

PRAVA PUTNIKA U POMORSKOM PRIJEVOZU PREMA UREDBI EUROPSKE UNIJE BROJ 1177/2010

Dr. sc. Božena Bulum *

UDK UDK: 347.795.4(4)EU

339.923:061.1>(4)EU

Izvorni znanstveni rad

Primljeno: svibanj 2012.

U radu se analiziraju odredbe Uredbe (EU) 1177/2010, koja regulira obveze prijevoznika, terminalnih operatora i drugih osoba uključenih u pružanje usluga pomorskog prijevoza putnika u slučaju prekida putovanja. Ona također regulira prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti pri njihovu prijevozu morem i unutarnjim plovnim putovima. Osim toga, Uredba 1177/2010 sadržava i odredbe o pravima potrošača kojima se pružaju usluge prijevoza morem i unutarnjim plovnim putovima, obuhvaćene paket-aranžmanom u slučaju prekida u pružanju tih usluga. U radu se analiziraju i odredbe hrvatskog prava putnika u pomorskom prijevozu de lege lata i de lege ferenda, posebice u kontekstu očekivanog članstva Republike Hrvatske u Europskoj uniji.

Ključne riječi: prava putnika, zaštita potrošača, prekid putovanja, otkazivanje polaska ili kašnjenje putovanja u polasku, kašnjenje putovanja u dolasku

1. UVOD

Zaštita prava putnika u pomorskom prijevozu u Europskoj uniji (dalje: EU) donedavno je bila ograničena isključivo na zaštitu u okviru sustava Atenske konvencije o prijevozu putnika i njihove prtljage morem iz 1974. godine (dalje: Atenska konvencija) i njezinih protokola.¹ Naime, Uredbom 392/2009 o od-

* Dr. sc. Božena Bulum, znanstvena suradnica Jadranskog zavoda HAZU, Augusta Šenoa 4, Zagreb

¹ Za tekst Atenske konvencije iz 1974. i Protokola iz 1976. i 1990. na engleskom jeziku i službeni prijevod na hrvatski jezik vidi Narodne novine, Međunarodni ugovori, br. 2/1997. Za konsolidirani tekst Atenske konvencije iz 2002. godine vidi Prilog I. Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009

govornosti pomorskog prijevoznika za putnike u slučaju nezgode u europsko pravo ugrađena su rješenja Protokola iz 2002. godine o izmjenama Atenske konvencije i Rezerve i Smjernica Međunarodne pomorske organizacije (dalje: IMO) u svezi s primjenom Protokola iz 2002. godine o izmjenama Atenske konvencije. Atenska konvencija, zajedno sa svojim protokolima, uređuje prava putnika na naknadu štete u slučajevima smrti, tjelesne ozljede te gubitka ili oštećenja njihove prtljage. Osim te zaštite, u EU-u je još početkom devedesetih godina prošlog stoljeća pod utjecajem trenda zaštite prava potrošača pokrenuta inicijativa i za širom zaštitom prava putnika u svim granama prijevoza. Prvi koraci u proširenju zaštite prava putnika poduzeti su u segmentu zračnog prijevoza putnika, koji je najrazvijeniji segment tržišta usluga prijevoza putnika te bilježi iznimno velik rast. Po uzoru na regulativu u zračnom prijevozu donesena su pravila koja se *mutatis mutandis* primjenjuju i u drugim granama prijevoza.²

Kada je riječ o pomorskom prijevozu, treba istaknuti kako je već u Bijeloj knjizi iz 2001. godine, naslovljenoj *European transport policy for 2010: time to decide*³, Europska komisija predvidjela stvaranje sustava zaštite prava putnika u svim granama prijevoza, dok je u Priopćenju iz veljače 2005. godine o jačanju prava putnika u EU-u objavila svoju namjeru razmatranja pitanja o tome treba li razina zaštite koju već uživaju putnici u zračnom prijevozu biti proširena i na korisnike ostalih grana prijevoza, posebice pomorski prijevoz.⁴ U tom smislu Europska je komisija u siječnju 2006. godine pokrenula konzultacije

on the Liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents, OJ L 131, 28. svibnja 2009., str. 24.

² Vidi 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) 295/91, OJ L 46, 17. veljače 2004., str. 1; Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations, OJ L 315, 3. prosinca 2007., str. 14; Regulation (EU) of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No 2006/2004, OJ L 334, 17. prosinca 2010., str. 1; Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004, OJ L 55, 28. veljače 2011., str. 1.

³ COM (2001) 370 final of 12 September 2001.

⁴ Strengthening passenger rights within the European Union, COM (2005) 46 final of 16 February 2005.

s predstavnicima industrije prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima, nadležnim tijelima država članica, udrugama potrošača, udrugama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti i drugim zainteresiranim strankama (*stakeholders*). Sudionicima konzultacija postavljen je niz pitanja vezanih uz zaštitu prava putnika koji se prevoze morem i unutarnjim plovnim putovima EU-a.⁵ Odgovori zainteresiranih stranaka uputili su na postojanje specifičnih obilježja prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima, kao što su postojanje velikog broja čimbenika koji mogu dovesti do zakašnjenja ili otkazivanja putovanja, nepostojanje općeprihvaćenih definicija tzv. kritičnih događaja koji dovode do nastanka prijevoznikove odgovornosti za štetu putniku, nepostojanje podataka i statistika o tim događajima, zbog čega prijevoznici nisu svjesni problema s kojima se putnici suočavaju, a putnici nisu svjesni prava koja im pripadaju, manja kupovna moć putnika u pomorskom prijevozu od one koju imaju putnici u zračnom prijevozu te nepostojanje navike ulaganja žalbi i ustajanja za svoja prava kod tih putnika itd. Stoga je donesen zaključak o potrebi donošenja posebnog pravnog instrumenta kojim bi se regulirala zaštita prava putnika u tom segmentu. U ovom radu pobliže ćemo razmatrati odredbe Uredbe (EU) 1177/2010 o pravima putnika kada putuju morem i unutarnjim plovnim putovima i izmjeni Uredbe 2006/2004 (dalje: Uredba 1177/2010)⁶, kojom se po prvi put u EU-u reguliraju obveze pomorskog prijevoznika u prijevozu putnika i prijevoznika putnika unutarnjim plovnim putovima te ostalih osoba uključenih u pružanje usluge prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima (terminalnog operatora, putničkog agenta, turoperatora, stvarnog prijevoznika, prodavatelja karata i drugih osoba) za slučajeve otkazivanja polaska i kašnjenja putovanja u polasku te kašnjenja putovanja u dolasku. Osim toga, tom je Uredbom regulirana i zabrana diskriminacije osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti i obveza pomoći tim osobama kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima.⁷ Kako se odredbe Uredbe

⁵ Komisija je zaprimila odgovore na radni dokument (*working paper*) od čak 46 različitih podnositelja. Vidi *Commission Staff Working Paper 'Strengthening the protection of rights of passengers travelling by sea or inland waterway in the European Union'* - Summary of contributions, http://ec.europa.eu/transport/passengers/maritime/consultations/2006_05_30passenger_rights_en.htm (10. travnja 2012.).

⁶ Vidi *supra* u bilj. 2.

⁷ Sva prava koja su Uredbom 1177/2010 zajamčena putnicima u pomorskom prijevozu pripadaju i putnicima koji se prevoze unutarnjim plovnim putovima, ali predmet ovog rada isključivo su prava putnika u pomorskom prijevozu.

1177/2010 o obvezama osoba uključenih u pružanje usluga pomorskog prijevoza putnika primjenjuju i na prijevozne usluge obuhvaćene paket-aranžmanom, osvrnut ćemo se i na pitanja odgovornosti organizatora i posrednika putovanja te osoba kojima su oni povjerali izvršenje usluga pomorskog prijevoza putnika obuhvaćenih paket-aranžmanom sukladno Direktivi 90/314/EEC o paket-aranžmanu (dalje: Direktiva 90/314/EEC) te njezinim predstojećim izmjenama.⁸ Naravno, uvijek nam je posebno važan i zanimljiv položaj Republike Hrvatske, pa tako i kada je riječ o pravima putnika u pomorskom prijevozu, posebice nas zanimaju njezina prava i obveze kao skorašnje članice EU-a.

2. POSEBNA OBILJEŽJA POMORSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA

Ako krenemo od zemljopisnih obilježja europskog kontinenta, prvo što treba istaknuti jest da je Europa kontinent s velikim brojem otoka te su čak četiri europske države otoci. To su Velika Britanija, Irska, Malta i Cipar, dok šest dugih država (Portugal, Španjolska, Francuska, Italija, Grčka i Danska) osim kopnenog dijela teritorija u svojem sastavu imaju i arhipelage, ali i velike, gusto naseljene otoke. Nadalje, karakteristika je europskog kontinenta da se morske granice između pojedinih država nalaze vrlo blizu jedna drugoj, što olakšava korištenje pomorskog prometa unutar EU-a. Štoviše, za neke putnike koji se prevoze pomorskim brodovima, posebice one u udaljenim regijama EU-a, ne postoji alternativan način prijevoza, jednak po cijeni, kojim bi mogli putovati unutar EU-a. Uzevši u obzir sve naprijed navedeno te trend uvođenja u promet novih, sve bržih i udobnijih brodova za pružanje usluge pomorskog prijevoza putnika, predviđa se da će pomorski prijevoz imati sve važniju ulogu u prijevozu putnika u EU-u, posebice na kraćim relacijama.

Iznimno važan događaj za afirmaciju pomorskog prijevoza putnika bio je i proces liberalizacije tržišta usluga pomorskog prijevoza putnika koji je počeo 1986. godine donošenjem Uredbe 4055/86 o primjeni načela slobode pružanja usluga pomorskog prijevoza između država članica EU-a (tada EEZ) i između država članica EU-a i tzv. trećih država⁹, a nastavljen je 1992. godine liberali-

⁸ Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, OJ L 158, 23. lipnja 1990., str. 59.

⁹ Council Regulation (EEC) No 4055/86 of 22 December 1986 applying the principle of freedom to provide services to maritime transport between Member States and between Member States and third countries, OJ L 378, 31. prosinca 1986., str. 1.

zacijom tržišta pomorske kabotaže, što je dio procesa otvaranja tržišta u svim granama prijevoza.¹⁰ Liberalizacija tržišta usluga prijevoza putnika omogućila je tržišnu utakmicu među različitim granama prijevoza, pa su pomorski prijevoznici putnika danas izloženi konkurenciji ne samo od strane novih ulaznika na tržište usluga pomorskog prijevoza putnika nego i od strane niskotarifnih zračnih prijevoznika i brzih željeznica. Kako prijevoz morem zahtijeva manje goriva te onečišćuje okoliš znatno manje nego zračni ili cestovni promet, cilj je Europske komisije bio povećati konkurentnost ovog načina prijevoza putnika. To je bilo moguće postići jedino poboljšanjem kvalitete prijevozne usluge te podizanjem razine zaštite prava putnika, kako bi se ona izjednačila s onom koju uživaju korisnici drugih grana prijevoza. Nadalje, konzultacije sa zainteresiranim strankama u svezi s donošenjem Uredbe 1177/2010 uputile su na još neke osobitosti pomorskog prijevoza putnika. Tako je, primjerice, za tu granu prijevoza karakteristično: a) postojanje većeg broja čimbenika koji mogu dovesti do zakašnjenja i otkazivanja putovanja nego za bilo koju drugu granu prijevoza - primjerice utjecaj lošeg vremena na pomorski prijevoz veći je nego na bilo koju drugu granu prijevoza; b) postojanje velikih različitosti kada je riječ o vremenskim uvjetima i infrastrukturi u pojedinoj državi članici EU-a te pojedinoj regiji unutar iste države članice EU-a; c) velika važnost usluga lokalnog i regionalnog karaktera; d) neke vrste usluga prijevoza putnika morem (primjerice one regionalnog karaktera) uglavnom pružaju srednje veliki poduzetnici (*medium-sized enterprises*) koji raspolažu ograničenim financijskim sredstvima; e) pomorski prijevoz nužan je za stanovnike otoka i rubnih regija EU-a; f) putnici u pomorskom prijevozu najčešće imaju manju kupovnu moć od putnika u zračnom prijevozu te u pravilu nemaju naviku ulaganja žalbi i ustajanja u zaštitu svojih prava ili ne raspolažu za to potrebnim sredstvima; g) ne postoji suglasnost zainteresiranih stranaka oko toga što bi definicija pojma pomorskog prijevoza trebala obuhvaćati kada je riječ o zaštiti prava putnika, odnosno obuhvaća li ona pojedine vrste prijevoznih usluga kao što su prijevoz unutar pojedine države članice, kružna putovanja, prijevozne usluge u okviru paket-aranžmana itd.

