

**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 01.01.2021. – 31.12.2022. 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. Uredbe 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 otakzivanja 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.

Ukoliko putnik ne dobije odgovor od prijevoznika ili operatora lučkog terminala u propisanom roku od 2 mjeseca ili ukoliko nije zadovoljan primljenim odgovorom, može poslati Obrazac prigovora (valjana je i kopija obrasca čiji je original putnik poslao prijevozniku ili operatoru terminala) Agenciji za obalni linijski pomorski promet [OBRAZAC PRIGOVORA \(s uputama\)](#):

Prigovori i postupanje Agencije za obalni linijski pomorski promet po istima prema Uredbi 1177/2010 u razdoblju 01.01.2021.-31.12.2022:

24/07/2021
Stranka traži povrat iznosa karata jer nije izvršen polazak broda 24/07/2021 iz Malog Lošinja prema Zadru (linija 9141 Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar) prema terminu rezervacije odnosno kupljenim kartama. Putnica je sama organizirala alternativni prijevoz. Putnici je izvršen puni povrat karata. Razlog nepolaska broda u rezervirani termin je bila izmjena reda plovidbe zbog promjene brodarka na liniji 9141.
26/07/2021
Stranka traži povrat iznosa karata i pokriće dodatnih troškova izazvanih nepolaskom broda 25/07/2021 iz Malog Lošinja prema Zadru (linija 9141 Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar) prema terminu rezervacije odnosno kupljenim kartama. Putnici su propustili rezervirani autobusni polazak iz Zadra za Šibenik gdje su imali rezervirani smještaj te su morali noćiti u Zadru. Putnicima je izvršen povrat troškova noćenja, neiskorištenih autobusnih karata Zadar – Šibenik te

neiskorištenih brodskih karata Mali Lošinj-Zadar. Razlog nepolaska broda u rezervirani termin je bila izmjena reda plovidbe zbog promjene broдача na liniji 9141.

27/07/2021

Stranka traži povrat iznosa karata i pokriće troškova alternativnog prijevoza (rent-a-car, cestarine, gorivo, trajektne karte Merag – Valbiska) jer nije izvršen polazak broda 25/07/2021 iz Malog Lošinja (linija 9141 Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar) prema terminu rezervacije odnosno kupljenim kartama. Budući je to bio zadnji termin odlaska s otoka prema Zadru, putnik je alternativnim prijevozom preko otoka Cresa i Krka automobilom došao do Zadra. Putniku nije izvršen povrat karata već pokriće troškova alternativnog prijevoza (cestarine, gorivo, trajektne karte). Razlog nepolaska broda u rezervirani termin je bila izmjena reda plovidbe zbog promjene broдача na liniji 9141.

27/07/2021

Stranka traži povrat iznosa karata i pokriće troškova alternativnog prijevoza (taxi prijevoz, trajektne karte Stari Grad – Split) jer je dana 25.07.2021 otkazano putovanje (radi tehničkog kvara) na brzobrodskoj liniji Hvar – Split. Otkaz putovanja je najavljen 3 sata prije polaska broda po redu plovidbe. Putnici su zbog već bookiranog nastavka putovanja morali stići u Split te su organizirali sami žurno alternativni prijevoz. Broдар je izvršio povrat kupljenih brzobrodskih karata te trošak taxi prijevoza i trajektnih karata Stari Grad – Split.

30/07/2021

Stranka traži povrat iznosa karata i pokriće troškova smještaja u Malom Lošinju jer nije izvršen polazak broda 25/07/2021 (linija 9141 Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar) prema terminu rezervacije odnosno kupljenim kartama. Budući je to bio zadnji termin odlaska s otoka prema Puli, putnik je bio prisiljen noćiti na otoku. Putniku je izvršen puni povrat iznosa karata i pokriće troškova smještaja. Razlog nepolaska broda u rezervirani termin je bila izmjena reda plovidbe zbog promjene broдача na liniji 9141.

16/08/2021

Stranka traži povrat iznosa karata i pokriće dodatnih troškova uzrokovanih nepolaskom broda 11/08/2023 iz Malog Lošinja prema Puli (linija 9141 Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar) prema terminu rezervacije odnosno kupljenim kartama. Putnici su zbog toga propustili dan plaćenog smještaja u Puli te snosili dodatne troškove alternativnog prijevoza do Pule preko Rijeke (brodske karte Mali Lošinj – Rijeka, autobusne karte Rijeka – Pula). Putnicima je izvršen povrat iznosa neiskorištenog jednodnevnog smještaja u Puli, brodskih karata Mali Lošinj – Rijeka i autobusnih karata Rijeka – Pula. Razlog nepolaska broda u rezervirani termin je bila izmjena reda plovidbe zbog promjene broдача na liniji 9141.

24/08/2021

Stranka traži povrat iznosa karata jer nije izvršen polazak broda 08/08/2021 iz Malog Lošinja prema Silbi (linija 9141 Pula – Unije – Susak – Mali Lošinj – Ilovik – Silba – Zadar) prema terminu rezervacije odnosno kupljenim kartama. Putnici je izvršen puni povrat karata. Razlog nepolaska broda u rezervirani termin je bila izmjena reda plovidbe zbog promjene broдача na liniji 9141.

