

PRAVA PUTNIKA U ZRAČNOM PROMETU

Marija Petrović
studentica 4. godine Pravnog fakulteta Osijek
E-mail: marija.petrovic95@hotmail.com

Stručni članak
UDK 347.824.2:656.7
Rad primljen 11. ožujka 2017.

Ana Turkalj
studentica 4. godine Pravnog fakulteta Osijek
E-mail: aana.turkalj@gmail.com

Sažetak

Zračni promet jedna je od najrazvijenijih, a ujedno i najmlađih grana prometa. Klasificira ju visoka razina sigurnosti, unatoč činjenici da avionske nesreće dovode do katastrofalnih posljedica, no nasreću, one se rijetko događaju, u odnosu na ostale prometne grane. Nastojanje zakonodavca da zaštiti putnika dovelo je do donošenja novih te izmjena postojećih pravnih izvora kako nacionalnih tako i međunarodnih. Putnik kao slabija ugovorna strana, treba biti zaštićen u odnosu na prijevoznika/poduzetnika jer iz samog omjera „strana“ proizlazi očita neravnopravnost. Dakle, u zračnom prometu prava putnika zaštićena su međunarodnim konvencijama te nacionalnim zakonodavstvom, a ovaj rad analizira prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcanja, otkazanog leta te dužeg kašnjenja leta.

Ključne riječi: *prijevoz putnika i prtljage, putna karta, uskraćeni ukrcaj, otkazani let, kašnjenje leta, putnik sa smanjenom pokretljivošću*

1. UVOD

Kao najmlađa grana prometa zračni promet javlja se u 20. stoljeću, a pretežno služi za prijevoz putnika i prtljage. Prijevozna sredstva koja se koriste u zračnom prometu letjelice su teže od zraka (avioni, helikopteri, rakete) i letjelice lakše od zraka (baloni). Zračni promet uređen je Konvencijom o međunarodnom civilnom zrakoplovstvu (Čikaška konvencija)¹ iz 1944. godine. Čikaška konvencija temeljni je akt civilnog zrakoplovstva te pravna osnova za ostale međunarodne ugovore. U Republici Hrvatskoj zračni promet je reguliran Zakonom o zračnom prometu,² Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu,³ Zakonom o osnutku Hrvatske kontrole zračne plovidbe⁴ te Zakonom o zračnim lukama.⁵

Putnik je osoba koju prijevoznik prevozi uz naknadu, a zauzvrat očekuje i traži sigurnost, redovitost, točnost, brzinu, udobnost, ekonomičnost. Kako bi prijevoznici privukli pozornost putnika, moraju svakodnevno biti u kontaktu s novitetima i pravnim propisima, moraju se razvijati, modernizirati. Propise za zaštitu prava putnika u svim oblicima prijevoza postupno je donosila i Europska unija, koja je zaštitu prava putnika postavila kao svoj cilj još 2001. godine u Bijeloj knjizi o europskoj prometnoj politici do 2010. godine.⁶ Europska zajednica teži učinkovitoj i nediskriminirajućoj zaštiti u svim vrstama prijevoznih sredstava.

Prijevozna isprava koja se koristi za prijevoz putnika je putna karta. Prema članku 3. Montrealske konvencije⁷ za prijevoz putnika izdaje se samostalni ili skupni dokument koji sadržava: mjesto polaska i mjesta odredišta; ako se mjesta polaska i mjesta odredišta nalaze unutar državnog područja jedne države stranke, a jedno ili više zaustavnih mjesta unutar druge države, navodi se barem jedno od tih zaustavnih mjesta.

U ovom radu prikazat ćemo temeljne odredbe koje se odnose na prava putnika u zračnom prometu i to prema odredbama Montrealske konvencije, propisima Europske unije i hrvatskog Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu.

¹ Međunarodnom konvencijom o civilnom zrakoplovstvu (Čikaška konvencija), Narodne novine, Međunarodni ugovori, broj 1/1996.

² Zakon o zračnom prometu, Narodne novine, broj 69/2009, 84/2011, 54/2013, 127/2013, 92/2014.

³ Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.

⁴ Zakon o osnutku Hrvatske kontrole zračne plovidbe, Narodne novine, broj 19/1998, 20/2000, 51A/2013.

⁵ Zakon o zračnim lukama, Narodne novine, broj 19/1998, 14/2011, 78/2015.

⁶ Bijela knjiga, Europska prometna politika za 2010. godinu: vrijeme za donošenje odluka, COM(2001) 370 final, dostupno na: <http://www.huka.hr/v2/objekti/zakonodavstvo/zakonodavstvo-eu/bijela-knjiga%20HRV.pdf>, pristupljeno 6. ožujka 2017.

⁷ Konvencija o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz (Montrealska konvencija), Narodne novine, Međunarodni ugovori, broj 9/2007.

2. PRAVA PUTNIKA U ZRAČNOM PROMETU – MEĐUNARODNA REGULATIVA

Prava putnika u međunarodnom zračnom prometu uređena su Konvencijom o izjednačavanju određenih pravila koja se odnose na zračni prijevoz (Varšavska konvencija) iz 1929. godine, Konvencijom o međunarodnom civilnom zrakoplovstvu (Čikaška konvencija) iz 1944. godine i Konvencijom o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz (Montrealska konvencija) iz 1999. godine.

U međunarodnom zračnom prometu prava putnika štite se odredbama o odgovornostima prijevoznika i visini naknade štete. Montrealska konvencija uvela je tzv. dvostupanjski sustav odgovornosti. Prema dvostupanjskom sustavu odgovornosti, za tužbe koje ne prelaze iznos od 113.100 SDR-a prijevoznik odgovara prema načelu objektivne odgovornosti, a za tužbe koje prelaze navedeni iznos, prijevoznik odgovara prema pretpostavljenoj krivnji i ne sadrži ograničenja odgovornosti.⁸ Prijevoznik je odgovoran za pretrpljenu štetu kako u slučaju smrti ili tjelesnih ozljeda putnika tako i za uništenje ili gubitak ili štete na predanoj prtljazi pod uvjetima da se štetni događaj dogodio u zrakoplovu ili tijekom bilo koje radnje za koju odgovara prijevoznik.