Stajališta pomorskih prijevoznika i njihovih udruženja o potrebi uređenja prava putnika na razini EU-a, s jedne strane, i potrošačkih udruga, s druge strane, dijametralno su suprotna. Pomorski prijevoznici zalažu se za minimalnu

¹⁰ Vidi Bulum, B., *Usluge pomorskog prijevoza i lučke djelatnosti u pravu tržišnog natjecanja Europske zajednice*, Inmag, Zagreb, 2010., str. 40.

pravnu regulaciju tog područja te ističu kako već postoje specifična pravila o pravima putnika u pomorskom prijevozu u slučaju kada je taj prijevoz dio paket-aranžmana ili kada se primjenjuju odredbe Atenske konvencije, što smatraju zadovoljavajućom razinom zaštite njihovih prava. S druge strane, udruženja potrošača smatraju kako je razina zaštite prava putnika u pomorskom prijevozu daleko od zadovoljavajuće te da putnici u pomorskom prijevozu trebaju uživati jednaku razinu zaštite prava kao putnici u ostalim granama prijevoza, koju oni još uvijek ne uživaju. Nadalje, oni smatraju da bi uređenje prava putnika na razini država članica dovelo do neujednačenosti u razini zaštite prava putnika, zbog čega se zalažu za donošenje pravila EU-a o pravima putnika u pomorskom prijevozu. Nadalje, iz odgovora zainteresiranih stranaka na radni dokument tijekom procesa konzultacije proizlazi kako ne postoje općeprihvaćene definicije “kritičnih događaja” (*critical events*) u pomorskom prijevozu putnika koji dovode do nastanka prijevoznikove obveze na naknadu štete putniku.¹¹ Osim toga, ni države članice ni prijevoznici (osim rijetkih iznimaka) ne prikupljaju podatke niti izrađuju statistike u svezi s takvim događajima. To objašnjava zašto prijevoznici često kao da nisu svjesni poteškoća s kojima se putnici suočavaju u takvim slučajevima. Nedostatak podataka o događajima koji dovode do nastanka prijevoznikove odgovornosti prema putniku uzrok je činjenice da putnici u pravilu nisu svjesni prava koja im u tim slučajevima pripadaju, što je uzrok malog broja žalbi koje oni ulažu prijevoznicima u svezi s kvalitetom pružanja usluge prijevoza morem.

Neke države članice i pojedini prijevoznici također su izrazili zabrinutost navodeći kako bi povećanje obveza pomorskih prijevoznika zbog podizanja razine zaštite prava putnika moglo dovesti do povećanja prevoznina te bi na taj način obveze prijevoznika bile prebačene na potrošače (putnike). Jednako tako, postoji zabrinutost da bi obveza isplaćivanja naknade zbog kašnjenja u pružanju prijevozne usluge mogla utjecati na sigurnost pružanja usluga pomorskog prijevoza putnika jer će prijevoznici nastojati pružiti uslugu na vrijeme, pod svaku cijenu, kako bi izbjegli obvezu plaćanja naknade, ponekad zbog toga riskirajući i sigurnost.

¹¹ Za razliku od toga, u zračnom prijevozu jasno su definirani ti događaji. Vidi Uredbu 261/2004, kojom se utvrđuju jedinstvena pravila za naknadu i pomoć putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dugog kašnjenja leta i ukidanju Uredbe 295/91 (dalje: Uredba 261/2004). Vidi *supra* u bilj. 2.

3. UREDBA 1177/2010

Cilj ove Uredbe jest osigurati zaštitu prava putnika koji se prevoze morem i unutarnjim plovnim putovima kao slabijih ugovornih strana tog pravnog posla. Putnicima se nastoji osigurati razina zaštite njihovih prava jednaka onoj koju uživaju putnici u ostalim granama prijevoza (posebice zračnog i željezničkog prijevoza). Uredbom su propisani minimalni standardi zaštite prava putnika, a svaki pojedini prijevoznik može putnicima ponuditi i bolje ugovorne uvjete od onih predviđenih Uredbom 1177/2010. Odredbe ove Uredbe prisilne su naravi, pa se prava i obveze koje su njome utvrđene ne mogu ukinuti ili ograničiti ugovorom o prijevozu (čl. 6. Uredbe 1177/2010).

Primarni ovlaštenici prava iz ove Uredbe jesu putnici s invaliditetom i putnici smanjene pokretljivosti te putnici pogođeni zakašnjenjem ili otkazivanjem pružanja usluge prijevoza morem i unutarnjim plovnim putovima. S druge strane, obvezu zaštite prava zajamčenih Uredbom 1177/2010 imaju prijevoznik¹², putnički agent (*travel agent*)¹³, turoperator (*tour operator*)¹⁴ i terminalni operator (*terminal operator*)¹⁵, koji izvršenje obveza iz ove Uredbe mogu povjeriti stvarnom prijevozniku (*performing carrier*)¹⁶, prodavatelju karata (*ticket vendor*)¹⁷ ili drugoj osobi, ali će svejedno odgovarati za radnje i propuste te osobe unutar opsega povjerenih joj poslova. Na osobe kojima je povjereno izvršenje obveza iz Uredbe 1177/2010 jednako se primjenjuju odredbe te Uredbe o odgovornosti i mogućnosti oslobođenja od odgovornosti u odnosu na povjerene im poslove. Putnički agent, turoperator i prodavatelj karata bit će odgovorni za povredu prava zajamčenih Uredbom 1177/2010 u slučaju kada je do te povrede došlo

¹² Člankom 3 (d) Uredbe 1177/2010 definiran je prijevoznik kao fizička ili pravna osoba, različita od turoperatora, putničkog agenta ili prodavatelja karata, koja javno nudi pružanje usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima.

¹³ Putnički agent jest trgovac na malo koji djeluje u ime putnika ili turoperatora kod zaključenja ugovora o prijevozu (čl. 3 (p) Uredbe 1177/2010).

¹⁴ Turoperator jest organizator ili trgovac na malo, koji nije prijevoznik, u smislu čl. 2/2 i 2/3 Direktive 90/314/EEC.

¹⁵ Terminalni operator jest privatno ili javno tijelo na teritoriju države članice EU-a koje je odgovorno za administraciju i menadžment lučkog terminala (čl. 3 (s) Uredbe 1177/2010).

¹⁶ U čl. 3 (f) Uredbe 1177/2010 definiran je pojam stvarnog prijevoznika kao osobe koja nije prijevoznik, a koja stvarno obavlja uslugu prijevoza u cijelosti ili djelomično.

¹⁷ Prodavatelj karata jest trgovac na malo koji sklapa ugovor o prijevozu u ime prijevoznika (čl. 3 (o) Uredbe 1177/2010).

tijekom pružanja usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima koja je dio paket-aranžmana. U Uredbi 1177/2010 ne koriste se termini organizator (*organizer*) i posrednik putovanja (*retailer*) definirani Direktivom 90/314/EEC kako bi se izbjegle moguće nejasnoće oko utvrđivanja tko je u konkretnom slučaju organizator, a tko posrednik putovanja, odnosno tko je odgovoran putniku za zakašnjenje ili otkazivanje pružanja prijevozne usluge u konkretnom slučaju. Naime, u današnje vrijeme organiziranjem putovanja i nuđenjem paket-aranžmana bave se profesionalci različitih profila te je gotovo u potpunosti nestala tradicionalna podjela prema kojoj je organizator putovanja redovito bio turoperator, a posrednik putovanja putnički agent. Ta činjenica jedan je od razloga izmjene Direktive 90/314/EEC o paket-aranžmanu.¹⁸

3.1. Opseg primjene Uredbe 1177/2010

Uredbom se utvrđuju pravila za prijevoz morem i unutarnjim plovnim putovima koja se odnose na sljedeća pitanja: a) zabranu diskriminacije između putnika kada je riječ o uvjetima prijevoza utvrđenim od strane prijevoznika; b) zabranu diskriminacije i pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti; c) prava putnika u slučajevima otkazivanja ili kašnjenja putovanja; d) minimum informacija koje se moraju pružiti putnicima; e) rješavanje žalbi; f) opća pravila o provedbi ove Uredbe.

Zanimljiv je opseg primjene Uredbe 1177/2010 *rationae personae* s obzirom na to da se primjenjuje na sve putnike bez obzira na njihovo državljanstvo. Na taj način osigurana je zabrana izravne ili neizravne diskriminacije na temelju nacionalnosti krajnjeg korisnika prijevozne usluge. Tako će prava na temelju ove Uredbe moći ostvariti oni putnici: a) kojima se pruža usluga prijevoza (*passenger service*)¹⁹ morem ili unutarnjim plovnim putovima, kada se luka njihova ukrcaja nalazi na teritoriju države članice EU-a; b) kojima se pruža usluga prijevoza morem ili unutarnjim plovnim putovima, kada se luka njihova ukrcaja nalazi izvan teritorija države članice EU-a, a luka njihova iskrcaja na teritoriju države članice EU-a, uz uvjet da uslugu prijevoza pruža prijevoznik iz EU-a kako je

¹⁸ Poblje vidi *infra* 4.1.

¹⁹ Termin putničke usluge (*passenger service*) koji se koristi u Uredbi 1177/2010 definiran je čl. 3 (f) i obuhvaća komercijalnu uslugu prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima koja se obavlja prema unaprijed objavljenom plovidbenom redu.

definiran u čl. 3 (e)²⁰; c) na kružnom putovanju kada se luka ukrcaja nalazi na teritoriju države članice EU-a. Članci 16/2, 18, 19, 20/1 i 20/4 Uredbe 1177/2010 neće se primjenjivati na te putnike.²¹

Uredba se neće primjenjivati na one putnike koji putuju: a) na brodovima koji prevoze do dvanaest putnika; b) na brodovima čija posada ne broji više od tri člana ili gdje je dužina ukupne usluge putničkog prijevoza manja od 500 metara u jednom pravcu; c) na ekskurziji ili aranžmanima za razgledavanje različitim od kružnog putovanja; d) na brodovima koji se ne pokreću mehaničkim sredstvima, kao i originalnim i individualnim replikama povijesnih putničkih brodova projektiranih prije 1965. godine, izgrađenim većim dijelom od originalnih materijala, certificiranim za prijevoz do 36 putnika.

Dakle, ostvarivanje prava iz Uredbe 1177/2010 vezano je za svojstvo putnika iz ugovora o prijevozu morem ili unutarnjim plovnim putovima, u kombinaciji s teritorijalnim načelom početne ili završne točke puta koja mora biti na području EU-a te činjenice da prijevoz obavlja prijevoznik iz EU-a. Kada je riječ o kružnim putovanjima, odredbe Uredbe 1177/2010 neće se primijeniti u slučaju kada se luka ukrcaja nalazi izvan teritorija države članice EU-a, čak i kada je luka iskrcaja na teritoriju EU-a. Također, Uredba se ne primjenjuje na putnike koji se prevoze manjim brodovima i na malim udaljenostima, na brodovima koji se ne pokreću mehaničkim sredstvima te putnike na ekskurziji ili aranžmanima za razgledavanje različitim od kružnog putovanja.

Uredbom 1177/2010 također su predviđena dva slučaja mogućeg izuzimanja od njezine primjene, jedan na određeno, a drugi na neodređeno vrijeme. Tako države članice mogu izuzeti od primjene Uredbe 1177/2010 na vrijeme od dvije godine pomorske brodove čija je tonaža manja od 300 bruto tona, koji pružaju usluge domaćeg prijevoza, ako su prava putnika iz ove Uredbe na odgovarajući način zaštićena nacionalnim pravom. Osim toga, države članice mogu na neograničeno vrijeme izuzeti od primjene Uredbe 1177/2010 usluge prijevoza

²⁰ Pojam "prijevoznika iz EU-a" obuhvaća prijevoznika koji ima poslovni nastan u državi članici EU-a ili koji pruža usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima iz ili prema teritoriju države članice EU-a. U preambuli Uredbe 1177/2010 navedeno je kako pojam "prijevoznika iz EU-a" u primjeni te Uredbe treba tumačiti što je šire moguće, ali takvo tumačenje neće utjecati na definiciju tog pojma sadržanu u drugim pravnim aktima EU-a, kao što je primjerice Uredba 3577/92 o primjeni načela slobodnog pružanja usluga u pomorskom prijevozu unutar država članica EZ-a (pomorska kabotaža) (dalje: Uredba o pomorskoj kabotaži), gdje je taj pojam uže definiran.

