

Мр Нела Марковић*

Примљено: 10.11.2015.

УДК: 656.7:341.17(4-672EU)

Стручни чланак

РЕГУЛАТИВА ЕУ 261/2004 О УСПОСТАВЉАЊУ ЗАЈЕДНИЧКИХ ПРАВА ПУТНИКА У СЛУЧАЈУ УСКРАЂИВАЊА УКРЦАЈА, ОТКАЗИВАЊА ИЛИ ДУЖЕГ КАШЊЕЊА ЛЕТА

Аутор у овом раду анализира Регулацију ЕУ 261/2004 о успостављању заједничких права путника у случају ускрађивања укрцаја, отказивања и дужег кашњења лета. Имајући у виду да је ријеч о наднационалном пропису који садржи унификацијске елементе, Регулација 261/2004 је конкурентски пропис Монреалској конвенцији из 1999. године, јер путници могу изражавати накнаду штеће и према одредбама Регулације 261/2004 и према одредбама Варшавског система или Монреалске конвенције, јер стандардизовани износи утврђени Регулацијом 261/2004 независни су у примјени од Монреалске конвенције. С тим у вези пружа се и преглед релевантне управне и релевантне судске праксе (у шта је укључен и преглед праксе Суда Европске уније).

Кључне ријечи: Регулација, ускрађивање, отказивање, кашњење лета

І УВОД

Регулатива ЕУ 261/2004 о успостављању заједничких права путника у случају ускрађивања укрцаја, отказивања и дужег кашњења лета представља основни пропис којим се регулишу права путника у зрачном превозу унутар ЕУ и зрачном превозу путника којима је крајња дестинација држава ЕУ.¹ Иста је усмјерена на обезбјеђење високог нивоа заштите путника, обзиром да ускрађивање укрцаја, отказивање или кашњење лета узрокују озбиљне проблеме и неугодности путницима.

*Аутор је помоћник директора за правне, кадровске и опште послове Монтенегро Аирлинес АД Подгорица

¹ Б.Риђановић, „Посебни облици унификације –Регулатива ЕУ 261/2004 о утврђивању заједничких правила и пружању помоћи путницима у случају ускрађивања укрцаја, отказивања лета и дуготрајаних кашњења“, *Нова Правна ревија-Часопис за домаће, њемачко и европско право*, бр.1/2012, 52.

Регулативом ЕУ 261/2004 се захтијева од авио превозилаца да надокнаде штету путнику у случају ускраћеног укрцаја, отказивања лета и дуготрајних кашњења и да пружи одговарајућу заштиту путнику, садржану у збрињавању путника или омогућавању алтернативног превоза путника.²

Број путника којима је ускраћен укрцај против њихове воље треба редуковати на начин да се од ваздушних превозилаца затражи да позову добровољце који ће предати своје резервације, у замјену за одговарајуће повластице.

Превозиоци о отказивању лета путнике треба правовремено да информишу, односно прије времена поласка предвиђеног редом летења и уз то да им понуде прихватљиво преусмјерење, како би путници могли извршити друге припреме. Уколико путници не успију извршити наведено, ваздушни превозиоци су дужни надокандити штету, осим у случајевима када је до отказивања дошло у ванредним околностима, које се нису могле избјећи ни уз предузимање свих одговарајућих мјера. Путници чији је лет отказан треба да буду у могућности да остваре накнаду у висини вриједности карте или да буду преусмјерени по задовољавајућим условима, као и да буду збринуте на одговарајући начин док чекају каснији лет.

II ОБЛАСТ ПРИМЈЕНЕ

У складу са Регулативом (ЕУ) бр. 261/2004 Европског парламента и Савјета Европске Уније, иста се примјењује:

1) на летове који полазе са аеродрома на територији земље чланице ЕУ или земље потписнице ЕЦАА Споразума³

2) на летове који са аеродрома на територији друге државе полијећу према аеродрому на територији земље чланице ЕУ или земље потписнице ЕЦАА Споразума, под условом да путницима није пружена никаква надокнада или

² *Ибид.*

³ ЕЦАА је Мултилатерални споразум о успостављању заједничког европског ваздухопловног подручја (ЕЦАА споразум) између Европске заједнице и њених држава чланица, Републике Албаније, Босне и Херцеговине, Републике Бугарске, Републике Хрватске, Бивше Југословенске Републике Македоније, Републике Исланд, Републике Црне Горе, Краљевине Норвешке, Румуније, Републике Србије и Мисије привремене управе Уједињених нација на Косову (у складу са Резолуцијом Савета безбедности УН 1244 од 10. јуна 1999.) о успостављању Заједничког европског ваздухопловног подручја).

компензација, нити помоћ у тој држави и да је оперативни авио превозник предметног лета превозилац Заједнице или земље потписнице ЕЦАА споразума

3) на редовни и чартер саобраћај.

Наведена правила важе под условом:

- да путник има карту са потврђеном резервацијом за предметни лет и да се пријави за лет у вријеме назначено у писаној форми, или, уколико вријеме није назначено, најкасније 45 минута прије објављеног времена поласка (осим кад је лет унапријед отказан);

- да је путник платио пуну цијену карте директно или индиректно доступну јавности (објављену тарифу); Исто важи и ако је карта издата у складу са условима програма за награђивање лојалних путника (frequent flyer програм).

Иначе Регулатива ЕУ 261/2004 је конкурентски пропис и према одредбама Варшавског система из 1929. године⁴ и према Монреалској конвенцији из 1999. године⁵ и као таква је више пута оспоравана пред европским судовима. Наиме, авио превозиоци сматрају да Регулативом ЕУ 261/2004 није направљен баланс између права путника и обавеза зрачног превозиоца. Иако су судови мишљења да је Регулатива 261/2004 у складу са правним поретком ЕУ зрачни превозиоци су на све начине покушали да избјегну примјену предметне регулативе.⁶

У наставку ће бити дат преглед права путника у случају ускраћеног укрцаја, отказаног лета и дужег кашњења лета у поласку, као и поступак остварења тих права.

