

**R J E Š E N J E**  
**po Zaključku o pokretanju postupka po službenoj dužnosti, protiv privrednog subjekta**  
**„Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, radi zloupotrebe dominantnog položaja**

**Sarajevo**  
**decembar, 2011.godine**

Broj: 04-26-2-05-76-II/11  
Sarajevo, 22.12.2011. godine

Na osnovu čl. 11. stav (1) , 42. stav (1) tačka (c), 48. stav (1) tačka b) i 49. stav (2) Zakona o konkurenciji («Službeni glasnik BiH», br. 48/05, 76/07 i 80/09), u postupku pokrenutom po Zaključku o pokretanju postupka po službenoj dužnosti, broj: 04-26-2-05-1-II/11 od dana 8.6.2011. godine, protiv privrednog subjekta „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo, radi utvrđivanja zloupotrebe dominantnog položaja, u smislu člana 10. stav (2) tačke a) i d) Zakona o konkurenciji, Konkurencijsko vijeće na 25. (dvadesetpetoj) sjednici održanoj dana 22.12.2011. godine, donijelo je

### **R J E Š E N J E**

1. Utvrđuje se da je privredni subjekt „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo, zloupotrijebio dominantni položaj na tržištu pružanja usluga u oblasti kompjuterskog sistema putničkih rezervacija i/ili izdavanja avio karata putem globalnog distributivnog sistema na tržištu Bosne i Hercegovine, direktnim nametanjem trgovačkih uslova kojima se ograničava konkurencija i to odredbama tački 2.1.B. i 2.1.H.(5) važećih Pretplatničkih ugovora, u smislu člana 10. stav (2) tačke a) Zakona o konkurenciji, te zaključivanjem takvog ugovora kojim se uslovljava da druga strana prihvati dodatne obaveze koje po svojoj prirodi nemaju veze s predmetom takvog ugovora, odredbom tačke 6.1.B. u smislu člana 10. stav (2) tačke d) Zakona o konkurenciji.
2. Nalaže se privrednom subjektu „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo, da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema ovog Rješenja, uskladi odredbe 2.1.B., 2.1.H.(5) i 6.1.B. važećih Pretplatničkih ugovora s Zakonom o konkurenciji, te dostavi dokaze o izvršenju istoga.
3. Izriče se novčana kazna privrednom subjektu „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo zbog kršenja člana 10. stav (2) tačke a) i d) Zakona o konkurenciji, u visini od 17.000,00 KM (sedamnaest hiljada KM), u smislu člana 48. stav (1) tačka b) Zakona o konkurenciji, koju je dužan platiti u roku od 8 (osam) dana od dana prijema ovog Rješenja.
4. Izriče se kazna Muameru Karajici, odgovornom licu privrednog subjekta „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo, zbog nepostupanja po zahtjevima Konkurencijskog vijeća, u smislu čl. 33. i 35. Zakona o konkurenciji, odnosno nedostavljanja potrebnih informacija u okviru datog roka, u visini od 5.000,00 KM (pet hiljada KM), u smislu člana 49. stav (2) Zakona o konkurenciji, koju je dužan platiti u roku od 8 (osam) dana od dana prijema ovog Rješenja.
5. U slučaju da se izrečene novčane kazne iz tačaka 3. i 4. ovog Rješenja ne uplate u navedenom roku iste će se naplatiti prisilnim putem, uz obračunavanje zatezne kamate za vrijeme prekoračenja roka, prema važećim propisima Bosne i Hercegovine.
6. Ovo Rješenje je konačno i bit će objavljeno u „Službenom glasniku BiH“, Službenim glasilima entiteta i Brčko distrikta Bosne i Hercegovine.

## **O b r a z l o ž e n j e**

Konkurencijsko vijeće Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Konkurencijsko vijeće) je nakon provedenih preliminarnih aktivnosti prikupljanja podataka i informacija u vezi djelovanja privrednog subjekta „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo (u daljem tekstu: „Amadeus BH“) na tržištu kompjuterskog sistema putničkih rezervacija i/ili izdavanja avio-karata putem globalnog distributivnog sistema, ocijenilo da pojedine odredbe Pretplatničkih ugovora privrednog subjekta „Amadeus BH“ ograničavaju i narušavaju tržišnu konkurenciju.

Analizom Pretplatničkih ugovora za korištenje globalnog distributivnog sistema Amadeus (u daljem tekstu: rezervacioni sistem Amadeus), zaključenih s pretplatnicima u Bosni i Hercegovini u 2010. godini, Konkurencijsko vijeće je ocijenilo da postoji osnovana sumnja da privredni subjekt „Amadeus BH“ nekim odredbama ovih ugovora, a posebno odredbama tački 2.1.B., 2.1.H.(5), 6.1.B. i 6.3.A, kao i Dodatkom I A, zloupotrebljava dominantni položaj, u smislu člana 10. stav (2) tačke a) i d) Zakona o konkurenciji (u daljem tekstu: Zakon).

### **1. Postupak po Zaključku o pokretanju postupka po službenoj dužnosti**

Konkurencijsko vijeće je, na osnovu člana 32. stav (1) Zakona, donijelo Zaključak o pokretanju postupka po službenoj dužnosti protiv privrednog subjekta „Amadeus BH“ (u daljem tekstu: Zaključak), dana 8.6.2011. godine broj: 04-26-1-041-1-II/11, radi utvrđivanja zloupotrebe dominantnog položaja, u smislu člana 10. stav (2) tačke a) i d) Zakona.