²¹ Jer se smatra da su njihova prava već zaštićena pravilima Direktive 90/314/EEC.

putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima za koje je određena obveza izvršavanja javne usluge (*public service obligation*) ili obveza sklapanja ugovora o javnoj usluzi (*public service contracts*)²² ili integrirane usluge (*integrated services*) ako su prava putnika iz ove Uredbe jednako zajamčena nacionalnim pravom.

Uredba 1177/2010 sadržava i odredbu o tzv. daljnjim tužbama (*further claims*), kojom je propisano da odredbe te Uredbe ne sprečavaju putnike da, u skladu s nacionalnim pravom, traže naknadu štete prouzročene otkazivanjem pružanja usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima ili zakašnjenjem u pružanju te usluge pred nacionalnim sudovima te da traže naknadu štete sukladno Direktivi 90/314/EEC o paket-aranžmanu.²³

3.2. Obveze prijevoznika i terminalnog operatora u slučaju prekida putovanja (*interrupted travel*)

Europskim uredbama o pravima putnika (pa tako i Uredbom 1177/2010) nastojalo se omogućiti izravnu i kolektivnu zaštitu putnika putem standardizirane i neposredne naknade utvrđene na temelju objektivnih i mjerljivih kriterija kao što su trajanje zakašnjenja, cijena putne karte ili duljina putovanja. U Uredbi 1177/2010 kao kriteriji za određivanje naknade putnicima uzeti su trajanje zakašnjenja, cijena putne karte i trajanje putovanja prema plovidbenom redu. Za sada je jedino u EU-u doneseno zakonodavstvo kojim su osigurani minimalni standardi za zaštitu prava putnika u svim granama prijevoza u slučaju otkazivanja i kašnjenja putovanja. Ostale europske i neke sjeverno afričke države

²² Država članica EU-a može intervenirati na tržište usluga pomorskog prijevoza tako da prijevoznicima odredi obvezu javne usluge ili sklapanje ugovora o javnoj usluzi kao uvjeta za pružanje usluge pomorskog prijevoza. Ugovor o javnoj usluzi jest ugovor koji sklapaju nadležno tijelo u državi članici i prijevoznik iz EU-a kako bi se za javnost osigurale odgovarajuće usluge prijevoza. Obveze javne usluge jesu obveze koje prijevoznik iz EU-a ne bi preuzeo kad bi postupao u svojem vlastitu poslovnom interesu ili ih ne bi preuzeo u istom opsegu ili pod istim uvjetima. Ugovorom o javnoj usluzi i određivanjem obveze javne usluge prijevoznicima se mogu nametnuti različite obveze kao uvjeti za pružanje usluge, zauzvrat država članica EU-a dodjeljuje državnu potporu kao naknadu za pružanje javne usluge. Poblježe o ugovoru o javnoj usluzi i određivanju obveze javne usluge kod kabotaže vidi Radionov, N.; Čapeta, T.; Marin, J.; Bulum, B.; Kumpan, A.; Popović, N.; Savić, I., *Europsko prometno pravo*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2011., str. 249 - 257.

²³ Poblježe o Direktivi 90/314/EEC vidi *infra* 4.

također primjenjuju europsko zakonodavstvo o zaštiti prava putnika na temelju bilateralnih i multilateralnih sporazuma s EU-om. Jednako tako, i Sjedinjene Američke Države i Kanada poduzimaju znatne korake kako bi povećale prava putnika, posebice u zračnom prijevozu.²⁴

Prema Uredbi 1177/2010, prekid putovanja obuhvaća otkazivanja ili zakašnjenje putovanja u polasku ili kašnjenje putovanja u dolasku, pa se na različit način reguliraju s jedne strane obveze prijevoznika i terminalnog operatora u slučaju otkazanog ili zakašnjelog polaska te s druge strane prijevoznikove obveze u slučaju kašnjenja u dolasku na krajnje mjesto odredišta utvrđeno u ugovoru o prijevozu. Zanimljivo je to što Uredba ne regulira slučajeve uskraćenog ukrcaja na brod ili plovilo unutarnjih voda (osim za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti)²⁵, jer je tijekom konzultacija s predstavnicima industrije prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima utvrđeno da gotovo i nisu zabilježeni slučajevi uskraćenog ukrcaja, posebice zbog većeg broja rezervacija od kapaciteta pomorskog broda ili plovila unutarnjih voda (*overbooking*).²⁶

Nadalje, Uredba 1177/2010 ne pravi razliku između slučaja otkazanog polaska i kašnjenja u polasku te, štoviše, ona ni za jedan od tih oblika prekida putovanja ne predviđa obvezu prijevoznika ili terminalnog operatora na isplatu naknade (kompenzacije) putniku.²⁷ Pravo putnika na naknadu (kompenzaciju) sukladno Uredbi 1177/2010 predviđeno je isključivo u slučaju kašnjenja putovanja u dolasku na krajnje odredište, i to u određenom postotku od cijene kupljene putne karte.²⁸

²⁴ Communication from the Commission to the European Parliament and the Council - *A European vision for Passengers: Communication on Passenger Rights in all transport modes*, COM (2011) 898 final of 19 December 2011.

²⁵ Opširnije vidi *infra* 3.2.6.

²⁶ Iako su zabilježene pritužbe putnika s biciklom ili motociklom kojima je uskraćen ukrcaj na brod.

²⁷ Za razliku od Uredbe 1177/2010, Uredba 261/2004 jamči putnicima u zračnom prijevozu pravo na naknadu u slučaju otkaza leta. Vidi Radionov, N.; Kocijan, I., *Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta*, Hrvatska pravna revija, vol. 9, br. 10, 2009., str. 34.

²⁸ Vidi *infra* 3.2.2.

3.2.1. Obveze prijevoznika i terminalnog operatora u slučaju otkazanog ili zakašnjelog polaska (*cancelled or delayed departure*)

3.2.1.1. Obveza pružanja informacija (*information*)

Člankom 16. Uredbe 1177/2010 propisano je da u slučaju otkazivanja polaska ili kašnjenja u polasku pri pružanju usluge prijevoza putnika ili kružnog putovanja putnike koji polaze s putničkog terminala ili, ako je to moguće, putnike koji polaze iz luke prijevoznik ili prema potrebi terminalni operator dužni su izvijestiti o situaciji kada je to najprije moguće, a u svakom slučaju ne kasnije od 30 minuta od vremena polaska predviđenog plovidbenim redom, te o očekivanom vremenu polaska i dolaska na odredište odmah čim te informacije budu dostupne. Točno i pravodobno informiranje daje putniku više vremena da se prilagodi novonastalim okolnostima. Ono također ima utjecaj na smanjenje prijevoznikovih troškova u svezi s preusmjeravanjem i pomoći putnicima povećavajući broj putnika koji se mogu umjesto za preusmjeravanje odlučiti za odustajanje od putovanja i vraćanje prevoznine po cijeni po kojoj je karta kupljena. Na taj način znatno se smanjuju troškovi koje bi prijevoznik imao u slučaju kada bi putnicima morao osigurati obroke i napitke, a pod određenim uvjetima i smještaj (*infra* 3.2.1.2.). Korektno ponašanje prijevoznika koji putnicima na vrijeme pruža sve relevantne informacije u svezi s putovanjem zasigurno će pridonijeti povećanju povjerenja putnika u tog prijevoznika te njegovu dobrom poslovnom ugledu.

Ako putnici propuste povezanu prijevoznu uslugu (*connecting transport service*) zbog otkazivanja ili kašnjenja putovanja, prijevoznik ili prema potrebi terminalni operator²⁹ dužni su poduzeti razumne napore kako bi obavijestili putnike o alternativnim vezama. Također, oni su dužni omogućiti osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti da dobiju potrebne informacije u svezi s otkazivanjem ili kašnjenjem putovanja u polasku u za njih pristupačnom obliku.

²⁹ Terminalni operator bit će dužan poduzeti razumne napore kako bi obavijestio putnike o alternativnim vezama u slučaju kada je on odgovoran za otkazivanje ili kašnjenje putovanja.

3.2.1.2. Skrb o putnicima (*assistance*)

U slučaju kada prijevoznik razumno očekuje da će početak pružanja usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima ili početak kružnog putovanja biti otkazan ili kasniti više od 90 minuta od vremena predviđenog plovidbenim redom, putnicima pripada pravo na skrb (*assistance*), koja se sastoji od besplatnih obroka i napitaka u razumnom odnosu s vremenom čekanja ako su oni dostupni ili ih prijevoznik razumno može osigurati. U slučaju potrebe za noćenjem ili kada je potreban ostanak dulji od onog koji je putnik planirao, uz besplatne obroke i napitke putnicima se mora pružiti i odgovarajući smještaj na brodu ili na obali te prijevoz od lučkog terminala do mjesta smještaja i obratno. Prijevoznik može ograničiti troškove noćenja do iznosa od 80 eura za noćenje do maksimalno tri noćenja po putniku, što ne uključuje troškove prijevoza od lučkog terminala do mjesta smještaja i obratno. Kod primjene odredbi o skrbi o putnicima posebno će se voditi računa o potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te osoba u njihovoj pratnji (čl. 17. Uredbe 1177/2010). Odredbe o obvezi smještaja putnika neće se primjenjivati u slučaju kada prijevoznik dokaže da je do otkazivanja polaska ili kašnjenja u polasku došlo zbog vremenskih uvjeta koji ugrožavaju sigurno upravljanje brodom (čl. 20/3 Uredbe 1177/2010).³⁰

3.2.1.3. Preusmjeravanje i vraćanje prevoznine (*re-routing and reimbursement*)

U slučaju kada prijevoznik razumno očekuje da će početak pružanja usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima biti otkazan ili kasniti u polasku s lučkog terminala³¹ više od 90 minuta, dužan je, sukladno članku 18. Uredbe 1177/2010, bez odlaganja putnicima ponuditi izbor između

³⁰ Odredbe o obvezama prijevoznika i terminalnog operatora u slučaju otkazanog ili zakašnjelog polaska neće se primijeniti na putnike koji imaju tzv. otvorene karte (*open tickets*) na kojima nije specificirano vrijeme polaska, osim na one putnike koji imaju pokaznu kartu ili godišnju kartu. Nadalje, te odredbe neće se primijeniti ni na onog putnika koji je informiran o otkazivanju ili kašnjenju putovanja prije nego što je kupio putnu kartu ili je do otkazivanja ili kašnjenja putovanja došlo zbog krivnje putnika (čl. 20/1 i 20/2 Uredbe 1177/2010).

³¹ Isto vrijedi i za polazak iz luke u slučaju kada ne postoje specijalizirani lučki terminali za prihvata i otpremu putnika.

dviju mogućnosti: a) prava na preusmjeravanje (*re-routing*) prema uvjetima prijevoza sukladnim onima iz ugovora o prijevozu do konačnog odredišta (ako putnik želi nastaviti putovanje); b) vraćanja prevoznine (*reimbursement*) po cijeni po kojoj je karta kupljena i, tamo gdje je to potrebno, povratak do prve točke polaska koja je naznačena u ugovoru o prijevozu, kada je to najprije moguće (ako putnik ne želi nastaviti putovanje).

Pravo izbora između preusmjeravanja i vraćanja prevoznine bezuvjetno je u svim granama prijevoza i može se koristiti u svim situacijama, čak i u slučaju izvanrednih okolnosti.³² Trajanje zakašnjenja u pružanju usluge koje aktivira ovo pravo razlikuje se za svaku granu prijevoza.³³ Treba istaknuti kako se pravo na preusmjeravanje i pravo na vraćanje prevoznine po logici stvari međusobno isključuju. U prvom slučaju putnik odustaje od putovanja, pa ga se obeštećuje, dok je u drugom slučaju riječ o omogućivanju nastavka putovanja prema uvjetima sukladnim onima iz ugovora o prijevozu, odnosno putnik inzistira na ispunjenju ugovora, tj. poštovanju temeljnog načela ugovornog prava *pacta sunt servanda*.

