranešti apie iškilusias problemas organizatoriui. Todėl ji turėjo galimybę pati informuoti kelionių

⁶⁴ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990. 4 str. 6d.

⁶⁵ Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje L. J. V. UAB „Vestekspres“, Nr. 2A-785-520/2010.

⁶⁶ Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gruodžio 9 d. sprendimas civilinėje byloje I. R. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2A-1576-254/2009.

organizatorių, apie aplinkybes dėl kurių negalėjo išvykti į kelionę, atsisakyti sutarties ir gauti kompensaciją už patirtas išlaidas. Turizmo paslaugų sutartyje buvo numatyta, kad kai sutartis nutraukiama likus mažiau nei 10 dienų iki kelionės, organizatoriaus nuostolis dėl neišvykimo sudaro 80 procentų kelionės kainos. Taigi teismas nustatė, kad atsakovas turi grąžinti ieškovei 20 procentų kelionės kainos, kaip ir buvo sutarta turizmo sutartyje. Tuo atveju, jeigu būtų įrodyta, kad ieškovė buvimo kalėjime metu tikrai negalėjo jokiais būdais pranešti verslininkui apie sutarties nutraukimą, jai kelionių organizatorius privalėtų grąžinti visą už kelionę sumokėtą pinigų sumą.

Pavyzdžiui, keliautojas užsisako kelionę į egzotišką šalį su apgyvendinimu, pavežimo paslaugomis ir vandens procedūrų paslaugomis iš kelionių agentūros, kuri organizuoja atostogas žmonių grupėms. Tačiau po kiek laiko paslaugos pirkėjas susiranda naują darbą ir nusprendžia, kad į įsigytą kelionę vykti nebegalės. Pagal dabartinės direktyvos nuostatas, keliautojas galės sutartį perleisti kitam keliautojui arba atšaukti kelionę bei negauti jokios finansinės kompensacijos. Naujojoje direktyvoje išliks nuostata leidžianti perleisti sutartį kitam asmeniui, bet keliautojas taip pat turės teisę atšaukti savo atostogas dėl bet kokios priežasties iki paketo pradžios, tik iš jo gali būti reikalaujama sumokėti tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį organizatoriui. Manytina, kad tinkamas ir pagrįstas mokestis bus panašus į šiuo metu kelionių organizatorių sudaromose sutartyse nustatomus mokesčius, kai atsisakant sutarties sumos dydis priklauso nuo to kiek laiko liko iki kelionės. Nepriklausomai nuo to kiek laiko liks iki kelionės, nuostolių dydis negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Pažymėtina, kad kelionių organizatorius privalo įrodymais pagrįsti, kokius nuostolius jis patyrė dėl keliautojo atsisakymo vykti į kelionę. Tuo atveju, jei verslininkas negali savo patirtų nuostolių pagrįsti įrodymais, jis turi keliautojui sugrąžinti visus jo sumokėtus pinigus arba, jo sutikimu, išlaidas kompensuoti kitu būdu. Naujoji direktyva nenustato bendrųjų principų ar taisyklių kompensacijų, kurias turi mokėti vartotojas, skaičiavimui. Mokesčiai neturėtų būti neproporcingi ar pernelyg dideli.⁶⁷ Manytina, kad jeigu tokį mokestį nustatinės pats verslininkas, jis turėtų pateikti aiškią ir tikslią informaciją apie numatomas pajamas ir alternatyvų kelionės paslaugų panaudojimą, kitaip keliautojas gali netekti didesnės dalies savo pinigų.

Dabartinis turizmo paslaugų sutartinių santykių reguliavimas kelionės kainos pasikeitimo atveju aiškiai neapibrėžia kiek turi pasikeisti kelionės „paketo“ kaina tam,

⁶⁷ Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis.

kad keliautojas galėtų jos atsisakyti. Atsisakymo teisė suteikiama kainai pasikeitus ženkliai, bet procentaliai tai nėra nurodyta. Naujoji direktyva leis keliautojui atsisakyti kelionės tuo atveju jei „paketo“ kaina pakils daugiau nei 8%. Taip pat keliautojas turės teisę nutraukti sutartį iki paketo pradžios, jei sumokės tam tikrą kompensaciją kelionių organizatoriui, o tuo atveju jei atsiras kažkokios neišvengiamos ar nepaprastos aplinkybės⁶⁸, kurios daro didelį poveikį kelionės „paketo“ vykdymui (pvz: terorizmo grėsmė), keliautojas turės teisę susigrąžinti visus sumokėtus pinigus.

2.1.2. Keliautojo teisė perleisti savo teises pagal sutartį

Direktyvos 90/314 4 straipsnio 5 dalis numato keliautojui teisę perleisti sutartį kitam vartotojui⁶⁹, kurio lūkesčiai sutampa su sutarties atsisakančio vartotojo lūkesčiais ir jis nori pasinaudoti kelionės „paketo“ paslaugomis. Vartotojas kuriam perleidžiama sutartis turi atitikti visas „pakete“ nustatytas sąlygas, taip pat toks perleidimas galimas tik prieš kelionę. Tuo atveju jei kelionė jau vyksta ir paslaugos jau pradėtos teikti, remtis Direktyvos 90/314 4 straipsnio 5 dalimi negalima. Teisių ir pareigų perleidimas turi būti įforminamas sutartimi, o keliautojas turi apie tai raštu pranešti kelionių organizatoriui, kadangi po tokio sutarties perleidimo „paketo“ pardavėjas ir „paketo“ pirkėjas dėl kainos likučio sumokėjimo ir visų kitų susijusių išlaidų bus solidariai atsakingi kelionių organizatoriui arba kelionių pardavimo agentui.⁷⁰

Naujosios direktyvos naujovė – susietos kelionės paslaugos, kaip jau minėta, negalės būti perleidžiamos kitam keliautojui taip pat kaip įprasti kelionės „paketai“. Tai galima būtų įvardinti kaip vieną iš trūkumų, kadangi vartotojams įgyjant daugiau žinių apie savo teises, susietos kelionės paslaugos turėtų tapti dar populiariesniu pasirinkimu keliautojų tarpe.

⁶⁸ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015, 12 str. 2 d.

⁶⁹ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990., 4 str. 3 d.

⁷⁰ *Ibid.*

2.2. Kelionių organizatoriaus teisės ir pareigos

2.2.1. Kelionių organizatoriaus pareiga informuoti, bei jos įgyvendinimo problematika

Kelionių organizatorius prieš pasirašant turizmo paslaugų teikimo sutartį, bei po jos pasirašymo, turi pareiga pateikti keliautojui svarbią informaciją apie kelionę.

Kelionių organizatorius reklamuodamas savo paslaugas, prieš keliautojui pasirašant sutartį, pirmiausiai turi pareigą pateikti neklaidinančią informaciją apie kelionę. Informacija turi būti tiksli ir kiek įmanoma išsamesnė, kad keliautojas susipažinęs su ja adekvačiai įvertintų, ar tokia paslauga pateisins jo kaip vartotojo lūkesčius. Kelionių organizatorius dažniausiai tokią informaciją skelbia reklaminiuose leidiniuose – kataloguose, reklamose, taip pat savo internetiniuose tinklalapiuose bei socialiniuose tinkluose. Tokiuose šaltiniuose jis turi pateikti informaciją apie: a) kelionės maršrutą, b) kelionėje teikiamas paslaugas ir įsipareigojimus, c) valiutų keitimo sąlygas ir tvarką d) valstybių sienų perėjimo tvarką, e) valstybių į kurias vykstama epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia atlikti prieš vykstant į kelionę, taip pat sveikatos draudimo įforminimo tvarką, f) valstybių į kurias vykstama pasienio formalumų ir vizų gavimo tvarką per kiek laiko jas gauti, g) dokumentus ir turistinės kelionės sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas, h) transporto priemonės kuria vykstama charakteristiką bei kategoriją, i) apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumo lygį, j) visą kelionės kainą, kainos dalis kurios turi būti sumokėtos iš anksto bei likusios sumos sumokėjimo grafiką, k) kelionei organizuoti reikalingą mažiausią žmonių skaičių ir galutinį terminą informuoti keliautoją apie kelionės atšaukimą, nesurinkus mažiausio nustatyto asmenų skaičiaus.⁷¹ Pareiga informuoti itin reikšminga, kadangi keliautojas renkasi konkretų turizmo paslaugų teikėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį ir turi pagrindą tikėtis, kad įsigys tinkamos kokybės turizmo paslaugas, atitinkančias pateiktą informaciją apie jas. Kelionių organizatorius turi užtikrinti ne tik savo siūlomų paslaugų kokybę bet ir informacijos apie jas teisingumą. Dažnai pasitaiko atveju, kai keliautojas prieš sudarydamas sutartį nepatikslinka kai kurių sąvokų reikšmės ir dėl to netinkamai supranta sutarties sąlygas. Pavyzdžiui, turizmo sutartyse gan dažnos sąvokos vaizdas į jūrą (sea view) ir langai į jūros pusę (sea side). Tiek pirmu tiek antru atveju keliautojas mano, kad pro langus atsivers pasakiški jūros ar vandenyno vaizdai, bet išsiaiškinus sąvokų reikšmę pasidaro akivaizdu, jog langai į jūros pusę reiškia tik paties

⁷¹ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 3 str.

viešbučio kambario ir jo langų geografinę padėtį jūros atžvilgiu. Tai reiškia, kad pasirinkus kambarį su tokiu vaizdu pro langą variantu, keliautojas pro langą gali matyti medžius, kitą viešbutį ar net greitkelį. Taigi, kad išvengti tokių situacijų, kelionių organizatorius turėtų informuoti vartotoją taip, kad šis aiškiai suprastų ko tikėtis. Pažymėtina, kad tokioje situacijoje, kai sutartyje numatyta kad bus pasirinkta kambariu su vaizdu į jūrą, bet tai neįvykdyta, papildomas mokestis, kurio paprašo organizatorius už kambario keitimą, gali būti pripažintas keliautojo patirta žala ir vėliau galima reikalauti jį gražinti. Reikiamos informacijos, prieš sudarant sutartį, apimčiai taikytinas ikisutartinių santykių sąžiningumo principas, taip pat turistų teisių apsaugos prioriteto principas. Remiantis Naujosios direktyvos nuostatomis, pagrindinė informacija turėtų būti laikoma privaloma, nebent organizatorius yra pasilikęs teisę keisti tą informaciją ir kai apie tuos pakeitimus keliautojas aiškiai, suprantamai ir pastebimai informuojamas prieš sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį. Atsižvelgiant į naujas ryšių technologijas, kurias naudojant galima lengvai atnaujinti informaciją, nebėra poreikio nustatyti specialias taisykles dėl brošiūrų, bet tikslinga užtikrinti, kad keliautojui būtų pranešta apie ikisutartinės informacijos pakeitimus. Visais atvejais turėtų būti įmanoma keisti ikisutartinę informaciją, kai abi kelionės paslaugų paketo sutarties šalys aiškiai dėl to susitaria.⁷² Taigi būtinas abipusis šalių susitarimas, kad silpnesnioji šalis neliktų mažiau arba visiškai neinformuota dėl ikisutartinės informacijos pakeitimų.

Dauguma žmonių keliauja pailsėti tik vieną arba du kartus į metus, ir į poilsį deda daug lūkesčių bei santaupų, todėl viliasi, kad atostogų metu pamirš rutiną ir nesuks galvos dėl jokių nesklandumų. Klaipėdos apygardos teismas Civilinių bylų skyriaus 2010 m. spalio 7 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 2A-900-125/2010⁷³ sprendė klausimą dėl neturtinės žalos priteisimo. Ieškovė prašė iš atsakovės priteisti 131,01 Lt turtinės ir 5 000 Lt neturtinės žalos atlyginimui bei 5 proc. procesines palūkanas dėl kelionės kurios metu nebuvo pateisinti jos lūkesčiai. Keliautoja nusipirko turizmo paslaugų „paketą“ kuriame buvo nurodyta, kad naujametinė vakarienė restorane Kaire įskaičiuota į kelialapio kainą. Kelionių agentūros darbuotoja net parekomendavo pasiimti į kelionę šventinius rūbus, kad naujametinė naktis būtų dar neužmirštamesnė. Ieškovės apmaudui naujametinė vakarienė neįvyko, bet buvo patiekta paprasta vakarienė kurią sudarė dešrelės su garnyru.

⁷² 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 26 punktą.

⁷³ Klaipėdos apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje S. I. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2A-900-125/2010.

Taigi „šventine nuotaika net nekvepėjo“.⁷⁴ Vakarienė tęsėsi tik iki 22 valandos, be to už visus gėrimus reikėjo susimokėti asmeniškai. Po 22 valandos visiems svečiams teko išeiti iš patalpų ir naujuosius metus sutikti Kairo gatvėje. Be to ieškovė pinigų šiai kelionei taupė net keletą metų, todėl dėl tokių įvykių ji patyrė didelį nusivylimą. Teismas šiuo atveju jai priteisė tik 1000 Lt neturtinės žalos. Toks pavyzdys parodo, kodėl ikisutartinis informavimas tampa dar svarbesnis ir reikšmingesnis.

Po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus pareiga informuoti keliautoją tęsiasi ir išlieka visą sutarties galiojimo laiką. Darbo autoriaus nuomone, po sutarties pasirašymo, keliautojas visą galimai svarbią informaciją dėl kelionės turėtų gauti elektroniniu paštu, kadangi pastaraisiais metais išmaniųjų nešiojamų įrenginių skaičius labai padidėjo ir supaprastėjo galimybės pasitikrinti elektroninio pašto dėžutę. Prieš išvykstant vartotojas turi būt informuotas apie: a) tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporte, b) kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento vietinio atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį, ar vietinių agentūrų į kurias galėtų kreiptis kontaktus, c) keliaujant arba būnant užsienyje nepilnamečiams, informaciją kuri leistų tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu jo buvimo vietoje, d) neprivalomų draudimo sutarčių sudarymą, kad būtų padengtos vartotojo išlaidos, įskaitant repatriaciją nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju.⁷⁵ Įsigaliojus Naujajai direktyvai paslaugų pardavėjai turės keliautojams pateikti suprantamą informaciją apie kelionių „paketą“ ir jų teises pagal kelionių „paketo“ taisykles, tarp jų – ir aiškias kainas ir bet kokius galimus papildomus mokesčius.

Naujoji direktyva panaikins specialias nuostatas dėl katalogų, kadangi interneto laikais spausdintų informacinių leidinių svarba labai sumažėjo. Dabartinis reguliavimas įpareigojo kelionių organizatorius spausdinti visą savo reklaminę medžiagą,⁷⁶ o šiais laikais tai galima pavadinti beprasmišku resursų naudojimu, kadangi labai populiariuose socialiniuose tinkluose ir interneto puslapiuose reklamą ir standartinę sutartį pamato daug daugiau potencialių keliautojų. Panaikinus specialias nuostatas dėl katalogų vis tiek bus užtikrinama, kad keliautojas toliau gautų visą svarbiausią informaciją iki sutarties pasirašymo, o bet kokia galimai svarbi informacija jam turėtų būti pateikta raštu, įskaitant

⁷⁴ Klaipėdos apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje S. I. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2A-900-125/2010.

⁷⁵ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 4 str. b.

⁷⁶ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 8.

elektroniniu paštu.⁷⁷ Tokie pakeitimai kasmet įmonėms turėtų sutaupyti nemažai nepagrįstų išlaidų, kurias kelionių organizatoriai galėtų investuoti į reklamą ir informacijos pateikimą internete. Įmonės dėl reklaminės medžiagos spausdinimo kasmet patirdavo maždaug 390 milijonų eurų nepagrįstų išlaidų.⁷⁸ Manytina, kad tokių didelių sumų netekimas tiesiogiai įtakoja ir kelionių kainas, taigi atsisakant spausdintinių katalogų, nežymiai turėtų sumažėti ir kelionių „paketų“ kainos.