U skladu s članom 33. stav (1) Zakona, Konkurencijsko vijeće je, dana 8.6.2011. godine aktom broj: 04-26-2-05-6-II/11, dostavilo privrednom subjektu „Amadeus BH“ predmetni Zaključak na odgovor, te zatražilo relevantnu dokumentaciju potrebnu u postupku.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dostavio traženu dokumentaciju, kao i izjašnjenje na Zaključak, kojim osporava osnovanost Zaključka, dana 24.6.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-005-15-II/11, navodeći sljedeće:

- da nije u mogućnosti dati adekvatan odgovor na predmetni Zaključak, jer smatra da su navodi iz istog neprecizni, uopšteni i nejasni, te da nije navedeno koje su odredbe u suprotnosti sa Zakonom;
- da usluge koje pruža sistem za rezervaciju i izdavanje karata Amadeus, ne predstavljaju obavezu za redovno poslovanje klijenata, niti da je njihovo poslovanje uvjetovano korištenjem rezervacionog sistema Amadeus;
- da je privredni subjekt „Amadeus BH“ kroz obuku radnika, školovanje IT stručnjaka, mogućnost rezervacije i prodaje prevozničkih dokumenata u Bosni i Hercegovini višestruko doprinio razvoju avio saobraćaja u Bosni i Hercegovini;
- da su Pretplatnički ugovori, koje sklapa privredni subjekt „Amadeus BH“, tipski pretplatnički ugovori za korištenje rezervacionog sistema Amadeus i jednaki su pretplatničkim ugovorima koji se sklapaju za korištenje ovog sistema bilo gdje u Evropskoj uniji i svijetu;
- da klijenti nisu bili uslovljeni na sklapanje Pretplatničkog ugovora, a isto tako su apsolutno slobodni da raskinu ugovor i prestanu koristiti rezervacioni sistem Amadeus;
- da potpisivanjem novog Pretplatničkog ugovora, korištenje rezervacionog sistema Amadeus postaje besplatno.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ uz izjašnjenje na Zaključak je dostavio i kopije 57 (pedesetsedam) trenutno važećih Pretplatničkih ugovora potpisanih s klijentima u Bosni i Hercegovini.

Konkurencijsko vijeće je dana 12.7.2011. godine aktom broj: 04-26-2-05-24-II/11, u skladu s članom 33. Zakona, zatražilo dopunu odgovora na predmetni Zaključak, očitovanje na Pretplatničke ugovore za korištenje rezervacionog sistema Amadeus zaključene s klijentima u Bosni i Hercegovini, s posebnim osvrtom na odredbe 2.1.B., 2.1.H.(5), 6.1.B. i 6.3.A. i na Dodatak I A istog ugovora, procjenu tržišnog udjela privrednog subjekta „Amadeus BH“, te dostavljanje 10 (deset) propisno ovjerenih kopija važećih Pretplatničkih ugovora, odabranih metodom slučajnog uzorka.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dana 19.7.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-25-II/11, putem punomoćnika Advokatske kancelarije Spaho, ul. Mehmeda Spahe 8/II, 71000 Sarajevo (u daljem tekstu: Punomoćnik) dostavio traženu dokumentaciju sa Zahtjevom za uvid u predmetni spis, navodeći da adekvatan odgovor može dostaviti tek nakon izvršenog uvida. Istim podneskom zatraženo je i produženje roka za dostavu odgovora na Zaključak.

Konkurencijsko vijeće je aktom broj: 04-26-2-05-26-II/11 dana 19.7.2011. godine, a u skladu s članom 33. stav (4) Zakona odobrilo produženje roka za dostavu odgovora za dodatnih 10 (deset) dana, te u skladu s članom 37. st. (2) i (3) Zakona odobrilo uvid u spis predmeta, koji je izvršen od strane punomoćnika privrednog subjekta „Amadeus BH“ dana 26.7.2011. godine u prostorijama Konkurencijskog vijeća.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dostavio odgovor na Zaključak, dana 29.7.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-28-II/11, navodeći slijedeće:

- da se odredbom 2.1.B. Pretplatničkog ugovora definišu uslovi korištenja rezervacionog sistema Amadeus, standardni i opšti uslovi za korištenje rezervacionog sistema, koji predstavljaju i zaštitu samog rezervacionog sistema Amadeus od pogrešne upotrebe, zloupotrebe podataka, neovlaštenog korištenja, kršenja tajnosti podataka i da isti ne ograničavaju pretplatnika u redovnom i savjesnom korištenju rezervacionog sistema Amadeus, niti sadrže odredbe koje stavljaju pretplatnike u nepovoljan položaj;
- da se odredbom 2.1.H.(5) Pretplatničkog ugovora definiše pravo privrednog subjekta „Amadeus BH“ na suspenziju pristupa korisnika rezervacionog sistema Amadeus ukoliko isti uvodi nelojalnu ili nezakonitu konkurenciju na teritoriju Bosne i Hercegovine, te da navedena odredba predstavlja zaštitu prava i zakonitost rada privrednog subjekta „Amadeus BH“ i druge ugovorne strane;
- da se odredbom 6.1.B. Pretplatničkog ugovora definiše način raskida Pretplatničkog ugovora koji pretplatnik mora poštovati prilikom prekida i uslovi koji se moraju ispuniti pri raskidu Pretplatničkog ugovora prije isteka vremena njegovog trajanja, te da je odredba u potpunosti u skladu s odredbama člana 68. Zakona o obligacionim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO), i da ista ne ograničava pretplatnika da raskine Pretplatnički ugovor već pripisuje uslove prijevremenog raskida;
- da su odredbom 6.3.A. Pretplatničkog ugovora definirane posljedice prekida, posebno za slučaj kada je Pretplatnički ugovor prekinut, a pretplatnik nije otklonio povredu istoga, odnosno kada je prekinuo ugovor prije isteka perioda važenja istog, da su usluge koje pruža privredni subjekt „Amadeus BH“ u potpunosti besplatne, da ukoliko pretplatnik raskine Pretplatnički ugovor prije isteka perioda važenja, privredni subjekt „Amadeus BH“, kao ugovorna strana, ima pravo na naknadu štete, te navedeni osnovi traženja naknade materijalne štete;

