

Prof. dr. sc. Nikoleta RADIONOV*, Iva KOCIJAN*

Pravni fakultet u Zagrebu

PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU USKRAĆENOG UKRCAJA, OTKAZANOG LETA ILI DUŽEG KAŠNJENJA LETA (1. dio)¹

Ključne riječi: uskraćeni ukrcaj, otkazan let, kašnjenje, zračni prijevoz, prava putnika, zaštita potrošača, Uredba 261/2004, ECAA, ZOSOZP

2008. godine donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu kojim su u nacionalno zakonodavstvo po prvi puta unesene odredbe o zaštiti prava putnika u zračnom prijevozu u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta. Time su transponirane odredbe Uredbe 261/2004 i Sporazuma o uspostavi Europskog zajedničkog zračnog prostora (ECAA), čime je primjena ovih prava proširena na putnike koji putuju na čitavom području država članica EU te 11 država ECAA: Albanije, BiH, Bugarske, Hrvatske, Makedonije, Islanda, Crne Gore, Norveške, Rumunjske, Srbije i Kosova.

1. Uvod

Otvaranje tržišta zračnog prijevoza koje je bilo u fokusu interesa tijela EU posljednja dva desetljeća nedvojbeno je donijelo mnogo dobra putnicima. Tržišno natjecanje danas postoji na mnogim rutama koje su tradicionalno bile ograničene kvotama striktno raspoređenim između (obično dvaju) nacionalnih kompanija, cijene avionskih karata drastično su pale i time učinile zračni prijevoz masovno dostupnim, uslijed čega je potražnja snažno porasla. Upravo ovakav (načelno pozitivan) razvoj imao je i svoju

* Izvanredni profesor, Katedra za pomorsko i općeprometno pravo

* znanstveni novak, Katedra za pomorsko i općeprometno pravo

¹ Rad je rezultat istraživanja na znanstvenom projektu MZOŠ „Hrvatsko transportno pravo i izazovi europske integracije“ 066-0662501-1295.

drugu stranu, jer u velikoj mjeri nije bio *održiv* u postojećoj situaciji raspoloživosti infrastrukture i resursa. Zračni prostor je postao zagušen, a kapaciteti zračnih luka nedovoljni za prihvat svih zrakoplova, putnika i njihove prtljage. Situacija se dodatno usložnjava uvođenjem ekstremnih sigurnosnih standarda nakon napada na Twin Towers 11. rujna 2001. u New Yorku; postupak ukrcaja i iskrcaja putnika, te provjere njihove prtljage postaje duži i složeniji. Zračne luke kroz koje dnevno prolazi nekoliko desetaka tisuća ljudi prenapregnute su do krajnjih granica svojih kapaciteta i izdržljivosti u svim segmentima: kontrole letenja, kapaciteta poletno-sletnih staza, zemaljskog osoblja za prihvat putnika i prtljage. U takvoj situaciji, jasno je da određeni izvanredni događaji, poput nepovoljnih vremenskih uvjeta zimi zbog kojih se zračna luka zatvara na određeno vrijeme, mogu dovesti do velikih problema u toj, ali –lančano – i u nizu drugih zračnih luka. Takav će događaj izazvati snažan pritisak i priljev putnika iz zrakoplova koji su trebali sletjeti u zatvorenu zračnu luku na drugu zračnu luku u koju su prisilno prizemljeni, te priljev putnika iz zatvorene zračne luke kojima su izdane nove karte za kasnije letove na kojima se pojavljuju mimo očekivanog broja, s prioritarnim pravom ukrcaja obzirom da su već u kašnjenju.

Svaki od čitatelja koji je barem nekoliko puta putovao zrakoplovom, svjestan je da se ne radi o kataklizmičkoj, već svakodnevnoj slici u velikim zračnim lukama gradova poput Frankfurta, Londona ili Pariza. Lako je stoga razumjeti zašto većina ljudi uz putovanje zrakoplovom veže osjećaje poput uzbuđenja, straha i *stresa*. Ovaj posljednji često osjećaju i poslovni ljudi koji zrakoplovom putuju gotovo svakodnevno, odabirući ovaj vid prijevoza zbog brzine i udobnosti. Stres tijekom zračnog prijevoza za sve putnike često nastaje već i prije početka prijevoza, kada u zračnoj luci – psihički i fizički spremni za put – saznaju da je njihov let otkazan (eng. *cancelled flight*, npr. zbog vremenskih neprilika ili tehničkih razloga) ili da će let kasniti (eng. *delayed flight*). Pritom se ne zna koliko će putnik morati čekati u zračnoj luci dotični zrakoplov, pa se čekanje u obližnjoj čekaonici, baru ili restoranu može protegnuti i na više sati. Dodatan problem i tjeskobu ljudima izazivaju okolnosti poput putovanja s malom djecom, potreba da se dotičnim (zakašnjelim) letom stigne na drugi let (eng. *connecting flight*) kojeg se često gubi, te nastaje potreba izmjene putne karte i plana puta, a putovanje se značajno produžava i komplicira. Tome treba pribrojati i nepoznavanje stranog jezika u zračnoj luci izvan