2.2.2. Kelionių organizatoriaus pareiga suteikti kelionės paketą sudarančias paslaugas, bei jo atsakomybė kai paslaugos suteikiamos netinkamai

Kaip jau buvo minėta, turizmo paslaugų teikimo sutartis yra dvišalė, kadangi kelionės organizatorius turi pareigą užtikrinti organizuotą turistinę kelionę ir ši jo pareiga yra priešpriešinė turistui pareigai sumokėti atlyginimą. Taigi pagrindinė kelionės organizatoriaus pareiga yra suteikti tinkamos kokybės parengtos ir keliautojo įsigytos kelionės rinkinį sudarančias paslaugas⁷⁹. Kad būtų galima įvertinti ar keliautojas įsigijo tinkamos kokybės paslaugas reiktų atsižvelgti į jo protingus lūkesčius bei naudą kurią jis gauna paslaugų gavimo metu. Norint kuo objektyviau įvertinti ar keliautojo lūkesčiai buvo protingi, esminę reikšmę turi kelionių organizatoriaus suteikta informacija. Ji apima ne tik sutartyje, bet taip pat ir kataloge, kitoje aprašančioje medžiagoje ir kelionių organizatoriaus interneto svetainėje pateiktą informaciją. Taigi paslaugų kurias gauna keliautojas trūkumai pasireiškia tada, kai kelionė nukrypsta nuo sutartimi suderintų ar įprastų kokybės reikalavimų ir tai pakenkia kelionės vertei. Keliautojas pirkdamas paslaugas tikisi, kad pasirinktas organizatorius pateisins jo poilsio lūkesčius ir iš kelionės jis grįš pailsėjęs ir nepatyręs nei turtinių nei neturtinių nuostolių dėl verslininko aplaidumo ar neprofesionalumo. Taigi turizmo paslaugos turi atitikti konkrečią sutartimi nustatytą kokybę. Vartotojas prieš sudarydamas sutartį ir sudarymo metu gauna informaciją, kuria remdamasis nustato ar atitinkamas pasiūlymas bus tokios kokybės kurios jis tikisi. Abstraktūs, nekonkretūs pasižadėjimai ar išsireiškimai neturi teisinės reikšmės sudarant sutartį. Manytina, kad svarbiausias kelionės tikslas yra šeimos poilsis. LAT teigė, kad šeimos poilsis gali būti laikomas tik organizuotos turistinės kelionės tikslu, kurio siekia keliautojas įsigydamas kelionės „paketą“. Toks atribojimas svarbus kai

⁷⁷ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 8.

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; 200, 6.747 str. 1 d.

kyla klausimas ar paslauga nebuvo suteikta ar buvo suteikta, bet nekokybiškai.⁸⁰ O kokybės kriterijus ir yra esminis, kadangi svarbu nustatyti, kokios kokybės keliautojas tikisi.

Pažymėtina, kad yra vertinama kelionės, kaip visumos, o ne atskirų dalių tinkama kokybė. Gali įvykti tokia situacija kai visos paslaugos bus suteiktos tinkamai, bet keliautojo lūkestis vistiek bus pažeistas. Pavyzdžiui, nupirkus kelionės paketą kurio metu pramogaujama leidžiantis valtimis srauniomis upėmis, ir visų pirma leidžiamasi ilgąja upe, o vėliau trumpąja, nors buvo sutarta atvirkščiai. Dėl netinkamo eiliškumo keliautojo lūkesčiai gali būt nepatenkinti, kadangi jis planavo iš pradžių leisti trumpąja upe, kad įveikti ilgąją liktų jėgų. Todėl visada reikia vertinti kelionę, ir visas teikiamas paslaugas kaip visumą. Sutartis saisto visus keliautojo pareikštus norus, kurie buvo akceptuoti.⁸¹

Direktyvos 4 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad jeigu išvykus paaiškėja, kad svarbios sutartyje numatytų paslaugų dalies nebus suteikta arba paaiškėja, kad kelionių organizatorius nesugebės įvykdyti didelės paslaugų dalies, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio vartotojui turės pateikti alternatyvius paslaugų variantus, o tam tikrais atvejais vartotojui išmokėti siūlytų pakete ir suteiktų paslaugų kainų skirtumą.⁸² Tokia nuostata reiškia jog keliautojui turi būti pasiūlytas geresnis alternatyvus variantas, ir jis už geresnę kokybę papildomai mokėti neturi, o tuo atveju jei pasiūlomas prastesnis variantas, organizatorius turi sumokėti kainų skirtumą. Toks sutarties keitimas galimas tik keliautojui sutikus. 2007 m. lapkričio 13 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007⁸³, ieškovai prašė priteisti turtinės ir neturtinės žalos, dėl viešbučių pakeitimo. Nepatenkinti keliautojai argumentavo, kad jie užsisakė 4 žvaigždučių kategorijos viešbutį Tenerifės saloje jiems patogioje vietovėje, bet prieš pat kelionę jiems buvo pranešta, kad rezervacija jų viešbutyje atšaukiama. Taigi kelionės organizatorius remdamasis CK 6.751 straipsnio 2 dalies nuostatomis, pasiūlė ieškovams kitą tokios pačios kategorijos viešbutį saloje. Ieškovai neprieštaravo su tokiu sutarties pakeitimu, nors ir turėjo teisę atsisakyti pasiūlymo ir paprašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Bet tik poilsio metu suprato, kad nors viešbutis ir turėjo tiek pat žvaigždučių, bet neatitiko jų planuotų lūkesčių. Bet toks turizmo paslaugos pakeitimas, kai patys keliautojai sutinka su juo, nelaikytinas turizmo paslaugų teikimo sutarties pažeidimu. Remdamasis tokiais motyvais, teismas nepriteisė

⁸⁰ RUSINAS, E., et al. Lietuvos advokatūra: žurnalas, Lietuvos turizmo teisės teorija ir praktika. Vilnius: Justitia, 2010, nr.3 (36). p. 13.

⁸¹ Europos Teisingumo Teismas. 2000 m. kovo 12 d. sprendimas Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG C-168/00, EU:C:2002:163.

⁸² 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990, 4 str. 7 d.

⁸³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje G. N. ir L. N. v. UAB „Novaturas“, Nr. 3K-3-487/2007.

ieškovams jokio žalos atlyginimo. Manytina, kad prieš sutinkant su kelionių organizatoriaus pasiūlymu keisti viešbučius, visada reiktų išanalizuoti kokį pasiūlymą ruošiamasi priimti, kad nepatekti į panašią situaciją, kadangi viešbučių kategorijos gali sutapti, o paslaugos teikiamos juose – ne. Kelionių organizatorius privalo pasiūlyti kitą viešbutį, o ar sutikt su tokiu pasiūlymu yra vartotojo pasirinkimas. Įsigaliojus Naujosios direktyvos nuostatomis keliautojas galės atsisakyti pasiūlytų alternatyvų tik tuo atveju jeigu jos nėra panašios į tas kelionės paslaugas dėl kurių buvo susitarta kelionės paslaugų sutartyje, arba jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus.⁸⁴ Paslaugų panašumą turės nustatyti teismas analizuodamas kiekvienos situacijos aplinkybes.

Keliautojas turi teisę reikalauti ir neturtinės žalos atlyginimo, įskaitant žalą dėl prarasto kelionės ir atostogų malonumo, kuri atsiranda dėl kelionės organizatoriaus pareigos suteikti kelionės paketą sudarančias paslaugas neįvykdymo ar netinkamos kokybės pareigos įvykdymo.⁸⁵ Reikalaudamas žalos atlyginimo keliautojas privalo įrodyti, kad buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos, ir tik įrodžius tokių faktų buvimą, atsakingas dėl to kelionių organizatorius privalės atlyginti atsiradusią žalą, kaip netinkamai vykdomas turizmo paslaugų teikimo sutartį. LAT Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-524, turistų patirta neturtinė žala buvo įvertinta vienos kelionės paketo kainos suma.⁸⁶ Bet jau po šios nutarties, Monrealio konvencija buvo ratifikuota ir įsigaliojo Lietuvoje, dėl to, po šios nutarties teismų praktika dėl neturtinės žalos atlyginimo šiek tiek pakito ir patirta neturtinė žala dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo nebūtinai siejama su kelionės paketo kaina, ji turi būti įrodyta, remiantis skirtingais kriterijais. LAT nurodė, kad 1999 m. Monrealio konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo 22 str. 2 d. nustatytas atsakomybės ribojimas yra taikomas, kiek tai susiję su turistų bagažo dingimu, tačiau negali būti suprantamas, kaip visiškai ribojantis kelionių organizatoriaus atsakomybę. Jeigu pastarasis netinkamai vykdo kitas iš turizmo paslaugų sutarties kylančias prievoles, nesuteikdamas tinkamų paslaugų turistui, kurių šis gali pagrįstai ir protingai tikėtis, atvykus į svetimą šalį, Monrealio konvencijos 22 str. 2 d. nustatytas atsakomybės ribojimas netaikomas.⁸⁷ Taigi teismai nagrinėdami bylas susijusias su bagažo dingimu privalo įvertinti ar kelionių organizatorius neturi atlyginti turistui

⁸⁴ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių. OL, L 326, 11.12.2015, 13 str. 5 d.

⁸⁵ Europos Teisingumo Teismas. 2000 m. kovo 12 d. sprendimas Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG C-168/00, EU:C:2002:163.

⁸⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje G. V. J. ir kt. v. UAB „Novaturas“, Nr. 3K-3-524/2004.

⁸⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje D. S. ir V. S. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 3K-3-454/2013. Teismų praktika. 2013, 40, p. 138-153.

neturtinės žalos CK 6.754 straipsnio 5 dalies pagrindu, nors ji ir viršija konvencijoje nustatytas ribas.⁸⁸

2010 m. gegužės 10 d. LAT nutartyje Nr. 3K-3-201/2010, teismas pažymėjo, kad CK 6.754 straipsnio 5 dalyje nustatyta tik maksimali trigubos kelionės kainos dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo atlygintinos neturtinės žalos riba, tačiau ši teisės norma negali būti aiškinama taip, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo matas būtų kelionės kaina. Neturtinės žalos dydis nustatomas įvertinant pinigais konkrečius asmens patirtus išgyvenimus, nepatogumus, kitus neturtinių vertybių pažeidimus.⁸⁹ Iki šios LAT nutarties priėmimo teismų praktika buvo tokia, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo matas buvo kelionės kaina.⁹⁰ Pažymėtina, kad tokios išvados nereiškia, kad priteista neturtinės žalos suma negali sutapti su kelionės kaina.

Kalbant apie kelionių organizatoriaus atsakomybę, svarbu paminėti Vokietijos teismų praktikos pavyzdžius. 2006 m. Vokietijos aukščiausias federalinis teismas (Bundesgerichtshof) sprendė bylą dėl kelionių organizatoriaus deliktinės atsakomybės. Poilsio metu Graikijos viešbutyje, kurio centre buvo įrengtas baseinas su 4 nusileidimo latakais aptvertu žema tvorele, nuskendo 11 metų berniukas. Jam žaidžiant baseine, vandens siurblys įtraukė jo ranką ir vaikas jau nebesugebėjo išnirti iš vandens. Pažymėtina, kad baseinas, kaip pramoga, nebuvo nurodytas kelionių organizatoriaus brošiūroje. Jis buvo įrengtas po brošiūros spausdinimo ir už naudojimąsi juo reikėjo papildomai susimokėti. Viešbučio savininkas neturėjo leidimo, kad galėtų leisti poilsiautojams naudoti naujai įrengtą baseiną, kadangi šis dar nebuvo patikrintas inspekcijų. Teisėjai pabrėžė, kad ne tik viešbučio vadybininko pareiga yra užtikrinti saugumą viso viešbučio teritorijoje, bet kelionių organizatorius taip pat turi tokią pareigą, kai siūlo kelionių „paketą“ su apgyvendinimu viešbutyje. Kelionių organizatorius visada turi žinoti viešbučio saugumo standartus ir būti įsitikinęs jų patikimumu. Atsakovas gindamasis pasisakė, kad apie informacijos apie baseiną kelionės brošiūroje nebuvo, o į ją patekti galima buvo tik su papildomu mokesčiu. Bet teismas atmetė tokius argumentus, ir pasakė, kad nėra skirtumo ar minėta pramoga buvo aprašyta brošiūroje ar ne, svarbiausia, kad keliautojui susidaro įspūdis, kad tai viešbučio paslaugų dalis.⁹¹ Kitoje Vokietijos

⁸⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje D. S. ir V. S. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 3K-3-454/2013. Teismų praktika. 2013, 40, p. 138-153;

⁸⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje V. P., R. P., ir kt. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-201/2010.

⁹⁰ RUSINAS, E., et al. Lietuvos advokatūra: žurnalas, Lietuvos turizmo teisės teorija ir praktika. Vilnius: Justitia, 2010, nr.3 (36).

⁹¹ ECHTERMEYER, S. International travel law journal, The tragic side of a package: the tortious liability of german tour operators in the german courts. 2007, p. 230. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. spalio 12 d.]Prieiga per internetą:

teismų nagrinėtoje byloje, keliautojas iškrito iš nesaugiai įrengto viešbučio balkono. Teismas taip pat pasisakė, kad kelionių organizatorius periodiškai privalo tikrinti viešbučio, kurį naudoja kaip trečiąjį asmenį turizmo paslaugų sutarčiai vykdyti, techninę būklę.⁹² Dar vienas pavyzdys kai šeima užsisakė turizmo paslaugų „paketą“ kurį taip pat sudarė daugybė sportinės veiklos, įskaitant jodinėjimą žirgais už papildomą mokestį. Jodinėjimo metu žirgas sužalojo ieškovės vyrą ir šis dėl traumų mirė. Teismas išaiškino, kad kelionių organizatorius turi atidžiai rinktis trečiuosius asmenis, kad jie būtų kvalifikuoti ir nesvarbu, kad tai yra paslauga už papildomą mokestį. Vokietijos teismai nagrinėdami tokias bylas bandė išaiškinti už kokių paslaugų teikimą atsako kelionių organizatorius ir priėjo išvadų, kad jie atsako už visas paslaugas kurias siūlo viešbučio kompleksas, nesvarbu ar tai buvo nurodyta brošiūroje ar ne.⁹³ Taigi svarbiausia, kad keliautojui susidaro įspūdis, kad naudojimasis paslauga įeina į viešbučio paslaugų rinkinį.

