

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

Pravni fakultet u Zagrebu

## **PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU USKRAĆENOG UKRCAJA, OTKAZANOG LETA ILI DUŽEG KAŠNJENJA LETA (2. dio)**

*U slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta u polasku putnici u zračnom prijevozu imaju prava propisana Izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu iz 2008. godine. Ovisno o vrsti povrede, putnici imaju pravo na preusmjeravanje do odredišta ili povrat novca za putnu kartu i povrat u polazište, pravo na skrb (hrana, piće, telefon, fax, e-mail, hotel itd.) u zračnoj luci gdje je došlo do povrede te pravo na jednokratnu naknadu u iznosu od € 250-600. Sva ova prava putnici mogu ostvariti na letovima unutar područja Europskog zajedničkog zračnog prostora, u koje spadaju države EU, Hrvatska, Albanija, Bugarska, Bosna i Hercegovina, Makedonija, Crna Gora, Srbija, Rumunjska, Norveška, Island i Kosovo.*

Ključne riječi: uskraćeni ukrcaj, otkazani let, kašnjenje, zračni prijevoz, prava putnika, zaštita potrošača, Uredba (EZ) 261/2004, ECAA, ZOSOZP, ECJ, *Wallentin-Hermann v. Alitalia*

### **1. UVOD**

U slučaju povreda prava putnika u zračnom prijevozu poput otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta, putnici do nedavno nisu imali nikakvu institucionaliziranu zaštitu. Rješavanje svih njihovih problema u slučaju višesatnog, čak i višednevnog „zapinjanja“ u putovanju na nekoj od zračnih luka EU rješavalo se na *ad*

---

\* Izvanredni profesor, Katedra za pomorsko i općeprometno pravo

\*\* Znanstveni novak, Katedra za pomorsko i općeprometno pravo

*hoc* osnovi, ovisno o diskreciji zračnog prijevoznika, i bez mogućnosti žalbe ili pritužbe nekoj od institucija pored zračnog prijevoznika koji je uzrokovao takav incident. Trend zaštite potrošača u EU doveo je u pitanje održivost takvog stanja, i učinio potrebu zaštite putnika u zračnom prijevozu u slučaju ove tri povrede putem konkretnih mjera pitanjem od prioritetnog značaja u europskoj transportnoj politici. Najvažniji izvor prava u EU o ovom pitanju danas predstavlja *Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. godine kojom se utemeljuju zajednički propisi o 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).<sup>1</sup> Temeljem usklađivanja hrvatskog prava s *acquis communautaire*-om, cjelokupni sadržaj ovog modernog pravnog uređenja unesen je nedavno i u naše zakonodavstvo donošenjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (dalje: ZOSOZP).<sup>2</sup> Ipak, područje primjene čitavog ovog pravnog sustava zaštite prema ZOSOZP prošireno je u odnosu na Uredbu 261/2004, i proteže se osim na države članice EU i Hrvatsku, još i na Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Srbiju, Bugarsku, Island, Makedoniju, Crnu Goru, Norvešku, Rumunjsku i Kosovo (dalje: ECAA).<sup>3</sup> U nastavku se donosi sadržaj prava putnika kako je uređen u Hrvatskoj ZOSOZP-om.<sup>4</sup> O Uredbi 261/2004 detaljnije se govori u kontekstu tumačenja nekih spornih odredaba u postupcima pred ECJ, koja predstavljaju relevantan izvor podataka i domaćim putnicima u slučajevima primjene relevantnih odredaba ZOSOZP. U nastavku se daje pregled prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta i dužeg kašnjenja leta u polasku, te postupak ostvarenja tih prava u Hrvatskoj i EU.

---

<sup>1</sup> OJ L 46, 17.2.2004. Uredba je za sve države EU stupila na snagu 17.2.2005.

<sup>2</sup> NN, br. 163/08. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu objavljen je u NN, br. 132/98. U daljnjem tekstu koristit će se kratica ZOSOZP radi jednostavnosti, a odnosi se na zakon kako je izmijenjen izmjenama i dopunama.

<sup>3</sup> Ovakvo rješenje posljedica je sklapanja Sporazuma o uspostavi Europskog zajedničkog zračnog prostora. V. 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. Detaljnije v. 1. dio ovog članka objavljen u Hrvatskoj pravnoj reviji.

<sup>4</sup> Obzirom da je taj sadržaj identičan onom u Uredbi 261/2004, nije se željelo opterećivati tekst paralelnim citiranjem odredaba oba propisa na svim mjestima, već samo tamo gdje je za tim postojala potreba.

## 2. USKRAĆENI UKRCAJ (*denied boarding*)

Uskraćeni ukrcaj postoji ukoliko je uskraćen ukrcaj na let putniku koji se na isti prijavio u vrijeme predviđeno za zadani (domaći ili međunarodni) let i u posjedu valjanih putnih dokumenata (putne karte, putovnice, vize itd.), osim ako postoje opravdani razlozi da mu se ukrcaj uskrati. To primjerice mogu biti zdravstveni razlozi, razlozi sigurnosti ili zaštite ili neodgovarajuća putna dokumentacija<sup>5</sup>. U tim slučajevima putnici ne ostvaruju prava predviđena za uskraćeni ukrcaj.<sup>6</sup>

Slučaj uskraćenog ukrcaja koji zahtijeva posebnu zaštitu putničkih prava postoji kada prijevoznik razumno očekuje da će određenom broju putnika morati uskratiti ukrcaj zbog prekomjerne rezervacije karata, prevelikog broja putnika koji su se pojavili na prijavi za let itd. Za razumijevanje pozadine i interesa iza ovih novih prava putnika u slučajevima uskraćenog ukrcaja potrebno je istaknuti da je broj uskraćenih ukrcaja doduše previsok, ali u praksi ga je nemoguće eliminirati. Dva su osnovna razloga za to. Prvi razlog postoji kada putnici zbog organizacijskih razloga ne mogu poletjeti na letu za kojeg imaju prijavu, i to zato što im je raniji let (*connecting flight*) kasnio ili je otkazan, ili zato što se zbog kvara zrakoplova veći zrakoplov morao zamijeniti manjim. Njima se tada izdaje nova putna karta (preusmjeravaju se) za kasniji let, na kojem stvaraju neočekivani pritisak, i dijelu putnika s tog kasnijeg leta mora se uskratiti ukrcaj. Drugi razlog leži u redovitom slučaju namjernog ne-pojavljivanja određenog broja putnika s potvrđenim rezervacijama na prijavi za ukrcaj (*no-show*), razlozi čega su višestruki. Jednim dijelom to su slučajevi više sile na strani putnika, ali, sve su brojniji i slučajevi uzrokovani

---

<sup>5</sup> Čl. 3. toč. 30. ZOSOZP.

<sup>6</sup> Čl. 8. i 9. ZOSOZP. Ukoliko se dogodi da je putniku uskraćen ukrcaj temeljem nekog od navedenih „legitimnih“ razloga, no uspostavi se da se radi o grešci (npr. nesporazumi oko viznog režima za neku državu, valjanosti putnih dokumenata itd.), radit će se o slučaju uskraćenog ukrcaja kod kojeg putnik zadržava sva prava temeljem propisa. U Uredbi 261/2004 razlozi opravdane uskrate ukrcaja navedeni su egzemplifikativno, dok su u domaćem zakonu navedeni taksativno. Obzirom na činjenicu da će ulaskom RH u EU uredbe imati direktnu primjenu, valjalo bi domaći propis tumačiti u skladu s tekстом Uredbe 261/2004, tj. tako da avio-prijevoznik može putniku uskratiti ukrcaj i iz nekog drugog „opravdanog razloga“. Iako u općim uvjetima prijevoznika ne nalazimo drugačiju formulaciju opravdanih razloga za uskraćivanje ukrcaja, skrećemo pažnju na odredbu o pravu prijevoznika da putniku uskrati prijevoz (*right to refuse carriage*), kakvu, primjerice, sadrže opći uvjeti Lufthanse. U njoj je naveden detaljan popis razloga iz kojih prijevoznik može odbiti putniku prijevoz, kao što je ponašanje putnika zbog kojeg su ugroženi drugi putnici članovi posade zrakoplova, i imovina; neplaćanje odgovarajućih naknada i pristojbi; kršenje zabrane pušenja i uporabe elektroničkih naprava u zrakoplovu i dr., koji nadopunjavaju formulaciju iz Uredbe 261/2004, i time su valjani. Sličnu odredbu sadrže i opći uvjeti Croatia airlinesa. V. [www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com) → Terms&Conditions (22.5.2009.), čl. 7., [www.croatiaairlines.com](http://www.croatiaairlines.com) → Podrška korisnicima → Opći uvjeti prijevoza (22.5.2009.), čl. 7.