III УСКРАЋИВАЊЕ УКРЦАЈА

Под ускраћивањем укрцаја подразумијева се одбијање авио превозника да превезе путника иако је овај уредно извршио пријаву укрцаја и не постоји разуман разлог да се томе путнику укрцај ускрати, осим ако постоје оправдани разлози за то. То нпр. могу бити здравствени или сигурносни разлози, или неодговарајућа

⁴ Engl. Convention for the unification of Certain Rules relating to International Carriage by Air, 1929. Konvencija o izjednačavanju nekih pravila koja se odnose na međunarodni vazdušni transport, donijeta u Varšavi 12.X 1929. godine. (Objavljena u Službenim novinama Kraljevine Jugoslavije 124/31, str.789-812).

⁵ Engl. Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by air (Montreal 28 may 1999.). Konvencija o unifikaciji izvjesnih pravila o međunarodnom vazduhoplovnom pravu, donijeta u Montrealu 28. maja 1999. godine.

⁶ Б.Риђановић (1/2012), 52.

путна документација. У тим случајевима путници не остварују права предвиђена за ускраћени укрцај.

Случај ускраћеног укрцаја који захтијева посебну пажњу путничких права постоји када авио превозник разумно очекује да ће одређеном броју путника морати ускратити укрцај. Најчешће је то због тога што је авио превозилац понудио и продао више путних карата него што има мјеста на конкретном лету (тзв. овербоокинг-пребукирани лет).⁷

У случају да авио превозник основано очекује да ће доћи до ускраћивања укрцаја дужан је да позове путнике за добровољан одустанак⁸ од своје резервације, под условима договореним између путника и стварног авио превозника.⁹

Уколико се не јави довољан број добровољаца, стварни авио превозник може ускратити укрцај одређеном броју путника који су вишак у односу на капацитет ваздухоплова, против њихов воље.¹⁰

Иначе, пракса је показала да је тражење добровољаца прије ускраћивања несврхисходно, обзиром да се данас путници могу путем интернета регистровати за лет неколико дана прије лета и као такви нису заинтересовани да добровољно одустану од лета.¹¹ Уколико је укрцај путницима ускраћен против њихове воље, стварни авио превозник дужан је да одмах исплати одштету путницима. Путници којима је ускраћено укрцавање имају право на накнаду штете, враћање трошкова или преусмјеравање путовања и збривањавање.

IV ОТКАЗИВАЊЕ ЛЕТА

У случају отказивања лета путници имају право на:

1) враћање превознине или преусмјеравање од стране стварног авио превозника;

⁷ Ј.Марин, „Осигурање у функцији заштите права путника и пословања путничких превозника“, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу 2014, 45.

⁸ Доброволац је лице које се благовремено пријавило за укрцавање, а које је спремно да прихвати понуду авио превозника да одустане од своје резервације у замјену за погодности.

⁹ Чл.4 ст.1. Регулative ЕУ број 261/2004.

¹⁰ Чл.4 ст.2. Регулative ЕУ број 261/2004.

¹¹ European Commission, Evaluation of Regulation 261/2004, February 2010, Final Report, Main Report p.94.

2) надокнаду штете од стране стварног авио превозника, осим у случају, ако су путници:

-обавијештени о отказивању лета најмање двије недјеље прије времена поласка предвиђеног редом летења;

-обавијештени о отказивању лета у року од двије недјеље до седам дана прије времена поласка предвиђеног редом летења и понуђено им је преусмјеравање најмање седам дана прије времена поласка предвиђеног редом летења, којим се омогућава да отпутују не више од два сата прије времена поласка предвиђеног редом летења и да стигну на мјесто одредишта у оквиру четири сата од планираног времена доласка;

-обавијештени о отказивању лета у року од седам дана прије времена поласка предвиђеног редом летења и понуђено им је преусмјеравање, којим се омогућава да отпутују не више од сат времена прије времена поласка предвиђеног редом летења и да стигну на мјесто одредишта у оквиру два сата од планираног времена доласка.¹²

3) у случају отказивања лета авио превозник је дужан обавијестити путнике о могућностима алтернативног превоза.¹³

Терет доказивања о обавјештавању путника о отказивању лета је на авио превознику. Иначе, Регулатива 261/2004 “ћути” о року у којем је авио превозник дужан да надокнади штету. Другим ријечима, авио превозиоци су дужни у Општим условима превоза да истакну рок у којем је путник овлашћен да потражује накнаду штете од авио превозиоца због отказивања лета, односно рок у којем је авио превозилац обавезан надокнадити штету путнику. Поједини авио превозиоци одбијају захтјеве за надокнаду штете, уколико одштетни захтјев није упућен авио превозиоцу одмах након отказивања лета.¹⁴

Оваква поступања су у супротности са циљем Регулативе 261/2004, обзиром да Регулатива 261/2004 не прописује обавезу путника да упути одштетни захтјев због отказивања лета ка авио превозиоцу. Такође, авио превозилац није дужан да плати одштету, уколико докаже да је отказивање лета узроковано ванредним околностима које нијесу могле да се избјегну, иако су предузете све

¹² Чл.5 ст.1. Регулативе ЕУ број 261/2004.

¹³ Чл.5 ст.2. Регулативе ЕУ број 261/2004.

¹⁴ A. Kinga, „Application of Regulation (EC) No 261/2004 on Denied Boarding, Cancellation and Long Delay of Flights“, *Air and Space Law*, Issue 2, Volume 32, p.102.

разумне мјере. Терет доказивања, да ли је и када путник обавијештен о отказивању лета је на стварном авио превозиоцу.¹⁵

Међу такве околности спадају политичке нестабилности, временски услови неспојиви с могућношћу одвијања лета (нпр.изненадни случај тзв. вулканског пепела због ерупције, због чега долази до затварања ваздушног простора), разлози сигурности и сл.¹⁶

У пракси је интересантан случај госпође Денис МцДонагх в. Руанаир¹⁷ која је била једна од путника на релацији Фаро-Даблин, који је требао да се реализује у складу са предвиђеним планом летења 17 априла 2010. године, али је исти отказан из разлога избијања вулканске ерупције.