Taip pat įdomus Jungtinės Karalystės apeliacinio teismo sprendimas, dėl kelionių organizatoriaus atsakomybės. Aptarinėjamoje byloje, ponas Hone skrido namo, po atostogų praleistų Turkijoje, įsigijus turizmo paslaugų „paketą“. Bet dėl bombos pavojaus lėktuvas turėjo neplanuotai leisti Istambule ir keleiviai privalėjo skubiai palikti lėktuvą nusileisdami specialiu pripučiamu nuolydžiu. Ponui Hone besileidžiant, jis neišvengė susidūrimo su kita keleive, kuri buvo įstrigusi nuolydžio apačioje. Maža to, jo sužadėtinė kuri leidosi gale, sužeidė jo kaklą. Teismas aiškino, kad kelionių organizatorius neatsako už tokį įvykį, kadangi turizmo paslaugų teikimo sutartyje buvo aiškiai įrašyta suprantama sąlyga, jog kelionių organizatorius turi vykdyti savo įsipareigojimus atsižvelgdamas į įgūdžius ir rūpestingumą. Teismas neigė, kad yra griežta sutartinė atsakomybė. Taigi priėjo prie išvados, kad ponas Hone turi pats įrodyti, jog kelionių organizatorius vykdė savo pareigas nerūpestingai. Ir tik tuo atveju jei ponas Hone įrodytų netinkamą pareigos vykdymą, įrodinėjimo pareiga persikeltų kelionių organizatoriui, kaip numatyta Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalyje.⁹⁴ Analizuodamas teismo sprendimą, jau minėtas turizmo teisės ekspertas Marc McDonald teigė, kad teismas netinkamai atsižvelgė į Direktyvos 90/314 nuostatą. Marc McDonald nuomone, keliautojų teisių apsauga yra pagrindinis šio teisės akto tikslas ir kad kelionių organizatorius turi absoliutų

<<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2007&div=1&id=&page=&collection=journals>>

⁹² ECHTERMEYER, S. International travel law journal, The tragic side of a package: the tortious liability of german tour operators in the german courts. 2007, p. 234. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. spalio 12 d.] Prieiga per internetą:

<<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2007&div=1&id=&page=&collection=journals>>

⁹³ *Ibid.* p. 236

⁹⁴ TONNER, K. International travel law journal. Liability according to the EU Package Tours Directive and National Implementation - Recent Cases of the UK Court of Appeal and the German Bundesgerichtshof. 2005. p. 207. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. spalio 12 d.] Prieiga per internetą: <<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2005&div=1&id=&page=&collection=journals>>

įsipareigojimą užtikrinti saugumą visos kelionės metu. Vis dėl to galima teigti, kad Direktyvos 90/314 5 straipsnis buvo pažodžiui perkeltas į Jungtinės Karalystės teisės aktus.

Lietuvos teismai taip pat nurodo, kad už sveikatos sutrikdymus atsakingas kelionių organizatorius. Kauno miesto apylinkės teismas 2012 m. gegužės 11 d. sprendime byloje Nr. 2-1624-894/2012 sprendė dėl neturtinės žalos atlyginimo, kai sveikatos sutrikdymas įvyko viešbučio baseine. Poilsinės kelionės Turkijoje metu, ieškovas žaidė žaidimus baseine, kuriuos organizavo viešbučio animatoriai. Nors prie baseino buvo ženklas „nardyti draudžiama“, tačiau animatoriai primygtinai ragino keliautoją žaisti tą žaidimą. Nors jam ir buvo abejonių dėl saugumo, animatoriai užtikrino, kad tai visiškai saugu ir primygtinai ragino žaisti ir nerti į baseiną. Tačiau panėręs, ieškovas patyrė sunkią galvos traumą ir buvo išvežtas į ligoninę. Teismas konstatavo, „viešbutyje dirbusių animatorių kaltę dėl pramoginio renginio organizavimo neužtikrinant turistų saugumo“.⁹⁵ Taigi galima daryti išvadą, kad kelionių organizatorius nesuteikė sutartyje nurodytos saugios paslaugos ir turi atlyginti neturtinę žalą keliautojui.

Svarbiausi kriterijai, į kuriuos atsižvelgiama nustatant priteistino neturtinės žalos atlyginimo dydį, Europos šalių teisės aktuose ir jurisprudencijoje paprastai nurodomi šie: atsakomybės prigimtis, pažeistų teisių pobūdis, pažeidimo sunkumas, nukentėjusiojo patirtų fizinių ir dvasinių kančių dydis ir trukmė, individualios nukentėjusiojo savybės, šalių kaltė, teisingumo ir protingumo kriterijai, kitos svarbios bylos aplinkybės.⁹⁶ Taigi, ES valstybių narių teismai panašiai sprendžia klausimus susijusius su neturtinės žalos atlyginimu.

Pagal Direktyvą 90/314 valstybėms narėms suteikta diskrecija pačioms nustatyti, ar agentai, organizatoriai ar ir agentai ir organizatoriai būna atsakingi už tinkamą paketo vykdymą.⁹⁷ Pavyzdžiui, LAT Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 22 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-601/2013 pabrėžė, kad „civilinė atsakomybė už netinkamą turizmo paslaugos kokybę, nors ta paslaugų dalis ir buvo vykdoma kelionės organizatoriaus pasitelkto asmens, taikoma kelionės organizatoriui“.⁹⁸ Ieškovas prašė priteisti iš kelionių organizatoriaus turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą, už tai kad

⁹⁵ Kauno miesto apylinkės teismo Civilinių bylų skyriaus 2012 m. gegužės 11 d. sprendimas byloje R. K., J. K. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2-1624-894/2012.

⁹⁶ CIRTAUTIENĖ, S. *Neturtinės žalos atlyginimas kaip civilinių teisių gynimo būdas*: monografija. Vilnius: Justitia, 2008. p. 184.

⁹⁷ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990. 5 str. 2d.

⁹⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 22 d. nutartis civilinėje byloje G. D., A. D. ir S. B. D. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 3K-3-601/2013.

lėktuvas vėlavo daugiau nei 15 valandų. Pagal 2004 m. Reglamentą (EB) Nr. 261/2004⁹⁹ kelionės organizatoriui tenka atsakomybė už jo pasirinktų trečiųjų asmenų (šiuo atveju – UAB „Small Planet Airlines“) netinkamą vežimo paslaugų vykdymą – tuo atveju kai skrydis atidedamas daugiau kaip 15 val. O šiuo atveju lėktuvo gedimas, dėl kurio jis vėlavo, negali būti laikomas įvykiu, kuris nepriklausė nuo trečiojo asmens valios. ETT byloje dėl lėktuvo gedimo pasisakė, „kad techninės problemos, atsiradusios dėl nepakankamos techninės lėktuvo priežiūros, sprendimas turi būti laikomas būdingu normaliai oro vežėjo veiklai“.¹⁰⁰ Pažymėtina, kad išmokėjęs keliautojui nustatyto dydžio kompensaciją, turizmo kelionių organizatorius UAB „TezTour“ turi teisę reikalauti ją gražinti iš skrydį vykdančio oro vežėjo UAB „Small Planet Airlines“.

Naujoji direktyva paaiškina, kad už į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktą kelionės paslaugų teikimą atsako organizatoriai, kad nebūtų išlaidų ir bylinėjimosi dubliavimosi.¹⁰¹ O esant nenumatytoms ir neišvengiamoms priežastims, pavyzdžiui tokioms kaip gamtos stichijų ar teroro išpuolių atvejai, keliautojui negalint laiku sugrįžti namo, kelionės organizatorius privalės apmokėti jo trijų naktų nakvynę. Tokiu būdu kelionės organizatoriaus pareiga suteikti kelionės „paketą“ sudarančias paslaugas bus dar labiau užtikrinta.

2.2.3. Kelionių organizatoriaus pareiga keliautojui gražinti pinigus ir repatrijuoti jį, nemokumo atveju

Direktyvos 7 straipsnyje įtvirtinta nuostata, kad valstybės narės turi numatyti, jog kelionių organizatorius turi pateikti pakankamą užtikrinimą, kad keliautojo sumokėti pinigai bus gražinti arba keliautojas kelionių organizatoriaus nemokumo atveju bus sugrąžintas į išvykos vietą.¹⁰² Šia nuostata reikalaujama, kad ją įgyvendinant, organizatoriui būtų nustatyta pareiga turėti pakankamas garantijas, kad nemokumo ar bankroto atveju įmokėti

⁹⁹ 2004 m. vasario 11 d. Europos parlamento ir tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantis Reglamentą (EEB) Nr. 295/91. Specialusis leidimas, 2004-12-30, nr. 1.

¹⁰⁰ Europos Teisingumo teismas. 2008 m. gruodžio 22 d. sprendimas Wallentin-Hermann C-549/07, EU:C:2008:771.

¹⁰¹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015.

¹⁰² 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990. 7 str.

pinigai bus gražinti arba vartotojas repatrijuotas.¹⁰³ Taigi tokių garantijų pagrindinis tikslas yra apsaugoti keliautoją dėl kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto kylančių ekonominių pavojų, o organizatoriai turi pateikti pakankamą tokių garantijų įrodymą. Sprendimas sujungtose bylose *Erich Dillenkofer and others v. Federal Republic of Germany* buvo vienas pirmųjų svarbesnių ETT sprendimų turizmo, bei valstybių narių atsakomybės dėl privatiems asmenims padarytos žalos pažeidus ES teisę, klausimais. Bankrutavus kelionės organizatoriui, Vokietijos piliečių grupė įsigijusi iš jo turizmo paslaugų paketus neišvyko į kelionę ir neatgavo savo sumokėtų pinigų arba buvo priversta parvykti už savo lėšas atgal į Vokietiją. Keliautojų manymu valstybė laiku neperkėlė Direktyvos nuostatų į nacionalinius teisės aktus. ETT atsakinėdamas į prejudicinius klausimus pabrėžė, kad valstybė narė turi imtis būtinų priemonių perkeltiant Direktyvą. Jei valstybė narė leidžia organizatoriui pareikalauti užstato, Direktyvos 7 straipsnio įgyvendinimui užtikrinti, tai jo paties nemokumo atveju turi būti garantuota, kad tas užstatas nemokumo atveju taip pat bus gražintas. Kelionių organizatoriaus draudimo bendrovė turi būti nepriklausoma nuo jo ir turėti pakankamus išteklius tam atvejui jei organizatorius bankrutuoja ar tampa nemokus.¹⁰⁴ Taigi kelionių organizatoriaus pareiga keliautojui gražinti sumokėtus pinigus atsiranda nepriklausomai nuo to, kada paaiškėja, kad savo pareigos suteikti paslaugą jis nebegalės. Taigi, momentas kada paaiškėja pats faktas svarbus tik gražintinų pinigų sumai.

ETT 1998 m. gegužės 14d. sprendime *Verein für Konsumenteninformation v. Osterreichische Kreditversicherungs AG* pažymėjo, kad garantija pagal Direktyvos 7 straipsnį turi padengti visas rizikas, kylančias dėl kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto. Šioje byloje austrų keliautojų pora įsigijo turizmo paslaugų paketą ir išvyko atostogauti į Kretą. Viešnagės metu kelionių organizatorius tapo nemokus ir porai nebuvo leista išvykti iš viešbučio kuriame jie buvo apsistoję tol kol jie nesumokės už nakvynes. Keliautojai buvo priversti susimokėti už tą pačią paslaugą antrą kartą ir tik tada jiems buvo leista išvykti. Draudimo bendrovei atsisakius atlyginti išlaidas buvo kreiptasi į nacionalinį teismą, o šis vėliau kreipėsi į ETT, kad būtų išaiškintas Direktyvos 7 straipsnis. ETT pažymėjo, kad išlaidos turi būti atlygintos, įskaitant ir apgyvendinimo išlaidų apmokėjimą, kurio pareikalauta iš keliautojo prieš leidžiant jam išvykti.¹⁰⁵ Šiuo

¹⁰³ Europos Teisingumo Teismas. 1999 m. liepos 15 d. sprendimas *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti v. Austrijos Respubliką C-140/97, EU:C:1999:306.*

¹⁰⁴ Europos Teisingumo Teismas. 1996 m. spalio 8 d. sprendimas *Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans – Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner Ursula ir Trosten Knor v. Vokietijos Federacinę Respubliką C-178/94C, C-179/94, C-188/94, C-189/94, C-190/94, EU:C:1996:375.*

¹⁰⁵ Europos Teisingumo Teismas. 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas *Verein für Konsumenteninformation v. Osterreichische Kreditversicherungs AG C-364/96, EU:C:1998:226.*

atveju prasidėjus organizuotai kelionei paaiškėjo, kad kelionės organizatorius daugiau nebegalės vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties, taigi jis privalo grąžinti visus keliautojo sumokėtus pinigus už organizuotą kelionę, proporcingai nesuteiktų paslaugų vertei. Tuo atveju, jeigu organizatorius tampa nemokus dar neprasidėjus kelionei, jis turi grąžinti visą keliautojo jam sumokėtą sumą.

1999 m. birželio 15 d. byloje C-140/97 *Rechberger ir kt.*,¹⁰⁶ ETT nusprendė, kad Direktyvos 7 straipsnyje nustatyti įpareigojimai laikomi tinkamai perkelti į nacionalinės teisės aktus tik tuo atveju, jeigu, nesvarbu, koku būdu, jais keliautojui realiai užtikrinamas visų jo sumokėtų pinigų grąžinimas ir jo repatrijavimas kelionių organizatoriaus nemokumo atveju.¹⁰⁷ Direktyvos 7 straipsnį reikia aiškinti taip, kad juo draudžiami nacionalinės teisės aktai, kuriuose įtvirtinta tvarka negalima pasiekti to, kad vartotojui realiai būtų užtikrinta, kad kelionių organizatoriaus nemokumo atveju visi jo sumokėti pinigai bus grąžinti ir jis repatrijuotas. Direktyvos 7 straipsnis aiškintinas taip, kad valstybė narė neturi jokios diskrecijos numatyti, kokio dydžio riziką turi dengti garantija, kurią vartotojams privalo suteikti kelionių organizatorius arba kelionių pardavimo agentas. Taip pat šioje byloje ETT padarė išvadą, kad tokios aplinkybės, kaip neatsargus kelionių organizatoriaus elgesys arba ypatingų ar nenumatytų aplinkybių atsiradimas, negali būti kliūtis kompensuoti įmokėtas lėšas ir repatrijuoti vartotoją pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį.¹⁰⁸

2012 m. vasario 16 d. byloje C-134/11 *Blödel-Pawlik*, ETT atsakė į prejudicinį klausimą: „Ar Direktyvos 7 straipsnis turi būti taikomas ir tada, kai kelionių organizatorius yra nemokus dėl to, kad visus iš keliautojų surinktus pinigus nuo pat pradžių apgaulingai naudojo ne pagal paskirtį ir visai neketino rengti kelionės?“¹⁰⁹ J. Blödel-Pawlik pirkė sau ir savo žmonai kelionės „paketus“ su draudimo polisais tam atvejui jei kelionių organizatorius taptų nemokus. Hamburgo apygardos teismas turėjo priimti sprendimą dėl J. Blödel-Pawlik pareikšto ieškinio *Hansemerkur Reiseversicherung AG*, Vokietijos draudimo kompanijai, dėl to, kad ši atsisakė kompensuoti už kelionės „paketus“ sumokėtas lėšas, kurių negrąžino dėl kelionės organizatoriaus *Rhein Reisen GmbH* paskelbto bankroto prieš pat planuojamos kelionės pradžią. Hamburgo apygardos teismas naginėdamas bylą padarė išvadą, kad *Rhein Reisen GmbH* net neketino rengti kelionės, o nemokus tapo tam, kad pasisavintų pinigus. Tuo

¹⁰⁶ Europos Teisingumo Teismas. 1999 m. liepos 15 d. sprendimas *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti v. Austrijos Respubliką* C-140/97, EU:C:1999:306.

¹⁰⁷ *Ibid.*

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ Europos Teisingumo Teismas. 2012 m. vasario 16 d. sprendimas *Jürgen Blödel-Pawlik v. HanseMercur Reiseversicherung AG* C-134/11, EU:C:2012:98.

tarpu draudimo bendrovė laikėsi pozicijos, jog pinigų gali ir negrąžinti, nes Direktyvos 7 straipsnio apsauga dėl kelionių organizatoriaus apgaulingų veiksmų netaikoma. Bet ETT atsakydamas į prejudicinį klausimą konstatavo, kad apsauga suteikiama net ir tada kai kelionių organizatorius nemokus tampa dėl savo paties apgaulingų veiksmų, neatsižvelgiant į nemokumą nulėmusias priežastis.

