



Neprihvatljivo ponašanje putnika u zračnom prijevozu može predstavljati „izvanrednu okolnost” koja prijevoznika može osloboditi od njegove obveze isplate odštete za otkazivanje ili duže kašnjenje predmetnog leta ili sljedećeg leta koji izvodi on sam istim zrakoplovom

Međutim, zračni prijevoznik mora, u okviru razumnih mjera koje treba poduzeti kako bi se oslobodio od svoje obveze isplate odštete, osigurati preusmjeravanje putnika kada je to najranije moguće drugim izravnim ili neizravnim letovima koje eventualno izvode drugi zračni prijevoznici

U presudi Transportes Aéreos Portugueses (C-74/19), donesenoj 11. lipnja 2020., Sud je pojasnio pojmove „izvanredne okolnosti” i „razumne mjere” u smislu Uredbe br. 261/2004¹ (u daljnjem tekstu: Uredba o pravima putnika u zračnom prijevozu). Tako je presudio da, pod određenim uvjetima, neprihvatljivo ponašanje putnika zbog kojeg je zrakoplov preusmjeren i zbog kojeg je let kasnio predstavlja „izvanrednu okolnost” te da se stvarni zračni prijevoznik može pozvati na tu „okolnost” koja nije utjecala na otkazani ili zakašnjeni let, nego na prethodni let koji je on izveo istim zrakoplovom. Sud je također smatrao da to što je zračni prijevoznik preusmjerio putnika na sljedeći let koji on sam izvodi i kojim je putnik stigao dan nakon prvotno predviđenog ne predstavlja „razumnu mjeru” koja tog prijevoznika oslobađa od njegove obveze isplate odštete, osim ako su ispunjeni određeni uvjeti.

U glavnom postupku postoji spor između putnika i zračnog prijevoznika Transportes Aéreos Portugueses (TAP) u pogledu odbijanja potonjeg da isplati odštetu tom putniku čiji je let duže kasnio u dolasku u konačno odredište. Zračni prijevoznik odbio je zahtjev za odštetu jer je predmetni let kasnio zbog toga što se jedan od putnika neprihvatljivo ponašao na prethodnom letu koji je izveo isti zrakoplov, a zbog čega je zrakoplov preusmjeren, i jer tu okolnost treba kvalificirati kao „izvanrednu” u smislu Uredbe o pravima putnika u zračnom prijevozu², što ga oslobađa od njegove obveze isplate odštete predviđene tom uredbom³.

Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa (Sud sudskog okruga u Lisabonu, Portugal), pred kojim se vodi postupak, dvojio je o pravnoj kvalifikaciji okolnosti koja je uzrokovala to kašnjenje, o tome može li se stvarni zračni prijevoznik pozvati na takvu okolnost ako je ona utjecala na zrakoplov koji je izveo predmetni let, ali prilikom leta koji je prethodio potonjem, kao i o razumnosti mjera koje je poduzeo taj prijevoznik.

U tom pogledu Sud je podsjetio na to da zračni prijevoznik nije dužan isplatiti odštetu putnicima ako može dokazati da je do otkazivanja ili kašnjenja leta u dolasku u trajanju od tri sata ili duljem došlo zbog „izvanrednih okolnosti” koje se nisu mogle izbjeći čak ni uz poduzimanje svih razumnih mjera, a da je, u slučaju nastanka takvih okolnosti, poduzeo sve mjere koje odgovaraju situaciji upotrijebivši sve svoje osoblje i sva materijalna i financijska sredstva kojima raspolaže kako bi

¹ Uredba (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 dužeg kašnjenja leta [...] te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL 2004., L 46, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 26., str. 21. i ispravak SL 2019., L 119, str. 202.)

² Članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004

³ Članak 5. stavak 1. točka (c) i članak 7. stavak 1. Uredbe br. 261/2004

izbjegao da ona dovede do otkazivanja ili duljeg kašnjenja predmetnog leta, pri čemu se od njega ne može zahtijevati nepodnošljiva žrtva u pogledu kapaciteta njegova poduzeća.