Иначе, након избијања Еујафјаллајокулл вулкана на Исланду комплетан ваздушни простор је затворен у периоду од 15 до 22 априла 2010. године. Госпођа МцДонагх није била у могућности да се врати у Даблин до 24. априла 2010. године, па је у одштетном захтјеву навела да је авио компанија дужна да јој надокнади штету у износу од 1.130€, гдје се подразумијевају трошкови obroка, смјештаја и превоза, које је путница имала у периоду од 17 до 24. априла 2010. године.

Окружни суд Метрополитан у Даблину (Ирска) пред којим је случај донесен, затражио је мишљење од Европског суда да ли затварање ваздушног простора усљед вулканске ерупције подпада под појам “изванредних околности” и обавезује авио превозиоца да води бригу о путницима, или напротив ситуација превазилази појам “изванредних околности” и изузима авио превозиоца од обавезе да води бригу о путницима.

Међутим, уколико Суд установи да такве околности ипак потпадају под категорију “изванредних околности” неопходно је дефинисати да ли, под таквим околностима, обавеза обезбјеђивања бриге о путницима подлијеже неком ограничењу, било временском или монетарном/новчаном?

Суд је прво пошао од становишта да право ЕУ не познаје категорију “посебно изванредне околности” која превазилази појам “изванредне околности”,

¹⁵ Б.Риђановић, 52.

¹⁶ Ј.Марин, 45.

¹⁷ Мц Донагх в. Руанаир лтд (предмети Ц-12/11) од 31.01.2013. године. Суд је утврдио да у случају затварања ваздушног простора због вулканског пепела превозилац и даље има обавезу да брине о путницима, те им прибавити потребне информације, оброке и освјежење.

а којима би превозилац био изузет од свих обавеза предвиђених Уредбом 261/2004 о успостављању заједничких правила о компензацији и помоћи путницима у случају укрцавања, отказивања или дужег кашњења лета, укључујући и правила која подразумевају бригу о путницима.

С друге стране, ситуација да се путници налазе у посебно осјетљивом стању јер су приморани да, условљено вулканском ерупцијом, остану неколико дана на аеродрому, искључује овакву заштиту.

Суд је заузео став да околности као што су затварање дијела европског ваздушног простора, насталог као посљедица вулканске ерупције, као што је Еујафјаллајокулл вулкан представљају “изванредне околности” које не ослобађају авио превозиоце од обавезе да воде бригу о путницима”.

Суд даље наводи да пропис не предвиђа никаква ограничења било временска или монетарна/новчана, код обавезе обезбјеђивања бриге о путницима чији је лет отказан усљед ванредних околности. Дакле, авио превозник мора да води бригу о путницима чији је лет отказан усљед изванредних околности, као што је затварање ваздушног простора после ерупције вулкана. Право ЕУ не предвиђа временска или монетарна ограничења, што значи да је превозилац дужан да обезбиједи бесплатно, имајући у виду вријеме чекања, освјежење, оброке и, по потреби, хотелски смјештај и превоз од аеродрома до мјеста смјештаја као и телефонске услуге путницима.¹⁸

Авио превозилац је дужан да испуни ту обавезу чак и када је отказивање лета узроковано изванредним околностима, тј. околностима које се нису могле избјећи чак и да су предузете све разумне мјере од стране превозиоца.

Такође, на темељу праксе Европског суда, технички недостаци на авиону не представљају изванредну околност. Не постоји листа таксативно наведених изваредних околности које би ослободиле авио превозиоца од обавезе плаћања накнаде у оваквим случајевима.

Потреба одржавања врло високог стандарда сигурности ваздухолова у сваком тренутку прије и током лета, односно неке околности које могу онемогућити одржање лета, а изван су контроле авио превозника, још су један

¹⁸ Опширније о случају : <http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2013-01/cp130008en.pdf>

разлог због којег се превозиоцу дозвољава отказивање редовно најављеног лета без обавезе исплате накнаде путнику.¹⁹

У те изванредне околности могу се убројати лоши метеорошки услови који угрожавају или онемогућавају сигурно одвијање лета али и бројни други.²⁰

Уопштено, дефинисање појма изванредних околности у пракси и спровођење релевантних одредаба Регулative 261/2006 је дискутабилно, обзиром да се ради о дефиницији под коју се може подвести велики број ситуација којима авио превозилац обилује.²¹ Међутим, од важности су уводне напомене садржане у Регулativi у којима је децидно наведено да се такве околности могу појавити у случајевима политичке нестабилности, метеоролошких услова који онемогућавају извођење дотичног лета, сигурносних ризика, неочекиваних (изванредних) догађаја везаних за сигурност лета и штрајк који утиче на обављање ваздушног превоза.

Сматрат ће се да постоје ванредне околности када је утицај одлуке, коју је донијела управа ваздушног саобраћаја, у вези са одређеним ваздухопловом одређеног дана довела до дугог кашњења лета, преконоћног одлагања, или до отказивања једног или више летова тим ваздухопловом, иако су све одговарајуће мјере предузете од стране ваздушног превозника, како би се избјегло кашњење или отказивање летова.

Иначе, појам изванредне околности у пракси представља велики проблем путницима у спору са превозиоцем, обзиром да су га превозиоци склони тумачити што је могуће шире како би избјегли обавезу плаћања накнаде путницима у случају отказивања лета.

Најчешће се дешава да путницима који дођу на пријаву за лет авио превозиоци најчешће усмено саопштавају да ће због техничког квара на ваздухоплову лет бити отказан, и то не поткријепе никаквим доказима на које се путник касније може позвати и путем којег може провјерити и истиност исказа. Због разлога безбједности који носи са собом опасност летења са нелицеправним ваздухопловом, путници у највећем броју случајева не праве проблем и најчешће не потражују накнаду од превозиоца, чак иако су упознати са својим правима.

¹⁹ Н.Радионоу, И.Коцијан, "Транспортно право", *Хрватска правна ревија* 2009, 28.

²⁰ *Ибуг.*, 29.

²¹ А.Милнер, „Regulations (EC) 261/2004 and extraordinary circumstances”, *Air and space law* 34, no.3 (2009), p.215-220; В.Јохн, „Airline Liability for Delays: The European Court of Justice of the EU Rewrites EC Regulation 261/2004“, *Air and space law* 35, no.1 (2010), 71-75.

