

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI UREDBE BR. 1177/2010 EUROPSKOG
PARLAMENTA I VIJEĆA OD 24. STUDENOG 2010. GODINE O PRAVIMA
PUTNIKA KADA PUTUJU MOREM ILI UNUTARNJIM PLOVNIM
PUTOVIMA I IZMJENA UREDBE 2006/2004
OD 01.01.2019. – 31.12.2020. GODINE**

Odredbe Uredbe br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i izmjena Uredbe 2006/2004 (nadalje: Uredbe), primjenjive su i obvezujuće datumom ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju, od 1. srpnja 2013. godine.

Uredba se u Europskoj uniji primjenjuje od 18. prosinca 2012.

Svaka država članica je dužna osnovati neovisno nacionalno tijelo sa svrhom provođenja ove Uredbe i sankcioniranja povrede prava zajamčenih ovom Uredbom.

Države članice trebale bi osigurati usklađenost s ovom Uredbom i odrediti nadležno tijelo ili nadležna tijela za provođenje zadaća nadzora i izvršenja.

To ne utječe na prava putnika da traže sudsku pravnu zaštitu prema nacionalnom pravu.

Člankom 26. Uredbe propisana je obveza nacionalnog tijela da tijela za izvršenje određena na temelju članka 25. o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine objavljuju izvješće koje sadrži posebno opis djelovanja poduzetog radi provedbe odredaba ove Uredbe, detalje primijenjenih sankcija i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Nadležno nacionalno tijelo zaduženo za provedbu spomenute Uredbe u Republici Hrvatskoj je **Agencija za obalni linijski pomorski promet.**

Nadležnost i ovlaštenje Agencije za obalni linijski pomorski promet kao za provedbu odredbi Uredbe 1177/2010 propisana je člankom 606. Pomorskog zakonika (NN 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13, 26/15 i 17/19) i člankom 17. Zakona o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu (NN 33/06, 38/09, 87/09, 18/11, 80/13, 56/16 i 121/19).

Pomorski zakonik u članku 1016.g propisuje sankcije odnosno novčane kazne za kršenje odredbi Uredbe 1177/2010, kako slijedi:

- novčanom kaznom od 40.000,00 do 150.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba prijevoznik, terminalni operator, putnički agent, odnosno turoperator
- novčanom kaznom u iznosu od 30.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj fizička osoba prijevoznik, terminalni operator, putnički agent, odnosno turoperator
- novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj i odgovorna osoba pravne osobe prijevoznika, terminalnog operatora, putničkog agenta, odnosno turoperator

Sažetak Uredbe 1177/2010 i jamčena prava putnika

Uredbom se propisuju pravila o pravima putnika u pomorskom prometu i unutarnjoj plovidbi. Pravila se odnose na nediskriminirajuće ugovorne uvjete prijevoznika za putnike, zabranu diskriminacije i omogućavanje asistencije putnicima - osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, prava putnika u slučajevima otkazivanja ili kašnjenja putovanja, obvezu minimuma pružanja informacija putnicima, žalbenu proceduru i opće uvjete provedbe.

Uredba se primjenjuje na putnike:

- u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice
- u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena izvan državnog područja države članice, a luka iskrcaja smještena je na državnom području države članice, pod uvjetom da uslugu prijevoza pruža prijevoznik Unije
- na kružnom putovanju u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice

***putnički prijevoz** znači usluga komercijalnog putničkog prijevoza morem ili unutarnjim plovnim putovima koja se pruža prema objavljenom plovidbenom redu;

Uredba se ne primjenjuje na putnike koji putuju:

- na brodovima certificiranim za najviše 12 putnika
- na brodovima čija posada odgovorna za upravljanje brodom ne broji više od tri osobe ili u slučajevima kada je dužina cjelokupnog putničkog prijevoza manja od 500 metara u jednom smjeru;
- na izletima ili putovanjima turističkog razgledavanja koji nisu kružna putovanja;
- na brodovima koji nisu na mehanički pogon kao i na originalnim i pojedinačnim replikama povijesnih putničkih brodova konstruiranim prije 1965, izgrađenima uglavnom od originalnih materijala, certificiranih za najviše 36 putnika.

