P-ISSN 1987-7668 / E-ISSN 2720-782X
https://doi.org/10.60131/jlaw.1.2025.9281
ლიცენზია: CC BY-SA

გვანცა ხასია*

ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უსაფრთხოების ნორმების დაცვაზე პასუხისმგებელი სუბიექტი

ნებისმიერ სფეროში უსაფრთხოების ნორმების უგულებელყოფამ შესაძლოა საფრთხე შეუქმნას ადამიანის სიცოცხლეს, ჯანმრთელობასა და ქონებას, თუმცა ეს საფრთხე უფრო ფართოა და ადამიანის პირადი ცხოვრების ხარისხზე უარყოფითი გავლენის მოხდენის შესაძლებლობასაც მოიაზრებს. პასუხისმგებელი სუბიექტის მიერ უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვას ტურისტული პაკეტის განხორციელებისას განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ენიჭება. ტურისტული პაკეტი მრავალი კომპონენტისგან შემდგარი მომსახურებაა, რომლის განხორციელებაზე სხვადასხვა სუბიექტი იღებს ვალდებულებას, თუმცა უშუალოდ ტურისტის მიმართ სახელშეკრულებო ბოჭვის ფარგლებში პასუხისმგებელი სუბიექტი ერთი პირია. ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების განხორციელების ეტაპზე უსაფრთხოების ნორმების დაუცველობამ შესაძლოა მოგზაურობის ჩაშლა ან მნიშვნელოვნად გაუფასურება გამოიწვიოს, ამასთან ხშირია სხეულის დაზიანების ან ჯანმრთელობისათვის ვნების მიყენების შემთხვევებიც. საერთაშორისო პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ ამ ხელშეკრულების სპეციფიკის გათვალისწინებით უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის შემთხვევაში პასუხისმგებელი სუბიექტისა და პასუხისმგებლობის ფარგლების დადგენის მიმართ მიდგომები არაერთგვაროვანია. წინამდებარე ნაშრომში საერთაშორისო პრაქტიკის საფუძველზე განხილულია მომსახურების მიმწოდებელი სუბიექტის მიერ უსაფრთხოების სტანდარტების დარღვევის შემთხვევაში ტუროპერატორის კერძოსამართლებრივი პასუხისმგებლობის ფარგლების დადგენასთან დაკავშირებული სირთულეები.

საკვანძო სიტყვები: *ტუროპერატორი, უსაფრთხოების ნორმები, ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება, ზიანი.*

1. შესავალი

ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება ორ ან ორზე მეტ მომსახურებას აერთიანებს, რომელიც ტურისტის ინტერესების გათვალისწინებით ფორმირდება.[1] ტურისტი განსაკუთრებულ დაცვას მიკუთვნებული სუბიექტია, რომელიც მოგზაურობს გამაჯანსაღებელი, შემეცნებითი, საქმიანი, სპორტული, რელიგიური ან სხვა მიზნით და როგორც წესი მოგზაურობის მიმართ განსაკუთრებული ინტერესი და მოლოდინი გააჩნია.[2] ტურისტული პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების განმახორციელებელი სუბიექტი შესაძლოა სხვადასხვა პირი იყოს, რომელთანაც სახელშეკრულებო ურთიერთობა ტურისტს უშუალოდ არ აკავშირებდეს,

---

* ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის იურიდიული ფაკულტეტის დოქტორანტი, მოწვეული ლექტორი.

1 აღსანიშნავია, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი იცნობს „ტურიზმის ხელშეკრულების“ ცნებას, ხოლო „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონში ვხვდებით ტერმინს „ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება“, რომელიც სრულ თანხვედრაშია „სამოგზაურო პაკეტებისა და მასთან დაკავშირებული სამოგზაურო შეთანხმებების შესახებ“ 2015/2302 დირექტივასთან.

2 ტურისტული მომსახურებით მოსარგებლე მომხმარებელთათვის დამახასიათებელია მოლოდინი, რომ მასპინძელი მათ მიმართ გამოიჩენს განსაკუთრებულ ზრუნვას, რაც სხვა ფაქტორებთან ერთად გამოიხატება მათი ქონებრივი უსაფრთხოების უზრუნველყოფაში, რის მიმართაც ტურისტს ჩვეულებრივზე უფრო მაღალი მოლოდინები აკავშირებს – იხ. *Cyril P.*, Tourists: Duty of Care, International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality, №17, 2017, 1, 4.

მიუხედავად იმისა, რომ მომსახურების მიმღები სუბიექტი თავად ტურისტია.[3] ტურისტი მიმართავს მოვაჭრეს[4] და აქვს მოლოდინი, რომ კვალიფიციური სუბიექტი ტურისტულ პაკეტს ტურისტის საუკეთესო ინტერესების შესაბამისად დაგეგმავს და გამოიჩენს სათანადო წინდახედულობას მომსახურების განმახორციელებელი სუბიექტების შერჩევისას, რაც უპირობოდ მოიაზრებს ტურისტისთვის უსაფრთხო მომსახურების შეთავაზებას.[5]

ტურიზმის ინდუსტრიის პოპულარიზაციამ და მისმა განვითარების სწრაფმა დინამიკამ აჩვენა, რომ მომხმარებელი ბიზნეს სუბიექტის ქცევას აყალიბებს. მომხმარებელი დღეს მეტად ინფორმირებულია საკუთარი უფლებების შესახებ და მომსახურებაში გადახდილი საფასურის სანაცვლოდ მომსახურების ხარისხზე ამახვილებს ყურადღებას. ზოგადად მოგზაურობისთვის დამახასიათებელია ჩვეული რისკი, რაც განპირობებულია ტურისტისთვის უცხო, მუდმივი საცხოვრებელი ადგილისგან განსხვავებულ ტურისტული დანიშნულების ადგილას მოგზაურობაში ასევე, ადგილობრივი ენის, საკანონმდებლო რეგულაციების, კრიმინალური დონის და სხვა ფაქტორების შესახებ ინფორმაციის ქონის სიმცირეში. ტურისტისთვის დეტალური ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ტურისტის დაცვის ერთ-ერთი ეფექტიანია ბერკეტია, რომელიც ტურისტული პაკეტის დაგეგმვის ეტაპზე ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებას ემსახურება. საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზი ცხადყოფს, რომ ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურებით სარგებლობისას შესაძლებელია წარმოიშვას სხვადასხვა გარემოებები, რომლებმაც გამოიწვიოს ტურისტისთვის მოგზაურობის გაუფასურება. როგორც აღინიშნა, ტურისტული პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების უშუალოდ განმახორციელებელი სუბიექტი შესაძლოა სხვადასხვა სუბიექტი იყოს, რაც ტურისტის მიმართ ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების ჯეროვნად შესრულებას მეტად რთულ და კომპლექსურ საკითხს ხდის. გარემოებები, რომლებმაც შეიძლება მოგზაურობის ჩაშლა ან გაუფასურება გამოიწვიოს შესაძლებელია მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს გარეთ წარმოიშვას. ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, როდესაც ტურისტს ადგება ზიანი ტურისტული პაკეტით გათვალისწინებული რომელიმე კომპონენტით სარგებლობის შედეგად ჩნდება კითხვა – შეეძლო თუ არა მოვაჭრეს კონკრეტული შემთხვევის წინასწარ განჭვრეტა და ამავდროულად, ევალებოდა თუ არა მას მოსალოდნელი შედეგების შეფასება და პრევენციული ღონისძიებების გატარება.

უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველოს საერთო სასამართლოებს მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტის კერძოსამართლებრივი პასუხისმგებლობის ფარგლების შეფასების კუთხით მწირე პრაქტიკა გააჩნია, განსხვავებით საერთაშორისო სამართლის დოქტრინისაგან, რომე-

---

[3] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2019 წლის 22 ნოემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე № ას-1114-2019 (იხ. თბილისის სააპელაციო სასამართლოს მსჯელობა).

[4] „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „ტ“ ქვეპუნქტი ითვალისწინებს მოვაჭრის ცნებას, რომელიც შეიძლება გულისხმობდეს – ტუროპერატორს, ტურისტული სააგენტოს (ტურაგენტს) ან დაკავშირებული ტურისტული მომსახურების მიმწოდებელს, www.matsne.gov.ge, 15/12/2023.

[5] ტურისტული მოგზაურობის მომწყობის პასუხისმგებლობა არ შემოიფარგლება მხოლოდ უშუალოდ ტუროპერატორის/ტურაგენტის მიერ დაშვებული შეცდომებით/ხარვეზებით, არამედ მოიცავს ტურისტული პაკეტით გათვალისწინებული შესრულების განხორციელებაში უშუალოდ მონაწილე სხვა სუბიექტების შესრულების ნაკლსაც, რომლებიც მრავალმხრივი ხელშეკრულების საფუძველზე მონაწილეობენ ხელშეკრულების ცალკეულ ეტაპზე გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის პროცესში – იხ. *Alawan A.S.A.*, Civil liability of the Tourism and Travel Agency arising from the breach of its obligations to the tourist in the tour contract, “Study in Bahraini and Jordanian law” Journal of Positive Psychology & Wellbeing, Vol. 6, №1, 2022, 2050.