Kao prvo, Sud je podsjetio na to da se kao „**izvanredne okolnosti**” u smislu Uredbe o pravima putnika u zračnom prijevozu mogu kvalificirati događaji koji po svojoj naravi ili zbog svojeg uzroka nisu dio uobičajenog obavljanja djelatnosti predmetnog zračnog prijevoznika te su izvan njegove stvarne kontrole, pri čemu su ta dva uvjeta kumulativna. Takve se okolnosti mogu **posebno pojaviti u slučajevima sigurnosnih rizika**.

Nakon što je naglasio da **neprihvatljivo ponašanje putnika zbog kojeg je zrakoplov preusmjeren stvarno ugrožava sigurnost predmetnog leta**, Sud je smatrao, s jedne strane, da **predmetno ponašanje nije dio uobičajenog obavljanja djelatnosti zračnog prijevoznika**. S druge strane, **takvo ponašanje potonji u načelu ne može kontrolirati** jer se, kao prvo, putnikovo ponašanje i reakcije na zahtjeve posade u načelu ne mogu predvidjeti i, kao drugo, zapovjednik i posada raspolažu tek ograničenim sredstvima za kontrolu takvog ponašanja.

Međutim, Sud je pojasnio da **se ne može smatrati da je predmetno ponašanje** izvan stvarne kontrole stvarnog zračnog prijevoznika te ga se stoga ne može **kvalificirati kao „izvanrednu okolnost”** ako je prijevoznik pridonio nastanku ponašanja ili ga je mogao predvidjeti i poduzeti primjerene mjere u trenutku u kojem je to mogao učiniti bez značajnih posljedica na odvijanje predmetnog leta, oslanjajući se na naznake takvog ponašanja. **To može osobito biti tako ako je zračni prijevoznik** ukrcao putnika koji se problematično ponašao već prije odnosno tijekom ukrcaja.

Kao drugo, Sud je pojasnio da se **stvarni zračni prijevoznik**, kako bi se oslobodio svoje obveze isplate odštete putnicima u slučaju dužeg kašnjenja ili otkazivanja leta, **mora moći pozvati na „izvanrednu okolnost”** koja je utjecala na prethodni let koji je on izveo istim zrakoplovom, **pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti koja je utjecala na prethodni let i kašnjenja ili otkazivanja kasnijeg leta**, ocjena čega je na sudu koji je uputio zahtjev s obzirom na činjenične elemente kojima raspolaže, uzimajući osobito u obzir način izvođenja leta predmetnog zrakoplova.

Kao treće, Sud je smatrao da, **u slučaju nastanka „izvanredne okolnosti”, zračni prijevoznik** koji se namjerava osloboditi svoje obveze isplate odštete putnicima **mora upotrijebiti sva sredstva koja mu stoje na raspolaganju kako bi osigurao razumno preusmjeravanje po zadovoljavajućim uvjetima kada je to najranije moguće, među kojima je i pronalaženje drugih izravnih ili neizravnih letova koje eventualno izvode drugi zračni prijevoznici koji su dio iste zrakoplovne udruge ili nisu i koji manje kasne u dolasku od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika**.

Slijedom toga, **ne može se smatrati da je zračni prijevoznik upotrijebio sva sredstva kojima je raspolagao** time što je samo ponudio predmetnom putniku preusmjeravanje u njegovo konačno odredište sljedećim letom koji on izvodi, a koji u odredište stiže dan nakon prvotno predviđenog za njegov dolazak, osim ako ne postoji nijedno slobodno sjedalo na drugom izravnom ili neizravnom letu kojim predmetni putnik može doći u svoje konačno odredište s manjim zakašnjenjem od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika ili ako izvođenje takvog preusmjeravanja za tog zračnog prijevoznika zahtijeva nepodnošljivu žrtvu u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku.

NAPOMENA: Prethodni postupak omogućuje sudovima država članica da u okviru postupka koji se pred njima vodi upute Sudu pitanja o tumačenju prava Unije ili o valjanosti nekog akta Unije. Sud ne rješava spor pred nacionalnim sudom. Na nacionalnom je sudu da predmet riješi u skladu s odlukom Suda. Ta odluka jednako obvezuje i druge nacionalne sudove pred kojima bi se moglo postaviti slično pitanje.

Neslužbeni dokument za medije koji ne obvezuje Sud.

[Cjelovit tekst](#) presude objavljuje se na stranici CURIA na dan objave.

Osoba za kontakt: Corina-Gabriela Socoliuc ☎ (+352) 4303 4293