modernim sustavom prodaje karata, kod kojeg je odvojen sustav rezervacije mjesta od onog za prodaju karata. To omogućava putnicima s fleksibilnim, skupim kartama koje je moguće vratiti uz povrat novca da ih iskoriste za drugi let ili, ako ih ne iskoriste, da dobiju povrat novca. Takav sustav omogućava i agentima za prodaju karata da špekuliraju s besplatnom rezervacijom mjesta koja će kasnije prodati kupcima; problem je što oni ponekad ne otkazu neprodane rezervacije ili to učine prekasno, pa je rezerviran veći broj mjesta u avionu od raspoloživog. Zbog svih tih razloga avio-kompanije namjerno omogućavaju veći broj rezervacija od raspoloživog kapaciteta zrakoplova (*overbooking*), jer računaju na određeni broj *no-show* slučajeva, i time postižu maksimalnu popunjenost zrakoplova. U protivnom, gotovo uvijek bi letjeli s određenim postotkom praznih sjedala, što je skupo i generira gubitke prijevozniku. Te bi gubitke on redovito kompenzirao podizanjem cijene karata, što u konačnici ne bi bilo ni u čijem interesu. Ipak, ovakva (legitimna) praksa može izazvati probleme kada se pojave neočekivani događaji koji stvaraju dodatni pritisak na kapacitete (poput preusmjerenja putnika zbog organizacijskih problema).<sup>7</sup>

Tada će prijevoznik prvo pozvati putnike na dobrovoljno odustajanje od svoje rezervacije (tzv. dobrovoljci - *volunteers*), u zamjenu za odgovarajuće pogodnosti i prava koja im pripadaju. Ukoliko i nakon toga preostali broj putnika s rezervacijom bude veći od broja putnika koji može biti primljen na let, prijevoznik će dijelu preostalih putnika u potrebnom opsegu uskratiti ukrcaj. U praksi su to najčešće oni putnici koji su kasnili s prijavom za let (*late check-in*). Putnici kojima je ukrcaj uskraćen protiv njihove volje, imaju pravo na naknadu štete i pomoć.<sup>8</sup>

## **2.1. Prava dobrovoljaca**

Putnici koji dobrovoljno odustanu od leta imaju:

---

<sup>7</sup> 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, Commission of the European Communities, COM(2001) 784 final od 21.12.2001., str. 3-4. Prema tim podacima 1999. g. oko 250.000 putnika bio je uskraćen ukrcaj samo na redovnim letovima vodećih avio-prijevoznika EU (1,1 promil ukupnog broja prevezenih putnika).

<sup>8</sup> U EU u 2000. g. 18.000 putnika je uskraćen ukrcaj protiv njihove volje (0,1 promil ukupnog broja putnika), dok je broj volontera dosegao brojku od oko 330.000 putnika, tj. gotovo dvadeset puta više od onih kojima je uskraćen ukrcaj. Ova statistika odnosi se samo na vodeće prijevoznike EU. Proposal... *ibid.*, str. 4.

**2.1.1. pravo na pogodnosti** u skladu s uvjetima dogovorenim između određenog putnika i stvarnog prijevoznika. To je fleksibilna kategorija, u kojoj avio-prijevoznik može ponuditi putnicima različite pogodnosti kojima ih motivira da dobrovoljno odustanu od leta, npr. kupone (*voucher-e*) određene vrijednosti za svoje letove u određenom periodu za jednu ili više osoba, plaćen hotel za produženo vrijeme boravka u stranom gradu itsl. To bi svakako trebalo biti više od prava koja ostvaruju putnici kojima je protiv volje uskraćen ukrcaj, kako bi se privukao što veći broj putnika-dobrovoljaca.

**2.1.2. pravo na povrat prevoznine** po cijeni po kojoj je karta kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani i za dio ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ako let više ne služi svrsi prvotnog plana putovanja putnika. Zajedno s tim, kada je to relevantno, imaju pravo i na povratni let u prvu točku polazišta, kada je to najranije moguće (ako putnik ne želi nastaviti putovanje).<sup>9</sup> Nadalje, putnik ima **pravo na preusmjeravanje** prema sukladnim uvjetima prijevoza na idući let do konačnog odredišta (ako želi nastaviti putovanje).<sup>10</sup> Treba istaći da se pravo na povrat novca za kartu i pravo na preusmjeravanje po logici stvari međusobno isključuju; u prvom slučaju putnik odustaje od putovanja pa ga se obeštećuje, dok se u drugom slučaju radi o omogućavanju nastavka putovanja po sukladnim uvjetima prvim mogućim letom. U pogledu prava na preusmjeravanje, zanimljivo je da preusmjeravanje ne podrazumijeva isključivo preusmjeravanje na drugi let, iako će to biti pravilo. Naime, prijevoznik ga može izvesti i drugim sredstvima prijevoza, kao što je primjerice autobus, vlak ili taksi, ako je takav način prijevoza prihvatljiv s obzirom na udaljenost putnika od mjesta odredišta.

Putnici koji se nađu u situaciji da dobrovoljno odustanu od svoje rezervacije leta u zamjenu za ponuđene pogodnosti od strane avio-prijevoznika, moraju znati da takvim činom **gube sva prava na dodatne odštete** zajamčene posebnim propisima, pri čemu se prvenstveno misli na naknade štete uslijed tjelesne povrede i smrti putnika i gubitka i/ili oštećenja prtljage.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Čl. 9.b st. 1.toč. a) ZOSOZP.

<sup>10</sup> Čl. 9.b st. 1. toč. b) ZOSOZP.

<sup>11</sup> Čl. 9.f st. 2. ZOSOZP.

## 2.2. Prava putnika kojima je let uskraćen protiv njihove volje

Ukoliko se ne javi dovoljan broj dobrovoljaca, prijevoznik ima pravo određenom broju putnika odbiti ukrcaj protiv njihove volje, u kojem slučaju oni ostvaruju sljedeća prava:

### 2.2.1. pravo na naknadu (kompenzaciju)

Pravo na isplatu određenog paušalnog iznosa kao zakonske kazne za prijevoznika možda je najzanimljivija novina koju donosi ZOSOZP po uzoru na Uredbu 261/2004. Iznos naknade ovisan je o dužini leta na kojem se dogodila povreda, i dužni iznosi u slučaju uskraćenog ukrcaja, kao i – kako ćemo kasnije vidjeti – otkazanog leta mogu se sistematizirati prema sljedećoj tabeli:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Letovi do 1.500 km</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Letovi unutar ECAA zone duži od 1500 km</li><li>• Letovi izvan ECAA zone od 1500 km-3500 km</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Letovi izvan ECAA zone duži od 3500 km<sup>12</sup></li></ul>
<b>250 €</b>	<b>400 €</b>	<b>600 €</b>

Tabela 1: Iznosi naknade u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazanog leta<sup>13</sup>

Ovi iznosi predstavljaju zakonsku kaznu (penal) za prijevoznika koji je putniku uzrokovao neku od navedenih povreda u normalnom tijeku njegovog putovanja, i isplaćuje se uvijek kada je do takve povrede došlo. Ovdje se, dakle, ne radi o naknadi štete (odšteti), obzirom da putnik nije dužan dokazivati nastalu štetu, niti je do iste teoretski moglo doći u trenutku početka putovanja kada prijevoznik putniku obznani da ne može putovati u skladu s planom, te u tom smislu terminologija u čl. 9.a ZOSOZP (pravo na odštetu) nije najpreciznija. Uvođenje zakonske kazne u ZOSOZP (a prema uzoru na Uredbu 261/2004) u skladu je i s odredbama obveznog prava o ugovornoj kazni sadržanim u čl. 350-356 ZOO<sup>14</sup>, koje predviđa ovakav oblik naknade oštećeniku kao

<sup>12</sup> Treba obratiti pažnju na činjenicu da Croatia airlines ne kategorizira letove na isti način kao što su oni kategorizirani u ZOSOZP-u, već naknadu od 600 EUR propisuje za *sve* letove duže od 3500 km, dakle i one unutar ECAA zone (čl. 9.2.4. Općih uvjeta CA).