Viename naujesnių 2014 m. sausio 16 d. ETT sprendime C-430/13 I. Baradics v.s QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fióktelepe (Vengrija)¹¹⁰, vėl buvo išaiškintas Direktyvos 7 straipsnyje numatytas reglamentavimas. Kelionių organizatoriui tapus nemokiam, keliautojams buvo grąžinta tik penktadalis, jų už kelionės „paketą“ sumokėtos sumos. ETT pakartojo ankstesnėse bylose padarytas išvadas pasisakydamas, kad Direktyvos 7 straipsnyje nustatyti įpareigojimai yra tinkamai perkelti į nacionalinės teisės aktus, jeigu jais yra užtikrinamas visų turisto sumokėtų pinigų grąžinimas ir jo repatrijavimas kelionių organizatoriaus nemokumo atveju. Taip pat šioje byloje ETT pakartojo, jog valstybė narė neturi diskrecijos teisės apriboti Direktyvos 7 straipsnyje numatytos garantijos apimties ir dėl to ribojančių minėtą garantiją kriterijų nustatymas nacionalinėje teisėje sudaro pakankamai apibrėžtą ES teisės pažeidimą, kuris, esant priežastiniam ryšiui su keliautojui atsiradusia žala, būtų pagrindas valstybės atsakomybei kilti.

Iš ETT teismų praktikos analizės, galima matyti, kad dažniausiai valstybių narių teismai kreipiasi dėl klausimų susijusių su kelionių organizatorių nemokumu bei keliautojų repatrijavimu, todėl Naujoji direktyva patikslina apsaugos nemokumo atveju taisyklę. Joje aiškiai nustatoma, kad valstybės narės privalo užtikrinti nemokumo atveju taikomų nacionalinių apsaugos priemonių tarpusavio pripažinimą struktūriškai bendradarbiaudamos.¹¹¹ Tokiu būdu būtų sudarytos sąlygos tarpvalstybinei veiklai, o siekiant užtikrinti administracinį bendradarbiavimą valstybės narės bus įpareigosotos įsteigti centralizuotus informacijos centrus.¹¹² Pagal Naujosios direktyvos nuostatas, kelionės organizatoriui bankrutavus, garantijos dėl pinigų grąžinimo ir keleivių grąžinimo į jų šalį, bus taikomos ir susietoms kelionių paslaugoms aptartoms 1 skyriuje. Toks reikalavimas bus taikomas ir oro linijų bendrovėms ir kitiems subjektams parduodantiems kelionių paslaugų paketus, todėl minėtieji subjektai privalės apsidrausti nuo nemokumo ir

¹¹⁰ Europos Teisingumo Teismas. 2014 m. sausio 16 d. sprendimas *I. Baradics v. QBE Insurance Ltd Magyarországi Fióktelepe* C-430/13, EU:C:2014:32.

¹¹¹ Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 8.

¹¹² 2013 m. liepos 9 d. Pasiūlymas Europos parlamento ir tarybos direktyva dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis. p. 10.

atitinkamai pasirūpinti savo keliautojais, kad vartotojams netektų patiemis galvoti kaip grįžti.

2.2.4. Kelionių organizatoriaus teisė keisti bei atsisakyti sutarties

Direktyvos 90/314 4 str. įtvirtinta, kad sutarties kainos gali būti keičiamos tik tada, kai yra aiškiai numatyta galimybė jas padidinti ar sumažinti, ir tik tais atvejais kai kinta transporto kaštai, tam tikrų paslaugų muitai, mokesčiai, rinkliavos ar valiutos keitimo kursai. O tuo atveju kai lieka dvidešimt dienų iki numatytos išvykimo dienos, sutartyje nurodyta kaina negali būti didinama.¹¹³ Tokia nuostata yra neaiški, kadangi nėra nustatyta konkrečios ribos, kiek kaina gali kilti ir tai yra žalinga patiemis vartotojams, nes kelionių organizatorius gali piktnaudžiauti tokia padėtimi nustatydamas keliautojui sutarties nutraukimo mokesį. Kaip jau buvo minėta, įsigaliojus Naujosios direktyvos nuostatoms, jeigu organizatorius pasiūlys padidinti turizmo paslaugų paketo kainą daugiau kaip 8% nuo galutinės kainos, keliautojas turės teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokėdamas jokio sutarties nutraukimo mokesčio.¹¹⁴ Naujosios direktyvos nuostatose nustatyta teisė padidinti kainą, tai atvejais kai išauga kuro kainos, padidėja mokesčiai ar pasikeičia valiutos kursas, tačiau sąlygos pateikiamos aiškiau nei Direktyvoje 90/314.¹¹⁵ Taip pat nors organizatoriui ir paliekama teisė padidinti kainą, bet tuo atveju, jei kainos nukris, pagal Naujosios direktyvos nuostatas verslininkui bus taikoma prievolė sumažinti kainą.

Kelionės organizatorius gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą, tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą. Bet keliautojas turi teisę atsisakyti keisti sutartį. Turistas tokiu atveju gali atsisakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas padarytų jam esminę žalą. O turizmo sutarties paslaugos pakeitimas nelaikytinas turizmo paslaugų teikimo sutarties pažeidimu. Sutarties sąlygos keitimas gali būti atliekamas tiek jau išvykus į kelionę, tiek iki išvykimo, ir tokie kelionių organizatoriaus veiksmai nėra laikomi neteisėtais ir pažeidžiančiais keliautojų teises ir

¹¹³ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990. 4 str.

¹¹⁴ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. 11 str. 2d.

¹¹⁵ 2013 m. liepos 9 d. Pasiūlymas Europos parlamento ir tarybos direktyva dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis. p. 8.

interesus.¹¹⁶ Būtina sąlyga, kad turistai apie svarbias priežastis būtų informuoti nedelsiant. Manytina, kad kelionių organizatoriui neapsimoka keisti sutarties sąlygas, kad pakenktų turistui, kadangi dėl tokių veiksmų jis gali netekti dalies pelno savo verslui.

Kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties. Direktyvos 90/314 4 straipsnio 6 dalies 1 pastraipa leidžia manyti, kad kelionės organizatorius gali atsisakyti sutarties tik prieš sutartą keliautojų išvykimo laiką ir tik dėl svarbių priežasčių. Susiklosčius tokiai situacijai, kai kelionių organizatorius nori atsisakyti sutarties, jis privalo nedelšdamas informuoti keliautoją apie tokių veiksmų priežastis.¹¹⁷ Atsisakant sutarties dėl priežasčių kurios nepriklauso nuo keliautojo ir jis už jas neatsako, kelionių organizatorius privalo pasiūlyti kitą lygiavertę, ar geresnės kokybės kelionę, arba grąžinti visas įmokėtas sumas ir atlyginti turtinę žalą.¹¹⁸ Bet tuo atveju, kai kelionių organizatorius atsisako sutarties dėl to, kad „paketą“ įsigijo mažesnis keliautojų skaičius, už numatytą minimalų, ir apie tai tinkamai pranešama, žala gali būti neatlyginama. Taip pat išvengti žalos atlyginimo kelionių organizatorius gali kai įvyksta nenumatytos aplinkybės nepriklausančios nuo jo paties valios ir kai pasekmių išvengti nebuvo įmanoma.¹¹⁹ Pavyzdžiui, Ispanijoje sprendžiant bylą SAP Malaga,¹²⁰ keliautojai užsisakė kelionę į Meksiką, bet prieš išvykimą, kelionių organizatorius jiems raštu pranešė, kad pasirinktoje šalyje yra ugnikalnio išsiveržimo tikimybė. Taigi kelionių agentūra jiems pasiūlė du variantus: arba vykti į kelionę į Kubą ir Kankuną, su sąlyga, kad gali būti blogos oro sąlygos, arba atsisakyti kelionės į Meksiką ir atgauti pinigus už „paketą“. Ieškovai pasirinko skrydį į Kubą ir Kankuną, bet viso poilsio metu buvo itin prastos oro sąlygos. Teismas pasisakė, kad keliautojai negali gauti žalos atlyginimo dėl neišsipildžiusių lūkesčių poilsio metu, kadangi buvo aiškiai informuoti, kad gali būti prastos oro sąlygos ir kad gali atgauti pinigus, be to kelionių organizatorius negalėjo numatyti ugnikalnio išsiveržimo, taigi pasiūlė probleminės situacijos sprendimo būdus, o patys keliautojai nusprendė pasirinkti kelionę su rizika, kad bus blogas oras. Taigi, kelionių organizatoriui sužinojus apie nenumatytas aplinkybes ir nedelsiant informavus keliautoją apie jas bei pasiūlius pakaitalą jau užsakytai kelionei, verslininkas išvengia nuostolių.

¹¹⁶ RUSINAS, E., et al. Lietuvos advokatūra: žurnalas, Lietuvos turizmo teisės teorija ir praktika. Vilnius: Justitia, 2010, nr.3 (36), p. 13.

¹¹⁷ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. 4 str. 6d.

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ Ispanijos teismo sprendimas. SAP Málaga. 2007.

3. NUMATOMOS PROBLEMOS IR PASIŪLYMAI PERKELIANT NAUJĄJĄ TURIZMO DIREKTYVĄ Į LIETUVOS TEISINĘ SISTEMĄ

LAT nagrinėtų bylų problematika daugiausiai susijusi su kelionės organizatoriaus pareiga atlyginti turistui patirtą žalą, neužtikrinus tinkamo paslaugų „paketo“ vykdymo. Pareiga suorganizuoti sklandžią ir teigiamų įspūdžių kupiną kelionę, nepriklausomai nuo jos biudžeto, visų pirma tenka kelionių organizatoriui. Veiksniai lemiantys keliautojo nepasitenkinimą įsigyta paslauga gali būti įvairūs: vagystės, papildomos neplanuotos išlaidos, neaplankytos lankytinos vietos, prarastas bagažas, vėluojantys lėktuvai. 2004 m. spalio 6 d. byloje Nr. 3K-3-524/2004¹²¹ LAT sprendė ar kelionių organizatorius turi atlyginti žalą kai keliautojų lūkesčiai nebuvo patenkinti dėl trečio asmens, kurį kelionių organizatorius pasitelkė kelionių „paketo“ vykdymui, nevisiškai įvykdytos sutarties. Keliautojai nusipirko turizmo paslaugų „paketą“, kurį sudarė skrydis, apgyvendinimas viešbutyje Antalijoje bei nuvežimas nuo oro uosto iki viešbučio, iš kelionių organizatoriaus „Novaturas“. Keliautojams atvykus į Turkiją buvo pranešta, kad dingo jų bagažas, o grąžintas jis buvo tik jiems atvykus atgal į Lietuvą. Taigi viso poilsio Antalijoje metu, keliautojai neturėjo savo daiktų reikalingų pilnavertiškai praleisti atostogas. Ieškovai prašė priteisti neturtinę žalą, nes jų kelionė buvo sutrikdyta ir daug laiko praleista perkant poilsiu būtinus daiktus, kurių pirkti nereikėtų jei bagažas nebūtų prarastas. LAT sprendė, jog ta aplinkybė, kad turizmo paslaugų sutarčiai įvykdyti – turistų ir bagažo vežimui – atsakovas pasitelkė trečiuosius asmenis (oro skrydžių bedrovę „Atlasjet“) neatleidžia kelionės organizatoriaus nuo atsakomybės pagal kelionės sutartį, nes atlyginti neturtinę žalą – taikytina kelionės organizatoriui, kai keliautojas lieka nepatenkintas kelione dėl nevisiškai tinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens.¹²² Toks LAT išaiškinimas įpareigoja kelionių organizatorius būti atidesniais renkantis trečiuosius asmenis, kurie jiems padeda įvykdyti kelionės „paketą“.

2005 m. balandžio 19 d. nutartyje Nr. 3K-7-186/2005¹²³ LAT sprendė ar kelionių organizatorius privalo atlyginti žalą vagystės atveju. Keliautojai iš kelionių organizatoriaus UAB „Busturas“ įsigijo turistinę kelionę į Italiją. Nakvynės Romoje metu

¹²¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje G. V. J. ir kt. v. UAB „Novaturas“, Nr. 3K-3-524/2004.

¹²² 2010 m. birželio 28 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) (Teismų praktika 33).

¹²³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje A. P. v. UAB „Busturas“, Nr. 3K-7-186/2005.

iš jų viešbučio kambario buvo pavogti vertingi jiems priklausantys daiktai. Kadangi viešbutis nėra turizmo paslaugų sutarties šalis, todėl teisinė atsakomybė atlyginti keliautojų patirtą žalą dėl netinkamai trečiojo asmens suteiktų apgyvendinimo paslaugų tenka kelionės organizatoriui. UAB „Busturas“ atsako ne už įvykusią vagystę, nes pats vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų, o už tai, kad jis nenumatė tokio fakto ir neapsaugojo klientų, o jam įvykus nesuteikė būtinų paslaugų.¹²⁴

2008 m. liepos 18 d. nutartyje Nr. 3K-3-386/2008¹²⁵ LAT išaiškino koku atveju galima prašyti neturtinės žalos priteisimo iš kelionių organizatoriaus. Ieškovai kreipėsi į teismą dėl turtinės ir neturtinės žalos už netinkamai suteiktas turizmo paslaugas atlyginimo. Ieškovai atvykę į viešbutį Turkijos kurorte Alanijoje pamatė, kad jiems rezervuotų kambarių nebuvo, kitų aparatamentų reikėjo laukti ilgiau nei keturias valandas. Įsikėlus į kambarius keliautojai pamatė, kad kambariai neatitiko sutartyje aptartų sąlygų ir ieškovų lūkesčių. Ieškovų nuomone, viešbutis ne tik neatitiko penkių žvaigždučių viešbučio kategorijos, bet ir normaliam gyvenimui reikalingų sanitarinių reikalavimų. Taip pat dėl blogos kokybės maisto jiems teko gerti vaistus, kas dar labiau trigdė keliautojų poilsį. Nagrinėjamu atveju visos paslaugos sutartos turizmo paslaugų teikimo sutartyje buvo suteiktos. Keliautojai buvo nuskraidinti į Alaniją, autobusas pervežė juos į viešbutį, kuriame buvo suteiktas „viskas įskaičiuota“ rinkinys ir taip pat jie grįžo atgal į Lietuvą. Bet suteiktos paslaugos neatitiko turistų pagrįstų ir protingų lūkesčių ir dėl to jie liko nepatenkinti kelione, todėl įgijo teisę tik į neturtinės žalos atlyginimą. Prisiteisti ir turtinę žalą keliautojai galėtų tik tuo atveju jeigu prasidėjus kelionei nebūtų buvę galimybės apgyvendinti ieškovų jų pasirinktame viešbutyje, nebūtų buvusi suteikta maitinimo paslauga, nebūtų buvę galimybės suteikti vežimo paslaugos, arba nebūtų suteikta kita esminė „paketo“ paslauga. Manytina, kad tuo atveju kai kelionės metu paaiškėja dideli viešbučio trūkumai, geriausias sprendimas keliautojui būtų nebetęsti kelionės pasirinktame viešbutyje, o prašyti kelionių organizatoriaus perkelti jį į tokią vietą kuri atitiktų protingus ir sutartyje numatytus lūkesčius.

2010 m. gegužės 10 d. nutartyje Nr. 3K-3-201/2010¹²⁶ LAT sprendė ar kelionių organizatorius turi atlyginti keliautojams turtinę žalą suteikus netinkamos kokybės apgyvendinimo paslaugas. Poilsiautojams nusipirkus turistinę kelionę į Kretą su

¹²⁴ 2010 m. birželio 28 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) (Teismų praktika 33).

¹²⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje B. Š., D. Š. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-386/2008.

