



DOI: 10.22620/sciworks.2015.05.035

**ПРАВНИ ПОСЛЕДИЦИ ОТ ОТМЯНА НА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО
ПЪТУВАНЕ ОТ ТУРОПЕРАТОРА
LEGAL CONSEQUENCES FROM THE CANCELLATION OF A COMPLETE
PRICE PACKAGE TOUR BY THE TOUR OPERATOR**

**Таня Йончева
Tanya Yoncheva**

Аграрен университет – Пловдив
Agricultural University – Plovdiv

E-mail: <mailto:tani4ka.ilieva@abv.bg>

Abstract

Currently complete price package tours are the main legal form whereby the tourist companies pursue their activity. There have been frequent instances, when within the period of concluding the contract for a package tour and the tour start, it comes to its unilateral cancellation by the tour operator. The analysis of this investigation is devoted to the problems arising from the total price package tour cancellation and the legal consequences from it. The main purpose of the investigation is to clarify the character of the cancellation as a legal figure of Bulgarian Contract Law and the special features that it discovers on the level of the package tour contract.

Key words: package tours, tour operator, consumer, contract, cancellation.

Характеристики на организираното туристическо пътуване с обща цена

В днешно време организираните туристически пътувания с обща цена са основна правна форма, под която туристическите агенции реализират своята дейност. (Предпочетеният от нашия законодател термин „организирано туристическо пътуване с обща цена“ не е съвсем точен. Поясна представа за спецификата на този вид екскурзии дават понятията „пакетно пътуване“ или „туристически пакет“. Последното се среща в отменения Закон за туризма от 1998 г., който в §11 от допълнителните разпоредби му дава следната дефиниция: „*предварително изготвена програма, включваща най-малко две основни или допълнителни услуги, продавани с пакетна цена*“. Предвид нуждата от терминологична прецизност на текстовете на законовите разпоредби по-правилно е да се употребява именно обозначението „пакетно пътуване“ вместо възприетото от закона

„организирано туристическо пътуване с обща цена“). За да попаднат в приложното поле на Закона за туризма (Обн. ДВ, бр. 30/26.03.2013 г.), посочената категория пътувания трябва да отговаря на определени, нормативно установени изисквания. Съгласно с §1, т. 67 от допълнителната разпоредба на Закона за туризма организираното пътуване е необходимо да съдържа следните елементи: **1.** Пътуването протича по предварително изготвена програма, включваща комбинация от определени услуги. **2.** Необходимо е програмата да обхваща поне две от следните услуги: транспорт; нощувка; други туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването и съставляват значителна част от пътуването. **3.** Услугите, от които е съставена програмата, се предлагат или продават на цена, която включва всички разходи. **4.** Периодът, в който следва да се реализират услугите, е по-дълъг от 24 часа или се предвижда нощувка. По този начин пакетното пътуване представлява комбинация от най-различни компоненти (най-малко два), без непременно да съчетава транспорт и настаняване. Самото осъществяване на пътуването е възможно само след надлежно сключване на договор, който подробно урежда видовете и параметрите на дължимите услуги, тяхната продължителност, както и всички останали въпроси относно неговите съществени елементи.

Договорът за организирано туристическо пътуване е изрично уреден в нашата правна система в глава седма, раздел втори от Закона за туризма „Организираните групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена“, а първоизточникът на правната уредба относно този вид договори е Директива 90/314/ЕИО от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки на Европейския парламент и на Съвета (Council Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours). По силата на договора за туристическо пътуване туроператорът се задължава да организира и предостави на потребителя едно пътуване, представляващо комбинация от определени услуги, срещу което последният е длъжен да заплати уговорената цена.

Страни по договора са туроператорът и потребителят. Туроператорът е търговец, който по занятие подготвя, предлага и реализира организирани пътувания било пряко, било чрез туристически агент (относно дефиниране на понятието „туроператор“ вж. чл.2, т.2 от Директива 90/314 и чл.79, ал.2, т.1 от Закона за туризма). За да може да извършва такава дейност, необходимо е лицето да получи регистрация от компетентния държавен орган в лицето на министъра на туризма и да отговаря на законоустановените изисквания.

