

**Predmet C-578/19**

**Zahtjev za prethodnu odluku**

**Datum podnošenja:**

30. srpnja 2019.

**Sud koji je uputio zahtjev:**

Supreme Court of the United Kingdom (Ujedinjena Kraljevina)

**Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:**

24. srpnja 2019.

**Žaliteljica:**

X

**Druga stranka u žalbenom postupku:**

Kuoni Travel Ltd.

---

[orig. str. 1.]

**SUPREME COURT OF THE UNITED KINGDOM (Vrhovni sud Ujedinjene Kraljevine)**

24. srpnja 2019.

*u sastavu:*

[*omissis*]

**X (žaliteljica) protiv**

**Kuoni Travel Ltd (druga stranka u žalbenom postupku)**

**SASLUŠAVŠI** 1. svibnja 2017. žaliteljičina odvjetnika, odvjetnika druge stranke u žalbenom postupku i odvjetnika intervenijenata

**DONOSI SLJEDEĆE RJEŠENJE**

1. Pitanja navedena u prilogu ovom rješenju upućuju se Sudu Europske unije radi donošenja prethodne odluke u skladu s člankom 267. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.
2. O troškovima će se odlučiti naknadno.

Tajnik

24. srpnja 2019.

[orig. str. 2.]

## PRILOG

### PRETHODNO PITANJE

(1) U slučaju neizvršenja ili nepravilnog izvršenja obveza koje proizlaze iz ugovora koji su organizator ili prodavatelj sklopili s potrošačem o paket aranžmanu na koji se primjenjuje Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima, te u slučaju kada je to neizvršenje ili nepravilno izvršenje posljedica djelovanja zaposlenika hotelskog društva koje je pružatelj usluga na koje se taj ugovor odnosi:

- (a) ima li prostora za primjenu razloga za isključenje odgovornosti iz članka 5. stavka 2. drugog dijela treće alineje; i u slučaju potvrđenog odgovora,
- (b) primjenom kojih kriterija nacionalni sud treba ocijeniti primjenjuju li se taj razlog za isključenje odgovornosti?

(2) Ako organizator ili prodavatelj sklopi ugovor s potrošačem o paket aranžmanu na koji se primjenjuje Direktiva Vijeća 90/314/EEZ, i ako hotelsko društvo pruža usluge na koje se taj ugovor odnosi, treba li zaposlenika tog hotelskog društva smatrati „pružateljem usluga” za potrebe primjene razloga za isključenje odgovornosti u skladu s člankom 5. stavkom 2. trećom alinejom Direktive?

Tajnik

24. srpnja 2019.

[orig. str. 3.]

SUD JE NALOŽIO da nitko ne smije objaviti niti otkriti ime ili adresu žaliteljice koji sudjeluje u ovom postupku niti objaviti ili otkriti bilo koju informaciju koja bi mogla dovesti do prepoznavanja žaliteljice ili bilo kojeg člana njezine obitelji u vezi s ovim postupkom.

[omissis]

**PRESUDA****X (žalitelj) protiv Kuoni Travel Ltd (druga stranka u žalbenom postupku)**

[omissis]

**PRESUDA DONESENA****24. srpnja 2019.****Rasprava održana 1. svibnja 2019.****[orig. str. 4.]**

[omissis]

**[orig. str. 5.]****LORD LLOYD-JONES: (s kojim su suglasni Lord Kerr, Lord Hoodge, Lady Arden i Lord Kitchin)**Činjenice

1. Žaliteljica i njezin suprug (u daljnjem tekstu: gospodin i gospođa X, s obzirom na rješenje o anonimizaciji u odnosu na žaliteljicu koje su donijeli Court of Appeal (Žalbeni sud) i Supreme Court (Vrhovni sud)) sklopili su 1. travnja 2010. ugovor s drugom strankom u žalbenom postupku, organizatorom turističkih putovanja (u daljnjem tekstu: Kuoni), na temelju kojeg je Kuoni pristao osigurati paket-aranžman na Šri Lanki koji je uključivao povratne letove iz Ujedinjene Kraljevine i 15 *all-inclusive* noćenja u hotelu Club Bentota (u daljnjem tekstu: hotel) od 8. do 23. srpnja 2010.
2. U relevantnom dijelu ugovora prevideno je:

„Ugovor sklapate s društvom Kuoni Travel Ltd. Organizirat ćemo pružanje raznih usluga koje čine dio odmora koji rezervirate s nama.” (Uvjeti rezervacije, članak 2. stavak 2.)

