



PRAVA PUTNIKA

Cilj je zajedničkih pravila zajamčiti barem minimalnu pomoć putnicima u svim vrstama prijevoza u slučaju znatnog kašnjenja ili otkazivanja te posebice zaštititi osjetljivije skupine putnika. Tim su pravilima također utvrđeni mehanizmi za odštete. Međutim, za željeznički i cestovni prijevoz još su uvijek moguća brojna izuzeća, a sudski postupci kojima se osporava primjena pravila i dalje su česti.

PRAVNA OSNOVA

Članak 91. stavak 1. i članak 100. stavak 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

CILJEVI

Zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika želi se postići usklađena minimalna razina zaštite putnika u svim vrstama prijevoza kako bi se olakšala mobilnost i potaknula upotreba javnog prijevoza.

POSTIGNUĆA

EU je tijekom godina usvojio skup pravila za zaštitu putnika u svim vrstama prijevoza. Ta pravila dopunjuju prethodno zakonodavstvo o zaštiti potrošača^[1] i o putovanjima u paket-aranžmanima^[2], kao i primjenjive međunarodne konvencije^[3], Povelju o temeljnim pravima i odgovarajuće nacionalne odredbe. Međutim, njihova se primjena pokazala teškom, što dovodi do čestih sudskih postupaka. U tumačenju tih pravila glavnu ulogu ima Sud Europske unije.

[1]Između ostalog, Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu, Uredba (EZ) br. 2006/2004 o suradnji na području zaštite potrošača i Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača.

[2]Direktiva 90/314/EEZ o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima. Taj je tekst (kao i relevantne odredbe Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU) 1. srpnja 2018. zamijenila nova direktiva, kojom se uzima u obzir sada dominantna uloga interneta u prodaji putovanja u paket-aranžmanima (Direktiva (EU) 2015/2302 od 25. studenoga 2015.).

[3]Pravila o odgovornosti prijevoznika u slučaju nesreće usklađena su s odgovarajućim međunarodnim konvencijama: Montrealskom konvencijom o zračnom prijevozu (prenesenom u pravo EU-a i proširenom na nacionalne letove Uredbom (EZ) br. 889/2002), Atenskom konvencijom o prijevozu morem (relevantne odredbe prenesene su u pravo EU-a i proširene na nacionalni prijevoz Uredbom (EZ) br. 392/2009), Konvencijom o međunarodnom željezničkom prijevozu (relevantne odredbe prenesene su u pravo EU-a i proširene na nacionalni prijevoz Uredbom (EZ) br. 1371/2007). U slučajevima koji nisu obuhvaćeni tim konvencijama ni njihovim prijenosom u pravo EU-a primjenjuju se relevantne nacionalne odredbe (prijevoz autobusom i prijevoz unutarnjim plovnicama).



Tim je pravilima utvrđen skup „osnovnih” prava zajedničkih svim vrstama prijevoza, kao što su nediskriminacija, posebna zaštita putnika sa smanjenom pokretljivošću^[4], informiranje putnika, nacionalna tijela za provedbu i sustavi za obradu pritužbi. Njima su također uspostavljeni mehanizmi obvezne pomoći i odšteta u slučaju otkazivanja ili znatnog kašnjenja, različiti za svaku vrstu prijevoza.

A. Prijevoz zrakoplovom: Uredba (EZ) br. 261/2004 i Uredba (EZ) br. 1107/2006.

Oko Uredbe (EZ) br. 261/2004 vode se brojni sporovi, a pojašnjena je nizom sudskih presuda^[5].

Uskraćivanje ukrcaja:

- prijevoznik prvo treba pozvati dobrovoljce, kojima nudi: (i) slobodno dogovorenu odštetu te (ii) izbor između povrata novca u roku od sedam dana (te po potrebi besplatnog leta do početne točke polazišta) i preusmjeravanja ili nastavka putovanja u najkraćem mogućem roku ili na kasniji, zajednički dogovoren datum
- putnicima koji se ne mogu ukrcati prijevoznik nudi: (i) pomoć (užina, telefon i po potrebi smještaj), (ii) izbor između povrata novca u roku od sedam dana (i po potrebi besplatnog leta do početne točke polazišta) i preusmjeravanja ili nastavka putovanja u najkraćem mogućem roku ili na kasniji, zajednički dogovoren datum te (iii) trenutnu isplatu odštete u sljedećem iznosu:

Letovi ≤ 1500 km	Letovi 1500 – 3500 km Letovi u EU-u ≥ 1500 km	Letovi ≥ 3500 km
250 EUR (125 EUR u slučaju preusmjeravanja s manje od dva sata kašnjenja u dolasku)	400 EUR (200 EUR u slučaju preusmjeravanja s manje od tri sata kašnjenja u dolasku)	600 EUR (300 EUR u slučaju preusmjeravanja s manje od četiri sata kašnjenja u dolasku)

Otkazivanje:

- pomoć (užina, telefon i po potrebi smještaj)^[6]
- ponuđeni izbor između: (i) povrata novca u roku od sedam dana (i po potrebi besplatnog leta do početne točke polazišta) i (ii) preusmjeravanja ili nastavka putovanja u najkraćem mogućem roku ili (iii) na kasniji zajednički dogovoren datum
- trenutna isplata odštete, kao u slučaju uskraćivanja ukrcaja, osim ako je putnik bio unaprijed obaviješten o otkazivanju leta^[7] i osim u slučaju izvanrednih okolnosti^[8].

[4]Putnici sa smanjenom pokretljivošću, primjerice, trebali bi primiti odgovarajuću pomoć bez dodatnih troškova, pod uvjetom da unaprijed obavijeste prijevoznika: 36 sati prije polaska u slučaju putovanja autobusom te 48 sati za ostale vrste prijevoza.

[5]Europska komisija je u ožujku 2013. predložila da se ta pravila pojašne (a posebno da se bolje definiraju „izvanredne okolnosti”) radi njihove jednostavnije primjene (COM(2013)0130). O tom se prijedlogu još uvijek raspravlja, a 5. veljače 2014. razmotren je u prvom čitanju u Parlamentu (P7_TA(2014)0092). U međuvremenu je Komisija usvojila tumačenje važećih pravila na temelju sudske prakse (COM(2016)3502 od 10. lipnja 2016.).

[6]Sud Europske unije odlučio je da se ta pomoć mora pružiti neovisno o razlogu otkazivanja, bez vremenskog ili novčanog ograničenja osim stvarnih troškova putnika.

[7]Najmanje dva tjedna prije datuma leta. Taj rok može biti kraći u slučaju preusmjeravanja.

[8]Sudskom praksom Suda Europske unije ograničene su na višu silu.



Kašnjenje od najmanje dva sata za letove do 1500 km, od najmanje tri sata za letove od 1500 do 3500 km i letove unutar EU-a na udaljenostima većim od 1500 km te od najmanje četiri sata za letove na udaljenostima većim od 3500 km:

- pomoć (užina, telefon i po potrebi smještaj)
- u slučaju kašnjenja od tri sata ili više putniku se nudi povrat novca u roku od sedam dana (i po potrebi besplatan let do početne točke polazišta) te odšteta kao i u slučaju otkazivanja^[9].

Premještanje u viši/niši razred:

- prijevoznik ne smije od putnika tražiti plaćanje dodatne naknade ako ga premjesti u viši razred
- u slučaju premještanja u niži razred prijevoznik u roku od sedam dana isplaćuje: (i) 30 % cijene karte za letove do 1500 km, (ii) 50 % za letove od 1500 do 3500 km i letove unutar EU-a duže od 1500 km ili (iii) 75 % za letove duže od 3500 km.

Putnici sa smanjenom pokretljivošću:

putnici sa smanjenom pokretljivošću i njihova pratnja uvijek imaju prednost pri ukrcaju. U slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja leta uvijek im se, bez obzira na trajanje kašnjenja, u najkraćem mogućem roku nudi pomoć (užina, telefon i po potrebi smještaj).

Komisija je u ožujku 2013. predstavila novi prijedlog o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)) radi daljnjeg poboljšanja provedbe pravila EU-a pojašnjenjem ključnih načela i implicitnih prava putnika koja su u prošlosti dovela do brojnih sporova između zračnih prijevoznika i putnika. Postupak suodlučivanja i dalje je u tijeku, a Parlament i Vijeće EU-a tek trebaju dogovoriti konačna rješenja.

B. Prijevoz vlakom: Uredba (EZ) br. 1371/2007

Države članice mogu odstupati od većine tih pravila kad je riječ o uslugama domaćeg željezničkog prijevoza (do 2024.) i lokalnim uslugama (gradski, prigradski i regionalni prijevoz) te uslugama međunarodnog prijevoza ako se znatan dio putovanja odvija izvan EU-a^[10].

