



EUROPSKA KOMISIJA

PITANJA I ODGOVORI

O PRAVIMA PUTNIKA I PUTOVANJIMA U PAKET-ARANŽMANIMA

Srpanj 2020.
(dopunjena
verzija iz
svibnja 2020.)

1. Koja prava imam kao putnik odnosno turist ako mi je u kontekstu pandemije koronavirusa otkazana usluga prijevoza ili paket-aranžman?

[Uredbama EU-a o pravima putnika](#) propisana su prava putnika u slučaju otkazivanja usluga različitih oblika prijevoza. Ako prijevoznik otkaže putovanje, putnici mogu birati između povrata novca ili preusmjeravanja. Budući da je u sadašnjim okolnostima preusmjeravanje vrlo teško izvedivo, stvarni je odabir uglavnom između različitih mogućnosti povrata troškova.

Povrat pune cijene karte dospijeva u roku od 7 dana od zahtjeva putnika u zračnom i pomorskom prijevozu te prijevozu unutarnjim plovnim putovima, 14 dana od davanja ponude ili primitka zahtjeva u autobusnom prijevozu te mjesec dana od podnošenja zahtjeva u slučaju željezničkog prijevoza.

[Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima](#)¹ propisana su prava putnika ako putnik ili organizator putovanja otkaže ugovor o putovanju u paket-aranžmanu. Putnik čije je putovanje otkazano ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman. Organizator putovanja u paket-aranžmanu mora izvršiti povrat u roku od 14 dana od raskida ugovora.

Prema uredbama o pravima putnika i Direktivi o putovanjima u paket aranžmanima povrat se može izvršiti u novcu ili putem vaučera. Međutim, povrat u obliku vaučera moguć je samo uz suglasnost putnika.

Komisija je u ožujku 2020. donijela [smjernice za tumačenje uredbi EU-a o pravima putnika u kontekstu razvoja situacije s covidom-19](#) te je objavila [savjetodavne smjernice o pravilima EU-a za paket-aranžmane u kontekstu pandemije bolesti COVID-19](#) na [internetskim stranicama Komisije o odgovoru na pandemiju koronavirusa](#).

¹ Dodatne informacije općenito o Direktivi o putovanjima u paket aranžmanima:
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_hr.htm

Pravo putnika i turista na povrat novca potvrđeno je i [Preporukom Komisije od 13. svibnja 2020. o vaučerima koji se nude turistima i putnicima kao alternativa povratu novca za otkazane paket aranžmane i usluge prijevoza u kontekstu pandemije bolesti COVID-19.](#)

2. Što kao potrošač mogu učiniti ako mi nije ponuđen povrat novca, nego samo vaučer?

Možete zatražiti povrat novca. Međutim, s obzirom na probleme prijevoznika i organizatora s likvidnošću, mogli biste razmisliti o prihvaćanju vaučera ako su uvjeti dovoljno privlačni (npr. zaštita u slučaju insolventnosti, mogućnost povrata novca ako ne iskoristite vaučer u određenom roku i slično).

Ako mislite da se vaša prava ne poštuju, možete zatražiti pravnu zaštitu na nekoliko načina.

Ako se radi o karti koja nije dio paket-aranžmana (npr. za let), više informacija dostupno je [ovdje](#)². Opće informacije o različitim oblicima rješavanja potrošačkih sporova naći ćete [ovdje](#).

[Europski potrošački centri](#) mogu također pomoći i dati savjete putnicima i turistima koji žele riješiti spor s prijevoznikom ili organizatorom iz druge zemlje EU-a.

Inače možete svoja prava ostvariti i uz pomoć nacionalnih provedbenih tijela (popis kontakata dostupan je [ovdje](#) ako je riječ o pravima putnika i Direktivi o putovanjima u paket aranžmanima je [ovdje](#)) ili, u krajnjem slučaju, na nacionalnim sudovima.

