



SUD
EUROPSKE UNIJE

SUD **I PRAVA PUTNIKA** **U ZRAČNOM PRIJEVOZU**



UVOD

Od 1952. Sud Europske unije brine se o poštovanju i pravilnoj primjeni prava Unije u državama članicama. Tijekom tog razdoblja donosio je presude koje su ojačale europsku integraciju, istodobno dodjeljujući građanima sve veća prava. Na sljedećim stranicama prikazane su neke od najvažnijih presuda Suda o pravima putnika u zračnom prijevozu.



OPĆA NAČELA

Svake godine zrakoplovom putuju tri milijarde ljudi. Unija je 2004. donijela uredbu o pravima putnika u zračnom prijevozu od zračne luke ili prema zračnoj luci koja se nalazi u državi članici (Uredba br. 261/2004). Od Suda se redovito zahtijeva tumačenje te uredbe kako bi se osigurala njezina ujednačena primjena u svim državama članicama. On je, među ostalim, odgovarao na pitanje koje se opetovano postavlja: u kojim slučajevima i pod kojim uvjetima zrakoplovna kompanija mora naknađivati štetu putnicima?

Dok Uredba iz 2004. predviđa samo to da putnici čiji je let otkazan i preusmjereni su na odredište imaju pravo na naknadu štete ako izgube tri sata ili više u odnosu na vrijeme koje su izvorno planirali, Sud je 2009. odlučio da i putnici čiji je let kasnio tri sata ili više imaju pravo na naknadu štete. Naime, ne bi bilo opravdano različito postupati prema putnicima čiji su letovi u kašnjenju, kada i oni na konačno odredište stižu s više od tri sata zakašnjenja.

Sud je u istoj presudi pojasnio da se u slučaju otkazivanja ili duljeg kašnjenja leta zrakoplovne kompanije mogu osloboditi odgovornosti za naknadu štete ako dokažu da je otkazivanje ili kašnjenje rezultat izvanrednih okolnosti koje su izvan njihove stvarne kontrole i koje se nije moglo izbjeći ni uz poduzimanje svih razumnih mjera ([presuda od 19. studenoga 2009., Sturgeon, C-402/07](#)).



IZVANREDNE OKOLNOSTI



Zrakoplovne kompanije nisu dužne naknađivati štetu putnicima u slučaju „izvanrednih okolnosti“. Od Suda je prethodnih godina zatraženo da pojasni i konkretizira taj pojam.

Sud je precizirao da sudar pokretnih stuba za ukrcaj sa zrakoplovom kao i, načelno, nepredviđeni tehnički problemi, poput kvara ili zamjene prerano pokvarenog dijela, nisu izvanredne okolnosti. Na taj način zrakoplovne kompanije ne mogu se osloboditi obveze naknade štete jer su takvi tehnički problemi neizbježan dio funkcioniranja zrakoplova i nisu izvan kontrole dotičnog zračnog prijevoznika jer je upravo on dužan osigurati održavanje ([presuda od 17. rujna 2015., van der Lans, C-257/14](#)). Međutim, Sud je pojasnio da se određeni tehnički problemi mogu smatrati izvanrednim okolnostima (primjerice, skriveni proizvodni nedostaci koji utječu na sigurnost zrakoplova koji se već koriste ili pak šteta koja je na zrakoplovima prouzročena činom sabotaže ili terorističkim aktom) ([rješenje od 14. studenoga 2014., Siewert i drugi, C-394/14](#)).

Sud je također prihvatio da je zatvaranje jednog dijela europskog zračnog prostora nakon erupcije vulkana Eyjafjallajökull na Islandu bila izvanredna okolnost, baš kao i sudar zrakoplova i ptice i vrijeme koje je propisno ovlašteni stručnjak utrošio za provedbu sigurnosnih provjera potrebnih nakon tog sudara ([presuda od 31. siječnja 2013., McDonagh, C-12/11](#); [presuda od 4. svibnja 2017., Pešková i Peška, C-315/15](#)).



KAŠNJENJA

Sud je u više navrata bio pozvan pojasniti svoju sudsku praksu u pogledu letova koji kasne tri sata ili više. Među ostalim, od njega je zatraženo da pojasni na koji se način računa kašnjenje i kako na njega utječu povezani letovi.

