

## Pregled prava putnika u slučaju pandemije bolesti COVID-19

### **1. Putovanje u paket aranžmanu**

Ukoliko je putnik uplatio putovanje u paket aranžmanu (kombinacija barem dvije usluge putovanja npr. prijevoza i smještaja) i nije krenuo na put, trebao bi provjeriti preporuke za putovanja na mrežnim stranicama Ministarstva vanjskih i europskih poslova i kontaktirati svoju turističku agenciju.

Zakon o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19 i 98/19), kojim je u hrvatski pravni sustav prenesena Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, uređuje raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu u izvanrednim okolnostima.

Prema članku 37. stavku 6. navedenog Zakona putnik ima 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 ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište.

Prema stavku 7. toga članka putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu.

Člankom 38. stavkom 2. propisano je da organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

Organizator je dužan putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

„Izvanredna situacija“ bi predstavljala situaciju izvan kontrole strane koja se na nju poziva, a njezine posljedice ne bi se mogle izbjeći ni u slučaju da su poduzete sve potrebne mjere. Značajni rizici za ljudsko zdravlje, kao što je izbijanje ozbiljne bolesti kao COVID-19 na odredištu ili njegovoj neposrednoj blizini, bi se u pravilu smatrali takvom izvanrednom situacijom.

Da li te okolnosti znatno utječu na ispunjenje paket aranžmana, trebalo bi procijeniti od slučaja do slučaja.

Službene preporuke za putovanja su važna smjernica da li paket aranžman može biti otkazan zbog izvanrednih situacija na odredištu koje utječu na izvršenje paket aranžmana.

Primjer: ukoliko je uplaćen paket aranžman u grad ili regiju u koju je pristup ograničen ili gdje je javni život podvrgnut značajnim ograničenjima (npr. zatvaranje turističkih atrakcija ili muzeja), putnik bi imao pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu zbog izvanrednih okolnosti.

Primjer: ukoliko putnik prati na putovanje člana obitelji čije je zdravstveno stanje takvo da bi bolest COVID-19 za njega bio prilično opasna, trebao bi moći raskinuti paket aranžman po članku 37. stavku 6. Zakona o pružanju usluga u turizmu, ukoliko je od strane nadležnih tijela proglašen veliki rizik zaraze koronavirusom na odredištu ili njegovoj neposrednoj blizini.

Trebalo bi procijeniti da li je razumno da putnici putuju u određenu destinaciju uzevši u obzir rizik za njihovo zdravlje i život. Subjektivni osjećaj straha ne bi trebao biti dovoljan.

Slijedom navedenog, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka putovanja u slučaju izvanrednih okolnosti na odredištu ili njegovoj neposrednoj blizini, a što mogu biti i slučajevi postojanja značajnih rizika za ljudsko zdravlje poput izbijanja epidemije zarazne bolesti, ukoliko takva okolnost znatno utječe na izvršenje paket aranžmana ili prijevoz putnika na odredište.

Zbog izvanrednih okolnosti ugovor može raskinuti i organizator putovanja.

U oba slučaja putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket aranžman u roku od 14 dana, nije dužan platiti naknadu za raskid ugovora, ali nema pravo na dodatnu odštetu.

Zahtjev za ostvarivanje prava prema navedenim odredbama Zakona putnik bi trebao podnijeti turističkoj agenciji kojoj je uplatio putovanje. Prije otkazivanja putovanja preporučujemo da se kontaktira agencija i dogovore alternativna rješenja, kao što je odgoda putovanja.

Ukoliko se konkretni slučaj raskida ugovora ne bi mogao podvesti pod raskid uslijed izvanrednih okolnosti u destinaciji, vrijede uobičajena pravila o raskidu po kojima organizator može od putnika zahtijevati plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati.

U slučaju spora vezanog uz raskid ugovora putniku preostaje mogućnost sudske zaštite ili podnošenje prijedloga za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

## **2. Rezervacija smještaja**

S obzirom da je u navedenom slučaju riječ o rezervaciji pojedinačne usluge, to jest samo smještaja, putnik se ne može pozvati na uvjete koje vrijede na raskid ugovora u putovanju u paket aranžmanu, te se primjenjuju uvjeti pružatelja usluge smještaja za slučajeve otkazivanja.