domicila, te potrebu da se stigne na fiksnu obavezu zbog koje se putuje (poput poslovnog sastanka). Osim sa otkazivanjem i dužim kašnjenjem leta, putnici u zračnim lukama diljem svijeta masovno se susreću i s pojavom uskraćenog ukrcaja (eng. *denied boarding*). Naime, zbog prodaje većeg broja karata od broja sjedala u zrakoplovu i nekih drugih tehničkih razloga, određenom broju putnika koji dođu na vrijeme i s valjanom putnom kartom na prijavu za let (*check-in*) mora se odbiti ukrcaj zbog nepostojanja dovoljnog broja mjesta u zrakoplovu.

Broj ovakvih povreda prava putnika u zračnom prijevozu posljednjih je godina u stalnom porastu.² Jasno je da sve tri opisane situacije – otkazan let, duže kašnjenje i uskraćeni ukrcaj – znače ozbiljno kršenje putničkih prava temeljem valjano sklopljenog ugovora o prijevozu zrakom, kojim se prijevoznik obvezao pružiti uslugu određene kvalitete u točno određenom vremenu, a za uzvrat je primio novčanu protučinidbu. Obzirom da u opisanim slučajevima ugovorena usluga ne samo da nije pružena na način i pod uvjetima koji su ugovoreni, već je putniku prouzročen dodatan stres, kašnjenje u dolasku, gubitak smisla za daljnje putovanje, gubitak zarade i sl., u EU se pristupilo donošenju adekvatnih mjera zaštite putnika kao potrošača usluga zračnog prijevoza koje bi kompenzirale ovakve povrede na organiziran, siguran i adekvatan način. U jednu ruku, to je bilo u interesu i zračnim prijevoznicima, obzirom da je ogroman broj frustriranih i nezadovoljnih putnika u zračnim lukama koji nisu ni na koji način obeštećeni za vrlo neugodne situacije kojima su bili izloženi tijekom prijevoza značio i negativan publicitet i odljev putnika u konkurentne grane prijevoza (npr. željeznicu), pogotovo na kraćim relacijama.

Ova inicijativa kulminirala je donošenjem *Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. godine kojom se utemeljuju zajednički propisi o*

² Prema podacima U.S. Department of Transportation, broj slučajeva uskraćenog ukrcaja u stalnom je porastu od 2001. Prema podacima 20 najvećih zračnih prijevoznika u toj državi koji pružaju takve podatke, 2007. g. broj putnika kojima je uskraćen ukrcaj protiv njihove volje iznosio je 63 878, dok je broj onih koji su dobrovoljno pristali na uskratu ukrcaja u zamjenu za ponuđene pogodnosti bio deseterostruko veći. http://www.bestfares.com/news-newsID155-DOT_To_Raise_Denied_Boarding_Compensation.html (25.5.2009.) U EU ne postoje službeni statistički podaci o uskraćenom ukrcaju, otkazanim letovima i kašnjenjima zrakoplova, zbog odbijanja avio-prijevoznika u EU da pruže takve podatke, pod izlikom da se radi o individualnoj poslovnoj strategiji. V. Communication from the Commission to the European Parliament and the Council pursuant to Article 17 of Regulation (EC) 261/2004 on the operation and the results of this Regulation establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, COM(2007) 168 final, 4.4.2007., str. 5.

*naknadi i pomoći putnicima u slučaju odbijanja ukrcaja i otkazivanja ili dugog kašnjenja letova i kojom se ukida Uredba (EZ) br. 295/91 (dalje: Uredba 261/2004)*³.

Hrvatska je, u okviru usklađivanja svog prava sa pravnom stečevinom EU 2008. godine donijela Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (dalje: ZID ZOSOZP)⁴, kojim je valjalo standard zaštite prava putnika u zračnom prijevozu u i iz Hrvatske izjednačiti s onim koji trenutno vrijedi u EU. Tim su važnim zakonskim aktom u Hrvatskoj stvoreni čvrsti uvjeti za ostvarenje prava putnika u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja u mirnom ili sudskom postupku.