Prava osoba s invaliditetom i osoba s ograničenom pokretljivošću

Prijevoznici, putnički agenti i turoperatori ne smiju odbiti prihvaćanje rezervacije, izdavanje karte ili ukrcaj putnika na temelju njegove invalidnosti ili ograničenosti u kretanju.

Odbijanje rezervacije i izdavanja karte osobi s invaliditetom i ograničenom pokretljivošću je moguće samo u slučajevima kada je to opravdano zahtjevima sigurnosti, i kada konstrukcija broda, lučka infrastruktura i oprema onemogućavaju siguran ukrcaj, iskrcaj i prijevoz putnika s invaliditetom i ograničenjima u kretanju. U takvim slučajevima prijevoznik, putnički agent i turoperator moraju uložiti sve razumne napore da se takvom putniku omogući alternativni prijevoz.

Prava u slučaju prekida putovanja

U slučaju otkazivanja ili kašnjenja polaska, prijevoznik je dužan obavijestiti o toj situaciji putnike čim prije i **ne kasnije od 30 minuta od planiranog polaska prema plovidbenom redu**. Također ih je dužan obavijestiti o novom planiranom terminu polaska i dolaska.

U slučaju **otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta, prijevoznik je dužan putnicima osigurati besplatni obrok ili osvježavajuće piće**.

U slučaju kada je neizbježno noćenje putnika, prijevoznik je dužan ponuditi **besplatan smještaj** ako je to moguće. Ukupni trošak je moguće ograničiti **na 80 eura po osobi za jednu noć**, a za najviše tri noći.

U slučaju **otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta**, prijevoznik je dužan odmah ponuditi putniku **opciju putovanja drugom linijom (re-routing)** do krajnje destinacije u što skorijem terminu i bez dodatnog troška ili **povrat novca**, te kada je to prikladno i povratak u polaznu luku bez dodatnog troška (besplatno povratno putovanje).

Putnik također ima pravo **zatražiti i naknadu uz osigurani alternativni prijevoz** u slučaju otkazivanja ili kašnjenja dolaska u luku.

Minimalni iznos naknade iznosi **25% od iznosa karte** i to u slučajevima kašnjenja:

- **1 sat za putovanja u trajanju do 4 sata**
- 2 sata za putovanja u trajanju između 4 i 8 sati
- 3 sata za putovanja u trajanju između 8 i 24 sati
- 6 sati za putovanja u trajanju preko 24 sata

Ako **vrijeme kašnjenja iznosi dvostruko** više od gore navedenih vremena, naknada se povisuje na iznos od **50% od karte**.

Naknada će biti plaćena u vaučerima ili novcu na zahtjev putnika u roku od 1 mjeseca od primitka zahtjeva. Naknada ne smije biti umanjena za iznos pristojbi i naknada.

Prijevoznici mogu uvesti pravilo minimalnog iznosa ispod kojeg se naknada neće isplaćivati. Taj minimalni iznos nije veći od 6 eura.

Prijevoznici su oslobođeni plaćanja naknade ili osiguravanja noćenja putnicima u slučajevima kada je kašnjenje ili otkazivanje putovanja uzrokovano **vremenskim neprilikama** koje ugrožavaju sigurnu plovidbu.

Prijevoznici i uprava luka su dužni osigurati/uspostaviti službu – mehanizam kako bi putnicima omogućili da ostvare prava zajamčena ovom Uredbom.

Putnik je dužan podnijeti žalbu/prigovor u roku od 2 mjeseca od dana putovanja.

Putnik mora biti obaviješten u roku od 1 mjeseca da je njegov prigovor prihvaćen, odbijen ili se još uvijek razmatra.

Konačan odgovor putniku se mora uručiti ne kasnije od 2 mjeseca od primitka njegova prigovora.

Agencija za obalni linijski pomorski promet svake godine organizira sastanak s brodarima/prijevoznicima na kojima se među ostalim temama razgovara i na temu provedbe Uredbe 1177/2010.