Napominjemo da u pitanjima prava putnika i putovanja u paket-aranžmanima Europska komisija nema izravne provedbene ovlasti u odnosu na pojedinačne prijevoznike ili organizatore.

3. Neke države članice donijele su propise kojima me obvezuju da prihvatim vaučer i/ili odgodu povrata novca. Što mogu učiniti?

Neke su države članice, u kontekstu pandemije COVID-a 19, donijele privremene propise koji odstupaju od Direktive o putovanjima u paket aranžmanima ili uredaba EU-a o pravima putnika. Europska komisija je 2. srpnja 2020. pokrenula postupke zbog povrede

² Prava putnika u zračnom prometu: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_hr.htm#next-steps

Prava putnika u željezničkom prometu: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_hr.htm#next-steps

Prava putnika u autobusnom prometu: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_hr.htm#next-steps

Prava putnika u brodskom prijevozu: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_hr.htm#next-steps

prava Unije protiv deset država članica; vidjeti https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/inf_20_1212 (vidjeti pod brojem 4. – Mobilnost i promet: *Komisija pokreće postupke zbog povrede protiv Grčke i Italije zbog nepoštovanja propisa EU-a o zaštiti prava putnika*; i pod brojem 5. – Pravosuđe: *Komisija poziva deset država članica da provedu pravo EU-a o zaštiti potrošača i putnika*).

Cilj je tih postupaka zbog povrede prava Unije osigurati usklađenost nacionalnih zakonodavstava s pravom EU-a. Stoga Komisija nije pokrenula postupke zbog povrede prava Unije protiv država članica u kojima su privremena odstupanja od Direktive o putovanjima u paket aranžmanima istekla ili su izmijenjena u trenutku kada je Komisija odlučivala o pokretanju tih postupaka.

Kako biste ostvarili svoja prava i dobili naknadu, pogledajte pitanje 2. u gornjem tekstu. U postupku zaštite svojih prava pred nacionalnim sudom trebali biste se pozvati na moguću neusklađenost nacionalnog zakonodavstva s pravom Unije i posljedičnu neprimjenjivost nacionalnih propisa. Konačno, načelo prava EU-a je da su države članice obvezne nadoknaditi gubitke i štetu pojedincima ako su ti gubici odnosno šteta prouzročeni kršenjem prava EU-a za koje su te države članice odgovorne (odgovornost države).

4. Koje bi mogućnosti vaučer trebao nuditi?

Vaučeri mogu biti povoljna alternativa povratu novca za otkazane usluge prijevoza ili paket-aranžmane u kontekstu pandemije koronavirusa. U [Preporuci Komisije o vaučerima](#) navode se elementi koji su važni kako bi se osiguralo da vaučeri budu povoljni za potrošače ako su im ponuđeni umjesto povrata novca.

Za vaučere bi trebalo vrijediti sljedeće:

- trebali bi biti **obuhvaćeni zaštitom u slučaju nesolventnosti** – ako prijevoznik ili organizator koji je izdao vaučer postane nesolventan, a vaučer još nije iskorišten, jamac za slučaj nesolventnosti prijevoznika ili organizatora mora putniku nadoknaditi trošak. Sustav zaštite u slučaju nesolventnosti treba se uspostaviti na nacionalnoj razini, bilo u javnom ili privatnom sektoru (primjerice, to može biti fond ili osiguravatelj);
- trebala bi postojati **mogućnost povrat novca ako se vaučeri ne iskoriste**: putnici bi trebali imati pravo zatražiti povrat novca nakon isteka razdoblja ne duljeg od 12 mjeseci nakon izdavanja vaučera i u bilo kojem trenutku nakon toga, podložno primjenjivim zakonskim odredbama o vremenskom ograničenju. Vrijednost vaučera (ili preostali neiskorišteni iznos) trebala bi se automatski isplatiti najkasnije 14 dana nakon isteka razdoblja valjanosti vaučera ako on nije (ili je samo djelomično) iskorišten.