- da je Dodatkom I.A. utvrđen period važenja Pretplatničkog ugovora u trajanju od četiri godine i da se isti ne može sklopiti bez definisanja njegovog trajanja, da se isti mogu sklapati na određeni ili neodređeni period trajanja, a da je privredni subjekt „Amadeus BH“ u skladu s članom 595. ZOO, sklapao Pretplatničke ugovore na određeni period;
- da su Pretplatnički ugovor i odredbe istog na koje je ukazalo Konkurencijsko vijeće u potpunosti saglasne s važećim zakonskim propisima u Bosni i Hercegovini, odnosno s odredbama ZOO-a;
- da odredbe Pretplatničkog ugovora na koje je posebno ukazalo Konkurencijsko vijeće potpuno jednako tretiraju privredni subjekt „Amadeus BH“ i pretplatnika kao ugovorne strane, u skladu s ZOO-a;
- da ne zloupotrebljava svoj položaj, odnosno da svojim Pretplatničkim ugovorom ne dovodi pretplatnike u nepovoljan položaj;
- vezano za zahtjev Konkurencijskog vijeća za procjenu relevantnog tržišta i tržišnog udjela, ista ne može imati s obzirom da je u Bosni i Hercegovini već duži niz godina prisutan „e-ticketing sistem“, odnosno da svaki građanin može individualno putem interneta i uz predviđene metode plaćanja rezervirati i kupiti avio kartu.

Budući da službena lica Konkurencijskog vijeća nisu uspjela izvršiti uvid u dokumentaciju i poslovne knjige privrednog subjekta „Amadeus BH“ u njegovim poslovnim prostorijama, zbog odsutnosti direktora kao odgovorne osobe, a o čemu je sastavljena i službena zabilješka akt broj: 04-26-2-05-34-II/11 dana 13.9.2011. godine, Konkurencijsko vijeće je aktom broj: 04-26-2-05-35-II/11 dana 14.9.2011. godine, privrednom subjektu „Amadeus BH“ uputilo Zahtjev za dostavu dokumentacije, koja je trebala biti predmetom uvida na licu mjesta.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dana 23.9.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-47-II/11, dostavio dio dokumentacije, te je iz razloga obimnosti iste, zatražio dodatni rok za dostavu i postavio zahtjev za održavanjem usmene rasprave.

Konkurencijsko vijeće je, aktom broj: 04-26-2-05-49-II/11 dana 27.9.2011. godine, privrednom subjektu „Amadeus BH“ zbog opravdanosti razloga odobrilo produženje roka za dodatnih 8 (osam) dana, te obrazložilo da će se usmena rasprava održati, u skladu s članom 39. stav (4) Zakona u svakom predmetu kada se to smatra korisnim, a o čemu odlučuje Konkurencijsko vijeće.

Dana 29.9.2011. godine Konkurencijsko vijeće je, pod brojem: 04-26-2-05-52-II/11, donijelo Zaključak o produženju roka za donošenje konačnog rješenja u predmetnom postupku, za dodatna tri mjeseca, obzirom da je za utvrđivanje činjeničnog stanja i ocjenu dokaza potrebno izvršiti dodatne analize, i budući da se radi o osjetljivom tržištu.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dana 30.9.2011. godine, podneskom broj: 04-26-2-05-54-II/11, dostavio dio dokumentacije tražene aktom broj: 04-26-2-05-54-II/11 od dana 14.9.2011. godine, kao i zahtjev za dodatni rok za dostavu preostale dokumentacije, uz obrazloženje da se direktor privrednog subjekta „Amadeus BH“, kao jedino ovlašteno lice za predaju dokumentacije, nalazi na bolovanju.

Konkurencijsko vijeće je, aktom broj: 04-26-2-05-56-II/11 dana 6.10.2011. godine, privrednom subjektu „Amadeus BH“ odobrilo dodatni rok od 10 (deset) dana za dostavu preostale dokumentacije, te odredilo termin za uvid u originalnu dokumentaciju na dan 19.10.2011. godine, kada je isti i izvršen.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dana 6.10.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-57-II/11, dostavio dio dokumentacije zatražene aktom Konkurencijskog vijeća broj: 04-26-2-05-49-II/11 od dana 14.9.2011. godine.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dostavio, dana 17.10.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-62-II/11, preostale Pretplatničke ugovore, a podneskom broj: 04-26-2-05-64-II/11 od dana 19.10.2011. godine obavijestio, da u odnosu na zahtjev iz akta broj: 04-26-2-05-64-II/11 od dana 14.9.2011. godine, ne posjeduje svu traženu dokumentaciju.

Konkurencijsko vijeće je, aktom broj: 04-26-2-05-68-II/11 dana 2.11.2011. godine, zatražilo od privrednog subjekta „Amadeus BH“ preostalu relevantnu dokumentaciju, koja nije dostavljena dana 19.10.2011. godine, kada je izvršen uvid u originalnu dokumentaciju, te je zatraženo pojašnjenje u vezi načina rada i naplate između ovog privrednog subjekta i avio kompanija čiji se putni dokumenti realizuju kroz rezervacioni sistem Amadeus. Istim aktom zatraženi su i nedostajući važeći Pretplatnički ugovori, obzirom da je konstatovano da su ispostavljane fakture i za klijente za koje nisu dostavljeni Pretplatnički ugovori, te su zatraženi tipski Pretplatnički ugovori za korištenje rezervacionog sistema Amadeus u ostalim zemljama Evropske unije, na koje se privredni subjekt „Amadeus BH“ pozvao u svom podnesku broj: 04-26-2-05-68-II/11 od dana 24.6.2011. godine.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je dana 10.11.2011. godine, podneskom broj: 04-26-2-05-70-II/11, dostavio svoj odgovor, navodeći da nije u mogućnosti raspolagati i dostaviti tražene tipske Pretplatničke ugovore iz drugih zemalja, a da Pretplatničke ugovore po osnovu izdatih faktura također ne posjeduje, obzirom da isti nisu niti zaključeni, te da ovi klijenti, usluge privrednog subjekta „Amadeus BH“, odnosno korištenje rezervacionog sistema Amadeus, regulišu isključivo putem narudžbenica. Također je navedeno da je poslovanje privrednog subjekta „Amadeus BH“ i aviokompanija regulisano na globalnom nivou, te da isti ne predstavljaju ugovorne strane.