<sup>13</sup> Čl. 9.a st. 1. toč. a-c) ZOSOZP.

<sup>14</sup> NN 35/2005, 41/2008.

sredstvo ostvarenja javnog interesa za održanjem ugovorne discipline, pogotovo u slučaju *a priori* neravnopravnih ugovornih strana.

Naknada se isplaćuje u kunsnoj protuvrijednosti, prema tečaju važećem na dan isplate, odnosno donošenja pravomoćne sudske presude.<sup>15</sup> Za određivanje udaljenosti leta uzima se mjesto odredišta na koje će uslijed povrede putnici stići sa zakašnjenjem, a ne ono u koje su prvotno trebali letjeti. Ako, međutim, prijevoznik uspije putnike prevesti zamjenskim letom, i kada na taj način ostvareno vrijeme dolaska premašuje prvotno rezervirano vrijeme dolaska za određeni kraći period, ima pravo na smanjenje iznosa dužne naknade za 50%. Odnosi dužine leta, kašnjenja u dolasku i dužne naknade može se ponovno sažeti u tabeli:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Letovi do 1.500 km</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Letovi unutar ECAA zone duži od 1500 km</li><li>• Letovi izvan ECAA zone od 1500 km-3500 km</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Letovi izvan ECAA zone duži od 3500 km</li></ul>
Kašnjenje do 2 sata	Kašnjenje do 3 sata	Kašnjenje do 4 sata
<b>125 €</b>	<b>200 €</b>	<b>300 €</b>

Tabela 2.: 50% smanjenje iznosa naknade ovisno o ostvarenom vremenu dolaska zamjenskim letom u odnosu na prvotno rezervirano vrijeme dolaska leta<sup>16</sup>

Izračun dužine leta najlakše je izvršiti putem neke od Internet stranica posebno kreiranih u tu svrhu.<sup>17</sup> Prijevoznik može ovu naknadu isplatiti putniku u gotovini, bankovnom doznakom na račun, čekovima ili, uz pisanu suglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama prijevoznika.<sup>18</sup> U slučaju da avio-kompanija ponudi putniku mogućnost naknade u vaučeru za svoj let/ove, ili druge svoje usluge, putnici moraju biti svjesni sljedeće činjenice: prijevoznik im je, prema ZOSOZP (i Uredbi 261/2004) dužan isplatiti naknadu u novcu; ako im drugačiji oblik naknade ne odgovara više od novca, ne trebaju

<sup>15</sup> Čl. 9.a st. 6. ZOSOZP.

<sup>16</sup> Čl. 9.a st. 3. ZOSOZP.

<sup>17</sup> Npr. <http://www.airportcitycodes.com/calcfom.aspx> (11.6.2009) ili <http://www.airrouting.com/content/TimeDistanceForm.aspx> (29.5.2009.). Potrebno je unijeti podatke kod zračne luke polaska i dolaska po klasifikaciji IATA-e, što je vidljivo iz podataka na putnoj karti, *boarding pass*-u i odresku na predanoj prtljazi. Prema čl. 9a st. 5. ZOSOZP, metoda izračuna dužine leta jest određivanje rute preko velikog kruga ortodrome, što je i metoda korištena na ovoj stranici.

<sup>18</sup> Čl. 9.a. st. 4. ZOSOZP.

na to pristati. Kompenzacija vaučerima, ili drugim uslugama prijevoznika isplati se onim putnicima koji lete često, i izvjesno je da će takve pogodnosti moći i iskoristiti. Obzirom da takav način kompenzacije putnika značajno pogoduje prijevozniku, on bi svakako trebao izdati vaučere na značajno viši iznos od onog dužne zakonske naknade za takav slučaj kako bi motivirao putnike da to prihvate.<sup>19</sup>

Također valja obratiti pažnju da iznos naknade može biti veći ako je prilikom preusmjeravanja leta putnik premješten u niži razred od onog u kojem je imao rezervirano mjesto na letu na kojem mu je uskraćen ukrcaj, i to za 30%, 50% odnosno 75% cijene karte. Ako, pak, putnik bude smješten u viši razred od onog za koji je karta plaćena, prijevoznik nema pravo naplatiti razliku u cijeni.<sup>20</sup>

Na ovom mjestu bismo izdvojili opće uvjete Lufthanse, prema kojima *svaki* putnik kojem je uskraćen ukrcaj ima pravo na naknadu, dakle i onaj koji je dobrovoljno predao svoju rezervaciju na letu.<sup>21</sup> Naime, kako smo i ranije ukazali, sukladno Uredbi i ZOSOZP-u pravo na naknadu štete izrijekom je propisano samo za putnike kojima ukrcaj bude uskraćen *protiv njihove volje*, u što ne ubraja one koji dobrovoljno predaju svoje rezervacije. Za dobrovoljce je propisano samo pravo na pogodnosti u dogovoru sa zračnim prijevoznikom i pravo na pomoć u smislu povrata novca ili preusmjeravanja.

### **2.2.2. pravo na vraćanje prevoznine ili preusmjeravanje<sup>22</sup>**

Putnici kojima je uskraćen ukrcaj protiv njihove volje ostvaruju jednaka prava na vraćanje prevoznine ukoliko odustaju od daljnjeg putovanja, tj. prava na preusmjeravanje na drugi let kao i dobrovoljci, stoga vrijedi rečeno pod 2.1.2., *supra*.

### **2.2.3. pravo na skrb<sup>23</sup>**

Treća vrsta prava koja pripada putnicima kojima je protiv volje uskraćen ukrcaj jest pravo na skrb tijekom nastavka putovanja, koje se sastoji od:

---

<sup>19</sup> Croatia airlines u svojim općim uvjetima poslovanja predviđa da će iznos naknade u svakom slučaju biti uvećan za 25% ukoliko se isplaćuje u obliku vaučera koji će se koristiti na letu CA (čl. 9.4. Općih uvjeta CA), a Lufthansini opći uvjeti u čl. 14.5. predviđaju da vaučeri u takvim slučajevima imaju glasiliti na 350, 500 odnosno 700 €.

<sup>20</sup> V. čl. 9.d st. 1. i 2. ZOSOZP-a.

<sup>21</sup> Čl. 14.5.3. Općih uvjeta prijevoza Lufthanse, op. cit. (bilj. 6).

<sup>22</sup> Čl. 9.b ZOSOZP.

<sup>23</sup> Čl. 9.c ZOSOZP.



- besplatnih obroka i napitaka u razumnom odnosu s vremenom čekanja na let;
- smještaja u hotelu u slučaju potrebe za noćenjem/ima, ili kada je potreban ostanak duži od onoga koji je putnik planirao;
- prijevoza od zračne luke do hotela i obratno;
- dva besplatna telefonska poziva, telefaks poruke ili e-maila;
- posebnog vođenja računa o potrebama osoba sa smanjenom pokretljivošću, njihove pratnje, te djece bez pratnje.

### **3. OTKAZ LETA (*cancelled flight*)**

Otkazivanje leta koji je prethodno bio predviđen, i na kojem je najmanje jedno mjesto bilo rezervirano, drugi je oblik povrede ugovorne obveze prijevoza, kod koje putnici ostvaruju određena prava<sup>24</sup>. Rezervacija je pak činjenica da putnik ima putnu kartu ili drugi dokaz, koji pokazuje da je rezervacija prihvaćena i potvrđena od strane prijevoznika ili organizatora putovanja.<sup>25</sup> Prava putnika u slučaju otkazanog leta su:

#### **3.1. pravo na naknadu (kompenzaciju)**

U slučaju da je njihov let otkazan, putnici imaju pravo na naknadu kao i u slučaju uskraćenog ukrcanja, a njezin iznos ovisi o dužini otkazanog leta i varira od € 250-600 (v. Tabelu 1)<sup>26</sup>. Prijevoznik koji unaprijed procijeni da je broj rezervacija za određeni let toliko malen da je izvjesno ukidanje leta zbog komercijalnih razloga, može umanjiti svoju štetu tako da bez odlaganja kontaktira putnike i obavijesti ih o otkazivanju leta, te im ponudi preusmjeravanje na drugi let. Mogućnost prijevoznika da se u cijelosti oslobodi plaćanja naknade postoji samo ako putnike obavijesti više od dva tjedna prije planiranog leta. U protivnom, mogućnost oslobođenja biti će vezana i za interval vremena između planiranog odlaska i dolaska putnika s otkazanim letom i vremena odlaska i dolaska s preusmjerenim letom. Ovi su odnosi precizno određeni propisima, a sistematizirani su u Tabeli 3.<sup>27</sup> Ukoliko ti uvjeti nisu kumulativno zadovoljeni, putnik zadržava pravo na naknadu.

