

II

(Informacije)

INFORMACIJE INSTITUCIJA, TIJELA, UREDA I AGENCIJA EUROPSKE UNIJE

EUROPSKA KOMISIJA

OBAVIJEST KOMISIJE

Smjernice za tumačenje uredbi EU-a o pravima putnika u kontekstu razvoja situacije s covidom-19

(2020/C 89 I/01)

Putnici i europski prometni sektor teško su pogođeni izbijanjem epidemije covida-19. Mjere koje su vlasti poduzele za sprečavanje širenja epidemije, kao što su ograničenja putovanja te mjere zatvaranja ili karantene, znače da bi promet mogao biti jedan od sektora najpogođenijih pandemijom. Situacija je stresna za brojne putnike kojima su putni aranžmani otkazani i/ili koji više ne žele ili ne smiju putovati.

Europska unija jedino je područje na svijetu u kojem su građani zaštićeni cjelovitim skupom prava putnika, bilo da putuju zrakoplovom, željeznicom, autobusom ili brodom.

S obzirom na dosad nezabilježenu situaciju u kojoj se Europa našla zbog izbijanja epidemije covida-19, Europska komisija smatra da bi u tom kontekstu bilo korisno pojasniti prava putnika kada putuju zrakoplovom, željeznicom, autobusom ili brodom, kao i odgovarajuće obveze prijevoznika.

1. SVRHA

Ovim se smjernicama za tumačenje nastoji razjasniti kako se u kontekstu izbijanja epidemije covida-19 primjenjuju određene odredbe zakonodavstva EU-a o pravima putnika, posebno u odnosu na otkazivanja i kašnjenja.

One nadopunjuju smjernice koje je Komisija prethodno objavila ⁽¹⁾ te ne dovode u pitanje tumačenja Suda Europske unije.

Smjernice obuhvaćaju sljedeće zakonodavstvo o pravima putnika:

- Uredbu (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 ⁽²⁾
- Uredbu (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu ⁽³⁾,

⁽¹⁾ Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća (SL C 214, 15.6.2016., str. 5).

Komunikacija Komisije – Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL C 220, 4.7.2015., str. 1).

⁽²⁾ SL L 46, 17.2.2004., str. 1.

⁽³⁾ SL L 315, 3.12.2007., str. 14.

- Uredbu (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 ⁽⁴⁾,
- Uredbu (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 ⁽⁵⁾.

Međutim, ne obuhvaćaju Direktivu (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima. ⁽⁶⁾

2. SMJERNICE ZA SVE VRSTE PRIJEVOZA

2.1. Pravo na izbor između povrata novca i preusmjeravanja

Navedene četiri uredbe sadržavaju posebne odredbe o tom pravu u slučaju otkazivanja ili određenih kašnjenja.

U pogledu preusmjeravanja ⁽⁷⁾, okolnosti izbijanja epidemije covid-19 mogle bi utjecati na pravo na odabir preusmjeravanja „prvom mogućom prilikom” ⁽⁸⁾. Prijevoznicima bi moglo biti nemoguće preusmjeriti putnika na predviđeno odredište u najkraćem roku. Osim toga, neko bi vrijeme moglo ostati nejasno kada će preusmjeravanje postati moguće. Takva situacija može se, primjerice, pojaviti kada država članica obustavi letove ili zaustavi vlakove, autobuse ili brodove koji dolaze iz određenih zemalja. Ovisno o slučaju, na „prvu moguću priliku” za preusmjeravanje moglo bi se duže čekati ili bi ona mogla biti u velikoj mjeri neizvjesna. Stoga bi putniku povrat novca za karte ili preusmjeravanje na kasniji datum po njegovu izboru mogla biti bolja opcija. Pojednostiti za svaki način prijevoza navedene su u nastavku.

2.2. Situacije u kojima putnici ne mogu putovati ili žele otkazati putovanje

Propisi EU-a o pravima putnika ne odnose se na situacije u kojima putnici ne mogu putovati ili žele otkazati putovanje na vlastitu inicijativu. Povrat novca putniku u takvim slučajevima ovisi o vrsti karte (je li moguć povrat novca ili promjena rezervacije) kako je definirana u uvjetima prijevoza koje je odgovarajući prijevoznik odredio.