Dostavu zatražene relevantne dokumentacije koja je trebala biti predmet uvida dana 19.9.2011. godine privredni subjekt Amadeus BH nije izvršio.

Imajuću u vidu naprijed navedeni odgovor privrednog subjekta „Amadeus BH“, Konkurencijsko vijeće je aktom broj: 04-26-2-05-71-II/11 dana 16.11.2011. godine, istom uputilo urgenciju za dostavu preostale dokumentacije koja nije dostavljena u traženom roku, kao i pojašnjenje navoda iz odgovora kojim su date uopštene i nedostatne informacije.

Punomoćnik privrednog subjekta „Amadeus BH“ dana 18.11.2011. godine, je podneskom broj: 04-26-2-05-72-II/11, umjesto traženih, dostavio Pretplatničke ugovore koji nisu bili predmet zahtjeva Konkurencijskog vijeća od dana 16.11.2011. godine i ponovio isti uopštene i nedostatan odgovor u vezi načina rada i naplate, između ovog privrednog subjekta i aviokompanija.

## **2. Postupak prikupljanja relevantne dokumentacije od drugih učesnika na relevantnom tržištu**

U svrhu prikupljanja dodatne dokumentacije, Konkurencijsko vijeće je zahtjeve za dostavom ovjerenih kopija važećih pretplatničkih ugovora o pristupu globalnim distributivnim sistemima za rezervaciju i/ili izdavanje avio karata, uputilo na adresu deset turističkih agencija koje djeluju na teritoriji Bosne i Hercegovine, izabranih metodom slučajnog uzorka.

U daljem toku predmetnog postupka, odgovorno lice Konkurencijskog vijeća zaduženo za rukovođenje postupkom i službena lica zadužena za vođenje postupka, su izvršila uvid u dokumentaciju na licu mjesta u osam turističkih agencija, izabranih metodom slučajnog uzorka, a vezano za Pretplatničke ugovore i poslovnu saradnju s privrednim subjektom

„Amadeus BH“, te obavila razgovor sa odgovornim licima (službene zabilješke akt broj: 04-26-2-05-41-II/11 dana 19.9.2011. godine, 04-26-2-05-42-II/11 dana 19.9.2011. godine, 04-26-2-05-43-II/11 dana 19.9.2011. godine, 04-26-2-05-44-II/11 dana 19.9.2011. godine, 04-26-2-05-45-II/11 dana 20.9.2011. godine, 04-26-2-05-46-II/11 dana 20.9.2011. godine i 04-26-2-05-51-II/11 dana 28.9.2011. godine).

Konkurencijsko vijeće je, aktom broj: 04-26-2-05-30-II/11 dana 17.8.2011. godine, tražilo od Predstavništva privrednog subjekta „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd, u Bosni i Hercegovini sa sjedištem u Banjoj Luci, Petra I Karadorđevića 97, 78000 Banja Luka (u daljem tekstu: Predstavništvo Galileo) sve važeće Pretplatničke ugovore o pristupu globalnom distributivnom sistemu Galileo (u daljem tekstu: rezervacioni sistem Galileo) potpisane s klijentima u Bosni i Hercegovini, te godišnji finansijski izvještaj za 2010. godinu.

Privredni subjekt „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd, Admirala Vukovića 10, 11000 Beograd (u daljnem tekstu: „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd) od Konkurencijskog vijeća je zatražio, podneskom broj: 04-26-2-05-30-II/11 dana 23.8.2011. godine, dodatni rok za dostavljanja dokumentacije, obzirom da se tražena dokumentacija nalazi u matičnoj firmi u Beogradu. Konkurencijsko vijeće je, u skladu s članom 33. stav (4) Zakona, aktom broj: 04-26-2-05-31-II/11 dana 24.08.2011. godine, odobrilo dodatnih 8 (osam) dana za dostavu dokumentacije.

Privredni subjekat „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd je, dana 1.9.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-32-II/11, dostavio 18 (osamnaest) važećih pretplatničkih ugovora sklopljenih sa pretplatnicima u Bosni i Hercegovini, iskazani bruto bilans za Predstavništvo Galileo za 2010. godinu, te obavještenje upućeno Agenciji za posredničke, informatičke i finansijske usluge iz Banja Luke, da Predstavništvo Galileo ne ostvaruje prihode u Republici Srpskoj, zbog čega nema obavezu sastavljanja finansijskih izvještaja.

Konkurencijsko vijeće je aktom broj: 04-26-2-05-33-II/11 dana 7.9.2011. godine, uputilo privrednom subjektu Galileo Adriatic d.o.o. Beograd, Zahtjev za dostavom akta na osnovu kojeg se može utvrditi datum početka djelovanja navedenog privrednog subjekta kao ovlaštenog distributera rezervacionog sistema Galileo, na području Bosne i Hercegovine.

Privredni subjekt „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd, dana 23.9.2011. godine podneskom broj: 04-26-2-05-48-II/11, je dostavio traženu dokumentaciju i podatak da je ukupno ostvareni prihod u Republici Srbiji u 2010. godini, iznosio <sup>1</sup>(...)\*\* KM, a da je maksimalno (...)\*\*% ili (...)\*\* KM tog prihoda ostvareno poslovanjem u Bosni i Hercegovine.