U slučaju odustajanja od ispunjenja ugovora, naknada prevoznine u iznosu cijene kupljene karte izvršit će se unutar sedam dana³⁴ u gotovini, bankovnim doznakama na računu ili čekovima za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani ili za dio ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ali više ne služe svrsi prvotnog plana putovanja putnika. Ako se putnik s time suglasi, naknada cijene putne karte može se izvršiti u obliku vaučera (kupona)³⁵, i/ili drugih prijevoznikovih usluga u iznosu odgovarajućem iznosu kupljene karte, vodeći računa o tome da su uvjeti za korištenje tim pogodnostima fleksibilni, posebice kada je riječ o vremenu njihova korištenja i odredištu. U slučaju da prijevoznik ponudi putniku mogućnost naknade u vaučeru za svoje prijevozne i/ili druge usluge, putnik nije dužan na to pristati ako mu drukčiji oblik naknade ne odgovara više od novca. Kompenzacija putnim vaučerima ili drugim prijevoznikovim uslugama isplati se onim putnicima koji ih često koriste i izvjesno je da će

³² Poblježi vidi *infra* 3.2.3.

³³ Ono iznosi 60 minuta u željezničkom prijevozu, 90 minuta u pomorskom prijevozu, 120 minuta u cestovnom prijevozu i 300 minuta u zračnom prijevozu.

³⁴ U čl. 18/3 Uredbe 1177/2010 nije naznačeno od kada se računa rok od sedam dana za naknađivanje prevoznine. Pretpostavljamo da je to od dana kada je putovanje počelo ili trebalo početi.

³⁵ Iako u Uredbi nije naznačeno o kakvim je točno vaučerima riječ, pretpostavljamo da je riječ o tzv. putnim vaučerima (*travel vouchers*).

takve pogodnosti moći iskoristiti. S obzirom na to da takav način kompenzacije putnika znatno pogoduje prijevozniku, on bi svakako trebao izdati vaučere na znatno viši iznos od onog propisanog Uredbom, odnosno iznosa cijene kupljene karte, kako bi motivirao putnike da to prihvate.³⁶

3.2.2. *Prijevoznikove obveze u slučaju kašnjenja putovanja u dolasku (delay in arrival)*

Člankom 19. Uredbe 1177/2010 propisano je da putnici mogu, a da ne izgube pravo na prijevoz, zahtijevati naknadu od prijevoznika ako dođe do kašnjenja u dolasku na krajnje mjesto odredišta utvrđeno ugovorom o prijevozu.

Riječ je o minimalnom standardu u zaštiti prava putnika koji je uveden u svim granama prijevoza kako bi se putnicima barem donekle umanjile neugodnosti koje su pretrpjeli te kako bi im se pružila pomoć pri dolasku na mjesto odredišta i omogućilo da se nose s neudobnošću koja im je prouzročena neočekivano dugim kašnjenjem. Minimalan iznos naknade za kašnjenje u dolasku na krajnje mjesto odredišta u pomorskom prijevozu putnika određen je u odnosu na cijenu putne karte i iznosi 25 % od cijene putne karte za kašnjenje od najmanje: a) jedan sat u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje do četiri sata; b) dva sata u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje više od četiri sata, ali ne više od osam sati; c) tri sata u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje više od osam sati, ali ne više od dvadeset i četiri sata; d) šest sati u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje više od dvadeset i četiri sata.

Ako kašnjenje u dolasku premašuje dvostruko vrijeme predviđeno točkama (a) do (d) čl. 19. Uredbe 1177/2010, naknada će iznositi 50 % cijene putne karte. Naknada će se isplatiti unutar roka od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva.³⁷ Naknada se također može isplatiti u obliku putnih

³⁶ Slična rješenje predviđena su i u slučaju zračnog prijevoza putnika, vidi Radionov, N.; Kocijan, I., *op. cit.* u bilj. 27, str. 31.

³⁷ Odredbe o prijevoznikovim obvezama u slučaju kašnjenja putovanja u dolasku na krajnje mjesto odredišta neće se primijeniti na putnike koji imaju tzv. otvorene karte na kojima nije specificirano vrijeme polaska, osim ako je riječ o putnicima koji imaju pokaznu kartu ili godišnju kartu (čl. 20/1 Uredbe 1177/2010). Također, te odredbe neće se primijeniti na onog putnika koji je informiran o otkazivanju ili kašnjenju putovanja prije nego što je kupio putnu kartu ili je do otkazivanja ili kašnjenja putovanja došlo zbog krivnje putnika (čl. 20/2 Uredbe 1177/2010), kao ni u slučaju

vaučera i/ili drugih prijevoznikovih usluga, stoga vrijedi rečeno pod točkom 3.2.1.3., *supra*.

3.2.3. Vremenski uvjeti i izvanredne okolnosti kao razlozi za oslobođenje prijevoznika od obveze isplate naknade putnicima prema Uredbi 1177/2010

U Uredbi 1177/2010 vremenski uvjeti i izvanredne okolnosti navode se kao razlozi za oslobođenje prijevoznika od obveze isplate naknade putnicima zbog prekida putovanja. Njihovo postojanje dokazuje prijevoznik koji se na njih poziva. Ovi česti, a nedovoljno određeni pojmovi u praksi bi mogli činiti velik problem putnicima u sporu s prijevoznicima s obzirom na to da su ga prijevoznici skloni tumačiti što je šire moguće kako bi izbjegli ispunjenje obveza nastalih zbog otkazivanja pružanja usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima, ili zbog zakašnjenja u pružanju te usluge. U preambuli Uredbe 1177/2010 navodi se da vremenski uvjeti koji ugrožavaju sigurno upravljanje brodom obuhvaćaju izvanjske okolnosti kao što su jak vjetar, uzburkano more, jake struje, teške uvjete plovidbe zbog leda, izrazito visokog ili niskog vodostaja, uragane, tornada i poplave, ali nisu ograničeni samo na te okolnosti. Iz toga proizlazi kako se prijevoznik može pozivati i na druge izvanjske okolnosti te tvrditi da je riječ o vremenskim uvjetima koji ugrožavaju sigurno upravljanje brodom kako bi se oslobodio obveze plaćanja naknade u slučaju otkazivanja pružanja ili zakašnjenja u pružanju usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima, što može biti potencijalan izvor sporova između prijevoznika i putnika. Osim toga, riječ je o odredbama preambule koje nemaju pravno obvezujući karakter, pa bi putnici mogli tvrditi kako se neke od u preambuli nabrojanih okolnosti ne mogu smatrati vremenskim uvjetima koji ugrožavaju sigurno upravljanje brodom u konkretnom slučaju. To otvara mogućnost različitog tumačenja pojedinih situacija i potencijalan je izvor sporova.

Potencijalan izvor sporova sigurno bi mogao biti i koncept izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći unatoč činjenici da su poduzete sve razumne mjere, s obzirom na to da je riječ o opisnoj definiciji pod koju se može podve-

kada prijevoznik dokaže da je do otkazivanja ili zakašnjenja putovanja došlo zbog vremenskih uvjeta koji ugrožavaju sigurno upravljanje brodom ili zbog izvanrednih okolnosti koje sprečavaju izvršenje usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima, a koje se nije moglo izbjeći unatoč činjenici što su poduzete sve razumne mjere (čl. 20/4 Uredbe 1177/2010).

sti velik broj situacija kojima pomorski promet i promet unutarnjim plovnim putovima obiluje. U preambuli Uredbe 1177/2010 navodi se kako koncept izvanrednih okolnosti odnosi na situacije koje obuhvaćaju prirodne katastrofe kao što su požari i potresi, teroristički napadi, ratovi i vojni ili civilni oružani sukobi, ustanci, vojne ili nelegalne konfiskacije, radni sukobi, iskrccavanje bolesne, ozlijeđene ili preminule osobe, operacije trganja i spašavanja na moru ili u unutarnjim plovnim putovima, mjere potrebne za zaštitu okoliša, odluke lučke uprave ili tijela nadležnih za regulaciju prometa, odluke nadležnih tijela u svezi sa zaštitom javnog poretka i sigurnosti te zbog zadovoljenja hitnih transportnih potreba, ali također nije ograničen isključivo na te situacije. Slijedom navedenog, postoji mogućnost različitog tumačenja pojedinih situacija od strane pojedinih ugovornih strana, što je potencijalan izvor sporova.³⁸

Pozivanje na vremenske uvjete i izvanredne okolnosti kao razloge otkazivanja ili zakašnjenja u pružanju usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima prema Uredbi 1177/2010 moguće je u slučaju kašnjenja u dolasku na krajnje odredište, kada se prijevoznik može osloboditi obveze plaćanja naknade putnicima ako dokaže njihovo postojanje te da se one nisu mogle izbjeći unatoč činjenici što su poduzete sve razumne mjere. Također, prijevoznik će biti oslobođen obveze skrbi o putnicima ako dokaže da je do otkazivanja ili zakašnjenja putovanja u polasku došlo zbog vremenskih uvjeta koji ugrožavaju sigurno upravljanje brodom.

³⁸ Pitanje tumačenja koncepta izvanrednih okolnosti izazvalo je posebnu pozornost i probleme u svezi s primjenom Uredbe 261/2004. Preambula Uredbe 261/2004, slično kao i preambula Uredbe 1177/2010, sadržava pravno neobvezujući popis situacija koje se mogu smatrati izvanrednima. S obzirom na to da je riječ o pravno neobvezujućem popisu, putnici su bili izloženi riziku svojevoljnog otkazivanja letova od strane prijevoznika, a osobito zbog kvara ili tzv. tehničkih problema na zrakoplovu, za koje su prijevoznici tvrdili da su izvanredne okolnosti. Tom problemu Europski sud stao je na kraj u predmetu *Wallentin-Herman*. U tom predmetu Sud je utvrdio kako se problemi koji dovode do otkazivanja leta mogu smatrati obuhvaćenim konceptom izvanrednih okolnosti samo u opsegu u kojem oni *potječu od događaja koji po svojoj prirodi ili podrijetlu nisu uobičajeni u normalnom tijeku obavljanja djelatnosti zračnog prijevoznika i izvan su njegove stvarne kontrole*. To tumačenje koncepta izvanrednih okolnosti bit će mjerodavno i u slučaju otkazivanja pružanja usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima te zakašnjenja u pružanju te usluge. Predmet C-549/07 *Friederike Wallentin-Herman v Alitalia-Linee Aeree Italiane SpA*, [2008] ECR I-1106. Opširnije vidi u: Radionov, N. *et al.*, *op. cit.* u bilj. 22, str. 456.

3.2.4. Opća pravila o informacijama i žalbama

Prijevoznik i terminalni operator dužni su tijekom čitavog putovanja, svaki unutar svojeg područja djelovanja, pružiti putnicima odgovarajuće informacije o putovanju te o pravima putnika zajamčenim Uredbom 1177/2010, u obliku koji ih čini dostupnima svakome i na istom jeziku na kojem su te informacije inače dostupne svim putnicima.³⁹ Kod pružanja tih informacija posebna pozornost obratit će se na potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Prijevoznici, terminalni operatori i prema potrebi lučke uprave izvijestit će putnike na brodovima, u lukama ako je to moguće, i na lučkim terminalima o načinu kontaktiranja nadležnog provedbenog tijela određenog od strane države članice sukladno čl. 25/1 Uredbe 1177/2010 (vidi *infra* 3.2.5.).

Kada je riječ o žalbama, prijevoznici i terminalni operatori dužni su, sukladno članku 24. Uredbe 1177/2010, uspostaviti i staviti na raspolaganje svima dostupan mehanizam za postupanje sa žalbama u svezi s pravima i obvezama iz te Uredbe. Putnik koji želi uložiti žalbu prijevozniku ili terminalnom operatoru u svezi s pravima iz Uredbe 1177/2010, dužan je to učiniti u roku od dva mjeseca od kada je usluga pružena ili je trebala biti pružena. U roku od mjesec dana od dana primitka žalbe prijevoznik ili terminalni operator moraju izvijestiti putnika o tome je li žalba usvojena, odbijena ili se još razmatra. Konačno rješenje žalbe mora uslijediti najkasnije u roku od dva mjeseca od dana njezina primitka.