Sud je 2014. upozorio na to da stvarno vrijeme dolaska leta odgovara trenutku kada se otvore barem jedna vrata zrakoplova. Naime, tek kad se putnicima dopusti da napuste zrakoplov, oni mogu bez ograničenja nastaviti sa svojim aktivnostima ([presuda od 4. rujna 2014., Germanwings, C-452/13](#)). Sud je također precizirao da – kada je kašnjenje zrakoplova istodobno posljedica izvanrednih okolnosti i drugih okolnosti koje se mogu pripisati zrakoplovnoj kompaniji – kašnjenje koje je uzrokovalo izvanredna okolnost treba oduzeti od ukupnog vremena kašnjenja u dolasku. Ako je nakon tog oduzimanja kašnjenje zrakoplova u dolasku bilo tri sata ili više, putnici imaju pravo na naknadu štete ([presuda od 4. svibnja 2017., Pešková i Peška, C-315/15](#)).

S druge strane, Sud je 2013. upozorio na to da naknada štete ne ovisi o tome je li došlo do kašnjenja u polasku. Obveza naknade štete postoji čim je došlo do kašnjenja od tri sata ili više u dolasku na konačno odredište putnika, neovisno o tome je li do kašnjenja došlo zbog leta u polasku ili nekog od eventualnih povezanih letova ([presuda od 26. veljače 2013., Folkerts, C-11/11](#)). K tome, Sud je 2017. pojasnio da udaljenost leta na temelju koje se određuje iznos naknade štete – u slučaju zračnih linija s vezanim letovima – obuhvaća samo izravnu udaljenost između mjesta prvog polijetanja i konačnog odredišta, koju valja računati prema duljini zračne linije ([presuda od 7. rujna 2017., Bossen i drugi, C-559/16](#)).



OTKAZIVANJE LETA I USKRAĆIVANJE UKRCAJA

Kao i kod kašnjenja, Sud je bio suočen s posebnim slučajevima u kojima je morao procijeniti je li riječ o otkazivanju leta odnosno je li zrakoplovna kompanija putniku neopravdano uskratila ukrcaj.

Sud je ocijenio da u situaciji u kojoj zrakoplov uopće nije stigao na odredište, nego se morao vratiti u polaznu zračnu luku, a putnici se njime nisu mogli ponovno koristiti, let valja smatrati otkazanim, čak i ako su putnici preusmjereni na odredište drugim zrakoplovom. Budući da se u navedenom slučaju prvotni let smatra otkazanim, putnici mogu zahtijevati naknadu štete ([presuda od 13. listopada 2011., Sousa Rodríguez i dr., C-83/10](#)).

Sud je također presudio da pojam uskraćivanja ukrcaja nije ograničen na slučajeve prevelikog broja rezervacija. Nastanak izvanrednih okolnosti – kao što je štrajk – zbog kojih zrakoplovne kompanije moraju ponovno organizirati letove koji slijede nakon otkazanog leta ne opravdava uskraćivanje ukrcaja putnicima koji su rezervirali mjesto na tim kasnijim letovima. Prema tome, zrakoplovna kompanija koja putnikovo sjedalo prepusti osobi na čiji je let utjecao štrajk neopravdano uskraćuje ukrcaj tom putniku, pa on ima pravo na naknadu štete ([presuda od 4. listopada 2012., Finnair, C-22/11](#)).



OBVEZE ZRAČNIH PRIJEVOZNIKA



U skladu s uredbom iz 2004., zrakoplovne kompanije moraju naknaditi štetu putnicima čiji je let otkazan odnosno kasni ili kojima su neopravdano uskratili ukrcaj. Uredbom je predviđen paušalni iznos naknade štete u visini od 250 do 600 eura, ovisno o duljini planiranog leta. K tome, za zrakoplovne kompanije vrijede obveze pružanja pomoći (povrat cijene zrakoplovne karte odnosno, osobito, preusmjeravanje do konačnog odredišta) i snošenja troškova (troškovi prehrane, smještaja i telefonske komunikacije). Sud je u više navrata bio u prilici precizirati te obveze.