Uvjeti otkazivanja smještaja najčešće su navedeni uz podatke o smještajnom objektu (npr. na rezervacijskim portalima) te rezervacijom smještaja putnik na iste pristaje.

## **3. Prijevoz**

Za prijevoznike na zračnim, morskim i unutarnjim plovnim putovima postoje tzv. „klauzule o višoj sili” kojima se prijevoznici izuzimaju od plaćanja naknade za kašnjenje ili otkazivanje zbog izvanrednih okolnosti. Zračni prijevoznici mogu bez plaćanja naknade otkazati let dva tjedna prije predviđenog polaska. Za željeznicu takvo izuzeće nije predviđeno. Odredbe o kašnjenju i naknadi ne primjenjuju se na brodove za krstarenje. Za gradske i međugradske autobuse zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta dopušta se izuzeće radi smještaja putnika. Prava putnika na informiranje, skrb i pomoć (nadoknada troškova, preusmjeravanje) primjenjuju se i u ovim izvanrednim okolnostima (ako su ispunjeni uvjeti).

Europska komisija je izradila Smjernice za tumačenje propisa EU o pravima putnika u kontekstu razvoja situacije s Covid-19, čiji pregled navodimo u nastavku.

### **3.1. Zračni prijevoz**

Prava putnika regulirana su Uredbom (EZ) br. 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 dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (skraćeno Uredba o pravima putnika u zračnom prijevozu).

Ukoliko je let otkazan prema Uredbi o pravima putnika u zračnom prijevozu putnik ima pravo na povrat novca, preusmjeravanje ili povratak te na pomoć i naknadu.

Međutim, na naknadu putnik nema pravo ako zračni prijevoznik može dokazati da je otkazivanje prouzročeno izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći čak ni da su bile poduzete sve razumne mjere.

Za otkazivanje leta od strane putnika vrijede uvjeti prijevoznika.

### 3.1.1. Povrat novca i preusmjeravanje

Ako je putnik rezervirao polazni i povratni let odvojeno, a polazni let je otkazan, putnik može tražiti povrat novca samo za otkazani let, u ovom slučaju polazni.

Međutim, ukoliko su polazni i povratni let rezervirani zajedno, iako ih provode različiti prijevoznici, putnicima bi se trebale ponuditi dvije opcije ukoliko je polazni let otkazan: povrat novca za cijelu kartu (to jest oba leta) ili da budu preusmjereni na drugi let kako bi se vratili povratnim letom.

U slučaju izbijanja COVID-19 preusmjeravanje „prvom prilikom“ moglo bi značiti znatnu odgodu, a i pitanje je dostupnosti konkretnih informacija o takvoj „prilici“ s obzirom na visoku razinu neizvjesnosti u zračnom prometu.

Sve te okolnosti treba uzeti u obzir, ali u svakom slučaju:

1. Putnici bi trebali biti informirani o odgodama i/ili neizvjesnosti povezanoj s izborom preusmjeravanja umjesto povrata novca
2. Ukoliko bi putnik izabrao preusmjeravanje prvom prilikom, smatra se da prijevoznik time ispunjava svoju obvezu davanja informacija putniku ukoliko je što prije moguće i pravovremeno iskomunicirano o dostupnom letu za preusmjeravanje

### 3.1.2. Pravo na skrb

Putnicima čiji je let otkazan trebalo bi ponuditi i pravo na besplatnu skrb, na teret zračnog prijevoznika. To se sastoji od jela i osvježavajućih napitaka ovisno o vremenu čekanja; hotelskom smještaju ukoliko je potreban i prijevozu u smještajni objekt. Štoviše, zračne luke bi trebale pružiti pomoć putnicima s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću.

Napominjemo da pravo na skrb prestaje ukoliko putnik izabere povrat pune cijene karte. Isto se događa kada putnik izabere preusmjeravanje slijedećeg datuma koji mu odgovara.

Pravo na skrb postoji dok god putnici čekaju preusmjeravanje prvom prilikom.

Opseg odgovarajuće skrbi procijenit će se od slučaja do slučaja, uzevši u obzir potrebe putnika u danim okolnostima i načelu proporcionalnosti (npr. vrijeme čekanja). Cijena karte i ili dužina trajanja neugodnosti ne bi trebala utjecati na pravo na skrb.