Čini se da razni prijevoznici nude kupone putnicima koji više ne žele (ili nemaju pravo) putovati zbog izbijanja epidemije covid-19. Putnici mogu koristiti te kupone za drugo putovanje s istim prijevoznikom unutar roka koji je odredio prijevoznik.

Tu situaciju treba razlikovati od situacije u kojoj prijevoznik otkazuje putovanje i umjesto izbora između povrata novca i preusmjeravanja nudi samo kupon. Naime, ako prijevoznik putniku ponudi kupon, to ne može utjecati na pravo putnika da se umjesto toga odluči za povrat novca.

2.3. Posebni nacionalni propisi u kontekstu izbijanja epidemije covid-19

U nekim su slučajevima u kontekstu izbijanja epidemije covid-19 doneseni posebni nacionalni propisi koji prijevoznicima propisuju obvezu da vrate novac ili daju kupon putnicima koji nisu mogli biti na letu koji je obavljen.

Takve nacionalne mjere nisu obuhvaćene područjem primjene uredbi EU-a o pravima putnika te se ovdje ne razmatraju jer se ove smjernice odnose samo na tumačenje pravila o pravima putnika koja je donijela Unija.

⁽⁴⁾ SL L 334, 17.12.2010., str. 1.

⁽⁵⁾ SL L 55, 28.2.2011., str. 1.

⁽⁶⁾ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

⁽⁷⁾ U nekim od akata istodobno se upućuje na „nastavak putovanja”.

⁽⁸⁾ Članak 8. stavak 1. točke (a) i (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004; članak 16. točke (a) i (b) Uredbe (EZ) br. 1371/2007; članak 18. stavak 1. točke (a) i (b) Uredbe (EU) br. 1177/2010; članak 19. stavak 1. točke (a) i (b) Uredbe (EU) br. 181/2011.

3. PRAVA PUTNIKA U ZRAČNOM PRIJEVOZU (UREDBA (EZ) Br. 261/2004)

3.1. Informiranje putnika

Osim pravila koja se odnose na informacije o pravima koja se mogu ostvariti, Uredba (EZ) br. 261/2004 ne sadržava posebne odredbe o informiranju o poremećajima u putovanju. Međutim, prava na odštetu u slučaju otkazivanja povezana su s propustom prijevoznika da o tome dovoljno rano obavijesti putnika. Taj je aspekt stoga obuhvaćen u razmatranju prava na odštetu u nastavku.

3.2. Pravo na povrat novca ili na preusmjeravanje

Ako zračni prijevoznik otkáže let (bez obzira na razlog), člankom 5. zračnog se prijevoznika obvezuje da putnicima ponudi izbor između:

- a) povrata novca (povrat cijene karte);
- b) preusmjeravanja prvom mogućom prilikom; ili
- c) preusmjeravanja na kasniji datum po izboru putnika.

Kad je riječ o povratu novca, u slučajevima kad putnik odvojeno rezervira odlazni i povratni let, a otkazan bude odlazni let, putnik ima pravo na povrat novca samo za otkazani let, što je u opisanom slučaju odlazni let.

Međutim, ako su odlazni i povratni let dio iste rezervacije, putnicima bi čak i kad ih obavljaju različiti zračni prijevoznici u slučaju otkazivanja odlaznog leta trebalo ponuditi dvije mogućnosti: povrat novca za cijelu kartu (tj. za oba leta) ili preusmjeravanje na drugi let za odlazni let (Smjernice za tumačenje, točka 4.2.).

Kao što je prethodno objašnjeno, preusmjeravanje „prvom mogućom prilikom” moglo bi u okolnostima izbijanja epidemije covid-19 značiti veliko kašnjenje, a iste bi okolnosti mogle utjecati i na konkretne informacije o takvoj „prilici”, s obzirom na visoku razinu neizvjesnosti u zračnom prometu.

Te bi okolnosti možda trebalo uzeti u obzir pri primjeni članka 5. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Međutim, u svakom slučaju vrijedi sljedeće.

Prvo, putnike bi trebalo obavijestiti o kašnjenjima i/ili neizvjesnosti koji su povezani s njihovim izborom preusmjeravanja umjesto povrata novca.

