

# ‘U poznatoj agenciji sam uplatio krstarenje, a onda sam dobio poziv koji me šokirao! Kako je to uopće moguće?!‘

U agenciji se nitko ne javlja na telefone, a ni osnivač nije odgovorio na e-mail. Čak 19 predstavki stiglo je u Državni inspektorat

Piše:

Dora Koretić

Objavljeno: 16. svibanj 2023. 22:42



Nikola Zeljko

Saša Burić/CROPIX/Ilustracija

## VEZANE VIJESTI

"Bit će to divno putovanje s kćerima", razmišljao je **Nikola Zeljko** kad je u veljači ove godine uplatio polog od 6500 kuna za krstarenje istočnim Mediteranom brodom MSC Sinfonia. Polazak iz Splita, običi će Venezuelu, Brindisi, stići sve do Mykonosa i Atene te se potom vratiti nazad za Split.

Aranžman je uplatio preko zagrebačke agencije Bravo putovanja i radovao se polasku sve dok ga, iz vedroga neba, početkom svibnja nisu nazvali iz MSC-a, s obavijesti koja ga je šokirala. Ukratko, Bravo putovanja brodaru nisu dostavila novac za krstarenje pa Zeljko, želi li doista u rujnu poći na putovanje, mora opet uplatiti polog od 6500 kuna, a potom još i ostatak.

**Neshvatljivo**

"Nisam mogao vjerovati kad su me nazvali iz MSC-a. Objasnio sam im da je novac uplaćen agenciji još početkom veljače, ali oni su tvrdili da im nije prosljeđen i kako oni tu ne mogu ništa te da bih trebao opet uplatiti polog, u suprotnome će otkazati rezervaciju, a ja neka onda naknadno stvar riješim s agencijom", ispričao nam je Zeljko, koji je bio ljutit i na agenciju i na brodar. Neshvatljivo mu je, pojašnjava, da brodar koji je sklopio ugovor s agencijom smatra kako se potrošač sam treba snaći za novac koji im nije prosljeđen, iako je MSC taj koji je sklopio ugovor s agencijom Bravo putovanja.



The screenshot shows the website for Bravo putovanja. The header includes the logo and navigation links: O nama, Kontakti, Upiti i rezervacije, Pretraživanje ponude, RSS, and a phone number +385 91 48 55 053. A search bar is present with the text "Unesite pojam". The main content area features a banner for "MSC Sinfonia, istočni Mediteran - 8 dana". Below the banner is a navigation breadcrumb: Krstarenja > Krstarenja Mediteranom > Krstarenja istočnim Mediteranom. A "Poslaji upit za program" button is visible. A large image of the MSC Sinfonia cruise ship is shown. To the right of the image is a table with details:

Šifra aranžmana	15835
Datum polaska	20.5.2023
Datum povratka	27.5.2023
Boravak	8 dana
Grad polaska	Split
Prijevoz	Brod
Kategorija smještaja	★★★★
Usluga	Puni pansion
Cijena	od 529,00 € (3.985,75 kn)

Below the image is a "Termini" link. On the left side, there is a sidebar menu with categories like "Naslovna", "Krstarenja", "Krstarenja last minute", "Krstarenja Mediteranom", "Krstarenja istočnim Mediteranom", "Krstarenja zapadnim Mediteranom", "Krstarenja Sjeverom Europe", "Krstarenje Karibima", "Costa krstarenja", "MSC krstarenja", "Putovanja autobusom", and "Europska putovanja avionom".



Prema podacima s Poslovne Hrvatske, ta agencija trenutno jest u financijskim poteškoćama, odnosno nalazi se u blokadi, a na njihovim internetskim stranicama piše da trenutno rade isključivo online. Pokazatelji za pandemijsku 2021., odnosno 2020. pokazuju da je agencija imala prihode od 170.000, odnosno 106.000 eura, a pretpandemijske 2019. im je prihod iznosio dva milijuna eura. Mobitel naveden na njihovim stranicama u trenutku našeg poziva bio je isključen, a Zeljko nam je potvrdio da je od početka svibnja bezuspješno pokušavao stupiti u kontakt s nekim iz Bravo putovanja.

## OGLAS

Isto se dogodilo i nama - pozivali smo broj mobitela agencije i njezinu osnivaču **Vjekoslavu Piškuru** poslali mail s upitima, ali on na njih nije odgovorio. No, simptomatično je da su tek naši pozivi Piškura, koji je tjednima prije toga bio nedostupan, "motivirali" da se javi putnicima od kojih je primio novac za krstarenje te da ih napokon obavijesti da je agencija u blokadi. Prvi putnici mailove su počeli primati u ponedjeljak, samo nekoliko sati nakon što je Piškur zaprimio naš upit.

## Obavijest putnicima

"Poštovani putnici, žao nam je što vas moramo obavijestiti da nismo u stanju brodaru platiti vaše krstarenje zbog blokade računa. Zbog toga nam je brodar otkazao vaše

rezervacije, a samim time i putovanje. Molimo vas za strpljenje oko povrata novca. Nastojat ćemo u najkraćem mogućem roku izvršiti povrat, ali ne ranije od 15 dana od trenutka dobivanja ove obavijesti", stoji u mailu koji su u ponedjeljak navečer i utorak ujutro primili putnici, među kojima i Zeljko.



Nikola Zeljko

Saša Burić/CROPIX

Jutarnjem su iz MSC-a potvrdili da od Bravo putovanja doista nisu dobili novac za desetak aranžmana, zbog čega su u svojem rezervacijskom sustavu obustavili sve daljnje rezervacije ove agencije.

"Istina, imamo trenutačno nekoliko slučajeva aranžmana za koje nam Bravo putovanja nisu dostavila novac, a sve smo putnike o tome obavijestili te im ponudili mogućnost da opet uplate polog jer ćemo u suprotnome morati otkazati njihove rezervacije. Nažalost, mi smo pokušali stupiti u kontakt s agencijom, ali to nam nije pošlo za rukom jer nam nitko iz Bravo putovanja ne odgovara na mailove niti pozive", ustvrdio je direktor MSC Krstarenja u Dubrovniku **Nenad Delić** te dodao da ranije nikada nisu imali problema s agencijom Bravo putovanja.

Iz Državnog inspektorata na naš su upit odgovorili da su tijekom 2023. zaprimio 19 predstavki protiv Bravo putovanja u kojima se tvrdilo kako su potrošači agenciji uplatili novac za paket aranžman, ali on nije izvršen niti im je novac vraćen. Inspektorat je u više navrata pokušao napraviti nadzor nad radom agencije, ali su njene poslovne prostorije cijelo vrijeme zatvorene pa su na kraju ovlaštenu osobu pozvali na razgovor u Inspektorat, na koji se on nije odazvao. "Inspektori će prekršajno sankcionirati agenciju odnosno pokrenuti prekršajni postupak protiv pravne i odgovorne osobe", napisali su.