Другата страна по договора за организирано пътуване е потребителят. Това е лице, което закупува туристически пакет с цел задоволяване на свои лични потребности с нематериално естество (почивка и възстановяване на здравето, натрупване на приятни впечатления, участие в културни и други прояви и т.н.). Стремейки се всички потенциални участници в организирани пътувания да бъдат включени в приложното му поле, законът в съответствие с Директива 90/314 изчерпателно изброява кои субекти се отнасят към

категорията „потребител“. Това е лице: **1.** което сключва договор за туристическо пътуване с обща цена. **2.** което дава съгласие да се сключи договор за туристическо пътуване. **3.** от чието име и/или в чиято полза е сключен такъв договор. **4.** в полза на което е прехвърлено туристическото пътуване. В повечето случаи ползватели на услугите по договора са физически лица, които се съгласяват да закупят туристически пакет за собствени нужди. Не е изключена обаче хипотезата страна по договор за организирано пътуване да бъде и юридическо лице, което сключва договора в полза на своите служители, участници в пътуването. (Подобна възможност е обсъждана и аргументирана в нашата литература от Тортанов, 2012; Bineva, 2008; Goleva, 2002.)

Правна същност на отмяната на договора за организирано пътуване

Често сключването на договор за организирано туристическо пътуване с обща цена и началото на изпълнението на включените в програмата услуги са разделени от сравнително дълъг период от време. Този промеждутък създава вероятност от настъпването на различни обстоятелства с икономическо или друго естество, които сериозно могат да затруднят реализирането на отделните услуги от пакета или да направят осъществяването на пътуването неоправдано за туроператора. Като държи сметка за това, законодателят му дава възможност да отмени подготвеното пътуване преди неговото начало. Текстът, който урежда въпросния случай, е чл. 90, ал.1, ЗТ. В първото изречение на посочената разпоредба се казва: *”когато туроператорът отмени организираното пътуване преди неговото започване по причина, която не се дължи на потребителя, последният има правата по чл. 89, ал. 4”*. Касая се за едностранно прекратяване на изпълнението на договора за организирано пътуване от туроператора преди неговото начало.

Правни последици от отмяната на организираното пътуване

Правните последици при едностранна отмяна на пътуването от туроператора не са уредени отделно, а чрез препращане към нормите на чл.89, ал.4 и ал.5 и чл.89, ал.1, ЗТ. Последните визират случая, когато преди започване на пътуването туроператорът промени значително някоя от основните клаузи на договора. Във въпросната хипотеза на разположение на потребителя са две опции – или да приеме предложените му съществени изменения, вследствие на което действието на съществуващия договор се продължава, или да откаже, което на свой ред поражда определени права в негова полза. В конкретния случай извършената едностранно от туроператора отмяна е съпроводена от същите последици, които настъпват при отказ на потребителя от сключения договор поради значително изменение в основни негови условия. За потребителя възникват следните възможности.

Първо, да приеме друго пътуване със същото или с по-високо качество, когато туроператорът е в състояние да му предложи такова. Не е

изключено отделни компоненти на заместващия пакет да се отличават по своите характеристики от тези на отмененото пътуване. Особено проблемни ще се окажат промените, когато крайната цена на оферираното ново пътуване е по-висока от тази, която потребителят първоначално е заплатил за отпадналото пътуване. Тогава за него значение има кой ще трябва да поеме допълнителното задължение за покриване на разликата в цената. Според мен не е оправдано този дълг веднага да се прехвърля върху организатора на пътуването, изхождайки от изначално наложената му роля на господар в отношенията с потребителя. Вярно е, че увеличението на стойността на пакета се дължи на туроператора, предвид факта, че именно той е инициирал отменянето на пътуването, но причините за този резултат невинаги може да се прехвърлят върху него. Освен това, действайки като професионален търговец, той се стреми да извлече икономическа изгода от изготвянето и реализацията на пакетни пътувания, а това ще е трудно постижимо, ако неизменно в негова тежест остава покриването на допълнителните разходи, съпътстващи новото пътуване. Подходът трябва да е спрямо конкретната ситуация, като се прецени доколко стойността на увеличението ще засегне имущественото състояние на съответния потребител. (Изразява се и друго становище: когато заместващият пакет е с по-високо качество, съответно с по-висока цена, между туроператора и потребителя може да се уговори, че увеличението ще служи като компенсация за претърпените от последния вреди и неудобства и ще удовлетвори отнапред претенцията му за обезщетение – Торманов, 2012). При това тук е необходимо да се уточни, че задължението за осигуряване на заместващо пътуване се поражда за туроператора не при всички случаи, а само когато към момента на отказа на потребителя разполага с други готови туристически пакети със същите или с подобни характеристики.