Konkurencijsko vijeće je, aktom broj: 04-26-2-05-55-II/11 dana 5.10.2011. godine, privrednom subjektu „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd, uputilo zahtjev za dostavu podataka o broju ukupno izdatih putničkih segmenata, ostvarenih putem rezervacionog sistema Galileo na području Bosne i Hercegovine u 2010. godini, i isti su dostavljeni dana 12.10.2011. godine, podneskom broj: 04-26-2-05-59-II/11.

### **3. Relevantno tržište**

U skladu sa članom 3. stav (1) Zakona i čl. 4. i 5. Odluke o utvrđivanju relevantnog tržišta («Službeni glasnik BiH», br. 18/06 i 34/10) relevantno tržište se određuje kao tržište određenih proizvoda i/ili usluga koji su predmet obavljanja djelatnosti privrednih subjekta na određenom geografskom području.

---

<sup>1</sup> (...) \*\*podaci predstavljaju poslovnu tajnu

Relevantno tržište proizvoda obuhvata sve proizvode i/ili usluge koje potrošači i/ili korisnici smatraju međusobno zamjenjivim, pod prihvatljivim uslovima, imajući u vidu posebno njihove bitne karakteristike, kvalitet, uobičajenu namjenu, način upotrebe, uslove prodaje i cijene.

U konkretnom slučaju relevantno tržište je tržište pružanja usluga u oblasti kompjuterskog sistema putničkih rezervacija i/ili izdavanja avio karata putem globalnog distributivnog sistema (Global Distribution Sistem) (u daljem tekstu: GDS).

GDS predstavlja informaciono-komunikacioni sistem namijenjen za prodaju usluga u turističkoj industriji, koji s jedne strane povezuje pružaoce usluga u turističkoj djelatnosti, a s druge strane prodavce ovih usluga, tj. turističke agencije.

Relevantno geografsko tržište obuhvata cjelokupan ili značajan dio teritorije Bosne i Hercegovine na kojem privredni subjekti djeluju u prodaji i/ili kupovini relevantnog proizvoda pod jednakim ili dovoljno ujednačenim uslovima i koji to tržište bitno razlikuju od uslova konkurencije na susjednim geografskim tržištima.

U konkretnom slučaju relevantno geografsko tržište je Bosna i Hercegovina, budući da privredni subjekt „BH Amadeus“ ima zaključene Pretplatničke ugovore s klijentima iz cijele Bosne i Hercegovine.

U smislu navedenog, Konkurencijsko vijeće je za relevantno tržište predmetnog postupka utvrdilo tržište pružanja usluga u oblasti kompjuterskog sistema putničkih rezervacija i/ili izdavanja avio karata u Bosni i Hercegovini putem globalnog distributivnog sistema (GDS).

#### **4. Analiza relevantnog tržišta**

Konkurencijsko vijeće je na osnovu analize utvrdilo da na relevantnom tržištu Bosne i Hercegovine djeluju privredni subjekt „Amadeus BH“ d.o.o. Sarajevo, Hamida Beširevića do 82, 71000 Sarajevo i privredni subjekt „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd, Admirala Vukovića 10, 11000 Beograd.

##### **4.1. Privredni subjekt „Amadeus BH“**

Privredni subjekt „Amadeus BH“ u registar Općinskog suda u Sarajevu upisan je rješenjem broj: UF/I-1178/01 dana 7.9.2001. godine, pod matičnim brojem: 1-23200, s 95,0% osnovnog kapitala u vlasništvu privrednog subjekta Javno preduzeće „B&H Airlines“ d.o.o. Sarajevo i 5,0% u vlasništvu privrednog subjekta „AMADEUS GROUP, S.A“ C/Salvador de Madariaga 1, 28027 Madrid, Republika Španija.

Privredni subjekt „Amadeus BH“ je ostvario ukupan prihod u 2010. godini u visini od 776.322,00 KM.

##### **4.2. Privredni subjekt Galileo Adriatic d.o.o. Beograd**

Privredni subjekt Galileo Adriatic d.o.o. Beograd i privredni subjekt C.E.E. TRAVEL SYSTEMS LIMITED, kompanija s ograničenom odgovornošću, Akara Building, 24 Castro Street, Wickhams Cay 1, Roadtown, Tortola, Britanska djevičanska ostrva, su zaključili Ugovor o pružanju usluga podrške za Galileo sisteme distribucije, dana 29.6.2006. godine, u kojem su navedeni uslovi pod kojima će „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd pružati usluge za Galileo Global Distribution System na teritoriji Republike Srbije, Republike Crne Gore, Republike Makedonije i Bosne i Hercegovine.



Privredni subjekt „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd, je u Bosni i Hercegovini registrovao Predstavništvo sa sjedištem u Banjoj Luci (rješenje Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine broj: UP-I-02-I-19-4438/10 od dana 26.10.2010. godine, a poslovi predstavništva su: istraživanje tržišta, obavljanje propagandnih informativnih poslova i predstavljanje osnivača).

#### 4.3. Tržišni udjeli učesnika na relevantnom tržištu

Privredni subjekt „Amadeus BH“ u Bosni i Hercegovini, u 2010. godini, ima zaključena 54 (pedesetčetiri) Pretplatnička ugovora o pristupu rezervacionom sistemu Amadeus na period važenja od četiri godine, dok privredni subjekt „Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd ima 18 (osamnaest) Pretplatničkih ugovora o pristupu rezervacionom sistemu Galileo na period važenja od tri godine.