---

<sup>24</sup> Čl. 3. st. 1. toč. 14. ZOSOZP.

<sup>25</sup> Čl. 3. st. 1. toč. 26. ZOSOZP.

<sup>26</sup> Čl. 9.a st. 1. toč. c) ZOSOZP.

<sup>27</sup> Čl. 9. st. 1. toč. c) ZOSOZP.

Koliko je vremena prije planiranog leta prijevoznik obavijestio putnika o otkazivanju leta?	Koji je odnos vremena odlaska i dolaska s otkazanim i preusmjerenim letom?
Više od 14 dana	-
14-7 dana	Polazak najviše 2 sata prije polaska otkazanog leta, dolazak unutar 4 sata od planiranog dolaska otkazanog leta
Unutar 7 dana	Polazak najviše 1 sat prije polaska otkazanog leta, dolazak unutar dva sata od planiranog dolaska otkazanog leta

*Tabela 3: Pravovremena obavijest putnicima i preusmjerenje kao razlog kada prijevoznik nije dužan isplatiti putniku naknadu*

### **3.1.1. Izvanredne okolnosti**

Potreba održavanja vrlo visokog standarda sigurnosti zrakoplova u svakom trenutku prije i tijekom leta, te neke izvanjske okolnosti koje mogu onemogućiti održavanje leta a izvan su kontrole prijevoznika, još su jedan razlog zbog kojega se prijevozniku dozvoljava otkaz redovito najavljenog leta bez dužnosti isplate naknade putniku. U takve izvanredne okolnosti mogu se ubrojiti izvanjski razlozi, poput loših meteoroloških uvjeta koji ugrožavaju ili onemogućavaju sigurno odvijanje leta, ali i brojni drugi. Njihovo postojanje dokazuje stvarni prijevoznik koji se na njih poziva, jednako kao i činjenicu da je takva okolnost bila neizbježna usprkos činjenici da su poduzete sve razumne mjere.<sup>28</sup>

Općenito, definiranje koncepta izvanrednih okolnosti u praksi i provedbi relevantnih odredaba Uredbe 261/2004 je diskutabilno, obzirom da se radi o opisnoj definiciji pod koju se može podvesti velik broj situacija kojima zračni prijevoz obiluje. Definiciju izvanrednih okolnosti izrijeком sadrži ZOSOZP, prema kojem „izvanredne okolnosti smatrat će se da postoje kada učinak odluke u pogledu upravljanja zračnim prometom vezane za određeni zrakoplov na određeni dan dovede do dužeg kašnjenja, kašnjenja zrakoplova preko noći ili otkazivanja jednog ili više letova tim zrakoplovom, iako su poduzete sve razumne mjere od strane prijevoznika da izbjegne kašnjenje ili otkazivanje leta“.<sup>29</sup> Ovu važnu definiciju u pravilu sadrže i opći uvjeti zračnih prijevoznika. Tako Croatia airlines izrijeком navodi da su izvanredne okolnosti: „meteorološki uvjeti koji ometaju obavljanje leta (magla, snijeg, oluja, led itd.), sigurnosni rizici i izvanredni

<sup>28</sup> Čl. 9. st. 3. ZOSOZP

<sup>29</sup> Čl. 3. st. 1. toč. 4. ZOSOZP.

problemi koji mogu utjecati na sigurnost leta (uključujući tehničke probleme na zrakoplovu, ili slične probleme na aerodromu poput zatvaranja/ograničenja piste i sl.), politička nestabilnost (rat, napad, građanski nemiri, sukobi, policijski sat itd.), štrajk koji ima utjecaja na obavljanje zračnog prijevoza, te odluke Uprave zračnog prometa, odnosno kontrole leta.<sup>30</sup> U odredbama Uredbe 261/2004, kao i u općim uvjetima nekih europskih prijevoznika nismo pronašli definicije slične ovoj. Međutim, od važnosti su uvodne napomene sadržane u Uredbi, u kojima je izrijekom navedeno da se takve okolnosti mogu pojaviti u slučajevima političke nestabilnosti, meteoroloških neprilika, sigurnosnih rizika, neočekivanih (izvanrednih) događaja vezanih za sigurnost leta, i štrajka koji utječe na obavljanje zračnog prijevoza. Očito je da je Croatia airlines preuzela upravo ove, primjerice navedene okolnosti, radi tumačenja izvanrednih okolnosti. Ovaj čest, a nedovoljno određen pojam, u praksi predstavlja velik problem putnicima u sporu s prijevoznikom, budući su ga ovi potonji skloni tumačiti što je šire moguće kako bi izbjegli obvezu plaćanja naknade putnicima u slučaju otkaza leta. Primjerice, putnicima koji dođu na prijavu za let (*check-in*) zračni prijevoznik vrlo često usmeno priopći da će zbog tehničkog kvara na zrakoplovu let biti otkazan, no to ne potkrijepi nikakvim dokazima na koje se putnik kasnije može pozvati i putem kojih može provjeriti istinitost ovakve teze. Obzirom na ogromnu opasnost leta neispravnim zrakoplovom, putnici u najvećem broju slučajeva neće raditi problem, niti će potraživati naknadu od prijevoznika, čak i ako su upoznati sa svojim pravima. Nažalost, pozadina određenog broja ovakvih slučajeva jest komercijalna kalkulacija na strani prijevoznika – premalen broj prodanih karata za let ne opravdava troškove obavljanja leta, stoga se let otkazuje kako ne bi generirao gubitak. Ponekad zrakoplov koji je navodno „u kvaru“ nije niti upućen u dotičnu zračnu luku iz matične luke (*hub*), što dokazuje da je prijevoznik već ranije odlučio otkazati let. Naravno, sve to će putnik vrlo teško moći provjeriti i dokazati, jer je nedvojbeno u neravnopravnoj poziciji u odnosu na zračnog prijevoznika i zračnu luku od koje bi takve podatke trebao tražiti i dobiti. Ostaje, ipak, činjenica da je prijevoznik u takvom slučaju dužan putnicima, pored povrata prevoznine ili preusmjeravanja i skrbi, isplatiti i naknadu - ukoliko to ne učini krši prava putnika. Pozicija putnika u tim je situacijama nezahvalna, no rješiva. Naime, avio-prijevoznici

---

<sup>30</sup> Čl. 1. (Definicije) Općih uvjeta prijevoza Croatia airlines, op. cit. (bilj. 6).

dužni su voditi propisane detaljne evidencije o svim tehničkim elementima održavanja zrakoplova kao uvjet za održavanje licencijske. Evidencije pregledavaju inspekcijske službe nadležnih tijela, što omogućava naknadnu kontrolu i sprječava zlouporabe. U naknadnom postupku teret dokaza je na prijevozniku koji će svoje tvrdnje morati potkrijepiti ovakvim i sličnim dokazima, iz kojih će sud procijeniti jesu li u konkretnom slučaju postojale izvanredne okolnosti koje su doista za prijevoznika bile neizbježne, te je li uložio sve razumne mjere da do otkaza leta ne dođe.

Veliki problemi u praksi vezani upravo uz „tehničke probleme na strani zrakoplova“ kao izvanredne okolnosti doveli su do prvog meritornog tumačenja odredbe čl. 5(3) Uredbe 261/2004 presudom u sporu *Wallentin-Hermann v. Alitalia*<sup>31</sup> od 22.12.2008.