3.2.5. Ostvarivanje prava putnika

Prema čl. 25. Uredbe 1177/2010, svaka država članica dužna je odrediti novo ili već postojeće nacionalno tijelo za provedbu te Uredbe (*national enforcement body*, dalje: NEB) u svezi s pružanjem usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima i kružnog putovanja iz njezinih morskih luka i luka unutarnjih voda te za usluge prijevoza putnika morem ili unutarnjim plovnim putovima prema morskim lukama i lukama unutarnjih voda smještenih na njezinu teritoriju, a iz treće države.⁴⁰

³⁹ Prijevoznici, terminalni operatori i po potrebi lučke uprave kako bi udovoljili zahtjevu za pružanjem informacija sukladno Uredbi 1177/2010 mogu se poslužiti sažetkom njezinih odredbi koji će Europska komisija pripremiti na službenim jezicima tijela EU-a i staviti im na raspolaganje.

⁴⁰ Ne i za kružna putovanja kod kojih je luka ukrcaja na teritoriju treće države.

U svezi s ostvarivanjem prava putnika, sukladno Uredbi 1177/2010, bilo koji putnik može, sukladno nacionalnom pravu, podnijeti žalbu NEB-u ili drugom nadležnom tijelu koje odredi država članica ako smatra da su mu povrijeđena prava iz Uredbe 1177/2010, a to tijelo dužno mu je uputiti obrazloženi odgovor na žalbu u razumnom roku (vidi *supra* 3.2.4.). Kada je riječ o postupku ostvarivanja prava putnika država članica, također može odlučiti sljedeće: a) putnik je dužan u prvom stupnju žalbu u svezi s povredom Uredbe 1177/2010 podnijeti prijevozniku ili terminalnom operatoru; i/ili b) da će NEB ili drugo nadležno tijelo određeno od strane države članice biti žalbeno tijelo u slučaju da žalba nije riješena sukladno čl. 24. Uredbe 1177/2010.

U slučaju da su države članice odlučile izuzeti određene usluge od primjene Uredbe 1177/2010 sukladno čl. 2/4 ove Uredbe⁴¹, one su dužne osigurati mehanizam jednak onome predviđenom Uredbom 1177/2010 za provedbu prava putnika. Nadalje, Uredbom 1177/2010 određeno je da će države članice donijeti vlastita pravila o sankcijama za slučajeve povrede te Uredbe te da će poduzeti mjere potrebne kako bi se osigurala njihova primjena. Predviđene sankcije trebaju biti učinkovite, proporcionalne i odgovarajuće. Države članice dužne su izvijestiti Europsku komisiju o tim pravilima najkasnije do dana početka primjene ove Uredbe.⁴² Također, Europska komisija dužna je podnijeti izvješće Europskom parlamentu i Vijeću u roku od dvije godine od dana početka primjene Uredbe 1177/2010 o primjeni i učincima te Uredbe te, u slučaju da se to pokaže potrebnim, predložiti njezine izmjene i dopune.

3.2.6. Prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

Procjenjuje se kako u EU-u ima oko 45 milijuna građana smanjene pokretljivosti te da oni čine 10 % europske populacije.⁴³ Ta brojka ne obuhvaća samo invalidne osobe nego i one koji ne mogu putovati bez pomoći drugih zbog starosti, bolesti ili smanjenog mentalnog kapaciteta.⁴⁴ Sve veće starenje europske

⁴¹ Vidi *supra* 3.1.

⁴² Uredba će se početi primjenjivati od 18. prosinca 2012. godine.

⁴³ Vidi *Towards a barrier-free Europe for people with disabilities*, COM (2000) 284 of 12 May 2000.

⁴⁴ Člankom 3 (a) Uredbe 1177/2010 definiran je pojam osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti te se navodi kako je to bilo koja osoba čija je pokretljivost pri prijevozu smanjena zbog tjelesnog invaliditeta (osjetnog ili pokretnog, privremenog ili

populacije neizbježno će povećati broj takvih osoba i njihove će potrebe postati još izraženije. Učinkovit pristup prijevozu preduvjet je njihova sudjelovanja u ekonomskom i socijalnom životu. Stoga je u pripremnim dokumentima Uredbe 1177/2010 istaknuto kako se prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti treba temeljiti na načelima zabrane diskriminacije, dostupnosti, pomoći i odgovarajućeg informiranja (*non-discrimination, access, assistance and proper information*). U skladu s načelom zabrane diskriminacije i načelom jednakosti svih građana, a zbog postojanja specifičnih poteškoća vezanih uz prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti morem i unutarnjim plovnim putovima, Uredba 1177/2010 sadržava posebne odredbe koje tim osobama jamče potrebnu zaštitu i pomoć pri prijevozu morem i unutarnjim plovnim putovima.

Temeljno pravo koje osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ima na temelju Uredbe 1177/2010 jest da bez diskriminacije zbog invaliditeta napravi rezervaciju za putovanje te da joj se ne uskrati ukrcaj u pomorski brod ili plovilo unutarnjih voda, pod uvjetom da ima valjanu putnu kartu i rezervaciju. Te usluge moraju joj biti ponuđene pod jednakim uvjetima kao i drugim putnicima i bez naplaćivanja dodatnih troškova. Od tog pravila moguće je odstupanje u dvama slučajevima predviđenima čl. 8/1 Uredbe 1177/2010: 1. kako bi se zadovoljili sigurnosni standardi utvrđeni međunarodnim pravom, pravom EU-a ili nacionalnim pravom, ili sigurnosni standardi utvrđeni od strane nadležnih tijela; 2. kada zbog konstrukcije putničkog broda ili lučke infrastrukture i opreme, uključujući lučke terminale, nije moguće obaviti ukrcaj, iskrcaj ili prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti na siguran i operativno izvodljiv način.⁴⁵

trajnog), intelektualnog invaliditeta ili oštećenja te bilo kojeg drugog uzroka invaliditeta, ili kao posljedica životne dobi, i čije stanje zahtijeva odgovarajuću pažnju i prilagodbu usluge dostupne svim putnicima njezinim posebnim potrebama.

⁴⁵ O svojoj odluci u smislu čl. 8/1 Uredbe 1177/2010 prijevoznik, putnički agent i turoperator dužni su izvijestiti osobu s invaliditetom i osobu smanjene pokretljivosti bez odlaganja te navesti razloge za takvu odluku. Na njezin zahtjev to su dužni učiniti u pisanom obliku ne kasnije od pet radnih dana nakon postavljenog zahtjeva. Ipak, Uredbom je predviđena obveza prijevoznika, putničkog agenta i turoperatora da i u ovim iznimnim situacijama poduzmu razumne napore kako bi osobi s invaliditetom i osobi smanjene pokretljivosti osigurali prihvatljiv, alternativan način prijevoza u okviru usluga putničkog prijevoza ili krstarenja koje obavlja taj prijevoznik.

Zbog jednakih razloga zbog kojih može odbiti napraviti rezervaciju ili izdati putnu kartu te odbiti ukrcati osobu s invaliditetom i osobu smanjene pokretljivosti, prijevoznik, putnički agent ili turoperator može zahtijevati da osobu s invaliditetom i osobu smanjene pokretljivosti prati druga osoba, koja joj može pružiti potrebnu pomoć. Prijevoz za osobu u pratnji (*accompanying person*) osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti neće se dodatno naplaćivati (čl. 8/4 Uredbe 1177/2010). Prisutnost te osobe potrebna je kako bi se udovoljilo sigurnosnim standardima te osiguralo da unatoč konstrukciji putničkog broda ili lučke infrastrukture i opreme osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ipak može biti prevezena na siguran i operativno izvodljiv način.

U slučaju da osobi s invaliditetom i osobi smanjene pokretljivosti koja ima rezervaciju ili kartu za prijevoz, te je sukladno čl. 11/2 Uredbe 1177/2010 ispunila obvezu o obavješćivanju prijevoznika o svojim posebnim potrebama, svejedno bude uskraćen ukrcaj na pomorski brod ili plovilo unutarnjih voda na temelju te Uredbe, toj osobi zajedno s osobom u njezinoj pratnji treba ponuditi izbor između prava na vraćanje prevoznine te, po potrebi, povratnog putovanja i prava na preusmjeravanje (*re-routing and reimbursement*). Pravo izbora imat će i osoba čije je putovanje morem ili unutarnjim plovnim putovima dio paket-aranžmana, osim u slučaju kada jednako pravo na naknadu proizlazi iz odredbi Direktive 90/314/EEC. Pravo osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti na izbor između povratnog putovanja i preusmjeravanja moguće je tek nakon što su zadovoljeni svi sigurnosni zahtjevi povezani s njezinim prijevozom.

Osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, osim toga, ima pravo na besplatnu pomoć u morskoj luci ili luci unutarnjih voda te na pomorskom brodu ili plovilu unutarnjih voda koju su joj dužni osigurati terminalni operator ili prijevoznik. Ta pomoć treba biti što je više moguće prilagođena individualnim potrebama osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. Prijevoznik i terminalni operator dužni su također, na temelju čl. 12. Uredbe 1177/2010, odrediti određena mjesta ili točke (*meeting points*) unutar ili izvan lučkih terminala na kojima će ta osoba moći najaviti svoj dolazak u morsku luku ili luku unutarnjih voda i zatražiti pomoć koja se odnosi na pomoć pri kretanju lukom, predaji prtljage, ukrcaju na pomorski brod ili plovilo unutarnjih voda, pri kretanju od ulaza na brod do njezina sjedala, rukovanju opremom potrebnom za njezino kretanje (primjerice električnim kolicima), pravodobnoj zamjeni izgubljene ili oštećene opreme za kretanje drugom odgovarajućom opremom itd.⁴⁶

⁴⁶ Detaljan popis sadržan je u Dodatku II Uredbe.

U svezi s prijevoznikovom obvezom prijevoza osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti treba naglasiti kako je on dužan dopustiti prijevoz registriranih pasa vodiča, pri čemu se moraju poštovati i nacionalni propisi (ako oni postoje), medicinske opreme i opreme potrebne za kretanje osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, te je dužan toj osobi pružiti informacije u svezi s pravcem kretanja broda (rutom) u za nju prikladnom obliku itd.⁴⁷ Kako bi terminalni operator i prijevoznik mogli osigurati odgovarajuću pomoć, oni trebaju biti obaviješteni o posebnim potrebama osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti na bilo koji dostupan način (pa tako i elektroničkim putem i SMS-om) najmanje 48 sati prije negoli je pomoć potrebna, osim ako između prijevoznika, terminalnog operatora i putnika nije dogovoreno kraće razdoblje (čl. 11/1 Uredbe).

Kako bi se što više unaprijedio položaj osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti koje putuju pomorskim brodom ili plovilom unutarnjih voda, Uredbom je predviđeno pravo na naknadu štete tim osobama u slučaju da oprema potrebna za kretanje, ili druga posebna oprema koju one koriste tijekom njezina korištenja ili prijevoza, bude izgubljena ili oštećena - ako je do događaja koji je prouzročio oštećenje došlo zbog krivnje ili nehaja prijevoznika ili terminalnog operatora. Postojanje krivnje ili nehaja prijevoznika predmnijeva se u slučaju kada je do gubitka ili oštećenja došlo zbog pomorske nezgode. Naknada se isplaćuje u visini potrebnoj za zamjenu izgubljene ili oštećene opreme novom ili u visini troškova njezina popravka. Ove odredbe Uredbe 1177/2010 neće se primijeniti ako se može primijeniti odredba čl. 4. Uredbe 392/2009 o odgovornosti pomorskog prijevoznika za putnike u slučaju nezgode.⁴⁸

⁴⁷ Detaljan popis sadržan je u Dodatku III Uredbe.

⁴⁸ Člankom 4. Uredbe 392/2009 propisano je da će se u slučaju gubitka ili oštećenja opreme potrebne za kretanje ili druge posebne opreme osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u svezi s odgovornosti prijevoznika primijeniti čl. 3/3 Atenske konvencije, kojim je regulirana prijevoznikova odgovornost za gubitak ili oštećenje ručne prtljage putnika, iz čega proizlazi da je oprema potrebna za kretanje ili druga posebna oprema osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti izjednačena s ručnom prtljagom, pa će prijevoznik za njezin gubitak ili oštećenje odgovarati na temelju dokazane krivnje, osim u slučaju ako je šteta prouzročena pomorskom nezgodom, kada se krivnja predmnijeva.

