

Zaštita privatnosti hotelskog gosta

Kovač, Marta

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:279605>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-23**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

Marta Kovač

ZAŠTITA PRIVATNOSTI HOTELSKOG GOSTA

Završni rad

Pula, 2019.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

ZAŠTITA PRIVATNOSTI HOTELSKOG GOSTA

Završni rad

Studentica: Marta Kovač

JMBAG: 0303058216, redovan student

Studijski smjer: Poslovna ekonomija - Turizam

Kolegij: Pravo u turizmu

Mentor: doc. dr. sc. Oliver Radolović

PULA, rujan 2019.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani Marta Kovač, kandidat za prvostupnika poslovne ekonomije, smjera turizam ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, rujan 2019. godine

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. ZAŠTITA GOSTIJU I IMOVINE HOTELA	2
2.1. Integralni informacijsko-sigurnosni sustav zaštite imovine i osoba	2
2.2. Cilj menadžmenta u svrhu sigurnosti gostiju.....	5
2.3. PMS sustavi.....	6
2.4. Nadzor nad osobljem hotela.....	7
2.5. Privatnost gosta.....	8
3. ODGOVORNOST UGOSTITELJA ZA ŠTETU ZBOG POVREDE IZ IZRAVNOG UGOVORA O HOTELSKIM USLUGAMA.....	10
3.1. Oblici neimovinske štete.....	11
3.2. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja smještaja gostu.....	17
3.3. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja akcesornih usluga gostu.....	19
3.4. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze vođenja brige o osobi gosta.....	19
3.5. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze vođenja brige o stvarima gosta.....	22
4. PRIJETNJE KRŠENJU PRIVATNOSTI GOSTA.....	25
4.1. Prijetnje imovini gosta.....	26
4.1.1. Pljačkaši.....	26
4.1.2. Lopovi.....	27
4.1.3. Prevaranti.....	28
4.2. Načini obrane.....	28
4.3. Iznenadni i nepredvidivi događaji kao prijetnja imovini hotela.....	29
5. ZAKLJUČAK.....	31
6. Popis literature.....	32
7. SAŽETAK.....	33

1. UVOD

Briga o gostu može se definirati kao konzistentno visoki nivo usluge koja odgovara očekivanjima gostiju i utječe na njihove emocije, odnosno predstavlja trajnu kvalitetu usluge i profesionalizam u ophođenju s gostima. Poslovna uspješnost podrazumijeva usmjeravanje poslovnih aktivnosti na potrebe krajnjih korisnika/kupaca proizvoda ili usluga. U području turizma i ugostiteljstva to je briga o gostu, te ona kreira postojanje svih rada unutar sektora. Skup poslovnih aktivnosti kojima se ispunjavaju potrebe i želje kupaca predstavlja: prijam gostiju, smještaj, prehrana, zabava i niz dodatnih sadržaja u turizmu te ugostiteljstvu.

Uspješnost turističko-ugostiteljske djelatnosti u cijelosti ovisi o kvaliteti brige o gostu koja se ostvaruje kroz harmonizirani proces komunikacijske suradnje svih uključenih u proces rada. Međusobno razumijevanje, povezanost, tolerancija i suradnički odnosi svih dionika radnog procesa manifestiraju se indirektno i direktno na goste koji konzumiraju turističko-ugostiteljske proizvode i usluge. Gosti snažno doživljavaju, pamte, procjenjuju i pozitivno prihvaćaju ili odbacuju odnose svih dionika. Osobita važnost usmjerena je na direktnoj komunikaciji s gostom. U osobnom kontaktu s gostom nužno je prepoznati njegove potrebe i želje te ih ugraditi u kvalitetnu uslugu.

Iz izravnog ugovora s hotelijerom i ostalih turističkih zakonskih ugovora između hotelijera i gosta proizlazi privatnost gostiju. Posebne uzance uređuju samo dvije situacije u kojima je ugostitelj dužan za vođenje brige o gostu u slučaju njegove bolesti ili smrti. Ugostiteljeva odgovornost, imovinska i neimovinska, postoji svaki put kada gost u hotelu pretrpi fizičku ili duševnu bol, a nije riječ o krivnji gosta ili višoj sili. Najveći izraz poštivanja ljudske osobe i njegova dostojanstva predstavlja obveza vođenja brige o osobi gosta. Obveza vođenja brige obuhvaća sigurnost, udobnost i poštivanje prava osobnosti gosta. Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu ako povrijedi bilo koji od navedenih kategorija vođenja brige o osobi gosta.

2. ZAŠTITA GOSTIJU I IMOVINE HOTELA

Jedan od značajnijih ciljeva hotelskoga poslovanja, koji se operativno ostvaruje svaki dan, je sigurnost gostiju u hotelu i zaštita hotelske imovine. U velikim i kvalitetnim hotelima, dva odjela koja su najodgovornija za ostvarenje navedenih ciljeva su odjel sigurnosti i odjel održavanja. Odjel sigurnosti je odgovoran za zaštitu imovine, gostiju i zaposlenika hotela.

Dužnost zaposlenih u tom odjelu je provoditi protupožarne vježbe, pratiti zaštitnu opremu te nadgledati sve prostore u hotelu. Sigurnosni odjel hotela je odgovoran za ukupnu sigurnost hotelske zgrade, gostiju, posjetitelja, dnevnih korisnika usluga i zaposlenika u hotelu ali i njihovih stvari. Hoteli prilikom zapošljavanja ili angažiranja službenika odjela sigurnosti općenito više vole bivše vojnike ili policijske dužnosnike jer su oni dobro upućeni u različite sigurnosne aspekte.

Odgovornost sigurnosnog osoblja uključuje ophodnju svih prostora, nadzor opreme i sigurnost gostiju, posjetitelja i zaposlenika. Do neke mjere, učinkovitost sigurnosnog odjela ovisi o suradnji i pomoći lokalne policijske postaje. Zaštitari mogu biti trenirani za obrađivanje situacija poput vandalizma, krađa, terorističkih napada, prijetnje bombom i sprječavanja požara. Odjel održavanja je odgovoran za održavanje hotela u cijelosti, njegove električne i mehaničke opreme te popravak cjelokupnog namještaja.

On stvara uvjete za podizanje razine sustava opreme, vijeka trajanja i njezine uporabne dostupnosti. Svojim ispravnim postupanjem pridonosi povećanju ukupne dobiti iz poslovanja, jer odgađa nove nabavke i ulaganja. Na čelu odjela, najčešće su glavni inženjer (Chief Engineer) ili menadžer odjela održavanja (Maintenance Department Manager¹), koji su odgovorni za učinkoviti rad odjela. Oni brinu o planiranju, organiziranju, koordiniranju, izvršenju zadataka, proračunima i svim administrativnim poslovima.

2.1. Integralni informacijsko-sigurnosni sustav zaštite imovine i osoba

Premda je hotel javni objekt, on je ipak nečije vlasništvo (privatno, državno, mješovito). Dužnost je svih zaposlenih djelatnika motrenje kretanja i ponašanja posjetitelja u hotelu. To je razlog da se stalno uvježbavaju kako bi mogli prepoznati sumnjive osobe i situacije te što u tim situacijama činiti. Često su predvorja hotela tako projektirana da bi djelatnici na pultu

¹ Bardy, J. A., Hotel Front Office Management, New Jersey, 2003., str. 136

repcije i portirnice mogli motriti na ulaz, dizala, stepenište, i dr. Dodatna ogledala u predvorju također pomažu osoblju za još bolje motrenje.

U velikim hotelima ugrađuje se sustav kamera, ne u cilju motrenja, praćenja i eventualne zamjene osoblja, nego da omogući još bolje neometano i diskretno motrenje, prije svega, na događanja ispred glavnog ulaza u hotel. Tehnička opremljenost za motrenje bezvrijedna je ako nema stalnog motrenja, pa je zato u velikim gradskim hotelima motrenje i kontrola u nadležnosti zaštitarskog odjela.

U manjim hotelima, vrlo često, na pultu recepcije se nalazi samo jedan djelatnik, pa radi sigurnosnih razloga, neki hotelijeri u takvim hotelima daju nalog recepciji da se ulaz u hotel zaključava u neko doba noći. U velikim hotelima prve kategorije i hotelima koji su dio međunarodnih hotelskih lanaca, uobičajeno je osnovati odjel za sigurnost, koji je onda odgovoran za ukupnu sigurnost hotelske imovine, gostiju hotela, posjetitelja i djelatnika hotela. U nekim je hotelima odjel sigurnosti zadužen za procedure izgubljenih i nađenih stvari, dok je taj posao u većini hotela dužnost hotelskoga domaćinstva.

Osoblje koje je zaposleno u takvim odjelima moguće je zaposliti kao djelatnike na neodređeno radno vrijeme (stalni radni odnos) ili te poslove povjeriti službi izvan hotela (Outsourcing).² I u jednom i u drugom slučaju, hotelijeri žele da im te poslove obavljaju profesionalci, dobro upućeni u različite sigurnosne aspekte. Sigurnosno-informacijski sustavi korištenjem generatora kôda osiguravaju nemogućnost postojanja dviju jednakih kartica u istom hotelu u isto vrijeme.

Vrata i prozori hotelskih soba nadziru se 24 sata dnevno. Ako je prozor otvoren izvana dok gost ili osoblje nisu prisutni u sobi, ili ako netko uđe nasilno u sobu ili korištenjem ključa za slučaj opasnosti, istog trenutka na recepciji će se pojaviti alarm s akustičnom signalizacijom. Sustav također nadzire pristup uslužnog osoblja pojedinim sobama i prostorima dijeleći ih po ključu prioriteta, nivoa i vremena pristupa.