Na primjer:

- i) Vaučer ima rok valjanosti od 12 mjeseci, a prijevoznik/organizator ne dopušta povrat novca prije isteka 12 mjeseci: rok valjanosti podudara se s rokom za povrat novca.

- ii) Vaučer ima rok valjanosti od 24 mjeseca: putnici mogu zatražiti povrat novca već nakon 12 mjeseci. Ako putnici ne zatraže povrat novca i ne iskoriste vaučer, vrijednost vaučera trebala bi se automatski isplatiti na kraju razdoblja valjanosti vaučera od 24 mjeseca.

U Preporuci su navedeni i drugi ključni aspekti kojima se uvodi fleksibilnost, primjerice u pogledu:

- **vrsta usluga** za koje se mogu koristiti vaučeri;
- mogućnosti korištenja vaučera za rezervacije kod drugih subjekata koji su dio iste skupine poduzeća;
- **mogućnosti prenošenja** vaučera na druge osobe bez dodatnih troškova;
- jamstva da će vaučer biti dostatan za kupnju istog putovanja kao ono koje je otkazano, bez obzira na eventualno povećanje cijene.

Važno: na vaučerima bi trebalo navesti rok valjanosti i sva prava koja su s njima povezana. Trebali bi biti dostupni na trajnom mediju, na primjer u e-poruci ili na papiru.

5. Zašto bih se kao putnik ili turist odlučio za dobrovoljni vaučer umjesto povrata novca?

Vaučeri mogu biti održiva alternativa povratu novca za otkazane usluge prijevoza i putovanja u paket-aranžmanima u kontekstu pandemije koronavirusa uz uvjet da su zaštićeni od nesolventnosti izdavatelja, omogućuju povrat novca i imaju neka druga fleksibilna obilježja (vidjeti prethodno pitanje 4.).

Vodite računa o tome da u slučaju nesolventnosti prijevoznika ili organizatora postoji rizik da mnogi putnici i turisti ne dobiju nikakav povrat troškova jer njihova potraživanja prema prijevoznicima ili organizatorima nisu zaštićena. Stoga bi vaučeri sa zaštitom od nesolventnosti u konačnici mogli dovesti do bolje zaštite interesa putnika i turista te ujedno ublažiti probleme s likvidnošću prijevoznika i organizatora.

6. U čemu je vrijednost preporuke Komisije i koji je njezin učinak na postojeće zakonodavstvo EU-a?

Prije svega, u Preporuci se podsjeća na pravila iz primjenjivog zakonodavstva EU-a. U njoj se ujedno uzima u obzir neodrživo stanje novčanog toka i prihoda u sektorima prijevoza i putovanja zbog brojnih otkazivanja uzrokovanih pandemijom koronavirusa. Komisija stoga preporučuje načine na koje bi vaučeri u cijelom EU-u mogli postati atraktivniji kao alternativa povratu novca kako bi ih putnici i turisti češće prihvaćali. Time bi se ublažili problemi s likvidnošću prijevoznika i organizatora, što bi u konačnici moglo dovesti do bolje zaštite interesa putnika i turista. Ipak, treba naglasiti da preporuka Komisije nije obvezujuća.

7. Već sam prihvatio vaučer jer nisam bio upoznat sa svojim pravima. Mogu li još uvijek tražiti povrat novca?

Ako niste bili upoznati sa svojim pravima jer vam prijevoznik ili organizator nije ponudio izbor između povrata novca i vaučera, to nije u skladu s uredbama EU-a o pravima putnika odnosno Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima. Međutim, pravom EU-a ne uređuje se što možete učiniti ako ste već prihvatili vaučer, a da prije toga niste bili na odgovarajući način obaviješteni o svojim pravima. Tako je, na primjer, mogućnost osporavanja pristanka regulirana nacionalnim ugovornim pravom.