Čikaškom, Varšavskom i Montrealskom konvencijom uređuju se dodatna prava putnika glede mogućnosti elektroničkog izdavanja putnih karata. Konvencije predviđaju korištenje drugih sredstava radi očuvanja prijevoznih dokumenata, prijevoznik je dužan uručiti putniku oznaku za identifikaciju prtljage za svaki komad predane prtljage – taj dokument je potreban putnicima kako bi mogli zahtijevati naknadu štete, prijevoznik je u obvezi u pisanu obliku obavijestiti putnika o primjeni ograničenja prijevoznikove odgovornosti te takva obavijest predstavlja osnovnu zaštitu prava korisnika usluge. U Varšavskoj i Montrealskoj konvenciji to pravo je predviđeno čl. 3., st. 3. i st. 4. koji glase:

„Prijevoznik izdaje putniku oznaku za označavanje prtljage za svaki komad predane prtljage.“

„Putniku se predaje pisana obavijest kojom ga se upućuje da u slučajevima u kojima je ova Konvencija primjenjiva ona uređuje i može ograničiti odgovornost prijevoznika za slučaj smrti ili povrede i za uništenje ili gubitak ili oštećenje prtljage te za kašnjenje.“

⁸ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, Prometno pravo i osiguranje, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pravni fakultet Osijek, 2016., str. 188.

3. PRAVA PUTNIKA U NACIONALNOM I EUROPSKOM ZRAČNOM PROMETU

Prava putnika u Republici Hrvatskoj regulirana su Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosim u zračnom prometu⁹ te su usklađena s uredbama koje je donijela Europska unija, s Uredbom (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91¹⁰ i ostalim uredbama Europske zajednice.

Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu uređuju se obvezni odnosi koji nastaju iz ugovora o prijevozu putnika i prtljage, prijevozu stvari, ugovora o obavljanju drugih komercijalnih djelatnosti, ugovora o zakupu zrakoplova, u slučaju štete koju zrakoplov u letu nanese osobama i stvarima na zemlji, ugovora o osiguranju i reosiguranju te stvarnopravni odnosi glede zrakoplova (vlasništvo, založno pravo na zrakoplovu); postupak ovrhe i osiguranja na zrakoplovu (nadležnost sudova) i teretu u zrakoplovu. Najvažniji propis iz pravne stečevine, čija se izravna primjena proteže na države *European Common Aviation Area* (ECAA) jest Uredba 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku. Ona se primjenjuje, kako je regulirano čl. 3., st. 1., na putnike koji putuju iz zračne luke smještene na državnom području države članice; putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice, osim ako isti nisu dobili pogodnosti ili naknadu štete i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji, ako je zračni prijevoznik koji pruža uslugu dotičnog leta prijevoznik Zajednice.

Razlozi donošenja Uredbe 261/2004 nastali su zbog interesa država članica EU-a, koje su zahtijevale širenje tržišta zračnih usluga, tj. stvaranje Europskog zajedničkog zračnog prostora (ECAA) do 2010. godine, koji podrazumijeva slobodni pristup zrakoplovnom

⁹ Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosim u zračnom prometu, Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.

¹⁰ Uredba (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, OJ L 46, 17. veljače 2004., str. 1.–8., posebno izdanje na hrvatskom: poglavlje 7, vol. 026, str. 21.–27.

Svakako treba spomenuti i to da su početkom 2001. godine udruge europskih zračnih prijevoznika usvojile dobrovoljne obveze kojima su zračni prijevoznici pristajali na pružanje pomoći putnicima u slučajevima otkazanih letova i uskraćenih ukrcaja. Na osnovi navedenih dobrovoljnih obveza nastala je spomenuta Uredba 261/2004 koja je stvorila sasvim novu razinu zaštite prava u prijevozu. Obveze prema putnicima, određene u Uredbi 261/2004 ne mogu se ograničiti ili isključiti, posebno ne izuzećima ili restriktivnim odredbama ugovora o prijevozu. Dode li pak do takva izuzeća ili restriktivne odredbe u odnosu na određenog putnika, ili ako on nije ispravno obaviješten o svojim pravima te je zbog toga prihvatio naknadu koja je niža od one predviđene ovom Uredbom, takav putnik i dalje ima pravo pokrenuti odgovarajući postupak pred nadležnim sudovima ili tijelima radi ostvarenja dodatne naknade. Dakle, kako bi zaštitio svoja prava, putnik može podnijeti tužbu za naknadu štete pred sudom prebivališta prijevoznika, sudom glavnog sjedišta prijevoznika, sudom sjedišta prijevoznika u kojem je sklopljen ugovor o prijevozu, sudom mjesna odredišta.

tržištu i izvan sadašnjih granica EZ-a pod jednakim uvjetima natjecanja, posebno bez diskriminacije na temelju nacionalnosti, a s ciljem potpune liberalizacije kad je riječ o kapacitetima, frekvencijama i cijenama. Zato je potpisan Sporazum o europskom zajedničkom zračnom prostoru u lipnju 2006. godine. Sporazum počiva na načelima poštovanja zajedničkih pravila koja se odnose na sigurnost, zaštitu, upravljanje zračnim prometom, područje socijalne usklađenosti te na pitanja očuvanja i zaštite okoliša. Pozitivni učinci ECAA sporazuma su povećanje konkurentnosti hrvatskih operatora, pojednostavnjenje postupaka u pripremi međunarodnog zračnog prometa, pojednostavnjenje upravljanja i kontrole odvijanja zračnog prometa, ukinuće državnih potpora, široka ponuda zrakoplovnih usluga, društvena usklađenost (briga za putnike i zaštita prava sudionika u civilnom zrakoplovstvu), dolazak novih znanja i tehnologije i ulaznica za punopravno članstvo u EU-u.¹¹

3.1. PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU USKRAĆIVANJA UKRCAJA, OTKAZIVANJA LETA I DUŽEG KAŠNJENJA LETA TE PRAVA PUTNIKA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća stupila je na snagu 17. veljače 2005., a njom se utvrđuje minimalna razina standarda kvalitete zaštite putnika, a temeljni razlog njezina nastanka potreba je da se putnika što bolje zaštiti u slučajevima uskraćenog leta, otkazivanja ili kašnjenja leta te premještenja u viši, odnosno niži razred.

U nastavku rada detaljnije ćemo prikazati odredbe Uredbe 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku.