Radilo se o slučaju gdje je gđa Wallentin-Hermann rezervirala tri mjesta na letu iz Beča za Brindisi preko Rima za sebe, muža i kćerku. Predviđeni polazak iz Beča bio je 28.6.2005. u 6.54, s dolaskom u Brindisi isti dan u 10.35. Nakon prijave za let, pet minuta prije predviđenog vremena polijetanja, troje putnika dobilo je obavijest da je let otkazan i preusmjereni su na kasniji let druge kompanije za Rim, gdje su stigli u 9.40, tj. 20 minuta nakon odlaska svojeg povezujućeg leta za Brindisi. Obitelj je konačno stigla u Brindisi u 14.15 tog dana. Let u Beču bio je otkazan zbog složenog kvara turbine motora zrakoplova koji je otkriven dan ranije prilikom pregleda. Alitalia je bila obaviještena o kvaru tijekom noći (u 01.00) prije jutarnjeg leta, a popravak kvara (koji je uključivao nove dijelove i stručnu radnu snagu) dovršen je 8.7.2005. Stranka je tražila naknadu od €250 na ime otkaza leta, te €10 na ime telefonskih troškova od Alitalie, što je odbijeno. Isplata ovih iznosa zatražena je potom u sudskom postupku pred nadležnim sudom prvog stupnja, koji je usvojio zahtjev, s obrazloženjem da tehnički razlozi na strani zrakoplova ne predstavljaju „izvanredne okolnosti“ u smislu čl. 5(3) Uredbe 261/2004. Alitalia je uložila žalbu na ovu odluku prizivnom sudu, koji je zastao s postupanjem i zatražio relevantno tumačenje odredbe čl. 5(3) Uredbe 261/2004 od ECJ obzirom na nekoliko pitanja:

---

<sup>31</sup> Case 549/07, *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, OJ C 44 od 21.2.2009., str. 20.

1. Postoje li izvanredne okolnosti u smislu čl. 5(3) Uredbe 261/2004 ako je let otkazan zbog tehničkog nedostatka zrakoplova, napose motora, te da li se pojam izvanrednih okolnosti ima tumačiti u skladu s čl. 19. Montrealske konvencije?
2. Ako je odgovor pod (1) pozitivan, postoje li izvanredne okolnosti kada se zračni prijevoznik natprosječno često poziva na tehničke nedostatke kao uzrok otkaza leta, isključivo na temelju njihove učestalosti?
3. Ako je odgovor pod (1) pozitivan, da li je prijevoznik poduzeo sve „razumne mjere“ u skladu s čl. 5(3) Uredbe 261/2004 ako je zadovoljio minimalne pravne zahtjeve u vezi održavanja zrakoplova i da li je to dovoljno da se prijevoznika oslobodi plaćanja naknade iz čl. 5. u vezi s čl. 7. Uredbe 261/2004.
4. Ako je odgovor pod (1) negativan, predstavljaju li izvanredne okolnosti samo slučajevi više sile ili prirodnih nepogoda, koje nisu posljedica tehničkog nedostatka, i time nisu u vezi sa zračnim prijevoznikom?

ECJ je svojim odgovorima na ova pitanja u ovoj vrlo značajnoj presudi „presjekao gordijski čvor“ i dao meritorno tumačenje ovog najspornijeg pitanja u primjeni Uredbe 261/2004. Utvrđeno je opće pravilo da tehnički nedostatak zrakoplova ne predstavlja izvanredne okolnosti u smislu odredbe čl. 5(3) Uredbe 261/2004, osim ako su takav nedostatak uzrokovali događaji koji po svojoj prirodi ili porijeklu nisu uobičajeni u normalnom tijeku obavljanja djelatnosti zračnog prijevoznika i izvan su njegove stvarne kontrole. Učestalost tehničkih problema na strani prijevoznika sama po sebi nije čimbenik temeljem kojega se može zaključiti o postojanju izvanrednih okolnosti. Konačno, poštivanje minimalnih zahtjeva održavanja zrakoplova ne znači i poduzimanje „svih razumnih mjera“, te stoga nije niti dovoljno za oslobađanje prijevoznika dužnosti da plati naknadu temeljem Uredbe 261/2004.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Ovo nije prvi slučaj da je od ECJ zatraženo tumačenje pojma izvanrednih okolnosti u smislu čl. 5(3) Uredbe 261/2004, ali je prvi koji je okončan presudom. U slučaju *Kramme v. SAS Scandinavian Airlines Danmark A/S* od 21.9.2006 sudu su postavljena slična pitanja, no zahtjev je povučen prije konačne odluke. Između ostalog, pitanja su se odnosila na to može li se smatrati da je prijevoznik poduzeo sve razumne mjere ako uopće nije postojao drugi raspoloživ zrakoplov za let koji je otkazan zbog tehničkih problema na zrakoplovu kojim je on trebao biti izvršen, te od kakve je važnosti činjenica da dokumentacija kojom se potkrepljuje teza o tehničkim problemima na koje se poziva prijevoznik potječu isključivo od istog tog prijevoznika. Možemo samo žaliti što ECJ nije imao prilike izjasniti se o odgovorima na ova pitanja, obzirom na njihovu praktičnu važnost i gotovo svakodnevnu pojavu. C-396/06 OJ C 294 od 2.12.2006, str. 29.

Najveći broj putnika u zračnom prijevozu putuje povezanim letovima (*connecting flights*). Ukoliko putnik ima pravo na naknadu, postavlja se pitanje kako se računa dužina leta o kojoj ovisi visina naknade, tj. što se uzima kao polazište i odredište ukoliko je do otkaza leta došlo na sredini puta. Odgovor na to pitanje dala je Europska komisija (EK), prema kojem se dužina leta računa od točke na kojoj je došlo do otkaza leta do odredišta na koje je putnik u konačnici sletio (a ne one na koju je trebao sletiti da nije bilo otkaza leta).<sup>33</sup>

### **3.1. pravo na vraćanje prevoznine/preusmjeravanje**

U slučaju otkazivanja leta putnici imaju pravo na vraćanje prevoznine i povrat u polazište (ako odustaju od daljnjeg putovanja) ili pravo na preusmjeravanje (ako nastavljaju put) kako je navedeno *supra* pod 2.1.2.<sup>34</sup>

### **3.2. pravo na skrb**

Putnici kojima je otkazan let, jednako kao i oni kojima je uskraćen ukrcaj, imaju pravo na skrb kako je navedeno *supra* pod 2.2.3.<sup>35</sup>

## **4. DUŽE KAŠNJENJE LETA U POLASKU (*delayed flight*)**

Ovaj slučaj odnosi se na kašnjenje leta u polasku, pri čemu putniku nije nastala nikakva šteta ali ostvaruje neka prava samom činjenicom da let u polasku kasni određeno propisano vrijeme. Putnici u takvim slučajevima imaju:

**4.1. pravo na povrat novca** (nadoknadu) za kupljenu kartu ako let kasni pet i više sati.<sup>36</sup>;

---

<sup>33</sup> Information Document of Directorate-General for Energy and Transport: Answers to Questions on the application of Regulation 261/2004, 17.2.2008., str. 6-7.

[http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/passenger\\_rights/doc/2008/q\\_and\\_a\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2008/q_and_a_en.pdf) (3.6.2009.). Npr., putnik ima kartu za let na relaciji Zagreb-Beč-Malaga, no dođe do otkaza leta u Beču. Putnika se preusmjeri na let za Madrid i dalje za Malagu. Dužina leta o kojoj ovisi naknada biti će zbroj dva leta: Beč-Madrid i Madrid-Malaga, a ne direktno Beč-Malaga.

<sup>34</sup> Čl. 9.b u vezi sa čl. 9. st. 1. b) ZOSOZP.

<sup>35</sup> Čl. 9.c u vezi sa čl. 9. st. 1. toč. b) ZOSOZP.

<sup>36</sup> Ovdje valja napomenuti da Ryanair propisuje da putniku ne priznaje pravo na naknadu (povrat novca) iz čl. 7. Uredbe 261/2004 ako je zakašnjenje prouzročeno izvanrednim okolnostima, što je različito od rješenja Uredbe, koja izvanredne okolnosti kao razlog isključenja obveze „priznaje“ samo u slučaju otkazivanja leta.