Zračni prijevoznik je obvezan ispuniti obvezu skrbi čak i ako je otkazivanje leta uzrokovano izvanrednim okolnostima, to jest okolnostima koje se nisu mogle izbjeći čak i ako su poduzete sve razumne mjere.

Uredba o pravima putnika u zračnom prijevozu ne poznaje posebnu kategoriju „posebno izvanrednih“ događaja koji su iznad tzv. „izvanrednih okolnosti“. Zračni prijevoznik stoga nije izuzet od svojih obveza, uključujući i pravo na skrb, čak i tijekom dužeg perioda. Putnici su posebno ranjivi u ovakvim situacijama. U iznimnim situacijama cilj da se osigura odgovarajuća skrb putnicima koji čekaju preusmjeravanje prvom prilikom.

### 3.1.3. Pravo na naknadu

Uredba o pravima putnika u zračnom prijevozu također omogućuje fiksnu naknadu u nekim okolnostima. To se ne primjenjuje na otkaze učinjene više od 14 dana unaprijed ili gdje je otkazivanje uzrokovano „izvanrednim okolnostima“ koje se nisu mogle izbjeći i ako su poduzete sve razumne mjere.

Stav Europske komisije je da, kada javne vlasti poduzimaju mjere sprječavanja COVID-19 pandemije, takve mjere po svojoj prirodi nisu u skladu s normalnim obavljanjem aktivnosti prijevoznika i izvan su njihove kontrole.

Ovaj uvjet bi se smatrao ispunjenim ukoliko bi javne vlasti zabranile određene letove ili zabranile kretanje osoba što de facto isključuje mogućnost izvođenja samog leta.

Ovaj uvjet također se može smatrati ispunjenim, kada se otkaz leta dogodi u okolnostima kada kretanje osoba nije u potpunosti zabranjeno, ali je dopušteno samo određenim osobama (npr. samo državljani ili osobe koje žive u zemlji na koju se to odnosi).

Ukoliko nijedna takva osoba ne bi uzela taj let, isti bi ostao prazan ukoliko ne bi bio otkazan. U takvim okolnostima je opravdano da prijevoznik ne čeka zadnji trenutak već da ga otkáže u odgovarajuće vrijeme (čak i ako nije siguran o pravima određenih putnika da uopće putuju), a da bi se poduzele potrebne organizacijske mjere, uključujući i skrb za putnike. U takvim slučajevima i ovisno o okolnostima otkazivanje se još uvijek može gledati kao mjere koju su poduzele javne vlasti. Ipak, ovisno o okolnostima, ovo može biti slučaj i za letove koji idu u suprotnom smjeru od letova na koje se izravno odnosi zabrana kretanja osoba.

Ukoliko avioprijevoznik odluči otkazati let i dokaže da je takva odluka opravdana na temelju zaštite zdravlja posade, takvo otkazivanje bi se također trebalo smatrati kao izazvano izvanrednim okolnostima.

Ovo nisu jedini primjeri u kojima bi određene okolnosti vezane uz Covid-19 smatrane izvanrednima.

### 3.2. Pomorski prijevoz

Prava putnika regulirana su Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

Ako je linija otkazana, prijevoznik mora na izbor ponuditi:

- povrat novca za putnu kartu i, prema potrebi, besplatno putovanje do mjesta polaska, na primjer ako zbog kašnjenja putnik ne može ostvariti svrhu putovanja ili
- preusmjeravanje pod sličnim uvjetima do krajnjeg odredišta što je prije moguće i bez dodatnih troškova.

Ako zbog otkazivanja putnik propusti povezano putovanje, prijevoznik je dužan učiniti sve što je u njegovoj moći da ga informira o alternativnim vezama.

Povrh toga, putnik ima pravo i na pomoć u obliku:

- užina, obroka ili osvježavajućih pića razmjerno vremenu čekanja, pod uvjetom da su dostupni na brodu ili terminalu ili da ih se tamo može u razumnom roku dostaviti
- smještaja ako mora prenoćiti (do tri noćenja po cijeni od najviše 80 eura po noćenju) i prijevoza do smještaja i natrag do terminala.

Na smještaj nema pravo ako je putovanje otkazano zbog loših vremenskih uvjeta

#### Otkazivanje od strane putnika – Pomorski zakonik čl. 608. i 609.

Ako karta glasi na ime – prijevoznik može zadržati 10% prevoznine, a rokovi za odustanak su šest sati prije početka putovanja ako je plovidba u granicama unutarnjih morskih voda i tri dana prije ako je izvan istih.