4. PRUŽANJE USLUGA POMORSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA OBUHVAĆENIH PAKET-ARANŽMANOM

4.1. Direktiva 90/314/EEC i njezine predstojeće izmjene

Direktivom 90/314/EEC regulirani su unaprijed pripremljeni paketi za odmor koji sadržavaju kombinaciju od najmanje dviju sljedećih usluga: 1. prijevoza, 2. smještaja, 3. drugih turističkih usluga koje nisu podređene prijevozu ili smještaju i na koje otpada znatan dio paketa. Kako bi potrošači uživali zaštitu predviđenu ovom Direktivom, najmanje dvije od navedenih triju vrsta usluga moraju se prodavati po jednoj ukupnoj (paušalnoj) cijeni i moraju se pružati u vremenu duljem od 24 sata ili uključivati barem jedno noćenje.

Direktivom o paket-aranžmanu štite se interesi potrošača koji kupuju pakete za odmor tako što se reguliraju obveze organizatora i/ili posrednika (detaljista) te specifična prava potrošača. Kao temeljni problem u primjeni Direktive 90/314/EEC pokazala se nepreciznost pojedinih odredbi te Direktive koja je omogućila njihovo različito tumačenje od strane država članica EU-a pri prenošenju tih odredbi u nacionalna zakonodavstva.⁴⁹ Ipak, najviše sporova bilo je u svezi s primjenom čl. 7. Direktive 90/314/EEC. Člankom 7. Direktive propisano je da su organizator i/ili posrednik putovanja dužni pružiti dostatan dokaz o sigurnosti povrata uplaćenog novca i naknade troškova povratka putnika u mjesto polaska u slučaju stečaja ili nesposobnosti plaćanja. Tom odredbom željelo se zaštititi potrošače od gubitka uplaćenog novca u slučaju stečaja ili nesposobnosti plaćanja bilo kojeg od pružatelja usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom (turoperatora, turističke agencije, hotelijera, zračnog prijevoznika itd.). Termin "dostatan dokaz o sigurnosti" neprecizan je, pa su pojedine države članice EU-a usvojile različite sustave zaštite potrošača u slučaju stečaja ili nesposobnosti plaćanja organizatora i/ili posrednika putovanja te ostalih pružatelja usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom (sustave osiguranja, zajedničke fondove, bankarske garancije itd.). To je dovelo do znatnih razlika u stupnju zaštite potrošača u pojedinim državama članicama EU-a.

Osim uočenih problema u primjeni postojeće Direktive o paket-aranžmanu, važan razlog njezine izmjene sigurno je i činjenica što je 90-ih godina prošlog stoljeća, kada je ta Direktiva donesena, tradicionalni paket-aranžman bio najučestaliji oblik odmora u Europi. U pravilu je takav aranžman bio organiziran

⁴⁹ Poblježi vidi Gorenc, V.; Pešutić, A., *Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 56, posebni broj, 2006., str. 17 - 44.

od strane turoperatora, a nuđen od strane turističke agencije po paušalnoj cijeni te je sadržavao let avionom i boravak u hotelu. Međutim, u posljednjim dvama desetljećima došlo je do znatnih promjena u segmentu putovanja. U tom smislu osobito je važan razvoj interneta, koji je omogućio potrošačima da sami vrše rezervacije koristeći se internetskim stranicama zračnih prijevoznika, hotela, željeznica, turoperatora, turističkih agencija itd. - bez obraćanja posrednicima.⁵⁰ Tako je, primjerice, moguće da potrošač koji rezervira kartu na internetskoj stranici zračnog prijevoznika bude upućen na partnersku internetsku stranicu na kojoj se nudi smještaj u hotelu ili neka druga usluga. Na taj način potrošač sam kreira svoj paket-aranžman. Riječ je o tzv. dinamičnom paketu (*dynamic package*), za koji je karakteristično da se dvije ili više usluga za isti odmor ili izlet pribavljaju u isto vrijeme i od istog dobavljača ili od različitih dobavljača koji su u poslovnoj vezi, a koji je sastavljen u skladu s potrošačevim specifičnim potrebama. Ako su pojedine usluge u okviru paketa pribavljene na temelju različitih ugovora, pa su za njih izvršene odvojene uplate različitim tvrtkama, vrlo je vjerojatno da takav paket-aranžman neće biti pokriven važećom Direktivom 90/314/EEC, a potrošači neće uživati zaštitu prava koja je njome osigurana. Posljedica je ta da će se u svakom pojedinom slučaju trebati odlučivati primjenjuju li se na određeni dinamični paket odredbe Direktive 90/314/EEC. Nadalje, u vrijeme donošenja Direktive 90/314/EEC organizator putovanja redovito je bio turoperator, koji je sastavljao paket-aranžman, a posrednik je bio putnički agent, koji je taj paket nudio potrošačima.

U današnje vrijeme turističke usluge nude profesionalci različitih profila, tako nije rijetkost da turistička agencija ili zračni prijevoznik sam sastavlja vlastite paket-aranžmane, zbog čega je tradicionalna podjela između organizatora i posrednika putovanja gotovo u potpunosti nestala. Posljedica je toga da nije uvijek jasno tko je odgovoran za uredno ispunjenje ugovora o putovanju, što može prouzročiti pravnu nesigurnost za potrošače te u slučaju spora zahtijevati složenu pravnu interpretaciju. Zbog toga je na razini Europske komisije, odnosno njezine Uprave za zdravlje i zaštitu potrošača (*Directorate General for Health and Consumer Protection*), zauzeto stajalište da je važeća Direktiva 90/314/EEC zastarjela i da više ne pruža adekvatnu zaštitu potrošačima, te se pristupilo njezinoj izmjeni. Do trenutka dovršetka pisanja ovog rada još uvijek nisu donesena nova pravila EU-a koja će regulirati organizirana putovanja.

⁵⁰ Procjenjuje se da je danas veći broj građana EU-a koji sami organiziraju svoje odmore od onih koji pribavljaju unaprijed pripremljene paket-aranžmane.

4.2. Zakašnjenje i otkazivanje pružanja usluga pomorskog prijevoza putnika obuhvaćenih paket-aranžmanom

Uredbom 1177/2010 reguliraju se obveze prijevoznika, turoperatora, putničkog agenta i terminalnog operatora te ostalih osoba kojima oni mogu povjeriti izvršenje obveza iz te Uredbe za slučajeve otkazivanja pružanja usluge prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima i zakašnjenja u njezinu pružanju. Za razliku od toga, Direktivom 90/314/EEC regulirana je odgovornost organizatora i/ili posrednika putovanja za pružanje usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom. Najučestaliji primjer usluga pomorskog prijevoza putnika koje se pružaju u okviru paket-aranžmana jesu kružna putovanja u okviru kojih se osim usluga pomorskog prijevoza putnika pružaju i mnoge druge usluge (smještaj, prehrana, zabava, razgledavanje i druge turističke usluge).

Direktivom 90/314/EEC propisano je da države članice EU-a mogu dopustiti da naknada u slučaju šteta koje nastanu zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja usluga u okviru paket-aranžmana bude ograničena u skladu s međunarodnim konvencijama kojima su regulirane te usluge (čl. 5/2 Direktive 90/314/EEC). Također, u preambuli Direktive 90/314/EEC navedene su međunarodne konvencije transportnog prava kojima je regulirana prijevoznikova odgovornost u različitim granama prijevoza. Osim međunarodnih konvencija kojima se regulira prijevoznikova odgovornost, u drugim granama prijevoza navodi se i Atenska konvencija, koja se primjenjuje u slučaju prijevoznikove odgovornosti za štetu koja nastane u prijevozu putnika i njihove prtljage morem do koje može doći u okviru pružanja prijevoznih usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom. Kako u vrijeme donošenja Direktive 90/314/EEC još nisu postojali propisi EU-a o prijevoznikovo odgovornosti za slučajeve zakašnjenja i otkazivanja pružanja usluge pomorskog prijevoza putnika, oni se u njoj ni ne navode kao jedan od temelja prijevoznikove odgovornosti. Smatramo kako bi se stupanjem na snagu Uredbe 1177/2010 to trebalo promijeniti, odnosno odredbe te Uredbe trebale bi se primjenjivati i u slučaju zakašnjenja i otkazivanja pružanja usluge prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima koje se pružaju u okviru paket-aranžmana. Nadalje, Direktivom 90/314/EEC propisano je da u slučaju nastanka štete koja ne uključuje tjelesnu ozljedu, a koja je nastala zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja usluga u okviru paket-aranžmana, države članice EU-a mogu dopustiti i ugovorno ograničenje naknade, ali da to ograničenje ne smije biti nerazumno (*unreasonable*). Iz toga proizlazi kako bi se i u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja usluge pomorskog prijevoza putnika

obuhvaćene paket-aranžmanom (što bi se moglo odnositi i na zakašnjenje i otkazivanje putovanja), kada šteta ne uključuje tjelesnu ozljedu, iznos naknade mogao ograničiti ugovorom.

Ta je odredba Direktive 90/314/EEC protivna odredbi čl. 6. Uredbe 1177/2010 kojom je propisana kogentnost odredbi te Uredbe, pa se prava i obveze koja su njome utvrđena (ponajprije prijevoznikove obveze prema putniku u slučaju zakašnjenja i otkazivanja putovanja) ne mogu ukinuti ili ograničiti ugovorom o prijevozu, zbog čega smatramo da bi predstojećim izmjenama Direktive 90/314/EEC trebalo isključiti mogućnost ugovornog ograničenja naknade štete zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom predviđenu odredbom čl. 5/2 te Direktive.

5. HRVATSKO PRAVO PUTNIKA U POMORSKOM PRIJEVOZU *DE LEGE LATA* I *DE LEGE FERENDA*

Prava putnika u pomorskom prijevozu u Republici Hrvatskoj u najvećoj su mjeri regulirana Pomorskim zakonikom Republike Hrvatske (dalje: PZ)⁵¹, dok Zakon o obveznim odnosima (dalje: ZOO)⁵² regulira prava putnika koji putuju na temelju ugovora o organiziranju putovanja i posredničkog ugovora o putovanju. PZ sadržava odredbe o pravima putnika u slučaju zakašnjelog početka putovanja ili prekida putovanja. U slučaju kašnjenja početka putovanja čl. 606. PZ-a propisano je da putnik može odustati od ugovora uz pravo na povrat prevoznine ako brod ne počne putovanje u granicama unutarnjih morskih voda Republike Hrvatske jedan sat poslije vremena koje je određeno ugovorom ili redom plovidbe, a izvan tih granica dvanaest sati poslije vremena koje je određeno ugovorom ili redom plovidbe. Ako je do zakašnjenja početka putovanja broda došlo namjerno ili krajnjom nepažnjom prijevoznika, odnosno

⁵¹ Pomorski zakonik, Narodne novine, br. 181/2004, 76/2007, 146/2008 i 61/2011.

⁵² Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, br. 35/2005, 41/2008 (dalje: ZOO), usklađen je s Direktivom 90/314/EEC. Tim su Zakonom posebno regulirani ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju. Ipak, u pravnoj znanosti prisutno je mišljenje o neodgovarajućem razgraničenju odgovornosti organizatora i posrednika putovanja. Vidi Gorenc, V.; Pešutić, A., *op. cit.* u bilj. 49, str. 17 - 44, osobito str. 38. Za detaljniju analizu odredaba ugovora o organiziranju putovanja vidi Petrović, S.; Tepeš, N., *Materijalnopравни i međunarodnoprivatnopravni aspekti ugovora o organiziranju putovanja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 55, br. 6, 2005., str. 1497 - 1542.

osoba koje rade za prijevoznika, prijevoznik je dužan putniku nadoknaditi štetu. Namjeru, odnosno krajnju nepažnju tih osoba, mora dokazati putnik. Putniku se naknađuje šteta samo za izostanak putovanja, a ne i za zakašnjenje u prijevozu.