3.1.1. Uskraćivanje ukrcaja

Uskraćivanje ukrcaja putnika protiv njihove volje regulirano je u čl. 4. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te stavljanjem izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91. Uskraćeni ukrcaj postoji ukoliko je uskraćen ukrcaj na let putniku koji se na njega prijavio u vrijeme koje je predviđeno za zadani let te je u posjedu valjanih putnih dokumenata, osim ako postoje opravdani razlozi (zdravstveni, sigurnosni ili neodgovarajuća dokumentacija) da mu se ukrcaj uskrati. „Kada zračni prijevoznik razumno očekuje da će doći do uskraćivanja ukrcajanja na let, isti će najprije pozvati dobrovoljce koji su voljni odustati od svoje re-

¹¹ Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Zagreb, 9. lipnja 2006., Potpisan Sporazum o europskom zajedničkom zračnom prometu, <http://www.mppi.hr/userdocsimages/2008/060609-ECAA.pdf>, pristupljeno 7. ožujka 2017.

zervacije u zamjenu za pogodnosti po uvjetima dogovorenim između dotičnog putnika i stvarnog zračnog prijevoznika.“¹²

Ako je broj putnika na letu prevelik te zbog toga prijevoznik mora putniku neopravdano uskratiti ukrcaj u zrakoplov, pozvat će ga na dobrovoljno odustajanje od rezervacije. Kako bi motivirao putnike na dobrovoljno odustajanje, nudi im pogodnosti (npr. poklon-bon, *voucher*, za bilo koji let tog prijevoznika do određene vrijednosti) te postoji mogućnost da putovanje nastave prvim sljedećim letom (pravo na preusmjeravanje) ili da od putovanja odustanu uz povrat plaćene prevoznine. Ako i dalje broj putnika s rezervacijom bude veći od raspoloživog kapaciteta zrakoplova na tom letu, prijevoznik će potrebnom broju uskratiti ukrcaj te im nadoknaditi štetu i pružiti odgovarajuću pomoć. Sukladno Uredbi 261/2004, putnici će ostvariti pravo na naknadu u određenom paušalnom iznosu, u visini koja ovisi o duljini leta i području koje let pokriva (EU/izvan EU-a); pravo na povrat prevoznine u slučaju odustanka od daljnjeg putovanja, alternativno – pravo na preusmjeravanje na prvi sljedeći mogući let do odredišta ako putovanje žele nastaviti (isto kao i dobrovoljci); pravo na skrb, koja će im olakšati čekanje nastavka putovanja (besplatan obrok, smještaj/noćenje u hotelu te prijevoz do hotela i natrag do zračne luke te telefonske pozive).¹³

Ako se svog mjesta u zrakoplovu ne odreknu dobrovoljno, stvarni prijevoznik dužan je platiti novčanu naknadu. Putnik ostvaruje pravo na odštetu prema članku 7. Uredbe 261/2004 kako slijedi: 250 eura za letove kraće od 1500 km (primjerice, letite li na relaciji Zagreb – Beograd čija zračna udaljenost iznosi 367,97 km, prijevoznik vam je dužan platiti novčanu naknadu u maksimalnom iznosu do 250 eura);

400 eura za letove unutar Europske unije duže od 1500 km i druge letove od 1500 km do 3500 km (primjerice relacija Amsterdam – Minsk čija je zračna udaljenost 1516,68 km, odnosno ako putujete na relaciji Istanbul – Berlin čija je zračna udaljenost 1739,81 km) i

600 eura za letove duže od 3500 km izvan EU-a (primjerice, relacija Frankfurt – Toronto čija je zračna udaljenost 6340,05 km).

Spomenuto pravo na skrb regulirano je čl. 9. Uredbe, tako da putnici ostvaruju pravo na besplatne:

- a) obroke i osvježavajuće napitke u razumnom odnosu s vremenom čekanja;
- b) smještaj u hotelu u slučajevima kada je potrebno ostati jednu ili više noći, odnosno kada je potreban ostanak duži od onoga koji je putnik planirao;

¹² Uredba (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, OJ L 46, 17. veljače 2004., str. 1.–8., posebno izdanje na hrvatskom: poglavlje 7, vol. 26, str. 21.–27., članak 4. stavak 1.

¹³ Radionov, Nikoleta; Čapeta, Tamara; Marin, Jasenko; Bulum, Božena; Kumpan, Ana; Popović, Nikola; Savić, Iva, *Europsko prometno pravo*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2011., str. 455.

c) prijevoz između zračne luke do mjesta smještaja (hotel i sl.).

Uz navedeno, putnici imaju pravo na dva besplatna telefonska poziva, telefaks poruke ili elektroničke poruke.

3.1.2. Otkazivanje leta

Otkazivanje leta drugi je oblik povrede ugovorne obveze prijevoza, kod koje putnici ostvaruju određena prava. Otkazivanje prema čl. 2., t. I. Uredbe znači otkazivanje leta koji je prethodno bio zakazan i na kojem je najmanje jedno mjesto bilo rezervirano. Rezervacija je činjenica da putnik ima putnu kartu ili drugi dokaz da je rezervacija prihvaćena i potvrđena od strane prijevoznika ili *touperatora* (čl. 2., t. d.).

Ako je let otkazan, putnici imaju pravo na pomoć od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s čl. 8. o vraćanju prevoznine ili preusmjeravanju, pravo na skrb¹⁴ te pravo na odštetu od strane stvarnog zračnog prijevoznika¹⁵ u skladu s člankom 7. Uredbe 261/2004 kao i u slučaju uskraćenog ukrcaja, osim ako su obaviješteni o otkazivanju leta najmanje dva tjedna prije vremena polaska predviđenog reda letenja; ako su obaviješteni o otkazivanju leta u roku od dva tjedna do sedam dana prije vremena polaska predviđenog reda letenja i ponuđeno im je preusmjeravanje koje im omogućuje da otputuju maksimalno do dva sata prije vremena polaska predviđenog reda letenja te da stignu u mjesto odredišta unutar četiri sata od planiranog vremena dolaska; odnosno ako su obaviješteni o otkazivanju leta u roku od sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponuđeno im je preusmjeravanje čime im je omogućeno da otputuju ne više od sat vremena ranije od predviđenog vremena polaska i da stignu u mjesto odredišta unutar od dva sata od planiranog vremena dolaska. Teret dokaza je li i kada putnik obaviješten o otkazivanju leta, leži na zračnom prijevozniku.

Bitno je naglasiti da prema čl. 5., st. 3. stvarni zračni prijevoznik nije dužan platiti odštetu (vidi *supra* 3.1.1.), ako može dokazati da je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći čak ni ako su sve razumne mjere poduzete.

Ovdje navodimo i primjer iz prakse, predmet *C-173/07, Emirates Airlines – Direktion für Deutschland v Diether Schenkel*.¹⁶

Diether Schenkel je rezervirao povratni let Düsseldorf – Manilla (preko Dubaia) u Njemačkoj. Prijevoznik je bio *Emirates Airlines*. Na povratku s putovanja, let iz Manille za

¹⁴ Vidi čl. 5., st. 1., t. b. i čl. 9. Uredbe.