У суштини, позадина оваквих и сличних случајева је комерцијална калкулација на страни превозиоца-премали број продатих карата за лет не оправдава трошкове обављања лета, стога се лет отказује како не би произвео губитак. Понекада ваздухолов који је наводно у “квару” није ни упућен у ваздушну луку из матичне луке, што доказује да је превозилац већ раније одлучио да откаже лет. Међутим, све те чињенице путник врло тешко може провјерити и доказати јер је у неравноправном положају у односу на авио превозиоца и ваздушну луку од које би такве податке требао тражити и добити.

Остаје ипак чињеница да је превозилац у таквом случају дужан путницима, поред повраћаја превознине или преусмјеравања, исплатити и накнаду штете—јер у супротном, ако то не учини, крши права путника. Позиција путника је у тим ситуацијама незахвална, али рјешива.²²

Наиме, авио превозиоци су дужни водити прописане евиденције о свим техничким елементима одржавања ваздухоплова као услов за обнављање лиценце. Евиденције прегледају инспекцијске службе надлежних тијела, што омогућава накнадну контролу и спречавање злоупотреба.²³

У накнадном поступку терет доказа је на превозиоцу који ће своје тврдње морати да поткријепи овим и сличним доказима, из којих ће суд процијенити јесу ли у конкретном случају постојале изванредне околности које су за превозиоца биле неизбјежне те да ли је предузео све разумне мјере да до отказа лета не дође.²⁴

Велики проблем у пракси везан управо уз “техничке проблеме на страни ваздухоплова” као изванредне околности довеле су до првог мериторног тумачења одредбе чл. 5 Уредбе 261/2004 пресудом у спору Валлентин—Херманн в. Алиталиа.²⁵

Утврђено је опште правило да технички недостатак ваздухоплова не представља изванредне околности у смислу одредбе чл. 5 Регулative 261/2004, осим ако су такав недостатак узроковали догађаји који по својој природи или поријеклу нијесу уобичајени у нормалном току обављања дјелатности авио превозника и изван су његове стварне контроле.

²² Н.Радионов, И.Коцијан, 33.

²³ *Ибид.*

²⁴ *Ибид.*

²⁵ Case 549/07 Frederike Wallentin-Herman v. Alitalia-Linee Aeree Italiane SpA, OJ C 44 od 22.12.2008.

Дакле, учесталост техничких проблема на страни превозиоца сама по себи није чињеница на темељу које се може закључити постојање изванредних околности. Коначно, поштовање минималних захтјева одржавања ваздухоплова не значи и предузимање “свих разумних мјера” те стога није ни довољно за ослобађање превозиоца дужности да плати накнаду на темељу Регулative 261/2004.²⁶

Треба рећи да је први пут претходно питање о појму изванредних околности у смислу члана 5 Регулative 261/2004 постављено у предмету Крамме в. САС, али је случај ријешен нагодбом те Суд Еуропске уније није о њему одлучивао. Мишљење главног тужиоца било је пак да се технички проблеми због којих ваздухоплов мора остати приземљен, не морају аутоматски искључити из појма изванредних околности.

V КАШЊЕЊЕ ЛЕТА

Стварни авио превозник који очекује кашњење лета у поласку изван времена предвиђеног редом летења дужан је да путницима обезбиједи:

- а) за кашњење два сата и више за летове дужине до 1500 км право на бесплатни оброк и освјежавајуће напитке у разумном односу с временом чекања;
- б) за кашњење три сата или више за све летове дуже од 1500 км и за остале летове између 15001 км и 3500 право на бесплатни оброк и освјежавајуће напитке у разумном односу с временом чекања, смјештај у хотелу када је потребно остати једну или више ноћи, односно када је потребан останак дужи од онога који је путник планирао, као и превоз од аеродрома до мјеста смјештаја (хотел и др.), када је реално очекивано вријеме поласка најмање један дан након претходно најављеног времена поласка;
- ц) за четири сата или више, за све летове који не спадају у летове из тач. а и б путници имају право на бесплатни оброк и освјежавајуће напитке у разумном односу с временом чекања, смјештај у хотелу када је потребно остати једну или више ноћи, односно када је потребан останак дужи од онога који је путник

²⁶ J.Balfour, „EU Air Passenger Rights-focus on Regulation 261/2004”, *Clyde & Co LLP* 2011, p.15; Paul Stephen Dempsey & Svante O. Johansson, „Montreal v. Brussels: The Conflict of Laws on the Issue of Delay in International Air Carriage, *Air and Space Law* (2010), p.220; A.Kinga& P.Mendez de Leon, „Regulation (EC) 261/2004 in the Light of the Recent Decisions of the European Court of Justice: Time for a Change??”, *Air and Space Law* 35, no.2 (2010), 91-112.

планирао, превоз од аеродрома до мјеста смјештаја (хотел и др.), као и право на два бесплатна телефонска позива, телефакс поруке или електронске поруке;²⁷

У случају кашњења лета најмање пет сати путник има право и на враћање превознине. Иначе, Регулative 261/2004 нема изричиту одредбу која би прописивала колико дуго може трајати закашњење у поласку, односно када ће се сматрати да је то закашњење тако дуго да се заправо сматра као да је лет отказан.²⁸ Ј. Мартин истиче да је то било јако важно у почетном времену примјене Уредбе када су превозници на све начине одбијали да прогласе лет отказаним него само закашњелим (чак и ако то “закашњење” траје и неколико десетина сати), а све како не би морали исплаћивати описане паушалне износе накнада предвиђене за случај отказивања лета.²⁹

Међутим, предмет *Стурџеон в. Кондор и Боцк в. Аир Франце*³⁰, изазвао је бројне расправе, обзиром да је Суд Европске Уније закључио да се право на одштету регулисано чл. 7 Регулative 261/2004 примјењује не само код отказаног лета већ и у случају кашњења лета, осим ако су постојале изванредне околности.³¹

Дакле, у овом случају тужиоци су пред националном судовима Кондор-а и Аир Франце-а тражили накнаду позивајући се на чл. 7 Регулative 261/2006, имајући у виду да су стигли на своја одредишта 25, односно 22 сата касније него што је било предвиђено планом лета.