Kada je riječ o prekidu putovanja, čl. 610. PZ-a propisano je da ako je tijekom putovanja došlo do prekida putovanja iz razloga za koje nije odgovoran putnik, a prekid traje više od 12 sati u granicama unutarnjih morskih voda Republike Hrvatske, odnosno tri dana na putovanjima izvan tih granica, putnik ima pravo: 1) zahtijevati da ga prijevoznik svojim ili drugim prikladnim prijevoznim sredstvom, zajedno s prtljagom, preveze do mjesta odredišta, 2) zahtijevati da ga prijevoznik, zajedno s prtljagom, u primjerenom roku vrati u polaznu luku i da mu vrati prevozninu, 3) odustati od ugovora i tražiti da mu prijevoznik vrati prevozninu. Zakon izričito ne kaže je li prijevoznik dužan za vrijeme prekida putovanja skrbiti o smještaju i hrani putnika. On će to sigurno biti dužan činiti u slučaju kada ga na to obvezuje ugovor o prijevozu. U pomorsko-pravnoj znanosti zastupljeno je stajalište kako će on to biti dužan činiti i kada se u tom pogledu nije obvezao ugovorom o prijevozu.⁵³ Ako je do prekida putovanja došlo namjerno ili krajnjom nepažnjom prijevoznika, odnosno osoba koje rade za prijevoznika, prijevoznik je dužan nadoknaditi putniku štetu.⁵⁴ Putnik koji traži vraćanje prevoznine ili naknadu štete dužan je, u plovidbi u granicama unutarnjih morskih voda Republike Hrvatske najkasnije u roku od tri dana, a u plovidbi izvan tih granica najkasnije u roku od sedam dana od dana kad je putovanje završeno, zahtijevati od prijevoznika pisanim putem vraćanje prevoznine, odnosno naknadu štete, ili u tim rokovima podnijeti tužbu sudu.

U slučaju kada traži povratak u mjesto polaska, odnosno nastavljanje putovanja, pisani zahtjev putnik je dužan dostaviti prijevozniku u roku od 24 sata nakon proteka 12 sati trajanja prekida putovanja u granicama hrvatskih unutrašnjih morskih voda, odnosno nakon proteka tri dana trajanja prekida putovanja izvan granica tih voda. Ako putnik ne postupi kako je Zakonom propisano unutar predviđenih rokova, nastupa prekluzija, odnosno on gubi pravo tražiti od prijevoznika naknadu štete, povrat prevoznine, odnosno nastavljanje putovanja ili vraćanje u polaznu luku.

⁵³ Vidi Jakaša, B., *Udžbenik plovidbenog prava*, Narodne novine, Zagreb, 1983., str. 291.

⁵⁴ U pogledu dokazivanja namjere i krajnje nepažnje vrijedi ono što je rečeno za kašnjenje početka putovanja.

Iako PZ sadržava odredbe o pravima putnika u slučaju kašnjenja početka putovanja i prekida putovanja, Uredbom 1177/2010 putnicima u pomorskom prijevozu zajamčena su znatno šira prava. Na ovom mjestu uputit ćemo samo na neke od mnogobrojnih razlika između odredbi PZ-a i Uredbe 1177/2010. Uredbom 1177/2010 propisano je da su u slučaju otkazivanja polaska ili kašnjenja putovanja u polasku prijevoznik ili terminalni operator dužni izvijestiti putnike o nastaloj situaciji kada je to najprije moguće, a u svakom slučaju ne kasnije od 30 minuta od vremena polaska predviđenog plovidbenim redom te o očekivanom vremenu polaska i dolaska na odredište odmah čim te informacije budu dostupne. Nadalje, u slučaju otkazivanja polaska ili kašnjenja putovanja u polasku više od 90 minuta od vremena predviđenog plovidbenim redom, putnicima pripada pravo na skrb, koja se sastoji od besplatnih obroka i napitaka u razumnom odnosu s vremenom čekanja, a pod određenim uvjetima i odgovarajući smještaj na brodu ili na obali te prijevoz od lučkog terminala do mjesta smještaja i obratno.⁵⁵ S druge strane, prema PZ-u trajanje zakašnjenja koje aktivira pravo putnika na odustanak od ugovora jest jedan sat poslije vremena koje je određeno ugovorom ili redom plovidbe u granicama unutarnjih morskih voda Republike Hrvatske, a izvan tih granica čak dvanaest sati nakon vremena koje je određeno ugovorom ili redom plovidbe.

Nadalje, prema Uredbi 1177/2010, putnici mogu, a da ne izgube pravo na prijevoz, zahtijevati naknadu od prijevoznika ako dođe do kašnjenja u dolasku na krajnje mjesto odredišta utvrđeno ugovorom o prijevozu. Minimalan iznos naknade određen je u odnosu na cijenu putne karte i iznosi od 25 % do najviše 50 % cijene putne karte, a kao dodatni kriteriji za određivanje naknade uzeti su trajanje zakašnjenja i trajanje putovanja prema plovidbenom redu. Za razliku od toga, PZ predviđa prava putnika u slučaju prekida putovanja, s time da prekid mora trajati više od 12 sati u granicama hrvatskih unutrašnjih morskih voda, odnosno čak tri dana izvan granica tih voda. Osim toga, Uredbom 1177/2010 predviđena su posebna prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti koja PZ ne predviđa.⁵⁶ Odredbe Uredbe 1177/2010 o pravima putnika u slučaju kašnjenja i otkazivanja putovanja, za razliku od istih odredbi PZ-a, jednako se primjenjuju na domaći i međunarodni prijevoz putnika morem i unutarnjim plovnim putovima.

⁵⁵ Poblje vidi *supra* 3.2.1.2.

⁵⁶ Vidi *supra* 3.2.6.

Skorašnjim stupanjem Republike Hrvatske u članstvo EU-a Uredba 1177/2010 postat će dio njezina pravnog poretka. Od tada će se u Republici Hrvatskoj početi primjenjivati i niz drugih pravila EU-a, čija će primjena utjecati na povećanje troškova poslovanja domaćih pomorskih prijevoznika. Smatramo da će za domaće prijevoznike, osim odredbi Uredbe 1177/2010, posebno otegotna biti primjena Uredbe 3577/92 o pomorskoj kabotaži te Uredbe 392/2009 o odgovornosti pomorskog prijevoznika za putnike u slučaju nezgode.

Početak primjene Uredbe 3577/92 o pomorskoj kabotaži domaći prijevoznici bit će izloženi konkurenciji od strane prijevoznika iz ostalih država članica EU-a, kada je riječ o pružanju usluga pomorske kabotaže u Republici Hrvatskoj, što dosada nije bio slučaj. U tom smislu, vrlo je važno što je Republika Hrvatska tijekom pregovora o pristupanju EU-u uspjela dogovoriti odgodu primjene Uredbe 3577/92 o pomorskoj kabotaži.⁵⁷

Stupanjem Republike Hrvatske u punopravno članstvo EU-a u Hrvatskoj će početi i izravna primjena Uredbe 392/2009 o odgovornosti pomorskog prijevoznika za putnike u slučaju nezgode, kojom su granice prijevoznikove odgovornosti znatno povišene i uvedeno je obvezno osiguranje odgovornosti te mogućnost izravne tužbe oštećene osobe protiv osiguratelja za štete zbog smrti i tjelesne ozljede putnika. Početkom primjene te Uredbe hrvatski prijevoznici bit će podvrgnuti jednakim pravilima kao i prijevoznici iz EU-a kada je riječ o odgovornosti za štetu zbog smrti i tjelesne ozljede putnika te gubitka ili oštećenja njihove prtljage. Međutim, i kod te Uredbe moguće su odgode primjene pojedinih njezinih odredbi. Uredba 392/2009 primjenjuje se na međunarodni prijevoz putnika i njihove prtljage morem te na svaki prijevoz unutar države članice EU-a koji se obavlja brodovima klase A i B, sukladno čl. 4. Direktive 98/18/EC o pravilima i standardima sigurnosti za putničke brodove (dalje:

⁵⁷ Ta odgoda odnosi se na dva slučaja. Prvo, to su ugovori o koncesiji za obavljanje javnog prijevoza u linijskom obalnom pomorskom prometu sklopljeni prije dana pristupanja Hrvatske EU-u, koji mogu ostati na snazi do 31. prosinca 2016. godine. Drugi slučaj odgode primjene Uredbe 3577/92 odnosi se na usluge prijevoza u kružnim putovanjima između hrvatskih luka, koje se obavljaju brodovima do 650 bruto tona. Te usluge rezervirane su do 31. prosinca 2014. godine za brodove koji su upisani u hrvatski upisnik brodova i viju hrvatsku zastavu te kojima upravljaju broderska poduzeća osnovana u skladu s hrvatskim pravom, čije se glavno sjedište nalazi i stvarna kontrola provodi u Hrvatskoj. Vidi Ugovor o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji, Prilog V., Popis iz čl. 18. Akta o pristupanju: prijelazne mjere, toč. 7., Prometna politika, [http://mvpep.hr/custom-pages/static/hrv/files/111201-Ugovor o pristupanjuHR.pdf](http://mvpep.hr/custom-pages/static/hrv/files/111201-Ugovor%20o%20pristupanjuHR.pdf) (10. travnja 2012.).

Direktiva 98/18/EC)⁵⁸ ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta: a) brod vije zastavu države članice EU-a ili je u njoj upisan, b) ugovor o prijevozu sklopljen je u državi članici EU-a, c) luka ukrcaja ili iskrcaja, prema ugovoru o prijevozu, nalazi se u državi članici EU-a.⁵⁹ Smatramo kako bi Republika Hrvatska trebala iskoristiti predviđene mogućnosti odgode primjene Uredbe 392/2009.

Kao što je već prethodno navedeno, Uredbom 1177/2010 predviđene su dvije mogućnosti odgode primjene njezinih odredbi (vidi *infra* 3.1.). Odgode primjene Uredbe 1177/2010 dopuštene su jedino ako su prava putnika iz te Uredbe na odgovarajući način zaštićena nacionalnim pravom. Smatramo kako taj uvjet u hrvatskom pravu nije zadovoljen jer PZ predviđa znatno manja prava putnika u slučajevima otkazivanja polaska ili kašnjenja putovanja u polasku i kašnjenja putovanja u dolasku.

Kada je riječ o zaštiti prava putnika u slučaju prekida u pružanju usluge pomorskog prijevoza obuhvaćene paket-aranžmanom, stupanjem Republike Hrvatske u članstvo EU-a odredbe Uredbe 1177/2010 primjenjivat će se i na te usluge. Stanje *de lege lata* takvo je da je u ZOO-u Republike Hrvatske ugrađena važeća Direktiva 90/314/EEC, čime je hrvatsko zakonodavstvo formalno usklađeno s pravom EU-a što se tiče ugovora o organiziranju putovanja. Direktiva 90/314/EEC u većini svojih odredbi istodobno propisuje identične obveze organizatora i posrednika putovanja u svezi s nuđenjem i pribavljanjem organiziranih putovanja, ali ih pritom jasno razlikuje navodeći u svakom članku na koga se primjenjuje, što je posljedica toga što se u pravu EU-a posebno ne regulira posrednički ugovor o putovanju. Iako je riječ o istovjetnim obvezama različitih subjekata, naš zakonodavac to je shvatio kao istovjetnost tih subjekata. To proizlazi iz odredbe čl. 881. st. 3. ZOO-a, kojim je propisano da se organizatorom, osim osobe koja organizira putovanje, smatra i osoba koja korisnicima

⁵⁸ Directive 98/18/EC of March 1998 on safety rules and standards for passenger ships, OJ L44, 15. svibnja 1998., str. 1.

⁵⁹ Državama članicama EU-a ostavljena je sloboda da Uredbu 392/2009 primjene na sve domaće putničke prijevoze. Isto tako, kad je riječ o kabotažnom prijevozu, predviđena je mogućnost odgode primjene ove Uredbe. Mogućnost odgode primjene Uredbe 392/2009 na kabotažu ovisi o klasi broda određenoj sukladno spomenutoj Direktivi 98/18/EC. Tako je za brodove klase A ona moguća najkasnije do isteka četiri godine od početka primjene Uredbe, a za prijevoz brodovima klase B najkasnije do 31. prosinca 2018. godine. Kada je riječ o putničkim brodovima klase C i D, Uredbom je određena nadležnost Europske komisije da do 30. lipnja 2013. godine predloži tekst propisa kojima će se primjena Uredbe proširiti i na te brodove.

prodaje paket-aranžman koji je pripremila neka druga osoba. Pritom se nije vodilo računa o odredbama ZOO-a koje uređuju posrednički ugovor o putovanju, osobito odredbi čl. 905. st. 2., koji propisuje kada se posrednik smatra organizatorom putovanja, i odredbi čl. 908. o odgovarajućoj primjeni odredbi ugovora o organiziranju putovanja.⁶⁰ Slijedom navedenog, potrebne su izmjene ZOO-a u smislu razgraničenja pojmova organizatora i posrednika putovanja. Kako je na tržištu organiziranih putovanja došlo do znatnih promjena čija je posljedica, među ostalim, i potpuno redefiniranje uloga organizatora i posrednika putovanja, zbog čega se pristupilo izmjenama Uredbe 90/314/EEC⁶¹, odgovarajuće odredbe ZOO-a trebat će uskladiti s izmijenjenim odredbama te Direktive.