¹⁵ Stvarni zračni prijevoznik je zračni prijevoznik koji izvodi ili namjerava izvesti let ugovoren s putnicima ili u ime neke druge osobe, pravne ili fizičke, koja ima ugovor s tim putnikom.

¹⁶ Presuda Suda (četvrto vijeće) od 10. srpnja 2008., *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland v Diether Schenkel*, Predmet C-173/07, dostupno na: <http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62007CJ0173&lang1=en&type=TEXT&ancre>, pristupljeno 1. ožujka 2017.

Düsseldorf je otkazan pa je Schenkel u Düsseldorf stigao dva dana kasnije nego što je planirano. Schenkel je pred prvostupanjskim sudom u Frankfurtu tužio *Emirates Airlines*, tražeći na temelju Uredbe 261/2004 naknadu od 600 eura zbog otkazanog leta. Naknada mu je i dosuđena.

3.1.3. Duže kašnjenje leta

Prema Uredbi 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, ako se putnik pravodobno prijavio s aerodroma EU-a ili na aerodrom EU-a, s aerodroma izvan EU-a, ima pravo na skrb i to u slučajevima kada stvarni zračni prijevoznik očekuje kašnjenje leta u polasku na način prikazan u Tablici br. 1. (duljina kašnjenja koja se tolerira ovisi o duljini leta). Ako je kašnjenje duže od pet sati, zrakoplovna tvrtka dužna je ponuditi povrat prevoznine ili povratni let u prvu točku polazišta.

Tablica 1: Uvjeti za ostvarenje prava na skrb u slučaju dužeg kašnjenja leta¹⁷

Kašnjenje leta u polasku	Dužina leta
Dva sata ili više	Do 1500 km
Tri sata ili više	Let unutar država ECAA-e duži od 1500 km Let izvan država ECAA-e od 1500 do 3500 km
Četiri sata ili više	Svi ostali letovi

Tablica 2: Shematski prikaz prava putnika¹⁸

	Uskrata ukrcanja	Otkaz leta	Kašnjenje > 5h	Kašnjenje < 5h
Naknada	DA	DA ⁽¹⁾	NE	NE
Preusmjeravanje ili povrat novca za kartu ⁽²⁾	DA	DA	DA	NE
Skrb (hrana, piće, hotel prema potrebi, prijevoz, telefon/faks/e-mail)	DA	DA	DA	DA

(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 s obzirom na prvotni plan puta.

¹⁷ Radionov, Nikoleta; Kocijan, Iva, Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcanja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta (II. dio), Hrvatska pravna revija, 9, br. 10, 2009., str. 34.

¹⁸ Cf. *ibid.*, str. 37.

Primjer iz prakse: Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07 Sturgeon i drugi¹⁹

U predmetu C-402/07 putnici su nakon prijave za let obaviješteni da je njihov let otkazan te im je pružena odgovarajuća skrb do konačnog polaska sljedećeg dana (prijevoz do hotela i noćenje). Sljedećeg dana obitelji Sturgeon se prijavila na let koji je nosio istu oznaku kao i prvotno planirani „otkazani” let. Na odredište su stigli 25 sati kasnije od planiranoga vremena dolaska.

U slučaju S. Bocka i C. Lepuschitz (predmet C-432/07) nakon što su obaviješteni da je njihov let otkazan zbog tehničkih problema sa zrakoplovom, putnici su, nakon što su prihvatili letjeti s drugim prijevoznikom, na odredište stigli 22 sata kasnije od planiranog vremena. Međutim, njihov prvotno planirani „otkazani” let ipak je izveden, ali tek 22 sata kasnije (sljedećeg dana), pod istom oznakom, uz dodatak slova „A”.

„Nakon što pred nacionalnim prvostupanjskim sudovima nisu uspjeli ostvariti pravo na naknadu, jer su i njemački i austrijski sud te situacije tumačili kao ‘kašnjenje’, a ne kao otkazivanje leta, putnici su se obratili žalbenim sudovima. Oni su zastali s postupcima te su Europskom sudu uputili nekoliko pitanja koja se tiču tumačenja odredbi Uredbe 261/2004. Pitanja su u bitnome bila:

1. Može li se kašnjenje od 22 sata u polasku leta tumačiti kao ‘kašnjenje’ u smislu čl. 6., odnosno ovisi li razlika između kašnjenja i otkaza o duljini kašnjenja?
2. Pod kojim će okolnostima biti riječ o otkazu, a ne o kašnjenju leta i da li je za tumačenje pojma ‘otkaza leta’ odlučujuće je li prijevoznik odustao od izvršenja prvotnog leta?²⁰

Sud je dao tumačenje na pitanja ostvarivanja prava na naknadu u slučaju kašnjenja leta u polasku.

„S obzirom na to da Uredba 261/2004 sadrži samo definiciju otkaza leta (čl. 2./1.), Sud je pojmove ‘kašnjenja leta’ (engl. *flight delay*) i ‘otkazivanja leta’ (engl. *flight cancellation*) razgraničio na temelju sljedećih zapažanja. S obzirom na to da se u svrhu čl. 6. Uredbe let smatra zakašnjelim ako je obavljen u skladu s izvornim planiranjem, a stvarno polazno vrijeme leta je kasnije od polaznog vremena sukladno redu letenja te da, s druge strane, otkaz leta podrazumijeva izostanak operacije leta koji je bio prethodno predviđen, riječ je zapravo o dvije ‘dosta različite kategorije leta’ te da se zbog toga ne može zaključiti da se ‘let koji je u kašnjenju može klasificirati kao otkazani let samo na temelju produljenog kašnjenja, čak i ako je ono znatno’ (t. 32.–34). Nadalje je Sud utvrdio da otkaz leta u pravilu postoji kad je let koji kasni prebačen (*rolled over*) na drugi let, odno-

¹⁹ Joined cases C-402/07 and C-432/07 Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH (C-402/07), and Stefan Bock, Cornelia Lepuschitz v Air France SA (C-432/07), prema Radionov, Nikoleta; Čapeta, Tamara; Marin, Jasenko; Bulum, Božena; Kumpan, Ana; Popović, Nikola; Savić, Iva, Europsko prometno pravo, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2011., str. 458.

²⁰ Cf. *ibid.*, str. 459.

sno kad se odustalo od planiranja prvog leta, a putnici s tog leta spoje se s putnicima na drugom, neovisno planiranom letu; a da se, u pravilu, let ne može smatrati otkazanim/u kašnjenju na temelju najave učinjene na obavijesnim ekranima o statusu leta ili izjavama osoblja zračnog prijevoznika čiji je let otkazan/kasni (t. 36.–37).