Кондор и Аир Франце тврдили су да тужиоци немају право на накнаду јер лет није био отказан већ само у кашњењу, а Регулative 261/2004 не прописује право на накнаду у том случају. У вези са наведеним, до кашњења је дошло услед техничких проблема на ваздухоплову који, према мишљењу превозилаца, спадају у изванредне околности, сходно Регулativi 261/2004, па су они у том случају ослобођени обавезе да надокнаде трошкове.

Након поступка пред Националним судовима, Суду Европске уније упућена су сљедећа питања:

1. Може ли се кашњење лета сматрати отказаним летом у смислу чл. 2 и чл. 5 Регулative 261/2004, ако је кашњење дуго?

²⁷ Чл.6 ст.1. Регулative ЕУ број 261/2004.

²⁸ C.Leffers, „The difference between cancellation and long delay under EU Regulation 261/2004”, *Travel Law Quarterly*, 2010, p.33.

²⁹ Ј. Марин, 46-47.

³⁰ *Sturgeon v. Condor i Bock v. Air France* (predmeti C-402/07 i C-432/07).

³¹ Paul S. Dempsey & Svante O. Johansson, p.221.

2. Могу ли се чл. 5, 6 и 7 Регулative 261/2004 тумачити на начин да они путници чији је лет у кашњењу имају прво на компензацију из чл. 7 као и путници чији је лет отказан?

3. Је ли технички проблем на ваздухоплову „покривен“ појмом изванредних околности у смислу чл. 5 Регулative 261/2004?³²

Суд Европске Уније пресудио је на следећи начин:

1. Чланови 2, 5 и 6 Регулative 261/2004 морају се тумачити тако да се лет који је у кашњењу, без обзира на дужину кашњења, не може сматрати отказаним ако је лет обављен у складу са планом летења превозиоца.

2. Чланови 5, 6 и 7 Регулative 261/2004 морају се тумачити тако да се путници чији је лет у кашњењу морају у смислу права на одштету, третирали као путници чији је лет отказан, те се стога могу ослонити на одредбе чл. 7 Уредбе 261/2006 ако је кашњење дуже од 3 сата, тј. уколико због кашњења стигну на одредиште 3 сата касније него што је било планирано. Такво кашњење међутим, путнику не даје право на накнаду трошкова, ако превозилац докаже да је до њега дошло због изванредних околности које се нијесу могле избјећи чак и када су предузете све разумне мјере, тј. због околности које су ван контроле превозиоца.

3. Чл. 5 Регулative 261/2004 мора се тумачити на начин да се технички проблем на ваздухоплову који је довео до отказивања или кашњења лета не може сматрати изванредном околношћу у смислу те одредбе, осим ако је до проблема дошло због узрока који, према свом настанку, нису својствени нормалном обављању активности конкретног авио превозиоца и који су изван његове контроле.³³

Дакле, у овом предмету, Суд Европске Уније учинио је двије ствари: изједначио је право на одштету код отказивања и кашњења лета и проширио је концепт кашњења лета.³⁴ Право на одштету у случају кашњења лета није прописано Регулative 261/2004, а образложење Суда било је да је потребан једнак третман путника у истим условима, те да они чији лет касни дуже од 3 сата трпе исте последице, тј. у истој су ситуацији као и они чији је лет отказан.³⁵

³² М.Беванда, Б.Конев, Ослобођење од одговорности зрачног пријевозника, *Зборник Правног факултета Свеучилишта Ријека (1991)*, в.35, бр.2, 495.

³³ М.Беванда, Б.Конев, 495.

³⁴ „Vid“ L.Giesberts & G. Kleve, *Compensation for Passengers in the Event of Flight Delays*, *Air and Space Law*, Issue 4/5, Volume 35, p.302.

³⁵ *Ибид.*

Ова се пресуда најчешће и спомиње у овом контексту (проширење обавезе превозиоца на плаћање одштете и код кашњења лета), али је њена важност у томе што је Суд дао оквире за одређивање изванредних околности.³⁶

Суд Европске Уније заузео је начелни став да технички проблем не може бити темељ за ослобођење одговорности превозиоца, тј. да се не може сматрати изванредном околношћу, осим ако је до проблема дошло због узрока који, према свом настанку, нијесу својствени нормалном обављању активности конкретног авио превозиоца и који су изван његове контроле. Даље критеријуме и даље појашњење какви би то били узроци Суд Европске Уније није дао, па се пресуђивало од случаја до случаја, углавном врло уско.³⁷

То је довело до тога да је у предлогу измјена Регулативе 261/2004 наведена листа околности (која није коначна), које се могу и околности које се не могу сврстати под изванредне околности. Чињеница је да је низ ситуација, за који је сада наведено да се сматрају изванредним околностима, годинама био тумачен супротно.³⁸

Дакле, у премету *Стурџеон*, Суд је допустио да, под одређеним условима технички проблем на ваздухоплову може спадати под изванредну околност, али је пресуда постала основ за каснија тумачења.³⁹

Оно што је ново, тј. оно због чега је потребно поменути овај предмет је то да је Суд Европске уније навео да је одбрана темељем изванредних околности у оваквим случајевима допуштена ради постизања равнотеже између превозиоца и путника.⁴⁰

То је један од темеља на којем би требала почивати Регулатива бр. 261/2004. Међутим, Суд Европске уније избјегавао је позивати се на тај интерес, већ је своје одлуке темељио искључиво у циљу постизања што веће заштите путника, те захтјевима заштите потрошача уопштено. У овом предмету одлучивано је у вријеме када је потреба за измјеном Регулативе бр. 261/2004

³⁶ Cees van Dam, *Air Passenger Rights after Sturgeon*, Volume 36, Issue 4/5, *Air and Space Law*, p.267.

³⁷ *Ибид.*

³⁸ *Ибид.*

³⁹ М.Беванда, Б.Конев, 494.