**4.2. pravo na skrb**, koja uključuje pravo na besplatne obroke i osvježavajuće napitke u razumnom odnosu s vremenom čekanja, te pravo na dva besplatna telefonska poziva, telefaks poruke ili elektroničke poruke. Ovo pravo putnik ostvaruje ako se kumulativno ostvare uvjeti vezani za dužinu kašnjenja leta i njegovu predviđenu dužinu, koji su prikazani u sljedećoj tabeli:

Kašnjenje leta u polasku	Dužina leta
2 sata ili više	Do 1.500 km
3 sata ili više	Let unutar država ECAA duži od 1.500 km Let izvan država ECAA od 1.500–3.500km
4 sata ili više	Svi ostali letovi <sup>37</sup>

*Tabela 4: Uvjeti za ostvarenje prava na skrb u slučaju dužeg kašnjenja leta*

Kada je razumno očekivano vrijeme polaska najmanje jedan dan nakon ranije predviđenog, osim navedenih prava, putnik ima i pravo na „dodatnu“ skrb koja uključuje smještaj/noćenje u hotelu i prijevoz između aerodroma i mjesta smještaja.<sup>38</sup>

U slučaju kašnjenja leta u polasku putnik **nema pravo na naknadu (kompenzaciju)**. Razlozi za ovakvo rješenje leže u činjenici što je prijevoznik direktno odgovoran za otkaz leta ili uskraćeni ukrcaj, no ne i za kašnjenje u polasku. Razlozi za potonje najčešće su u sustavu upravljanja zračnim prometom i ograničenim kapacitetima zračnih luka. U praksi je često teško povući razliku između dužeg kašnjenja leta od otkaza leta, ukoliko to ne učini sam prijevoznik. Zračni prijevoznici, naime, kako bi izbjegli plaćanje naknade u slučaju otkazanog leta „drže“ let na monitorima pod šifrom „kasni“ (*delayed*) čak duže od 24 sata, i organiziraju novi let idućeg dana pod istim kodom leta, uz dodatak jednog slova (npr. XY 227A umjesto XY 227). Ovakvom se praksom, samo na jednom letu

<sup>37</sup> Wizz Air ne poznaje ovu treću kategoriju letova, pa je za sve letove duže od 1500 km relevantno vrijeme kašnjenja leta najmanje tri sata.

<sup>38</sup> Neki prijevoznici izrijeком priznaju samo troškove smještaja ili putne troškove učinjene do „razumnog iznosa“ (tako Wizz Air). Takvo nedefinirano ograničenje iznosa naknade troškova može za putnika predstavljati problem, jer bi prijevoznik, pozivanjem na ovu odredbu, mogao odbiti putnika za dio troškova koji nisu „razumni“.

može uštedjeti više od € 100.000<sup>39</sup>, što pojašnjava slične poteze prijevoznika, ali ih ne opravdava.

U slučaju pred ECJ, *Stefan Böck und Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*,<sup>40</sup> prvostupanjski sud (Handelsgericht Wien) uputio je nekoliko pitanja o tumačenju odredaba Uredbe 261/2004, koja se upravo tiču razlikovanja dužeg kašnjenja i otkaza leta u vezi s pravom putnika na naknadu. U postupku, koji još traje, ECJ treba odgovoriti na sljedeća pitanja:

1. Može li se kašnjenje od 22 sata u polasku leta tumačiti kao „kašnjenje“ u smislu čl. 6, a u vezi s čl. 5 Uredbe 261/2004?
2. Može li se, u smislu čl. 2 (1) Uredbe 261/2004, let koji je izvršen 22 sata nakon predviđenog vremena pod dužim brojem leta (prvotnom broju dodano je slovo A), sa putnicima od kojih je većina bila sa leta u zakašnjenju ali manjim dijelom i novih putnika, smatrati „otkazanim letom“, a ne „dužim kašnjenjem leta“?
3. Ukoliko se na prethodno pitanje odgovori pozitivno, mora li se odredba čl. 5(3) Uredbe 261/2004 tumačiti tako da tehnički problemi sa zrakoplovom i promjene u redu letenja predstavljaju izvanredne okolnosti (koje se nisu mogle izbjeći iako su poduzete sve razumne mjere) ?

U slučaju *Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbG*,<sup>41</sup> koji je također u tijeku, postavljena su vrlo slična pitanja:

1. Da li je za tumačenje pojma „otkaz leta“ odlučujuće je li prijevoznik odustao od izvršenja prvotnog leta, s posljedicom da se ne može govoriti o otkazanom letu već o kašnjenju (bez obzira na dužinu vremena) ako prijevoznik nije odustao od planiranja originalnog leta?
2. Ako je odgovor na 1. pitanje negativno: pod kojim okolnostima će se raditi o otkazu, a ne o kašnjenju leta? Je li odgovor na to pitanje ovisan o dužini kašnjenja?

Biti će iznimno zanimljivo dočekati odgovore na ova pitanja u presudama ECJ. Ipak, treba imati na umu da je tumačenje ovih pitanja u korist putnika iznimno ekonomski osjetljivo i opasno u vremenu teške krize, zaoštrene konkurencije i liberalizacije na

---

<sup>39</sup> Npr. za let sa 200 putnika u kategoriji preko 3.500 km izvan ECAA zone valja platiti (200X € 600) €120.000.

<sup>40</sup> C 432/07, OJ C 283 od 24.11.2007, str. 21.

<sup>41</sup> C 402/07, OJ C 283 od 24.11.2007, str. 12.



globalnom nivou, ali i pojačane osjetljivosti na – ionako visoke i skupe – standarde sigurnosti u zračnom prometu. Takvo tumačenje, naime, u praktičnoj provedbi značiti će značajno novo financijsko opterećenje za avio-kompanije, koje će – pritisnute vrlo lošim financijskim rezultatima – takva sredstva vjerojatno morati uskratiti nekim drugim stavkama poslovanja.

Čvrsto je stajalište u primjeni Uredbe 261/2004, a time i ZOSOZP u budućnosti, da putnici moraju biti upoznati sa svojim pravima nakon što let kasni više od 2 sata. Prijevoznik ih je dužan upoznati sa njihovim pravom na povrat prevoznine i pružiti im svu propisanu skrb, i to na vlastitu inicijativu. Koliko god se ovakvo ponašanje činilo logično u svjetlu potrebe da se prijevoznik ponaša tržišno i pokuša smanjiti nelagodu putniku kako bi ga zadržao i dalje na svojim letovima, praksa svjedoči o čestim i grubim kršenjima ovih prava. Posebno se ističu nisko-tarifni prijevoznici (*low cost*), obzirom da lete s perifernih i manjih zračnih luka, sa slabim ili nikakvim pratećim uslužnim djelatnostima (hoteli, restorani itd.). Stoga im pružanje ad-hoc skrbi putnicima koji su „zapeli“ satima u zračnoj luci, ili čak moraju prenočiti, predstavlja nerješiv problem. Bez obzira na to, problemi i nelagoda prouzročena putnicima u ovim slučajevima jednaki su bez obzira lete li prvom klasom ili nisko-tarifnim prijevoznicima. Stoga svi prijevoznici, bez obzira na poslovnu politiku, moraju predvidjeti i organizirati podršku za pružanje pomoći putnicima u slučaju dužih kašnjenja.<sup>42</sup>

Ukoliko je pak kašnjenje leta rezultiralo zakašnjenjem na mjesto odredišta (kašnjenje u dolasku), pa je putnik slijedom toga pretrpio daljnju štetu, on svoja prava može ostvarivati prema odredbama mjerodavnih propisa o odgovornosti prijevoznika, kumulativno sa svim ranije navedenim pravima. Naime, sukladno čl. 15. st. 1. ZOSOZP-a, prijevoznik, između ostalog, odgovara za štetu nastalu zbog zakašnjenja u prijevozu zrakoplovom. Prijevoznik odgovara do iznosa od 4 150 posebnih prava vučenja po putniku, koji predstavlja iznos ograničenja odgovornosti prijevoznika za svaku dokazanu štetu uslijed ovog zakašnjenja.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> 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. 7-8 i 10.