Drugo, ako putnik unatoč navedenom odabere preusmjeravanje prvom mogućom prilikom, trebalo bi smatrati da je prijevoznik ispunio svoju obvezu da putniku pruži informacije ako ga na vlastitu inicijativu, u najkraćem mogućem roku i pravodobno obavijesti o dostupnom letu za preusmjeravanje.

3.3. Pravo na skrb

U skladu s člankom 9. Uredbe, u kojem su utvrđeni svi detalji, u slučaju otkazivanja zračni prijevoznik dužan je pogođenim putnicima besplatno pružiti skrb. Ta se skrb sastoji od obroka i osvježavajućih napitaka, i treba biti razmjerna vremenu čekanja, smještaja u hotelu, kad je potrebno, i prijevoza do smještaja. Zračne luke su dužne pružati pomoć putnicima s invaliditetom i putnicima smanjene pokretljivosti u skladu s Uredbom (EZ) br. 1107/2006 (*).

Podsjeća se da pravo na skrb prestaje u trenutku kad putnik odluči da želi naknadu pune cijene karte. To pravo prestaje i ako putnik kao rješenje svoje situacije odabere preusmjeravanje na dan koji mu je prihvatljiv (članak 5. stavak 1. točka (b) u vezi s člankom 8. stavkom 1. točkom (c)).

Pravo na skrb vrijedi samo dok putnici moraju čekati na preusmjeravanje prvom mogućom prilikom (članak 5. stavak 1. točka (b) u vezi s člankom 8. stavkom 1. točkom (b)).

Cilj je Uredbe da se na odgovarajući način pobrine za putnike koji čekaju svoj povratni let ili preusmjeravanje. Opseg odgovarajuće skrbi morat će se ocijeniti od slučaja do slučaja, vodeći računa o potrebama putnika u danim okolnostima i o načelu proporcionalnosti (tj. u skladu s duljinom čekanja). Ni cijena plaćena za kartu ni trajanje pretrpljenih neugodnosti ne bi trebali utjecati na pravo na skrb (točka 4.3.2. Smjernica za tumačenje).

(*) 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 (SL L 204, 26.7.2006., str. 1.).

U skladu s Uredbom zračni prijevoznik mora ispuniti obveze skrbi čak i kad je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti, odnosno okolnosti koje se ne bi izbjegle i da su bile poduzete sve razumne mjere.

U Uredbi nema ničega što prepoznaje zasebnu kategoriju „posebno izvanrednih” događaja koja bi bila iznad „izvanrednih okolnosti” iz članka 5. stavka 3. Uredbe. Zračni prijevoznik stoga nije izuzet od ispunjavanja nijedne od svojih obveza, uključujući one iz članka 9. Uredbe, čak ni tijekom dugog razdoblja. Pod takvim okolnostima ili u slučaju takvih događaja putnici su u posebno ugroženom položaju.⁽¹⁰⁾ U slučaju iznimnih događaja Uredbom se posebno nastoji osigurati pružanje odgovarajuće skrbi putnicima koji čekaju preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b).

3.4. Pravo na odštetu

U Uredbi 261/2004 propisani su fiksni iznosi odštete u određenim okolnostima. To se ne primjenjuje ako je do otkazivanja došlo više od 14 dana unaprijed ili zbog „izvanrednih okolnosti” koje se nije moglo izbjeći čak ni ako su poduzete sve razumne mjere. Za detalje vidjeti članak 5. stavak 1. i članak 7. Uredbe.

U slučaju da javna tijela poduzimaju mjere radi sprečavanja širenja pandemije covid-19, Komisija smatra da takve mjere zbog svoje prirode i porijekla nisu svojstvene uobičajenom obavljanju djelatnosti prijevoznika pa su stoga izvan njihove stvarne kontrole.

U članku 5. stavku 3. obustavlja se pravo na odštetu pod uvjetom da je do otkazivanja „došlo” zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći čak ni ako su poduzete sve razumne mjere.

Taj bi se uvjet trebao smatrati ispunjenim ako tijela javne vlasti izravno zabrane određene letove ili zabrane kretanje osoba na način koji *de facto* onemogućuje da se let u pitanju izvede.

Taj se uvjet može ispuniti i ako do otkazivanja leta dođe u okolnostima u kojima odgovarajuće kretanje osoba nije u potpunosti zabranjeno, ali je ograničeno na osobe na koje se primjenjuju odstupanja (npr. državljani ili rezidenti države u pitanju).