To omogućava podjelu hotela na različite zone i područja u koja pravo pristupa imaju samo ovlaštene osobe. Nadalje, čitači kartica mogu se instalirati na ulaze zajedničkih prostora (npr. garaže, konferencijske sale itd.) u smislu omogućavanja pristupa u određene hotelske prostore samo gostima s dozvolom. Svi ulasci hotelskih gostiju ili osoblja u pojedine prostore signaliziraju se na recepciji i pohranjuju u memoriju. Na taj način moguće je provjeriti sve

² Bardy, J. A., *Hotel Front Office Management*, New Jersey, 2003., str. 49

pristupe u pojedine prostore u bilo koje vrijeme. Integralni informacijsko-sigurnosni sustav zaštite imovine i osoba obuhvaća tri osnovna sustava (slika 1):

1. sustav elektronskih hotelskih brava
2. sustav elektronskih sobnih sefova
3. sustav upravljanja klima uređajima.

Sustav se također može koristiti za zaštitu drugih važnih hotelskih prostorija 24 sata na dan korištenjem čitača kartice za kontrolu pristupa, prozorskim kontaktom i kontaktom na vratima za protu provalu te javljačem požara za vatrodojavu.

Hotelske sobe unutar sigurnosno-informacijskoga sustava odašilju različite signale na recepciju ili neku drugu lokaciju. To uključuje S.O.S alarm u kupaonici, protuprovalni alarm, prisutnost dima, pozive uslužnom osoblju i dr.



Slika 1. Integralni informacijsko-sigurnosni sustav zaštite imovine i osoba

S.O.S. dojava je ugrađeni sigurnosni sustav, koji omogućuje gostu da iz svoje kupaonice povlačenjem za to predviđenog užeta izravno dojadi recepciji hotela da nužno treba pomoć. Sustav je ugrađen u sve hotelske sobe i spojen na jedno centralno mjesto, na recepciji, koja prva doznaje da je gostu potrebna pomoć i koja je dužna istovremeno reagirati na poziv gosta.

Vrlo je značajan i neophodan element prilikom kategorizacije hotela, jer je jedan od obveznih elemenata koji gostu pruža sigurnost u slučaju nužde. Odgovarajuće poruke pojavljuju se na

ekranu u obliku teksta. Na primjer, poruka može glasiti „SOS alarm u sobi xxx“ ili „Ne ometaj u sobi yyy“. Ove se poruke mogu istovremeno ispisivati na paralelnom pisaču koji je spojen na centralnu jedinicu sustava, ili se mogu prenositi osoblju pomoću video stranica u njihove prostore ili katne prostorije.

2.2. Cilj menadžmenta u svrhu sigurnosti gostiju

Cilj je menadžmenta da stvori pretpostavke za izgradnju integralnog informacijsko-sigurnosnog sustava hotela, koji moraju besprijekorno funkcionirati, moraju biti koncipirani da korisniku omogućuju jednostavno upravljanje a gostima osigurati ugodniji boravak u hotelu i njegovom okruženju. Prilikom izgradnje i implementacije informacijsko-sigurnosnoga sustava, rješenja moraju biti tako koncipirana da su usmjerena prema individualnim potrebama svakoga hotela, uključujući:

1. tehničko savjetovanje o sigurnosti
2. osobni posjet predstavnika, koji će prikazati cijeli sustav
3. potpuni pregled nad imovinom hotela
4. instalacija sustava od strane ovlaštenih izvođača
5. programi za obuku hotelskoga osoblja pod vodstvom obučениh trenera
6. garancija, zamjena i popravak svih komponenti sustava
7. prošireni garancijski programi
8. tehnička potpora 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini
9. potpuna mogućnost nadogradnje hardwarea i softwarea.

Gost je dolaskom u hotel ukazao svoje povjerenje i ne smije ga izgubiti, jer se za vrijeme boravka u hotelu i njegovom okruženju, želi osjećati sigurno i bezbrižno. Upravo hotelski sigurnosni sustavi povećavaju sigurnost i povjerenje gostiju, zbog čega će zadovoljni odlaziti i ponovo će se rado vraćati u hotel.

Ti sustavi moraju biti sigurni, s njima se mora jednostavno upravljati i moraju učinkovito djelovati. Sustav hotelskih elektronskih brava (zaključavanja i otključavanja) jedan je od najinventivnijih sustava koji su značajno promijenili hotelsko poslovanje.

Većina autora je u početku primjene, radi svoje jednostavnosti upotrebe i cjenovne prihvatljivosti te uz pružanje maksimalnih učinaka okarakterizirala ove sustave revolucionarnim. Jednostavnim postupcima, stvara se kartica, koja gostu u hotelu omogućava pristup njegovoj sobi ali i ostalim pogodnostima koje mu pripadaju (bazen, wellness centar, fitness kabinet, parkiralište, sobni sef i dr.).

Kartice su važeće samo u određeno vrijeme boravka gosta, tj. ima određeno vremensko trajanje, dok je kasnije pristup u sobu onemogućen, pa je to predstavljalo značajan pomak u pogledu sigurnosti gosta. Sustav svojim mogućnostima omogućava prilagođavanje željama gostiju, izbjegava se problem rukovanja teškim sobnim ključevima i oštećenjima koja su stvarali na vratima soba.

Sustav se povezuje sa PMS (Property Management System) ili POS (Point-of-Sale) sustavima³, omogućujući jednostavan i brz transfer podataka između tih sustava. Isto tako, gosti mogu svoje kartice upotrebljavati i za plaćanje dodatnih usluga koje se nalaze u hotelskoj ponudi. PMS sustav je računalni sustav za upravljanje hotelskim objektom, a uključuje aktivnosti povezane sa usluživanjem gostiju, kao i one koje gosti ne primjećuju, a tu pripadaju Front Office i Back Office poslovi.

2.3. PMS sustavi

PMS sustavi se koriste kako bi se omogućilo obaviti brojne zadatke u kratkome vremenu, što će povećati efikasnost hotela i zaposlenika te povećati zadovoljstvo gostiju koji traže osobnu i brzu uslugu.

Ovi sustavi nastali su kao jednostavni programi za naplatu troškova sobe, no s vremenom su se razvili do razine kompleksnih softvera, koji u jednu cjelinu povezuju ukupno poslovanje hotela. PMS sustav treba omogućiti sljedeće osnovne funkcije:

1. omogućiti gostu da napravi rezervaciju
2. omogućiti gostu da se prijavi na dolasku u hotel i da se odjavi i plati račun na odlasku
3. omogućiti zaposlenicima da održavaju smještajne jedinice
4. osigurati obračun financijskih transakcija gostiju

³ Abbot, P., Lewry, S., Front Office – Procedures, social skills, yield and management, Oxford, 2000., str. 72

5. registrirati aktivnosti i potrebe gosta tijekom njegova boravka za neke buduće prodajne aktivnosti

6. osigurati mogućnost povezivanja s drugim kompatibilnim sustavima.⁴

2.4. Nadzor nad osobljem hotela

Za zaposleno osoblje, sustav nudi uslugu „nadzora nad osobljem hotela“ (Staff shift time table). Odabirom različitih razina, moguće je za svaku osobu individualno ograničiti ulaz u prostoriju. Na taj način, svakoj se osobi može omogućiti (ili ograničiti) pristup do specifičnog područja samo u određeno vrijeme (npr. sobarica na 1. katu može ući samo u sobe koje počinju s brojem 1 u vrijeme od 07:00 – 14:00 sati). Suvremeni sustavi pored klasičnih magnetnih kartica omogućavaju i izradu pametnih kontaktnih ili beskontaktnih (Smart Chip) kartica, koje omogućavaju sljedeće funkcije:

- ✓ kombiniranu uporabu smart kartica i magnetnih kartica
- ✓ stvaranje izvješća o aktivnostima u djelatnosti zaposlenika
- ✓ registracija hotelskoga osoblja
- ✓ direktna aplikativna povezanost s PMS ili POS sustavima
- ✓ omogućava priključenje željenog broja kodiranih uređaja na samo jedno računalo
- ✓ sposobnost upravljanja svim dodatnim uređajima
- ✓ sobni sefovi, naprave za štednju energije, online i offline čitači kartica
- ✓ nadzor osoblja
- ✓ omogućava integraciju plaćanja usluga preko POS sustava
- ✓ djeluje s različitim samostojećim bravama.

⁴ loc. cit.

Jednostavnošću korištenja elektronskih brava u hotelu, postižu se barem dva značajna efekta:

1. gosti cijene trud i nastojanje da njihov boravak bude udobniji i sigurniji
2. rasterećenost osoblja.

Osim gostima, današnji sustavi moraju odgovarati i zahtjevima invalidnih osoba i zaposlenog osoblja. Brave, koje su ugrađene u vrata hotelskih soba, ne trebaju ožičenja a montaža i programiranje je brzo s minimalnim smetnjama u poslovanju.

Elektronske brave, koje su jednostavne za programiranje i na taj način u potpunosti prilagođene jednostavnoj upotrebi, podupiru i magnetske i smart kartice⁵, budući da su opremljene dvostrukim čitačem. Tehnologija magnetskih i smart kartica pojednostavljuje poslovanje s ključevima. One su napajane baterijama, koje omogućavaju neprekidan nesmetan rad od nekoliko godina, a u slučaju mijenjanja ili istrošenosti baterija, podaci ostaju memorirani. Trajna memorija čuva podatka zadnjih 500 otvaranja, uključujući datum, sat te korisnika koji je upotrijebio karticu za otvaranje sobe.