ლიც გამოირჩევა გადაწყვეტილებების სიუხვით, მათ შორის უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვის ვალდებულებასთან მიმართებით. საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზის შედეგად ვლინდება, რომ ხშირ შემთხვევაში უსაფრთხოების სტანდარტების დაუცველობიდან გამომდინარე დამდგარ ზიანზე პასუხისმგებელი სუბიექტისა და პასუხისმგებლობის ფარგლებთან დაკავშირებით განვითარებული მიდგომები ურთიერთსაწინააღმდეგოა, რაც თითოეული საქმის განსხვავებული სპეციფიკით შეიძლება აიხსნას.

წინამდებარე ნაშრომის მიზანია საერთაშორისო პრაქტიკის შეფასების გზით მოვაჭრის კერძოსამართლებრივი პასუხისმგებლობის ფარგლების განსაზღვრა უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვის ვალდებულებასთან მიმართებით. წარმოდგენილი კვლევა უზრუნველყოფს საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზის საფუძველზე ქართული პრაქტიკის განვითარებისთვის რელევანტური რეკომენდაციების შემუშავებას.

2. უსაფრთხო ტურისტული მომსახურების მიწოდების პრიმატი

თანამედროვე ტურიზმი მსოფლიოს ერთ-ერთი უდიდესი ინდუსტრიაა,[6] რომლის პოპულარიზაციაში ტურისტული საწარმოები მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ. ტურიზმის პოპულარიზაციის კვალდაკვალ გამოვლინდა ტურიზმის სექტორის რეგულირების აუცილებლობა.[7] ტურიზმის სექტორისთვის დამახასიათებელია მონაწილე სუბიექტებს შორის ძალების არათანაბარი გადანაწილება, მაგალითად დამკვიდრებული პრაქტიკის თანახმად მომხმარებელი, მათ შორის ტურისტი, „სუსტ“ მხარედ მიიჩნევა.[8] მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების დადებისას მის არსებით მიზანს კერძო, პირადი ინტერესების დაკმაყოფილება წარმოადგენს და მისი მოქმედება მოგების მიღებისკენ არ არის მიმართული,[9] სწორედ ამიტომ ის სამართლისთვის განსაკუთრებული დაცვის სუბიექტია.[10] სამართალის მიზანია ტურისტის, როგორც „სუსტი მხარის“ ინტერესის დაცვის უზრუნველსაყოფად რელევანტური სამართლებრივი მექანიზმების დადგენა.

საერთაშორისო პრაქტიკის შესაბამისად დადგინდა მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტის მოქმედების სტანდარტი – მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტი, ფიდუციური ვალდებულების ფარგლებში უნდა მოქმედებდეს ტურისტის საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით. აღნიშნული მოიცავს ტურისტული პაკეტის დაგეგმვასა და მისი განხორციელებისას სათანადო ზრუნვისა და განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენას.[11] ტუროპერატორებს შუამავლის ფუნქცია აქვთ ტურიზმის საჭიროებების განსაზღვრისას და ტურისტული სერვისის მიწოდებისას, შესაბამისად მათ მთავარ მიზანს ტურისტული მოგზაურობის ორგანიზება-

---

6 *Tarlow E. P.,* Tourism Security (Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety), Elsevier, 2014, 1.

7 “On Package Travel and Linked Travel Arrangements” Directive (EU) 2015/2302 of 25 November 2015, Recital 1 and 2.

8 საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2022 წლის 30 მაისის გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-910-2020.

9 *ლაკერბაია თ.*, მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში, ჟურნალი „ორბელიანი“, №4, 2021, 88. *ლაკერბაია თ., ზაალიშვილი ვ., ზოიძე თ.*, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი, თბ., 2018, 35.

10 *ზოიძე თ.,* მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლის სუბიექტები, ბესარიონ ზოიძე საიუბილეო კრებული 70, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბ, 2023, 276.

11 *Wasserman R.,* Recent Developments Travel Agency Liable to Travelers When its Failure to Confirm Reservations Ruins Vacation, Columbia Law Review, Vol. 74, N5, Jun 1974, 989.

სა და განხორციელებაში ტურისტის დახმარება წარმოადგებს.[12] ტურისტული სექტორის წარმატება დიდწილად დამოკიდებულია, როგორც ტუროპერატორების, ასევე ტურისტული სერვისის განმახორციელებელი სხვა ბიზნეს სუბიექტების მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული სერვისის ხარისხზე, რაც უპირობოდ მათ მიერ ტურისტისთვის უსაფრთხო მოგზაურობის შეთავაზებასაც მოიაზრებს.[13]

„ტურიზმის უსაფრთხოების" ლეგალური დეფინიცია არ არსებობს, თუმცა სადავო არ არის, რომ ის მოიცავს უსაფრთხოებისთვის პრევენციული ღონისძიებების მიღებას, ასევე საფრთხის შემცველი გარემოების გამოვლენის შემთხვევაში პირის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობის დაცვას.[14] ტურიზმის სექტორში ნებისმიერი მომსახურების გამწევი სუბიექტის საქმიანობა დაკავშირებულია გარკვეულ რისკთან, ზოგადი წესის თანახმად ვინც ქმნის რისკს, მასზეა ამ რისკის კომპენსირების ვალდებულება.[15] მოგზაურობისთვის დამახასიათებელი რისკი უჩვეულო არ არის იმ პირობებში, როდესაც ტურისტი მისი მუდმივი ადგილსამყოფელისაგან განსხვავებულ ადგილას გადაადგილდება. მოგზაურობის მომწყობს აკისრია ვალდებულება, რომ საკუთარი ცოდნითა და გამოცდილებით დაგეგმოს მოგზაურობა და კომპეტენციის ფარგლებში განახორციელოს ყველა პრევენციული ღონისძიება, რომელიც მოგზაურობისთვის დამახასიათებელ სავარაუდო რისკებს მინიმუმამდე შეამცირებს. რისკი ფართოდ განიმარტება, როგორც ალბათობა უარყოფითი შედეგის დადგომის, რომელსაც ახასიათებს დაზიანების ან დანაკარგის მაღალი შესაძლებლობა.[16]

მოგზაურობა მოიაზრებს ადამიანების სატრანსპორტო საშუალებით გადაადგილებას, ასევე ღამისთევის მიზნით პირის განთავსებას, სხვადასხვა კულტურული და ისტორიული ადგილების მონახულებას და სხვ.[17] ტურისტი გამაჯანსაღებელი, შემეცნებითი, საქმიანი, სპორტული, რელიგიური ან სხვა მიზნით მოგზაურობს, რა დროსაც არსებობს საფრთხე, რომ ის სხვადასხვა მიზეზით გახდეს „მსხვერპლი" ან „დაზარალებული". თითოეული ასეთი აქტივობა მომეტებული საფრთხით ხასიათდება, ვინაიდან ადამიანების გარკვეული რაოდენობის შეკრება ხდება მათთვის უჩვეულო გარემოში. მოგზაურობასთან დაკავშირებულ ყველაზე გავრცელებულ საფრთხეებად განიხილება – ტურისტის მოლოდინები საბოლოო ადგილის უსაფრთხოებასთან მიმართებით, ინფორმაციის სიმცირე მარშრუტის შესახებ, შიმშილთან გასამკლავებლად უხარისხო პროდუქტის გამოყენება და სხვ.[18] ლოგიკურია, რომ არსებობს მოგზაურობისთვის დამახასიათებელი რისკები, რომელთა გათვალისწინება წინასწარ მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტის მიერ შეუძლებელია და მისი პასუხისმგებლობის ფარგლებს გარეთ

---

[12] "On Package Travel and Linked Travel Arrangements" Directive (EU) 2015/2302 of 25 November 2015, Recital 46.

[13] *Ilic D., Deri L., Stamenkovic P., Milicevic S.,* Service Quality as Travel Agencies Business Improvement Factor, Conference Paper, 2016, 203.

[14] *Tarlow E. P.,* Tourism Security (Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety), Elsevier, 2014, 5.

[15] *Faure M., Weber F.,* Security Mechanisms for Insolvencies in the Package travel Sector: An Economic Analysis, Journal of Consumer Policy, 2013, 5.

[16] *Manci R. A.,* Determining Destination Risk Perceptions, Their Effects on Satisfaction, Revisit and Recommendation Intentions: Evidence from Sanliurfa/Turkey, Journal of Multidisciplinary Academic Tourism, 7 (1), 2022, 83. იხ. ციტირება: *Reisinger Y., Mavondo F. T.,* Cultural Differences in Travel Risk Perception, Journal of Travel and Tourism Marketing, 20(1), 2006, 13-31.

[17] *Landini S., Travel and Tourism Contracts (*Design of Sustainable Tourism Systems), Antezza, 2013, 41-42. *Binns A. C., Kempf J. R., Safety and Security in Hotels and Home Sharing, Springer, USA, 2021, 3-4.*

[18] *Tarlow E. P.,* Tourism Security (Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety), Elsevier, 2014, 6-7.