Ako nijedna takva osoba ne bi putovala nekim letom, let bi bio prazan ako se ne otkáže. U takvim situacijama može biti opravdano da prijevoznik ne čeka predugo, nego da otkáže let (čak i ako nije siguran imaju li razni putnici pravo na putovanje) na vrijeme kako bi poduzeo odgovarajuće organizacijske mjere, uključujući skrb za koju je odgovoran prema putnicima. U takvim slučajevima i ovisno o okolnostima otkazivanje se i dalje može smatrati „uzrokovanim” mjerama koje su poduzela javna tijela. Ovisno o okolnostima, to se može odnositi i na letove u suprotnom smjeru od smjera letova na koje se izravno odnosi zabrana kretanja osoba.

Ako zračni prijevoznik odluči otkazati let i dokaže da je ta odluka bila opravdana na temelju zaštite zdravlja posade, i to se otkazivanje smatra „uzrokovanim” izvanrednim okolnostima.

Popis prethodnih elemenata nije i ne može biti iscrpan jer i druge posebne okolnosti u vezi s covidom-19 mogu biti obuhvaćene člankom 5. stavkom 3.

4. PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU (UREDBA (EZ) Br. 1371/2007)

4.1. Pravo na informacije

Prije prodaje karte željeznički prijevoznici i prodavači karata dužni su na zahtjev putnicima pružiti informacije prije putovanja, uključujući informacije o svim aktivnostima koje bi mogle omesti ili odgoditi usluge prijevoza. Željeznički prijevoznici dužni su putnicima pružiti informacije i tijekom putovanja, uključujući informacije o kašnjenjima, zaštiti i sigurnosti. Ako željeznički prijevoznici i nadležna tijela, odgovorni za ugovore o obavljanju javnih željezničkih usluga, odluče obustaviti pružanje neke željezničke usluge, dužni su objaviti takvu odluku prije njezine provedbe. Detalji o pravu na informacije o putovanjima utvrđeni su u članku 8. Uredbe (EZ) br. 1371/2011 i Prilogu II. toj uredbi.

⁽¹⁰⁾ Predmet C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30. i točka 4.3.3. Smjernica za tumačenje.

4.2. Pravo na povrat novca, nastavak putovanja ili preusmjeravanje

U članku 16. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 utvrđena su prava u tom pogledu. Ovo je sažetak tih prava. Ako se može opravdano očekivati da će kašnjenje u dolasku na konačno odredište u skladu s ugovorom o prijevozu biti dulje od 60 minuta, putnici imaju izbor između povrata cijene karte, nastavka putovanja ili preusmjeravanja. Konkretno:

- a) pravo na povrat novca odnosi se na trošak karte za dijelove putovanja koje putnik nije ostvario i za dijelove putovanja koje je ostvario ako putovanje više ne služi svrsi zbog koje ga je putnik planirao, a to, ako je primjenjivo, obuhvaća i povratno putovanje do prvog mjesta polaska;
- b) nastavak putovanja ili preusmjeravanje mora biti pod usporedivim uvjetima prijevoza. Putnik bira hoće li to biti prvom prilikom ili u nekom kasnijem trenutku po njegovu izboru.

Kad je riječ o nastavku putovanja ili preusmjeravanju „prvom prilikom”, kako je prethodno objašnjeno, to može u okolnostima izbijanja epidemije covid-19 podrazumijevati znatno kašnjenje, a isto vrijedi i za dostupnost konkretnih informacija o takvoj „prilici” s obzirom na znatnu nesigurnost koja utječe na željeznički promet.

Prvo, putnici bi trebali biti obaviješteni o kašnjenjima i/ili nesigurnostima kad im se ponudi da odaberu između te dvije mogućnosti.

Drugo, ako putnik svejedno odabere nastavak putovanja ili preusmjeravanje prvom prilikom, smatra se da je prijevoznik ispunio svoju obvezu da putniku pruži informacije ako ga na vlastitu inicijativu, u najkraćem mogućem roku i pravodobno obavijesti o vlaku dostupnom za nastavak putovanja ili preusmjeravanje.