Agencija za obalni linijski pomorski promet je 2020. godine zbog kršenja članka 16., 17. i 18. Uredbe 1177/2010 kaznila ugovornom kaznom brodara Jadroliniju i brodara Catamaran Line (neosiguravanje noćenja putnika, nije ponuđen povrat ili re-routing odmah i zbog neobavješćavanja putnika o kašnjenju na primjeren način i u propisanom roku od 30 minuta).

Prigovori i postupanje Agencije za obalni linijski pomorski promet po istima prema Uredbi 1177/2010 u razdoblju 01.01.2019.-31.12.2020:

12/08/2019

Stranka traži pokriće svih troškova alternativnog putovanja (rent a car, Uber, autobusna putna karta, trajektna putna karta za osobu i vozilo - ukupno 4345,45 kuna) zbog otkazanog putovanja na brzobrodskoj liniji Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar. Zbog pogreške u sustavu kupnje karata putnik je kupio kartu u iznosu 100 kuna za dan 15.8.2019. kada linija ne plovi prema redu plovidbe. Putnik je pisano obaviješten od strane brodara dana 09.08.2019. da se radi o pogrešci i da se putovanje neće održati te mu je izvršen puni povrat karte i ponuđen besplatni vaučer za drugo putovanje. Odbija se zahtjev za pokrićem alternativnog putovanja.

04/10/2019

Stranka traži povrat novca za trajektne karte, autobusne karte te pokriće troškova noćenja u Bariju zbog propuštanja autobusnog putovanja za Napulj, a koje je navodno uzrokovano 2-satnim kašnjenjem dolaska trajekta u Bari na liniji Dubrovnik – Bari. Agencija upućuje stranku na prava iz Uredbe EU 1177/2010 te započinje službenu korespondenciju s brodarom u koju je uključena i stranka. Ustanovljeno je sljedeće: dolazak u Bari je kasnio zbog carinskih/lučkih kontrola što se smatra izvanrednim okolnostima (čl. 17. Uredbe), izuzeće prava na naknadu; radi se o kašnjenju od 1h i 50 min što je manje od 2h kako navodi putnik; troškovi noćenja u Napulju nisu bili nužni obzirom da su prometovale još dvije autobusne linije za Napulj nakon iskrcanja putnika u Bariju. U korespondenciji s Agencijom i strankom brodar potvrđuje da će putniku ipak biti isplaćena naknada u iznosu od 25% cijene karte te pokriće autobusnih karata Bari – Napulj. Stranka prihvaća.

21/11/2019

Stranka traži pojašnjenje ponuđene naknade zbog kašnjenja na putovanju Ancona – Patras i Patras – Ancona. Ukupni iznos plaćenih karata je ukupno 774,79 eura, a brodar nudi naknadu 25% iznosa karte odnosno 26 eura (dodatne usluge/naknade nisu uključene). Iz dokumentacije koju je stranka dostavila Agenciji nije razvidno o kojoj mjeri kašnjenja se radi, dakle Agencija nije mogla odrediti na koju naknadu stranka ima pravo (25% ili čak više). Stranka je izvršila kupnju karata preko platforme Greekferries club, a iz ustupljene dokumentacije nisu razvidne cijene karata zbog uključenih popusta i pristojbi. Stranka je obaviještena da sukladno Uredbi 1177/2010 putnici pritužbe podnose nacionalnom tijelu za izvršenje ove Uredbe (NEB) u državi članici u kojoj je smještena luka ukrcanja (prva luka ukrcanja bila u Italiji (Ancona), a druga u Grčkoj (Patras)). U slučaju da se kašnjenje dogodilo u pravcu Ancona – Patras nadležan je NEB u Italiji. U slučaju da se kašnjenje dogodilo u pravcu Patras – Ancona nadležan je NEB u Grčkoj. U slučajevima kašnjenja u oba smjera kod povratnih putovanja, pritužba se podnosi NEB-u prve luke ukrcanja. Stranka je potvrdila da će se obratiti nadležnom talijanskom nacionalnom tijelu AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART) (Transport Regulation Authority) VIA NIZZA N. 230 –10126 Torino.