2.5. Privatnost gosta

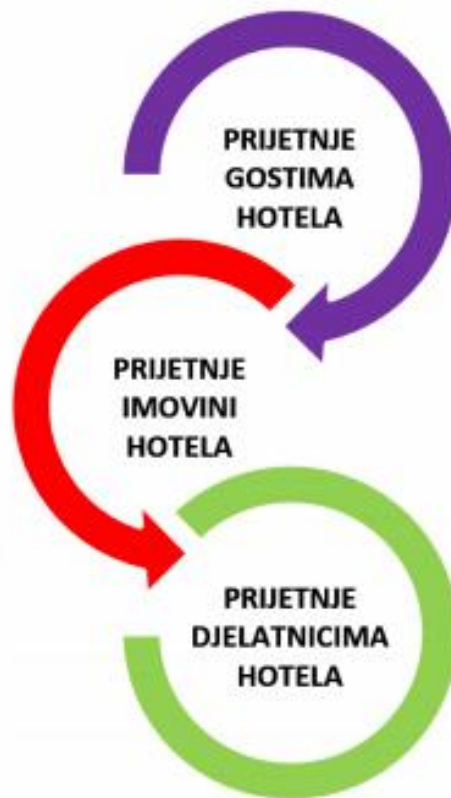
Privatnost gosta osigurava se Do-Not-Disturb funkcijom⁶, a programiranje je moguće i za tzv. Office-mode funkciju, koja omogućava slobodan prolaz kroz određene prostorije u hotelu (kongresne dvorane, vrata na hodnicima i dr.). Zaštita gostiju i imovine hotela vrlo su bliske teme, jer se oboje odnose na ljude.

Gosti s jedne strane dolaze u hotel prema svojoj volji, dok s druge strane, zaposleni djelatnici žive od korištenja svoje imovine s ciljem da je u procesu trošenja od strane gosta, naplate. Budući da nisu svi hotelski gosti niti iskreni niti poštteni, hotelijeri moraju zaštititi i sebe, odnosno svoju imovinu, ali i druge goste od sumnjivih gostiju. S tim ciljem, moguće je primijeniti određene pravne postupke i sankcije, kako bi se takve goste odstranilo iz hotela, naplatilo usluge ili eventualno pokrenulo pravni postupak. Postoje sljedeće vrste prijetnji (slika 2):

⁵ Abbot, P., Lewry, S., Front Office – Procedures, social skills, yield and management, Oxford, 2000., str. 202

⁶ Bradly, J. A., Hotel Front Office Management, New Jersey, 2003., str. 82

1. Sve što ima veze s zdravljem, udobnošću ili dobrobiti gosta. Tome se mora dati prioritet. Hotel postoji kako bi omogućio uslugu svojim gostima, pa ako počinje stavljati svoje vlastite interese i pogodnosti u prvi plan brzo će se zatvoriti.
2. Sve što bi moglo nepovoljno utjecati na imovinu hotela, odnosno njegove instalacije, namještaj, prihod i ugled.
3. Postoji i treće važno područje, a to je moguća opasnost za djelatnike hotela. Međutim, kako zdravlje i sigurnost na poslu nisu predmet ove knjige, ovdje se samo navodi i to osjetljivo područje.



Slika 2. Moguće prijetnje u hotelu

3. ODGOVORNOST UGOSTITELJA ZA ŠTETU ZBOG POVREDE IZ IZRAVNOG UGOVORA O HOTELSKIM USLUGAMA

U novom „Zakonu o obveznim odnosima“ definirana je ugovorna odgovornost ugostitelja i za neimovinsku štetu. U njemu se kaže da „*vjerovnik ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi te pravičnu naknadu neimovinske štete, koje je dužnik u vrijeme sklapanja ugovora morao predvidjeti kao moguće posljedice povrede ugovora, a s obzirom na činjenice koje su mu tada bile poznate ili morale biti poznate*“.⁷

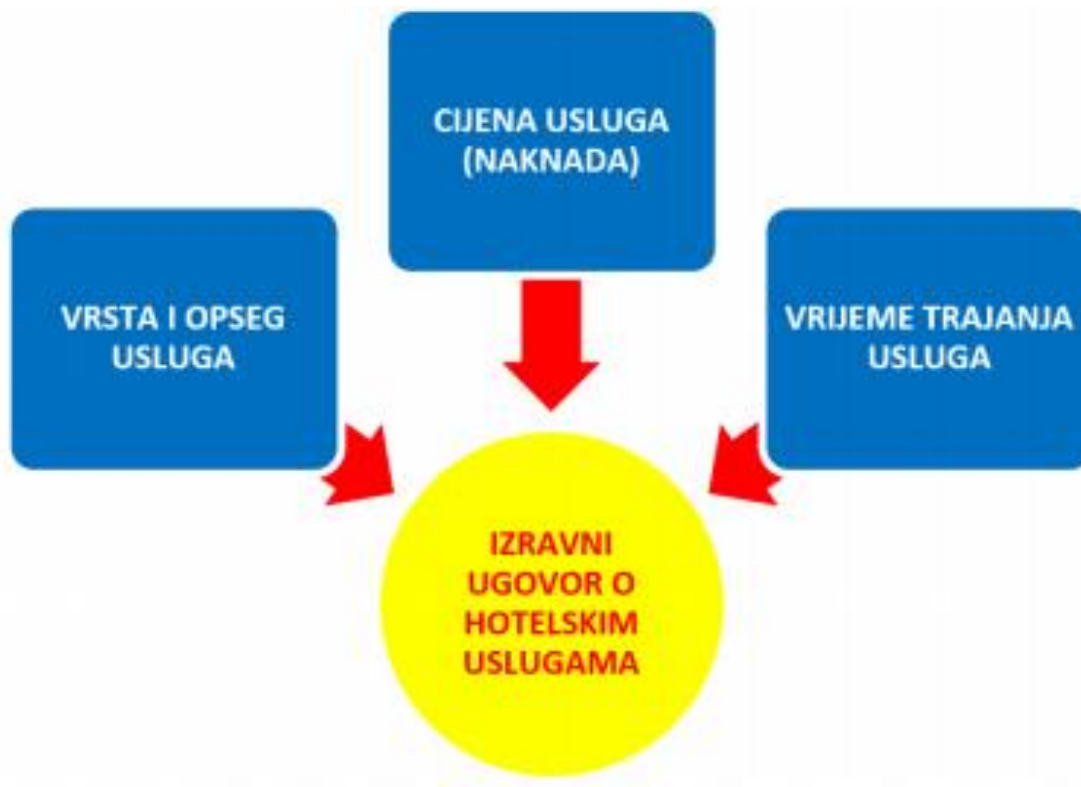
Pravno shvaćanje ugovorne odgovornosti za štetu u hrvatskom je pravu dugo tumačeno na način da povredom ugovora oštećena strana trpi samo imovinski aspekt štete, a nikako ne i moralnu, odnosno neimovinsku štetu.

Rješenja odštetnog prava s aspekta ugovorne odgovornosti ugostitelja (hotelijera) za imovinsku i neimovinsku štetu gosta definirana je u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Izravni ugovor o hotelskim uslugama u hrvatskom je pravu reguliran u „Posebnim uzancama u ugostiteljstvu“ donesenim 1995. godine od strane Hrvatske gospodarske komore.⁸ Riječ je o posebnom ugovoru s elementima zakupa i najma, kojeg od tih srodnih ugovora razdvaja niz posebnih obveza ugovornih strana koje ga čine, a posebno obveza pružanja akcesornih hotelskih usluga gostu. Bitni sastojci izravnoga ugovora o hotelskim uslugama su (slika 3):

1. vrsta i opseg usluga
2. cijena usluga (naknada) i
3. vrijeme trajanja usluga.

⁷ NN [35/05](#), [41/08](#), [125/11](#), [78/15](#); odsjek 7: Popravljanje štete, čl.1089

⁸ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1037



Slika 3. Bitni sastojci izravnoga ugovora o hotelskim uslugama

Iz obveza ugovornih strana izravnog ugovora o hotelskim uslugama, također se razvio i posebni ugovor reguliran u „Zakonu o obveznim odnosima“ pod nazivom ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

Iako uzance nisu zakon već skup običaja koje se primjenjuju samo onda kada zakon ne regulira određene odnose, novi „Zakon o obveznim odnosima“ je u članku 12. stavak 4.⁹ definirao i posebnu poveznicu prema netrgovačkim običajima i uzancama, utvrdivši da se uzance primjenjuju kada je njihova primjena ugovorena ili zakonom propisana. Pored toga, „Zakon o obveznim odnosima“ se, i s aspekta ugovorne odgovornosti za štetu, primjenjuje i na obvezne odnose koji u njemu nisu regulirani, kao *lex generalis*.¹⁰

Izravni ugovor o hotelskim uslugama nesumnjivo ima svoje bitno mjesto u „Zakonu o obveznim odnosima“, ne samo zbog odnosa između uzanci i „Zakona o obveznim odnosima“, pravne snage „Zakona o obveznim odnosima“ u odnosu na sve ugovore, već i stoga što su mnogi njegovi instituti utkani u ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

⁹ NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18; Osnovna načela; Primjena običaja i pakse, čl. 12

¹⁰ Radolović, O., Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, Pula, 2009., str. 1037

S gledišta ugovorne odgovornosti za imovinsku štetu, ugostitelj će naknađivati gostu svaku imovinsku štetu. Ista situacija bila je i prije donošenja novog „Zakona o obveznim odnosima“. Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu u hrvatskom pravu i praksi odnosi se na imovinsku i neimovinsku štetu.