Kroz rezervacioni sistem Amadeus u 2010. godini u Bosni i Hercegovini, realizovano je 161.433 od ukupno 167.587 rezervacija putničkih dokumenata (segmenata), što predstavlja 96,33% tržišnog učešća na relevantnom tržištu pružanja usluga u oblasti kompjuterskog sistema putničkih rezervacija i/ili izdavanja avio karata u Bosni i Hercegovini putem globalnog distributivnog sistema (GDS), dok je kroz rezervacioni sistem Galileo ostvareno ukupno 6.154 rezervacije putničkih dokumenata (segmenata), što predstavlja 3,67% svih realizovanih rezervacija na relevantnom tržištu.

Tabela 1.

Privredni subjekt	Broj segmenata	Tržišni udio (%)	Broj ugovora	Tržišni udio (%)	Ukupan prihod (KM)	Udio (%)
Amadeus BH	161.433	96,33	54	75,0	<sup>2</sup> (...)**	98,76
„Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd	6.154	3,67	18	25,0	(...)**(*)	1,24
<b>Ukupno</b>	<b>167.587</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>	<b>(...)**</b>	<b>100,00</b>

Izvor: podaci privredni subjekt Amadeus BH i privredni subjekt Galileo Adriatic“ d.o.o. Beograd

\*prihod ostvaren poslovanjem u Bosni i Hercegovini

Članom 9. Zakona, određeno je da privredni subjekt ima dominantan položaj na relevantnom tržištu roba i/ili usluga ako se zbog svoje tržišne snage može ponašati u značajnoj mjeri nezavisno od stvarnih ili mogućih konkurenata, kupaca, potrošača ili dobavljača, odnosno pretpostavlja se da ima dominantan položaj ukoliko na relevantnom tržištu Bosne i Hercegovine ima udio veći od 40,0%.

Na osnovu podataka (Tabela 1.) Konkurencijsko vijeće je ocijenilo da privredni subjekt „Amadeus BH“ na tržištu pružanja usluga u oblasti kompjuterskog sistema putničkih rezervacija i/ili izdavanja avio karata u Bosni i Hercegovini putem globalnog distributivnog sistema, ima dominantan položaj (prema broju rezervacija putničkih segmenata, broju zaključenih Pretplatničkih ugovora i ostvarenom ukupnom godišnjem prihodu).

#### 5. Utvrđeno činjenično stanje i ocjena dokaza

Nakon sagledavanja svih mjerodavnih činjenica i dokaza stranaka u postupku, pojedinačno i grupno, Konkurencijsko vijeće je utvrdilo:

- da je privredni subjekt „Amadeus BH“ u periodu od septembra 2001. godine do novembra 2009. godine bio jedini GDS koji se koristio u Bosni i Hercegovini;

<sup>2</sup> (...) \*\*podaci predstavljaju poslovnu tajnu

- da se u novembru 2009. godine, u Bosni i Hercegovini počeo koristiti i rezervacioni sistem Galileo;
- da privredni subjekt „AMADEUS GROUP, S.A“ C/Salvador de Madariaga 1, 28027 Madrid, Republika Španija, ispostavlja mjesečno zaduženje svim avio kompanijama čiji su putnički dokumenti rezervisani i/ili izdati kroz rezervacioni sistem Amadeus, a privrednom subjektu „Amadeus BH“ isplaćuje usluge rezervacije putničkih dokumenata (segmenata) realizovanih kroz sistem Amadeus u Bosni i Hercegovini;
- da privredni subjekt „Amadeus BH“ na relevantnom tržištu ima dominantni položaj (Tabela 1);
- da je privredni subjekt „Amadeus BH“ raskinuo u 2010. godini prethodno važeće Pretplatničke ugovore, sklopljene na neodređeno vrijeme, i ponudio ugovore s novim odredbama;
- da je tačkom 2.1.B. Pretplatničkog ugovora, određeno da se pretplatnik obavezuje da će za vrijeme trajanja istog, rezervacioni sistem Amadeus biti jedini GDS koji pretplatnik koristi i sa kojim ima zasnovan pretplatnički odnos, te se u Dodatku I A predmetnog ugovora definira period od četiri godine važenja Pretplatničkog ugovora;
- da je tačkom 2.1.B. nekih Pretplatničkih ugovora, određeno da će za vrijeme trajanja istog, rezervacioni sistem Amadeus biti preferirani GDS koji pretplatnik koristi, te da će 75% rezervacija biti u ovom sistemu;
- da je u tački 2.1.H. (5) novog Pretplatničkog ugovora određeno da privredni subjekt „Amadeus BH“ može bez odlaganja suspendovati pristup pretplatnika rezervacionog sistema Amadeus, ukoliko pretplatnik uvodi neobjavljenu ili nezakonitu konkurenciju na teritoriju Bosne i Hercegovine;
- da je u tački 6.1.B. navedeno da pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor, uz uslov da prestane održavati agencijsku vezu s International Air Transport Association/ Međunarodno udruženje za zračni prijevoz (u daljem tekstu: IATA) ili sličnim subjektom;
- da su u tački 6.3.A. Pretplatničkog ugovora određene posljedice prekida istog, te navedeno da pretplatnik prihvata da plati privrednom subjektu „Amadeus BH“ troškove iznajmljivanja opreme i softvera koju je pretplatnik poručio za ukupno inicijalno vrijeme trajanja predmetnog Pretplatničkog ugovora, neamortizovanu vrijednost opreme, sve popuste i redovne naknade, naknade kojih se odrekao, sve vrste bonusa, podsticaja i sredstava za koje je pretplatnik odobren za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, ukoliko pretplatnik prekine ugovor prije isteka perioda važenja istog.

Član 4. stav (2) Odluke o definisanju kategorija dominantnog položaja («Službeni glasnik BiH», br. 18/06 i 34/10) utvrđuje da je zabranjena zloupotreba dominantnog položaja na relevantnom tržištu kroz djelovanje privrednog subjekta koje ima za cilj i posljedicu isključivanje konkurenata s tržišta ili «zatvaranje» tržišta potencijalnim konkurentima odnosno ograničavanje ili narušavanje efikasne tržišne konkurencije, a član 4. stav (3) iste Odluke, utvrđuje da zloupotreba dominantnog položaja na relevantnom tržištu, isključivo postoji u onim slučajevima u kojima je privredni subjekt preduzeo odgovarajuće djelovanje na vlastitu inicijativu.