„[...] preuzimamo odgovornost ako zbog krivnje s naše strane, ili zbog krivnje naših zastupnika ili dobavljača, bilo koji dio vašeg turističkog aranžmana koji je rezerviran prije odlaska iz Ujedinjene Kraljevine nije onakav kako je opisano u brošuri, ili nije u skladu s razumnim standardom, ili ako vi ili bilo koji od vaših suputnika pogine ili bude ozlijeđen zbog aktivnosti koja je dio tih turističkih aranžmana. Ne preuzimamo odgovornost ako i u mjeri u kojoj bilo kakav propust u vašem turističkom aranžmanu, ili smrt ili ozljeda nisu prouzročeni našom krivnjom ili krivnjom naših zastupnika ili dobavljača; [...] ili su posljedica nepredviđenih okolnosti koje,

čak i uz svu dužnu pažnju, mi ili naši zastupnici ili dobavljači nismo mogli predvidjeti ili izbjeći.” (Uvjeti rezervacije, članak 5. stavak 10. točks (b))

3. U ranim satima 17. srpnja 2010. žaliteljica se kretala u krugu hotela na putu do recepcije. Naišla je na zaposlenika hotela N, koji je u hotelu bio zaposlen kao električar i koji joj je (na temelju činjenica koje je utvrdio sud) bio poznat kao takav. N je bio na dužnosti i nosio je uniformu člana osoblja zaduženog za održavanje. N je ponudio da joj pokaže prečac do recepcije što je ona prihvatila. N ju je namamio u strojarnicu gdje ju je silovao i napao. **[orig. str. 6.]**
4. U ovom postupku gospođa X zahtijeva naknadu štete od društva Kuoni zbog silovanja i napada. Zahtjev se podnosi zbog povrede ugovora i/ili na temelju Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (Uredba o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima 1992., Uredba iz 1992.) kojom se u Ujedinjenoj Kraljevini prenosi Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima (u daljnjem tekstu: Direktiva).

#### Relevantni propisi

5. Članak 5. Direktive u relevantnom dijelu propisuje:

#### „Članak 5.

1. Države članice moraju poduzeti potrebne mjere kako bi osigurale odgovornost ugovorne stranke organizatora i/ili prodavatelja prema potrošaču za pravilno izvršenje obveza koje proizlaze iz ugovora, bez obzira na to da li te obveze moraju izvršiti organizator i/ili prodavatelj ili [drugi] pružatelji usluga, ne dovodeći u pitanje pravo organizatora i/ili prodavatelja da poduzima mjere protiv drugih pružatelja usluga.

2. U pogledu štete koja je za potrošača nastala zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovora, države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi se osigurala odgovornost organizatora i/ili prodavatelja osim ako se odgovornost za neizvršenje ili za nepravilno izvršenje ne može pripisati ni njima [njihovoj krivnji], ni drugim pružateljima usluga [drugih pružatelja usluga] zato što:

- se odgovornost za neizvršenje ugovora može pripisati potrošaču,
- se odgovornost za neizvršenje može pripisati trećoj strani koja ničim nije povezana s pružanjem ugovorenih usluga pa je neizvršenje stoga nepredvidivo ili neizbježno,
- je do neizvršenja došlo zbog djelovanja više sile kako je utvrđeno u članku 4. stavku 6. drugom podstavku ii., ili zbog događaja koji organizator i/ili prodavatelj **[orig. str. 7.]** ili pružatelj usluga [čak i uz svu dužnu pažnju] nisu mogli predvidjeti ili spriječiti.

[...]

Kada je u pitanju šteta, s iznimkom tjelesnih ozljeda, koja je posljedica neizvršenja ili nepravilnog izvršenja usluga obuhvaćenih paket aranžmanom, države članice mogu dopustiti da se naknada ograniči ugovorom. Takvo ograničenje ne smije biti nerazumno.

3. Ne dovodeći u pitanje četvrti podstavak stavka 2, nije dopušteno ugovoriti iznimke od odredaba stavaka 1. i 2. ovog članka.

6. U relevantnom dijelu članka 15. Uredbe iz 1992. predviđeno je:

„(1) Druga ugovorna stranka odgovorna je potrošaču za pravilno izvršenje obveza iz ugovora, bez obzira na to izvršava li te obveze ta druga stranka ili drugi pružatelji usluga, ali to ne utječe na bilo koje pravno sredstvo ili pravo na postupanje koje bi ta druga stranka mogla imati protiv tih drugih pružatelja usluga.