4.3. Pravo na pomoć

U slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku putnici imaju pravo na informacije o situaciji, procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska čim te informacije budu na raspolaganju. U slučaju kašnjenja duljeg od 60 minuta putnici imaju pravo na obroke i osvježavajuća pića u razumnim granicama, pravo na smještaj ako je potrebno prenoćiti jednu noć ili dulje, ako i kad je to fizički moguće, prijevoz do željezničkog kolodvora, alternativnog polazišta ili krajnjeg odredišta, ako i kad je to fizički moguće, ako je vlak blokiran na pruzi. Detalji su utvrđeni u članku 18. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1371/2007.

U skladu s Uredbom željeznički prijevoznik dužan je ispuniti navedene obveze čak i ako je vlak otkazan zbog okolnosti kao što su one povezane s covidom-19. U Uredbi nema ničega na temelju čega bi se moglo zaključiti da bi u posebnim okolnostima željeznički prijevoznik bio izuzet od obveze pružanja pomoći u skladu s člankom 18. stavkom 2. Uredbe (EZ), koja se prema potrebi može zahtijevati i tijekom dugog razdoblja. Uredbom se posebno nastoji osigurati pružanje odgovarajuće pomoći putnicima koji čekaju preusmjeravanje prvom prilikom na temelju članka 16. U Uredbi (EZ) br. 1371/2007 propisano je da se pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti mora prilagoditi potrebama tih putnika, uključujući u pogledu prethodno navedenih informacija.

4.4. Pravo na odštetu

Ako se putnici nisu odlučili za povrat novca nego za nastavak putovanja ili preusmjeravanje, oni imaju pravo i na naknadu. Za kašnjenja od 60 do 119 minuta naknada iznosi 25 % cijene karte, a za kašnjenja dulja od 120 minuta 50 % cijene karte. Detalji su utvrđeni u članku 17. Uredbe (EZ) br. 1371/2007.

Za razliku od drugih načina prijevoza, izvanredne okolnosti, ako postoje, ne utječu na pravo na naknadu u slučaju kašnjenja (uključujući ona zbog otkazivanja).⁽¹¹⁾

⁽¹¹⁾ Vidjeti predmet C-509/11 *ÖBB Personenverkehr* ECLI:EU:C:2013:613.

5. PRAVA PUTNIKA U AUTOBUSNOM PRIJEVOZU (UREDBA (EU) Br. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Pravo na informacije

U skladu s člankom 24. Uredbe prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora dužni su u okviru svojih nadležnosti putnicima tijekom putovanja osigurati odgovarajuće informacije. Članak 20. Uredbe sadržava detaljne odredbe o informacijama koje je potrebno pružiti u slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku.

5.2. Pravo na nastavak putovanja/preusmjeravanje ili povrat novca

Ako je riječ o linijskom autobusnom prijevozu na udaljenosti od barem 250 km, Uredbom (EU) br. 181/2011 predviđa se preusmjeravanje ili nadoknada u određenim slučajevima kako je navedeno u članku 19. Konkretno, ako prijevoznik opravdano očekuje da će linijski prijevoz biti otkazan ili u polasku s kolodvora kasniti više od 120 minuta, putnici imaju pravo birati između, s jedne strane, nastavka ili preusmjeravanja putovanja do krajnjeg odredišta prvom prilikom, bez dodatnih troškova i pod usporedivim uvjetima i, s druge strane, povrata pune cijene karte. Navedeno se može kombinirati, ako je primjereno, s besplatnim prijevozom prvom prilikom do početnog mjesta polaska, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu. Putnik raspolaže istim izborom i ako je polazak s autobusnog stajališta otkazan ili kasni.

U pogledu nastavka putovanja/preusmjeravanja te kako je prethodno objašnjeno, putovanje „prvom prilikom” može s obzirom na širenje covid-19 bitno kasniti, a isto može biti slučaj i s dostupnošću konkretnih informacija o takvoj „prilici” s obzirom na visok stupanj nesigurnosti u autobusnom prijevozu.

Prvo, putnici bi trebali biti obaviješteni o kašnjenjima i/ili nesigurnostima kada im se ponudi izbor između nastavka putovanja/preusmjeravanja i povrata novca.