ექცევა, მაგალითისთვის ტურიზმის ინდუსტრიაში ყველაზე გავრცელებულ რისკებად მიიჩნევა – ინფექციური დაავადებები, ტერორიზმი და ბუნებრივი კატასტროფები.[19]

ტურისტული პაკეტის განხორციელებისას გამოვლენილი სირთულეები, ხშირ შემთხვევაში არსებით გავლენას ახდენს მოგზაურობის ხარისხზე, რაც უარყოფითად აისახება ტურისტის კმაყოფილების დონეზე. ინფორმირებული ტურისტი ითხოვს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების გამო ზიანის კომპენსირებას, რა დროსაც რელევანტურია პასუხისმგებელი სუბიექტისა და პასუხისმგებლობის ფარგლების დადგენა.

შესაძლებელია თუ არა ტუროპერატორი მივიჩნიოთ ტერორისტული ქმედების გამო მოგზაურობის შეუსაბამობისას ზიანის ანაზღაურებაზე პასუხისმგებელ სუბიექტად, ამ საკითხთან დაკავშირებით პასუხი ერთმნიშვნელოვანი ვერ იქნება. მიუხედავად იმისა, რომ ტუროპერატორს ტერორისტული შემთხვევის დადგომაში ბრალი არ მიუძღვის, მას გააჩნია მომეტებული ტერორისტული შემთხვევების მქონე ქვეყანასთან მიმართებით ტურისტის ინფორმირების ვალდებულება.[20]

ზოგადად ტუროპერატორს ტურისტის მიმართ ფართო ვალდებულებები აკისრია, მისი მხრიდან მომსახურების გაწევა მოიაზრებს არაერთი საკითხის რეგულირებას, თუმცა თითოეული ასეთი პაკეტის დაგეგმვის ეტაპზე უპირველესი ვალდებულებაა ტურისტული საწარმო ითვალისწინებდეს ტურისტის საუკეთესო ინტერესს, რომელშიც უმთავრესად უნდა მოვიაზროთ ტურისტისთვის მაქსიმალურად უსაფრთხო მომსახურების შეთავაზება. ტურისტისთვის ტურისტული პაკეტის განხორციელებისას უსაფრთხოების ნორმების დაუცველობა მხოლოდ მაშინ ხდება აღქმადი, როდესაც შესაბამისი სტანდარტის დაუცველობის შედეგად ტურისტს ადგება ზიანი, რაც საბოლოოდ უარყოფითად აისახება ტურისტის კმაყოფილებაზე და მისი დასვენების ხარისხზე.

3. მომსახურების მიმწოდებელი სუბიექტის მიერ უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის სპეციფიკა და პასუხისმგებელი სუბიექტი

მომხმარებლის მოლოდინები სერვისის ხარისხთან მიმართებით ხშირ შემთხვევაში ურთიერთსაწინააღმდეგოა, რომელიც მათ სუბიექტურ წარმოდგენებზე დაფუძნებით ყალიბდება.[21] ტურისტს წინახელშეკრულებო ურთიერთობიდან მოყოლებული გააჩნია მოლოდინი, რომ ვალდებული პირის მიერ შეთავაზებული მომსახურება სრულად დააკმაყოფილებს უსაფრთხოების სტანდარტებს, წინააღმდეგ შემთხვევაში მომხმარებელი არ დათანხმდება ხელშეკრულების დადებას, მისი სიცოცხლის ხელყოფის, ჯანმრთელობის ან/და ქონების დაზიანების არსებითი რისკის არსებობის შემთხვევაში.

---

[19] *Karl M., Muskat B., Ritchie W. B.,* Which Travel Risks are More Salient for Destination Choice? An Examination of the Tourist's Decision-making Process, Journal of Destination Marketing & Management, №18, 2020, 2. იხ. ციტირება: *Kozak M., Crotts J. C., Law R.,* The impact of the perception of risk on international travelers, International Journal of Tourism Research, 9(4), 2007, 233-242.

[20] World Tourism Organization, Tourist Safety and Security, Spain, 1996, 36-37. https://sete.gr/files/Media/Ebook/110301_Tourist%20Safety%20and%20Security.pdf [20.05.2025].

[21] *Ilic D., Deri L., Stamenkovic P., Milicevic S.,* Service Quality as Travel Agencies Business Improvement Factor, Conference Paper, 2016, 204.

„სამოგზაურო პაკეტების და მასთან დაკავშირებული სამოგზაურო შეთანხმებების შესახებ“ დირექტივა, ასევე „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონი ადგენს, რომ ტუროპერატორი პასუხისმგებელია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ტურისტული მომსახურების განხორციელებაზე, მაშინაც კი თუ ეს მომსახურება სერვისის გამწევი სხვა სუბიექტის განსახორციელებელია.[22] ტუროპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლები საკმაოდ ფართოა, ის წარმოადგენს პასუხისმგებელ სუბიექტს ყველა იმ პირის ქმედებისთვის, რომელიც ჩართულია ტურისტული პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების განხორციელებაში.[23] უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის შედეგად ტუროპერატორის პასუხისმგებლობის დაკისრების მთავარი არგუმენტი ტურისტსა და მოვაჭრეს შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობაა, რომელიც განსაკუთრებულ ნდობის კომპონენტს ეფუძნება.[24] ტუროპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლების განსაზღვრასთან მიმართებით სტანდარტის დადგენა თითოეული შემთხვევის ინდივიდუალურობიდან გამომდინარე სირთულეს წარმოადგენს. გონივრული ზრუნვის სტანდარტის დაცვა ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებისთვის დამახასიათებელია, შესაბამისად როდესაც ზიანი გარკვეული წინდახედულობის ნორმების დარღვევის შედეგია, ტუროპერატორმა უნდა ამტკიცოს, რომ მან საჭირო ღონისძიებები განახორციელა და რომ შედეგი მისი კონტროლის ქვეშ არ ექცეოდა, ამასთან მისთვის ამ შედეგების წინასწარ განჭვრეტა შეუძლებელი იყო.[25] თუ სასამართლო უსაფრთხოების ნორმების დარღვევისთვის ტუროპერატორისთვის პასუხისმგებლობის დაკისრებას გაუმართლებლად მიიჩნევს, ტურისტს მხოლოდ დელიქტური ნორმების საფუძველზე შესაბამისი ტურისტული მომსახურების გამწევი პირის მიმართ ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნა რჩება, რაც ართულებს მისი, როგორც „სუსტი მხარის“ მოთხოვნის დაკმაყოფილების პროცესს.

ტურისტის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად არსებითია ვალდებული პირის მიერ დაცვის სათანადო ღონისძიებების გატარება, უდავოა, რომ ეს ვალდებულება უპირველეს ყოვლისა მომხმარებლისთვის სათანადო ინფორმაციის მიწოდებას მოიაზრებს, რაც რისკ ფაქტორების მინიმალიზაციას ემსახურება. ამასთან, მნიშვნელოვანია ტუროპერატორის მიერ ტურისტული პაკეტის განხორციელების პროცესის კონტროლი და საჭიროების შემთხვევაში დროული რეაგირება პრობლემის აღმოსაფხვრელად. უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვასთან მიმართებით ტურისტის წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება საკანონმდებლო დონეზე გათვალისწინებული არ არის, რაც ლოგიკურია იმ პირობებში, როდესაც უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვა სამეწარმეო საქმიანობის განხორციელებისთვის მეწარმე სუბიექტის უპირობო ვალდებულებაა და სადავო არ ხდება მათი არსებობა ხელშეკრულების დადების ეტაპზე.

---

[22] “On Package Travel and Linked Travel Arrangements” Directive (EU) 2015/2302 of 25 November 2015, Article 13.1. „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი, www.matsne.gov.ge, 15/12/2023.

[23] *Barend Van L.*, European Standardisation of Services and its Impact on Private Law: Paradoxes of Convergence, Modern Studies in European Law, Bloomsbury, 2017, 124-125.

[24] „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე მუხლის შესაბამისად ტურისტული სააგენტოსთვის (ტურაგენტისთვის) გაგზავნილი შეტყობინება ტუროპერატორისთვის გაგზავნილად ითვლება, www.matsne.gov.ge, 15/12/2023.

[25] *McDonald M.,* Revisiting Organiser Liability under the Package travel Directive (Part Two), International Travel Law Journal, 2003, 214.