⁴⁰ *Ибид.*

постала очигледна, тј. када је постало јасно да се њени циљеви могу остварити ако заиста постоји равнотежа између једне и друге стране.⁴¹

Дакле, значај Регулативе ЕУ бр.261/2004 садржан је у проширењу заштите путника у међународном зрачном превозу. На основу наведеног, Регулатива утврђује стандардизоване и идентичне износе штете за све путнике на поједином лету, односно овом Регулативом је прописана накнада коју је превозилац дужан платити путнику у случају неизвршења или закашњења у извршењу уговора о превозу. Као што је већ истакнуто, путници могу потраживати накнаду штете и према одредбама Регулативе ЕУ бр.261/2004 и према одредбама Варшавског система или Монреалске конвенције, јер стандардизовани износи утврђени Регулативом ЕУ бр. 261/2004 независни су у примјени од Монреалске конвенције.

VI ПРАВО НА НАКНАДУ ШТЕТЕ

Путници имају право на накнаду штете у износу од:

- 1) 250€ за све летове дужине до 1500км;
- 2) 400€ за све летове дужине између 1501 км и 3500 км;
- 3) 600€ за све летове који не спадају у летове из тачке 1 и 2.⁴²

При одређивању удаљености као полазна основа узима се мјесто одредишта на које ће, због ускраћивања укрцаја или отказивања лета, путници стићи с одређеним временским закашњењем у односу на вријеме доласка, које је предвиђено редом летења.⁴³

Када је путницима понуђено преусмјеравање до њиховог мјеста одредишта алтернативним летом, авио превозник може смањити висину одштете за 50%, када остварено вријеме доласка не прелази првобитно резервисано вријеме доласка :

- 1) за 2 сата, у случају летова дужине до 1500 км или мање;
- 2) за 3 сата, у случају летова унутар Европске заједнице и свих других летова дужине између 1501 км и 3500 км;

⁴¹ Ибид.

⁴² Чл.7 ст.1. Регулативе ЕУ број 261/2004.

⁴³ Чл.5 ст.1. Регулативе ЕУ број 261/2004.

- 3) за 4 сата, у погледу свих летова који не спадају под горе наведене летове из тачке 1 и 2.⁴⁴

У пракси је интресантан и случај *Еллийис в. Латвијас*⁴⁵, гђе је превозилац Аир Балтиц Цорпоратион АС отказао лет БТ 140 из Копенхагена у Ригу будући да је нестанак електричне енергије проузроковао привремено затварање шведског ваздушног простора и онемогућио функционисање радара и пружање услуга у ваздушној пловидби. Ваздухоплов је требао да полети у 20 и 35, а шведски ваздушни простор је затворен у 20 и 30. Тужиоци су поднијели захтјев за одштету, а превозилац је изнио аргумент изванредних околности. Тужиоци су међутим тврдили да лет није био отказан због затварања ваздушног простора, већ због чињенице да је, када је ваздушни простор поново отворен, посади ваздухоплова истекло радно вријеме. Према њиховом мишљењу, превозилац је требао узети у обзир могућност наступања оваквих околности и предузети све разумне мјере како би осигурао редовно одвијање саобраћаја.

Латвијски Врховни суд је Суду Европске Уније упутио два питања:

1. Је ли превозилац сходно чл. 5 Регулative 261/2004 дужан предвидјети све мјере како би, у случају отказивања лета због изванредних околности, ипак осигурао одвијање саобраћаја?

2. Ако јесте, које би било минимално временско раздобље кроз које би авио превозилац био дужан да осигура алтернативни лет?⁴⁶

Одговарајући на прво питање, Суд Европске Уније је заузео сљедећи став: будући да чл. 5 Регулative 261/2004 тражи од превозиоца да предузме све разумне мјере како би избјегао наступ изванредних околности, превозилац би требао, у фази организовања лета, узети у обзир не само изванредне околности које би могле спријечити полијетање ваздухоплова, већ и све остале ризике који се могу појавити као посљедица изванредних околности.⁴⁷

Дакле, иако превозилац није могао спријечити наступ изванредних околности, као у овом случају, биће одговоран ако није предвидио све остале

⁴⁴ Чл.7 ст.2. Регулative ЕУ број 261/2004.

⁴⁵ C-294/10 Andrejs Eglitis and Edvards Ratnieks v. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, ECR (2011) 103883.

⁴⁶ М.Беванда, Б.Конев, 501.

⁴⁷ Case Law Comentary, Flight's cancellation and extraordinary circumstances, *The aviation & Space Journal*, Year X, No.2, 2011., p. 27-29, http://www.ingfo.unibo.it/servizi/rivista/The_Aviation_Space_Journal_n2-2011.pdf

ризике који би се могли појавити због изванредних околности. Оваквим тумачењем превозиоцу се у ствари одузима могућност да се у било којем случају изванредних околности ослободи обавезе плаћања одштете.⁴⁸

Одговарајући на друго питање, Суд Европске Уније одлучио је да није могуће дати смјернице о минималном временском раздобљу унутар којег би превозилац био дужан да организује алтернативни лет. Ту је обавезу препустио судовима држава чланица, који о томе морају одлучити темељем околности сваког појединог случаја.⁴⁹

Сматрамо да је у овом случају било потребно поставити питање у којем је периоду превозилац уопште могао организовати нову посаду, и на који начин је она могла допутовати, када се, због нестанка електричне енергије и затварања шведског ваздушног простора саобраћај није могао нормално одвијати.⁵⁰

Темељем ове пресуде, авио превозилац би се могао ослободити обавезе на накнаду трошкова позивањем на изванредне околности једино ако докаже да је унутар одређеног временског раздобља, а за који је Суд Европске Уније рекао да није могуће дати смјернице, већ имао осигуран алтернативни лет.⁵¹

VII ПРАВО НА ВРАЋАЊЕ ПРЕВОЗНИНЕ ИЛИ ПРЕУСМЈЕРАВАЊЕ

Путници имају право, према сопственом избору, на враћање превознине или преусмјеравање у сљедећим случајевима:

1) исплату надокнаде у року од седам дана од дана предвиђеног за реализацију лета, цјелокупног износа вриједности карте по цијени по којој је купљена, за дио или дјелове путовања који нису реализовани и за дио или дјелове путовања који су већ остварени, ако лет више не служи сврси првобитног плана путовања путника, као и, уколико путнику то одговара, право на повратни лет у прву тачку полазишта, када је то најраније могуће;

2) преусмјеравање, у складу са условима превоза, до мјеста одредишта, најраније што је могуће;

⁴⁸ М.Беванда, Б.Конев, 501.