3.1. Oblici neimovinske štete

Dok su najznačajnije imovinske štete koje gost trpi razne krađe stvari gosta i oštećenje njegove imovine, neimovinske štete koje gost može pretrpjeti su sljedeće (slika 4):¹¹

1. Upropaštavanje godišnjeg odmora.
2. Propuštanje ciljeva turističkoga boravka.
3. Nelagoda zbog postupaka osoblja u hotelu.
4. Nezadovoljstvo zbog stanja hotelskoga objekta.
5. Nemir zbog gubitka smještaja kod overbookinga.
6. Nezadovoljstvo lošom prehranom.
7. Oštećenje stvari afektivne vrijednosti.

¹¹ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1049



Slika 4. Neimovinske štete koje gost može pretrpjeti

Zbog navedenih oblika neimovinske štete, suvremena sudska praksa definirala je i moguća stanja u koja gost može dospjeti radi nekvalitetnoga pružanja usluga. Ta su stanja sljedeća: ¹²

- ✓ fizičke boli i patnje
- ✓ tjelesne patnje
- ✓ duševne boli
- ✓ povrede osjećaja
- ✓ duševni poremećaj
- ✓ neugoda
- ✓ emocionalna patnja

¹² Radolović, O., Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, Pula, 2009., str. 1038

✓ nemir.

U nastavku se donosi nekoliko zanimljivih presuda iz nekoliko različitih država (Sjedinjene Američke Države, Njemačka, Francuska, Italija)¹³ u vezi s iskustvom gostiju u ugostiteljskim objektima. Na ovom mjestu, broj presude i nadležnost suda nisu presudni, pa se donose samo najznačajniji nalazi vezani uz pojedine presude.

Upropaštavanje godišnjega odmora. Gost koji se uslijed olujne kiše na vanjskom bazenu hotela poskliznuo i slomio dva zuba, ne bi imao pravo na naknadu štete od ugostitelja i zbog svoje krivnje (što se nalazio vani) i zbog više sile. Gost se nije ni tužio ugostitelju.

Upropaštavanje godišnjega odmora i nezadovoljstvo zbog stanja objekta. Zbog kašnjenja radova, bazen hotela nije na vrijeme izgrađen, već su kranovi na gradilištu bazenu stvarali buku, pa su gosti raskinuli ugovor. Ugostitelj im je naknadio imovinsku štetu.

Propuštanje ciljeva turističkoga boravka. Ugostiteljeva služba recepcije pogrešno je informirala gosta o putu za Veneciju; gost se pojavio na doku u 8 sati ujutro i tek mu je lučki radnik rekao da brod taj tjedan ne vozi. Gost je odabrao Poreč samo zbog blizine Venecije i neostvarivši cilj turističkoga boravka bio je strašno razočaran. Ugostitelj mu nije naknadio štetu.

Nezadovoljstvo stanjem hotelskoga objekta.

✓ Njemačkim gostima, kojima u sobi, za vrijeme polufinala SP u nogometu (u kojem je igrala Njemačka), nije bilo električne energije (utakmicu morali gledati u zadimljenoj TV sobi), ugostitelj je snizio cijenu usluga za 10 %.

✓ Zbog poplave stropa na zadnjem katu hotela (uslijed velikih kiša) gost je raskinuo ugovor i napustio hotel jer mu ugostitelj nije osigurao slobodnu sobu. Ugostitelj mu nije naknadio štetu.

✓ Gošći koja je slomila nogu hodajući po trošnim stepenicama iz hotela prema moru, ugostitelj opravdano nije priznao ni imovinsku ni neimovinsku štetu, jer je po stepenicama išla u iznimno visokim štiklama.

¹³ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1036

✓ Ugostitelj odgovara objektivno za štetu gošći koja je ozlijeđena padom žbuke sa zgrade iznad objekta. Ugostitelj mora postupati s povećanom pažnjom i osigurati sigurnost gostiju u objektu.

Nezadovoljstvo lošom prehranom. Talijanski gost koristi usluge pansiona jer je u prospektu ugostitelja prikazano da se u hotelu pružaju najbolji hrvatski specijaliteti, no razočarao se „običnim“ obrocima (salame, krumpir, meso). Ugostitelj mu nije naknadio štetu. Fizički bolovi i pretrpljeni strah.

Nelagoda zbog postupaka osoblja u hotelu:

✓ Gost se vraća u hotel sa ugodne šetnje gradom te na recepciji traži ključ sobe, za koje vrijeme su recepcionari gledali nogometnu utakmicu sa svjetskog prvenstva.

✓ Ugostitelj je odgovoran (nelagoda) za neukusno „nabacivanje“ bagažiste gošći u njezinoj hotelskoj sobi.

✓ Ugostitelj je odgovoran za nelagodu koju je gost osjećao zbog vrijeđanja osoblja i upadanja u njegovu hotelsku sobu.

✓ Gostima je, za vrijeme čišćenja sobe, radnica ugostitelja (sobarica) ukrala novac iz novčanika. Ugostitelj je naknadio cjelokupnu imovinsku štetu, iako je nelagoda gostiju više predstavljala neimovinsku štetu.

✓ Ugostitelj je bio objektivno odgovoran za štetu jer je konobar prolio dijete s vrućim mlijekom (fizičke boli i upropaštavanje godišnjeg odmora).

✓ Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu (fizičke boli) zbog teških želučanih smetnji gosta, kojem je u sladoled stavio opaki alkohol, zbog kršenja načela dobrog susjeda (volite svog susjeda), po kojem se mora odnositi prema gostu.

Obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama su sljedeće:

1. Plaćanje cijene usluga:

✓ po prestanku ugovora (boravka u hotelu)

✓ odmah po pružanju usluge ili svakih 7 dana

✓ iznimno unaprijed (u slučaju kada gost ima samo ručnu prtljagu).

2. Biti „dobar gost“:

✓ ponašanje (u tišini i miru, primjeren odnos prema drugim gostima)

✓ korištenje sobe, uređaja, opreme i inventara na primjeren način

✓ pridržavanje odredbi kućnog reda.

Ugostiteljevu odgovornost prema gostu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama determiniraju obveze koje isti ima spram gosta.

U hrvatskom i euro kontinentalnom pravu, 4 su glavne obveze ugostitelja (slika 5) u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama:¹⁴

1. Obveza pružanja ugovorenog smještaja.

2. Obveza pružanja, tzv. akcesornih (dopunskih) usluga gostu (npr. korištenje bazena, telefona, bara, televizora, garaža, wellnesa i ostalih prostorija).

3. Obveza ugostitelja čuvanja osobe gosta, čuvanja sigurnosti i udobnosti gosta te poštivanja njegove ličnosti.

4. Obveza čuvanja stvari (imovine) gosta.



Slika 5. Glavne obveze hotelijera prema gostu

¹⁴ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1049

3.2. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja smještaja gostu

Opće je pravilo za obvezu pružanja obveze smještaja (nekad i uz usluge pansiona ili polupansiona), da je ugostitelj obvezan staviti gostu na raspolaganje prostorije za smještaj (sobu, apartman) u ugovoreno vrijeme (uzanca 20. propisuje da je sobu predviđenu za smještaj ugostitelj dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude pospremljena, ali najkasnije do 15 sati, a nakon toga kada se gost prijavi).¹⁵

Soba je pripremljena za smještaj ako sadrži standardni namještaj, ispravne uređaje za svjetlo, vodu i sustav grijanja i hlađenja. Ukoliko se pojave „neotklonjivi“ nedostaci u sobi, gost ima pravo:¹⁶

1. tražiti sniženje cijene
2. zamjenu sobe ili
3. raskid ugovora.

Najčešće su povrede obveze pružanja smještaja gostu nepružanje smještaja ili prestanak pružanja smještaja, koje se mogu javiti na 4 načina:¹⁷

1. overbooking (više je gostiju rezerviralo smještaj od smještajnih kapaciteta hotela, pa im se ne može pružiti ugovorena usluga)
2. zabluda o činjenici da gost ometa boravak drugih gostiju
3. neutemeljena sumnja u platežnu sposobnost gosta i
4. pogrešna dijagnoza o zaraznoj bolesti gosta opasnoj za ostale goste u hotelu.

Svaki od načina predstavlja i ugostiteljevu ugovornu odgovornost za neimovinsku štetu. Zanimljivo je da hrvatska sudska praksa ne sadrži ni jedan slučaj o ugovornoj odgovornosti ugostitelja za povredu obveze pružanja smještaja gostu. Obveza vođenja brige o osobi gosta najveći je izraz poštivanja ljudske osobe i njegova dostojanstva.

Cilj pružanja hotelskih usluga je ugodu gosta, pri čemu je odlučujući faktor zaštita njegova psihofizičkoga integriteta. U našoj pravnoj teoriji obveza vođenja brige obuhvaća sigurnost,

¹⁵ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1049

¹⁶ *ibidem.*, str. 1050

¹⁷ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1050

udobnost i poštivanje prava osobnosti gosta. Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu ako povrijedi bilo koji od navedenih kategorija vođenja brige o osobi gosta.

U hrvatskom pravu odgovornost ugostitelja za povredu vođenja brige o osobi gosta, treba tražiti u općim odredbama ugovorne odgovornosti za štetu i odredbama o pravu ličnosti, dok „Posebne uzance u ugostiteljstvu“, preusko, uređuju samo dvije situacije u kojima je ugostitelj odgovoran za vođenje brige o osobi gosta u slučaju njegove bolesti ili smrti.

Opće je pravilo ugostiteljeve odgovornosti za štetu na stvarima gosta (uzanca 51.) da ugostitelj odgovara za štetu na stvarima gosta prema zakonu („Zakon o obveznim odnosima - ugostiteljska ostava, članci 737. do 743.) i uzancama (Posebne uzance u ugostiteljstvu, uzance 51. do 57.). Ugostitelj je obvezan primiti na čuvanje stvari koje gost želi donijeti u hotel ili predati na čuvanje, osim ako:

1. ne raspolaže prikladnim prostorijama za njihov smještaj (npr. teleskop)
2. su stvari u odnosu na vrstu i kategoriju hotela od prekomjerne vrijednosti (npr. dijamanti) i
3. ako su opasne, glomazne ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakva drugoga opravdanog razloga (npr. oružje).