U svakom slučaju možete podnijeti pritužbu nadležnom nacionalnom tijelu, koje se zatim može obratiti prijevozniku odnosno organizatoru i poduzeti daljnje korake (vidjeti odgovor na 2. pitanje).

8. Nakon što mi je let otkazan, upravo sam od prijevoznika dobio vaučer. Mogu li ga iskoristiti za let na neko drugo odredište?

Komisija preporučuje da se dobrovoljnim vaučerima putnicima omogući odgovarajuća fleksibilnost u vrsti usluga za koje se vaučeri mogu iskoristiti. Vidjeti i odgovore na 4. pitanje.

9. Vrijedi li Preporuka Komisije o vaučerima i ako sam rezervirao kružno putovanje brodom?

Da, kružna putovanja brodom obuhvaćena su zakonodavstvom EU-a o paket aranžmanima i o pravima putnika u pomorskom prijevozu te prijevozu unutarnjim plovnim putovima.

10. Više ne želim putovati i htio bih otkazati svoju kartu/ugovor o putovanju u paket-aranžmanu. Mogu li od prijevoznika/organizatora dobiti povrat novca ili promijeniti uslugu?

Uredbe EU-a o pravima putnika ne odnose se na slučajeve kada putnici ne mogu putovati ili žele otkazati putovanje na vlastitu inicijativu. Hoće li putnik u takvim slučajevima dobiti povrat novca ovisi o vrsti karte (tj. vrijedi li za nju mogućnost povrata novca ili ne; postoji li mogućnost ponovne rezervacije itd.) kako je navedeno u uvjetima prijevoznika.

Važno je napomenuti da niz zračnih prijevoznika nudi vaučere putnicima koji zbog pandemije koronavirusa više ne žele (ili im nije dozvoljeno) putovati. Putnici mogu iskoristiti te vaučere za drugo putovanje unutar roka koji je odredio prijevoznik, u skladu s uvjetima koje je prijevoznik odredio za dotični vaučer.

Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima propisuje se da putnici imaju pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i

koje znatno utječu na izvršenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Dodatne informacije potražite u [savjetodavnim smjernicama o pravilima EU-a za paket-aranžmane u kontekstu pandemije bolesti COVID-19.](#)

Ako prethodno navedeni zahtjevi nisu ispunjeni (tj. nema izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na izvršenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište), putnici i dalje imaju pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja, ali morat će platiti naknadu za raskid ugovora. Pod određenim uvjetima putnici mogu prenijeti svoj ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na drugu osobu, pri čemu moraju platiti troškove nastale zbog tog prijenosa. Najbolje je da se obratite vašoj putničkoj agenciji ili organizatoru putovanja.

11. Na vrijeme sam se pojavio na prijavi za let, ali mi je zračni prijevoznik uskratio ukrcaj zbog zdravstvenih razloga. Koja su moja prava?

Putnici kojima je zračni prijevoznik uskratio ukrcaj, protiv njihove volje, iako su se pojavili na vrijeme na prijavi za let (check-in), imaju pravo na naknadu, pravo izbora između povrata novca i preusmjerenja na drugi let i pravo na skrb.

Međutim, prema pravu EU-a, putnici nemaju ta prava ako im je ukrcaj uskraćen zbog opravdanih zdravstvenih ili sigurnosnih razloga ili neodgovarajuće putne dokumentacije. Ima li u takvom slučaju putnik ta prava ili ne, ili ih eventualno ima djelomično, ovisi o vrsti karte i uvjetima koje je za tu kartu naveo zračni prijevoznik.

[U nedavnoj presudi Sud Europske unije](#) potvrdio je da bi bilo protivno ciljevima Uredbe (EZ) br. 261/2004 o pravima putnika u zračnom prometu dati dotičnom zračnom prijevozniku ovlasti da jednostrano i konačno procjenjuje i odlučuje o tome je li ukrcaj dovoljno opravdano uskraćen i da time dotičnim putnicima uskraćuje zaštitu na koju imaju pravo u skladu s tom Uredbom.