Ovaj je rad podijeljen u dva dijela. Cilj je rada u cjelini upoznati putnike u zračnom prijevozu u Hrvatskoj sa sadržajem njihovih prava u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja leta, upozoriti na određene nedorečenosti, dvojbe i probleme u primjeni, te objasniti način ostvarenja postojećih prava.

U prvom dijelu rada daje se prikaz izvora prava i njihova geneza, te opseg njihove primjene u sadržajnom i teritorijalnom smislu. Drugi dio rada donosi sadržaj prava putnika temeljem relevantnih pravnih izvora u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja leta, recentnu sudsku praksu ECJ vezanu uz dosadašnju primjenu Uredbe, kao i konkretan postupak ostvarenja navedenih prava.

2. Pravni izvori

a. Uredba 261/2004

Zaštita prava putnika kao potrošača u zračnom prijevozu u slučajevima otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja leta započela je već 90-ih godina 20. st. u EU donošenjem Uredbe (EEZ) 295/91 o naknadi za uskraćeni ukrcaj⁵. Ta je uredba u sebi sadržavala i odredbe o otkazu leta, no u svom je izričaju bila prilično blaga i u praksi

³ Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 OJ L 46, 17.2.2004., str. 1-8. Uredba je za sve države EU stupila na snagu 17.2.2005.

⁴ NN 163/08.

⁵ Council Regulation (EEC) No. 295/91 of 4 February 1991 establishing common rules for denied boarding compensation system in scheduled air transport. OJ L 36, 8.2.1991, str. 5.

imala slab učinak na unaprjeđenje prava putnika i smanjenje apsolutnog broja ovakvih povreda. U svibnju 2001. udruge europskih zračnih prijevoznika prihvatile su dobrovoljne obveze u cilju poboljšanja usluga zračnog prijevoza, s prijedlogom svojem članstvu da iste usvoji, pri čemu se očekivalo da će većina avio kompanija to i učiniti. Ova inicijativa prvenstveno je predviđala pomoć putnicima u zračnim lukama i zrakoplovima kojima letovi kasne, no nije predviđala naknade putnicima kojima su letovi otkazani ili im je uskraćen ukrcaj. Bio je potreban novi zakonski instrument za cjelovitu zaštitu putnika kojima su prava u prijevozu povrijeđena na bilo koji od ova tri načina. Stoga je Komisija uputila Obavijest Europskom Parlamentu i Vijeću⁶ s ciljem donošenja novog propisa kojim bi se postojeća Uredba 295/91 zamijenila snažnijim. To je i učinjeno par godina kasnije, donošenjem Uredbe 261/2004, koja sadrži puni opseg prava putnicima o kojima se u tom času mogao postići konsenzus između svih zainteresiranih strana. Opseg primjene ove uredbe *rationae materiae* tako obuhvaća:

1. slučajeve uskraćenog ukrcaja
2. slučajeve otkazanog leta
3. kašnjenja leta u odnosu na predviđeno vrijeme polaska (tj. kašnjenje leta u polasku).

Nadalje, vrlo je zanimljiv opseg primjene Uredbe 261/2004 *rationae personae*, obzirom da se primjenjuje na sve putnike, bez obzira na državljanstvo.

Putnici će moći ostvariti prava temeljem Uredbe 261/2004 u slučaju navedenih povreda ukoliko su nastale na:

- letu iz zračne luke smještene na području EU, te
- letu iz zračne luke smještene u drugoj državi ne-članici EU u zračnu luku u EU, pod uvjetom da nisu primili pogodnosti ili naknadu i da im nije pružena pomoć za isti slučaj povrede u toj drugoj državi, te ako zračni prijevoznik posjeduje valjanu dozvolu potvrđenu od države članice EU (EU prijevoznik)⁷.

⁶ Communication from the Commission to the European Parliament and the Council, Protection of air passengers in the European Union, COM (2000) 365 final, 21.6.2000.

⁷ Čl. 3. st. 1. Uredbe 261/2004. Iz Ugovora o EZ proizlazi da se odredbe tog Ugovora, a tako i Uredbe, primjenjuju na prekomorska područja i to: Guadaloupe, Francusku Gvajanu, otočje Martinique, otok La Reunion, Azore, Madeiru i Kanarsko otočje.

