



Številka: 900-1659/2008-10-10130

Datum: 05.02.2009

Gospodarska zbornica Slovenije
Turistično gostinska zbornica Slovenije
Dimičeva 13
1000 Ljubljana

ZADEVA: Oglaševanje oziroma navajanje cen turističnih aranžmajev s strani turističnih agencij

Spoštovani!

Na podlagi številnih prejetih vprašanj s strani posameznih turističnih agencij na dopis z dne 16.01.2009 (št. 900-1659/2008-4-10130) glede oglaševanja oziroma navajanja cen turističnih aranžmajev, ki ga prilagamo, v nadaljevanju podajamo mnenje Tržnega inšpektorata RS (v nadaljevanju: TIRS) po posameznih doplačilih, ki so jih izpostavile agencije.

- **Letališke takse, letališke pristojbine, dodatki za gorivo in podobna doplačila povezana z letalskim prevozom** morajo biti v celoti vključeni v ceno turističnega aranžmaja (v skladu z Uredbo (ES) št. 1008/2008 Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za opravljanje zračnih prevozov v Skupnosti morajo biti ti zneski tako ali tako že vključeni v ceno letalske karte). To velja ne glede na to, ali gre za let z redno ali charter linijo.

V primeru morebitne spremembe lahko organizator potovanja v skladu s pogoji 57.d člena Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/2004 – UPB2, 126/2007; v nadaljevanju ZVPot) ceno zviša (ali zniža).

Tako morajo biti v skladu z navedenim členom za dopustno spremembo cene turističnega aranžmaja hkrati izpolnjeni trije sledeči pogoji:

- 1. pogoj: nastale so spremembe v menjalnem tečaju valute ali tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja,
- 2. pogoj: *možnost spremembe cene je predvidena v potrdilu o potovanju* (ali pogodbi), ki vsebuje tudi način izračuna spremembe,
- 3. pogoj: cena turističnega aranžmaja se sme zvišati najpozneje *do dvajsetega dne pred začetkom potovanja*.

Če takšna sprememba povzroči znižanje cene potovanja, mora podjetje potrošniku povrniti razliko v ceni. Hkrati pa ZVPot določa, da če je zvišanje dogovorjene cene v skladu z zgoraj navedenim preseglo deset odstotkov, lahko potrošnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo, ki je organizatorju potovanja morebiti nastala zaradi tega.

Povsem enako velja za doplačila za pristaniške pristojbine in morebitne druge organizirane prevoze.

- **Stroški prijave**, ki jih agencija zaračunava ob prijavi in se ne zaračunavajo na osebo, ampak na posamezno prijavo (strošek prijave ene osebe je torej enak strošku prijave družine s petimi člani), se lahko navajajo posebej, torej ni treba, da so vključeni v ceno turističnega aranžmaja, ki jo agencija oglašuje.

- **Turistične takse in različne eko takse**, ki jih zaračunavajo določeni kraji oziroma letovišča in jih mora potrošnik sam plačati na mestu samem, se lahko navajajo posebej – izven oglaševane cene turističnega aranžmaja.

- **Vize, vstopne in izstopne takse**, ki si jih potrošnik lahko sam uredi ali pa jih mora sam plačati na vstopu ali izstopu iz določene države, se lahko navajajo posebej, torej izven oglaševane cene turističnega aranžmaja.

- **Napitnine na križarjenjih**, ki jih ladjarji zaračunajo vsakemu potrošniku na mestu samem, se lahko navajajo posebej, s tem da predlagamo, da se pri navajanju tega zneska uporablja kakšen drug primeren izraz (npr. dodatek za strežbo). Izraz napitnina po našem mnenju povprečnemu slovenskemu potrošniku predstavlja znesek, ki ga izvajalcu da za storitev, s katero je bil zadovoljen, on pa je tudi tisti, ki se odloči, ali ga bo dal in v kakšni višini.

Posebej se lahko seveda navajajo še vsa doplačila, ki niso obvezna, ampak se zanje potrošnik prostovoljno odloči (npr. doplačilo za enoposteljno sobo, klimo, živali, vstopnine za ogled, zavarovanje za primer odpovedi, zavarovanje z asistenco v tujini).

Vsa obvezna doplačila, za katera smo zgoraj navedli, da jih lahko agencija v oglasu navaja ločeno od cene turističnega aranžmaja, pa morajo biti navedena že neposredno ob navedbi cene turističnega aranžmaja ali neposredno pod ceno turističnega aranžmaja na jasen in nedvoumen način v enaki velikosti pisave, da potrošnik takoj ve, kaj vse mora plačati, če se bo odločil za določen aranžma (npr. 699 EUR + 60 EUR (vizum) + 13 EUR na prijavo). Če se npr. znesek vizuma za določeno državo pogosteje spreminja ali je katalog izdan za daljše obdobje, predlagamo, da se napiše cena na dan izdaje kataloga in hkrati opozori na morebitne spremembe v tem delu.

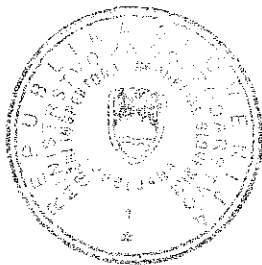
TIRS bo v prihodnjih mesecih poostreno izvajal nadzor tega področja. Zaradi tega predlagamo vsem agencijam, da že izdane kataloge, ki vsebujejo tudi cene, ustrezno dopolnijo – za ustrezen način dopolnitve bo npr. štel priložen popravljen cenik, prilepljeno ali pripeto obvestilo k vsakemu katalogu, na katerem bo opozorilo potrošnikom, da morajo biti pri cenah posameznih turističnih aranžmajev v katalogu pozorni na morebitna obvezna doplačila, ki jih je agencija napačno oziroma pomotoma navedla posebej ali na ne dovolj opaznem mestu, ipd. Ob izdaji novih katalogov pa TIRS pričakuje, da bodo agencije v celoti spoštovale vsa zakonska določila. V primeru, da ima posamezna agencija na svojih spletnih straneh objavljen katalog turističnih aranžmajev ali posamezne aranžmaje iz kataloga, mora tudi le-te ustrezno dopolniti na enak način kot kataloge. Resda bi jih bilo v večini primerov mogoče spremeniti, vendar bi v primerih, ko se posamezen aranžma ponuja tako v tiskanem katalogu kot na spletu, lahko prihajalo do zmede oziroma nesporazumov. V primerih, ko agencija turistične aranžmaje oglašuje v različnih medijih, samo na internetu, v posameznih letakih (ne v obliki kataloga), ipd. pa TIRS pričakuje, da bo agencija morebitne nepravilnosti takoj odpravila.

Predlagamo, da z navedenim seznanimate vse organizatorje in prodajalce turističnih aranžmajev.

Lep pozdrav!

Pripravila:
Tina Miklavčič
Tržna inšpektorica

Tina Miklavčič



Andrejka Grlić
GLAVNA TRŽNA INŠPEKTORICA

Andrejka Grlić

Priloge:

- Dopis (št. 900-1659/2008-4-10130)

Poslati:

- naslovniku
- Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem (v vednost)
- Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za notranji trg (v vednost)