Второ, да приеме пътуване с по-ниско качество, при което туроператорът е длъжен да му възстанови разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване. И в двата случая, когато потребителят се съгласи да приеме заместващ пакет с по-ниско качество, както и при уговорка за пътуване с равностойно или с по-високо качество, сме изправени пред своеобразна проява на обективна новация. Съществуващото договорно отношение между туроператора и потребителя се погасява по тяхна воля, а на негово място се създава ново, със собствен предмет и съдържание.

Трето, да отхвърли предложените му заместващи пътувания и да се откаже от договора, което влече задължение за туроператора да му възстанови всички платени по договора суми. Възстановяването трябва да стане в седемдневен срок, след като туроператорът получи уведомлението за отказ. Относно срока на връщане на платената цена в Директива 90/314/ЕИО се казва само, че потребителят трябва да получи обратно платената цена по договора „колкото е възможно по-бързо“. Цитираният тук израз, предвид липсата на каквато и да е конкретизация, може да се тълкува различно.

Нашият законодател сполучливо е определил този период да бъде сравнително кратък, което ще улесни своевременното уреждане на отношенията между страните по договора и ще попречи на безпричинно забавяне на туроператора. По своето съдържание и по правните си последици последната хипотеза е идентична с разваляне на двустранен договор поради неизпълнение по чл.87, ал.1, ЗЗД. Специфичното, което отличава отказа на потребителя, е, че не е необходимо отмяната като проява на неизпълнение да е обусловена от вината на туроператора. Правото на отказ може да се упражни еднакво и при обективно наложена отмяна, и когато тя се дължи на действия на туроператора. Отказът на потребителя от договора следва да се третира като ответна реакция срещу неизпълнението на задължението на организатора да предостави първоначално договорените туристически услуги. По своята правна природа отказът представлява специален случай на разваляне на двустранен договор поради неизпълнение.

Четвърто, да иска обезщетение за всички имуществени и неимуществени вреди, които са резултат от наложената отмяна – чл.90, ал.1, вр. с чл.89, ал.5, ЗТ. Правото на обезщетение на вредите е самостоятелно и независимо от анализирания по-горе права, които се пораждат за потребителя при извършена едностранно отмяна на договора. Той може да претендира за обезщетение във всяка една от разгледаните хипотези – както когато е изразил съгласие с предложените промени, така и при отказ от договора, придружен с приемане на заместващо пътуване или с връщане на платените суми и разваляне на договора. Заслужава да се отбележи, че с цитираната разпоредба на чл.89, ал.5 нашият закон изрично и недвусмислено признава възможността на потребителя, участник в организирано пътуване, да претендира за репарирание на неимуществените вреди, претърпени от договорното неизпълнение. Тези вреди ще са свързани най-вече с пропускане на очакваните положителни емоции, неудовлетвореност от провалената почивка и др.