Drugo, ako putnik ipak odabere preusmjeravanje prvom prilikom, smatra se da je prijevoznik ispunio svoju obvezu da putniku pruži informacije ako ga na vlastitu inicijativu, u najkraćem mogućem roku i pravodobno obavijesti o dostupnoj usluzi za nastavak putovanja ili preusmjeravanje.

5.3. Pravo na pomoć

Prava na pomoć utvrđena su u članku 21. Uredbe (EU) br. 181/2011, a ovdje se iznose sažeto. Ako se prijevoz na velike udaljenosti koji je prema voznom redu dulji od 3 sata otkáže ili u polasku s kolodvora kasni više od 90 minuta, putnici imaju pravo na lake obroke, jelo ili osvježavajuća pića razmjerno vremenu čekanja, pod uvjetom da su dostupni u autobusu ili autobusnom kolodvoru ili da se mogu razumno dostaviti. Putnicima se mora osigurati smještaj ako moraju prenoćiti – do dvije noći, u maksimalnom iznosu od 80 EUR po noćenju – te ih se mora prevesti do smještaja i natrag na kolodvor.

Predmetna Uredba ne sadržava ništa na temelju čega bi se zaključilo da prijevoznik može biti izuzet od svih svojih obveza, pa tako ni obveze pružanja pomoći. Uredbom se nastoji osigurati pružanje odgovarajuće skrbi, posebno putnicima koji čekaju preusmjeravanje u skladu s člankom 21.

5.4. Pravo na odštetu

U slučaju usluga autobusnog prijevoza putnik ima pravo na odštetu u skladu s uvjetima utvrđenima u članku 19. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 181/2011. Odšteta iznosi 50 % cijene karte u slučaju otkazivanja usluge, ali putnik na nju ostvaruje pravo samo ako mu prijevoznik ne ponudi izbor između povrata novca i preusmjeravanja.

⁽¹²⁾ Pravo na preusmjeravanje ili povrat novca (točka 4.2.), pravo na skrb (točka 4.3.) i pravo na odštetu (točka 4.4.) ne vrijede za domaće usluge u Estoniji, Hrvatskoj, Latviji, Mađarskoj, Portugalu, Slovačkoj ni Sloveniji. U slučaju Estonije, Finske, Grčke, Hrvatske, Latvije, Mađarske, Slovačke i Slovenije ta prava ne vrijede ni za usluge čiji se znatan dio (uključujući najmanje jedno planirano zaustavljanje) odvija izvan Europske unije.

6. PRAVA PUTNIKA KADA PUTUJU MOREM ILI UNUTARNJIM PLOVNIM PUTOVIMA (UREDBA (EU) Br. 1177/2010)

6.1. Pravo na informacije

Kako je detaljnije opisano u članku 16. Uredbe (EU) br. 1177/2010, putnike se o situaciji obavještuje što je prije moguće, u svakom slučaju najkasnije 30 minuta od vremena polaska predviđenog plovidbenim redom, a o očekivanom vremenu polaska i dolaska na određite čim to bude poznato.

6.2. Pravo na preusmjeravanje ili povrat novca

Ako prijevoznik opravdano očekuje da će putnički prijevoz biti otkazan ili u polasku s lučkog terminala kasniti više od 90 minuta, putnicima je dužan ponuditi izbor između dviju mogućnosti:

- preusmjeravanja do konačnog odredišta prema uvjetima prijevoza koji su usporedivi s onima iz ugovora o prijevozu, kada je to najranije moguće i bez dodatnih troškova ili
- povrata cijene putne karte i, gdje je to primjenjivo, najranijeg mogućeg besplatnog prijevoza do prve točke polaska kako je navedeno u ugovoru o prijevozu.

Pojedinosti su utvrđene člankom 18. Uredbe (EU) br. 1177/2010.

U pogledu nastavka putovanja/preusmjeravanja te kako je prethodno objašnjeno, „najranije moguće” putovanje može s obzirom na širenje covid-19 bitno kasniti, a isto može biti slučaj i s dostupnošću konkretnih informacija o tome što je „najranije moguće” s obzirom na visok stupanj nesigurnosti u prijevozu morem i unutarnjim plovnim putovima.

Prvo, putnici bi trebali biti obaviješteni o kašnjenjima i/ili nesigurnostima kada im se ponudi izbor između preusmjeravanja i povrata novca.