Ostvarivanje prava iz Uredbe 261/2004 vezana su tako na svojstvo putnika iz ugovora o prijevozu zrakom, u kombinaciji s teritorijalnim principom početne ili završne točke puta koja mora biti na području EU. Time je dosljedno provedena zaštita prava svih putnika kao potrošača, bez diskriminacije ovisno o tome radi li se o državljanima EU ili ne. Važno ograničenje u odnosu na raniju Uredbu (EEZ) 295/91 uvedeno je odredbom čl. 3. st. 1. Uredbe 261/2004, prema kojoj putnik može ostvarivati prava prema Uredbi 261/2004 koja su povrijeđena na letu iz zemlje ne-članice EU u zračnu luku članice EU samo ukoliko za istu povredu već nije primio pomoć u drugoj državi, te ako se radi o EU prijevozniku. Ovakvo je ograničenje bilo potrebno kako se na prijevoznika ne bi primijenjivala dva pravna sustava za isti slučaj povrede (onaj EU i druge države), što bi ga stavilo u pravno i ekonomski težak položaj. S druge strane, takvo nepovoljno rješenje bi za neke države ne-članice EU značilo neprihvatljivu ekstra-teritorijalnu primjenu prava EU, što je također valjalo izbjeći.⁸ Prema mišljenju Generalne direkcije za energiju i transport Europske komisije (dalje: DG-TRAN), putnik gubi pravo ako je dobivena kompenzacija izvan EU dana temeljem pravnih odredaba dotične države, ali se ista prava iz Uredbe mogu potraživati ako je pomoć i naknada dana na dobrovoljnoj osnovi od strane zračnog prijevoznika.⁹

Važno je uočiti da se Uredba 261/2004 primjenjuje na letove svih prijevoznika iz EU, ali samo na letove EU prijevoznika iz treće zemlje u EU. Dakle, prema ovoj Uredbi putnici na letovima npr. Croatia airlines-a iz Hrvatske prema EU ne bi mogli ostvariti svoja prava u slučaju povrede, no ako bi do takve povrede došlo na povratnom letu iz zračne luke u EU prema Hrvatskoj istog prijevoznika, takva bi se prava mogla ostvariti u propisanom postupku pred nadležnim tijelima u EU, ukoliko ne bi bila prvo ostvarena u mirnom postupku sa zračnim prijevoznikom.

⁸ Commission of the European Communities: Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to air passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, COM(2001) 784 final, 2001/0305(COD), Brussels, 21.12.2001., str. 6, toč. 19.

⁹ Zračni prijevoznici smatraju da se u odredbi čl. 3(1)(b) ne zahtijeva da pomoć primljena u trećoj državi bude dana temeljem lokalnih propisa, već je važno faktično davanje/primanje pomoći. Mišljenje DG-TRAN-a dano je u dokumentu kojim se odgovara na najčešća pitanja vezana uz primjenu Uredbe 261/2004, ali ne predstavlja obvezujući stav Komisije. V. Information Document of Directorate-General for Energy and Transport: Answers to Questions on the application of Regulation 261/2004, 17 February 2008, str. 4. (dalje: DG-TRAN: Answers to Questions).

Valja napomenuti da u slučaju kada putnik leti iz EU, pa se kašnjenje ili otkaz leta ili uskrata ukrcaja dogode na području države ne-članice preko koje putnike leti za neku konačnu destinaciju (*connecting flight*), također izvan EU, neće biti mjesta primjeni ove Uredbe. Razlog za to bila bi ekstrateritorijalna primjena prava EU s obzirom na mjesto nastanka povrede prava putnika, iako se radi o direktnom prijevozu temeljem jednog jedinstvenog ugovora, u kojem je polazište u EU, a odredište izvan EU, s usputnim zaustavljanjem na području treće države u kojoj je došlo do povrede prava.¹⁰

b. Sporazum o uspostavi Europskog zajedničkog zračnog prostora¹¹

Politički, gospodarski, sigurnosni i tehnički interesi zahtijevali su širenje tržišta zračnih usluga na države kandidatkinje za članstvo u EU s kojima zemlje članice graniče, i integraciju njihovog zračnog prostora i tržišta u ono EU nakon što one postignu zadani standard organizacije zračnog prometa, tj. stvaranje Europskog zajedničkog zračnog prostora do 2010.g. To se posebno odnosilo na zemlje tzv. zapadnog Balkana, između ostalog i s obzirom na zemljopisni položaj Grčke i ostatka EU. Tehnologija organizacije, odvijanja i kontrole zračnog prometa na učinkovit i siguran način zahtijevala je hitno usklađivanje zakonodavstva ciljanog kruga država sa dijelovima pravne stečevine EU u područjima pristupa tržištu, upravljanja zračnim prostorom, odredaba o zrakoplovnoj sigurnosti, zaštiti zračnog prometa, okoliša i zaštite putnika i dr., te njihovu efikasnu provedbu na nacionalnoj razini, kako bi se u cjelini zračnog prijevoza u i iz EU postigla nužna i adekvatna razina usluge na letovima u i iz EU i tih zemalja. S tim je ciljem 2006. g. potpisan Mnogostrani Sporazum o uspostavi Europskog zajedničkog zračnog prostora (dalje: ECAA) između Europske zajednice i njezinih država članica i 11 susjednih

¹⁰ Npr. Let Frankfurt – Tokio via Shanghai, pri čemu do povrede dođe u Shanghai-u. Ibid., str. 5.