(2) Druga ugovorna stranka odgovorna je potrošaču za svu štetu koja mu je nanesena zbog neizvršenja ugovora ili nepravilnog izvršenja ugovora, osim ako neizvršenje ili nepravilno izvršenje ugovora nije prouzročeno krivnjom niti druge ugovorne stranke niti drugog pružatelja usluga jer:

- (a) se odgovornost za neizvršenje ugovora može pripisati potrošaču,
- (b) se odgovornost za neizvršenje može pripisati trećoj strani koja ničim nije povezana s pružanjem ugovorenih usluga pa je neizvršenje stoga nepredvidivo ili neizbježno, ili
- (c) je do takvog neizvršenja došlo zbog: **[orig. str. 8.]**
  - (i) neobičnih i nepredvidivih okolnosti izvan kontrole stranke koja se poziva na izuzeće, čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak ni uz svu dužnu pažnju; ili
  - (ii) događaja koji druga ugovorna stranka ili pružatelj usluga, čak i uz svu dužnu pažnju, nije mogao predvidjeti ili spriječiti.

[...]

(5) Ne dovodeći u pitanje stavak 3. i stavak 4., obveza iz stavaka 1. i 2. ne može se isključiti nikakvim ugovornim odredbama.”

7. U skladu s člankom 13. Supply of Goods and Services Act 1982 (Zakon o nabavi robe i uslugama iz 1982.), društvo Kuoni bilo je obvezno s razumnom pažnjom i vještinom pružiti usluge obećane u okviru ugovora.

Postupak

8. Na raspravi je gospođa X u biti tvrdila da silovanje i napad predstavljaju nepravilno izvršenje ugovorne obveze. (Iako su pred Supreme Courtom (Vrhovni sud) ostali pri svom zahtjevu na temelju povrede Uredbe iz 1992., zastupnik gospođe X naglasio je da je zahtjev u biti zahtjev zbog povrede ugovora.) U njezinu je korist prihvaćeno da nije bilo osnove na temelju koje je osoba N trebala biti prepoznata kao rizik. Osim toga, njezina tužba ni u jednom dijelu ne sadržava tvrdnje da je napad prouzročila sustavna ili organizacijska nepažnja društva Kuoni ili hotela (kao što je nedovoljan nadzor osobe N ili nemar pri odabiru N kao zaposlenika). Napad je prouzročio N sam.
9. U odgovoru na tužbu društvo Kuoni je priznalo da je „tužitelju odgovoran za pravilno izvršenje obveza na temelju ugovora o putnom aranžmanu neovisno o tome treba li obveze izvršavati tuženik ili drugi pružatelj usluga” i da se „navedene obveze trebaju izvršavati s razumnom vještinom i pažnjom”. Međutim, društvo Kuoni osporava to da silovanje i napad osobe N predstavlja povredu bilo koje obveze koje društvo Kuoni ima u odnosu na gospođu X prema ugovoru ili Uredbi iz 1992. Osobito osporava da silovanje i napad predstavlja nepravilno izvršavanje bilo koje obveze iz ugovora. Nadalje, društvo Kuoni se u odgovoru na tužbu pozvalo na članak 5. stavak 10. točku (b) Uvjeta rezervacije i članak 15. stavak 2. točku (c) podtočku ii. Uredbe iz 1992.
10. U prvostupanjskom postupku [*omissis*] [High Court (Visoki sud)] zaključio je [*omissis*] da „turistički aranžman” iz članka 5. stavka 10. točke (b) ne uključuje to da član osoblja zaduženog za održavanje gosta vodi do recepcije. Osim toga, [*omissis*] [...] utvrđeno je *obiter dictum* da bi se društvo Kuoni u svakom slučaju moglo pozvati na zakonski razlog za isključenje odgovornosti u skladu s člankom 15. stavkom 2. točkom (c) podtočkoma (ii.) jer je napad bio događaj koji se čak i uz svu dužnu pažnju nije mogao predvidjeti ili spriječiti (posredovanjem hotela). [*omissis*]
11. Court of Appeal (Žalbeni sud) (Sir Ference Etherton, predsjednik vijeća, Lonmore and Asplain, suci) odbio je žalbu većinom glasova (sudac Longmore s odstupajućim mišljenjem).
12. U zajedničkoj presudi Master of Rolls (predsjednik vijeća) i sudac Asplin smatrali su da na temelju njihova pravilnog tumačenja izraz „turistički aranžman” iz članka 5. stavka 10. točke (b) ne obuhvaća člana osoblja zaduženog za održavanje, koji je kao takav poznat gostu, a koji gosta vodi do hotelske recepcije. To nije bio dio zadataka za izvršavanje kojih je zaposlenik bio zaposlen [*omissis*]. Uredba iz 1992. nije osmišljena kako bi olakšala zahtjeve protiv organizatora putovanja zbog protupravnog postupanja zaposlenika dobavljača ako to ponašanje „nije dio zadataka za izvršavanje kojih je on bio zaposlen” i kada ne postoji izvedena odgovornost dobavljača prema nacionalnom pravu o zaštiti potrošača niti stranom pravu koje se primjenjuje na dobavljača [*omissis*].
13. Većinom glasova je nadalje *obiter dictum* utvrđeno da društvo Kuoni nije odgovorno niti u skladu s izričitom odredbom članka [**orig. str. 9.**] 5. stavka 10.