3.3. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze pružanja akcesornih usluga gostu

Ugostitelj je dužan gostu, za vrijeme korištenja usluge smještaja u hotelu, pružiti i akcesorne (dopunske) usluge koje su i najvažnija karakteristika ugovora o hotelskim uslugama. Kao što je već u prethodnom tekstu rada navedeno, akcesorne se usluge u našoj pravnoj teoriji dijele na 3 dijela: ¹⁸

1. klasične usluge pertinencije smještaja (npr. voda, grijanje, tuš, pranje rublja, sapun, šampon, ručnik, čuvanje ključa na recepciji, itd.)
2. suvremene usluge modernog hotelijerstva (npr. telefon, televizor, telefaks, bazen, sauna, fitness, tenis, frizeri, restorani, barovi, informacija na recepciji, buđenje, lunch-paketi, pošta, čuvanje stvari, itd.) i

¹⁸ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1051

3. aktivne akcesorne usluge ugostitelja (prtljaga, obroci u sobi, čuvari objekta, itd.)

Ugostitelj je odgovoran za sve radnje ili propuste kojima se gost ometa u korištenju usluga u ugostiteljskom objektu i uživanju u miru i udobnosti objekta.

U slučaju da ugostitelj ne pruža akcesorne usluge ili ih ne pruži na vrijeme, odgovarat će gostu zbog takve povrede za imovinsku i neimovinsku štetu.

Jedan od primjera iz sudske prakse u području obveze pružanja akcesornih usluga je kada je sud odlučio da ugostitelj mora nadoknaditi običnu štetu gostu (produženi boravak u hotelskoj sobi (smještaj i prehrana) i cijene brodske i zrakoplovne karte do mjesta stanovanja), zato što je recepcija ugostitelja propustila probuditi gosta na vrijeme, zbog čega je izgubio brodsku vezu za povratak kući.¹⁹

Posebno je zanimljiva odredba 27. uzance, „da je ugostitelj dužan probuditi gosta u vrijeme koje odredi gost“ (obveza je ugostitelja voditi knjigu buđenja gostiju). Ugostitelj je, zbog povrede te obveze, po starom ZOO-u, bio odgovoran samo za običnu štetu.

3.4. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze vođenja brige o osobi gosta

U pravnoj teoriji kategorije čuvanja (vođenja brige) osobe gosta su sljedeće:²⁰

1. sigurnost – čuvanje psihofizičkog integriteta gosta (gost mora napustiti hotel „živ i zdrav“),
2. udobnost – gost se u hotelu mora osjećati udobno (ugodno po razumnom očekivanju gosta),
3. poštivanje (prava ličnosti, dostojanstva) gosta – postupanje u slučaju smrti ili bolesti gosta.

Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu ako povrijedi bilo koji od navedenih kategorija vođenja brige o osobi gosta, dok su izuzeci odgovornosti krivnja gosta i viša sila. Kategorije zaštite privatnosti gosta su sljedeće:²¹

1. poštivanje privatnosti hotelske sobe gosta (bez smetnji, nepoželjnih gostiju i upadanja hotelskoga osoblja)
2. prijavljivanje gosta pod lažnim imenom (administracija?)

¹⁹ loc. cit.

²⁰ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1052

²¹ Radolović, O., *Hotel guest's privacy protection in tourism business law*, Pula, 2010., str. 706

3. ne primanje određenih gostiju ili osoba u hotel (bez pristanka gosta, remećenje privatnosti drugih gostiju)
4. diskrecija hotelskoga osoblja (pažljiv ulaz osoblja u sobu, zabranu odavanja podataka o gostu i čuvanje tajni gosta).

Najučestalije povrede privatnosti gosta su sljedeće: ²²

1. upad hotelskoga osoblja u sobu (do not disturb, occupied)
2. puštanje osoba u sobu bez pristanka gosta
3. neovlašteno snimanje, prisluškivanje i promatranje gosta
4. davanje podataka o gostu trećim osobama (ime, telefon, broj sobe).

Kada je riječ o privatnosti gosta redovito se pojavljuju sljedeća pitanja:

- ✓ Mora li ugostitelj izbrisati sve osobne podatke gostiju?
- ✓ Može li osoblje ući u sobu gosta zbog sumnje da neće platiti usluge?
- ✓ Može li osoblje ući u sobu zbog buke koja ometa privatnost drugih?
- ✓ Odgovara li ugostitelj zbog navodnog promatranja gosta (Spying) u njegovoj sobi kroz rupice na zidu (Peepholes)?

Kao pomoć u razumijevanju obveza čuvanja osobe gosta, navode se neki od primjera iz sudske prakse.

- ✓ Ugostitelj je odgovoran zbog ozljeda (fizičke boli) koje su nanesene starijoj gospođi od mase gostiju koji su trčali da vide momčad američkoga nogometa zbog krivnje što čuvar na vratima hotela nije kontrolirao ulaz.
- ✓ Do prije 40-ak godina ugostitelj uopće nije odgovarao za štetu. U presudi suda u Nebraski (1974.) ugostitelj koji nije rekao da ima dvostruka staklena vrata, nije bio odgovoran za rasječen nos gosta koji ih nije vidio. Danas je u SAD-u na snazi načelo po kojemu ugostitelj odgovara do 50 % iznosa štete gostu za štetu uz njegovu nepažnju, ako nije utvrđen drugi postotak odgovornosti.

²² loc. cit.

✓ Sud je dosudio naknadu štete ugostitelja u visini 4,6 milijuna USD zbog nemara prema gostu (sada kvadrileptičaru) koji je zbog nestandardnih pločica (previše skliskih) pao na pod bazena ozlijedivši vrat i kralježnicu (ekstremna patnja).

✓ Ugostitelj je odgovoran na temelju pretpostavljene krivnje za neimovinsku štetu, (fizičke boli i upropaštavanje godišnjeg odmora) tešku prehladu djece, čiji su roditelji izričito tražili tople jastuke za spavanje.

✓ Ugostitelj je bio 50 % odgovoran po načelu contributory negligence rule, zbog smrti gosta (duševne boli) koji je pio cijelu noć i pao kroz neosvijetljene stube. Nemar gosta (pijanstvo) čini ga odgovornim za drugih 50 % štete.

U hrvatskom pravu odgovornost ugostitelja za povredu vođenja brige o osobi gosta, treba tražiti u općim odredbama ugovorne odgovornosti za štetu i odredbama o pravu ličnosti, dok „Posebne uzance u ugostiteljstvu“, preusko uređuju samo 2 situacije u kojima je ugostitelj odgovoran za vođenje brige o osobi gosta:²³

1. U slučaju bolesti gosta (uzanca 47.) – ako se gost razboli, ugostitelj je dužan pozvati liječnika, na trošak gosta. Utvrdi li liječnik da se gost razbolio od neke zarazne bolesti i da njegova bolest ugrožava zdravlje drugih osoba, ugostitelj može raskinuti ugovor, pri čemu je dužan prema tome gostu biti pažljiv i pomoći mu koliko je potrebno.

2. U slučaju smrti gosta (uzanca 48.) – ako gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležne organe i obitelj umrloga, te komisijski popisati imovinu što ju je gost sa sobom imao i prijaviti je nadležnim organima.

3.5. Odgovornost ugostitelja za povredu obveze vođenja brige o stvarima gosta

Opće je pravilo da ugostitelj odgovara za štetu na stvarima gosta prema zakonu („Zakon o obveznim odnosima – ugostiteljska ostava, članci 737. do 743.) i uzancama („Posebne uzance u ugostiteljstvu“, uzance 51. do 57.). Uzanca 51. govori da ugostitelj odgovara za nestanak ili

²³ Radolović, O., Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, Pula, 2009., str. 1052

oštećenje stvari gosta prema zakonu i uzancama. Uzanca 52. definira da se stvarima što ih je gost donio u ugostiteljski objekt smatraju: ²⁴

1. stvari koje se nalaze u objektu za vrijeme kad gost raspolaže smještajem
2. stvari nad kojima ugostitelj ili osoba za koju on odgovara preuzima nadzor u ugostiteljskom objektu ili izvan njega u razumnom vremenu prije ili poslije vremena kad gost raspolaže smještajem.

Prema uzanci 53. ugostitelj je dužan primiti na čuvanje vrijednosne papire, novac i druge vrijedne stvari gosta. Međutim, on može odbiti primiti na čuvanje stvari koje su, u usporedbi s mogućnostima i kategorijom objekta, prevelike vrijednosti.

Uzanca 54. govori o tome da ugostitelj ima pravo pregledati stvari što ih gost daje na čuvanje. Ugostitelj ima pravo zahtijevati da se stvari stave u zaključan ili zapečaćen paket. Prema uzanci 55. za stvari primljene na čuvanje ugostitelj izdaje pismenu potvrdu. Ako se stvari čuvaju u posebnim sefovima, ugostitelj je dužan gostu predati ključ. Stvari predane na čuvanje može podignuti gost ili osoba koju on ovlasti uz uvjet da vrati potvrdu.

Uzanca 56. određuje da se odredbe o odgovornosti ugostitelja za stvari gosta donesene u ugostiteljski objekt ne odnose se na životinje, a uzanca 57. ukazuje na činjenicu da ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje automobila gosta ostavljenog u garaži ili na čuvanom parkiralištu ugostitelja. On odgovara i za stvari u zaključanom automobilu ostavljenom u garaži ili na čuvanom parkiralištu.