<sup>43</sup> Čl. 17. st. 4. ZOSOZP-a i čl. 22. st. 1. Konvencije za izjednačavanje nekih pravila za međunarodni prijevoz zrakom (Montrealska konvencija 1999), NN-MU, br. 1/2008. Preračunavanje posebnih prava

Na kraju ističemo jednu nejasnoću u općim uvjetima Croatia airlinesa koja se odnosi na redove letenja. Naime, kako smo već ranije utvrdili, sukladno ZOSOZP-u i Uredbi 261/2004, kašnjenje postoji ako let kasni u polasku, izvan vremena predviđenog reda letenja. Sukladno čl. 9.1. općih uvjeta prijevoza Croatia airlinesa, prijevoznik ne jamči za vrijeme leta navedeno u redu letenja, jer - kako slijedi iz pojašnjenja - do promjene vremena leta dolazi često zbog razloga izvan njegove kontrole. Ono što nam Croatia airlines obećava jest da će se *nastojati* držati objavljenih redova letenja koji su na snazi na dan putovanja. Nadalje, dogodi li se *značajnija* promjena vremena leta nakon što je putnik kupio kartu, a novo vrijeme mu ne odgovara, putnik ima pravo odustati od putovanja i zatražiti povrat novca za kupljenu kartu (kurziv N.R.). S obzirom da uvjeti ne određuju pobliže pojam „značajnije promjene“, pitanje je pod kojim uvjetima i nakon kolikog kašnjenja bi Croatia airlines, temeljem svojih uvjeta poslovanja, priznala putniku to pravo. Ovdje bi se možda mogli uzeti u obzir kriteriji prema kojima se utvrđuju prava putnika u slučaju dužeg kašnjenja leta.<sup>44</sup> Upravo u ovakvim slučajevima vidi se značaj novog zakonskog uređenja prava putnika kao višeg izvora prava u odnosu na opće uvjete poslovanja prijevoznika koji moraju biti u skladu sa zakonom. Putniku su tako zajamčena prava iz ZOSOZP, a uvjeti prijevoznika mogu ta prava samo proširiti; ukoliko sadrže odredbe nepovoljnije za putnika u odnosu na zakon, iste će biti ništave.

## 5. OSTVARIVANJE PRAVA

### 5.1. Hrvatska

---

vučenja u kune obavlja se po tečaju NBH važećem na dan isplate naknade štete od strane prijevoznika, a ako je u svezi naknade štete došlo do sudskog spora, na dan donošenja pravomoćne presude (čl. 17. st. 5.). Isti iznos propisuju i zračni prijevoznici u svojim uvjetima prijevoza (Croatia airlines (čl. 15.4.), Lufthansa (čl. 14.4.1.), Germanwings (čl. 15.4.1.)).

<sup>44</sup> I drugi prijevoznici imaju slične odredbe o redovima letenja (*schedules*). Tako Lufthansa izričito ne jamči putnicima za vrijeme leta koje je navedeno u redu letenja, te ističe da vrijeme leta prema redu letenja ne čini dio ugovora o prijevozu(!). Ono što obvezuje Lufthansu je vrijeme leta naznačeno na kupljenoj karti. Ukoliko se nakon kupnje karte dogodi značajnija promjena u odnosu na ugovoreno vrijeme leta, koja putniku nije prihvatljiva, on ima pravo na povrat novca za putnu kartu. Germanwings također slijedi ovaj izričaj, ali sebi ostavlja mogućnost da u tom slučaju putniku osigura alternativni let umjesto da mu vrati novac za kupljenu kartu. U pogledu „značajne promjene“ u vremenu leta, jedino Ryanair ima jasno postavljeni kriterij – tri sata. Naime, ako je novi polazak predviđen više od tri sata ranije ili kasnije od prvotno utvrđenog reda letenja, a putniku alternativno ponuđeni let ne odgovara i on odustane od leta u slučaju takve promjene, Ryanair će mu osigurati putni kredit (*travel credit*) ili povrat svih učinjenih troškova.

Za ostvarivanje prava opisanih u ovom članku u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja leta u polasku valja se prvenstveno obratiti odgovornom zračnom prijevozniku u mirnom postupku, podnošenjem reklamacije u pisanom obliku s odgovarajućim dokazima (prvi stupanj).<sup>45</sup> Ukoliko prijevoznik, odnosno operator zračne luke ne udovolji zahtjevu putnika u roku od 30 dana, putnik i druge ovlaštene osobe se mogu obratiti Upravi zračnog prometa Ministarstva mora, prometa i infrastrukture ili Agenciji za civilno zrakoplovstvo u cilju mirnog razrješenja spora (drugi stupanj). Tek nakon ovih koraka, ako njegovi zahtjevi nisu ispunjeni, nezadovoljni putnik ima pravo pokrenuti postupak pred nadležnim Općinskim sudom radi zaštite svojih prava.<sup>46</sup> Ukoliko tužbeni zahtjev ne prelazi novčani iznos od 10.000 kn, radit će se o sporu male vrijednosti, na koji se primjenjuju posebna pravila parničnog postupka.<sup>47</sup> Zastara za sporove iz prijevoza putnika nastupa nakon 2 godine.<sup>48</sup> Početak tijeka roka zastare nije uopće definiran postojećim odredbama ZOSOZP za slučajeve otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta u polasku. Naime, početak tijeka roka zastare za tražbine iz ugovora o prijevozu putnika definiran je samo obzirom na slučajeve smrti, oštećenja zdravlja ili ozljede putnika, kao i zakašnjenja u prijevozu, pri čemu se misli na zakašnjenje leta u dolasku, a ne u polasku.<sup>49</sup> Prema tome, tijek zastarnog roka u razmatrana tri slučaja trebat će utvrditi tumačenjem. Smatramo da bi za početak tijeka roka zastare u sva tri slučaja relevantan bio dan kada je let u vezi s kojim je došlo do povrede prava trebao biti izveden, i to ovisno o podacima navedenim u putnoj karti i rezervaciji putnika. Posebno je važno napomenuti da ZOSOZP, pored već opisanog postupka ostvarenja prava putnika, predviđa i prekršajnu odgovornost prijevoznika i druge pravne osobe za nepoštivanje odredaba zakona o pravima putnika u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja leta. Zapriječene kazne su od 20.000-50.000

---

<sup>45</sup>Putnici mogu reklamacije uputiti na slijedeće adrese: **Croatia airlines**: Služba za korisnike, Croatia airlines d.d., Savska cesta 41, Zagreb. V. [www.croatiaairlines.com](http://www.croatiaairlines.com) → Kontakt; **Lufthansa**: P.O.B. 3, Pleso bb, 10150 Zagreb-Pleso, **Air France**: Kršnjavoga 1 (Hotel Westin), Zagreb; **British Airways**: Kneza Borne 2, Zagreb; **Austrian Airlines**: Aerodrom Zagreb, Pleso bb, 10150 Zagreb-Pleso. Za potpuni popis svih zrakoplovnih kompanija koje lete iz Zagreba i njihovih kontaktnih podataka v. [http://www.croatia.hr/Hrvatski/Dolazak/Zrakoplovom.aspx?idEntry=companies\\_flying\\_in\\_croatia](http://www.croatia.hr/Hrvatski/Dolazak/Zrakoplovom.aspx?idEntry=companies_flying_in_croatia) (14.6.2009).

<sup>46</sup> Čl. 87. ZOSOZP i čl. 34.b st. 7. Zakona o parničnom postupku (NN, br. 53/91, 91/92, 112/99, 117/03, 89/08, 123/08).

<sup>47</sup> Čl. 457-467. Zakona o parničnom postupku.

<sup>48</sup> Čl. 127. st. 1. ZOSOZP.

<sup>49</sup> Čl. 127. st. 4. toč. 1. ZOSOZP.

kn za prijevoznika i drugu pravnu osobu, te od 5.000-15.000 kn za odgovornu osobu prijevoznika ili druge pravne osobe, te od 3.000-15.000 kn za drugu fizičku osobu.<sup>50</sup> Ovako koncipirana prekršajna odgovornost svakako doprinosi stvarnoj mogućnosti provedbe odredaba ZOSOZP u praksi, i stvaranju pritiska na sve strukture odgovorne za njihovu implementaciju.

## 5.2. EU

Prema čl. 16. Uredbe 261/2004, svaka država članica mora odrediti nacionalno tijelo nadležno za provedbu Uredbe u vezi sa letovima iz svojih zračnih luka i prema zračnim lukama smještenim na svojem teritoriju, a iz treće zemlje. To je i učinjeno, i popis nacionalnih tijela za provedbu (National Enforcement Bodies – NEB) može se naći putem Internet stranice <http://apr.europa.eu> (National competent authorities). Postupak koji putnicima preporuča Europska komisija u zaštiti svojih prava temeljem Uredbe 261/2004 sastoji se u nekoliko jednostavnih koraka:

1. Kako bi se olakšalo ispitivanje zahtjeva od strane NEB države u kojoj se incident dogodio, putnici trebaju prvo svoj zahtjev uputiti stvarnom zračnom prijevozniku.
2. Kada zračni prijevoznik ne odgovori u roku od 6 tjedana od datuma primitka, ili njegov odgovor za putnika nije zadovoljavajuć, putnik treba ispuniti formular dostupan na <http://apr.europa.eu> (Forms) i poslati ga NEB države u kojoj se dogodila povreda prava.
3. Ukoliko se povreda dogodila izvan EU u vezi s letom u EU od strane zračnog prijevoznika EU, zahtjev valja uputiti NEB one države članice u kojoj se nalazi odredište leta.