točke (b) niti u skladu s člankom 15. jer N nije bio „dobavljač” odnosno „pružatelj usluge” u smislu tih odredbi. Sud je pravilno zaključio da je hotel, a ne N, pružatelj svih usluga koje je pružio N. Uvjeti rezervacije odnose se na „naše zastupnike ili dobavljače”, što označava da mora postojati izravan ugovorni ili obvezni odnos između društva Kuoni i osobe koja se smatra dobavljačem. Nadalje, u prilog tom tumačenju govori članak 15. Ništa u članku 15. ne sugerira neko drugo značenje riječi „dobavljač” [„supplier”] u članku 5. stavku 10. točki (b) ili izraza „pružatelj usluga” [„supplier of services”] u samom članku 15. Izričiti pridržaj „bilo kojeg pravnog sredstva ili prava na tužbu koje bi [organizator paket aranžmana mogao] imati protiv [...] pružatelja usluga”, koji se predviđa člankom 15. stavkom 1., u skladu je s izravnim odnosom između operatora i dobavljača i može upućivati na pretpostavku da postoji takav odnos. U situaciji u kojoj jedna ugovorna stranka preuzima primarnu i osobnu odgovornost da će zastupnici ili dobavljači pružiti usluge drugoj ugovornoj stranci u skladu s razumnim standardom, uobičajeni smisao pojma „dobavljač” je osoba koja preuzima izravnu ugovornu obvezu ili [orig. str. 10.] obvezu koja se temelji na obećanju pružanja takvih usluga, a ne zaposlenik takve osobe [omissis]. Nije bilo jasnih političkih razloga za određivanje odgovornosti organizatora putovanja ako niti on niti hotel nisu bili „krivi”, a izričitim isključenjem odgovornosti u skladu s člankom 15. stavkom 2. točkom (c) podtočkom ii. jasno se upućivalo na suprotno. Nadalje, u takvim okolnostima nije realno pretpostaviti da bi se organizator putovanja mogao zaštititi odštetom od zaposlenika ili hotela ili putem osiguranja [omissis].

14. Većina je smatrala nepotrebnim odlučiti o pitanju izvedene odgovornosti hotela za ponašanje osobe N jer čak i u slučaju izvedene odgovornosti hotela, društvo Kuoni se unatoč tomu može pozvati na zakonski razlog za isključenje odgovornosti koji je sastavni dio njegovih uvjeta za rezervaciju [omissis].
15. Sudac Longmore (s odstupajućim mišljenjem) zaključio je:
  - (1) Nije bio siguran da je društvo Kuoni u pravu kada nije čuo da postoji ugovorna obveza hotela ili njegova osoblja da goste vode do recepcije, međutim, siguran je da ako je član hotelskog osoblja ponudio gosta voditi do recepcije, kao što je sud utvrdio, to predstavlja uslugu za čije je izvršenje u skladu s razumnim standardom društvo Kuoni preuzelo odgovornost.
  - (2) Nije prihvatio argumentaciju društva Kuoni, koja se temelji na zaključku suda da je N namamio gospođu X u strojarnicu, da N uopće nije pružao uslugu. Gospođa X je mislila da N pruža uslugu i nije imala razloga pretpostaviti nešto drugo. Nadalje, stvarni motiv osobe N nije relevantan [omissis].
  - (3) Nije postojala izričita odredba ugovora prema kojoj bi bilo koji električar koji je zaposlen u hotelu gospođi X pružao općenitu pomoć poput praćenja do recepcije. Međutim, kako bi se „turistički aranžman” u hotelu s četiri zvjezdice, koje se društvo Kuoni ugovorom obvezalo pružiti, trebao

pružiti u skladu s razumnim standardima, hotelsko osoblje mora pomoći gostima kada oni to traže, a tim više kada nude pomoć. N ni u kojem slučaju nije gospođi X pomogao na razuman način kada ju je odveo u strojarnicu [omissis].