Osim toga, ugostitelj ne odgovara za štetu na automobilu i stvarima nastalu kad osoba zaposlena kod ugostitelja na zahtjev gosta odvozi u garažu ili dovozi iz garaže ili donosi, odnosno odnosi bilo koje stvari gosta, ako ta usluga nije bila naručena kod određene osobe na recepciji ili, ako takve osobe nema, kod portira.

Iz obveze ugostitelja da odgovara za stvari gosta iz izravnog ugovora o hotelskim ugovorima, razvio se u ZOO-u posebni ugovor – ugovor o ugostiteljskoj ostavi. Radi se o jednostranoobveznom ugovoru kojim se ugostitelj (ostavoprimac) obvezuje primiti stvar od gosta (ostavodavca), čuvati je (do „izlaska“ te stvari iz objekta) i vratiti kad gost to bude zatražio (članci 737–743. „Zakona o obveznim odnosima“). Novi je „Zakon o obveznim odnosima“ u odnosu na stvari uveo jednu posebnu novinu.

²⁴ Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009., str. 1053

Prije njega postojao je teorijski problem za koje to stvari ugostitelj odgovara. Po članku 738. „Zakona o obveznim odnosima“, „donesene stvari“ su sve stvari koje se nalaze u objektu ili su izvan objekta na mjestu gdje ugostitelj ima nadzor (pomoćne prostorije, garaže, skladišta, dvorište) (stavak 1.), osim vozila, stvari u vozilima i živih životinja, ako nisu posebno ugovoreni (stavak 2.). Ugovor o ugostiteljskoj ostavi poznaje 3 stupnja odgovornosti ugostitelja za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari (slika 6) koje su gosti donijeli u objekt ugostitelja:²⁵

1. Ograničena odgovornost ugostitelja – objektivna odgovornost ugostitelja, ali najviše do iznosa od 10.000 kn (i za imovinsku i za neimovinsku štetu), za stvari koje su gosti donijeli u objekt, a nisu ih predali na čuvanje.

2. Potpuna odgovornost ugostitelja – objektivna odgovornost za imovinsku i neimovinsku štetu za stvari predane na čuvanje u sef ili posebnu prostoriju i subjektivna odgovornost po načelu dokazane krivnje ako je šteta nastala krivnjom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara.

3. Isključena odgovornost ugostitelja, ako je šteta nastala višom silom, ponašanjem gosta ili krivnjom osobe za koju gost odgovara.

O iskustvima hotelijera na području ugostiteljske ostave, mogu poslužiti sljedeći primjeri iz sudske prakse.

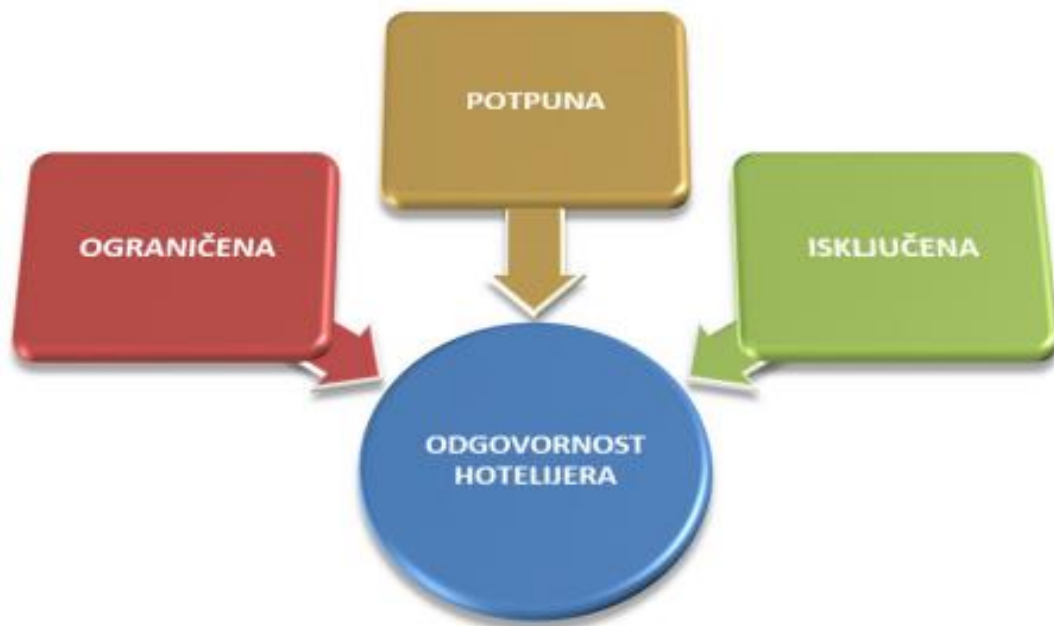
✓ Vrhovni sud nije prihvatio odluke nižih sudova da ne postoji odgovornost ugostitelja za stvari koje su gošći ukradene u hotelskoj sobi (koje su „donesene“ ali nisu „predane“).

✓ Oštećenje stvari afektivne vrijednosti: gostima, koji su predali ugostitelju na čuvanje u sef vlastite dragocjenosti, oštećena je rijetka obiteljska slika, zbog vlage koja je ušla u sef. Ugostitelj im nije naknadio štetu. Paradoks starog „Zakona o obveznim odnosima“ vidi se na ovom primjeru, jer je imovinska šteta par kuna, a neimovinska neprocjenjive vrijednosti.

✓ Ugostitelj odgovara neograničeno ako je hotelski bellboy primio ključ i parkirao vozilo.

✓ Gost mora dokazati da mu je u objektu ugostitelja nestala stvar, odjeća u garderobi ili dragocjenosti koje nije predao na čuvanje, kako bi ugostitelj bio odgovoran za štetu.

²⁵ loc. cit.



Slika 6. Odgovornost ugostitelja za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari gosta

✓ Ugostitelj nije bio odgovoran za gubitak zlatne ogrlice gosta koju je isti ostavio u ladici sobe, zbog krivnje nepažnjom gosta.

✓ Ugostitelj nije odgovoran za štetu od 253.000 USD, koliko je vrijedila ogrlica, koju je ukrao lopov u dizalu glumici Zsi Zsi Gabor.

✓ Sud je utvrdio da ugostitelj nije odgovoran za ukradene stvari u automobilu gosta parkiranom na privatnom parkiralištu ugostitelja, jer se radi o isključenju odgovornosti, zbog prostora kojeg ugostitelj ne nadzire izravnim ugovorom o hotelskim uslugama.

Do stupanja na snagu novog „Zakona o obveznim odnosima“, ugostitelj je odgovarao i za štetu počinjenu na vozilu ili krađom vozila (po uzanci 57.). Sudska je praksa razlikovala štetu počinjenu na vanjskom parkiralištu (koji nije posebna prostorija) i na čuvanom parkiralištu (koji je posebna prostorija). ✓ Gost ima pravo u hotelsku sobu postaviti svoje privatne slike, suvenire ili intimnosti, čime javni objekt čini privatnim smještajem za vrijeme trajanja ugovora.

4. PRIJETNJE KRŠENJU PRIVATNOSTI GOSTA

Problem kršenja privatnosti gosta najčešće je vezan uz vrlo važne osobe. Aktivnosti poznatih osoba medijski su dobro praćene (navodno dobro prodaju medijski prostor – tiskane medije, novine) pa je njihov boravak u hotelu najčešće praćen i boravkom novinara koji bilježe svaki korak za vrijeme boravka vrlo važne osobe (celebrity) kako bi se prikupile pikanterije koje će kasnije puniti medijski prostor.

S ciljem prikupljanja takvih „sočnih“ informacija, od osoblja recepcije i ostalih djelatnika u hotelu, novinari često traže određene informacije o kretanju poznate osobe, prehrabnim navikama i ostalim informacijama. Nije rijetkost da se djelatnicima hotela za takve usluge nude i različiti oblici podmićivanja. Zadatak je menadžmenta da etičkim kodeksom o ponašanju djelatnika ovakve pojave zabrani, odnosno da preporuči djelatnicima da odole ovakvim i sličnim vrstama iskušenja prilikom kojih mogu biti manipulirani i iskorišteni. Za vrijeme boravka u hotelu, poznate goste mogu gnjaviti i obožavatelji i osobe koje traže autograme, pa je dio posla recepcionara da to spriječe.

Postoji još jedan način na koji djelatnici prijemnoga odjela (recepcionari) mogu prekršiti privatnost gosta. Pretpostavimo da sobarica nađe prsten u sobi nakon što je bračni par napustio sobu. Nakon što je sobarica o tome obavijestila nadzornicu soba i hotelsku domaćicu, ta je informacija stigla do recepcionara. Pošto želi biti uslužan, nakon provjere telefonskog broja na prijavnom obrascu bračnog para koji je odsjeo u sobi, nazove ih. Javi se ženski glas, a recepcionar će ljubazno „Gospođo Jurić, sigurno će vas razveselit da smo našli vaš prsten.“ Ona pita, očito zbunjena, „Koji prsten?“. Recepcionar odgovara „Onaj koji ste ostavili u našem hotelu“. Ona pita „Kojem hotelu?“. Vi odgovarate „U onom u kojem ste upravo odsjeli s gospodinom Jurić...“. Tek tada recepcionar shvati da osoba s kojom je bio gospodin Jurić u hotelu nije gospođa s kojom on upravo razgovara.