Изключване на отговорността за вреди при отмяна на организирано пътуване

Както беше посочено, отмяната е свързана с неосъществяване на дължимите и очаквани от потребителя туристически услуги, което може да породи за него различни негативни последици с материален и неимуществен характер. За всички тях организаторът на пътуването дължи обезщетение, с изключение на следните случаи:

1. Ненабиране на необходимия минимален брой участници за осъществяване на организираното пътуване. Недостатъчният брой туристи, записали се за конкретното пътуване, е основание за освобождаване от отговорност само при условие, че предварително в договора е залегнало изискване за попълване на пътуването с определен задължителен минимум участници и е фиксиран срок за известяване на потребителя, в случай че този минимум не е набран. Важно е участващият в пътуването да бъде уведомен навреме за неговото пропадане, за да може да планира и подреди почивката

си по друг начин. Сроктът за уведомяване не е нормативно посочен и ще зависи от фиксираното в общите условия на конкретния туроператор. При всички положения този срок не бива да е по-малък от 10 работни дни преди началото на пътуването, за да се даде възможност на потребителя да обмисли и да реши дали да се откаже от договора или да се съгласи със заместващо пътуване. На практика туроператорите и туристическите агенти невинаги се съобразяват със законното изискване, като определят прекалено кратък срок за известяване на потребителя или въобще не определят такъв.

2. Непреодолима сила. Понятието за непреодолима сила е обяснено в търговското право и с отреденото му в този правен отрасъл съдържание се ползва и в други сфери на правно регулиране. В общия случай настъпването на събитие с такова естество е основание за прекратяване на търговския договор от всяка от страните, когато вече няма интерес от изпълнението. Освен общоприетото разбиране за непреодолима сила, при изясняване на нейната същност в рамките на договора за организирано пътуване следва да се изхожда най-вече от характеристиките, с които това явление е дефинирано в чл.6, б.ii) от Директива 90/314/ЕИО. Съгласно с посочения текст *непреодолима сила* (форсмажорно обстоятелство) са „необичайни и непредвидими обстоятелства извън контрола на страната, която се позовава на тях, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори и ако е положила всички усилия“. В сферата на организирани туристически пътувания едно събитие ще се окаже като непреодолима сила, ако е с такъв характер, че настъпването му да не може да се предвиди от туроператора дори при проявена висока степен на грижливост и съобразяване със ситуацията. Или пък, ако благодарение на правилно планиране и прогнозиране от негова страна организаторът е предвидил появата на такова събитие, е извън възможностите му да елиминира последиците от него. Като примери за непреодолима сила може да се изтъкнат природни стихии – бури, урагани, наводнения, екологични замърсявания, разпореждания на властите – налагане на карантина в даден район поради заразно заболяване, национални стачки, граждански размирици, бунтове, военни стълкновения в района на екскурзията, терористични атаки. Дублирането на резервации обаче не се смята за непреодолима сила – чл.90, ал.2, ЗТ.

Анализът на съдебната практика в други страни показва последователно отричане на претенциите на участници в организирани пътувания на обезщетение, когато включена в пакета услуга не може да бъде извършена, съответно бъде предоставена със закъснение в резултат на непреодолима сила или случайно събитие. Например районният съд в гр. Роцок, Германия, е постановил в свое решение, че когато обратният полет, включен в пакетно пътуване, бъде отменен поради облаци от пепел вследствие на изригнал вулкан, потребителят няма право да претендира за обезщетение за вреди от безполезно прекарана отпуска и претърпени неудобства – AG Rostock, Urteil vom 02.02.2011 – 47 C 410/10.

В друг случай немският Върховен съд се е произнесъл, че пасажерите на въздухоплавателни средства нямат право на компенсационно обезщетение, когато полетите им са закъснели продължително време поради обща стачка или отказ на радарите – Bundesgerichtshof, Urteil vom 12.06.2014, X ZR 104/13.

В обобщение, когато отмяната на пътуването се дължи на ненабиране на предварително обявения минимален брой участници или на непреодолима сила, потребителят може да избира между предвидените два алтернативни варианта: да приеме предложеното му друго пътуване, със или без доплащане на цената, или да му бъдат възстановени платените суми по договора. Той обаче няма право на обезщетение за претърпените вреди.