6. ZAKLJUČAK

Donošenje Uredbe (EU) 1177/2010 o pravima putnika kada putuju morem i unutarnjim plovnim putovima i izmjeni Uredbe 2006/2004 velik je korak naprijed u zaštiti prava potrošača u segmentu usluga prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima. Početkom njezine primjene, koja je predviđena za kraj 2012. godine, sigurno će doći do poboljšanja kvalitete te vrste usluga. To je, među ostalim, i bio cilj Europske komisije, koja već dulje nizom mjera nastoji poboljšati konkurentnost ove vrste usluga - zbog toga što su pomorski prijevoz i prijevoz unutarnjim plovnim putovima grane prijevoza koje puno manje zagađuju okoliš od cestovnog i zračnog prijevoza.

Tzv. kritični događaji koji dovode do nastanka prijevoznikove odgovornosti za štetu putniku, sukladno Uredbi 1177/2010, jesu otkazivanje polaska ili kašnjenje putovanja u polasku (*cancelled or delayed departure*) i kašnjenje putovanja u dolasku (*delay in arrival*). Prijevoznikove obveze u slučaju otkazivanja polaska i kašnjenja putovanja u polasku obuhvaćaju ponajprije njegovu obvezu pružanja informacija putniku o nastaloj situaciji, zatim skrb o putnicima - koja obuhvaća

⁶⁰ Kako prema ZOO-u organizatori i posrednici putovanja sklapaju različite vrste ugovora, velika je razlika i u njihovoj odgovornosti prema korisniku (potrošaču). Posrednik u načelu odgovara samo za izbor trećih, dok organizator odgovara i za izbor trećih i za ispunjenje ugovora, neovisno o tome tko je pružatelj usluge. Sukladno tomu, nametati posredniku obveze i odgovornosti organizatora znači dovesti u pitanje opstanak tržišta aranžmana. Vidi Gorenc, V.; Pešutić, A., *op. cit.* u bilj. 49, str. 17 - 44, osobito str. 38.

⁶¹ Vidi *supra* 4.1.

besplatne obroke i napitke te pod određenim uvjetima i odgovarajući smještaj na brodu ili na obali, te nudi putnicima mogućnosti izbora između prava na preusmjeravanje ili vraćanje prevoznine (*re-routing and reimbursement*). S druge strane, u slučaju kašnjenja putovanja u dolasku prijevoznik je dužan putnicima isplatiti naknadu, čija visina može biti od 25 % do najviše 50 % cijene putne karte, a kao dodatni kriteriji za određivanje naknade uzeti su trajanje zakašnjenja i trajanje putovanja prema plovidbenom redu. Osim toga, Uredbom 1177/2010 propisana su i prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u prijevozu morem i unutarnjim plovnim putovima. Prijevoz tih osoba treba se temeljiti na načelima zabrane diskriminacije, dostupnosti, pomoći i odgovarajućeg informiranja (*non-discrimination, access, assistance and proper information*). Ta načela konkretizirana su Uredbom 1177/2010 te je osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, na temelju te Uredbe, zajamčeno pravo da bez diskriminacije zbog invaliditeta naprave rezervaciju za putovanje te da im se ne uskrati ukrcaj u pomorski brod ili plovilo unutarnjih voda, pod uvjetom da imaju valjanu putnu kartu i rezervaciju. Nadalje, osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ima pravo na besplatnu pomoć u morskoj luci ili luci unutarnjih voda te na pomorskom brodu ili plovilu unutarnjih voda, koju su joj dužni osigurati terminalni operator ili prijevoznik, te pravo na naknadu štete u slučaju da oprema potrebna za kretanje, ili druga posebna oprema koju ona koristi tijekom njezina korištenja ili prijevoza, bude izgubljena ili oštećena - ako je do događaja koji je prouzročio oštećenje došlo zbog krivnje ili nehaja prijevoznika ili terminalnog operatora.

U svezi s ostvarivanjem prava putnika iz Uredbe 1177/2010, tom Uredbom propisano je da putnik koji želi uložiti žalbu prijevozniku ili terminalnom operatoru u svezi s pravima iz Uredbe 1177/2010, dužan je to učiniti u roku od dva mjeseca od kada je usluga pružena ili je trebala biti pružena. U roku od mjesec dana od dana primitka žalbe prijevoznik ili terminalni operator moraju izvijestiti putnika o tome je li žalba usvojena, odbijena ili se još razmatra. Konačno rješenje žalbe mora uslijediti najkasnije u roku od dva mjeseca od dana njezina primitka. Osim toga, na temelju Uredbe 1177/2010 svaka država članica dužna je odrediti novo ili već postojeće nacionalno tijelo za provedbu te Uredbe. Jednako tako, Uredbom 1177/2010 predviđeno je da će države članice EU-a donijeti vlastita pravila o sankcijama za slučajeve njezine povrede (o čemu moraju izvijestiti Europsku komisiju najkasnije do dana početka primjene Uredbe 1177/2010).

Pravila Uredbe 1177/2010 o pravima putnika u slučajevima otkazivanja i kašnjenja putovanja primjenjuju se i na usluge prijevoza putnika morem i

unutarnjim plovnim putovima obuhvaćene paket-aranžmanom. Pri donošenju Uredbe 1177/2010 vodilo se računa o promjenama na tržištu organiziranih putovanja, posebice o činjenici da se danas organiziranjem putovanja i nuđenjem paket-aranžmana bave profesionalci različitih profila te je gotovo u potpunosti nestala tradicionalna podjela prema kojoj je organizator putovanja redovito bio turoperator, a posrednik putovanja putnički agent. Zbog toga se u Uredbi kao osobe odgovorne za naknadu štete putniku, osim prijevoznika, stvarnog prijevoznika i terminalnog operatora, navode turoperator, putnički agent i prodavatelj karata kako bi se izbjegle nejasnoće u svezi s tim tko je odgovoran putniku za zakašnjenje ili otkazivanje pružanja usluge prijevoza putnika morem i unutarnjim plovnim putovima obuhvaćene paket-aranžmanom, a koje bi se mogle javiti u slučaju korištenja pojmova organizator i posrednik putovanja iz Direktive 90/314/EEC.

Zadnjim danom 2012. godine, osim u slučaju ako EU prije ne postane stranka Atenske konvencije iz 2002. godine, počinje i primjena Uredbe 392/2009 o odgovornosti pomorskog prijevoznika za putnike u slučaju nezgode, kojom se u europsko pravo ugrađuju rješenja Protokola iz 2002. godine o izmjenama Atenske konvencije i Rezerve i Smjernica (IMO) u svezi s primjenom Atenske konvencije iz 2002. godine. Tom Uredbom, među ostalim, znatno su povišene granice prijevoznikove odgovornosti i uvedeno je obvezno osiguranje te odgovornosti te mogućnost izravne tužbe oštećene osobe protiv osiguratelja za štete zbog smrti i tjelesne ozljede putnika. Pravila ove Uredbe, jednako kao i pravila Uredbe 1177/2010, sigurno čine velik korak naprijed u zaštiti prava putnika u pomorskom prijevozu te doprinose poboljšanju kvalitete te vrste usluga, ali njihova primjena neminovno će povećati troškove poslovanja pomorskih prijevoznika. Vrijeme će pokazati u kojoj će mjeri povećanje troškova poslovanja pomorskih prijevoznika iz EU-a utjecati na povećanje prevoznina te kako će primjena ovih pravila utjecati na konkurentnost prijevoznika iz EU-a u odnosu na pomorske prijevoznike iz drugih država, zbog čega je i predviđena obveza Europske komisije da Europskom parlamentu i Vijeću podnese izvješće o primjeni ovih uredbi i predloži njihove eventualne izmjene.⁶²

Stupanjem Republike Hrvatske u punopravno članstvo EU-a u Hrvatskoj će početi primjena velikog broja pravila EU-a o pravima putnika u pomorskom prijevozu. Primjena tih pravila sigurno će doprinijeti podizanju razine zaštite

⁶² Za Uredbu 392/2009 rok za podnošenje tog izvješća jest tri godine od dana početka njezine primjene, a za Uredbu 1177/2010 taj rok je do 19. prosinca 2015. godine.

prava putnika u pomorskom prijevozu, ali će i znatno povećati troškove poslovanja domaćih pomorskih prijevoznika, zbog čega pozitivno ocjenjujemo činjenicu što je Republika Hrvatska tijekom pregovora o pristupanju EU-u dogovorila odgodu primjene odredbi Uredbe 3577/92 o liberalizaciji tržišta pomorske kabotaže. Naše je stajalište to da bi Republika Hrvatska trebala razmisliti o mogućnostima korištenja odgode primjene i drugih pravila EU-a kojima se reguliraju obveze pomorskih prijevoznika u prijevozu putnika, koje joj još uvijek stoje na raspolaganju⁶³; naravno, ako se pritom ne ugrožavaju prava putnika i sigurnost njihova prijevoza morem. Smatramo da je takva odgoda potrebna kako bi se hrvatskim pomorskim prijevoznicima omogućilo da svoje poslovanje prilagode novim uvjetima na tržištu usluga pomorskog prijevoza putnika i financijski ojačaju kako bi mogli konkurirati prijevoznicima iz EU-a.

Summary

Božena Bulum *

RIGHTS OF PASSENGERS IN MARITIME TRANSPORT PURSUANT TO REGULATION (EU) 1177/2010

The article analyses the provisions of Regulation (EU) 1177/2010 concerning the obligations of carriers, terminal operators and others included in providing of maritime passengers transport services in the event of interrupted travel. The Regulation also regulates the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by sea and inland waterways. In addition, Regulation 1177/2010 includes provisions on the rights of consumers of maritime and inland waterway transport services which fall within the scope of package travel in the case of interrupted travel. In this paper we analyse the Croatian law of passengers in maritime transport de lege lata and de lege ferenda, especially in the context of the forthcoming membership of the Republic of Croatia in the European Union.

Key words: passengers rights, consumer protection, interrupted travel, cancelled or delayed departure, delay in arrival

⁶³ Ponajprije pravila Uredbe 392/2009.

* Božena Bulum, Ph. D., Research Fellow, Adriatic Institute, Croatian Academy of Sciences and Arts (HAZU), Augusta Šenoa 4, Zagreb

Zusammenfassung

Božena Bulum *

**RECHTE VON PASSAGIERE IN SEETRANSPORT NACH
VERORDNUNG DER EUROPÄISCHEN UNION NUMMER 1177/2010**

In der Arbeit werden die Bestimmungen der Verordnung (EU) 1177/2010 analysiert, die die Verpflichtungen von Beförderer, Terminal-Betreiber und anderen Personen eingeschlossen in Dienstleistung von Seetransport von Passagiere in Fall der Reiseunterbrechung reguliert. Sie reguliert auch die Rechte von Personen mit Behinderung und Personen mit geminderten Beweglichkeit bei ihrer Transport auf See und Inlandsschiffahrtstraßen. Außerdem, Verordnung 1177/2010 beinhaltet auch die Bestimmungen über Verbraucherrechte von Verbaucher, die die Dienstleistungen von Transport auf See und Inlandsschiffahrtstraßen benutzen als Teil von Pauschalreise, in Fall der Unterbrechung in Angebot solcher Leistungen. In der Arbeit werden auch die Verordnungen der kroatischen Recht von Passagiere in Seetransport de lege data und de lege ferenda analysiert, besonders in Kontext der erwarteten kroatischen Mitgliedschaft in der Europäischen Union.

Schlüsselwörter: Rechte von Passagiere, Verbraucherschutz, Unterbrechung der Reise, Absage von Abfahrt oder Verspätung der Abfahrt von Reise, Verspätung von Reise in Ankunft

* Dr. Božena Bulum, Wissenschaftlicher Oberassistent, Adriatic Institut, Kroatischen Akademie der Wissenschaften und Künste, Augusta Šenoje 4, Zagreb