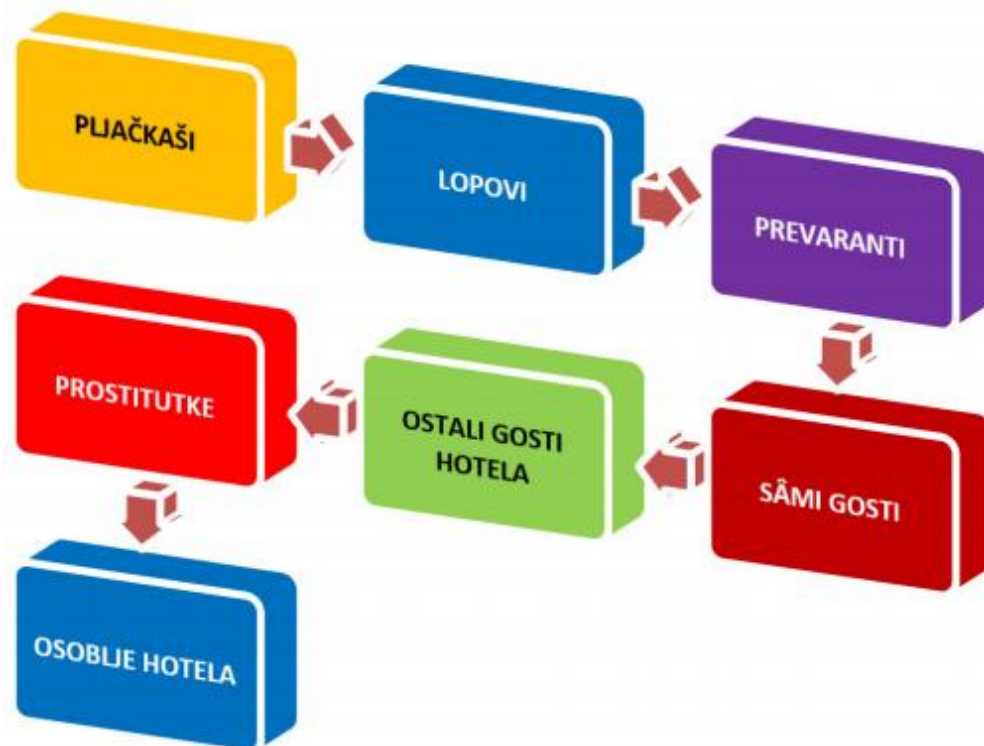
Pouka ove priče je „ne pravite se pametni“ i nemojte se izletavati prije nego što utvrdite sve relevantne činjenice. To je najbolji put da ne povrijedite diskreciju gosta, odnosno njegovu privatnost. U navedenom slučaju, moguće je pretpostaviti što je snašlo gospodina Jurića. Gost ima pravo na privatnost, bez obzira na svoj ekonomsko-sociološki status, a povjerljivost mora biti glavna odlika recepcionara i svih ostalih djelatnika u hotelu.

4.1. Prijetnje imovini gosta

Gosti hotela često sa sobom nose velike količine novca ili vrijednih stvari što ih čini pogodnim metama za beskrupulozne osobe. Prijetnje dolaze iz različitih izvora.

4.1.1. Pljačkaši

Hotelska soba pruža mirnu i sigurnu lokaciju za počinjenje prekršaja ako kriminalac navede naivnoga gosta da mu otvori vrata. Hoteli ne nude lake izlaze za bijeg, ali to može predstavljati problem samo u slučaju da napadač ostavi žrtvu u stanju da bude sposobna podići uzbunu nakon tog čina. Hotelske pljačke su postale ozbiljan problem u nekim urbanim područjima. Činjenica da se u hotelima drži dosta novčanih sredstava, posebice gotovine, oružana pljačka potencijalno se može dogoditi i može se očekivati u svakom hotelu. Osim toga, dragocjenosti koje posjeduju gosti također mogu biti motiv pljačkašima. S ciljem obeshrabrivanja pljačkaša, recepcionari prilikom dolaska gostiju, moraju ih zamoliti da deponiraju svoje dragocjenosti u sigurnosnom sefu prijemnoga odjela ili da koriste sobne sefove. U slučaju oružane pljačke, recepcionari trebaju slijediti sljedeće procedure:



Slika 7. Prijetnje imovini gosta u hotelu

Menadžment hotela može u blagajnu ugraditi tzv. „tihan alarm“, koji se aktivira kada se pomakne jedan određeni svežanj novca. Ako pljačkaš zatraži da mu blagajnik uruči novac iz blagajne, blagajnik će sa svim novcem dati i svežanj ispod kojega se nalazi „tihan alarm“. Blagajnik ne smije djelovati sumnjičavo jer bi pljačkaš mogao povjerovati da uključuje alarm. Alarm je povezan s odjelom sigurnosti ili izravno s policijskom postajom.

Iako je čin pljačke izuzetno stresan, osoblje treba biti što je moguće smirenije i treba slijediti utvrđenu proceduru koju osoblje uvježbava povremenim simuliranjem pljačke. Štetu za slučaj pljačke, moguće je smanjiti učestalijim odnošenjem novca iz blagajne hotela u banku (naravno, uz odgovarajuću pratnju zaštitara). Radi sigurnosnih razloga, u mnogim je hotelima blagajna potpuno izdvojena prostorija, te zaštićena neprobojnim staklom.

4.1.2. Lopovi

Čest je slučaj u hotelskoj praksi da pojedinci izvan i unutar hotela ugrožavaju sigurnost imovine gostiju i hotela, pri čemu se podrazumijeva krađa gotovine i osobnih stvari gostiju, hotelske imovine i sl. Ako gost smatra da je žrtva krađe, njegova obveza je odmah obavijestiti odjel recepcije, pri čemu će se recepcionar ispričati na novonastaloj situaciji te će zabilježiti sljedeće stavke: ime i prezime oštećenog gosta, vrijeme i mjesto krađe.

U suradnji s gostom, nužno je provjeriti još jednom jesu li ukradeni predmet ili gotovina eventualno zametnuti u sobi u kojoj gost odsjeda. Ako se ukradeni predmet ili gotovina ne mogu pronaći, recepcionar će pozvati policiju te će o krađi informirati voditelja smjene i menadžera odjela osiguranja.

Poslije toga, recepcionar će ponuditi pomoć gostu u sljedećim poslovima: poništavanje kreditnih kartica, stupanje u kontakt s veleposlanstvom zemlje iz koje gost dolazi (ukoliko su ukradene putovnica i osobna iskaznica) te informiranje policije o krađi. Istragom se može utvrditi da je za krađu odgovoran zaposlenik.

U tom slučaju, direktor hotela mora adekvatno reagirati te će uručiti otkaz zaposleniku te se hotel i gost mogu odlučiti za podizanje tužbe protiv zaposlenika. Veliki i prometni hoteli plodno su područje za profesionalne lopove. Džepari i otimači torbica će „operirati“ u barovima, predvorjima ili na bazenu. Postoje i dobro obučeni, naizgled pouzdani „sobni lopovi“, koji nesmetano lutaju hodnicima, isprobavajući jesu li vrata soba dobro zaključana ili

isprobavajući svoje ključeve na njima. Ako se nađu licem u lice sa stvarnim gostom hotela, uvijek se mogu samo ispričati i povući (pod isprikom), pošto su zabune oko prave sobe česte.

Očigledno, sa stajališta lopova čak je i bolje ako je on pravi gost hotela, jer tada ima potpuno pravo šetati hotelom. Neki lopovi se čak i prijave u hotel kao gost, a njihov je cilj ukrasti dovoljno toga da si pokriju troškove boravka u hotelu.

4.1.3. Prevaranti

Skupi hoteli nude savršeno okruženje za takve osobe. Njihovi gosti su općenito imućni i lakovjerni. Prevaranti koji igraju na pouzdanje prijavljuju se kao pravi gosti i tada se približe osobama, koje izgledaju kao moguće žrtve. Njihove prevare variraju, ali se uvijek temelje na prevarama zbog slabog karaktera žrtve.

Cilj je da na kraju prevare žrtvi bude previše neugodno da prijavi prevaru, što otežava prevenciju od takvih zločina. Takvi prevaranti obično uredno plate svoje troškove (s njihovog stajališta to su zakoniti poslovni troškovi).

4.2. Načini obrane

Očito je da se sve te prijetnje trebaju izbjeći što je više moguće. Postoji nekoliko načina obrane od njih:

1. Hotel se mora pobrinuti da povremeni neprihvatljivi gosti poput lopova i prostitutki ne dobiju pristup javnim prostorijama poput barova. Hotel je privatno vlasništvo i imate svako pravo da zahtijevate od „uljeza“ da napuste hotel.
2. Odbijanje poznatih prevaranata i „gospodskih lopova“ može se olakšati na način da ih se stavi na crnu listu i na taj način da im se odbije davanje rezervacije. Hoteli mogu (i čine to) razmijeniti informacije o takvim osobama.
3. Postavljanje diskretne nadzorne opreme na javnim mjestima može smanjiti povremene krađe. One nisu tako česte kao u robnim centrima jer u hotelima nema na vidljivom mjestu toliko stvari koje se mogu ukrasti, ali one su potrebne na prometnim mjestima (poput casinóa) na kojima džepari mogu nekažnjivo raditi.

4. Treba se pobrinuti da gostova soba bude što sigurnija. Širokokutni objektiv i lanci za vrata mogu se ugraditi u sva vrata uz neznatan trošak. Ako postoji veliki rizik od pljačke, gosti mogu biti upozoreni da ne otvaraju vrata osim u slučaju ako znaju tko je pred vratima. To može zvučati kao uzbunjivanje, ali bolje je biti siguran, nego kasnije požaliti. Međutim, vjerojatnije je da će se pljačka dogoditi izvan hotela.