12/08/2020

Stranka traži pokriće svih troškova alternativnog putovanja do destinacije (autobusne karte i taxi) i povrat iznosa plaćene karte za neodržano putovanje (05.08.2021.) na brzobrodskoj liniji Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar. U korespondenciji s Agencijom i strankom brodar potvrđuje da će putnici biti pokriven traženi iznos troškova. Stranka prihvaća.

12/08/2020, 17/08/2020

Dvije stranke odvojeno upućuju prigovor na postupanje brodara u vezi prava putnika u svezi otkazanog putovanja (10.08.2020.) na liniji Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar. Nisu bili u mogućnosti stupiti u kontakt s brodarom od kojeg traže povrat iznosa karata. U korespondenciji s Agencijom i strankom brodar potvrđuje da zbog pada sustava nije bio u mogućnosti vršiti povrate odmah te da će svim putnicima biti isplaćen povrat u roku kraćem od 7 dana. Stranke prihvaćaju.

12/08/2020

Stranka upućuje prigovor na postupanje brodara u vezi prava putnika u svezi otkazanog putovanja 10.08.2020. na liniji Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar. Putnicima brodar

nije odmah ponudio opciju preusmjeravanja do željenog odredišta ili povrat iznosa karte sukladno članku 18. Uredbe kao ni omogućio putniku kojemu je bio nužan smještaj na otoku u trajanju od jednog ili više noćenja, ili kod kojeg je nužan ostanak duži od onog koji je putnik planirao, kada i ako je to fizički moguće, ni poštovao obvezu pribavljanja besplatnih obroka ili osvježavajućih napitaka putniku koji polazi s terminala. Brodar je trebao ponuditi besplatan odgovarajući smještaj na brodu ili na kopnu, kao i prijevoz od lučkog terminala do smještajnog objekta i natrag. Brodar je sankcioniran od strane Agencije zbog povrede više odredbi Uredbe 1177/2010.

17/08/2021

Stranka upućuje prigovor na postupanje broдача u vezi prava putnika u svezi 2-satnog kašnjenja putovanja na liniji Split – Stari Grad (01.08.2020.) i traži povrat iznosa karte. Nastavno na prigovor putnika, ustanovljeno je da brodar nije sukladno Uredbi 1177/2010: - obavijestio na primjeren i odgovarajući način putnike u roku od 30 minuta od planiranog vremena polaska spornog putovanja o kašnjenju te o očekivanom vremenu polaska i dolaska na odredište (članak 16.), - obzirom da se radi o kašnjenju od preko 90 minuta nije ponudio svim putnicima koji su čekali sporno putovanje osvježavajući napitak/vodu i obrok/snack (članak 17.) - odmah ponudio putnicima opciju preusmjeravanja do željenog odredišta ili povrat iznosa karte (članak 18.). U korespondenciji s Agencijom i strankom brodar potvrđuje da će putniku biti pokriven traženi iznos troškova uz isplatu dodatne naknade 50% iznosa karte zbog kašnjenja. Stranka prihvaća. Brodar je sankcioniran od strane Agencije zbog povrede više odredbi Uredbe 1177/2010.

27/08/2020, 01/09/2020

Dvije stranke odvojeno upućuju prigovor na postupanje broдача u vezi prava putnika u svezi neodržanog putovanja (24.08.2020) na liniji Zadar – Iž – Rava. Zbog kvara broда, putovanje umjesto u 13,30h je održano u 19,00h. U korespondenciji s Agencijom i strankom brodar potvrđuje navode stranke te zbog kašnjenja koje je iznosilo preko 4 sata isplaćuje naknadu u iznosu 50% iznosa karte. Stranke prihvaćaju.



AGENCIJA ZA OBALNI
LINIJSKI POMORSKI PROMET

Agencija za obalni linijski pomorski promet

Ulica grada Antofagaste 6

21000 Split

Tel: +385 21329370

Fax: +385 21329379

info@agencija-zolpp.hr

<http://agencija-zolpp.hr/>