⁴⁹ *Ибид.*

⁵⁰ *Ибид.*

⁵¹ *Ибид.*

3) преусмјеравање, у складу са условима превоза, до мјеста одредишта каснијег дана ако је путнику прихватљиво, зависно од доступности слободних мјеста.⁵²

На путнике чији летови чине дио пакет-аранжмана примјењују се такође ова права, искључујући право у складу са посебним прописима којима се уређују права и обавезе из пакет аранжмана.

У случају кад је уговором о превозу предвиђено слијетање на одређени аеродром, а авио превозник понуди путнику лет на алтернативни аеродром умјесто на онај за који је лет резервисан, авио превозник је дужан да сноси трошкове превоза путника од алтернативног аеродрома до аеродрома за који је извршена резервација или до другог најближег одредишта у договору с путником.

VIII ПРАВО НА ЗБРИЊАВАЊЕ

Путници имају право на:

1) бесплатне оброке и освјежавајуће напитке у разумном односу с временом чекања;

2) смјештај у хотелу у случајевима:

-када је потребно остати једну или више ноћи;

-када је потребан останак дужи од онога који је путник планирао;

3) превоз од аеродрома до мјеста смјештаја (хотел и друго). 53

Тakoђе, путници имају право и на два бесплатна телефонска позива, телефакс поруке или електронске поруке.⁵⁴

Дакле, авио превозник не може уговором о превозу ограничити или искључити одговорност, посебно путем дерогирајућих или ограничавајућих клаузула у уговору о превозу.

Ако авио превозник путнику надокнади штету или пружи помоћ у супротности са Регулацивом 261/2004 путник ће моћи покренути поступак за додатну накнаду штете пред међународно надлежним судом.

Изузев у случају добровољног одустајања од резервације, путници имају право на додатну накнаду штете, која је предвиђена посебним прописима.

⁵² Чл.8 ст.1. Регулациве ЕУ број 261/2004.

⁵³ Чл.9 ст.1. Регулациве ЕУ број 261/2004.

⁵⁴ Чл.9 ст.2. Регулациве ЕУ број 261/2004.

Накнада штете одобрена у складу са Регулативом ЕУ 261/2004 може се одбити у случају досуђене или исплаћене додатне штете.⁵⁵

У циљу избјегавања дискриминације путника оправдано је прописивање права на накнаду трошкова путовања и повратни лет у прву тачку поласка или промјену руте путовања. Међутим, авио превозници су обавезу обезбјеђивања повратног лета рестриктивно тумачили, обезбјеђујући искључиво авио превоз до одредишне дестинације, што је доводило до вишедневних кашњења путника на одредишну дестинацију. Циљно тумачење упућује да је авио превозник дужан омогућити замјенски авио превоз у што скоријем року, што подразумијева да авио превоз може извршити и други авио превозник, а не авио превозник са којим је путник закључио уговор о ваздушном превозу.⁵⁶

Иначе, у практичној примјени Регулативе ЕУ 261/2004 авио превозиоци не учествују активно у збрињавању путника. Премда језичко тумачење недвосмислено указује да је авио превозилац дужан да збрине путника у случају ускраћивања укрцавања, путници се заправо самостално збрињавају, па потражују трошкове збрињавања од авио превозника.⁵⁷

Иако авио превозиоци трошкове збрињавања сматрају несврхисходним, скупим и тешким за испунити, обавеза авио превозиоца је да по достављеном рачуну од стране путника исти рефундира.

Упориште за овакав став авио превозника садржано је у обавези збрињавања путника у случају отказивања лета узрокованог ванредним околностима, насталим природним катастрофама, као што је био случај ерупције вулкана, о коме је веч било ријечи.

Постојеће рјешење чини се неправичним и доприноси неравнотежи права и обавеза уговорних страна.

IX ПРЕМЈЕШТАЈ ПУТНИКА У ВИШУ ИЛИ НИЖУ КЛАСУ

Уколико авио превозник премјести путника у вишу класу од оне за коју је карта плаћена, од путника се не може захтијевати накнада разлике у цијени, а уколико премјести путника у класу нижу од оне за коју је карта плаћена, дужан је путнику у року од седам дана од дана премјештаја, надокнадити:

⁵⁵ Б.Риђановић, 52.

⁵⁶ Б.Риђановић, 52.

⁵⁷ *Ибид.*

- 1) 30% цијене карте за све летове дужине до 1500 км;
- 2) 50% цијене карте за све летове дужине од 1501 км и 3500 км;
- 3) 75% цијене карте за све летове који не спадају под 1 и 2.⁵⁸

Захтјев за накнаду штете у случају ускраћивања укрцаја, отказивања лета и кашњења лета путник подноси авио превознику у писаној форми у року од 15 дана од дана када је одложено, односно неизвршено путовање требало да почне или од дана када је путовање прекинуто, односно завршено.

По истеку наведеног рока путник губи право да поднесе захтјев за накнаду штете у случају ускраћивања укрцаја, отказивања лета или кашњења у превозу.⁵⁹

X ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ ИЛИ ПОСЕБНИМ ПОТРЕБАМА

Авио превозилац је дужан дати приоритет вођењу бриге о лицима са смањеном покретљивошћу и свим лицима или дјечи без пратње.⁶⁰

У случајевима одлагања лета било које дужине, лица са смањеном покретљивошћу и сва лица у њиховој пратњи, баш као и дјеца без пратње, имају право на збрињавање у најкраћем могућем року.⁶¹

XI ПРАВО НА НАКНАДУ

У случајевима гдје ваздушни превозилац плаћа одштету или извршава друге обавезе које произилазе из Регулative, ниједна одредба из ове Регулative не може се протумачити на начин који би ограничавао његово право да затражи одштету од било којег лица, укључујући треће лице у складу са примијењеним правом. Нарочито се овом Регулativом, ни на који начин, не ограничава право активног ваздушног превозиоца да тражи накнаду од тоор–оператора или од другог лица са којом активни ваздушни превозник има уговор. Сходно томе, ниједна одредба из ове Регулative, не може се протумачити на начин који би

⁵⁸ Чл.10 ст.1и 2. Регулative ЕУ број 261/2004.