Ako karta glasi na donositelja – ako drugačije ne proizlazi iz putne karte, prijevoznik putniku koji odustaje sat vremena prije početka putovanja vraća prevozninu uz zadržavanje 10% svote.

##### 3.2.1. Pravo na informiranje

Putnici moraju biti informirani o situaciji što prije moguće i u svakom slučaju ne kasnije od 30 minuta nakon planiranog vremena polaska o procijenjenom vremenu polaka i vremenu dolaska čim je informacija dostupna.

##### 3.2.2. Pravo na preusmjeravanje i povrat troškova

Kada prijevoznik razumno očekuje da će putne usluge biti otkazane ili odgođene u polasku sa lučkog terminala za više od 90 minuta, mora putniku ponuditi izbor između dvije mogućnosti

- preusmjeravanje na konačno odredište pod usporedivim uvjetima, kao što je navedeno ugovoru o prijevozu, prvom prilikom i bez dodatnih troškova ili
- povrat cijene karte i, gdje je primjenjivo, besplatna usluga povrata na prvo mjesto polaska, kako je navedeno u ugovoru o putovanju, prvom prilikom

Što se tiče nastavka putovanja/ preusmjeravanja, kako je već objašnjeno, „prvom prilikom“ može uslijed izbijanja COVID-19 značiti znatnu odgodu, a isto se može primijeniti na dostupnost konkretnih informacija o takvoj „prilici“ uzevši u obzir visoku razinu nesigurnosti kod pomorskog i prijevoza unutarnjim vodama.

Prvo, putnici bi trebali biti informirani o odgodama i/ili o nesigurnostima kada im se nudi mogućnost preusmjeravanja ili povrata novca.

Drugo, ukoliko putnik unatoč svemu izabere preusmjeravanje prvom prilikom, smatra se da je prijevoznik ispunio obvezu informiranja prema putniku ako je na njegovu vlasitu inicijativu iskomunicirao što prije moguće i pravovremeno o dostupnoj usluzi preusmjeravanja.

Odredbe o preusmjeravanju i povratu novca te naknadi ne primjenjuju se na krstarenja.

##### 3.2.3. Pravo na pomoć

Pod uvjetima iz članka 17 Uredbe (EU) 117/2010 putnici imaju pravo na 1) pomoć u vidu užine, obroka i osvježavajućih napitaka, ovisno o vremenu čekanja, uz uvjet da su dostupni ili se mogu lako nabaviti i 2) smještaj ako putnici moraju prenoćiti jednu ili više noći ili ako moraju ostati više nego što su namjeravali – do tri noći i maksimalno 80 EUR po noćenju i 3) prijevoz do smještajnog objekta i povratak na terminal.

##### 3.2.4. Pravo na naknadu

Bez gubitka prava na prijevoz, putnici mogu tražiti naknadu od prijevoznika ako je u pitanju kašnjenje u dolasku na krajnje odredište navedeno u ugovoru o prijevozu. Najmanji iznos naknade bi trebao biti 25% cijene karte, za različita kašnjenja koja traju u planiranom trajanju puta. Ako kašnjenje bude trajalo duplo od toga, naknada mora biti 50% cijene karte.

Čl. 20. st. 4. Uredbe propisuje određene izuzetke od prava na naknadu, uključujući i onaj zbog izvanrednih okolnosti.

Stav je Komisije da, ukoliko su javne vlasti poduzele mjere za suzbijanje COVID-19 pandemije, takve mjere po svojoj prirodi i podrijetlu nisu u skladu s normalnim obavljanjem djelatnosti prijevoznika i izvan su njihove kontrole.

Čl. 20. st. 4. odriče pravo na naknadu u slučaju da je konkretno otkazivanje uzrokovano izvanrednim situacijama koje ometaju uslugu prijevoza koje se nisu mogle izbjeći čak i ako su poduzete sve razumne mjere.

Ovaj uvjet bi se trebao smatrati ispunjenim ukoliko javne vlasti zabrane određene usluge prijevoza ili zabrane kretanje osoba na način da isključi, de facto, samo izvođenje konkretne usluge prijevoza.