Konkurencijsko vijeće je utvrdilo da tačka 2.1.B. Pretplatničkog ugovora nije u skladu s članom 10. stav (2) tačka a) Zakona, budući da se istom pretplatnicima nameću trgovački uslovi kojima se ograničava konkurencija tokom perioda važenja predmetnog ugovora od 4

(četiri) godine, kako je određeno Dodatkom I A, te se isključuje mogućnost i pravo slobodnog izbora pretplatniku da sklopi Pretplatnički ugovor i sa drugim potencijalnim konkurentima na relevantnom tržištu koji nude povoljnije uslove, što za posljedicu ima isključivanje konkurencije i narušavanje efikasne tržišne konkurencije na relevantnom tržištu.

Konkurencijsko vijeće je također utvrdilo da tačka 2.1.H.(5) Pretplatničkog ugovora nije u skladu s članom 10. stav (2) tačka a) Zakona, jer se istom pretplatnicima nameću trgovački uslovi kojima se ograničava konkurencija budući da određuje da privredni subjekt „Amadeus BH“ može bez odlaganja suspendovati pristup pretplatnika rezervacionom sistemu Amadeus, ukoliko pretplatnik uvodi nelojalnu ili nezakonitu konkurenciju na teritoriju Bosne i Hercegovine. Isto tako, tačka 2.1.H.(5) Pretplatničkog ugovora predstavlja kršenje člana 21. stav (1) Zakona, kojim je propisano da Konkurencijsko vijeće ima isključivu nadležnost u odlučivanju o postojanju zabranjenog konkurentskog djelovanja na tržištu Bosne i Hercegovine, te je ovlašteno za provođenje zaštite tržišne konkurencije.

Nadalje, Konkurencijsko vijeće je ocijenilo da je privredni subjekt „Amadeus BH“ navedenom odredbom o automatskoj suspenziji iz svog rezervacionog sistema bez prijelaznog perioda doveo dosadašnje pretplatnike, koji namjeravaju zaključiti pretplatnički ugovor s drugim potencijalnim konkurentima na relevantnom tržištu, u situaciju da moraju u potpunosti privremeno prekinuti svoje poslovne aktivnosti, jer je prema izjavama odgovornih lica pretplatnika, potreban određen prelazni vremenski period od jednog do dva mjeseca za prebacivanje na neki drugi GDS sistem, zbog dužine trajanja same aplikacije, priključivanja i prilagođavanja opreme te obučavanja kadrova, ali i da ne postoje nikave tehničke niti bilo koje druge smetnje o istovremenom postojanju i korištenju dva ili više GDS sistema kod jednog istog pretplatnika.

Konkurencijsko vijeće je utvrdilo da tačka 6.1.B. novog Pretplatničkog ugovora nije u skladu s članom 10. stav (2) tačka d) Zakona, jer se istom uslovljava da druga strana prihvati dodatne obaveze koje po svojoj prirodi nemaju veze s predmetom takvog ugovora, budući da ne postoji uzročno-posljedična veza između privrednog subjekta „Amadeus BH“ i međunarodne organizacije IATA-e, te da ne postoje objektivni kriteriji na osnovu kojih bi privredni subjekt „Amadeus BH“ odredbom tačke 6.1.B Pretplatničkog ugovora, uslovljavao pretplatnika da u slučaju raskida Pretplatničkog ugovora s njegove strane, mora prestati održavati agencijsku vezu sa IATA-om ili sličnim privrednim subjektom. Također, utvrđeno je da privredni subjekt „Amadeus BH“ nije ugovorna strana sa IATA-om, odnosno da su poslovni odnosi između njih regulisani na globalnom, a ne na nacionalnom nivou. Naime, utvrđeno je da IATA predstavlja međunarodnu organizaciju za avio saobraćaj koja obuhvata oko 230 aviokompanija iz cijelog svijeta, pokriva 94,0% ostvarenih redovnih međunarodnih letova, te ima svrhu pomoći aviokompanijama da postanu konkurenti i minimizirati uticaj avio saobraćaja na okolinu kao i unaprijediti sigurnosne standarde. Istovremeno, nesporna je činjenica da turističke agencije vlastitim sredstvima apliciraju za dodjelu IATA licence, neovisno od privrednog subjekta „Amadeus BH“, pri čemu od strane same IATA-e, nisu uslovljene korištenjem isključivo rezervacionog sistema Amadeus, već je potrebno da imaju bilo koji GDS. IATA licenca omogućava agencijama prodaju putnih dokumenata članica IATA-e, odnosno aviokompanija iz cijelog svijeta.

Slijedom navedenog, Konkurencijsko vijeće je utvrdilo da je privredni subjekt „Amadeus BH“ zloupotrijebio dominantan položaj na relevantnom tržištu, direktnim nametanjem trgovačkih uslova kojima se ograničava konkurencija, u smislu člana 10. stav (2) tačka a) Zakona, te zaključivanjem ugovora kojima se druga strana uslovljava da prihvati dodatne obaveze, koje po svojoj prirodi nemaju veze s predmetom takvog ugovora, u smislu člana 10. stav (2) tačka d) Zakona.

Slijedom navedenog Konkurencijsko vijeće je odlučilo kao u tački 1. i 2. dispozitiva ovog Rješenja.