„Stoga bih zaključio da turistički aranžman za gospođu X nije bio razumnog standarda te predstavlja nepravilno izvršenje u smislu članka 15. stavka 2. Društvo Kuoni mora, ne dovodeći u pitanje moguće razloge za isključenje odgovornosti, preuzeti odgovornost za to. U tom pogledu identitet pružatelja usluga nije presudan. **[orig. str. 11.]** Hotel pruža uslugu pomaganja svojim gostima te tu uslugu obavlja putem svojih zaposlenika. Međutim, pitanje je li N također pružao uslugu presudan je kada se razmatraju razlozi za isključenje odgovornosti. Ako je, kao što je to smatrao sud, hotel i samo hotel bio pružatelj, društvo Kuoni ima dobar razlog za isključenje odgovornosti jer nepravilno izvršenje nije bilo posljedica djelovanja društva Kuoni niti hotela jer, prema utvrđenjima suda, nepravilno izvršenje je posljedica događaja koji niti društvo niti hotel, čak i uz svu dužnu pažnju, nisu mogli predvidjeti ili spriječiti. Hotel nije propustio nabaviti preporuke za osobu N i nije imao razloga pretpostaviti, iz prošlosti ili bilo kojeg drugog razloga, da će on silovati jednog od gostiju. Ako je, međutim, N pružatelj usluge pomoći umjesto hotela ili također kao i hotel, tada je on (kao pružatelj) mogao predvidjeti ili spriječiti vlastitu kriminalnu aktivnost.” [omissis]

(4) Uporaba riječi „naš” u uvjetima rezervacije društva Kuoni ne može biti odlučujuća za zaključak o tome je li pružatelj bio N ili hotel.

(5) Argumenti u vezi s time tko je bio pružatelj bili su u velikoj mjeri uravnoteženi te je o njima valjalo odlučiti na temelju načela [omissis]. U pravu Engleske i Walesa osnovno je načelo da osoba koja preuzima ugovornu odgovornost zadržava odgovornost za svoju obvezu čak i ako je izvršava posredstvom drugih osoba [omissis].

(6) Svrha Direktive i Uredbe iz 1992. je da se turistu čiji je odmor uništen omogući pravno sredstvo protiv druge ugovorne stranke. Organizatorima putovanja trebalo bi prepustiti da razriješi posljedice uništenog odmora s onima s kojima je sam sklopio ugovor, koji bi potom stvari rješavali s vlastitim zaposlenicima ili neovisnim izvođačem [omissis].

(7) Nije bilo opravdanja za zaključak da bi koncept pružatelja trebao prestati s hotelom u slučaju neovisnog izvođača ili zaposlenika. Moguće je da je koncept pružanja samo pitanje opsega [omissis]. Međutim, nema sumnje da bi neke zaposlenike trebalo smatrati pružateljima.

„Kapetan broda za kružna putovanja, primjerice, pruža važnu uslugu navigacije broda ne izlagajući ga opasnosti; činjenica da je on



zaposlenik brodarskog društva [**orig. str. 12.**] nije važno za turiste na brodu te organizatori putovanja ne bi trebali biti u mogućnosti otkloniti odgovornost čak i ako je brodarsko društvo poduzelo razumne mjere kako bi osiguralo usluge iskusnog kapetana.” [*omissis*]

(8) Iako izvedena odgovornost hotela nije bila odlučujuća, svakako nije bio siguran da hotel prema engleskom pravu ne snosi izvedenu odgovornost za silovanje koje je počinio zaposlenik u uniformi, a koji je javnosti predstavljen kao pouzdani zaposlenik [*omissis*].

#### Pitanja pred Supreme Courtom (Vrhovni sud)

16. U daljnjem žalbenom postupku pred Supreme Courtom (Vrhovni sud) pojavila su se dva glavna pitanja.
- (1) Je li silovanje i napad na gospođu X nepravilno izvršenje obveza društva Kuoni na temelju ugovora?
  - (2) Ako je odgovor potvrđan, je li svaka odgovornost društva Kuoni u vezi s postupanjem osobe N. isključena na temelju članka 5. stavka 10. točke (b) ugovora i/ili članka 15. stavka 2. točke (c) Uredbe iz 1992.?

Ovaj zahtjev za prethodnu odluku o pravu Unije konkretno se odnosi na drugo pitanje.