Iz te presude proizlazi da zračni prijevoznik mora pažljivo odlučivati treba li se putniku uskratiti ukrcaj. Ako nema razumnih razloga za uskraćivanje ukrcaja, putnik svakako ima pravo na naknadu, pravo izbora između povrata novca i preusmjerenja na drugi let te pravo na skrb, jer se ta prava ne mogu ograničiti ni isključiti, kako je navedeno u članku 15. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

12. Uskraćen mi je pristup u prometno čvorište (zračnu luku, željezničku stanicu, lučki terminal, autobusni terminal) zbog razloga javnog zdravlja, te stoga nisam mogao nastaviti putovanje. Mogu li tražiti povrat cijene putne karte?

Uredbe EU-a o pravima putnika ne odnose se na slučajeve kada putnici ne mogu putovati zato što im je uskraćen pristup u prometno čvorište. Hoće li putnik u takvim slučajevima dobiti povrat novca ovisi o vrsti karte (tj. vrijedi li za nju mogućnost povrata novca ili ne; postoji li mogućnost ponovne rezervacije itd.) kako je navedeno u uvjetima prijevoznika.

13. Ne mogu stupiti u kontakt s prijevoznikom jer su sve telefonske linije zauzete i ne odgovara na moje e-poruke. Što mogu učiniti?

Budući da su se prijevoznici našli u teškoj situaciji, možda će im trebati više vremena da odgovore svim putnicima. Neki prijevoznici uspostavljaju nove internetske sustave za pomoć putnicima.

Ipak, putnicima savjetujemo da se prijevoznicima obrate na različite načine (telefonom, e-poštom ili preko društvenih mreža).

Putnici se također mogu obratiti za savjet lokalnom europskom potrošačkom centru ili koristiti različite mehanizme opisane u odgovoru na 2. pitanje.

14. Nakon što nisam dobio zadovoljavajući odgovor od prijevoznika, podnio sam pritužbu nacionalnom provedbenom tijelu. Prošlo je više tjedana, a još nisam primio odgovor. Što mogu učiniti?

Uredbe EU-a o pravima putnika na nacionalnoj razini provodi nacionalno provedbeno tijelo, koje je odgovorno za praćenje i provedbu primjene Uredbe od strane prijevoznika.

To nacionalno tijelo trebalo bi vam pružiti neobvezujuće pravno mišljenje o daljnjem postupanju u vezi s pritužbom.

Putnici u pravilu mogu očekivati odgovor nacionalnog provedbenog tijela u roku od 3 do 6 mjeseci. Trajanje istrage može varirati ovisno o složenosti slučaja i kooperativnosti prijevoznika. Imajte na umu da bi nacionalna provedbena tijela trenutačno mogla imati više posla nego inače.

15. Kupio sam kartu kod internetskog posrednika. Tko mi mora vratiti novac ili ponuditi vaučer, prijevoznik ili posrednik?

Prema uredbama EU-a o pravima putnika stvarni prijevoznik koji obavlja prijevoz mora ispuniti svoje obveze prema putniku. U slučaju zračnog prijevoza, to je prijevoznik kod kojeg je putnik rezervirao let (tj. s kojim je sklopio ugovor o prijevozu) ili drugi prijevoznik koji obavlja let u ime prijevoznika s kojim putnik ima ugovor.

Uredbe EU-a o pravima putnika ne odnose se na posrednike ni na bilo koji drugi subjekt preko kojeg je putnik eventualno kupio kartu. Stoga se pitanje kako putnik može zatražiti svoja prava od takvog posrednika treba riješiti razmatranjem uvjeta posrednika.

Budući da postoji širok raspon tih posrednika, agenata, platformi za rezervacije, posrednika za prodaju karata itd., ne može se dati općenit odgovor.