Sud je 2011. upozorio na to da – kada naknada štete u paušalnom iznosu koja je propisana uredbom iz 2004. ne pokriva cjelokupnu imovinsku i neimovinsku štetu nastalu putnicima – oni od zrakoplovne kompanije mogu zahtijevati dodatni iznos u granicama utvrđenima međunarodnim i nacionalnim pravom. Sud je tako odlučio da se putnicima mora omogućiti da ishode naknadu cjelokupne pretrpljene štete, uz poštovanje navedenih granica ([presuda od 13. listopada 2011., Sousa Rodríguez i dr., C-83/10](#)).

Kada zrakoplovna kompanija ne udovolji obvezama pružanja pomoći i snošenja troškova, putnici mogu zahtijevati povrat iznosa koji su se pokazali nužnima, prikladnima i razumnima kako bi nadomjestili propust zrakoplovne kompanije. Nadalje, Sud je pojasnio da postojanje izvanrednih okolnosti nesumnjivo oslobađa zrakoplovne kompanije od obveze naknade štete, ali ne i od obveze pružanja pomoći i snošenja troškova ([presuda od 31. siječnja 2013., McDonagh, C-12/11](#)).



PRTLJAGA

Kada je riječ o pitanjima koja se tiču prtljage, Sud je morao precizno odrediti najviši iznos koji putnik može zahtijevati na ime naknade imovinske i neimovinske štete koja mu je nastala uništenjem ili gubitkom prtljage. Sud se također osvrnuo na mogućnost zrakoplovnih kompanija da putnicima zaračunaju cijenu prijevoza prtljage.

U skladu s Montrealskom konvencijom iz 1999., odgovornost zrakoplovnih kompanija u slučaju uništenja ili gubitka prtljage ograničena je na iznos od oko 1300 eura. Sud je pojasnio da se ta gornja granica primjenjuje na sve vrste štete, to jest i na imovinsku i na neimovinsku štetu. Sud je, naime, ocijenio da se gornja granica naknade štete odnosi na cjelokupnu štetu koju je pretrpio svaki putnik, neovisno o tome o kakvoj je šteti riječ ([presuda od 6. svibnja 2010., Walz, C-63/09](#)).

Nadalje, Sud je prihvatio mogućnost da se cijena prijevoza prtljage zaračuna odvojeno od cijene zrakoplovne karte, kao što to čini većina niskotarifnih zrakoplovnih kompanija. Međutim, Sud je precizirao da kabinska prtljaga ne može biti predmet doplate jer je valja smatrati nužnim elementom putničkog prijevoza ([presuda od 18. rujna 2014., Vueling Airlines, C-487/12](#)).



REZERVACIJE LETOVA

Sud je u više navrata bio u prilici pojasniti pravila koja su prodavatelji zrakoplovnih karata dužni poštovati pri objavljivanju ponuda na svojim internetskim stranicama.

Sud je 2012. presudio da prodavatelji zrakoplovnih karata nemaju pravo u svoju cijenu automatski uključiti osiguranje „za slučaj otkazivanja leta”. Naime, spomenuto osiguranje predmet je opcijske nadoplate koja se, u skladu s Uredbom iz 2008. o obavljanju zračnog prijevoza, mora priopćiti na jasan način na samom početku postupka rezervacije, pri čemu kupac izričito mora prihvatiti tu mogućnost ([presuda od 19. srpnja 2012., ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).

Spomenuta uredba iz 2008. usto propisuje da konačna cijena koja se plaća mora biti u svakom trenutku navedena. Sud je iz toga zaključio da konačnu cijenu koja se plaća treba navesti za svaku ponuđenu uslugu u zračnom prijevozu već prilikom prvog navođenja cijene. Svrha je te obveze, među ostalim, omogućiti korisnicima učinkovitu usporedbu cijena usluga zračnog prijevoza različitih zračnih prijevoznika ([presuda od 15. siječnja 2015., Air Berlin, C-573/13](#)).





SUD
EUROPSKE UNIJE

Uprava za komunikaciju

Odjel za publikacije i elektroničke medije

Listopad 2017.