¹¹ Multilateral Agreement between the European Community and its Member States, the Republic of Albania, Bosnia and Herzegovina, the Republic of Bulgaria, the Republic of Croatia, the former Yugoslav Republic of Macedonia, the Republic of Iceland, the Republic of Montenegro, the Kingdom of Norway, Romania, the Republic of Serbia and the United Nations Interim Administration Mission in Kosovo on the establishment of a European Common Aviation Area, OJ L 285/3 od 16.10.2006.

država, u koje spadaju Albanija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Hrvatska, Makedonija, Island, Crna Gora, Norveška, Rumunjska, Srbija i Kosovo (dalje: države ECAA)¹². Jedan od propisa iz pravne stečevine čija se direktna primjena ovim Sporazumom proteže i na države ECAA jest i Uredba 261/2004, ali tek nakon stupanja ECAA na snagu na međunarodnoj razini.¹³

c. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu

Stvaranje Europskog zajedničkog zračnog prostora događa se upravo stvarnom implementacijom zadanog dijela pravne stečevine u nacionalna zakonodavstva i provedbom reformi i prilagodbi u praksi u svim državama ECAA, s paralelnim procesom ratificiranja ECAA u svim navedenim državama. Svrha ECAA je dvojaka: stupanjem na snagu ECAA na području država ECAA direktno će se primjenjivati uredbe EU, dok će se smjernice morati transponirati u nacionalno zakonodavstvo kako bi se postigla njima propisana svrha. Radi se samo o onim uredbama i smjericama koje su taksativno navedene u ECAA (Dodatak I). S druge strane, i nakon stupanja na snagu ECAA (a prije punopravnog članstva tih država u EU), doseg primjene predmetnih propisa EU ne bi obuhvatio zračni prijevoz i odnose koji iz toga nastaju *između država ECAA međusobno* (a ne i države članice EU). Stoga je, temeljem također ECAA, potrebno transponirati zadani korpus prava iz Dodatka I ECAA u nacionalno zakonodavstvo, kako bi se na

¹² Rumunjska i Bugarska u međuvremenu su postale punopravne članice EU. U ovom ćemo se tekstu i dalje govoriti o njima kao o državama ECAA, a ne EU. U konačnici, ta razlika u nazivlju nema praktičnih posljedica na prava putnika koja su tema rada.

¹³ Dodatak I (G) ECAA. Prema čl. 3. ECAA „Primjenjive odredbe akata navedenih ili sadržavnih u Dodatku I, prihvaćenih u skladu s Dodatkom II, ili u odlukama zajedničkog odbora bit će obvezujućí za sve ugovorne stranke i bit će, ili će postati, dio njihovog unutarnjeg pravnog poretka kako slijedi:

- (a) akt koji odgovara Uredbi Europske zajednice će kao takav postati dio unutarnjeg pravnog poretka ugovornih stranaka,
- (b) akt koji odgovara Direktivi Europske zajednice pružat će tijelima ugovornih stranaka mogućnost izbora oblika i metode provedbe.“

Hrvatska je donijela Zakon o potvrđivanju Sporazuma (...) o uspostavi Europskog zajedničkog zračnog prostora (NN 4/2008), no prema čl. 29. ECAA on stupa na snagu prvog dana drugog mjeseca od datuma pohrane instrumenata ratifikacije ili odobrenja EZ, svih država članica i barem jedne pridružene stranke. Međutim, EZ i njezine države članice i barem jedna pridružena stranka mogu odlučiti da između sebe privremeno primjenjuju ECAA od datuma njegovog potpisivanja, sukladno s primjenom nacionalnog zakonodavstva, o čemu moraju obavijestiti depozitara koji će o tome obavijestiti ostale potpisnice. Prema podacima Vijeća EU ECAA još nije stupio na snagu. Za detalje v. <http://www.consilium.europa.eu/applications/Accords/details.asp?cmsid=297&id=2006052&lang=EN&doclang=EN> (21.5.2009.)

čitavom teritoriju (EU + države ECAA) čim prije – a to znači do 2010 – postigao jednaki standard odvijanja zračnog prometa i na jednak način zaštitila prava putnika.