Ovaj uvjet se također može smatrati ispunjenim ukoliko se otkazivanje dogodi u okolnostima u kojima kretanje osoba nije u cijelosti zabranjeno, ali je ograničeno samo na osobe na koje se zabrana ne odnosi (npr. državljane ili stanovnike određene zemlje).

Ukoliko takva osoba ne bi putovala, brod bi ostao prazan ako se usluga ne bi otkazala. U takvim okolnostima, bilo bi opravdano da prijevoznik ne čeka do kraja već da pravovremeno otkáže uslugu (i čak i ako nije siguran o pravima određenih osoba da uopće putuju), kako bi se poduzele odgovarajuće mjere organizacije, uključujući i skrb o putnicima na koju je prijevoznik obvezan. U određenim slučajevima, ovisno o okolnostima, otkaz može biti smatran i mjerom poduzetom od strane javnih vlasti. Opet, ovisno o okolnostima, ovo se može odnositi na usluge prijevoza u suprotnom smjeru od usluge u pitanju koja se odnosi na zabranu kretanja osoba.

Ukoliko prijevoznik odluči otkazati uslugu prijevoza i dokaže da je navedeno opravdano zbog zaštite zdravlja posade, takvo otkazivanje se također može smatrati kao da je uzrokovano izvanrednim okolnostima.

Ovi primjeri nisu i ne mogu biti jedini da bi se određene okolnosti u odnosu na Covid-19 podvele pod čl. 20. St. 4. Uredbe.

### **3.3. Željeznički promet**

Prava putnika su uređena Uredbom (EZ) 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.

Ako je putnik stigao sa zakašnjenjem zbog otkazanog vlaka, što znači da je na konačno odredište stigao s više od 60 minuta kašnjenja, ima pravo:

- odustati od nastavka putovanja i zatražiti povrat cijene karte, što može značiti puni ili djelomičan iznos (pokriva dio troškova za putovanje koje nije obavljeno)
- možda imat pravo i na povratak na mjesto polaska ako zbog otkazivanja vlaka više ne možete ispuniti prvotnu svrhu putovanja, ili na prijevoz do konačnog odredišta prvom sljedećom prilikom (ili na datum po vašem izboru) pod usporedivim uvjetima prijevoza. To uključuje i drugi način prijevoza ako vlak ne može nastaviti putovanje odnosno ako je željeznički prijevoz obustavljen.
- pomoć u obliku obroka i osvježavajućih pića (u skladu s vremenom čekanja) ako je čekanje duže od jednog sata
- smještaj (ako mora prenoćiti)

Ako odluči nastaviti svoje putovanje ili prihvatiti drugi način prijevoza do svoga odredišta, možda ima pravo na odštetu.

Naknada – otkazivanje

- 25 % od cijene karte ako vlak kasni između jednog i dva sata.
- 50 % od cijene karte ako vlak kasni više od dva sata.

Nema pravo na odštetu:

- ako je o kašnjenju uzrokovanom otkazivanjem vlaka obaviješten prije nego što je kupio kartu
- ako je odabrao povrat novca za kartu

### Odustanak putnika - Zakon o ugovorima u prijevozu u željezničkom prometu

- ako putnik odustane istoga dana, prevoznina se vraća u cijelosti, a ako odustane kasnije prijevoznik može zadržati iznos predviđen tarifom

#### 3.3.1. Pravo putnika na informacije

Prije prodaje karte, željeznička poduzeća i prodavači karata moraju na zahtjev putnika pružiti informacije o putovanju – uključujući svaku informaciju o aktivnostima koje bi mogle prekinuti ili odgoditi izvođenje usluge. Željeznička poduzeća moraju putnicima pružiti informacije i tijekom puta – uključujući informacije o zastojima i sigurnosnim pitanjima. Štoviše, kada željeznička poduzeća i javne vlasti, nadležne za uslugu javnog željezničkog prijevoza, odluče prekinuti uslugu željezničkog prijevoza, moraju javno objaviti tu odluku prije nego što se počne provoditi.