#### Podnesci stranaka pred Supreme Courtom (Vrhovni sud)

17. Supreme Court (Vrhovni sud) odobrio je društvu ABTA Ltd (u daljnjem tekstu: ABTA) (trgovinsko udruženje koje predstavlja britanske putničke agente) da intervenira u žalbenom postupku.
18. Stranke su suglasne da je svrha članka 5. stavka 10. točke (b) bila ponavljanje uvjeta iz članka 15. stavka 2. točke (c), koji su pak bili namijenjeni provedbi članka 5. Direktive. Nadalje, suglasne su da se odgovornost na temelju članka 15. ne može isključiti ni jednom ugovornom odredbom (članak 15. stavak 5.). Razlog za isključenje odgovornosti u ugovoru podudara se sa zakonskim razlogom za isključenje odgovornosti.
19. Glavni argumenti koji su izneseni u ime gospođe X u vezi s drugim glavnim pitanjem su sljedeći: [**orig. str. 13.**]
- (1) Društvo Kuoni ne može se pozivati na ugovornu klauzulu o isključenju jer se njome želi isključiti odgovornost društva Kuoni za osobnu ozljedu koja proizlazi iz nepažnje koja je zabranjena u skladu s člankom 1. stavkom 1. točkom (a), člankom 1. stavkom 3. i člankom 2. Unfair Contract Terms Acta 1977 (Zakon o nepoštenim ugovornim odredbama iz 1977.). Nadalje, u mjeri u kojoj se zahtjev odnosi na povredu ugovora, društvo Kuoni ne može se pozivati na razlog za isključenje odgovornosti prema

članku 15. stavku 2. točki (c) podtočki ii., koji čini prigovor protiv zahtjeva koji se podnosi na temelju uredbe. To je isključivo pitanje nacionalnog prava.

(2) Pristup većine u Court of Appealu (Žalbeni sud) neopravdano je ograničavajući.

(a) Ako dobavljač može biti samo netko u ugovornom ili obveznom odnosu s organizatorom putovanja, čak i hotel koji pruža smještaj ne može se smatrati pružateljem usluga u skladu s člankom 15. jer ne postoji nikakva izvjesnost da će organizator putovanja sklopiti ugovor izravno s hotelom.

Osim toga, organizator putovanja mogao bi izbjeći odgovornost u slučaju obične operativne nepažnje zaposlenika hotela (a pogotovo podugovaratelj).

(3) Razlog za isključenje odgovornosti u skladu s člankom 15. stavkom 2. primjenjuje se samo u okolnostima u kojima je došlo do „neizvršenja ugovora ili nepravilnog izvršenja ugovora”. Sam se razlog za isključenje odgovornosti primjenjuje ako takvo neizvršenje ili nepravilno izvršenje nije prouzročeno krivnjom organizatora putovanja niti drugog pružatelja usluga zbog razloga navedenih u točkama od (a) do (c). Ako je nepravilno izvršenje ugovora prouzročeno krivnjom, nema mjesta za prigovor koji se temelji na „nepostojanju krivnje”.

(4) Primjenom restriktivnog pristupa tumačenju članka 15. stavka (2) točke (c) podtočke ii. i zaključivanjem po analogiji iz članka 15. stavka 2. točke (c) podtočke (i.) i odluke Suda Europske unije u predmetu Anthony McNicholl Ltd/Minister for Agriculture (predmet C-296/86) Zbornik (1988.), str. 1491., mora biti predvidljivo da će pružatelj, bez obzira na to je li ugovaratelj ili podugovaratelj ili netko niže u nizu ugovora, nezakonito postupati pri pružanju usluge koju se organizator putovanja ugovorom obvezao pružiti.

(5) Člankom 15. ne zahtijeva se da se pojam „pružatelj usluga” tumači na način da je njegovo područje primjene ograničeno na one u ugovornom ili obveznom odnosu s organizatorom putovanja. Naprotiv, trebalo bi mu dati njegovo uobičajeno i potpuno značenje kako bi mogao obuhvatiti svaku treću stranu pod uvjetom da ta **[orig. str. 14.]** stranka pruža turističke usluge. Ako se smatra da je N relevantni pružatelj, razlog za isključenje odgovornosti nikako nije moguće uvažiti jer je N sam „kriv” i nije postupao uz „svu dužnu pažnju” u smislu članka 15. stavka 2. točke (c) podtočke (ii.)

(6) Ako je hotel, a ne N, bio relevantni pružatelj, pitanje krivnje hotela treba razmotriti uzimajući u obzir usluge na čije pružanje ga je obvezao organizator putovanja. Nije riječ o tome je li hotel, kao trgovačko društvo, kriv izravno (za razliku od izvedeno). Riječ je o tome je li hotel kao

pružatelj usluga kriv. Ako je postojala krivnja u pružanju relevantne usluge, hotel je kriv za potrebe članka 15. stavka 2. Ako N nije pružatelj jer je N dio osoblja hotela, a hotel je relevantni pružatelj, usluge koje pruža hotel moraju uključivati usluge koje pruža N.