Sud je na kraju zaključio da se „čl. 2(1), 5. i 6. Uredbe 261/2004 moraju tumačiti na način da se let koji kasni ne može tretirati kao otkazani let, bez obzira na trajanje kašnjenja, pa čak i ako je kašnjenje dugotrajno, ako je let izveden u skladu s izvornim planom prijevoznika (t. 39).

U nastavku je, uzevši u obzir svrhu i smisao donošenja Uredbe 261/2004 te posebno činjenicu da se putnici u oba slučaja nalaze u usporedivim situacijama i trpe sličnu štetu – gubitak vremena (t. 54.), Sud ocijenio da putnici na letu koji kasni u polasku također imaju pravo na naknadu iz čl. 7., ako su u svoje krajnje odredište stigli najmanje tri sata kasnije od vremena dolaska koje je prijevoznik izvorno planirao (predvidio) (t. 61.). U skladu s tim, Sud je potvrdio da se ‘čl. 5., 6. i 7. Uredbe 261/2004 u slučaju ostvarivanja prava na naknadu moraju tumačiti na način da se s putnicima čiji let kasni može postupati na isti način kao i s putnicima čiji je let otkazan, i da oni u skladu s tim mogu računati na pravo na naknadu iz čl. 7. ako (...) su na krajnje odredište stigli najmanje tri sata kasnije od predviđenog vremena dolaska.’ Međutim, ‘putnici nemaju pravo na naknadu ako prijevoznik dokaže da je kašnjenje leta uzrokovano izvanrednim okolnostima (...)’ (t. 69).²¹

3.1.4. Prava putnika sa smanjenom pokretljivošću

Osoba sa smanjenom pokretljivošću, prema čl. 2., t. i Uredbe, jest svaka osoba čija je pokretljivost smanjena pri korištenju prijevoza, zbog bilo koje fizičke nesposobnosti (osjetilnog ili lokomotornog, trajnog ili privremenog) ili intelektualnog oštećenja zbog starosti ili zbog bilo kojeg drugog razloga nesposobnosti i čija situacija zahtijeva posebnu pažnju i prilagodbu usluga dostupnih svim putnicima, potrebama dotične osobe.

U skladu s načelom zabrane diskriminacije i ostvarivanjem jednakosti svih građana EU-a, na razini EU-a donesen je poseban propis koji osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti jamči potrebnu zaštitu i pomoć tijekom putovanja zrakoplovom – Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu.²²

²¹ Cf. *ibid.*, str. 459.–460.

²² Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, OJ. L 204, 26. srpnja 2006., str. 1.–9. Posebno izdanje na hrvatskom: poglavlje 7, vol. 016, str. 17.–25.

Putnici sa smanjenom pokretljivošću imaju dodatna prava, uz prava koja su zajamčena svim putnicima. Pri ulasku u zrakoplov i izlasku iz njega, za vrijeme leta te u zračnim lukama prije i nakon leta imaju pravo na besplatnu pomoć. Da bi dobili najbolju moguću pomoć, trebaju se obratiti zrakoplovnoj kompaniji, prodavatelju karata ili organizatoru putovanja najmanje 48 sati prije putovanja te obrazložiti vrstu potrebne pomoći, to se također odnosi i na povratni let ako su odlazni i povratni let ugovoreni s istim zračnim prijevoznikom. Prema članku 8. Uredbe 1107/2006 upravno tijelo zračne luke obvezno je invalidnim osobama i osobama smanjene pokretljivosti osigurati pružanje pomoći bez nadoplate. Međutim radi financiranja i pomoći, upravno tijelo zračne luke može na nediskriminirajućoj osnovi korisnicima zračne luke obračunati posebnu pristojbu. Posebna pristojba mora biti opravdana, razmjerna troškovima, transparentna i uvodi je upravno tijelo zračne luke u suradnji s korisnicima zračne luke preko Odbora korisnika zračne luke ako takav odbor postoji. Pristojba se dijeli među korisnicima zračne luke u razmjeru s ukupnim brojem svih putnika koje svaki od njih prevozi u zračnu luku ili iz nje. Pomoć i mjere koje su potrebne kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućilo da obavijeste o svojem dolasku u zračnu luku i zatraže pomoć na označenim točkama navedenim u članku 5. koje su u zgradama terminala i izvan njih, kretanje od označene točke do pulta za prijavu putnika na let, da se prijave na let i da prijave prtljagu, da nastave kretanje od pulta za prijavu putnika na let do zrakoplova te da ispune formalnosti vezane uz izlazak iz zemlje i carinske formalnosti kao i da prođu sigurnosni postupak, ukrcavanje u zrakoplov uz pomoć dizala, invalidskih kolica, odnosno druge potrebne pomoći, prema potrebi, da nastave kretanje od vrata zrakoplova do svojih sjedala, da spremu prtljagu na za to određena mjesta u zrakoplovu i da je iz njih izvade, da nastave kretanje od svojih sjedala do vrata zrakoplova, iskrcavanje iz zrakoplova uz pomoć dizala, invalidskih kolica, odnosno druge potrebne pomoći, prema potrebi, da nastave kretanje od zrakoplova do prostora za preuzimanje prtljage i da preuzmu prtljagu te ispune formalnosti vezane uz ulazak u zemlju i carinske formalnosti, da nastave kretanje od prostora za preuzimanje prtljage do određene točke, da stignu na povezne letove kada su u tranzitu te da im se osigura potrebna pomoć u zraku i na tlu, kao i u terminalima i između njih, prema potrebi, pristupe toaletnom prostoru.²³

Putnici sa smanjenom pokretljivošću i njihova pratnja uvijek imaju prednost pri ukrcavanju. U slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja leta, putnicima se bez obzira na trajanje kašnjenja uvijek u najkraćem mogućem roku nudi pomoć.

3.1.5. Premještaj u viši ili niži razred

Uredba br. 261/2004 regulira u čl. 10. i premještaj putnika u viši ili niži razred. Ako prijevoznik premjesti putnika u razred viši od onog za koji je karta plaćena, ne može zahtijeti-

²³ Prilog 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prometu.

vati nikakvu nadoknadu razlike u cijeni. Ako prijevoznik premjesti putnika u razred niži od onoga za koji je karta plaćena, dužan mu je u roku od sedam dana nadoknaditi 30% cijene karte za sve letove od 1500 km i kraće; 50% cijene karte za sve letove unutar Zajednice duže od 1500 km, osim za letove između europskog državnog područja država članica i francuskih prekomorskih departmana i za sve ostale letove između 1500 km i 3500 km; 75% cijene karte za sve letove koji ne spadaju u prethodno navedene kategorije letova, uključujući letove između europskog državnog područja država članica i francuskih prekomorskih departmana.