Hrvatska je, stoga, cjelokupni sadržaj Uredbe 261/2004 implementirala u nacionalno zakonodavstvo donošenjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (dalje: ZID ZOSOZP)¹⁴, tako da danas temeljem ovog propisa putnici mogu puni opseg prava u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta ostvarivati u mirnom postupku ili pred hrvatskim sudovima ako je do povrede došlo na letu:¹⁵

- Iz zračne luke smještene u jednoj od država stranke ECAA (tj. države članice EU + države ECAA)
- Iz zračne luke smještene u trećoj državi u zračnu luku neke od države stranke ECAA, osim ako već nisu primili pogodnosti ili kompenzaciju i nije im pružena pomoć u toj trećoj državi, pod uvjetom da je taj let ostvario prijevoznik neke od države stranke ECAA.

Drugim riječima, putnici mogu zahtijevati svoja prava temeljem ZID ukoliko su letili iz bilo koje hrvatske zračne luke (na domaćem ili međunarodnom letu, neovisno o destinaciji)¹⁶, kao i iz zračne luke bilo koje od država EU i ECAA (primjer: London-Paris, Tirana-Moskva; Zagreb-Dubrovnik). Nadalje, ista prava temeljem istog propisa mogu ostvarivati ako su letili iz zračne luke smještene u trećoj državi (izvan EU i ECAA) u zračnu luku države ECAA (primjer: Moskva-Beograd). U slučaju leta iz treće zemlje putnik može ostvariti prava pod dva zadana uvjeta za ovaj slučaj: da je let ostvario prijevoznik EU ili države ECAA, te da mu već nije pružena adekvatna pomoć i naknada u trećoj državi.

U svim navedenim slučajevima putnik ima pravo na pomoć i naknadu ako su kumulativno zadovoljeni slijedeći uvjeti:

- Putnik mora imati potvrđenu rezervaciju za određeni let

¹⁴ NN 163/08.

¹⁵ Čl. 4. st. 2. ZID ZOSOZP.

¹⁶ Tezu o primjeni na domaće letove izvodimo iz formulacije predmetne odredbe, prema kojoj je potrebno da se radi o letu iz zračne luke koja se nalazi u (npr.) RH, a ne o letu iz (npr.) RH, što bi upućivalo na međunarodni karakter leta.

- Putnik se mora prijaviti za let (tj. mora mu biti izdan tzv. *boarding pass*, osim u slučaju otkazanog leta)

Prijavi na let mora se pristupiti u vrijeme naznačeno na putnoj karti, objavljeno od strane prijevoznika, organizatora putovanja ili ovlaštenog putnog agenta, a ukoliko vrijeme nije izrijekom navedeno najkasnije 45 minuta prije objavljenog vremena polaska. Drugim riječima, kašnjenjem na prijavu za let gube se sva zakonska prava predviđena za predmetne povrede ugovora.¹⁷

U slučaju da je putnik već premješten (bilo zbog kojeg razloga) s leta za koji je imao rezervaciju na drugi let na kojem se dogodila povreda, zadržava sva svoja prava, no smatra se da prijevoznik tog drugog leta radi u ime prijevoznika s kojim je putnik u ugovornom odnosu. Putnik svoja prava zbog otkaza leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja treba potraživati od svog ugovornog prijevoznika,¹⁸ a ukoliko mu je drugi prijevoznik (na čijem se letu stvarno desila povreda) pružio pomoć, dao kompenzaciju ili na bilo koji način ga obeštetio ima pravo regresa prema prvom prijevozniku. Također, ista prava imaju i putnici kojima je karta izdana kroz program nagrađivanja putnika (npr. „Miles&More, Frequent Flyer itd.), ali ne pripadaju ostalim putnicima koji putuju besplatno ili po sniženim tarifama koje nisu dostupne javnosti izravno ili neizravno.¹⁹

d. Opći uvjeti prijevoza zračnih prijevoznika

Opći uvjeti prijevoza predstavljaju jednostrani i dobrovoljni izvor prava, kojim prijevoznik priznaje i prihvaća određene obveze na svojoj strani, a koji mora biti usklađen s višim pravnim izvorima, u ovom slučaju Uredbom 261/2004 za letove u EU, te ZID ZOSOZP za područje Hrvatske i država ECAA. U nastavku ćemo se sumarno osvrnuti na rješenja koja sadrže opći uvjeti prijevoza domaćeg avio prijevoznika Croatia airlines-a (dalje: CA) i Lufthanse kao primjera standardnih avio-prijevoznika te nekih niskotarifnih prijevoznika koji lete iz Hrvatske, kako bismo čitateljima i potencijalnim putnicima koji će potraživati obeštećenje od avio-prijevoznika u slučaju nastupa neke od navedenih povreda pružili osnovu za zahtjev prema prijevozniku u mirnom postupku

¹⁷ U slučaju da je putnik u zadano vrijeme došao u zračnu luku

¹⁸ Čl. 4. st. 3(b) i st. 7. ZID ZOSOZP.