3. Отмяната на пътуването се дължи на потребителя. По разпореждане на закона (чл.90, ал.1, ЗТ), когато отмяната е продиктувана от самия потребител, той няма право да претендира за обезщетение за вреди. Законът не се интересува от причините, поради които се стига до такава отмяна – това може да са обстоятелства, свързани с виновното поведение на потребителя, или причини, дължащи се на потребителя, макар той да няма вина за тях. Обстоятелството, което пречатства провеждането на пътуването, най-често е свързано с конкретен потребител, но от обхвата на правилото на чл.90, ЗТ не бива да се изключват и случаите, когато причината за отмяна засяга няколко от участниците или цялата група. Какви могат да бъдат случаите, в които туроператорът отмени организираното пътуване поради причини, свързани с потребителя? Възможно е да се касае за заболяване, което изисква навременно лечение или поставя в опасност останалите участници в групата, спънки в личните или семейните отношения, специфично здравно или медицинско изискване, на което потребителят не отговаря, отказ на компетентните органи да издадат виза, недопускане от митническите и граничните служители на участника да напусне страната или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения.

Per argumentum a contrario от чл.90, ал.1, ЗТ, ако отмяната на пътуването се дължи на потребителя, за него не възникват правата по чл.89, ал.4 и ал.5, ЗТ. Той няма право на заместващо пътуване или на връщане на платената цена. В случая се касае за хипотеза на разваляне на договора за организирано пътуване поради неизпълнението му от потребителя. В противовес на общия правен режим вината не е предпоставка за развалянето и туроператорът е в правото си да развали договора и когато потребителят не е виновен.

В заключение, от извършения дотук обзор може да се направи изводът, че по своята правна природа отмяната на пътуването по чл.90, ЗТ представлява прекратяване на изпълнението на договора за организирано туристическо пътуване и е изключение от законовия принцип за задължителната сила на договорите. Отмяната е субективно потестативно право на туроператора едностранно да прекрати договора за организирано туристическо пътуване, което възниква при невъзможност за осъществяване

на пътуването, дължаща се или на поведението на самия туроператор, или на причини, за които той не отговаря. В резултат от упражняването на това право съществуващото правоотношение по повод реализиране на пътуването се преустановява и бива заменено с ново между същите страни, но с нов предмет (обективна новация), или договарът се разваля, а платените по него суми и разноски подлежат на възстановяване.

REFERENCES

Apostolov, I., 1990. Obligatsionno pravo. Chast parva. Obshto uchenie za obligatsiyata. S., s. 361.

Bineva, V., 2009. Disertatsiya za prisazhdane na obrazovatelna I nauchna stepen „doktor“ na tema „Dogovorata za organizirano turisticheskoto patuvane s obshta tsena“, Institut za darzhavata i pravoto, s.189.

Bineva, V., 2008. Otgovornost za neimushtestveni vredni pri neizpalnenie na dogovor za organizirano turisticheskoto patuvane. – Pravna misal, 1, s. 49.

Varadinov, O., 2002. Dogovorata za organizirano turisticheskoto patuvane s obshta tsena. – Savremenno pravo, 5, s. 21.

Goleva, P., 2002. Dogovorata za organizirano turisticheskoto patuvane s obshta tsena. – Pazar i pravo, 9.

Goleva, P., 2004. Nepredolimata sila i neynoto prilagane v sadebnata i arbitrazhnata praktika. – Pazar i pravo, 4.

Dikov, L., 1934. Kurs po grazhdansko pravo. Obligatsionno pravo. Obshta chast. Tom III, S.

Kalaydzhiev, A., 2007. Obligatsionno pravo. Obshta chast. Chetvarto preraboteno i dopalmeno izdanie. S.

Kozhuharov, A., 1992. Obligatsionno pravo. Obshto uchenie za obligatsionnoto otnoshenie. Kniga vtora. S., s.21 и sl.

Tormanov, Z., 2012. Dogovorata za organizirano turisticheskoto patuvane. S., s.64 и sl.

Hadzhinikolov, D. i kolektiv, 2002. Novata pravna uredba na turizma v Bulgaria. S., s. 292.

Schulte-Nölke, Hans, Christian Twigg-Flesner, Martin Ebers. EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis, p. 297.