საერთაშორისო სასამართლო პრაქტიკის ანალიზის საფუძველზე ვლინდება ტურისტული პაკეტით გათვალისწინებული სერვისის მიმწოდებელი სუბიექტის მხრიდან უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის შემთხვევები, რომელიც დაკავშირებულია მოლიპულ იატაკთან, ლიფტის, განათებისა და საცურაო აღჭურვილობის გაუმართაობასთან, საცურაო აუზთან დაკავშირებული ჰიგიენისა და უსაფრთოების სხვა მოთხოვნების დაუცველობასთან, აივანთან, განათებასთან, სხვადასხვა სივრცეში შუშის კარების ექსპლუატაციასთან და სხვ. ზემოაღნიშნული ხარვეზების საფუძველზე შესაძლებელია ძირითადი რისკ-ფაქტორების სეგმენტიზაცია, რომელთა დაცვა უშუალოდ არ მიეკუთვნება ტუროპერატორის პასუხისმგებლობას, თუმცა ზიანის დადგომის შემთხვევაში შესაძლოა მისი პასუხისმგებლობის ფარგლებში მოექცეს.[26]

3.1. სახანძრო უსაფრთხოების ნორმების დარღვევა

სახანძრო უსაფრთხოების ნორმების რეგულირება საჯაროსამართლებრივი მოწესრიგების საგანია, რომელთა მიზანს საგანგებო სიტუაციისგან ადამიანის სიცოცხლის და ჯანმრთელობის, ასევე ქონების დაცვა წარმოადგენს. შესაბამისად, მომეტებული საფრთხის ობიექტები სახელმწიფოს მხრიდან სახანძრო ზედამხედველობას ექვემდებარებიან. საზედამხედველო ობიექტის ხელმძღვანელობის ვალდებულებას განეკუთვნება ერთი მხრივ პრევენციული (შეტყობინების სისტემა), ხოლო მეორე მხრივ ხანძრის ქრობის (ჩახშობის) ეფექტიანი მექანიზმების დანერგვა შესაბამის სივრცეში (სასტუმრო, აეროპორტი, საგამოფენო და სხვა სივრცეები).[27]

სახანძრო უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის შედეგად შესაძლოა მომსახურების მიმღებ სუბიექტს მიადგენს ზიანი, რაც შეიძლება ჯანმრთელობის ან/და ქონების დაზიანებაში, ასევე სიამოვნების დაკარგვის კომპონენტის გამო მოგზაურობის ჩაშლაში გამოიხატოს. ლოგიკურია, რომ სასტუმროს მაგალითზე სახანძრო უსაფრთხოების ნორმების დაცვის ვალდებულება ობიექტის ხელმძღვანელობას აკისრია. უსაფრთხოების ნორმების დარღვევა გამომდინარეობს ობიექტური დანაწესის დარღვევისგან, წინააღმდეგ შემთხვევაში მართლსაწინააღმდეგო ქმედების არსებობა ვერ დამტკიცდება. ტურისტის ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად მოქმედებს „სასტუმროებში სახანძრო უსაფრთხოების შესახებ“ ევროკავშირის დირექტივა, რომელიც ითვალისწინებს არაერთ მოთხოვნას სასტუმროებში ხანძრის გაჩენის რისკის შესამცირებლად.[28]

უნდა აღინიშნოს, რომ სასტუმროს ხელმძღვანელობა ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებაში ხელშეკრულების მხარეს არ წარმოადგენს, შესაბამისად ჩნდება კითხვა, პასუხისმგებელია თუ არა მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტი ყველა იმ ხარვეზისთვის, რომელიც უსაფრთხოების მოთხოვნების დაცვაზე პასუხისმგებელი სუბიექტის ბრალეული ქმედების შედეგად დგება.

ამ საკითხთან დაკავშირებით საინტერესოა დიდი ბრიტანეთის სასამართლოს შეფასება ერთ-ერთ საქმეზე, კერძოდ ტურისტმა სასტუმროში ხანძრის გაჩენის შედეგად მიიღო დაზიანება, რადგან სახანძრო კარი სასტუმროში დაკეტილი იყო. მოგზაურობის ორგანიზატორი მი-

---

[26] European Parliament Policy Department, Study of Safety and Liability Issues Regarding Package Travel, IP/A/IMCO/FWC/2006-058/LOT 4/C1/SC5, 30. https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/dv/999/999000/999000en.pdf [15.01.2025].

[27] *Clifton D.,* Hospitality Security (Managing Security in Today's Hotel, Lodging, Entertainment, and Tourism Environment), CRC Press, London, 2012, 179.

[28] "On Fire Safety In Existing Hotels" Directive (EU) 86/666/EEC of 22 December 1986.

უთითებდა, რომ მან ცოტა ხნით ადრე შეამოწმა სასტუმროში სახანძრო უსაფრთხოების წესები და არ ცნობდა თავს ბრალეულ სუბიექტად ზიანის დადგომაში, თუმცა სასამართლომ არ გაიზიარა მისი პოზიცია და სახელშეკრულებო ვალდებულების დარღვევაზე პასუხისმგებელ სუბიექტად მიიჩნია.[29] არსებული პრაქტიკის გათვალისწინებით სადავოა, რა შეიძლება იყოს მსგავს შემთხვევაში ბერკეტი, ტურისტული ორგანიზაციის პასუხისმგებლობის გამოსარიცხად, ამასთან ჩნდება კითხვები რატომ ეკისრება მოგზაურობის მომწყობ სუბიექტს პასუხისმგებლობა იმ შემთხვევაში, თუ ის სისტემატიურად ან შემთხვევამდე ცოტა ხნით ადრე ამოწმებს უსაფრთხოების სტანდარტებს სასტუმროში ან რამდენად უნდა მოეთხოვებოდეს მოვაჭრეს ჰყავდეს სათანადო კვალიფიკაციის მქონე თანამშრომლები, რომლებსაც ექნებათ შესაბამისი კომპეტენცია უსაფრთხოების ნორმების შესაფასებლად. ზემოაღნიშნული პრობლემის გადასაწყვეტად, უფრო გონივრულად უნდა მივიჩნიოთ მომსახურების გამწევი სუბიექტის მიერ სახანძრო უსაფრთხოების ნორმების შესრულებაზე შესაბამისი საზედამხედველო ორგანოს მიერ სათანადო პერიოდულობით გაცემული ცნობის/დასკვნის წარდგენის ვალდებულების დადგენა, რაც გახდება საფუძველი ტურისტულ პაკეტში მათი მომსახურების გათვალისწინებისა და შემდგომში გამორიცხავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობასა და მათთვის აშკარად მძიმე და შეუსაბამო ტვირთის დაკისრებას.

3.2. სამშენებლო ნორმების და სხვა უსაფრთხოების სტანდარტების დარღვევა

ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება შეიძლება ითვალისწინებდეს ისეთ სახის მომსახურებას რა დროსაც სამშენებლო ნორმების დაცვა არსებითადაა დაკავშირებული ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების ჯეროვნად განხორციელებასთან. ერთ-ერთ საქმეზე მხარეთა შორის დადებული ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება ითვალისწინებდა რამდენიმე მომსახურებას, მათ შორის განთავსებას „ამერიკა არუბაში". მოსარჩელე მხარე აცხადებდა, მოპასუხე მხარის მხრიდან დაირღვა ზრუნვის ვალდებულება, რაც გამოიხატა მათ მიერ შერჩეული და შემოთავაზებული განთავსების ადგილის არჩევაში, რომელიც ტურისტებისთვის არ იყო უსაფრთხო. მოსარჩელე მხარე დაზიანდა აბაზანის გამოყენებისას, ის მოსრიალდა და წაიქცა. მხარის განმარტებით მოპასუხე მხარეს სათანადოდ არ მოუკვლევია საფრთხეები, რომლის შედეგადაც გამოვლინდებოდა, რომ აბაზანაში არ იყო მოცურების საწინააღმდეგო მყარი მასალა გამოყენებული და თავიდან იქნებოდა აცილებული დამდგარი ზიანი. სასამართლომ არ გაიზიარა მოსარჩელე მხარის პოზიცია და აღნიშნა, რომ მოპასუხე მხარეს არ ჰქონდა ინფორმაცია გამოვლენილი პრობლემის შესახებ, რის შესახებაც მისთვის ცნობილი შეიძლება გამხდარიყო სხვა ტურისტების მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის შედეგად, რომელსაც ამ ფაქტამდე ადგილი არ ჰქონია. ამასთან, აღინიშნა, რომ მოპასუხე მხარეს არ ევალებოდა გამოეკვლია შეიცავდა თუ არა აბაზანა მოცურების საწინააღმდეგო მასალას, ვინაიდან მათი ვალდებულება არ გულისხმობს ამგვარი სპეციფიკური მახასიათებლის კვლევას, როგორც საქმის განხილვის ეტაპზე მოსარჩელე მხარეს სურდა წარმოეჩინა. შესაბამისად, სასამართლომ არ გაიზიარა მოსარჩელე მხარის პოზიცია, რაც მოპასუხე მხარის მიერ მომსახურების გამწევი სუბიექტის „უყურადღებოდ შერჩევაში" შეიძლება გამოხატულიყო.[30]

---

[29] *Alleweldt F., Tonner K., McDonald M. and others*, Study on Safety and Liability Issues Relating to Package Directive, Policy Department Economic and Scientific Policy, 7.

[30] Sharon Plino and Anthony Plinio v. Americana Aruba Beach Resort Casino [1999] 98-2745.