5. Vlasništvo gosta mora biti sigurno. Već je spomenuta obveza hotela da preuzme vrijedne stvari na čuvanje i pazi na rutine, koje su uz to vezane. Ipak, ostavljanje novca ili nakita može biti neprikladno i većina gostiju radije koristi sefove u sobama.

Postoje različite vrste dostupnih proizvoda, od permanentno ugrađenih sefova do prenosivih sef kutija koje se mogu iznajmiti na recepciji i pričvrstiti na neki stalak u sobi. Oni ne pružaju istu količinu sigurnosti poput ugrađenih sefova, ali su obično dovoljni da odvrati povremene lopove koji se ušuljaju u sobu.

4.3. Iznenadni i nepredvidivi događaji kao prijetnja imovini hotela

Bez obzira na veličinu hotela, njegov direktor mora voditi brigu o sigurnosti i zaštiti. Briga o sigurnosti gostiju i zaštiti njihove imovine nije samo dio kvalitetnog obavljanja posla – to je zakonska obveza vlasnika hotela i važna odgovornost svih hotelskih zaposlenika. Uz pomoć procedura vezanih za nepredviđene događaje, hotelsko osoblje mora biti spremno pružiti pomoć i sanirati nastalu štetu.

Jedna od značajnijih dužnosti menadžmenta hotela je predviđanje i organizacija provođenja procedura rada u slučaju iznenadnih i nepredviđenih događaja u hotelu, kao što su: požar, poplava, zemljotres, nevrijeme, hitna medicinska pomoć, kriminalne radnje, krađe, tučnjave, itd. Prema uputama menadžmenta hotela, recepcija je središnje mjesto za proceduru komunikacije sa zaštitarskim odjelom, gostima, policijom, vatrogascima, hitnom medicinskom službom, službom uzbunjivanja i javljanja i ostalim službama.

Neki hoteli raspolažu s posebnom telefonskom linijom i brojem koji se koriste samo u slučaju nastupanja takvih neuobičajenih događaja. Ta linija i broj pod nadzorom je telefonistica. Izvedba i način komunikacijske mreže za takve slučajeve razlikuju se od hotela do hotela, no važno je znati da dobro uvježbano osoblje može spriječiti nastanak panike, smanjiti štetu, povrede, pa čak i gubitak života.

Osnovna sredstva i sitan inventar u hotelu se upotrebom troše i vremenom doživljavaju određena oštećenja. To je razlog da se gosti ne mogu uvijek smatrati odgovornima za nesreće poput razbijene čaše ili prolivene kave. Međutim, predmeti razbijeni kao rezultat pijanog stanja su druga stvar. Hotel ima pravo očekivati da će se njegovi gosti ponašati barem pažljivo kao što to rade kod kuće, a tu je i time implicitno stanje u ugovoru da će nadoknaditi hotelu bilo kakav gubitak ili štetu, a ako to ne učine, u takvim okolnostima hotel može dodati razumnu količinu na gostov račun za pokriće troškova.

Bilo to tako ili ne pitanje je politike, a vjerojatno će ovisiti o ozbiljnosti oštećenja. Pravi sigurnosni problem, međutim, leži u gostima koji krađu stvari. Svaki hotelijer će potvrditi, gotovo sve što može nestati iz hotelske sobe. Skupi dijelovi opreme mogu biti zaštićeni u određenoj mjeri fiksiranjem na namještaj ili zidove.

Još jedna korisna ideja je sigurnosna oznaka: stalni i vidljivi znak, koji će to učiniti teže prodajnom stavkom i jako neugodnom da ga se koristi kod kuće, dok je nevidljivo obilježavanje korisno u pronalaženju ukradenih predmeta. Danas se takve stavke također mogu povezati s kompjutoriziranim alarmnim sustavom.

5. ZAKLJUČAK

U suvremeno doba potreba za turizmom i odmorom je sve veća. Da bi turist dobio smještaj treba s ugostiteljem potpisati i sklopiti ugovor kojim stječe jamstvo da će mu odmor biti ugodan i miran. Turist sam odabire destinacije prema svojim željama i mogućnostima. Briga o gostu zahtijeva osposobljeno i motivirano osoblje koje zna ljubazno, uslužno i učinkovito komunicirati, te poštuje zadane procedure u postupanju s gostima. Impresija je važna, jer samo je zadovoljan gost onaj koji se vraća. Ne postoji druga prilika za ostaviti dobar dojam, te je potrebno posvetiti se prvoj sa svim svojim mogućnostima. Neki su ljudi rođeni za posao u sektoru turizma i ugostiteljstva, dok su neke osobe ponekad i manje motivirane za rad s gostima, pritisnute svojim svakodnevnim problemima i teškoćama.

Brzina tražene usluge ima izuzetnu važnost, jer gosti svoje slobodno vrijeme žele maksimalno kvalitetno iskoristiti. Korištenje mišljenja radnika o potrebama gostiju ima prednosti. Radnici mogu prepoznati posebne i specifične potrebe svojih gostiju, te poboljšavaju kvalitetu pružanja usluga svojom aktivnošću. Gost ima pravo podnijeti brojne oblike štete, ako se naruši njegova privatnost, te ugostitelj mora odgovarati gostu zbog povrede za imovinsku i neimovinsku štetu.

Ugostitelj mora snositi odgovornost zbog povrede za imovinsku i neimovinsku štetu gosta, ukoliko ne pruža akcesorne usluge ili ih ne pruži na vrijeme. Službe ugostitelja moraju pružati gostu sve informacije vezane za akcesorne usluge iz najšireg spektra informacija. Ukoliko ugostitelj ne pruži informacije ili pružene informacije budu pogrešne, odgovarat će gostu za imovinsku i neimovinsku štetu.⁴⁰ Odredba Posebnih uzanci u ugostiteljstvu naređuje da je ugostitelj dužan probuditi gosta u vrijeme koje odredi gost (obveza je ugostitelja voditi knjigu buđenja gostiju). Po pravnoj naravi ovakav tip odgovornosti uglavnom postoji samo za neimovinsku štetu. Ugostitelj odgovara za štetu na stvarima gosta prema zakonu i uzancama, te je obvezan primiti na čuvanje stvari koje gost želi donijeti u hotel ili predati na čuvanje, osim ako:

- 1) ne raspolaže prikladnim prostorijama za njihov smještaj,
- 2) stvari su u odnosu na vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta od prekomjerne vrijednosti,
- 3) ako su opasne, glomazne ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakva drugoga opravdanog razloga.

6. Popis literature

Knjige:

1. Abbott, P., Lewry, S., *Front Office – Procedures, social skills, yield and management*, 2nd ed., Butterworth-Heinemann, Oxford, 2000.
2. Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., *Principles of Hotel Front Office Operations*, Continuum, London, 2000.
3. Bardy, J. A., *Hotel Front Office Management*, 3rd ed., John Wiley & Sons, Inc., New Jersey, 2003.
4. Baker, S., Huyton, H., Bradley, P., *Principles of Hotel Front Office Operations*, 2nd ed., Continuum, London & New York, 2000.
5. Candela, G., Figini, P., *The Economics of Tourism Destinations*, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2012.
6. Coffman, D.C., *Marketing For a Full House*, Cornell University, Ithaca, N.Y., 1977

Znanstveni radovi:

1. Cerović Z., *Hotelski menadžment*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Opatija, 2003.
2. Cerović, Z., Galičić, V., Ivanović, S., *Menadžment hotelskoga domaćinstva*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2005.
3. Radolović, O., *Hotel guest's privacy protection in tourism business law*, University of Pula, Department of Economics and Tourism, 2010.
4. Radolović, O., *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Sveučilište u Puli, Odjel za ekonomiju i turizam, 2009.
5. Blažević, N., *Hotelsko domaćinstvo kao marketinški faktor*, prijevod, „NGZ - service manager“, u stručnoj reviji za turizam „UT“, broj 7/8, UT – ugostiteljski i turistički marketing, Zagreb, 1994.
6. Borković, V., Kobašić, A., *Poslovanje ugostiteljskih poduzeća*, Sveučilište u Splitu, Fakultet za turizam i vanjsku trgovinu, Dubrovnik, 1993.

7. SAŽETAK

Potreba za turizmom i kvalitetnim odmorom je, u današnje suvremeno doba, sve veća. Upravo zbog te potrebe ugostiteljski objekti moraju pružati turistu sigurnost u turističkoj destinaciji kako bi se isti vratili. Briga o gostu, njegova zaštita privatnosti te sigurnost zahtjeva osposobljeno i motivirano osoblje koje zna učinkovito komunicirati i poštuje zadane procedure. Obveze vođenja brige obuhvaća udobnost, poštivanje i sigurnost prava privatnosti gosta. Također hoteli moraju biti spremni preuzeti odgovornost u slučaju da je kriv za neku određenu povredu hotelskog gosta, bila ta odgovornost imovinska ili neimovinska. Privatnost gosta proizlazi iz izravnog ugovora s hotelijerom i gosta.

Ključne riječi: privatnost gosta, integralni informacijsko-sigurnosni sustav zaštite, PMS sustavi, izravni ugovor o hotelskim uslugama, prijetnje kršenju privatnosti gosta

7. SUMMARY

The need for tourism and quality vacations is increasing in the modern times. For this reason, catering establishments must provide security to the tourist in the tourist destination in order to return. Customer care, privacy and security require skilled and motivated staff who are able to communicate effectively and follow the procedures in place. The duty of care includes comfort, respect and security of the guest's privacy rights. Also, hotels must be prepared to take responsibility in the event that they are guilty of a specific violation of a hotel guest, whether that liability is property or non-property. The privacy of the guest comes from a direct contract with the hotelier and the guest.

Keywords: guest privacy, integrated information security system, PMS system, direct hotel contract, threats to a guest's privacy