20. Glavni argumenti koji su izneseni u ime društva Kuoni u vezi s drugim glavnim pitanjem su sljedeći:

(1) Društvo Kuoni opovrgava argumente gospođe X u vezi sa Zakonom o nepoštenim ugovornim odredbama. Konkretno, društvo Kuoni poziva se na članak 29. kojim se predviđa da se ničim u Zakonu ne sprečava pozivanje na bilo koju ugovornu odredbu (a) koju dopuštaju ili zahtijevaju izričiti uvjeti ili nužni učinci propisa ili (b) koja je donesena radi usklađivanja s međunarodnim sporazumom kojeg je Ujedinjena Kraljevina stranka, a koja nema restriktivniji učinak nego što je predviđeno sporazumom.

(2) Pravilnim tumačenjem i ugovora i Uredbe iz 1992. proizlazi da je hotel „pružatelj”. U tom pogledu društvo Kuoni priznaje da izraze „naši dobavljači” u ugovoru ili „drugi pružatelji usluga” u propisima ne treba tumačiti na način da se ograničava njihovo područje primjene na one u izravnom ugovornom ili obveznom odnosu s organizatorom putovanja. Namjera Direktive, što potvrđuju pripremni akti, jest da bi pojam „pružatelji usluga” trebao obuhvaćati dobavljače koji su dio lanca ugovornih ovlasti, koje polaze od organizatora putovanja, što bi moglo uključivati i podugovaratelje.

(3) Riječ „krivnja” u članku 15. stavku 2. i članku 5. stavku 2. definira se trima alinejama koje ga slijede. Ako – i samo ako – se ne primijenuje nijedna od tri alineje može postojati krivnja. „Krivnja” nema u okviru te odredbe nikakvo drugo niti samostalno značenje. **[orig. str. 15.]**

(4) Krivnja se ne može pripisati društvu Kuoni ili hotelu zato što niti društvo Kuoni niti hotel nisu mogli predvidjeti ili spriječiti kaznena djela osobe N.

(5) Ako je pružatelj usluga hotel, ne bi mu trebalo pripisati kazneno djelo osobe N, a još manje bi ih trebalo pripisati društvu Kuoni.

(6) N nije pružatelj usluga. Upravo suprotno, on je u relevantnom trenutku počinio kazneno djelo. Ti se akti ne mogu pripisati stvarnom pružatelju usluga, njegovu poslodavcu.

(7) Tumačenje koje zastupa gospođa X u suprotnosti je s namjerom Direktive u tom smislu da ako je N pružatelj:

(a) organizator putovanja nikada neće moći koristiti razlog za isključenje odgovornosti u skladu s člankom 15. stavkom 2. točkom (c) podtočkom (ii.) u okolnostima u kojima se niti organizatoru putovanja

niti pružatelju (ovdje hotel) ni na koji način ne može pripisati nepažnja ili krivnja.

(b) nije vjerojatno da će organizator putovanja moći ostvariti odštetu od hotela koji je pružatelj u pogledu kaznenog djela zaposlenika tog hotela koji je pružatelj ako se ono ne može pripisati nepažnji ili krivnji hotela koji je pružatelj.

Zbog tih razloga društvo Kuoni, upućujući na presude u predmetima Tesco Supermarket Ltd/Natras, (1972.) AC 153 i Meridian Global Funds Management Asia/Komisija za vrijednosne papire, (1995.) 2 AC 500, poziva Supreme Court (Vrhovni sud) da oblikuje posebno pravilo o utvrđivanju odgovornosti kako bi organizator putovanja mogao iskoristiti razlog za isključenje odgovornosti u slučaju kao što je ovaj.

21. Glavni argumenti koji su izneseni u ime društva ABTA u vezi s drugim glavnim pitanjem su sljedeći:

(1) Zaposlenika hotela ne treba smatrati „drugim pružateljem usluga” u smislu članka 15. stavka 2. Iako je zaposlenik netko preko koga hotel djeluje i čiji su postupci stoga oni hotela, hotelu je taj koji je pružatelj i s kojim je sklopljen ugovor za pružanje usluga u skladu s ugovorom. Uobičajeno značenje riječi „pružatelj” označava osobu ili subjekt koji je odgovoran za opskrbu, a ne zaposlenik takve osobe ili subjekta. U tom pogledu društvo ABTA upućuje na pojam „prestataire de [orig. str. 16.] usluga” u francuskoj jezičnoj verziji Direktive kojom se, kako navodi, predviđa komercijalno pružanje usluga ili isporuku robe.