Prilikom razmatranja okolnosti pojedinog slučaja, NEB su ovlašteni tražiti od zračnih prijevoznika svu tehničku i ostalu dokumentaciju važnu za odlučivanje o svim okolnostim slučaja, posebno vezano uz procjenu postoje li u konkretnom slučaju izvanredne okolnosti. Prema dostupnim podacima samih NEB, postupak rješavanja

---

<sup>50</sup> Čl. 184.a. ZOSOZP.

zahtjeva trebao bi maksimalno trajati 3 do 4 mjeseca u jasnim slučajevima, 6 mjeseci u složenim slučajevima, te duže od 6 mjeseci ako je pokrenut sudski postupak.<sup>51</sup>

Ipak, analiza provedbe Uredbe 261/2004 u praksi pokazuje velike slabosti. Zbog nejasno definiranih nadležnosti i ovlasti, NEB često postupaju nedosljedno i neujednačeno u zaštiti prava putnika. Bez obzira na gore navedene rokove i preporuke Komisije, putnici često vrlo dugo čekaju bilo kakvu povratnu informaciju na svoj zahtjev od strane NEB, te imaju jezičnih problema u podnošenju zahtjeva pred NEB stranih država. Sve veći broj slučajeva putnici prijavljuju Komisiji, u kojima su NEB potvrdili da je zračni prijevoznik prekršio prava putnika, ali nisu poduzeli daljnje korake da se prijevoznika sankcionira.<sup>52</sup> Svi ovi, i drugi prigovori, svjedoče o nedostatnom i neujednačenom okviru sankcija koje NEB stoje na raspolaganju da bi prijevoznike odgovorne za kršenja prava temeljem Uredbe 261/2004 prisilili na suradnju. Upravo zbog toga pojavili su se prvi sudski sporovi, u kojima razočarani putnici traže više zadovoljštinu i odgovore na neka otvorena pitanja, a manje financijsku dobit. U tom svjetlu valja promatrati i recentnu presudu ECJ u slučaju *Wallentin-Hermann v. Alitalia*, kao i važnost slučajeva koji su u tijeku, jer se upravo kroz njih daje tumačenje spornih pitanja koji značajno usporavaju rješavanje zahtjeva na razini NEB. Ipak, ujednačavanje sankcija za odgovorne zračne prijevoznike nije moguće riješiti bez novih zakonodavnih intervencija, te iz tog smjera valja očekivati inovacije kada se postigne politički konsenzus svih strana.

## 6. ZAKLJUČAK

Usklađivanje hrvatskog prava zračnog prijevoza s *acquis communautaire*-om i sklapanje Sporazuma ECAA za sve putnike na letovima u i iz Hrvatske od 2008. godine donijelo je čitav dijapazon novih prava u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja i dužeg kašnjenja leta u polasku. U EU ova su prava poznata od 2004. godine i donošenja Uredbe 261/2004, no putnici su još i danas relativno slabo s njima upoznati. Iako se radi o setu jednostavnih, logičnih i lako primjenjivih prava, putnici zbog neinformiranosti i stresa uzrokovanog nekim od navedena tri slučaja tijekom putovanja često nisu u stanju zaštititi

---

<sup>51</sup> Detaljni podaci vezani uz postupak pred NEB dostupni su u dokumentu na <http://apr.europa.eu> → Understanding between NEB-NEB on complaint handling procedures.

<sup>52</sup> Communication, op.cit. (bilj. 42), str. 8.

svoje interese u odnosu na prijevoznika u danom trenutku. Putnici koji se naknadno upoznaju sa svojim pravima koja su im bila povrijeđena, moći će ih naknadno ostvariti u mirnom postupku dokumentiranim i argumentiranim zahtjevom upućenom odgovornom zračnom prijevozniku. Ukoliko prijevoznik ne udovolji zahtjevu ili ne odgovori u primjerenom roku (2-3 mjeseca) putnik je u mogućnosti pokrenuti sudski spor i potraživati isplatu dužnih iznosa.

Ukratko, prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkaza leta i dužeg kašnjenja leta možemo sistematizirati na sljedeći način:

	<b>USKRATA UKRCAJA</b>	<b>OTKAZ LETA</b>	<b>KAŠNJENJE &gt; 5 SATI</b>	<b>KAŠNJENJE &lt; 5 SATI</b>
NAKNADA	DA	DA (1)	NE	NE
PREUSMJERAVANJE ILI POVRAT NOVCA ZA KARTU (2)	DA	DA	DA	NE
SKRB (hrana, piće, hotel po potrebi, prijevoz, telefon, fax, e-mail)	DA	DA	DA	DA

*Tabela 5: Shematski prikaz prava putnika*

(1) Osim u slučaju izvanrednih okolnosti.

(2) Povrat novca za dio ili dijelove puta koji nisu iskorišteni i za dio ili dijelove puta koji su iskorišteni ali su postali suvišni u odnosu na prvotni plan puta.

Putnici mogu svoja prava u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta ostvarivati ukoliko imaju potvrđenu rezervaciju za određeni let i, osim u slučaju otkazivanja leta, prijave za let u vrijeme navedeno na putnoj karti ili, ako vrijeme nije navedeno, najmanje 45 minuta prije objavljenog vremena polaska. Važno je uočiti da se zakonska prava vežu uz vrijeme leta navedeno u stvarno izdanim putnim dokumentima ili samo stvarno objavljenom vremenu leta u zračnoj luci, a ne unaprijed javno objavljenom redu letenja zračne kompanije.

Na kraju, vrijedi podsjetiti: putnici u zračnom prijevozu kojima se dogodi neki od navedenih incidenata moraju **sačuvati svu dokumentaciju vezanu uz putovanje**, kako bi naknadno mogli potkrijepiti svoje navode i dokazati svoja prava prema prijevozniku. To se, između ostalog, odnosi na: zrakoplovnu kartu, putnički odrezak karte za ukrcaj

(*boarding pass*) za obavljene let, račune za sve troškove što ih je putnik sam podmicao (hotel, hrana, prijevoz itd.).

Postupak ostvarenja prava sastoji se od tri stupnja:

1. reklamacija zračnom prijevozniku u pismenom obliku sa dokazima; ukoliko u roku od 30 dana zahtjev ne bude usvojen
2. obraćanje Upravi za zračni prijevoz Ministarstva mora, prometa i infrastrukture ili Agenciji za civilno zrakoplovstvo radi mirnog razrješenja spora, i konačno
3. pokretanje postupka pred mjesno nadležnim općinskim sudom u roku od 2 godine od dana kada je let na kojem je došlo do povrede trebao biti izvršen.

Informiranost i ostvarivanje svojih prava u zračnom prijevozu u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcanja i dužeg kašnjenja leta prvenstveno treba shvatiti kao mali individualni korak dalje u zaštiti potrošača u ovom segmentu tržišta usluga. Namjera ovog teksta bila je informirati korisnike usluga zračnog prijevoza o novim pravima i načinima njihove realizacije. Nadamo se da će i na hrvatskom tržištu zaživjeti i svijest i praksa o zaštiti putnika u ovakvim slučajevima, što će svakako predstavljati značajan korak u poboljšanju kvalitete usluge zračnog prijevoza. Ipak, u tom razvoju treba uvijek voditi računa o realnim mogućnostima i "široj slici" tržišta na kojem zračni prijevoznici moraju (pre)živjeti i raditi. Osnovni cilj i putnika i prijevoznika, uvijek i beziznimno, jest sigurnost zračnog prijevoza. Tek ako je ostvarenje tog cilja moguće paralelno s ostvarenjem prava putnika na urednu uslugu, možemo i smijemo tražiti od zračnih prijevoznika više i bolje.