¹²⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje V. P., R. P., ir kt. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-201/2010.

apgyvendinimu 3 žvaigždučių viešbutyje, atvykimo dieną paaiškėjo jog užsakytas viešbutis neatitinka savo kategorijos. Taip pat viešbutis buvo netoli pramoninio rajono, kuriame vyko statybos, tamsiu paros metu nebuvo apšvietimo, paplūdimys buvo nešvarus. Keliautojams apie nesklandumus informavus gidę, ši pasiūlė apsigyventi 5 žvaigždučių kategorijos viešbutyje už kurį reiks sumokėti papildomai. Keliautojai sutiko su gidės pasiūlymu, bet dėl patirtų neplanuotų išlaidų buvo priversti atsisakyti vykti į suplanuotas ekskursijas, bei lankytinas vietas, todėl kelionė neatitiko jų lūkesčių.

Sprendžiant tokias bylas iš pradžių reikia išsiaiškinti - ko keliautojas galėjo pagrįstai tikėtis iš kelionės ir ką jis iš tikrųjų gavo. Pirmiausia, vertinama ar turistų lūkesčiai buvo protingi ir ar šie lūkesčiai buvo pateisinti. Siekiant objektyviai įvertinti, ar turistų lūkesčiai pagrįsti, esminę reikšmę turi kelionių organizatoriaus suteikta informacija. Pagal teismų suformuluota praktiką, galima matyti, kad įrodinėjimo našta dėl paslaugų tinkamo suteikimo, visada tenka kelionių organizatoriui. O pats keliautojas turi įrodyti, kad jam buvo suteiktos prastos kokybės paslaugos. Pavyzdžiui Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2016 m. kovo 23 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. e2A-293-153/201, ieškovė, kaip įrodymą, pateikė filmuotą medžiagą, kurioje girdimas šunų lojimas viešbučio patalpose, ant kambarių durų rankenų ir kambarių numerių ant sienos pakabinti paveikslukai su šunų paveikslukais, nurodančiais, kad patalpose yra naminių gyvūnų, o ieškovių pateiktose nuotraukose matosi, kad patalpose yra gyvūnų plaukų.¹²⁷ Tokių įrodymų teismui pakako, tam kad nustatytų žalos atsiradimą ieškovėms. Kelionių organizatorių nuo atsakomybės galima atleisti tik tais atvejais jei jis sugeba įrodyti: 1) kad dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas pats turistas, 2) kad dėl netinkamo paslaugų suteikimo atsakingas yra trečiasis asmuo, kurio suteiktos paslaugos nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis, 3) kad įvyko nenumatytos aplinkybės.

Tuo atveju kai įvyksta nenumatytos aplinkybės ne visais atvejais visi pinigai gali būti gražinami keliautojams. Iš pradžių reiktų išsiaiškinti ar tos nenumatytos aplinkybės tiesiogiai paveikia būtent tuos keliautojus, būtent tuo momentu. Šią vasarą Turkijoje vykusio karinio perversmo metu, keliones į šios šalies kurortus buvo užsisakę ir keliautojai iš Lietuvos. Vartotojai sužinoję, kad teks vykti kryptimi, kur vyksta ginkluoti kariniai susirėmimai, išsigando ir nemaža dalis jų norėjo nutraukti turizmo paslaugų teikimo sutartį. CK 6.750 straipsnis numato, kad keliautojas, bet kuriuo metu gali nutraukti sutartį.¹²⁸ O to paties straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad „jeigu turistas atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti, ir kurių sutarties

¹²⁷ Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2016 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje J. R. ir L. R. v. UAB „Novaturas“, Nr. e2A-293-153/2016.

¹²⁸ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; 200, 6.750 str.

sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, kelionės organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių.“ Šiuo atveju bandymas įvykdyti perversmą vyko Ankaroje ir Stambule, todėl keliautojai nutraukti sutartį ir susigražinti visus pinigus galėtų jei būtų užsisakę keliones būtent į šiuos miestus. Bet užsakytos kelionės buvo į Turkijos kurortus, tokius kaip Antalija ar Bodrumas. Todėl tokie kariniai veiksmai, negalėtų būti vertinami kaip pakankamas pagrindas atsisakyti kelionių į kurortus su visišku pinigų gražinimu. Aišku, kaip minėta, keliautojai gali atsisakyti sutarties bet kuriuo momentu, bet būtent šiuo atveju kelionių organizatoriai galėjo reikalauti patirtų nuostolių atlyginimo, nes jokios grėsmės kelionės metu vartotojams nekiltų.

Esant tokiom nenumatytom aplinkybėm, kaip ugnikalnio išsiveržimas, kelionių organizatorius parūpinęs kitus lėktuvo bilietus, negali reikalauti, keliautojai jam gražintų pinigų. Panevėžio apygardos teismas Civilinių bylų skyriaus 2016 m. birželio 29 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. e2A-566-212/2016¹²⁹, paliko nepakeistą Anykščių rajono apylinkės teismo sprendimą, kuriame kelionių organizatorius „Santi travels“ pats kreipėsi į teismą dėl išlaidų kompensavimo, kurias verslininkas patyrė nupirkdamas lėktuvų ir autobusų bilietus keliautojams skrendantiems atgal į Lietuvą iš Balio salos. Abi šalys sudarė turizmo paslaugų teikimo sutartį, pagal kurią atsakovai nusipirko kelionių „paketą“ kurį sudarė, lėktuvų bilietai, užsakytas viešbutis, tris ekskursijos Balio saloje ir anglakalbio gido paslaugos. Tačiau poilsui besibaigiant, numatytas skrydis atgal buvo atšauktas dėl Mount Raung ugnikalnio įsiveržimo ir keliautojai planuotu reisų namo neišskrido. Teismas nagrinėdamas byla pasisakė, kad aplinkybė, kad turizmo paslaugų „paketo“ vykdymo metu įvyko nenugalima jėga, negali būti vertinama kaip kelionių organizatoriaus įsipareigojimų vykdymo pasibaigimas. Šiuo atveju įvykęs ugnikalnio išsiveržimas tik eliminuoja galimybę atsakovams reikalauti žalos atlyginimo iš ieškovo, bet ne ieškovui reikalauti sutarties vykdymo metu patirtų nuostolių atlyginimo. Tarp šalių kilusiam ginčui reglamentuoti reikia remtis CK 6.754 str. 4 d. kurioje numatyta, kad „jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistą jų atsisakė, kelionės organizatorius, be papildomo užmokesčio, turi užtikrinti turistą gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistą, taip pat gražinti turistui pinigus už nesuteiktas

¹²⁹ Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2016 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje II „Santagna“ v. S. M. (Z.) ir A. Z., Nr. e2A-566-212/2016.

paslaugas“.¹³⁰ Taigi, remiantis šiuo straipsniu, kelionės organizatorius, be papildomo mokesčio, turėjo užtikrinti atsakovų grįžimą į Lietuvą, kurie negalėjo sugrįžti į Lietuvą numatytais reisais, dėl ugnikalnio išsiveržimo. Naujojoje direktyvoje įtvirtinta nuostata, kad keliautojai negali atsisakyti jiems suteiktų teisių, o organizatoriai, negali išvengti atsakomybės teigdami, kad jie paprasčiausiai veikia kaip kelionės paslaugų teikėjai ar tarpininkai.¹³¹ Tuo tarpu, ieškovės teiginiai, kad bilietus atgal ji nupirko kaip trečiasis asmuo yra nepagrįsti ir nelogiški, kadangi būtent ieškovė yra sutarties šalis, ir ji teikė ne pavienes paslaugas, o paslaugų paketą, tame tarpe ir vežimo paslaugas, taigi ieškovė informavo keliautojus kad jie bus nuvežti į Balį ir iš ten parvežti į Vilnių.

Lietuvos teismų praktikoje iki šių metų visiškai nebuvo sprendimų, priimtų ginant keliautojų teises, kelionių organizatorių nemokumo atveju, kai žalą keliautojams įpareigojama atlyginti valstybė. 2016 m. kovo 3 d. buvo priimtas pirmasis teismo sprendimas¹³² kuriuo buvo priteista turtinė žala keliautojams iš valstybės. Keliautojai kreipėsi į teismą dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, po to kai sudarė turizmo paslaugų teikimo sutartį su UAB „Go planet travel“, bet dėl kelionių organizatoriaus nemokumo jiems nebuvo grąžinti pinigai už negautas paslaugas ir į suplanuotą kelionę jie neišvyko. Nedidelę dalį turtinės žalos keliautojams atlygino draudimo bendrovės bei kelionių agentūra, bet likusi žalos dalis nebuvo atlyginta, nes Turizmo įstatymo 8 straipsnio 7 dalyje numatytos prievolių įvykdymo užtikrinimo priemonės¹³³ buvo nepakankamos, tam kad pilnai atlygintų patirtą žalą. Tokia problematika kilo dėl to, kad Lietuvos valstybė neužtikrino Direktyvos 90/314 7 straipsnyje įtvirtinto visiško nuostolių atlyginimo, kelionių organizatoriaus nemokumo atveju. Kaip jau buvo minėta analizuojant ETT bylas dėl kelionių organizatoriaus nemokumo, Direktyvos 90/314 7 straipsnyje įtvirtinta nuostata, kad kelionių organizatorius turi pateikti pakankamas garantijas, kad įmokėti pinigai bus grąžinti arba keliautojas nemokumo atveju bus repatrijuotas.¹³⁴ Už tokį ES teisės pažeidimą Lietuvos valstybei kyla atsakomybė, kadangi pačiai valstybei narei kyla pareiga nustatyti priemones kurios užtikrintų Direktyvos 90/314 tikslų įgyvendinimą. Analizuojamu atveju akivaizdu, kad tokią pareigą Lietuvos

¹³⁰ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; 200, 6.754 str. 4 d.

¹³¹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 46 punktą.

¹³² 2016 m. kovo 3 d. Vilniaus apygardos administracinio teismo sprendimas (nėra skelbiamas oficialiuose leidiniuose).

¹³³ Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 1998-04-03, nr. 32-852. 8 str. 7d.

¹³⁴ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23/06/1990. 7 str.

valstybė vykdė netinkamai, nes nustatytas Turizmo įstatyme nacionalinis reguliavimas (užtikrinimo suma ne mažesnė kaip 5 procentai kelionių agentūros ar kelionių agento praėjusių kalendorinių metų metinių įplaukų) neužtikrino visiško patirtų nuostolių atlyginimo.¹³⁵ O neatsargus kelionių organizatoriaus elgesys ar nenumatytų aplinkybių atsiradimas, negali būti kliūtis kompensuoti įmokėtas lėšas ir repatrijuoti vartotoją.¹³⁶ Taigi Turizmo įstatyme tokių garantijų kokios įtvirtintos Direktyvos 90/314 nebuvo numatyta. Nors kaip buvo minėta ETT ir pasisakė, kad keliautojas turi teisę reikalauti ir neturtinės žalos atlyginimo, įskaitant žalą dėl prarasto kelionės ir atostogų malonumo, kuri atsiranda dėl kelionės organizatoriaus pareigos suteikti kelionės paketą sudarančias paslaugas neįvykdymo ar netinkamos kokybės pareigos įvykdymo,¹³⁷ šioje byloje teismas nepriteisė keliautojams neturtinės žalos atlyginimo, kadangi CK 6.754 straipsnio 5 dalis taikoma įvykusios kelionės atveju. „Nagrinėjamu atveju kelionė apskritai neįvyko. Be to, kaip matyti, pareiškėjų neigiami išgyvenimai iš esmės yra susiję su kelionių organizatoriaus įsipareigojimų, numatytų kelionių sutartyse, neįvykdymu, o ne su valstybės institucijų galimai neteisėtais veiksmais. Taigi, nesant nustatytų neteisėtų valstybės institucijų (jos pareigūnų) veiksmų, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjų skundo reikalavimo atlyginti neturtinę žalą“.¹³⁸ Taigi tam, kad atsirastų neturtinė žala dėl nesuteikto kelionės ir atostogų malonumo, reikia, kad pati kelionė būtų prasidėjusi, priešingai nei nagrinėjamu atveju.

Praėjus dviems mėnesiams po pirmojo sprendimo, 2016 m. gegužės 9 d. Vilniaus apygardos administracinis teismas priėmė dar du sprendimus administracinėse bylose, šį kartą dėl kelionių organizatoriaus UAB „Freshtravel“ nemokumo. Kaip ir pirmuoju atveju, buvo pripažinta, kad nacionaliniais teisės aktais, o būtent Turizmo įstatymu, nebuvo užtikrinta Direktyvos 90/314 garantuojamų keliautojo teisių į visišką pinigų sumokėtų už kelionės „paketą“ atlyginimą, kelionių organizatoriaus nemokumo atveju. Keliautojai 2014 m. rudenį neišvyko į suplanuotas poilsines keliones, nors už jas iš anksto buvo sumokėję pinigus. Keliautojai reikalavo grąžinti už kelionę sumokėtus pinigus bei atlyginti neturtinę žalą, nes „neišvykę į suplanuotą kelionę ir nežinodami, ar jiems bus grąžinti už kelionę sumokėti pinigai, patyrė stresą, neigiamas emocijas, jautėsi nuvilti,

¹³⁵ 2016 m. kovo 3 d. Vilniaus apygardos administracinio teismo sprendimas (nėra skelbiamas oficialiuose leidiniuose).

¹³⁶ Europos Teisingumo Teismas. 1999 m. liepos 15 d. sprendimas Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti v. Austrijos Respubliką C-140/97, EU:C:1999:306.

¹³⁷ Europos Teisingumo Teismas. 2000 m. kovo 12 d. sprendimas Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG C-168/00, EU:C:2002:163.

¹³⁸ 2016 m. kovo 3 d. Vilniaus apygardos administracinio teismo sprendimas (nėra skelbiamas oficialiuose leidiniuose).

praradę pasitikėjimą kelionių organizatoriais ir valstybės institucijomis¹³⁹. Taip pat nukentėjusieji prašė priteisti 5% metinių palūkanų nuo bylos iškėlimo dienos iki visiško teismo sprendimo įvykdymo. Teismas pakartojo išvadas padarytas pirmojoje byloje, kadangi situacijos buvo analogiškos, kai kelionių organizatorė tapo nemoki, o jos organizuojamos kelionės neįvyko. Šiuo atveju keliautojams iš valstybės buvo priteista 18533,63 eurų žalos atlyginimo, o neturtinės žalos kaip ir pirmuoju atveju teismas nepriteisė, remdamasis tais pačiais argumentais kaip ir UAB „Go planet travel“ byloje.

Verta paminėti, kad iš visų per pastaruosius metus nemokiais tapusių Lietuvos kelionių organizatorių klientų, bankrutavusio kelionių organizatoriaus „Voyage – Voyage“ keliautojams iš draudimo lėšų bus kompensuota didžiausia patirtų nuostolių dalis. Pavyzdžiui aptartoje byloje dėl UAB „Freshtravel“ nemokumo, keliautojų nuostolių suma sudaro 734.090 Eur, tačiau draudimo suma, skirta jiems padengti, tesiekia 34.976 Eur. Tad vienam turistui tenkančios kompensacijos procentinis dydis sudaro vos 4,96% nuo neįvykusios kelionės kainos. O kito aptarto žlugusio kelionių organizatoriaus – UAB „Go Planet Travel“ – turistams išmokėtos kompensacijos procentinis dydis sudarė 32,17% nuo neįvykusios kelionės kainos. Tuo tarpu UAB „Voyage – Voyage“ atveju vienam turistui tenkančios kompensacijos procentinis dydis sudaro 37%.¹⁴⁰ Kaip matoma iš pateiktų pavyzdžių, kelionių organizatorius ar jo draudimo bendrovė niekada nekompensuoja 100% sumokėtų ir dėl nemokumo prarastų pinigų.