¹⁹ Čl. 4. st. 4. ZID ZOSOZP.

temeljen na njegovim općim uvjetima prijevoza, uz i pored navođenja viših pravnih izvora tih prava navedenih *supra*.

i. Standardni prijevoznici: Croatia Airlines i Lufthansa

Na internetskim stranicama Croatia airlines-a (dalje: CA) putnici mogu pronaći opće uvjete prijevoza²⁰. U istima se ne navode obveze CA u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta CA, ali se na drugom linku može naći dokument formuliran kao „Informacije putnicima u vezi s Regulativom Europske unije 261/2004/EC i odredbama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN 132/98 i 63/08) u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili duljeg zakašnjenja u zračnom prijevozu”²¹. Opseg i teritorijalni doseg tih prava podudara se s pozitivnim pravnim izvorima navedenim *supra* prema Uredbi 261/2004 i ZID ZOSOZP a u vezi s ECAA, te obvezuje CA samo za one letove na kojima je ona bila stvarni prijevoznik.²² ZID ZOSOZP predviđa odgovornost ugovornog prijevoznika, dok ova informacija CA predviđa odgovornost CA ako je u konkretnom slučaju bila stvarni prijevoznik. Obzirom da je zakon viši pravni izvor od općih uvjeta, tj. informacije na službenoj stranici, možemo smatrati da su putnici na letovima CA u cijelosti zaštićeni, tj. mogu se obratiti CA za naknadu i pomoć i u slučaju kada su kupili avio-kartu (tj. sklopili ugovor o prijevozu) s ovom kompanijom, ali i kada su na letove CA preusmjereni zbog bilo kojeg razloga s leta drugog avio-prijevoznika.

Lufthansa (LH) je na svojim internetskim stranicama također učinila dostupnima opće uvjete prijevoza,²³ kao i obavijest putnicima o njihovim pravima sukladno Uredbi 261/2004.²⁴ Opći uvjeti LH primjenjuju se na letovima za koje je LH ugovorni prijevoznik. Iako se u općim uvjetima referira na primjenu Uredbe, generalno

²⁰ V. <http://www.croatiaairlines.com> → Podrška korisnicima → Opći uvjeti prijevoza (22.5.2009.)

²¹ V. <http://www.croatiaairlines.com> → Podrška korisnicima → Prava putnika (22.5.2009.)

²² Prema ovom izvoru, prava putnika u navedenim slučajevima povreda odnose se „... na putnike koji putuju iz zračne luke smještene unutar Europske unije, odnosno države potpisnice ECAA Sporazuma i na putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj državi u zračnu luku unutar Europske unije, odnosno neke od država potpisnica ECAA Sporazuma, osim ako isti nisu primili beneficije ili kompenzaciju i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji”.

²³ www.lufthansa.com → Terms&Conditions (22.5.2009.), čl. 9.

²⁴ <http://www.lufthansa.com> → Passenger Rights (22.5.2009.)

ustanovljavajući da putnicima u slučaju otkazanog leta, kao i u slučaju uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja, nudi pomoći naknadu sukladno Uredbi 261/2004, Lufthansa u svojim uvjetima i izričito uređuje pojedina prava koja priznaje putnicima u slučajevima uskraćenog ukrcaja i otkazanog leta.²⁵

ii. Niskotarifni prijevoznici: Germanwings, Ryanair, Wizzair

Opći uvjeti niskotarifnih prijevoznika međusobno se uvelike razlikuju, ali uglavnom samo u formi. Naime, i ovi prijevoznici prate važeće propise kada je riječ o pravima putnika, čime osiguravaju sve potrebne dozvole za letenje u, iz i unutar EU.

Germanwings je u pogledu prava putnika radi otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja i kašnjenja samo općenito naveo da u tim slučajevima putnik „pod određenim uvjetima ima pravo na naknadu i dodatne usluge“²⁶ Nadalje, ukazuje se da su prava putnika u tom slučaju, posebice točni uvjeti, vrsta i opseg usluga određeni Uredbom 261/2004, te da su pisane informacije o tome dostupne na šalteru za prijavu za let (*check-in*) ili kod vrata za ukrcaj (*gate*).