Drugo, ako putnik ipak odabere najranije moguće preusmjeravanje, smatrat će se da je prijevoznik ispunio svoju obvezu da putniku pruži informacije ako ga na vlastitu inicijativu, u najkraćem mogućem roku i pravodobno obavijesti o dostupnoj usluzi za preusmjeravanje.

Odredbe o preusmjeravanju i povratu novca te naknadi ne primjenjuju se na brodove za kružna putovanja (članak 2. stavak 1. točka (c)).

6.3. Pravo na pomoć

Prema uvjetima utvrđenima u članku 17. Uredbe (EU) br. 1177/2010 putnici imaju pravo na 1. pomoć u obliku grickalica, obroka ili osvježavajućih pića, razmjerno vremenu čekanja, pod uvjetom da su raspoloživi ili da ih je razumno moguće pribaviti, 2. smještaj u trajanju od jednog ili više noćenja ili smještaj kod kojeg je nužan ostanak duži od onog koji je putnik planirao – do 3 noći, u maksimalnom iznosu od 80 EUR po noćenju i 3. prijevoz do smještaja i povratak u terminal.

6.4. Pravo na naknadu

Putnici mogu od prijevoznika zahtijevati naknadu ako kasne u dolasku na krajnje odredište kako je predviđeno ugovorom o prijevozu. Pritom ne gube pravo na prijevoz. Minimalan iznos naknade za kašnjenje iznosi 25 % cijene putne karte za različita kašnjenja, ovisno o tome koliko je putovanje trebalo trajati. Ako je kašnjenje dvostruko dulje od predviđenog trajanja putovanja, naknada iznosi 50 % cijene karte. Pojedinosti su utvrđene člankom 19. Uredbe (EU) br. 1177/2010.

Člankom 20. stavkom 4. Uredbe (EU) br. 1177/2010 u izvanrednim su okolnostima predviđena, među ostalim, određena izuzeća od prava na naknadu.

U slučaju da javna tijela poduzimaju mjere radi sprečavanja širenja pandemije covid-19, Komisija smatra da takve mjere zbog svoje prirode i porijekla nisu svojstvene uobičajenom obavljanju djelatnosti prijevoznika pa su stoga izvan njihove stvarne kontrole.

Člankom 20. stavkom 4. predviđeno je da pravo na naknadu ne vrijedi ako je predmetno otkazivanje „uzrokovano” izvanrednim okolnostima koje sprečavaju obavljanje usluge putničkog prometa, a koje se ne bi mogle izbjeći čak ni da su poduzete sve razumne mjere.

Taj bi uvjet trebalo smatrati ispunjenim ako javna tijela zabrane određene prijevozne usluge ili kretanje osoba na način koji *de facto* isključuje mogućnost obavljanja usluge prijevoza o kojoj je riječ.

Taj uvjet može biti ispunjen i ako se usluga otkáže u okolnostima u kojima odgovarajuće kretanje osoba nije u potpunosti zabranjeno, nego samo ograničeno na osobe za koje vrijede izuzeća (npr. državljani ili rezidenti predmetne države).

Kad nijedna takva osoba ne bi putovala, a usluga ne bi bila otkazana, plovilo (ili brod) bilo bi prazno. U takvim situacijama može biti opravdano da prijevoznik ne čeka dok ne bude vrlo kasno, nego da pravodobno otkáže uslugu prijevoza (čak i ako nije posve upoznat s pravima raznih putnika na putovanje) kako bi se poduzele odgovarajuće organizacijske mjere, uključujući skrb o putnicima koju je prijevoznik dužan pružiti. U takvim bi se slučajevima, ovisno o okolnostima, svejedno moglo smatrati da je otkazivanje „uzrokovano” mjerom javnih tijela. Ovisno o okolnostima, to se može odnositi i na usluge prijevoza u smjeru suprotnom od usluga na koje se izravno odnosi zabrana kretanja osoba.

Ako prijevoznik odluči otkazati uslugu prijevoza i to valjano opravda zaštitom zdravlja posade, i za takvo se otkazivanje smatra da je „uzrokovano” izvanrednim okolnostima.

Prethodna razmatranja nisu niti mogu biti iscrpna s obzirom na to da područjem primjene članka 20. stavka 4. obuhvaćene mogu biti i druge posebne okolnosti koje se odnose na covid-19.