ნიუ ჯერსის სასამართლოს შეფასება ამ საკითხთან მიმართებით არაერთგვაროვანია, ერთ-ერთ საქმეზე მოსარჩელე მხარე მოითხოვდა ზიანის ანაზღაურებას, ვინაიდან სასტუმროს აბაზანაში წყლის გუბეში ფეხის მოსრიალების შედეგად ფეხი მოიტეხა, რაც გამოწვეული იყო აბაზანის საშხაპის დაზიანებით. მოსარჩელე ამტკიცებდა, რომ მოპასუხე მხარე პასუხისმგებელია იმ მოგზაურობაზე, რომელიც მისი დაჯავშნილია და არ მიმდინარეობს შეთანხმების შესაბამისად, რადგან მისი პასუხისმგებლობის ფარგლები მოიცავს კონტროლს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კომპონენტების შესრულებაზე, სისუფთავისა და მოვლის უზრუნველყოფაზე, მათ შორის სასტუმროს შესაბამისი ინფრასტრუქტურის შეკეთებაზე და სხვა. სასამართლოს მიერ აღინიშნა, რომ ტურისტული კომპანია არ წარმოადგენს მზღვეველს ან გარანტორს და მის მიმართ არ შეიძლება არსებობდეს მოლოდინი, რომ ის დეტალურად განჭვრეტს და გააფრთხილებს ტურისტს ყველა მოსალოდნელი საფრთხის შესახებ, რომელიც თან შეიძლება ახლდეს მოგზაურობას. თუმცა ის ფაქტი, რომ ტურისტულ საწარმოს არ შეუძლია ყველა საფრთხის განსაზღვრა, არ გამორიცხავს მის ფიდუციურ ვალდებულებას გააფრთხილოს ტურისტი იმ საფრთხეების შესახებ რომელიც მან იცის ან უნდა იცოდეს მისი საქმიანობიდან გამომდინარე, რაც მისი ვალდებულების ქვეშ ექცევა. მოცემულ საქმეზე სასამართლოს განმარტებით ზიანი, რომელიც მხარემ განიცადა და გამოიხატა სხეულის დაზიანებაში არ შეიძლებოდა ყოფილიყო განჭვრეტადი მოპასუხე მხარისთვის.[31] სხვა საქმეზე სასამართლომ ყურადღება გაამახვილა, რომ ტურისტს შეუძლია თვითონ დაჯავშნოს სასტუმრო და შემთხვევითობის პრინციპით აირჩიოს სასტუმრო, რომელსაც თან ახლავს რისკი. ამ რისკისგან თავის დაღწევის მიზნით ის მიმართავს შესაბამის სუბიექტს, რომლის მიმართაც აქვს მოლოდინი, რომ გააჩნია ცოდნა და გამოცდილება, შესაბამისად ენდობა მის რეკომენდაციას სასტუმროსთან მიმართებით. სასამართლომ დაადგინა, რომ მოგზაურობის მომწყობი პასუხისმგებელია, როდესაც ტურისტი ენდობა მოგზაურობის მომწყობს, შესაბამისად მის რეკომენდაციებს და განიცდის იმედგაცრუებას, მათ შორის სასტუმროს კომფორტის გამო, რომელიც მოცემულ შემთხვევაში აღმოჩნდა სრულიად შეუსაბამო უსაფრთხოების სტანდარტებთან. აღინიშნა, რომ გონიერ სუბიექტს უნდა სცოდნოდა პრობლემის შესახებ და არ გაეცა მსგავსი რეკომენდაცია, რომელმაც გამოიწვია ტურისტის ინტერესების დაზიანება.[32]

საქმეზე Griffin v Mt Travel UK Ltd სასამართლომ აღნიშნა, რომ ტუროპერატორი ვალდებულია პერიოდულად შეამოწმოს საწოლის სამაგრის მექანიზმი, რომლის დაზიანების შედეგად ტურისტმა სასტუმროში მიიღო სხეულის დაზიანება. საქმის ფაქტობრივი გარემოებებით გამოვლინდა, რომ ამ მექანიზმის შემოწმება არ იყო მიღებული პრაქტიკა სასტუმროში და უკანასკნელად განხორციელდა 3 წლით ადრე. სასამართლოს განმარტებით კეთილსინდისიერ და გონიერ მოგზაურობის მომწყობ სუბიექტს ასევე სერვისის გამწევ სუბიექტს აქვს ვალდებულება პერიოდულად მაგალითად თვეში ერთხელ შეამოწმოს საწოლის მექანიზმი.[33]

ცალსახაა, რომ ტურისტის, როგორც „სუსტი მხარის“ ინტერესების დაცვას ემსახურება ტუროპერატორისთვის არაგონივრული ხშირ შემთხვევაში გაუმართლებელი ტვირთის დაკისრება, თუმცა ამგვარი დაშვების არარსებობის შემთხვევაში ტურისტი სრულიად უპერსპექტივო მდგომარეობაში აღმოჩნდებოდა. ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე სასამართლოსთვის მიმართვიანობის დაბალი სტატისტიკის გათვალისწინებით საქართველოს

[31] Schwartz v. Hilton Hotels Corporation [2009] 639 F. Supp. 2d 467.
[32] Josephs v. Fuller (Club Dominicus) [1982] 451 A.2d 203.
[33] Griffin v My Travel UK Ltd [2009] NIQB 98.

მაგალითზე რთულად წარმოსადგენია ტურისტმა სხვა ქვეყანაში უცხოური საწარმოს წინააღმდეგ წამოიწყოს დავა დავის საგნის ღირებულების გათვალისწინებით.

3.3. სურსათის უვნებლობის ნორმების დარღვევა

მოგზაურობის ეტაპზე ტურისტისთვის ერთ-ერთ სიამოვნებას ადგილობრივი სამზარეულოს აღმოჩენა წარმოადგენს, ზოგიერთი მათგანისთვის ეს კომპონენტი მოგზაურობის მთავარი ინტერესია. ტურისტული პაკეტი შესაძლოა ერთ-ერთ მომსახურებად კვებას ითვალისწინებდეს. სათანადო ხარისხის საკვები პროდუქტის მომხმარებლისთვის მიწოდების ვალდებულება გამომდინარეობს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კანონმდებლობიდან.

Antcliffe v Thomas Cook Tour Operations Ltd საქმეზე სასამართლომ უხარისხო პროდუქტის გამოყენების შედეგად მიყენებული ზიანისათვის პასუხისმგებელ სუბიექტად ტუროპერატორი მიიჩნია. ცოლ-ქმარმა დაჯავშნა ორ კვირიანი მოგზაურობა, რომელიც ორგანიზებული იყო ტუროპერატორის მიერ. ჯამში ხუთმა ტურისტმა საკვებით მოწამვლის შედეგად მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება, რის გამოც მათ მოითხოვეს ტურისტული პაკეტის ღირებულების შემცირება და კომპენსაცია სიამოვნების დაკარგვის გამო. სასამართლოში სარჩელი წარდგენილ იქნა პაკეტური მოგზაურობიდან გამომდინარე ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების, ასევე „საქონლის და სერვისის მიწოდების აქტიდან“ გამომდინარე „არადამაკმაყოფილებელი ხარისხის“ საკვების მიწოდების საფუძვლით. ერთ-ერთმა ტურისტმა თავის ტრავმა მიიღო ღებინების პერიოდის შემდეგ დაცემისაგან. სასამართლომ არ გაიზიარა, მოსარჩელეების პოზიცია, რომ სახეზე იყო მოგზაურობის მთლიანი გაუფასურება, ვინაიდან პირველმა კვირამ სასიამოვნოდ ჩაიარა და ფასის შემცირებისას მხედველობაში მიიღო მხოლოდ მოგზაურობის ერთი კვირა. სასამართლომ გაიზიარა მოპასუხე მხარის, ტუროპერატორის, პოზიცია და იქ სადაც მოსარჩელე ზიანის ანაზღაურებას ითხოვდა სხეულის დაზიანებისა და სიამოვნების დაკარგვის გამო, მიიჩნია, რომ სხეულის დაზიანების შედეგად ზიანი მოიცავდა სიამოვნების კომპონენტის დაკარგვასაც,[34] ამგვარი მიდგომა გაზიარებული არ იქნა შემდგომ სასამართლო გადაწყვეტილებებში, რაც სრულიან მართებულად უნდა შეფასდეს.

ერთ-ერთ საქმეზე სასამართლომ აღნიშნა, რომ გაუმართლებელია ტუროპერატორები გახდნენ მსოფლიოში საკვებისა და სასმელის ხარისხის გარანტნი, როდესაც კვება წარმოადგენს ტურისტული პაკეტის ნაწილს და მათ სახელშეკრულებო ვალდებულებას. სასამართლომ ყურადღება გაამახვილა მხოლოდ პასუხისმგებლობის ამგვარი გაფართოების გაუმართლობაზე, თუმცა შესაბამისი გარემოებების არსებობისას არ გამორიცხა ტუროპერატორისათვის პასუხისმგებლობის დაკისრება.[35]

4. გამაფრთხილებელი ნიშნები, როგორც ტურისტის ინფორმირების საშუალება

ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების შესრულებას ემსახურება ტურისტულ მარშრუტებსა და განთავსების ადგილებში სხვადასხვა გამაფრთხილებელი ნიშნების არსებობა. ამ თვალსაზრისით ერთ-ერთი გამორჩეული პრეცედენტია გადაწყვეტილება საქმეზე Blades v Thomas Cook Tour Operations Limited – მოსარჩელე მხარემ შეიძინა ტურისტული პაკეტი, რო-

[34] Antcliffe v Thomas Cook Tour Operations Ltd *[2012] 7 WLUK 97.*
[35] Wood v TUI Travel PLC (2017).