Otkazivanje ili kašnjenje duže od 60 minuta:

- ponuđeni izbor između: (i) preusmjeravanja ili nastavka putovanja u najkraćem mogućem roku ili (ii) putovanja na kasniji zajednički dogovoren datum i (iii) povrata novca u roku od mjesec dana (i po potrebi besplatnog povratka do početne točke polazišta)
- ako povrat nije izvršen, putnik i dalje ima pravo na prijevoz i odštetu koja se isplaćuje u roku od mjesec dana na njegov zahtjev (osim ako je o kašnjenju bio obaviješten prije nego što je kupio kartu): 25 % plaćene cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta i 50 % za duža kašnjenja

[9]Sud Europske unije izjednačio je putnike na letovima koji kasne više od tri sata i putnike čiji je let otkazan. Uredbom (EZ) br. 261/2004 mogućnost povrata novca bila je predviđena samo za kašnjenja od više od pet sati.

[10]Komisija je 2017. predložila izmjenu Uredbe kako bi ograničila nacionalna odstupanja. Taj prijedlog trenutačno ispituje zakonodavno tijelo.



- užina na kolodvoru ili, ako je moguće, u vlaku te smještaj po potrebi i mogućnostima
- prijevoznik je oslobođen odgovornosti ako su otkazivanje ili kašnjenje posljedica neizbježnih izvanrednih okolnosti. Međutim, odšteta se uvijek mora isplatiti, čak i u takvim okolnostima^[11].

Preinaka Uredbe (EZ) br. 1371/2007 koju je Komisija pokrenula u rujnu 2017. ([COM\(2017\)0548](#)) temelj je još jasnijeg okvira za odnos između prijevoznika i klijenata. Postupak suodlučivanja i dalje je u tijeku, a Parlament i Vijeće EU-a tek trebaju dogovoriti konačna rješenja.

C. Brodski prijevoz morem ili unutarnjim plovnim putovima: Uredba (EU) br. 1177/2010

Prava putnika koji brodom (na motorni pogon, s više od 12 putnika i tri člana posade) putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima te prelaze udaljenost veću od 500 m primjenjuju se na putnike koji se (i) ukrcaju u luci ili (ii) putuju u luku koja se nalazi u EU-u te ako uslugu pruža prijevoznik s poslovnim nastanom u Uniji. Da bi mogli ostvariti ta prava, putnici na kružnim putovanjima moraju se ukrcati u europskoj luci, a pritom se na njih ne odnose određene odredbe o kašnjenju.

Otkazivanje ili kašnjenje u polasku duže od 90 minuta:

- putnici moraju biti obaviješteni najkasnije 30 minuta nakon prvotno predviđenog vremena polaska
- ponuđeni izbor između: (i) preusmjeravanja ili nastavka putovanja u najkraćem mogućem roku i (ii) povrata novca u roku od sedam dana (i po potrebi besplatnog povratka do početne točke polazišta)
- pomoć (osim ako je putnik o kašnjenju bio obaviješten prije nego što je kupio kartu): po mogućnosti užina i po potrebi smještaj na brodu ili na kopnu. Smještaj na kopnu ograničen je na tri noćenja po cijeni od najviše 80 EUR po noćenju. Smještaj se ne mora ponuditi ako su otkazivanje ili kašnjenje posljedica vremenskih uvjeta.

Znatno kašnjenje u dolasku:

isplata odštete u roku od mjesec dana na zahtjev putnika osim ako je putnik o kašnjenju bio obaviješten prije no što je kupio kartu ili ako je kašnjenje posljedica vremenskih uvjeta ili više sile) na sljedeći način:

Odšteta	25 % plaćene cijene karte	50 % plaćene cijene karte
Putovanje ≤ 4 h	Kašnjenje ≥ 1 h	Kašnjenje ≥ 2 h
Putovanje od 4 do 8 h	Kašnjenje ≥ 2 h	Kašnjenje ≥ 4 h
Putovanje od 8 do 24 h	Kašnjenje ≥ 3 h	Kašnjenje ≥ 6 h
Putovanje ≥ 24 h	Kašnjenje ≥ 6 h	Kašnjenje ≥ 12 h

[11]Sud je 2013. presudio da putnici imaju pravo na djelomičan povrat cijene karte za vlak u slučaju značajnijeg kašnjenja, čak i ako je kašnjenje uzrokovano višom silom (C-509/11). Predloženom izmjenom Uredbe iz 2017. Komisija predviđa ukidanje te automatske odštete.