#### 3.3.2. Pravo na povrat novca ili nastavak putovanja/ preusmjeravanje

Kada se razumno može očekivati da će kašnjenje na odredište biti veće od 60 minuta, putnici imaju izbor između povrata cijene karte, nastavka putovanja ili preusmjeravanja. Posebno:

- a) pravo na povrat odnosi se na trošak karte putovanja koje nije započelo ili za dijelove putovanja koje je već započelo ako to putovanje više ne služi svrsi koju je putnik imao na umu, zajedno sa (ukoliko je primjenjivo) uslugom povratka na mjesto polaska
- b) nastavak putovanja ili preusmjeravanje moraju se odvijati pod usporedivim prometnim uvjetima. Po izboru putnika, to se mora odvijati prvom slijedećom prilikom ili u drugo vrijeme kada putniku odgovara

Što se tiče nastavka putovanja/ preusmjeravanja, kao što je objašnjeno ranije, „prvom prilikom“ u uvjetima izbijanja Covid-19 može značiti znatnu odgodu i isto se može odnositi na konkretnu informaciju o takvoj „prilici“ s obzirom na visoku razinu nesigurnosti željezničkog prijevoza.

Prvo, putnici bi trebali biti informirani o zastojima i/ili o neizvjenostima kada im se nudi izbor između dvije mogućnosti.

Drugo, ukoliko putnik ipak izabere nastavak putovanja ili preusmjeravanje prvom prilikom, smatrat će se da je prijevoznik ispunio svoju obvezu informiranja prema putniku ukoliko je komunicirano na njegovu inicijativu, što prije moguće i pravovremeno o vlaku dostupnom za nastavak ili preusmjeravanje.

#### 3.3.3. Pravo na pomoć

U slučaju zastoja u dolasku ili polasku, putnici imaju pravo dobiti informaciju o situaciji i procijenjenom vremenu dolaska ili polaska čim informacija postane dostupna. U slučaju odgode koja prelazi 60 minuta, imaju pravo na obrok i osvježavajuća pića u razumnim granicama; smještaj ukoliko

bude potreban boravak od jedne ili više noći kada i gdje je to fizički moguće; prijevoz na željeznički kolodvor ili alternativnu točku polaska ili na konačno odredište, gdje i kada je to fizički moguće ukoliko je vlak blokiran na tračnicama.

Željezničko poduzeće obvezno je poduzeti ove obveze čak i kada je otkazivanje vlaka uzrokovano okolnostima poput onih uzrokovanih sa Covid-19. Uredba 1371/2007 koja regulira prava putnika u željezničkom prijevozu ne sadrži ništa iz čega bi se moglo zaključiti da je pod određenim uvjetima željezničko poduzeće izuzeto od obveze pružanja pomoći, što se može očekivati i tijekom dužeg perioda ukoliko je relevantno. Cilj je da se osigura odgovarajuća pomoć putnicima koji čekaju preusmjeravanje prvom prilikom. Pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti mora biti prilagođena potrebama tih putnika, uključujući i pravo na informiranje.

#### 3.3.4. Pravo na naknadu

Ukoliko se putnici nisu odlučili za povrat novca već žele nastavak putovanja ili preusmjeravanje, imaju i pravo na naknadu. Za kašnjenja od 60 do 119 minuta iznos naknade je 25% cijene karte, dok za naknade za kašnjenja od 120 minuta i više 50% cijene karte.

Za razliku od drugih prijevoznih sredstava, postojanje izvanrednih okolnosti ne utječe na pravo na naknadu u slučajevima kašnjenja (uključujući one povezane s otkazima).

#### 3.4. Autobusni promet

Prava putnika regulirana su Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

Ako autobusna linija za koju je kupljena karta kasni ili je otkazana, prijevoznik ili upravitelj kolodvora dužni su o tome obavijestiti putnika što je ranije moguće i to najkasnije 30 minuta nakon predviđenog vremena polaska. U slučaju kašnjenja dužni su obavijestiti o procijenjenom vremenu polaska čim im takva informacija postane dostupna.

Ako je autobusna linija na veliku udaljenost (250 km ili više) otkazana zbog previše rezervacija ili iz operativnih razloga, prijevoznik mora ponuditi:

- povrat iznosa plaćenog za kartu, i ako je potrebno, besplatan povratak do početne točke putovanja u najkraćem mogućem roku (ako zbog kašnjenja više ne možete ispuniti svrhu putovanja) ili
- nastavak putovanja ili preusmjeravanja do krajnjeg odredišta u usporedivim uvjetima bez dodatnih troškova i u najkraćem mogućem roku

Ako je putovanje na veliku udaljenost (250 km ili više) otkazano, a trebalo je trajati više od tri sata, imate pravo na:

- besplatnu užinu, obroke ili osvježavajuća pića primjereno vremenu čekanja, pod uvjetom da su dostupni na postaji ili ih je moguće dostaviti u razumnom roku
- smještaj u trajanju do najviše dva noćenja, ovisno o potrebi, čija je cijena do 80 EUR po noćenju po osobi i prijevoz od postaje do lokacije smještaja i natrag do terminala

Prijevoznik nije dužan osigurati smještaj ako je kašnjenje posljedica loših vremenskih uvjeta ili velike prirodne katastrofe.