მელიც ითვალისწინებდა სასტუმროში განთავსებას საბერძნეთში. ტურისტს სასტუმროს პერსონალმა დილის 9:30 საათზე სთხოვა ნებართვა ოთახის დასალაგებლად. მოსარჩელეს დალაგების პროცესისთვის ხელი, რომ არ შეეშალა აივანზე გავიდა, ხოლო ოთახში დაბრუნებისას სველი იატაკის გამო მოცურდა და წაიქცა. მისი განმარტებით, მას არ დახვდა გამაფრთხილებელი ნიშანი, რომელიც მოცურების შესაძლო საფრთხის შესახებ ინფორმაციას მიაწვდიდა. სასამართლოს გადაწყვეტილებით მოსარჩელე მხარის მოთხოვნა მხოლოდ ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა, რადგან სასამართლოს განმარტებით ორივე მხარეს მიუძღვოდა ბრალი ზიანის დადგომაში, კერძოდ მოსარჩელე მხარეს უნდა სცოდნოდა და ევარაუდა, რომ ოთახში შესვლის დროს, არსებობდა მოცურების საფრთხე, ხოლო სასტუმროს წარმომადგენლები უნდა დარწმუნებულიყვნენ, რომ არ არსებობდა მოცურების საფრთხე და ამ მიზნით განეთავსებინათ გამაფრთხილებელი ნიშანი. დავის საგნად იქცა ის გარემოება, რომ მიუხედავად იმისა, რომ სასტუმრო იყენებდა გამაფრთხილებელ ნიშანს, ეს ადგილობრივი კანონმდებლობის შესაბამისად არ წარმოადგენდა სასტუმროს ვალდებულებას, შესაბამისად არ იქნა მიჩნეული უსაფრთხოების სტანდარტების დარღვევად.[36]

განსხვავებული მნიშვნელობა მიანიჭა სასამართლომ სხვა საქმეში გამაფრთხილებელი ნიშნების არსებობას – მოსარჩელე მიემართებოდა მცირეწლოვან შვილიშვილთან ერთად სასტუმროს აუზიდან სანაპიროსკენ, მან გადაკვეთა კრამიტით მოპირკეთებული ტერიტორია, რა დროსაც წაიქცა და მიიღო დაზიანება. აღმოჩნდა, რომ კრამიტით მოპირკეთებული ტერიტორია ხშირად იყო დასველებული, რის გამოც სხვა სტუმრებიც იგივე სახის გამოცდილების გამო გამოთქვამდნენ უკმაყოფილებას. მოსარჩელე მხარემ მიმართა სასამართლოს მოგზაურობის მომწყობის წინააღმდეგ და მიუთითა, რომ თურქეთის კანონმდებლობის შესაბამისად გამაფრთხილებელი ნიშნების არსებობა სავალდებულოა და რომ ის არ იყო გაფრთხილებული, რომ ტერიტორია იყო სველი და არსებობდა მოსრიალების საშიშროება. მისი განმარტებით გამაფრთხილებელი ნიშნების არსებობისას ის ყურადღებით იქნებოდა და თავიდან იქნებოდა აცილებული დამდგარი ზიანი. სასამართლომ გაიზიარა მოსარჩელე მხარის პოზიცია და აღნიშნა, რომ „თითქმის დანამდვილებით“ შეიძლება ითქვას, რომ გამაფრთხილებელი ნიშნის არსებობა, რომ ზედაპირი იყო სველი და არსებობდა მოცურების საშიშროება, ააცილებდა მოსარჩელე მხარეს უბედურ შემთხვევას.[37]

სხვა საქმეზე ტურისტი მოცურდა სველ კიბეზე და მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება, სასამართლომ მიიჩნია ამგვარი შედეგი მოგზაურობის მომწყობის პასუხისმგებლობის ფარგლებში ექცევა, რადგან სახეზეა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა, რაც გამოწვეულია სათანადო ზრუნვისა და უნარების სიმცირით, კერძოდ აღნიშნული გამოვლინდა ადგილობრივი უსაფრთხოების სტანდარტების გაუთვალისწინებლობაში. თუმცა სასამართლომ ასევე აღნიშნა, რომ მოგზაურობის მომწყობისათვის პასუხისმგებლობის დაკისრება იმ შემთხვევისთვის, როდესაც ზიანი უშუალო შედეგს არ წარმოადგენს სახელშეკრულებო ვალდებულების დარღვევისა გამოიწვევს პაკეტური არდადეგებების ღირებულების გაზრდას.[38]

გამაფრთხილებელი ნიშნების არსებობა ემსახურება ტურისტის ინფორმირებულობას, რისკების პრევენციისთვის. გამაფრთხილებელი ნიშნები უნდა იყოს აღქმადი, თვალსაჩინო,

[36] Blades v Thomas Cook Tour Operations Limited, Croydon County Court, 7th December 2015.
[37] Revill v TUI UK Limited, Sheffield County Court, 14th October 2016.
[38] Lougheed v. On the Beach Limited [2014] EWCA 1538.

ასევე განთავსებული იმგვარად, რომ გონივრული ვადით ადრე იძლეოდეს მომხმარებლის ინ-ფორმირების შესაძლებლობას. ლოგიკურია, რომ ამგვარი ვალდებულების დარღვევის შემ-თხვევაში ტურისტს აქვს შესაძლებლობა ზრუნვის ვალდებულების დარღვევის გამო მოითხო-ვოს შესაბამისი ზიანის ანაზღაურება, ხოლო იქ სადაც კანონმდებლობით არ არსებობს გა-მაფრთხილებელი ნიშნების არსებობის ვალდებულება, მნიშვნელოვანია, ტურისტს ზეპირი ან მისთვის აღქმადი სხვა ფორმით მიეწოდოს სათანადო ინფორმაცია.

5. ზიანის ანაზღაურების მიზნებისთვის მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის დადგენის პრობლემატიკა

ზიანის ანაზღაურებისთვის არსებითია ქმედებასა და შედეგისადმი პირის სუბიექტური დამოკიდებულების გარკვევა, რაც პირის ბრალეულობაში გამოიხატება. პირის მიერ განხორ-ციელებული ქმედება თავის მხრივ მართლსაწინააღმდეგო უნდა იყოს, კანონით განსაზღ-ვრულ დანაწესს უნდა არღვევდეს. ქმედება უშუალოდ უნდა იყოს დაკავშირებული უარყო-ფით შედეგთან და ზიანის ფაქტი ობიექტურად უნდა არსებობდეს იმისათვის, რომ სახეზე იყოს ზიანის ანაზღაურების ყველა წინაპირობა.[39]

ერთ-ერთ საქმეზე სასამართლომ ყურადღება გამახვილა საცურაო აუზის გარშემო მოს-რიალების საწინააღმდეგო საღებავის გამოუყენებლობის შედეგზე, თუმცა საქმის გარემოე-ბების შედეგად სასამართლომ ვერ დაადგინა, რომ ზიანის დადგომა მოპასუხის ბრალეული მოქმედების უშუალო შედეგი იყო. სადავოს არ წარმოადგენდა ის ფაქტი, რომ შესაბამისი სტანდარტი დაცული არ იქნა, კერძოდ საცურაო აუზის ირგვლივ ისეთი საშუალების გამოყე-ნება, რომელიც პრევენციული საშუალებაა მოცურების საწინააღმდეგოდ. მიუხედავად იმისა, რომ სასამართლოს მიერ დადგინდა შესაბამისი სუბიექტის ბრალი, მიზეზ-შედეგობრივი კავ-შირი ქმედებასა და დამდგარ შედეგს შორის არ დადასტურდა. საქმის ფაქტობრივი გარემოე-ბა მდგომარეობდა შემდეგში, მოსარჩელემ შეიძინა ტურისტული მოგზაურობა ტუროპერატო-რისაგან. მოსარჩელემ მოგზაურობის განმავლობაში ჯანმრთელობის დაზიანება მიიღო, ვინა-იდან აუზის ირგვლივ ზედაპირი არ იყო დამუშავებული მოცურების საწინააღმდეგო საღება-ვით, რის გამოც მისი განმარტებით ფეხი მოუსრიალდა და კისერი მოიტეხა. სასამართლომ აღნიშნა, რომ მიუხედავად უსაფრთხოების ზომების დარღვევისა, რაც ზედაპირის მოცურე-ბის საწინააღმდეგო საღებავით დამუშავების ვალდებულების დარღვევაში გამოიხატებოდა, რამაც რისკის დადგომის შესაძლებლობა გაზარდა, არ დასტურდება, რომ ამგვარი მოთხოვ-ნების შესრულების შემთხვევაშიც კი ზიანი თავიდან იქნებოდა აცილებული.[40] შესაბამისად, აღინიშნა, რომ მხოლოდ შესაბამისი უსაფრთხოების სტანდარტის დაუცველობა ვერ გახდება ტუროპერატორისთვის პასუხისმგებლობის დაკისრების საფუძველი, რადგან კუმულაციუ-რად უნდა არსებობდეს ზიანის დაკისრებისთვის ყველა საჭირო წინაპირობა.

უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვა არ არის პანაცეა და ის შესაძლო ნეგატიური შე-დეგის თავიდან აცილების გარანტს წარმოადგენს, თუმცა ანალოგიური ლოგიკით, თუ უსაფ-რთხოების სტანდარტების დაცვაც კი ვერ ჩაითვლება ზიანის დადგომის თავიდან აცილების გარანტიად, ამ სტანდარტების დაუცველობა უფრო მაღალი ალბათობით უნდა ჩაითვალოს ზიანის დადგომის ხელშემწყობ ფაქტორად.

---

[39] *ცერცვაძე გ., ძლიერიშვილი ზ. და სხვ.,* სახელშეკრულებო სამართალი, მერიდიანი, თბ., 2014, 677-678. *ვაშაკიძე გ. და სხვ.,* სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი (წიგნი III), თბ., 2019, 587-589.

[40] Clough v First Choice Holidays and Flights Ltd [2006] EWCA Civ 15.

ტურისტს აქვს მოლოდინი, უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვასთან მიმართებით, შესაბამისად მისი ქცევაც შეესაბამება ასეთ წინასწარ ჩამოყალიბებულ განწყობას. აღსანიშნავია, რომ ტურისტს არ აქვს ცოდნა და პრაქტიკული შესაძლებლობა წინასწარ შეამოწმოს რამდენად შეესაბამება უსაფრთხოების სტანდარტები დადგენილ მოთხოვნებს, სწორედ ნდობაზე დაფუძნებული ურთიერთობა მას მოლოდინს უქმნის, რომ კვალიფიციური სუბიექტის მიერ შემოთავაზებული მომსახურება მისი სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის უსაფრთხო იქნება. შესაბამისად, მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის არსებობა აქტუალური უნდა იყოს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ პრაქტიკულად არ იკვეთება კავშირი ქმედებას და შედეგს შორის, მაგრამ თუ აშკარად შეუძლებელია კავშირის გამორიცხვა, უსაფრთხოების სტანდარტების თუნდაც ფორმალური დარღვევა უნდა ჩაითვალოს ზიანის დადგომის ხელშემწყობ გარემოებად და მოჰყვეს შესაბამისი სუბიექტის პასუხისმგებლობა.

6. განჭვრეტადობა, როგორც ზიანის ანაზღაურების საფუძველი

განჭვრეტადობის შეფასება არსებითია ბრალის დადგენისათვის, რადგან თუ რისკი წინასწარ გაუთვალისწინებელი იყო, პირს არ შეიძლება პასუხისმგებლობა დაეკისროს შესაბამისი სიფრთხილის ნორმების დარღვევისათვის. განჭვრეტადობა მიიჩნევა, რომ არის ცოდნაზე და ვარაუდზე დაფუძნებული საკითხი, განსხვავებით ალბათობისგან, რომელიც მეცნიერული ცნებაა.[41] შესაბამისად, განჭვრეტადობა არის რისკის შეფასებისათვის და პასუხისმგებელი სუბიექტის განსაზღვრისთვის არსებითი ფაქტორი. განჭვრეტადობა გულისხმობს დაშვებას, რომ თუ მოვლენა ერთხელ მოხდა, არსებობს მისი განმეორების შედარებით მაღალი დაშვება (რისკი). თითოეული სუბიექტისთვის არსებული გამოცდილება კარგი მაჩვენებელია მოსალოდნელი საფრთხის შეფასებისთვის. შესაბამისად, სრულიად მართებულად მიიჩნევა, რომ პასუხისმგებელი სუბიექტი, თუ არ ზრუნავს პრევენციული ღონისძიებების გატარებით მოსალოდნელი ზიანის თავიდან აცილებას, მაშინ მისი პასუხისმგებლობის საკითხი შემდგომი ფაქტების დადგომისას საყურადღებოა. შესაბამისად, თუ ზიანი პირს მიადგა უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის შედეგად და პასუხისმგებელი სუბიექტმა არაფერი იღონა მოსალოდნელი ზიანის ასაცილებლად, მაღალი ალბათობით უნდა დადგეს მისი პასუხისმგებლობის საკითხი.[42] ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე სადავოდ მიიჩნევა ტუროპერატორი წარმოადგენს თუ არა ვალდებულ სუბიექტს იკვლიოს მომხმარებლის კმაყოფილება. აღნიშნულ საკითხზე უარყოფითი პასუხის შემთხვევაში, ტუროპერატორის ფიდუციური ვალდებულება ბლანკეტურ შინაარს შეიძენს. შესაბამისად, ტუროპერატორი ვალდებულ სუბიექტად უნდა მივიჩნიოთ იკვლიოს ტურისტის კმაყოფილება, წინააღმდეგ შემთხვევაში ზრუნვის ვალდებულების შინაარსის არაგონივრულ დავიწროვებასთან გვექნება საქმე. მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევა ეფექტიანია მექანიზმია, რომელიც ტუროპერატორს მომსახურებასთან დაკავშირებული ნაკლოვანებების აღმოჩენაში დაეხმარება, რაც ემსახურება ტურისტის კმაყოფილების მიღწევას.

სასამართლომ ერთ-ერთ საქმეზე მხედველობაში მიიღო ის გარემოება, რომ სასტუმროში უსაფრთხოების სტანდარტების დაუცველობის შედეგად ტურისტმა ჯანმრთელობის დაზი-

[41] *Andrew D., Cane P., Sheldon D., Macintosh I.,* Review of the Law of Negligence (Final Report), 2002, 102-103.

[42] *Clifton D.,* Hospitality Security (Managing Security in Today's Hotel, Lodging, Entertainment, and Tourism Environment), CRC Press, London, 2012, 10-11.

ანება მიიღეს, გამოვლინდა, რომ სასტუმროს სხვა სტუმრებიც გამოთქვამდნენ უკმაყოფილებას სერვისის გამწევის მხრიდან უსაფრთხოების ნორმების დარღვევის შესახებ, რაც მათი მხრიდან გაცხადებული იყო სხვადასხვა ცნობილ ტურისტულ ვებგვერდებზე. შესაბამისად მსგავს შემთხვევაში სრულიად გონივრულია დაშვება, რომ ზიანი მოვალისთვის წინასწარ განჭვრეტადი, სავარაუდო შეიძლება ყოფილიყო და მის ვალდებულების ფარგლებში ექცევა მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა.[43]

მომხმარებლისგან განსხვავებით, მეწარმე სუბიექტი დეტალურად უნდა ეცნობოდეს გამოყენებული მასალის ხარისხს, მათი გამოყენების შედეგებს და დაკავშირებულ პოტენციურ რისკებს, შესაბამისად პასუხისმგებელიც უნდა იყოს შედეგებზე. შესაძლოა, კონკრეტულ შემთხვევაში მესამე პირის მიერ უსაფრთხოების სტანდარტების დარღვევის შედეგად ზიანის დადგომაში არ იკვეთებოდეს ტუროპერატორის ბრალეულობა და მას არც ამ სტანდარტების დაცულობის შემოწმების ფაქტობრივი შესაძლებლობა ჰქონდეს, მაგრამ როგორც სერვისების მიმწოდებელი, სუსტი მხარის მიმართ პასუხისმგებლობისგან ამ საფუძვლით არ უნდა გათავისუფლდეს. თუ სერვისის განმახორციელებელი სუბიექტი პირობითად არ იყენებს შესაბამისი ხარისხის საღებავს, სულ მცირე გაუფრთხილებლობის შემადგენლობა გვაქვს სახეზე, რაც ტუროპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლებში ექცევა, შემდგომ კი მას ე.წ. რეგრესის წესით ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის შესაძლებლობა რჩება უშუალოდ სერვისის განმახორციელებელი სუბიექტისგან (მაგ. სასტუმროსგან). შესაბამისად, სადაც უდავოა ტუროპერატორისთვის მოსალოდნელი რისკების არსებობის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, ცალსახაა, რომ მისი პასუხისმგებლობის გამორიცხვის საკითხი არ უნდა განიხილებოდეს.

7. დასკვნა

ტურისტის მიერ ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების დადება ეფუძნება ტურისტის მოლოდინს, რომ კვალიფიციური მეწარმე სუბიექტი (ტუროპერატორი) ტურისტულ პაკეტს ტურისტის საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით დაგეგმავს. საერთაშორისო და შიდასახელმწიფოებრივი აქტებით განსაზღვრულია მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტის ვალდებულება მიაწოდოს ტურისტს დეტალური ინფორმაცია, რაც ტურისტის მიერ ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებას ემსახურება. ამასთანავე, კანონმდებელი მიმართულია მომხმარებლის ინფორმაციული გადაწვის პრევენციისკენ და ამ მიზნით ინფორმაციის მიწოდების ორი ეტაპი გამოყო. ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების არსებითი პირობები განსაზღვრულია კანონმდებლობით, გარდა ამისა ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების თავისებურების გათვალისწინებით ამ ხელშეკრულებისთვის დამახასიათებელია „ნაგულისხმევი პირობების“ არსებობა, რომელთა შესრულება გარდაუვალია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების მისაღწევად. საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზის საფუძველზე ნათლად გამოიკვეთა, რომ ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების ნაგულისხმევ პირობებში მ ტურისტული მომსახურების გამწევი სუბიექტის მიერ უსაფრთხოების სტანდარტების განუხრელი დაცვა.

