



Klasa:050-01/15-01/496

Urbroj:311-15-15-01

Zagreb, 26.05.2015.

MINISTARSTVO FINANCIJA

Carinska uprava

g. Zlatko Grabar, ravnatelj

MINISTARSTVO TURIZMA

Gđa Božica Lapić, pomoćnik ministra

Gđa Jasenka Štiglec, načelnica

**Samostalnog sektora turističke
inspekcije**

Predmet: Internet prijave kroz oglašavanje obiteljskog smještaja

Poštovani,

Dužni smo Vas izvijestiti o Internet prijeverama u tijeku čije su žrtve i turisti i pružatelji ugostiteljskih usluga u domaćinstvu („iznajmljivači“), ali i Proračun RH, a koje mogu imati negativne posljedice na poslovanje iznajmljivača te pružiti negativan doživljaj turista te potom kreirati i nepovoljan imidž Hrvatske kao turističke zemlje.

Naime, na određenim inozemnim Internet-portalima gost može rezervirati i platiti smještaj navodnom domaćinu koji je s drugih portala preuzeo fotografije tuđe kuće ili apartmana, oglasio ih pod lažnim identitetom te naplatio gostu avans ili čak i cijeli iznos smještaja. Nažalost, većina portala ne iziskuje identifikaciju vlasnika/domaćina, time olakšavajući prijevaru. Jedan od takvih je portal airbnb, a dobili smo dojavu za buking proveden na talijanskom portalu na kojem je jedan od iznajmljivača slučajno zapazio svoj apartman, a potom isto i drugi iznajmljivači iz okruženja (**prilog 1**). U ovom slučaju pretpostavljamo da je nužna suradnja s talijanskim institucijama.

Nadalje, više iznajmljivača je uočilo vlastite apartmane promovirane na američkom Internet portalu Trip Advisor bez njihove volje niti dozvole, a oglašeni su pod imenom Vjeran Kralj (stoga se pretpostavlja da posjeduje hrvatsko državljanstvo). Iste apartmane oglašava pod istim imenom i na drugim portalima – HolidayLettings i House trip. Više informacija opisano je u **prilogu 2**.

U ovom slučaju vjerujemo da postoje temelji za aktiviranje i domaćih institucija jer je u pitanju rad „na crno“ i porezna evazija, a vrlo izvjesno i kriminalne aktivnosti na međunarodnoj razini.

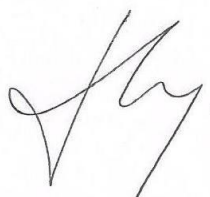
Također imamo informacije od iznajmljivača koji se oglašavaju preko Internet portala Homeaway, koji i sam upozorava klijente na „fishing“ (preuzimanje identiteta oglašivača), o prijevarama na način da netko preuzme identitet vlasnika te dalje nastavi komunikaciju s gostom i naplati smještaj. Primjer takvog maila je u **prilogu 3**.

Obzirom se bliže datumi kada će se mnogi od prevarenih gostiju neočekivano pojaviti na vratima domaćina, s potvrdom o uplati smještaja (iako na drugo, nepoznato ime), molimo za promptnu i sinkroniziranu koordinaciju resornih institucija kako u zemlji tako i na razini EU i šire.

U tom smislu ostajemo na raspolaganju te napominjemo kako pri HGK djeluje i vrlo snažno Udruženje putničkih agencija i brojna Zajednica obiteljskog turizma, a koje smo izvijestili o ovoj potencijalno vrlo neugodnoj situaciji za sve pružatelje usluga u hrvatskom turizmu.

S poštovanjem,

Direktor:
Leila Krešić-Jurić



Kopija:

g. Nedo Pinezić, predsjednik HGK Zajednice obiteljskog turizma

g. Boris Žgomba, predsjednik HGK Udruženja putničkih agencija

g. Ratomir Ivičić, direktor Glavnog ureda Hrvatske turističke zajednice

Članovima Vijeća HGK Zajednice obiteljskog turizma

Članovima Vijeća HGK Udruženja putničkih agencija

Direktorima županijskih turističkih zajednica

Prilozi: Primjeri iz prakse

PRILOG 1

From: Loreta Sorić [<mailto:loretasoric@gmail.com>]
Sent: Wednesday, April 29, 2015 9:34 AM
To: losinj@visitlosinj.hr
Subject: LAŽNA PRODAJA APARTMANA

Poštovani,
javljam se kao privatni iznajmljivač apartmana. Jučer sam slučajno saznala (preko gostiju i agencije s kojom radim) da na www.airbnb.it, netko potpuno neovlašteno prodaje tj. iznajmljuje moje apartmane ali i ostale apartmane iz Lošinja. Neke stanodavce sam kontaktirala i oni također nemaju pojma, tj. nisu ovlastili tu stranicu da za njih vrši prodaju. Naime, na toj stranici gost može rezervirati apartman, uplatiti cijelokupni iznos za što će dobiti nekakvu potvrdu i npr. pojaviti mi se na vrata želeći ljetovati u mom apartmanu kojeg je već u potpunosti platio, a ja o tome pojma nemam. Ta stranica koristi naše slike i opise koje smo poslali TZ, a radi se zapravo o čistoj krađi, gdje se pljačkaju gosti a ujedno se stavlja stanodavce u vrlo neugodan položaj, ali čini se i velika šteta cijelom lošinjskom turizmu. Iskreno, ne znam kako se tomu uopće oduprijeti i ne znam da li je netko već "rezervirao" moje apartmane. Pošto se radi o velikom broju lošinjskih iznajmljivača, javljam se prvo vama, da kao TZ nešto poduzmete i zaštitite i sebe i nas. Stojim vam na raspolaganju i želim da se to nekako riješi.
Lijep pozdrav,
Loreta Žic-Sorić
mob. 091 1233 334

PRILOG 2

From: Domagoj Vrtodušić <ostreanovalja@gmail.com>
Date: 2015-05-23 12:40 GMT+02:00
Subject: info
To: Info Krk <infoskrk@gmail.com>

Poštovani,
iznajmljivači su pronašli prevaranta na internetu. mislim da su ovo veliki problemi. Mislili smo vas obavijestiti da pomognemo iznajmljivačima cijele Hrvatske.