⁵⁹ J.Prassl, „Reforming Air Passenger Rights in European Union”, Air& Space Law, Kluwer Law International BV, The Netherlands, Vol.39., Issue 1., 2014., p.59-81.

⁶⁰ Лице са инвалидитетом или лице смањене покретљивости је лице чија је покретљивост при коришћењу превоза смањена због тјелесне, менталне инвалидности или оштећења или другог узрока инвалидности, или старости и чије стање захтијева примјерену пажњу и прилагођавање услуга, које су на располагању другим путницима, њеним посебним потребама.

⁶¹ Чл.11 ст.1и 2. Регулative ЕУ број 261/2004.

ограничавао права тоор-оператора или трећег лица, ако то треће лице није путник, а са којом активни ваздушни превозник има уговор, да потражује накнаду или одштету од активног ваздушног превозника у складу са релевантним позитивним прописима.⁶²

XII ОБАВЕЗА ОБАВЈЕШТАВАЊА ПУТНИКА О ЊИХОВИМ ПРАВИМА

Авио превозник је дужан да осигура да је при пријављивању за лет, јасно читљиво обавјештење сљедећег садржаја приказано на начин јасно видљив путницима:“ Уколико Вам се одбије укрцај или ако је Ваш лет отказан или касни најмање два сата, питајте на прилазу за пријављивање на лет или на вратима за укрцај, писмену изјаву о Вашим правима, нарочито што се тиче права на одштету и помоћ.“⁶³

Авио превозник који одбија укрцај или отказује лет дужан је да свакоме путнику уручи писмено обавјештење којим се утврђују правила за одштету и помоћ у складу са Регулотивом. Исто тако, сваком путнику којем лет касни најманје два сата, треба да обезбиједи исто такво обавјештење. Појединости око ступања у везу са националним одговорним органом такође треба да буду дати путнику у писменој форми.⁶⁴

XIII ЗАБРАНА УКИДАЊА ОБАВЕЗА

Одредбе према путницима у складу са Регулотивом не могу се ограничити нити отклонити, нарочито не путем дерогирајућих или рестриктивних одредби уговора о превозу.⁶⁵

Уколико се, међутим, таква дерогирајућа или рестриктивна одредба примијени у погледу одређеног путника, или уколико путник није исправно обавијештен о својим правима, и због тога је прихватио накнаду која је нижа од оне предвиђене овом Регулотивом, такав путник и даље има право покренути одговарајући поступак пред надлежним судовима или органима ради остварења додатне накнаде.⁶⁶

⁶² Чл.13 ст.1и 2. Регулативе ЕУ број 261/2004.

⁶³ Чл.14 ст.1 Регулативе ЕУ број 261/2004.

⁶⁴ Чл.14 ст.2.Регулативе ЕУ број 261/2004.

⁶⁵ Чл.15 ст.1.Регулативе ЕУ број 261/2004

⁶⁶ Чл.15 ст.2.Регулативе ЕУ број 261/2004.

XIV КРШЕЊЕ РЕГУЛАТИВЕ

Свака поједина држава чланица одређује орган одговоран за спровођење ове Регулative у погледу летова са аеродрома смјештених у њеној области и летова из треће земље на те исте аеродроме. Тамо гдје се то захтијева, овај ће орган предузети мјере неопходне како би обезбиједио поштовање права путника. Државе чланице извјештавају Комисију органа који је одређен у складу са наведеном Регулativeом.⁶⁷

XV ЗАКЉУЧАК

Сходно наведеном, Регулativeом (ЕЦ) 261/2004 захтијева се од авио превозилаца да надокнаде штету путнику у случају ускраћеног укрцаја, отказивања лета и дуготрајних кашњења и да пружи одговарајућу заштиту путнику, садржану у збрињавању путника или омогућавању алтернативног превоза путника.

Регулатива утврђује стандардизоване и идентичне износе штете за све путнике на поједином лету, односно овом Регулativeом је прописана накнада коју је зрачни превозилац дужан платити путнику у случају неизвршења или закашњења у извршењу уговора о превозу.

Иако се стиче утисак да је Регулativeом 261/2004 заштита путника доживјела значајан помак, иста је заправо предмет многих контраверзи и расправа. У изложеним случајевима судске праксе као резултат правних нејасноћа национални судови држава чланица Европске уније се најчешће и обраћају Суду Европске уније за захтјевима за тумачење појединих одредаба Регулative 261/2004. Међутим, у одређеним питањима дата су често контрадикторна тумачења, тако да на крају ни сами превозиоци а ни путници нијесу имали јасну представу о правима односно обавезама, сходно Регулativeи 261/2004, а нарочито се тај проблем односио на појам изванредних околности.

С тим у вези 2013. године, Комисија за јачање права путника у зрачном превозу је предложила измјене Регулative 261/2004, а поготово након случаја ерупције вулкана из 2010. године, због великих износа накнада које су путницима тада исплаћене.

⁶⁷ Чл.16 ст.1.Регулative ЕУ број 261/2004.

Сагласно наведеном, Европски парламент је 5 фебруара 2014. године заузео став којим подржава неке кључне предлоге Комисије за јачање права путника у зрачном превозу, али не и предлог који се односи на изванредне околности.

Nela Marković, LLM

**EU REGULATION 261/2004 ESTABLISHING COMMON
PASSENGER RIGHTS IN THE EVENT OF DENIED BOARDING,
CANCELLATION OR LONG DELAY OF FLIGHTS**

Summary

The author analyzes the EU Regulation 261/2004 establishing common rights of passengers in case of denied boarding, cancellation and long delay of flights. Bearing in mind that this is a supranational regulation, which contains elements of unification, Regulation 261/2004 is competitive regulation Montreal Convention of 1999, as passengers can claim damages under the provisions of Regulation 261/2004 and the provisions of the Warsaw system or the Montreal Convention, because standardized amounts established by Regulation 261/2004 are independent in the application of Montreal Convention. In this regard, and provides an overview of relevant administrative and relevant jurisprudence (in what is included and examination of the Court of the European Union).

Key words: *The Regulation, denied, cancellation, flight delay.*