ტუროპერატორს გონივრული ზრუნვის ფარგლებში აკისრია ვალდებულება ტურისტ მიაწოდოს მის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რელევანტური ინფორმაცია, რომელიც

[43] Revill v TUI UK Limited, Sheffield County Court, 14th October 2016.

მისთვის როგორც ხელშეკრულების ძლიერი და კვალიფიციური სუბიექტისთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს. თუმცა ზემოაღნიშნული არ გულისხმობს ტურისტისთვის უსაფრთხოების ნორმებთან მიმართებით დეტალური ინფორმაციის მიწოდებას, ამგვარი განმარტება მხოლოდ საზიანო შეიძლება აღმოჩნდეს მომხმარებლის ინტერესებთან. მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტი უნდა ამუშავებდეს უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვასთან დაკავშირებულ ინფორმაციას და მხოლოდ უსაფრთხო მომსახურების შეთავაზებას ახორციელებდეს ტურისტისთვის. ყურადღება უნდა გამახვილდეს იმ გარემოებაზე, რომ ტურისტი ენდობა ტუროპერატორის გამოცდილებას და აქვს მოლოდინი, რომ მის მიერ შეთავაზებული სერვისი უსაფრთხოების სტანდარტებთან სრულ შესაბამისობაშია, შესაბამისად მაგალითისთვის დაცული არის თუ არა სახანძრო უსაფრთხოების ან სურსათის უვნებლობის ნორმები სასტუმროში, ტურისტისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის ჩამონათვალში სრულიად ლოგიკური მიზეზით არ ექცევა, თუმცა აღნიშნული საკითხის კვლევა მოგზაურობის მომწყობი სუბიექტის პასუხისმგებლობის ფარგლებში გონივრულობის სტანდარტის გათვალისწინებით ექცევა.

საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უსაფრთხოების ნორმების დაცვაზე პასუხისმგებელი სუბიექტი ტუროპერატორია. წინამდებარე ნაშრომში განხილულია შემთხვევა, როდესაც სასამართლომ ტურისტის მიმართ პასუხისმგებელ სუბიექტად ტუროპერატორი არ მიიჩნია და ამით განსხვავებული მიდგომის განვითარებას შეუწყო ხელი. აღინიშნა, რომ ამგვარი პასუხისმგებლობის ტუროპერატორისათვის დაკისრება მისთვის გაუმართლებელი ტვირთი იქნებოდა, ამასთან ტურისტული პაკეტის ღირებულების ზრდას არაგონივრულად გამოიწვევდა.

ტუროპერატორის ზიანის ანაზღაურებაზე პასუხისმგებელ სუბიექტად მიჩნევისთვის აუცილებელი კუმულაციურად ზიანის დაკისრების ყველა წინაპირობა იკვეთებოდეს. წინამდებარე კვლევაში სასამართლო პრაქტიკის განხილვის შედეგად გამოვლინდა, რომ შესაძლოა რიგ შემთხვევაში სირთულეს წარმოადგენდეს მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის დადგენა, კერძოდ მიუხედავად იმისა, რომ შეიძლება ვლინდებოდეს უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევის ფაქტი, სასამართლომ სადაოდ მიიჩნიოს მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის არსებობა, რადგან უსაფრთხოების შესაბამისი მოთხოვნის დაცვის შემთხვევაშიც შედეგის (ზიანის) აცილების გარდაუვალობა არ დასტურდებოდეს. ამგვარი მიდგომა მხოლოდ გაართულებს მომხმარებლის მხრიდან შესაბამისი ზიანის დასაბუთების შესაძლებლობას, შესაბამისად უსაფრთხოების სტანდარტების თუნდაც ფორმალური დარღვევა უნდა ჩაითვალოს ზიანის დადგომის ხელშემწყობ გარემოებად და მოჰყვეს შესაბამისი სუბიექტის პასუხისმგებლობა.

ბიბლიოგრაფია:

1. საქართველოს კანონი „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი“ 26/06/1997.
2. საქართველოს კანონი „ტურიზმის შესახებ“ 15/12/2023.
3. *ვაშაკიძე გ.* და სხვ., სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი (წიგნი III), თბ., 2019, 587-589.
4. *ზოიძე თ.*, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლის სუბიექტები, ბესარიონ ზოიძე საიუბილეო კრებული 70, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბ, 2023, 276.
5. *ლაკერბაია თ.*, *ზაალიშვილი ვ.*, *ზოიძე თ.*, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი, თბ., 2018, 35.
6. *ლაკერბაია თ.*, მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში, ჟურნალი „ორბელიანი“ #4, 2021, 88.

7. *ცერცვაძე გ.*, *ძლიერიშვილი ზ.* და სხვ., სახელშეკრულებო სამართალი, მერიდიანი, თბ., 2014, 587-589.
8. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2022 წლის 30 მაისის გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-910-2020.
9. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2019 წლის 22 ნოემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-1114-2019.
10. "On Package Travel and Linked Travel Arrangements" Directive (EU) 2015/2302 of 25 November 2015.
11. "On Fire Safety In Existing Hotels" Directive (EU) 86 / 666 / EEC of 22 December 1986.
12. *Alawan A. S. A.*, Civil liability of the Tourism and Travel Agency arising from the breach of its obligations to the tourist in the tour contract, "Study in Bahraini and Jordanian law", Journal of Positive Psychology & Wellbeing, Vol. 6, No. 1, 2022, 2050.
13. *Alleweldt F.*, *Tonner K.*, *McDonald M.* and others, Study on Safety and Liability Issues Relating to Package Directive, Policy Department Economic and Scientific Policy, 7.
14. *Andrew D.*, *Cane P.*, *Sheldon D.*, *Macintosh I.*, Review of the Law of Negligence (Final Report), 2002, 102-103.
15. *Barend V. L.*, European Standardisation of Services and its Impact on Private Law: Paradoxes of Convergence, Modern Studies in European Law, Bloomsbury, 2017, 124-125.
16. *Binns A. C.*, *Kempf J. R.*, Safety and Security in Hotels and Home Sharing, Springer, USA, 2021, 3-4.
17. *Clifton D.*, Hospitality Security (Managing Security in Today's Hotel, Lodging, Entertainment, and Tourism Environment), CRC Press, London, 2012, 10-11, 179.
18. *Cyril P.*, Tourists: Duty of Care, International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality, N° 17, 2017, 1,4.
19. *Ilic D.*, *Deri L.*, *Stamenkovic P.*, *Milicevic S.*, Service Quality as Travel Agencies Business Improvement Factor, Conference Paper, 2016, 203, 204.
20. *Faure M.*, *Weber F.*, Security Mechanisms for Insolvencies in the Package travel Sector: An Economic Analysis, Journal of Consumer Policy, 2013, 5.
21. *Tarlow E. P.*, Tourism Security (Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety), Elsevier, 2014, 1, 5, 6-7. https://treasury.gov.au/sites/default/files/2019-03/R2002-001_Foreseeability.pdf
22. *Karl M.*, *Muskat B.*, *Ritchie W. B.*, Which Travel Risks are More Salient for Destination Choice? An Examination of the Tourist's Decision-making Process, Journal of Destination Marketing & Management, N18, 2020, 2.
23. *Landini S.*, Travel and Tourism Contracts (Design of Sustainable Tourism Systems), Antezza, 2013, 41.
24. *Manci R. A.*, Determining Destination Risk Perceptions, Their Effects on Satisfaction, Revisit and Recommendation Intentions: Evidence from Sanliurfa/Turkey, Journal of Multidisciplinary Academic Tourism, 7 (1), 2022, 83.
25. *McDonald M.*, Revisiting Organiser Liability under the Package travel Directive (Part Two), International Travel Law Journal, 2003, 214.
26. *Wasserman R.*, Recent Developments Travel Agency Liable to Travelers When its Failure to Confirm Reservations Ruins Vacation, Columbia Law Review, Vol. 74, N5, Jun 1974, 989.
27. *Wood v TUI Travel PLC* (2017).
28. *Revill v TUI UK Limited*, Sheffield County Court [2016].
29. *Blades v Thomas Cook Tour Operations Limited*, Croydon County Court [2015].
30. *Lougheed v. On the Beach Limited* [2014] EWCA 1538.
31. *Schwartz v. Hilton Hotels Corporation* [2009] 639 F. Supp. 2d 467.
32. *Griffin v My Travel UK Ltd* [2009] NIQB 98.

33. *Clough v First Choice Holidays and Flights Ltd* [2006] EWCA Civ 15.
34. *Sharon Plino and Anthony Plinio v. Americana Aruba Beach Resort Casino* [1999] 98-2745.
35. *Josephs v. Fuller (Club Dominicus)* [1982] 451 A.2d 203.
36. European Parliament Policy Department, Study of Safety and Liability Issues Regarding Package Travel, IP/A/IMCO/FWC/2006-058/LOT 4/C1/SC5. https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/dv/999/999000/999000en.pdf [15.01.2025].
37. World Tourism Organization, Tourist Safety and Security, Spain, 1996. https://sete.gr/files/Media/Ebook/110301_Tourist%20Safety%20and%20Security.pdf [20.05.2025].