Lp

[Udruga iznajmljivača smještaja Grada Novalje](#)

Jučer u 12:12

Dragi iznajmljivači evo kratke obavijesti koju je primila naša članica:

Poštovani,

Htjeli bi smo Vas upozoriti, da smo primjetili internetsku prevaru, koja može napraviti velike probleme i štetu gostima i vlasnicima apartmana. Moj suprug je pronašao osobu, koja „prodaje“ apartmane na internetskim stranicama, kao što su HolidayLettings, Tripadvisor, House trip itd., bez znanja i dozvole stvarnih vlasnika.

Kopirao je slike mnogih kuća u Novalji, Barbatima i drugim mjestima u blizini Novalje i sada se predstavlja kao vlasnik ili agent ovih nekretnina. Između ostalih apartmana, pronašli smo i našu kuću!

Napisali smo mu upit sa lažnog e-maila i tražili rezervaciju u našoj vlastitoj kući. Namjerno smo htjeli termin, koji već imamo sav popunjen. Odgovor, koji nam je poslao, šokirao nas je. On je potvrdio, da je kuća njegova, dodatno je poslao slike, koje sam JA SAMA slikala i proglasio je da su njegove i savršeno nas uvjeravao, da je kuća slobodna i možemo nju rezervirati. Jedino, što moramo, je poslati novac unaprijed.

Odmah smo kontaktirali policiju, informirali ih o slučaju i dobili smo potvrdu, da smo predali prijavu. Isto tako smo obavjestili i jednu gospodju iz Novalje, koju znamo osobno i prepoznali smo njezinu kuću. Ona takodjer nije imala saznanja, da ovaj čovjek „prodaje“ njezine apartmane i bila je zgrožena. Pisali smo i na stranice, koje propagiraju lažne oglase. Oni su poslije izbrisali lažne oglase naše kuće, no sve ostale su ostavili.

Željela bi sam upozoriti sve vlasnike kuća, da provjere, ni je li i njihovo poslovanje ugrožavano. Puno ljudi može biti prevareno i oštećeno. Može se dogoditi, da gosti, koji su plaćali cijeli iznos tom dotičnom prevarantu, dodju usred sezone na vrata i traže smještaj.

Naprimjer, samo na tripadvisoru, ima ovaj čovjek više nego 25 stranica različitih oglasa kuća po cijeloj Hrvatskoj a samo mi osobno smo doznali, da najmanje 15 od ovih oglasa je lažnih i vlasnici uopće za njih neznaju.

Ovo je link, gdje smo mi pronašli našu kuću: http://www.tripadvisor.com/RentalPropertyManager-0a20-a_man...

Ali ovaj oglašava i na drugim stranicama (HolidayLettings, House trip itd.) i koristi ime Vjeran Kralj. Mi smo prijavili slučaj na policiji i spremamo se krenuti postupak protiv ovog prevaranta.

Pogledajte, da li se i Vaša kuća ne nalazi u njegovoj ponudi. Mogli bi ste biti iskorišteni i vi. Svaki prevareni gost će sigurno dijeliti svoje iskustvo na internetu i to će biti jako loša reklama za Zrće, Novalju i na kraju i za cijeli Hrvatski turizam.

Domagoj Vrtodušić
[Apartmani Ostrea Novalja](#)

Web: www.ostreanovalja.com

E-mail: ostreanovalja@gmail.com

Tel: [+385911662599](tel:+385911662599)

PRILOG 3

Dear Andrea ,

Thanks so much for your inquiry - great news, this property is available!

We are currently open for your dates (Jul 21, 2015 to Aug 1, 2015) and would love to welcome you to the property.

We have a Special Offer. The breakdown would be as follows:

EUR 3850 (Jul 21, 2015 to Aug 1, 2015).

EUR 0.00 (Departure Cleaning Fee).

EUR 3850 +

- 15% (Discount for special offer only)

EUR 3272 (TOTAL)

Cancellation Policy as follow:

**100% refund if canceled at least 12 days before arrival date.
If cancellation made within 11 days of arrival ~ loss of 30.00% of the total booking price**

Here are some of the many perks staying with us:

**We meet you at the airport or home for check-in.
You won't show up to a dark house - we'll get everything ready for you.
Super great customer service, we're here when you need us, gone when you don't! :)
We're local, we have staff to handle any issues if they come up.**

Rate is inclusive of:

**Free Airport transfers, round trip.
Free Daily housekeeping.
Free Wireless internet access.
Free Laundry service.
Free cleaning service.
Premium Bar Stocked on arrival.**

For this Special Offer payment of EUR 3272 must be completed within 3 days (to secure the booking).

Should you wish to proceed to booking, please follow the link below in order to complete the reservation:

<http://tinyurl.com/onwyepn>

We look forward to being of service to you.

Kind regards,

Property Manager