Ryanair predviđa da će putnicima u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcaja ili kašnjenja dužeg od dva sata biti dana pisana obavijest o pravilima naknade i pravu na pomoć u skladu s Uredbom 261/2004, i ta su prava neovisna o pravima prema općim uvjetima prijevoza ove kompanije.²⁷

U uvjetima prijevoza Wizz Air-a detaljno su propisana prava putnika za slučajeve kašnjenja i otkazivanja leta, ali nema odredbi o uskraćenom ukrcaju.²⁸ Putnici na njihovim letovima će se, dakle, u svojim zahtjevima morati pozvati direktno na Uredbu 261/2004 ili na ZID ZOSOZP, ovisno o tome u čiji opseg primjene spada let na kojem se dogodila povreda.

²⁵ Čl. 14.5. općih uvjeta, op.cit. 20. Više o sadržaju putničkih prava u nastavku ovog članka (Dio II).

²⁶ www.germanwings.com → General Conditions of Carriage (GCC), Čl. 9.2.2. (22.5.2009.)

²⁷ www.ryanair.com → Terms & Conditions (22.5.2009.)

²⁸ www.wizzair.com → Korisne informacije → Uvjeti putovanja (22.5.2009.)

3. ZAKLJUČAK

Putnici u zračnom prijevozu danas uživaju određena prava u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcaja na let zbog prevelikog broja putnika s valjanim putnim kartama, te dužeg kašnjenja leta u odnosu na predviđeno vrijeme polaska. Ova prava već više od 4 godine ostvaruju svi putnici na letovima iz zračnih luka u EU, kao i oni koji lete sa zračnim prijevoznicima licenciranim u EU iz zračne luke izvan EU, ali s odredištem u EU. Ova prava ostvaruju temeljem Uredbe 261/2004, no njezina direktna primjena moguća je samo na području država članica EU, čime je izgubljen smisao široko postavljenog opsega primjene ove uredbe *rationae personae*, tj. primjene na sve putnike u datim slučajevima, bez obzira na njihovo državljanstvo. Praktično, hrvatski bi državljani koji su putovali iz ili u EU kada im se desila povreda prava na jedan od 3 načina i kojima avio-prijevoznik odbije naknaditi dužne iznose u mirnom postupku, dosada bili prisiljeni svoja prava ostvarivati u predviđenom postupku u inozemstvu, što je predstavljalo vrlo efikasnu barijeru za stvarnu zaštitu prava putnika.

Donošenjem Sporazuma između EZ i njezinih država članica i 11 drugih država o uspostavi Europskog zajedničkog zračnog prostora riješen je taj problem. Tim je sporazumom, naime, integriran prostor država članica EU i 11 susjednih država (između kojih je i Hrvatska) u jedan jedinstveni prostor na kojem vrijede harmonizirani uvjeti i pravila odvijanja zračnog prijevoza. Zadatak za 11 država ECAA jest transponirati zadani korpus *acquis*-a u svoje nacionalno zakonodavstvo i provesti sve potrebne reforme u praksi, kako bi se standardi različitih aspekata zračnog prometa (sigurnost, pristup tržištu, zaštita okoliša, prava putnika itd.) u tim zemljama doista izjednačili s onima u EU. Jedan od propisa koji je valjalo transponirati jest i Uredba 261/2004, što je u Hrvatskoj učinjeno Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu 2008. godine. Tim je propisom doslovno preuzet sadržaj Uredbe 261/2004, ali je teritorijalni doseg primjene proširen – uz države članice EU – i na 11 država ECAA (Albanija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Hrvatska, Makedonija, Island, Crna Gora, Norveška, Rumunjska, Srbija i Kosovo). Time je stvorena pretpostavka da svi putnici koji pozele ostvariti zaštitu svojih prava u Hrvatskoj to i učine, ukoliko su letjeli iz zračne luke jedne od 36 država stranaka ECAA (EU+ 11 ECAA), te ako su letjeli iz

zračne luke neke treće države (gdje nisu dobili adekvatnu kompenzaciju) u zračnu luku jedne od država stranaka ECAA, no pod uvjetom da je let izvršio avio prijevoznik s licencom jedne od tih država stranaka ECAA. Stoga danas s pravom govorimo o punoj zaštiti prava svih putnika u zračnom prometu u Hrvatskoj u skladu s europskim standardima, i to bez obzira lete li u, iz ili unutar zemalja članica EU i 11 država ECAA. Svaki postupak ostvarivanja prava putnika uslijed uskrate ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta treba započeti u mirnom postupku sa zračnim prijevoznikom koji je izvršio let. Ukoliko, međutim, prijevoznik danas u Hrvatskoj ne ispuni zahtjev putnika, isti je u mnogo zahvalnijem položaju zbog mogućnosti ostvarenja svojih prava temeljem zakona i u sudskom postupku, što čitavom sadržaju ove inicijative za zaštitom potrošača u avio-prijevozu daje potrebnu ozbiljnost i značaj.

- nastavlja se -