D. Prijevoz autobusom: Uredba (EU) br. 181/2011

Prava putnika koji putuju autobusom u cijelosti se primjenjuju samo na linijski prijevoz na udaljenosti većoj od 250 km kada se ukrcaj ili iskrcaj putnika odvija na teritoriju neke od država članica^[12]. Nadalje, do ožujka 2021. države članice mogu odstupati od većine odredbi te uredbe (zbog čega se propisi u državama članicama međusobno vrlo razlikuju, što će naposljetku dovesti do manje zaštite).

Otkazivanje ili kašnjenje u polasku duže od 120 minuta:

- putnici moraju biti obaviješteni najkasnije 30 minuta nakon prvotno predviđenog vremena polaska
- ponuđeni izbor između: (i) preusmjerenja ili nastavka putovanja u najkraćem mogućem roku i (ii) povrata novca u roku od 14 dana (i po potrebi besplatnog povratka do početne točke polazišta). Ako prijevoznik ne ponudi taj izbor, u roku od mjesec dana mora izvršiti povrat uvećan za odštetu u iznosu od 50 % cijene karte
- u slučaju putovanja dužih od tri sata nakon 90. minute kašnjenja mora se ponuditi pomoć, tj. užina i po potrebi smještaj (najviše dva noćenja po cijeni od najviše 80 EUR po noćenju). Smještaj se ne mora ponuditi ako je otkazivanje posljedica vremenskih uvjeta ili elementarne nepogode.

ULOGA EUROPSKOG PARLAMENTA

Europski parlament oduvijek odlučno zastupa prava putnika u svim vrstama prijevoza. Sada je njegov glavni cilj pobrinuti se da se pravila usvojena posljednjih godina propisno primjenjuju. U tom se kontekstu zauzima za razumljivija pravila, pružanje jasnih i preciznih informacija putnicima prije i tijekom putovanja, jednostavna i ekspeditivna sredstva pravne zaštite i, u konačnici, bolju kontrolu primjene postojećih propisa. Tako u dvije rezolucije koje je donio 2012. godine ponajprije predlaže da se u zakonodavstvu jasno definiraju „izvanredne okolnosti” koje prijevoznicima omogućuju da se oslobode određenih obveza, da prijevoznici uvedu stalnu telefonsku podršku po standardnoj tarifi, da se uvede obveza obrade pritužbi putnika u roku od dva mjeseca te da se uvedu mjere za poboljšanje učinkovitosti nacionalnih tijela za provedbu.

Parlament se također zalaže za poboljšanje postojećih prava, posebno u vezi s nepoštenim uvjetima u ugovorima o prijevozu i jamčenjem boljeg pristupa prijevoznoj infrastrukturi za putnike sa smanjenom pokretljivošću, te za uvođenje novih prava, primjerice, minimalnih standarda kvalitete i pravila za učinkovitu zaštitu putnika u multimodalnom prijevozu. Ta posljednja točka podrazumijeva da države članice trebaju prestati odstupati od propisa o željezničkom i cestovnom prijevozu.

Glavne odluke Europskog parlamenta u području prava putnika:

- Rezolucija od 25. studenoga 2009. o odšteti putnicima u slučaju stečaja zrakoplovne kompanije, [SL C 285E , 21.10.2010., str. 42.](#)

[12]Određena prava također se primjenjuju na linijski prijevoz na kratke udaljenosti (obavještanje, nediskriminacija, pristup za putnike sa smanjenom pokretljivošću) i povremeni prijevoz (nediskriminacija, odšteta u slučaju nesreće ili oštećenja opreme putnika sa smanjenom pokretljivošću).



- Rezolucija od 25. listopada 2011. o mobilnosti i uključivanju osoba s invaliditetom te europskoj strategiji 2010. – 2020. u korist osoba s invaliditetom, [SL C 131E, 8.5.2013., str. 9.](#)
- Rezolucija od 29. ožujka 2012. o djelovanju i primjeni stečenih prava osoba koje putuju zrakoplovom, [SL C 257E, 6.9.2013., str. 1.](#)
- Rezolucija od 23. listopada 2012. o pravima putnika u svim vrstama prijevoza, [SL C 68E, 7.3.2014., str. 21.](#)
- Zakonodavna rezolucija od 5. veljače 2014. o prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku i Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage [SL C 93, 24.3.2017., str. 336.](#)
- Rezolucija od 7. srpnja 2015. o uspostavi multimodalnih integriranih sustava izdavanja putnih i zrakoplovnih karata u EU-u, [SL C 265, 11.8.2017., str. 2.](#)

Esteban Coito
04/2019