Dėl šių priežasčių Europos Komisija 2015 metų pavasarį pradėjo pažeidimo procedūrą prieš Lietuvą, siekdama išsiaiškinti, ar Lietuva tinkamai perkėlė į savo įstatymus Direktyvos 90/314 7 straipsnį. Akivaizdu, kad Lietuvoje nuo kelionių organizatorių nemokumo nukentėję keliautojai atgaudavo tik dalį už keliones sumokėtų pinigų. Europos Komisijos nuomone, Lietuva netinkamai perkėlė į savo įstatymus Direktyvos 90/314 nuostatą, kurioje pasakyta, kad organizatoriaus bankroto ir nemokumo atveju turistams turi būti kompensuotos visos jų patirtos išlaidos. Bet po aptartų Vilniaus apygardos administracinio teismo sprendimų turėtų būti suformuotas tvirtas precedentas, po kurio kelionių organizatorių nemokumo atveju, keliautojai galės jaustis saugūs ir pilnai ginami ES teisės nuostatų. Šiuo metu minėtos bylos yra nagrinėjamos apeliacine tvarka, kadangi valstybė apskundė teismo nuosprendžius.

Taigi tokie kelionių agentūrų bankrotai ir nesugebėjimas grąžinti keliautojams įmokėtų pinigų, akivaizdžiai parodo Turizmo įstatymo spragas. 2015 m. lapkričio 1 d.

¹³⁹ 2016 m. gegužės 9d. Vilniaus apygardos administracinio teismo sprendimas (nėra skelbiamas oficialiuose leidiniuose)

¹⁴⁰ Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. B2-4860-302/2015.

įsigaliojusiais Turizmo įstatymo pakeitimams, įstatymo leidėjas siekė, kad tokių situacijų nepasikartotų ir kelionių organizatoriaus nemokumo atveju, keliautojai ir jų sumokami pinigai už keliones, būtų pilnai apsaugoti. Šie įstatymo pataisų projektai buvo parengti atsižvelgiant į 2014 metais vykusius kelionių organizatorių bankroto atvejus, dėl kurių tiesioginę žalą patyrė keliautojai. Taigi Turizmo įstatymo pakeitimais įstatymo leidėjai bandydami apsaugot keliautojus, tiesiog pakėlė draudimo sumas kelionių organizatoriams ir nustatė, kad kai organizuojamos kelionės ne užsakomaisiais skrydžiais, draudimo suma nustatoma 50 tūkst. eurų, o kai verčiamasi išvykstamuoju turizmu, organizuojant keliones užsakomaisiais skrydžiais, draudimo suma - 200 tūkst. eurų.¹⁴¹ Manytina, kad tokie pakeitimai taip pat nevisiškai atitinka Direktyvos 90/314 minimalius reikalavimus, kadangi kaip ir ankstesni Turizmo įstatymo keitimai ankstesniais metais neužtikrina visiško pinigų grąžinimo. Taip pat tokie pakeitimai tiesiogiai paveikė mažasias ir vidutines kelionių agentūras, kadangi joms tokiomis sumomis disponuoti yra sunkiau. Tačiau iš minėtų pavyzdžių galima matyti, kad tokių draudimo sumų, atlygint keliautojų patirtą žalą nepakanka. Didžiausia problema, su kuria susiduria keliautojai turizmo srityje, yra kelionių organizatoriaus turimo draudimo ar garantijos nepakankamumas įvykus kelionių organizatoriaus nemokumui ar kitam draudiminių įvykiui.

Išnagrinėjus LAT praktikos pavyzdžių galima pamatyti dabartinio reguliavimo spragas Lietuvos įstatymuose. Lietuva ilgai nebuvo tinkamai perkėlus Direktyvos 90/314 nuostatų dėl apsaugos nemokumo atveju. Manytina, kad perkeliant Naująją direktyvą, kurioje dar labiau patikslinama apsaugos nemokumo atveju taisyklė, Lietuvos įstatymų leidėjai turėtų atsižvelgti į nesėkmingus bandymus praeityje. Esant tokiai reglamentavimo problematikai, vienas iš galimų sprendimo būdų galėtų būti garantinio fondo sukūrimas. Pažymėtina, kad ankstesnėje Turizmo įstatymo redakcijoje tokio fondo kūrimas buvo numatytas kelionių organizatorių savanoriškumo pagrindu, bet jokių pokyčių tai neatnešė, kadangi verslininkai savanoriškai fondų nekūrė. Bendro tokio fondo sukūrimo atveju, keliautojai galėtų laisvai rinktis bet kurį kelionių organizatorių ir visais atvejais būtų užtikrinti, kad įvykus nelaimei jiems bus grąžinti visi sumokėti pinigai. Tuo tarpu turizmo rinkoje galėtų atsirasti naujų, mažesnių, ir vidutinių kelionių organizatorių. O keliautojai turėtų laisvę rinktis tarp bet kokio kelionių organizatoriaus, kadangi jų sumokėti pinigai būtų saugūs, o verslininko nemokumo atveju, būtų užtikrina, kad keliautojui pinigai bus grąžinami greitai ir visi 100 procentu. Kadangi garantinis fondas veiktų kaip saugiklis įmonės bankroto atveju, ir užtikrintų keliautojų žalos atlyginimą. Bet toks problemos

¹⁴¹ Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 1998-04-03, nr. 32-852. 4 str.

sprendimo būdas taip pat turi nemažai trūkumų. Kelionių organizatorius pagal dabartinį reglamentavimą privalo draustis prievolių vykdymo užtikrinimo draudimu, o atsiradus garantiniam fondui dar turėtų mokėti papildomą sumą ir į ją, dėl ko „automatiškai“ brangtų ir kelionių „paketai“. Taip pat jei po fondo atsiradimo praeitų nedaug laiko ir bankrutuotų įmonė jis nespėtų kaupti lėšų, o matant Lietuvos kelionių agentūrų pavyzdžius tokia tikimybė tik didėja. Vis dėl to viena iš didžiausių rizikų, kad patys kelionių organizatoriai žinodami, kad keliautojų lėšas saugo garantinis fondas pradėtų nepamatuotai rizikuoti ir pardavinėti būsimas keliones, ko pasekoje būtų dar didesnė rizika ir dar daugiau sąlygų bankrotams. Garantinio fondo idėja sėkminga galėtų tapti tik tuo atveju jei ją atidžiai ir protingai prižiūrėtų finansinė organizacija, kuri rūpintusi kelionių organizatorių įmokų sąžiningumu ir dydžiais.

Kitas problemos sprendimo būdas, kurį pasirinko įstatymų leidėjai Lietuvoje ir naujausiais Turizmo įstatymo pakeitimais nustatė taisyklę, kad parduodamų kelionių suma negalėtų viršyti turimos garantijos sumos. Turizmo įstatymo 8 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad „visais atvejais kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma negali būti mažesnė už kelionių organizatoriaus prisiimtų įsipareigojimų sumą pagal visas kelionių organizatoriaus sudarytas, tarp jų ir dar neįvykdytas, turizmo paslaugų teikimo sutartis“.¹⁴² Todėl norėdami išvengti situacijų kai verslininkas bankrutuoja ir keliautojui gražinama tik nedidelė dalis jo įmokėtų pinigų, įstatymų leidėjai, atsižvelgę į įmonių organizuojančių keliones bankrotų kiekį, nustatė, kad kelionių organizatoriaus įsipareigojimai keliautojams negalėtų būti didesni nei turima garantija ar draudimas. O tuo atveju jei verslininkas jau pardavė ateityje įvyksiančių kelionių savo turimos garantijos sumai ir nori toliau pardavinėti keliones, jis privalėtų įgyti papildomą draudimą ar garantiją. Taigi pardavinėti keliones turint daugiau įsipareigojimų nei pinigų draudžiama. Manytina, kad tik tokiu atveju keliautojai gali būti pilnai apsaugoti, o kelionių organizatoriai yra daug atidesni rinkdamiesi trečiuosius asmenis kurie padeda jiems teikti paslaugas, bei daug atsargiau naudoja keliautojų sumokamus pinigus už keliones.

Nepriklausomai nuo to kaip Lietuvos įstatymų leidėjai įtvirtins tokią apsaugą, Naujoji direktyva „inėš“ reikšmingą pokytį, kuriame numatyta, kad visos ES valstybės narės turės pripažinti kitų ES šalių apsaugos nuo nemokumo režimus. Taigi Lietuva negalės nustatyti savo apsaugos nuo nemokumo taisyklių užsienio kelionių organizatoriui, kuris parduoda paslaugą Lietuvos piliečiui, bet yra įsisteigęs kitoje ES šalyje narėje.

¹⁴² Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 1998-04-03, nr. 32-852. 8 str.

Valstybės narės bus įpareigosos pripažinti pagal įsisteigimo valstybės narės teisę suteikiamą apsaugą nemokumo atveju.¹⁴³ Pavyzdžiui, jei bendrovė įsisteigus Lenkijoje, bet parduoda kelionių „paketus“ Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje, tai nereikš, kad verslininkas turės laikytis kiekvienos iš šių valstybių narių taisyklių dėl apsaugos nemokumo atveju. Jis turės laikytis tik Lenkijos įstatymų. Ši naujovė bus itin reikšminga, kadangi jos dėka valstybės narės ims konkuruoti tarpusavyje. Jei valstybėje narėje nustatytos apsaugos nuo nemokumo taisyklės bus neadekvačios arba brangios kelionių organizatoriams, jie norės perkelti savo verslą į tą valstybę, kurioje nustatytas reglamentavimas yra patrauklesnis ir taisyklės labiau ekonomiškai naudingesnės. Tokia nauja nuostata taip pat sukels nemažai neaiškumų. Pavyzdžiui, lietuviui užsisakius kelionę iš Prancūzijoje įsisteigusio kelionių organizatoriaus į Jungtines Amerikos valstijas, ir kelionės metu organizatoriui tapus nemokiam, reiktų tikėtis, kad galima bus susitarti su Prancūzijos vadžios institucijomis, kad pastarieji užtikrintų jo repatrijavimą į savo valstybę. Taip pat neaišku, kaip Prancūzijos valdžios institucijos palaikytų ryšius su lietuviais keliautojais, kurie užsisakę keliones iš anksto. Tai tik keletas probleminių situacijų, kurios turėtų būti išspręstos, tam kad Naujoji direktyva galėtų būti veiksmingai įgyvendinta. Tuo tarpu Lietuvos įstatymų leidėjai dar turi pakankamai laiko, kad sugebėtų šalies įstatymus padaryti patrauklesniais užsienio verslininkams ir pritrauktų juos į Lietuvą. Įsigaliojus Naujajai direktyvai bus užtikrinta sąžiningesnė konkurencija kelionių rinkoje, o visų šalių atitikties užtikrinimo išlaidos, tenkančios vienam kelionės paslaugų paketui, išliks pagrįstos. Priėmus bendras ES taisykles dėl informavimo, atsakomybės ir nemokumo atveju taikomų apsaugos priemonių tarpusavio pripažinimo, pagėrės tarpvalstybinės prekybos sąlygos.¹⁴⁴ Didžioji dauguma ES kelionių organizatorių ir kelionių agentūrų yra mažos arba vidutinės įmonės. Naujosios nuostatos pašalins biurokratinės kliūtis, kurios sumažins vidutines išlaidas, kurias patiria įmonės siūlydamos standartinius kelionių paslaugų „paketus“. Bus užtikrinta, kad visoms lygiavertės kelionių paslaugas siūlančioms įmonėms būtų taikomos tos pačios taisyklės ir jos patirtų vienodas atitikties užtikrinimo išlaidas, todėl bus atkurtos vienodos sąlygos – mažoms ir

¹⁴³ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 42 punktas.

¹⁴⁴ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 9.

vidutinėms įmonėms tai bus daug naudingiau nei didelėms įmonėms.¹⁴⁵ Pašalinus tarpvalstybinės prekybos kliūtis, mažos ir vidutinės įmonės turės daugiau galimybių plėsti savo veiklą kitose valstybėse narėse.

Naujoje direktyvoje, priešingai nei Direktyvoje 90/314, už „paketo“ paslaugų suteikimą atsakys tik organizatorius, nebent pagal nacionalinę teisę bus numatyta, kad atsakys ir organizatorius ir agentas.¹⁴⁶ Tuo atveju jei kelionę parduoda ES įsikūręs agentas, o pats kelionės organizatorius įsisteigęs ne ES šalyje, keliautojai galės reikalauti žalos atlyginimo tiesiogiai iš to agento.¹⁴⁷ Turizmo įstatyme įtvirtinta, kad tokia pareiga galioja išimtinai kelionių organizatoriams, bet ne kelionių pardavimo agentams. Kelionių pardavimo agentai vykdydami veiklą prievolių įvykdymo užtikrinimo turėti neprivalo. Tuo tarpu kelionių pardavimo agentas parduodantis kelionių „paketus“ sudarytus organizatoriaus, kuris neturi verslo vietos Lietuvoje, turi būti laikomas kelionės organizatoriumi, o tai reiškia, kad taip pat privalo turėti galiojantį prievolių įvykdymo užtikrinimą. Pažymėtina, kad 2015 m. lapkričio 1 d. įsigaliojusiais Turizmo įstatymo pakeitimais grupinių apsipirkimų portalams parduodantiems keliones (pavyzdžiui: www.beta.lt, www.grupinis.lt) nustatyti tokie patys reikalavimai, kaip ir kelionių agentams. Tokiais pakeitimais siekta labiau apsaugoti keliautojus nuo verslininkų bankrotų. Iki teisės akto pakeitimų tokie portalai buvo „pilkojoje zonoje“, nes pagal savo teikiamas paslaugas jie buvo kaip tarpininkai tarp keliautojo ir kelionių organizatoriaus, ir atlikdavo tokias pat funkcijas kaip kelionių agentai, bet jiems negaliojo tokie pat reikalavimai. Po pakeitimų grupinių pardavimų portalai norėdami prekiauti kelionėmis turėjo įsigyti civilinės atsakomybės draudimą. Manytina, jog po tokių pakeitimų keliautojai netapo labiau apsaugoti finansiškai. Nes toks draudimas suveiktų tik tuo atveju, jei portalai surinkę pinigus už keliones iš keliautojų nepervestų jų kelionių organizatoriui. Tačiau jei pinigai jau būtų pervesti ir kelionių organizatorius taptų nemokus, vartotojui nebūtų grąžinti pinigai už kelionę būtent iš to civilinio draudimo.

Taigi Lietuvos įstatymų leidėjai stengiasi griežtinti nuostatas dėl kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo. Manytina, kad inkorporuojant Naująją direktyvą, nereikės keisti dabar galiojančių taisyklių dėl to kas atsakingas už turizmo

¹⁴⁵ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 9.

¹⁴⁶ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 23 punktas.

¹⁴⁷ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 8.

paslaugų suteikimą, bet tuo atveju jei kelionėje kiltų problemų, kelionių agentai būtų atsakingi už užsakymo klaidas. Taip pat skundus ir pretenzijas keliautojas galės pateikti tiesiogiai agentui, kadangi daugeliui vartotojų paprasčiausia yra susisiekti su agentu, iš kurio įsigijo paketą. O tokio perdavimo data turės būti laikoma atskaitos tašku ar laikomasi terminų ir senaties.¹⁴⁸ Tokios naujovės leis paprasčiau reguliuoti santykius ir suteiks vartotojams daugiau aiškumo.