Sudska praksa prikazuje sljedeći primjer odluke koju je donio Sud (treće vijeće) glede premještanja putnika u niži razred te naknada cijene u potonjem slučaju. Slučaj se odnosi na zahtjev za prethodnu odluku na temelju Uredbe (EZ) 261/2004. Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, članak 2. točka (f) i članak 10. stavak 2., odnosno nadoknade cijene karte u slučaju premještanja putnika na letu u niži razred. *In concreto* zahtjev je uputio Steef Mennens protiv *Emirates Direktion*, u predmetu C-255/15.

„S. Mennens rezervirao je i kupio jedinstvenu i cjelokupnu kartu za korištenje više letova kojima upravlja *Emirates*. Ti letovi povezivali su Düsseldorf (Njemačka) i Dubai (Ujedinjeni Arapski Emirati) u noći od 26. na 27. srpnja 2013., Dubai i Tokio (Japan) 29. srpnja 2013., Singapur (Singapur) i Dubai u noći od 23. na 24. kolovoza 2013. te Dubai i Frankfurt (Njemačka) 24. kolovoza 2013. Na letovima koji su povezivali Düsseldorf, Dubai i Tokio S. Mennens trebao je biti smješten u prvi razred, a na onima koji su povezivali Singapur, Dubai i Frankfurt u poslovni razred. Na karti je posebno bila naznačena ‘tarifa’ svih letova koje je kupio S. Mennens, u iznosu od 2371 eura, različiti pripadajući ‘porezi i pristojbe’ te ‘ukupan iznos’ tih elemenata odnosno 2472,92 eura, ali nisu bile navedene pojedinačne cijene tih letova. Budući da je *Emirates* S. Mennensa premjestio iz prvog u niži (poslovni) razred na letu između Düsseldorfa i Dubaija, potonji je potom od njega na temelju članka 10. stavka 2. točke (c) Uredbe br. 261/2004 zatražio naknadu iznosa od 1853,94 eura, što odgovara 75% cijene njegove karte, uključujući poreze i pristojbe. Postupajući po tom zahtjevu *Emirates* je S. Mennensu naknadio iznos od 376 eura. U okviru spora koji je S. Mennens pokrenuo pred Amtsgerichtom Düsseldorf (Okružni sud u Düsseldorfu, Njemačka), *Emirates* je u biti istaknuo, s jedne strane, da u slučaju kada karta omogućuje korištenje skupa letova i kada je na samo jednom od tih letova ili dijelova leta došlo do premještanja u niži razred, postotak naknade iz članka 10. stavka 2. točke (c) Uredbe br. 261/2004 ne primjenjuje se na ukupnu cijenu te karte, već samo na cijenu dotičnog leta ili dijela leta. S druge strane, on tvrdi da se taj postotak ne treba primijeniti na cijenu navedenog leta ili dijela leta koja uključuje poreze i pristojbe, već samo na njegovu cijenu bez poreza.“²⁴

²⁴ Presuda Suda (treće vijeće) od 22. lipnja 2016., Steef Mennens protiv *Emirates Direktion für Deutschland*, Predmet C-255/15, dostupno na <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:62015CJ0255>, pristupljeno 8. ožujka 2017.

U povodu toga Sud je donio odluku kako Uredbu (EZ) br. 261/2004. treba tumačiti na način da, u slučaju premještaja određenog putnika u niži razred, cijena koju je potrebno uzeti u obzir za izračunavanje nadoknade na koju dotični putnik ima pravo jest cijena leta na kojemu je taj putnik premješten u niži razred, osim ako ta cijena nije navedena na karti te je u tom slučaju potrebno osloniti se na dio cijene te karte koji odgovara količniku udaljenosti navedenog leta i ukupne udaljenosti prijevoza na koji putnik ima pravo. Članak 10. stavak 2. Uredbe br. 261/2004 treba tumačiti na način da cijena karte koju je potrebno uzeti u obzir za određivanje povrata novca putniku u slučaju premještaja u niži razred na letu odgovara samo cijeni toga samog leta bez poreza i pristojbi navedenih na toj karti, pod uvjetom da ni potraživanje ni iznos istih ne ovise o razredu za koji je navedena karta kupljena.²⁵

4. PRAVA PUTNIKA PREMA OPĆIM UVJETIMA PRIJEVOZA ZRAČNIH PRIJEVOZNIKA

Opći uvjeti prijevoza predstavljaju jednostrani i dobrovoljni izvor prava kojim prijevoznik priznaje i prihvaća određene obveze na svojoj strani, a koji mora biti usklađen, u ovom slučaju, s Uredbom 261/2004 za letove u EU-u te Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima²⁶ za područje Hrvatske i država ECAA-e. Kao najvažnije izdvojiti ćemo standardne prijevoznike – *Croatia Airlines* (CA) i *Lufthansu*.

Prema općim uvjetima prijevoza CA-e regulirana su i pitanja uskraćivanja ukrcaja, zakašnjenja i otkazivanja letova te posebna pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, trudnicama, bolesnim osobama te nepraćenom djecom. Prema članku 9. općim uvjetom prijevoza regulirani su redovi letenja, zakašnjenja, otkazivanja letova i uskraćenog ukrcaja. Prijevoznik će nastojati držati se objavljenih redova letenja koji su na snazi za dan putovanja, međutim može promijeniti red leta, često zbog više sile te stoga ne može jamčiti za vremena navedena u redovima letenja. U slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili duljeg kašnjenja u zračnom prijevozu, prava putnika i obveze prijevoznika regulirana su mjerodavnim pravom, odnosno na temelju Uredbe 261/2004 te Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu.²⁷ Opseg i teritorijalni doseg podudara se s navedenim pravnim izvorima te obvezuje CA-u samo za one letove na kojima je ona bila stvarni prijevoznik. Na temelju navedenih općih uvjeta prijevoza na službenoj stranici CA-e možemo zaključiti da su putnici na leto-

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.