(2) Ne dovodeći u pitanje stajalište većine u Court of Appeal (Žalbeni sud), moguće je da „drugi pružatelj usluga” u članku 15. stavku 2. obuhvaća druge izvođače u ugovornom lancu opskrbe.

(3) Ako N nije „drugi pružatelj usluga”, a hotel ne snosi krivnju (niti izravno niti izvedeno) za postupanje osobe N, treba prihvatiti razlog za isključenje odgovornosti na temelju članka 15. stavka 2. točke (c) podtočke (ii.). Gospođa X pogrešno je izjednačila krivnju pri pružanju usluge koja proizlazi iz postupanja osobe N s krivnjom hotela. Hotel bi bio kriv samo ako je izvedeno odgovoran za ponašanje N. Osim toga, nepravilno izvršenje nije prouzročeno krivnjom organizatora putovanja ili hotela jer je prouzročeno događajem koji se nije mogao predvidjeti ili spriječiti čak ni uz svu dužnu pažnju. Razlog za isključenje odgovornosti u skladu s člankom 15. stavkom 2. točkom (c) podtočkom (ii.) općenito se primjenjuje i nije ograničen na situacije u kojima nema krivnje. Primjenjuje se kada relevantni pružatelj sam po sebi ne bi bio odgovoran za pogrešku bilo izravno putem vlastitih postupanja ili propusta ili neizravno odgovoran za svoje zaposlenike. Međutim, ako bi se prihvatio argument gospođe X u vezi s tim pitanjem, to bi dovelo do iznenađujućeg zaključka da organizator putovanja

može biti odgovoran unatoč činjenici da njegov dobavljač ne bi bio odgovoran za radnje svojeg zaposlenika.

(4) ABTA prihvaća da je, ako je njegov argument točan, većina u Court of Appeal (Žalbeni sud) pogriješila kada je smatrala da nije potrebno odlučiti o pitanju izvedene odgovornosti. Međutim, osporava da bi potreba za razmatranjem izvedene odgovornosti prouzročila dodatnu složenost i trošak u nacionalnim postupcima. Ne bi svaki predmet zahtijevao pribavljanje dokaza o pitanju izvedene odgovornosti u skladu sa stranim pravom. Stručni dokazi o stranom pravu i stranim normama u svakom su slučaju uobičajeni u sporovima o paket-aranžmanima.

(5) Tumačenje u vezi s razlogom za isključenje odgovornosti iz članka 15. stavka 2. točke (c) podtočke (ii.) koje predlaže društvo ABTA uzima u obzir aspekte unutarnjeg tržišta.

(6) S druge strane, ABTA ističe da članak 15. stavak 2. točka (c) podtočka (ii.) pruža razlog za isključenje odgovornosti ako su, kao u ovom slučaju, djela zaposlenika, iako su provedena u okviru očite ovlasti, kaznena djela.

### Zaključak

22. Za potrebe ovog zahtjeva, Sud Europske unije poziva se da pretpostavi da je praćenje gospođe X na recepciju od člana osoblja hotela [**orig. str. 17.**] bila usluga u okviru turističkog aranžmana koje se društvo Kuoni ugovorom obvezalo pružati te da silovanje i napad predstavlja nepravilno izvršenje ugovora.
23. U svrhu odlučivanja o ovoj žalbi, Supreme Court (Vrhovni sud) upućuje Sudu Europske unije sljedeća pitanja:
- (1) U slučaju neizvršenja ili nepravilnog izvršenja obveza koje proizlaze iz ugovora koji su organizator ili prodavatelj sklopili s potrošačem o paket aranžmanu na koji se primjenjuje Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima, te u slučaju kada je to neizvršenje ili nepravilno izvršenje posljedica djelovanja zaposlenika hotelskog društva koje je pružatelj usluga na koje se taj ugovor odnosi:
- (a) ima li prostora za primjenu razloga za isključenje odgovornosti iz članka 5. stavka 2. drugog dijela treće alineje; i u slučaju potvrdnog odgovora,
  - (b) primjenom kojih kriterija nacionalni sud treba ocijeniti primjenjuju li se taj razlog za isključenje odgovornosti?
- (2) Ako organizator ili prodavatelj sklopi ugovor s potrošačem o paket-aranžmanu na koji se primjenjuje Direktiva Vijeća 90/314/EEZ, i ako

hotelsko društvo pruža usluge na koje se taj ugovor odnosi, treba li zaposlenika tog hotelskog društva smatrati „pružateljem usluga” za potrebe primjene razloga za isključenje odgovornosti u skladu s člankom 5. stavkom 2. trećom alinejom Direktive?

RADNI DOKUMENT