Pažymėtina, kad kelionių organizatoriaus pareiga dėl prievolių įvykdymo užtikrinimo apima tik kelionės paslaugų „paketus“, kuriuos sudaro patys kelionių organizatoriai. O tuo atveju kai keliautojas sudaro anksčiau jau aptartą susijusių kelionės paslaugų rinkinį, jo apsaugą, bei pareigą pateikti pakankamas garantijas, kad nemokumo atveju sumokėtos sumos bus gražintos ir jis bus repatrijuotas, turės kiekvienas skirtingą paslaugą teikiantis verslininkas atskirai. Siekiant atskirti turizmo paslaugų „paketą“ nuo susijusių kelionės paslaugų rinkinio, „turėtų būti svarstomi tik skirtingų kelionės paslaugų rūšių, kaip antai apgyvendinimas, keleivių vežimas autobusu, traukiniu, vandens ar oro transportu, taip pat motorinių transporto priemonių ar tam tikrų motociklų nuoma, deriniai“.¹⁴⁹ Svarbu aiškiai atskirti kas laikoma paslauga, kad suprasti ar sudaromas susijusių kelionės paslaugų rinkinys. Pavyzdžiui, apgyvendinimas nuolatinio gyvenimo tikslais, ilgalaikių kalbos mokymosi kursų tikslais, kelionės draudimas neturėtų būti laikomi kelionės paslaugomis.¹⁵⁰ Pažymėtina, kad paslaugos, kurios yra laikomos neatsiejama kitos kelionės paslaugos dalimi, pačios savaime neturėtų būti laikomos kelionės paslaugomis. Pavyzdžiui, apsistojant viešbutyje ir naudojantis tokia jo infrastruktūra, kaip baseinai, sporto salė ar sauna, nelaikytina atskiromis paslaugomis. Taip pat svarbu paminėti, kad apgyvendinimas su nakvyne suteikiamas kaip keleivių vežimo paslaugos dalis, pats savaime neturėtų būti laikomas kelionės paslauga, kai aišku, kad pagrindinė sudėtinė dalis yra transportavimas.¹⁵¹ Tam, kad išsiaiškinti ar paslauga sudaro pagrindinę dalį kitos paslaugos atžvilgiu siūloma remtis Naujojoje direktyvoje aptarta procentine išraiška, kuri nurodo, „kad jeigu kitos turizmo paslaugos sudaro 25 procentus arba daugiau derinio vertės, tos paslaugos turėtų būti laikomos didele „paketo“

¹⁴⁸ 2013 m. liepos 9 d. Pasiūlymas. Europos parlamento ir tarybos direktyva dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis. p. 9.

¹⁴⁹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 17 punktą.

¹⁵⁰ *Ibid.*

¹⁵¹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 17 punktą.

arba susijusių paslaugų rinkinio dalimi“.¹⁵² Svarbu, kad perkeldami naujas nuostatas Lietuvos įstatymų leidėjai atkreiptų dėmesį, kad siekiant apeiti direktyvos taikymo sritį, verslininkai gali keliautojui siūlyti iš anksto pasirinkti papildomų paslaugų ir tada siūlyti sudaryti sutartį dėl tų iš anksto sutartų turizmo paslaugų, kai pirma kelionės paslauga jau buvo pradėta vykdyti. Tokiu atveju kai kitos turizmo paslaugos pridedamos užsakant jas kaip savarankišką paslaugą, „paketas“ nesudaromas. Pavyzdžiui, atvykus į viešbutį ir savarankiškai užsisakant papildomų paslaugų, kurių vertė daugiau nei 25 procentai, tai nepatektų į „paketo“ sąvoką, kadangi „savarankiškos kelionės paslaugos kaip pavienės kelionės paslaugos įgijimas neturėtų būti laikomas nei „paketu“, nei susijusių kelionės paslaugų rinkiniu“.¹⁵³ Todėl yra svarbu, kad patys vartotojai būtų tinkamai informuoti prieš sudarant sutartį ir neleistų verslininkams išvengti Naujosios direktyvos taikymo. Nes nuo informavimo priklauso keliautojo pasirinkimas, o nuo pasirinkimo – apsaugos lygis.

Įstatymų leidėjų Europoje taip pat laukia naujas iššūkis. Trumpalaikės būsto nuomos svetainė „Airbnb“ pranešė, kad visame pasaulyje pradės siūlyti naują paslaugą, kuri leis nuomojamų butų, namų savininkams rengti atvykusiems keliautojams ekskursijas. Jei tokie pranešimai pasitvirtintų, tai reikštų, kad buto savininkas nuomotų patalpas, kuriose keliautojas galėtų būti ilgiau nei 24 valandas, nakvoti jose, bei jam būtų vedamos ekskursijos po miestą, kuriame jis apsistotų. Natūralu, kad už visas šias paslaugas jis susitartų sumokėti prieš gaudamas paslaugas. Toks verslo modelis bei siūlomos paslaugos atitiktų susijusių kelionės paslaugų rinkinį ar, kai kuriais atvejais, net tradicinį kelionės „paketa“, kurį parduoda ne įprasta tokių sutartinių santykių šalis. Taigi, neaišku kaip būtų reglamentuojamas toks atlygintinių paslaugų teikimas, kai fizinis asmuo pasirinkęs tokį verslo modelį teiktų turizmo paslaugas.

Naujoji direktyva sukurs lanksčią dalykinių kelionių sistemą, kurios dėka galima bus išvengti pernelyg išsamaus reglamentavimo. Iš taikymo srities bus išbrauktos dalykinės kelionės sudarytos preliminariosios sutarties pagrindu, kurios perkamos iš pardavėjo kuris specializuojasi dalykinių kelionių organizavimo srityje.¹⁵⁴ Be to „ne visada lengva atskirti vartotojus nuo nedidelių įmonių atstovų ar specialistų, užsakančių su savo verslu ar profesija susijusias keliones tais pačiais užsakymo kanalais, kaip ir

¹⁵² *Ibid.* Preambulės 18 punktas.

¹⁵³ *Ibid.*

¹⁵⁴ 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis. p. 7-8.

„vartotojai“.¹⁵⁵ Siekiant išvengti neaiškumų, Naujoji direktyva vis dėl to bus taikoma verslo reikalais keliaujantiems asmenims, įskaitant laisvųjų profesijų narius, ar savarankiškai dirbančius asmenis arba kitus fizinius asmenis, bet tik tuo atveju kai jie neorganizuoja savo verslo kelionės bendrojo susitarimo pagrindu.¹⁵⁶ Dėl to taip pat svarbi jau aptarta, naujai atsiradusi sąvoka „keliautojas“, kuri aiškiai leidžia suprasti, kad tai fizinis asmuo - vartotojas perkantis kelionės „paketa“ ar susijusių paslaugų rinkinį. Lietuvos vartotojams keliaujantiems verslo reikalais tokia naujovė labai reikšminga nebus, kadangi nėra tikslo verslo reikalais keliaujantiems asmenims užtikrinti tokio pačio lygio apsaugos, nes tokių kelionių, sudarytų tarp darbdavių ir specializuotų bendrovių, apsauga dažnai būna tokio paties lygio kaip ir direktyvoje.¹⁵⁷ Taigi verslo reikalais keliaujantys vartotojai lieka apsaugoti, nors iš direktyvos taikymo srities ir bus išbrauktos dalykinės kelionės sudarytos preliminariosios sutarties pagrindu.

Svarbu paminėti, kad tuo atveju, kai kelionių organizatorius nesuteikia turizmo paslaugų „paketo“ sutartyje numatytų kelionės paslaugų arba suteikia jas netinkamai, verslininkui turėtų būti suteikta galimybė remtis paslaugų teikėjų atsakomybės apribojimais, kaip nustatyta tokiose tarptautinėse konvencijose, kaip 1999 m. Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo¹⁵⁸, 1980 m. Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutartis¹⁵⁹ ir 1974 m. Atėnų konvencija dėl keleivių ir jų bagažo vežimo jūra.¹⁶⁰ Naujojoje direktyvoje įtvirtinta, kad jeigu keliautojo neįmanoma grąžinti į išvykimo vietą laiku, dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, kelionių organizatorius „turėtų padengti keliautojų būtino apgyvendinimo išlaidas, ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui vienam keliautojui, nebent esamuose ar būsimuose ES keliautojų teises reglamentuojančiuose teisės aktuose būtų numatyti ilgesni laikotarpiai“.¹⁶¹ Tokia nauja nuostata sveikintina, kadangi leis išvengti papildomų išlaidų

¹⁵⁵ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 7 punktas.

¹⁵⁶ *Ibid.*

¹⁵⁷ 2013 m. liepos 9 d. Pasiūlymas. Europos parlamento ir tarybos direktyva dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis. p. 8.

¹⁵⁸ 1999 m. gegužės 28 d. Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo. *Valstybės žinios*, 2004-12-04, nr. 174-6435.

¹⁵⁹ 1980 m. gegužės 9 d. Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutarties (COTIF) pakeitimo 1999 m. birželio 3 d. protokolai. *Valstybės žinios*, 2003-10-15, nr. 97-4318.

¹⁶⁰ 1974 m. gruodžio 13 d. Atėnų konvencijos dėl keleivių ir jų bagažo vežimo jūra 2002 m. protokolai. TAR, 2015-04-21, nr. 6049.

¹⁶¹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015. Preambulės 35 punktas.

keliautojams, bei įvykus neišvengiamoms aplinkybėms, keliautojai patirs mažiau streso ir pergyvenimų, žinodami, kad kelionių organizatorius privalo padengti išlaidas. Manytina, kad šią nuostatą galima būtų pažodžiui perkelti į LR CK 6.754 straipsnį.

Dar viena jau minėta sveikintina nuostata, kad kainą, kelionės organizatoriams, galima bus didinti iki 8 procentų tik tada, jei sutartyje aiškiai numatoma ta galimybė (kaip ir kainos sumažinimo galimybė) ir jei tokį didinimą tiesiogiai lemia: kuro ar kitų energijos šaltinių kaina; didesni trečiosios šalies mokesčiai ar rinkliavos; valiutos keitimo kursas. Svarbu, kad apie kainos padidinimą vartotojui turi būti pranešta ne vėliau kaip 20 dienų iki kelionės „paketo“ pradžios.¹⁶² Tokia nuostata suteikia potencialiems keliautojams daugiau aiškumo ir pasitikėjimo kelionių organizatoriumi, kadangi klientas žinos, kad jo užsakytos paslaugos brangimas priklauso ne nuo kelionių organizatoriaus noro dar labiau pasipelnyti, o dėl kitų nuo verslininko nepriklausančių aplinkybių. Tai nėra naujovė turizmo teisinių santykių reglamentavime, kadangi dabar galiojančioje Direktyvoje 90/314 panaši nuostata įtvirtinta. Naujovė yra procentinė kainos didėjimo ribos išraiška, kuri aiškiai nurodo, kad jei „organizatorius pasiūlo padidinti kainą daugiau nei 8% galutinės kainos, keliautojas turėtų teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio“.¹⁶³ 2013 metų Europos komisijos pasiūlyme dėl Naujosios direktyvos priėmimo buvo siūloma nustatyti 10 procentų kainos padidinimo ribą.¹⁶⁴ Darbo autoriaus nuomone, toks pasiūlymas buvo teisingesnis, nors šiek tiek ir mažino keliautojams suteikiamų teisių apimtį. Atsižvelgiant į pastarųjų metų įvykius, tokius kaip Didžiosios Britanijos išstojimas iš ES („Brexit“), kai žymiai keitėsi valiutų kursai ir svoro kainos pasiekė neregėtas žemumas, kelionės ES viduje tuo pat metu pabrango (Didžiosios Britanijos keliautojams) ir atpigo (kitų šalių keliautojams vykstantiems į Didžiąją Britaniją). Taip pat turizmo industriją tiesiogiai veikia tokie pasaulinės svarbos įvykiai kaip sankcijos Rusijos valstybei, pilietiniai karai Sirijoje, Ukrainoje, teroristinės grupuotės „Islamo valstybė“ iškilimas, pabėgėlių migracija į Europą. Visi šie įvykiai gali keisti kelionių „paketų“ kainas ir keliautojo požiūrį į suplanuotą ar dar planuojamą kelionių kryptis. Nepaisant visų blogybių, vyksta ir turizmo plėtrą skatinantys įvykiai. Šiais metais rugsėjo 30 dieną ES ir Kanada pasirašė laisvosios prekybos sutartį („Ceta“), pagal kurią bus panaikinti 99% prekybos tarifų tarp ES ir Kanados. Taigi padidėjus prekybai, padaugės ir kelionių, augs turizmo apimtys tarp ES ir Kanados. Manytina, kad dėl tokių priežasčių būtų protingiau palikti pasiūlyme minėta 10

¹⁶² *Ibid.* 10 str. 3p.

¹⁶³ *Ibid.* 10 str. 2p.

¹⁶⁴ 2013 m. liepos 9 d. Pasiūlymas. Europos parlamento ir tarybos direktyva dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis. p. 8.

procentų ribą, kurią peržengus keliautojas galėtų atsisakyti sutarties nemokėdamas jokių sutarties nutraukimo mokesčių.

IŠVADOS

1. Naujojoje direktyvoje pateikti turizmo paslaugų sutarties ir „paketo“ apibrėžimai plečia Direktyvos 90/314 taikymo sritį į ją aiškiai įtraukiant naujuosius kelionės paslaugų rinkinius. Dėl greitos interneto plėtros ES įstatymų leidėjai turėjo prisitaikyti prie pokyčių atsiradusių reglamentuojant turizmo sutartinius santykius.
2. Direktyvos taikymo sritis bus išplėsta, kadangi apsauga bus užtikrinama ir susijusius kelionės paslaugų rinkinius perkantiems keliautojams, ko nėra dabar. Tai bus viena svarbiausių naujovių reglamentuojant turizmo sutartinius santykius, kadangi kiekvienas paslaugų teikėjas bus atsakingas tik už savo paslaugų tinkamą suteikimą pagal sutartį. Tai reiškia, jog prieš pirkdamas susijusių kelionės paslaugų rinkinį, vartotojas bus informuotas, kad jam taikoma apsauga ir galės užtikrintai planuoti išlaidas kelionėms, nebijodamas prarasti ilgai taupytus pinigus, ar be pagalbos likti nepažįstamoje valstybėje. Atsakomybės prasme tokia naujovė įpareigos kiekvienos paslaugos pardavėją būti apsidraudusiam, o tuo atveju kai paslauga suteikiama netinkamai – atlyginti keliautojui atsiradusią žalą, o perkant tradicinį kelionės „paketą“ - pagrindinis ypatumas yra tas, jog už tinkamą viso paketo vykdymą atsako vienas prekiautojas. Paslaugos pardavėjo nemokumo atveju, garantijos dėl pinigų grąžinimo ir dėl keliautojų grąžinimo atgal į savo šalį bus taikomos ir susijusiems kelionės paslaugų rinkiniams.
3. ETT nuomonė sprendimuose susijusiuose su kelionių organizatoriaus nemokumu yra nuosekli ir vienareikšmiška. ETT vienodai aiškina kelionių organizatorių atsakomybės klausimus.
4. LAT nagrinėtų bylų problematika daugiausiai susijusi su kelionės organizatoriaus pareiga atlyginti turistų patirtą žalą, neužtikrinus tinkamo paslaugų „paketo“ vykdymo. Pareiga suorganizuoti sklandžią ir teigiamų įspūdžių kupiną kelionę, nepriklausomai nuo jos biudžeto, visada tenka kelionių organizatoriui.
5. Kelionių organizatorius, tuo atveju kai paslauga suteikiama netinkamai, turi atsakyti ne tik už save, bet ir už trečiuosius asmenis kuriuos pasitelkia turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymui.
6. Teikiant turizmo paslaugas, visais atvejais turi būti vertinama kelionės, kaip visumos, o ne atskirų dalių tinkama kokybė.
7. Akivaizdu, kad iki šiol Lietuvoje nuo kelionių organizatorių nemokumo nukentėję keliautojai atgaudavo tik dalį už keliones sumokėtų pinigų. Europos Komisijos nuomone, Lietuva netinkamai perkėlė į savo įstatymus Direktyvos 90/314 nuostatą, kurioje pasakyta, kad organizatoriaus bankroto atveju turistams turi būti kompensuotos visos jų

patirtos išlaidos. Tokią nuomonę patvirtina Vilniaus apygardos administracinio teismo sprendimai, kuriais Lietuvos valstybė įpareigojama pilnai atlyginti žalą keliautojams. Jei apeliacinė instancija nepakeis sprendimų, tai bus precedentas Lietuvoje, kadangi iki šiol nebuvo tokių bylų, kuriose valstybė įpareigojama atlyginti žalą keliautojams, kelionių organizatoriaus nemokumo atveju. Manytina, kad sprendimai liks nepakeisti, kadangi aiškindamas keliautojų apsaugos ribas, ETT jau ne kartą pasisakė dėl Direktyvos 90/314 7 straipsnyje nustatytų įpareigojimų perkėlimo į nacionalinės teisės aktus tinkamumo, ir savo 2014 m. sausio 16 d. nutartyje byloje C-430/13 dar kartą pakartojo, kad Direktyvos 90/314 nuostata laikoma tinkamai perkelta į nacionalinės teisės aktus, jeigu yra užtikrinamas visų turisto sumokėtų pinigų grąžinimas ir jo repatrijavimas kelionių organizatoriaus nemokumo atveju.