²⁷ Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.

vima CA-e u cijelosti zaštićeni, tj. mogu se obratiti CA-i za naknadu i pomoć zbog bilo kojeg razloga.²⁸

Lufthansa (LH) je također na svojim službenim stranicama učinila dostupnim opće uvjete prijevoza koji su dakako u skladu s Uredbom 261/2004. Opći uvjeti *Lufthanse* primjenjuju se na letovima za koje je *Lufthansa* ugovorni prijevoznik, stoga putnicima u slučaju otkazanog i uskraćenog ukrcaja i duljeg kašnjenja nudi pomoć i naknadu u skladu s Uredbom 261/2004.²⁹

Kao niskotarifne prijevoznike izdvojiti ćemo *Germanwings*, *Ryanair*. Opći uvjeti prijevoza niskotarifnih prijevoznika uvelike se međusobno razlikuju, ali uglavnom samo u formi. Važno je naglasiti da oni prate važeće propise kad je riječ o pravima putnika te time osiguravaju sve potrebne dozvole za letenje u EU, iz EU-a i unutar njega.

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

Ryanair predviđa da će putnicima u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcaja ili kašnjenja dužeg od dva sata biti uručena pisana obavijest o pravilima naknade i pravu na pomoć u skladu s Uredbom 261/2004 i ta su prava neovisna o pravima prema općim uvjetima prijevoza ove kompanije.³⁰

5. OSTVARIVANJE PRAVA

5.1. EUROPSKA UNIJA

Prema čl. 16. Uredbe 261/2004 svaka država članica mora odrediti nacionalno tijelo za provedbu Uredbe u vezi s letovima iz svojih zračnih luka i prema zračnim lukama smještenim na svojem teritoriju, a iz treće zemlje. Budući da je postojala obveza pod prijetnjom penala državi članici, formiran je popis nacionalnih tijela za provedbu Uredbe – *National Enforcement Bodies* – NEB.³¹

²⁸ Radionov, Nikoleta; Kocijan, Iva, Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta (I. dio), Hrvatska pravna revija, 9, br. 9, 2009., str. 32.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ *Cf. ibid.*, str. 33.

³¹ National Enforcement Bodies – NEB. Popis se može naći preko internetske stranice <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004-261-national-enforcement-bodies.pdf>, pristupljeno 18. travnja 2017.

Kako bi zaštitila prava putnika na temelju Uredbe 261/2004 Komisija je predvidjela sljedeći postupak:

1. putnici trebaju prvo svoj zahtjev uputiti stvarnom zračnom prijevozniku
2. ako zračni prijevoznik ne odgovori u roku od šest tjedana od datuma primitka ili njegov odgovor za putnika nije zadovoljavajući, putnik treba ispuniti formular i poslati ga NEB-u države u kojoj se dogodila povreda prava
3. ako se povreda dogodila izvan EU-a u vezi s letom u EU, od strane zračnog prijevoznika EU-a, zahtjev valja uputiti NEB-u one države članice u kojoj se nalazi odredište leta.

Pri razmatranju okolnosti pojedinog slučaja NEB je ovlašten tražiti od zračnih prijevoznika svu tehničku i ostalu dokumentaciju važnu za odlučivanje o svim okolnostima.

Prema dostupnim podacima NEB-a, postupak rješavanja zahtjeva trebao bi maksimalno trajati tri do četiri mjeseca u jasnim slučajevima, šest mjeseci u složenim slučajevima te duže od šest mjeseci ako je pokrenuti sudski postupak.³²

Unatoč navedenim rokovima i preporukama Komisije, putnici često vrlo dugo čekaju bilo kakvu povratnu informaciju na svoj zahtjev od strane NEB-a te isto tako imaju jezičnih problema pri podnošenju zahtjeva, a sve to zbog nejasno definiranih nadležnosti i ovlasti jer je NEB-ovo postupanje nedosljedno i neujednačeno u zaštiti prava putnika. Sve je to dokaz da Uredba 261/2004 u praksi pokazuje velike slabosti. Ipak sve veći broj slučajeva putnici prijavljuju Komisiji, u kojima je NEB potvrdio da je zračni prijevoznik povrijedio prava putnika, ali nisu poduzeli daljnje korake da se prijevoznika sankcionira. Na osnovi toga pojavili su se prvi sudski sporovi u kojima razočarani putnici traže više zadovoljštinu i odgovore na neka otvorena pitanja, a manje financijsku dobit. Smatramo kako ujednačavanje sankcija za odgovorne zračne prijevoznike nije moguće riješiti bez novih zakonodavnih intervencija.³³

5.2. REPUBLIKA HRVATSKA

Prema Zakonu o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, kako bi putnici ostvarili prava opisana u prethodnom poglavlju, dakle u slučaju otkazanog leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta u polasku, potrebno je ponajprije obratiti se zračnom prijevozniku u mirnom postupku, podnošenjem reklamacije u pisanu obliku s

³² Detaljni podaci vezani uz postupak pred NEB-om dostupni su u dokumentu Understanding between NEB – NEB on complaint handling procedure under Regulation (EC) 261/2014, koji je dostupan na <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/neb-neb-complaint-handling-procedures.pdf>, pristupljeno 18. travnja 2017.

³³ Radionov, Nikoleta; Kocijan, Iva, Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta (II. dio), Hrvatska pravna revija, 9, br. 10, 2009., str. 28.–38.

odgovarajućim dokazima – prvi stupanj.³⁴ Ako prijevoznik, odnosno operator aerodroma ne udovolji zahtjevu putnika u roku od 30 dana, putnik se može obratiti Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo, a sve s ciljem mirnog razrješenja spora – drugi stupanj. Međutim, ako nakon oba stupnja zahtjevi putnika i drugih ovlaštenih osoba nisu ispunjeni, nezadovoljni putnik ovlašten je pokrenuti postupak pred nadležnim općinskim sudom radi zaštite svojih prava.³⁵

Važno je naglasiti da Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu predviđa i prekršajnu odgovornost prijevoznika i druge pravne osobe za nepoštovanje odredaba Zakona o pravima putnika u slučaju otkaza leta, uskraćenog ukrcaja ili dužeg kašnjenja leta. Zapriječene kazne su od 20 tisuća do 50 tisuća kuna za prijevoznike i drugu pravnu osobu te od 5 tisuća do 15 tisuća kuna za odgovornu osobu prijevoznika ili druge pravne osobe te od 3 tisuće do 15 tisuća kuna za drugu fizičku osobu.³⁶

6. ZAKLJUČAK

Potaknuti problemima u prošlosti: zagušenost zračnog prometa, tehnički problemi vezani uz upravljanje zračnim prometom i lukama koje je dovodilo do učestalih kršenja prava putnika na temelju ugovora o prijevozu koji su bili sklopili sa zračnim prijevoznikom, letovi su otkazivani, putnicima je uskraćen let za koji su imali valjanu putnu kartu, letovi su kasnili u polasku satima. To je putnicima zadavalo goleme financijske gubitke, organizacijske probleme i stres. Potaknuti masovnošću tih povreda, zakonodavstvo Europske unije nastojalo je dokinuti takvu praksu stvarajući zaštitu prava korisnika zračnog prijevoza u slučaju navedenih povreda.