##### 3.4.1. Pravo putnika na informaciju

Prijevoznici i upravitelji kolodvora moraju, u okviru svojih nadležnosti, pružiti putnicima odgovarajuće informacije o putovanju.



### 3.4.2. Pravo na nastavak putovanja/ preusmjeravanje ili povrat troškova karte

U slučaju redovnih autobusnih linija na udaljenost od 250 kilometara ili više Uredba EU 181/2011 sadrži pravila o preusmjeravanju i povratu cijene karte. Tako primjerice kada prijevoznik razumno očekuje da će se redovni polazak s terminala biti otkazan ili odgođen na više od 120 minuta, putnici imaju pravo birati između nastavka ili preusmjeravanja na konačno odredište bez dodatnih troškova prvom prilikom u usporedivim uvjetima ili povrata pune cijene karte. To se može kombinirati, gdje je moguće, s besplatnom uslugom povratka prvom prilikom na prvo mjesto polaska navedeno u ugovoru o prijevozu. Isti izbor je moguć ako je polazak otkazan ili odgođen s autobusnog stajališta.

Što se tiče nastavka putovanja/preusmjeravanja, kako je već objašnjeno, „prvom prilikom“ može u slučaju COVID-19 epidemije značiti značajnu odgodu i isto se može primjeniti na dostupnost konkretnih informacija o takvoj „prilici“ s obzirom na visoku razinu nesigurnosti autobusnog prometa.

Prvo, putnici bi trebali biti informirani o odgodama i/ili neizvjesnostima kada im se nudi izbor između nastavka putovanja/preusmjeravanja i povrata novca.

Drugo, ukoliko putnik ipak izabere preusmjeravanje prvom prilikom, smatra se da je prijevoznik ispunio svoju obvezu prema putniku ukoliko je na njegovu inicijativu obaviješten, što prije moguće i pravovremeno, o dostupnoj prijevoznoj usluzi za nastavak ili preusmjerevanje.

### 3.4.3. Pravo na pomoć

Kada je polazak putovanja duže udaljenosti sa predviđenim vremenom trajanja više od tri sata otkazan ili odgođen za više od 90 minuta, putnici imaju pravo na užinu, obroke i osvježavajuća pića, u odnosu na period čekanja ukoliko su dostupni u autobusu, putničkom terminalu ili ih se može razumno nabaviti. Smještaj bi se trebao pružiti ukoliko putnici trebaju prenoćiti – do dvije noći i maksimalno 80 EUR po noći- uključujući i prijevoz do smještajnog objekta i povratak na terminal.

Uredba ne sadržava ništa na temelju čega bi se moglo zaključiti da se prijevozom može izuzeti od svih svojih obveza, uključujući i obvezu pružanja pomoći.

### 3.4.4. Pravo na naknadu

U slučaju autobusnih usluga putnik ima pravo na naknadu u iznosu od 50% cijene karte u slučaju da je usluga otkazana, ali to je moguće samo u slučaju ako prijevoznik putniku ne ponudi izbor između povrata novca i preusmjeravanja.

## **4. Ako je putnik koji putuje u paket aranžmanu blokiran u inozemstvu**

Organizator putovanja dužan je pružiti pomoć koja bi uključivala informacije o zdravstvenim službama i konzularnoj pomoći, pomoć u komunikaciji i pronalasku alternativnih putnih aranžmana.

Ukoliko se putnik ne može vratiti kako je planirano (npr. odgođen let) zbog izvanrednih okolnosti, organizatori putovanja snose trošak smještaja za najviše tri noći ukoliko je prijevoz putnika natrag bio dio paketa aranžmana. Ukoliko je putnik blokiran više od tri dana, od njega se može tražiti da pokrije dodatne troškove, osim ako ih ne snosi neka treća strana.