8. Lietuva negalės nustatyti savo apsaugos nuo nemokumo taisyklių užsienio kelionių organizatoriui, kuris parduoda paslaugą Lietuvos piliečiui, bet yra įsisteigęs kitoje ES šalyje narėje. Jei valstybėje narėje nustatytos apsaugos nuo nemokumo taisyklės bus neadekvačios arba brangios kelionių organizatoriams, jie galės perkelti savo verslą į tą valstybę, kurioje nustatytas reglamentavimas yra patrauklesnis ir taisyklės labiau ekonomiškai naudingesnės. Todėl valstybės narės turėtų būti suinteresuotos kurti kuo patrauklesnį verslininkui teisinį reglamentavimą, nepamirštant keliautojų apsaugos.

9. Nuostata, kad kelionės kainai padidėjus daugiau nei 8 procentais, keliautojui leidžiama atsisakyti sutarties nemokant jokių nutraukimo mokesčių, suteikia potencialiems keliautojams daugiau aiškumo ir pasitikėjimo kelionių organizatoriumi, kadangi klientas žinos, kad jo užsakytos paslaugos brangimas priklauso ne nuo kelionių organizatoriaus noro dar labiau pasipelnyti, o dėl kitų nuo verslininko nepriklausančių aplinkybių. Tai nėra naujovė turizmo teisinių santykių reglamentavime, kadangi dabar galiojančioje Direktyvoje 90/314 panaši nuostata įtvirtinta. Naujovė yra procentinė kainos didėjimo ribos išraiška.

ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

Teisės norminiai aktai:

1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, nr. 74-2262; 200;
2. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581; 2007, nr. 12-488;
3. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1998-04-03, nr. 32-852;
4. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. 18-V "Dėl Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų". *Valstybės žinios*. 2011-10-27 d. Nr. V-122

Europos Sąjungos teisės aktai:

5. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija. OJ C 326, 26.10.2012, p. 47–390;
6. 2004 m. vasario 11 d. Europos parlamento ir tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91. Specialusis leidimas, 2004-12-30, nr. 1;
7. 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. OL, L 158, 23.06.1990;
8. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. OL, L 95, 21.4.1993;
9. 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. OL, L 326, 11.12.2015;
10. 2010 m. birželio 30 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Turistų lankomiausias žemynas – Europa. Nauja turizmo politika. COM(2010) 352 galutinis;
11. 2013 m. liepos 9 d. Komisijos komunikatas Europos parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui Kelionės paslaugų paketų taisyklės skaitmeniniame amžiuje. COM(2013) 0513 galutinis;

Tarptautinės teisės aktai:

12. 1954 m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų. Valstybės žinios, 2005-11-10, nr. 133-4783;
13. 1974 m. gruodžio 13 d. Atėnų konvencijos dėl keleivių ir jų bagažo vežimo jūra 2002 m. protokolai. TAR, 2015-04-21, nr. 6049;
14. 1980 m. gegužės 9 d. Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutarties (COTIF) pakeitimo 1999 m. birželio 3 d. protokolai. Valstybės žinios, 2003-10-15, nr. 97-4318;
15. 1999 m. gegužės 28 d. Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo. Valstybės žinios, 2004-12-04, nr. 174-6435;

Specialioji literatūra:

16. AMBRASIENĖ, D., et al. *Civilinė teisė. Prievolių teisė*: vadovėlis. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004;
17. BEINORAVIČIUS, D., et al. *Teisės teorijos įvadas*: vadovėlis. Vilnius: MES, 2010;
18. BUBLIENĖ, D. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė*: monografija. Vilnius: Registrų centras, 2009;
19. CIRTAUTIENĖ, S. *Neturtinės žalos atlyginimas kaip civilinių teisių gynimo būdas*: monografija. Vilnius: Justitia, 2008;
20. MIKELĖNIENĖ, D.; ir MIKELĖNAS, V. *Teismo procesas: teisės aiškinimo ir taikymo aspektai*. Vilnius: Justitia, 1999;
21. BECH SERRAT, J. M. *Selling Tourism Services at a Distance: An Analysis of the EU Consumer Acquis*. Berlin: Springer, 2012;
22. HALL, D., et al. *Tourism in the New Europe: The Challenges and Opportunities of EU Enlargement*. Wallingford: Cabi, 2006;
23. MCDONALD, M. *European Community Tourism Law and Policy*. Dublin: Blackhall Publishing, 2003;
24. RUSINAS, E., et al. Lietuvos advokatūra: žurnalas, *Lietuvos turizmo teisės teorija ir praktika*. Vilnius: Justitia, 2010, nr.3 (36);
25. TONNER, K. International travel law journal, Is German Travel Law Prepared for Dynamic Packaging - A Note on ABTA v CAA from a German Perspective. 2006. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. lapkričio 5 d.] Prieiga per internetą: <<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2006&div=1&id=&page=&collection=journals>>;

26. TONNER, K. International travel law journal. Liability according to the EU Package Tours Directive and National Implementation - Recent Cases of the UK Court of Appeal and the German Bundesgerichtshof. 2005. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. spalio 12d.] Prieiga per internetą:

<<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2005&div=1&id=&page=&collection=journals>>;

27. ECHTERMEYER, S. International travel law journal, The tragic side of a package: the tortious liability of german tour operators in the german courts. 2007. [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. spalio 12 d.] Prieiga per internetą:

<<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj2007&div=1&id=&page=&collection=journals>>;

Teismų praktika:

28. Europos Teisingumo Teismas. 1996 m. spalio 8 d. sprendimas *Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans – Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner Ursula ir Trosten Knor v. Vokietijos Federacinę Respubliką* C-178/94C, C-179/94, C-188/94, C-189/94, C-190/94, EU:C:1996:375;

29. Europos Teisingumo Teismas. 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas *Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherungs AG* C-364/96, EU:C:1998:226;

30. Europos Teisingumo Teismas. 1999 m. vasario 11 d. sprendimas *AFS Intercultural Programs Finland ry* C-237/97, EU:C:1999:69;

31. Europos Teisingumo Teismas. 1999 m. liepos 15 d. sprendimas *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti v. Austrijos Respubliką* C-140/97, EU:C:1999:306;

32. Europos Teisingumo Teismas. 2000 m. kovo 12 d. sprendimas *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG* C-168/00, EU:C:2002:163;

33. Europos Teisingumo Teismas. 2000 m. birželio 27 d. sprendimas *Océano Grupo Editorial SA v. Roció Murciano Quintero* C-240/98, EU:C:2000:346;

34. Europos Teisingumo Teismas. 2001 m. lapkričio 22 d. sprendimas *Cape Snc v. Idealservice Srl* C-542/99 ir *Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl* C-541/99, EU:C:2001:625;

35. Europos Teisingumo Teismas. 2002 m. balandžio 30 d. sprendimas *Club-Tour* C-400/00, EU:C:2002:272;

36. Europos Teisingumo teismas. 2008 m. gruodžio 22 d. sprendimas Wallentin-Hermann C-549/07, EU:C:2008:771;
37. Europos Teisingumo Teismas. 2012 m. vasario 16 d. sprendimas Jürgen Blödel -Pawlik v. HanseMerkur Reiseversicherung AG C-134/11, EU:C:2012:98;
38. Europos Teisingumo Teismas. 2014 m. sausio 16 d. sprendimas I. Baradics v. QBE Insurance Ltd Magyarországi Fióktelepe C-430/13, EU:C:2014:32;
39. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje G. V. J. ir kt. v. UAB „Novaturas“, Nr. 3K-3-524/2004;
40. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje A. P. v. UAB „Busturas“, Nr. 3K-7-186/2005;
41. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje G. N. ir L. N. v. UAB „Novaturas“, Nr. 3K-3-487/2007;
42. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje B. Š., D. Š. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-386/2008;
43. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje V. P., R. P., ir kt. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-201/2010;
44. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje D. S. ir V. S. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 3K-3-454/2013. Teismų praktika. 2013, 40, p. 138-153;
45. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 22 d. nutartis civilinėje byloje G. D., A. D. ir S. B. D. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 3K-3-601/2013;
46. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje R. B., N. B., G. B. v. UAB „Tez tour“, Nr. 3K-3-381-421/2015;
47. Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gruodžio 9 d. sprendimas civilinėje byloje I. R. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2A-1576-254/2009;
48. Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje L. J. V. UAB „Vestekspress“, Nr. 2A-785-520/2010;
49. Klaipėdos apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje S. I. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2A-900-125/2010;
50. Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. B2-4860-302/2015;
51. Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2016 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje J. R. ir L. R. v. UAB „Novaturas“, Nr. e2A-293-153/2016;
52. Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2016 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje IĮ „Santagna“ v. S. M. (Z.) ir A. Z., Nr. e2A-566-212/2016;

53. Kauno miesto apylinkės teismo Civilinių bylų skyriaus 2012 m. gegužės 11 d. sprendimas byloje R. K., J. K. v. UAB „Novaturas“, Nr. 2-1624-894/2012.

54. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2016 m. kovo 3 d. sprendimas (nėra skelbiamas oficialiuose leidiniuose);

55. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2016 m. gegužės 9 d. sprendimas (nėra skelbiamas oficialiuose leidiniuose);

Užsienio teismų praktika:

56. Jungtinės Karalystės teismo sprendimas. *Association of british travel agents (ABTA) v. Civil Aviation Authority (CAA)*, 2006, EWCA;

57. Ispanijos teismo sprendimas. *SAP Málaga*. 2007;

Travaux préparatoires:

58. 2010 m. birželio 28 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) (Teismų praktika 33);

59. 2013 m. liepos 9 d. Pasiūlymas. Europos parlamento ir tarybos direktyva dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis.

60. 2013 m. liepos 9 d. Commission staff working document impact assesment. Accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC. SWD(2013) 263 final.

61. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB. COM(2013) 512 galutinis.

SANTRAUKA

Baigiamojo darbo tema - Turizmo paslaugų sutartinių santykių reglamentavimo ES teisėje problematika. ES lygmeniu turizmo paslaugų sutartinius santykius reglamentuoja Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEC, ši Direktyva buvo priimta daugiau nei prieš 25 metus, ir nuo to laiko įvyko didelių pokyčių, kuriuos dar labiau paspartino interneto plėtra ir pasaulinis tinklas tapo vis svarbesne priemone, kuria siūlomos ar parduodamos kelionės paslaugos. 2015 m. lapkričio 15 d. Europos parlamentas ir ES taryba priėmė Europos parlamento ir tarybos direktyvą dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių 2015/2302, kuri iki 2018 sausio 1 d. turės būti perkelta į Lietuvos teisinę sistemą. Šio darbo tikslas – palyginti dabartinį ir būsimą turizmo paslaugų sutartinių santykių reglamentavimą bei išryškinti turizmo paslaugų teikimo problematiką.

Susijusių kelionės paslaugų rinkiniai bus viena svarbiausių naujovių reglamentuojant turizmo sutartinius santykius. Tuo atveju kai keliautojas sudarys susijusių kelionės paslaugų rinkinį, jo apsaugą, bei pareigą pateikti pakankamas garantijas, kad nemokumo atveju sumokėtos sumos bus gražintos ir jis bus repatrijuotas, turės kiekvienas skirtingą paslaugą teikiantis verslininkas atskirai. Naujoji direktyva „įneš“ reikšmingą pokytį, kuriame numatyta, kad visos ES valstybės narės turės pripažinti kitų ES šalių apsaugos nuo nemokumo režimus. Taigi Lietuva negalės nustatyti savo apsaugos nuo nemokumo taisyklių užsienio kelionių organizatoriui, kuris parduoda paslaugą Lietuvos piliečiui, bet yra įsisteigęs kitoje ES šalyje narėje.

Lietuva vis dar nėra tinkamai perkėlus Direktyvos 90/314 nuostatų dėl apsaugos kelionių organizatoriaus nemokumo atveju, o Naujoji direktyva dar labiau patikslins šią taisyklę. 2016 m. kovo ir gegužės mėnesiais Lietuvos Respublikos administracinis teismas priėmė pirmuosius Lietuvos teismų praktikoje, sprendimus, susijusius su nemokumo klausimais, kuriais įpareigojo valstybę atlyginti žalą keliautojams dėl netinkamai perkeltų Direktyvos 90/314 nuostatų.

Atlikus tyrimą buvo nustatyta, kad įsigaliojus Naujosios direktyvos nuostatomis padidės apsaugotų atostogaujančių vartotojų skaičius, naujasis reglamentavimas užtikrins keliautojų teises dar plačiau.

SUMMARY

The topic of final thesis - Problems of Regulation of Tourism Service Contractual Relations in EU Law. Council Directive of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (hereinafter referred to as Directive 90/314) sets out different rules concerning package travel, package holidays and package tours (hereinafter referred to as packages). Shall be mentioned that Directive 90/314 was adopted over 25 years ago, and since then there have been significant changes regarding with Internet and the global network. Internet and global network have become an important tools for offering or selling travel services. On the 15th of november, 2015 the European Parliament and the Council adopted directive on package travel and linked travel arrangements 2015/2302, which should be duly transformed into Lithuanian legislation on packages until 1st January 2018. The main idea of this research is to compare current and future regulations of tourism services according with Directives provisions and to emphasize the main problems arising from regulation of tourism servises.

Linked travel arrangements will be one of the most important innovation in regulation of tourism services. Before the traveller is bound by any package travel contract or any corresponding offer, organizer or retailer separately shall ensure security for the refund of all payments made by travellers insofar as the relevant services are not performed as a consequence of the organiser's insolvency. In accordance with the new Directive all Member States of European Union (hereinafter referred as to EU) shall recognise other EU countries protection regimes from insolvency. Therefore, the Lithuanian's organizer will not be authorized to lay down his own rules in respect of other organizer, which is established in other EU country and sold package travel services for Lithuanian citizen.

Lithuania has not duly fulfilled the obligation to transformed provisions into legislation on insolvency issues. However, the new Directive will set out more clarified provision regarding insolvency matter. In may and march 2016, Administrative court of Lithuania for the first time stated, that Lithuania is obligated to indemnify the damage caused due to incorrect provision transformation.

The research revealed that the provisions which is arised from new Directive will increase the travellers protection even in insolvency matters, thus the new Directive will ensure the travellers rights more that old one.