Upravo zbog toga nastala je Uredba (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku koja je uređivala prava putnika u slučaju uskraćenog leta, otkazanog leta, kašnjenja leta ili premještanja u viši, odnosno niži razred. Uredba (EZ) 261/2004 primjenjuje se na putnike koji putuju iz zračne luke smještene na državnom području države članice, na putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji na koju se primjenjuju odredbe Uredbe (EZ) 261/2004 ako je stvarni zračni prijevoznik, prijevoznik EU-a.

³⁴ Osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti prema čl. 87., st. 2. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu svoja prava ostvaruje podnošenjem reklamacije prijevozniku, odnosno operatoru aerodroma u pisanu obliku s odgovarajućim dokazima.

³⁵ Čl. 87. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu i čl. 34. b st. 7. Zakona o parničnom postupku (Narodne novine, broj 53/1991, 91/1992, 112/1999, 88/2001, 117/2003, 88/2005, 2/2007, 96/2008 – Odluka USRH, 84/2008, 123/2008).

³⁶ Članak 184.a Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.

Proučavajući temu uvidjele smo da postoji prostor za buduće usavršavanje kako preventivnih, tako i represivnih mjera. Korisnicima prijevoza u zračnom prometu nudi se mogućnost provjere zajamčenih prava na internetskoj stranici europa.eu. Na stranici mogu provjeriti primjenjuje li se Uredba 261/2004 u konkretnom slučaju, odnosno je li potencijalna povreda uopće povreda čija je zaštita osigurana Uredbom (EZ) 261/2004.

Budući da smo se susrele sa svim vrstama prijevoznih grana (cestovni, željeznički, zračni), zaključile smo kako je zračni prijevoz najsigurniji i najučinkovitiji prijevoz.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Radionov, Nikoleta; Ćapeta, Tamara; Marin, Jasenko; Bulum, Božena; Kumpan, Ana; Popović, Nikola; Savić, Iva, *Europsko prometno pravo*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2011.
2. Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *Prometno pravo i osiguranje*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pravni fakultet Osijek, 2016.

Članci:

1. Radionov, Nikoleta; Kocijan, Iva, *Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta (I. dio)*, Hrvatska pravna revija, 9, br. 9, 2009., str. 28.–33.
2. Radionov, Nikoleta; Kocijan, Iva, *Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, otkazanog leta ili dužeg kašnjenja leta (II. dio)*, Hrvatska pravna revija, 9, br. 10, 2009., str. 28.–38.

Izvori prava:

1. Bijelaknjiga, *Europska prometna politika za 2010. godinu: vrijeme za donošenje odluka*, COM(2001)370 final, dostupno na <http://www.huka.hr/v2/objekti/zakonodavstvo/zakonodavstvo-eu/bijela-knjiga%20HRV.pdf>, pristupljeno 6. ožujka 2017.
2. Konvencija o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz (Montrealska konvencija), Narodne novine, Međunarodni ugovori, broj 9/2007.
3. Međunarodna konvencija o civilnom zrakoplovstvu (Čikaška konvencija), Narodne novine, Međunarodni ugovori, broj 1/1996.
4. Uredba (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, OJ L 46, 17. veljače 2004., str. 1.–8., posebno izdanje na hrvatskom: poglavlje 7, vol. 026, str. 21.–27.
5. Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, OJ. L 204, 26. srpnja 2006., str. 1.–9., posebno izdanje na hrvatskom: poglavlje 7, vol. 016, str. 17.–25.
6. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.
7. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, Narodne novine, broj 132/1998, 63/2008, 134/2009, 94/2013.
8. Zakon o osnutku Hrvatske kontrole zračne plovidbe, Narodne novine, broj 19/1998, 20/2000, 51A/2013.
9. Zakon o zračnim lukama, Narodne novine, broj 19/1998, 14/2011, 78/2015.

10. Zakon o zračnom prometu, Narodne novine, broj 69/2009, 84/2011, 54/2013, 127/2013, 92/2014.

Mrežni izvori:

1. Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Zagreb, 9. lipnja 2006., Potpisan Sporazum o europskom zajedničkom zračnom prometu, <http://www.mppi.hr/userdocsimages/2008/060609-ECAA.pdf>, pristupljeno 7. ožujka 2017.
2. National Enforcement Bodies under Regulation (EC) 261/2004 <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004-261-national-enforcement-bodies.pdf>, pristupljeno 18. travnja 2017.
3. Prava putnika u zračnom prometu, <http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index-hr.htm> pristupljeno 9. ožujka 2017.,
4. Presuda Suda (četvrto vijeće) od 10. srpnja 2008., *Emirates Airlines* – Direktion für Deutschland v Diether Schenkel, Predmet C-173/07, dostupno na: <http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62007CJ0173&lang1=en&type=TEXT&ancre>, pristupljeno 1. ožujka 2017.
5. Presuda Suda (treće vijeće) od 22. lipnja 2016., Steef Mennens protiv *Emirates Direktion für Deutschland*, Predmet C-255/15, dostupno na <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:62015CJ0255>, pristupljeno 8. ožujka 2017.
6. Understanding between NEB – NEB on complaint handling procedure under Regulation (EC) 261/2014, <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/neb-neb-complaint-handling-procedures.pdf>, pristupljeno 18. travnja 2017.

PASSENGERS' RIGHTS IN AIR TRANSPORT

Abstract

Air transport is one of the most developed but also one of the youngest branches of transport. It is characterized by a high level of security despite the fact that air crashes may have catastrophic consequences. Fortunately, air transport accidents occur far more rarely than accidents in other sectors of transport. The legislator's efforts to improve passenger protection have resulted in the passing of new legal sources and improvement of the existing regulations both on national and international level. As the weaker contracting party, the passenger should be protected in relation to the air carrier/contractor because it is obvious that the relation between the parties is unfair. Therefore passenger rights in air transportation are protected both by international conventions and by national legislation. This paper analyses passenger rights in situations of denied boarding, cancelled flight and longer flight delay.

Key words: transport of passengers and baggage, ticket, denied boarding, cancelled flight, long stay, passengers with limited mobility