## 6. Novčana kazna

U smislu člana 48. stav (1) tačka b) Zakona, novčanom kaznom u iznosu najviše do 10,0% (deset) vrijednosti ukupnog godišnjeg prihoda privrednog subjekta, iz godine koja je prethodila godini u kojoj je nastupila povreda zakona, kaznit će se privredni subjekt, ako zlopotrijebi vladajući položaj na način propisan odredbama člana 10. ovog Zakona.

Polazeći od nesporno utvrđene činjenice da je privredni subjekt „Amadeus BH“ prekršio član 10. stav (2) tačke a) i d) Zakona, Konkurencijsko vijeće je izreklo novčanu kaznu u iznosu od 17.000,00 KM (sedamnaest hiljada KM), što predstavlja<sup>3</sup> (..)\*\*% od (...)\*\* KM ukupno ostvarenog prihoda u 2009. godini.

Konkurencijsko vijeće je prilikom izricanja visine novčane kazne ovom privrednom subjektu, uzelo u obzir namjeru te dužinu trajanja povrede Zakona, kao i posljedice koje ista imala na tržišnu konkurenciju, u smislu člana 52. Zakona.

Na osnovu iznesenoga Konkurencijsko vijeće je odlučilo kao u tački 3. dispozitiva ovog Rješenja.

Član 49. stav (1) tačka a) Zakon propisuje da Konkurencijsko vijeće može izreći privrednom subjektu novčane kazne do 1,0% od njegovog ukupnog prihoda u prethodnoj godini poslovanja, ukoliko ne postupe po zahtjevu, u smislu čl. 33. i 35. Zakona, dostavljajući netačne ili pogrešne informacije ili ukoliko ne osiguraju potrebne informacije u zadatom roku, a njihovim odgovornim licima, u smislu člana 49. stav (2) Zakona, može izreći kaznu u iznosu od 5.000,00 KM do 15.000,00 KM.

U smislu člana 49. stav (2) Zakona, Konkurencijsko vijeće je odgovornom licu privrednog subjekta „Amadeus BH“, Muameru Karajici, izreklo novčanu kaznu u iznosu od 5.000,00 KM (pethiljada KM), zbog nedostavljanja potrebnih informacija u okviru datog roka, uskraćivanja informacija i dokumentacije, namjernog odugovlačenja i ometanja provođenja postupka Konkurencijskog vijeća, i to:

- aktom broj: 04-26-2-05-35-II/11 dana 14.9.2011.godine, Konkurencijsko vijeće je privrednom subjektu „Amadeus BH“ uputilo zahtjev za dostavu relevantne dokumentacije, s napomenom da ista mora biti propisno ovjerena;
- tražena dokumentacija dostavljena je u nekoliko navrata podnescima broj: 04-26-2-05-47-II/11 od dana 23.9.2011.godine, broj: 04-26-2-05-54-II/11 od dana 30.9.2011. godine i broj: 04-26-2-05-57-II/11 od dana 6.10.2011.godine. Konkurencijsko vijeće je aktom broj: 04-26-2-05-49-II/11 od dana 27.9.2011. godine odobrilo produženje roka za 8 (osam) dana, te dana 6.10.2011. godine aktom 04-26-2-05-56-II/11 za dodatnih 10 (deset) dana za dostavu dokumentacije;
- da je i pored navedenog uputstva o obavezi ovjere, veliki dio dostavljene dokumentacije bio fotokopirani materijal, a određenom broju dostavljenih ugovora nedostajale pripadajuće stranice, te je dana 19.10.2011. godine u prostorijama Konkurencijskog vijeća izvršen uvid u originalnu dokumentaciju i konstatovano da nedostaju dva originalna Pretplatnička ugovora;

---

<sup>3</sup> (...)\*\*podaci predstavljaju poslovnu tajnu

- da je aktom broj: 04-26-2-05-68-II/11 dana 2.11.2011. godine, zatraženo dostavljanje nedostajućih Pretplatničkih ugovora, kao i pojašnjenje u vezi načina rada i naplate usluga između ovog privrednog subjekta i avio kompanija čiji se putni dokumenti realizuju kroz rezervacioni sistem Amadeus u Bosni i Hercegovini;
- da podneskom broj: 04-26-2-05-70-II/11 od dana 10.11.2011. godine, traženi Pretplatnički ugovori nisu ponovno dostavljeni, a privredni subjekt „Amadeus BH“ na ostale zahtjeve dostavlja uopšteni odgovor da je poslovanje sa aviokompanijama regulisano na globalnom nivou, te da nisu ugovorne strane;
- da je aktom broj: 04-26-2-05-71-II/11, dana 16.11.2011. godine, privrednom subjektu „Amadeus BH“ upućena nova urgencija za dostavu dokumentacije, i zahtjev za pojašnjenjem odgovora kojim su date uopštene i nedostatanje informacije;
- da su podneskom broj: 04-26-2-05-72-II/11, od dana 18.11.2011. godine umjesto traženih, dostavljeni Pretplatnički ugovori koji nisu bili predmet zahtjeva od dana 16.11.2011. godine i ponovni isti, uopšteni i nedostatan odgovor u vezi načina rada i naplate između ovog privrednog subjekta i aviokompanija čiji se putni dokumenti realizuju kroz rezervacioni sistem Amadeus u Bosni i Hercegovini.

Budući da privredni subjekt „Amadeus BH“ u ostavljenom roku nije postupao u skladu s čl. 33. i 35. Zakona, Konkurencijsko vijeće je odlučilo kao u tački 4. dispozitiva ovog Rješenja.

## **7. Pouka o pravnom lijeku**

Protiv ovoga Rješenja nije dozvoljena žalba.

Nezadovoljna strana može pokrenuti upravni spor pred Sudom Bosne i Hercegovine u roku od 30 dana od dana prijema, odnosno objavljivanja ovoga Rješenja.

**Predsjednik**

**Ibrica Lakišić**

### **Dostaviti:**

- **punomoćniku**
- **u spis**
- **a/a**