10/01/2022

Agencija traži službeno očitovanje od broдача o događajima na liniji 9403 Ist – Zapuntel – Brgulje - Molat – Zadar i obratno od dana 08/01/2022, nastavno na novinski članak u kojem se izvještava o havariji brzog plovila i navodnom kršenju prava putnika jer prozlađi da putnici nisu bili upoznati od strane broдача, odmah po događaju, o svojim pravima te im nije ponuđen ni organiziran alternativni prijevoz – navodno su se iskrcani putnici samoorganizirali i prevezli do Ista brodicom. Nije održano putovanje 08/01/2022 u 14:25 h na relaciji Molat- Brgulje- Zapuntel – Ist i 08/01/2022 u 15:30 h Ist – Zadar, dakle putnici su iskrcani na otoku Molatu, a linija je uspostavljena putovanjem iz Zadra u nedjelju 09/01/2022. 08.01.2022. Agencija je utvrdila očitovanjem Broдача i zapovjednika broda da je 08/01/2022 prilikom isplova iz luke Molat došlo do tehničkog kvara (motora). Časnik palube obavijestio je putnike na brodu da neće biti u mogućnosti nastaviti plovidbu prema lukama Brgulje, Zapuntel i Ist zbog tehničkog kvara. Posada je organizirala alternativni prijevoz za 7 putnika za Zapuntel, te jednog za Brgulje. Za 6 putnika čija je destinacija bila Ist, organiziran je alternativni prijevoz brodicom (9m) i koji su se s istim načinom prijevoza složili. Putnici koji su imali kupljene karte sa otoka Ista za Zadar za polazak u 15:30, su kontaktirani u 14:30, te su se složili sa ponuđenim prijevozom sljedećeg dana. Brodar je također izvršio povrat iznosa karata, pokrće troškova autobusnih karata Zadar – Zagreb te osigurao besplatne karte za putovanje 09/01/2022. Putnici su imali boravište na otoku Istu te im nije bilo potrebno osigurati smještaj. Agencija je zaključila da nije došlo do kršenja odredbi Uredbe 1177/2010.

29/04/2022

Stranka traži pokrće troškova alternativnog prijevoza (dvije putne karte na relaciji Pomena – Dubrovnik; linija Split – Milna – Hvar – Korčula – Pomena – Dubrovnik i obratno) 28/04/2022 25.07.2021 otkazano putovanje iz Sobre (Mljet) radi tehničkog kvara u 19:00 h na trajektnoj liniji 832 Prapatno – Sobra i obrtno. Putnica je sama organizirala žuran alternativni prijevoz.

04/08/2022

Stranka traži povrat iznosa kupljene i neutrošene povratne karte na relaciji Silba – Zadar. Naime, zbog nepravilnosti u online sustavu prilikom kupnje karte, putnici je isti omogućio kupnju povratne karte iz Silbe prema Zadru u satima ranijim nego kada se održava polazno putovanje iz Zadra prema Silbi. Brodar je izvršio povrat kupljenih karata, a sustav rezervacija promijenio na način da ubuduće neće biti moguće kupiti povratnu karta prije odabranog polaznog putovanja.

09/09/2022

Stranka traži pokrće troškova 2 avionskih karata Split-Rim zbog nepolaska broda u 11:45 h dana 25/08/2022 iz Supetra prema Splitu (linija 631 Supetar – Split i obratno) prema redu plovidbe zbog čega su putnici propustili avionski let iz Splita prema Rimu. Stranka navodi da su bili prvi u liniji za ukrcaj automobila i da je trajekt bio „prazan i isplovio prazan“. Agencija je utvrdila očitovanjem broдача da je dana 25/08/2022 osim 15 redovnih putovanja, održano i jedno dodatno putovanje. Plovila su 4 trajekta (Hrvat, Marjan, Juraj Dalmatinac i Jadran). Prilikom kupovine on-line karte putnicima je jasno naglašeno da na linijama na kojima ne postoji rezervacija putna karta ne garantira ukrcaj u željeno vrijeme već važi za jedan od polazaka toga dana. Nesporno je da je toga dana do 12:30h bilo 7 polazaka iz Supetra. „Marjan“ je isplovio iz Supetra sa 15 minuta zakašnjenja u 12:00 sati (umjesto u 11:45) sa 329 putnika i 95 vozila, a „Juraj Dalmatinac“ sa 10 minuta zakašnjenja u 12:40 (umjesto u

12:30) sa 430 putnika i 102 vozila. Na polasku u 11:45h ukrcala su se vozila s kupljenom kartom u agenciji u Supetru do 11:01h, a na polasku u 12:30 s kartama kupljenim do 11:35h. Za putnike koji su imali on-line kupljene karte ili imaju prepaid kartice ne može se utvrditi ili pretpostaviti kada su došli u luku. Trajekti se nisu premještali s veza na vez (prazni). Putnici koji su došli u liniju ukrcaja par minuta prije 11:45 h ukrcani su su se na trajekt u 14:00 h. Agencija je zaključila da nije došlo do kršenja odredbi Uredbe 1177/2010 već da su putnici misleći da imaju osigurano mjesto u 11:45, došli na ukrcaj par minuta prije toga jer vozila koja su došla u to vrijeme ukrcana su upravo na trajekt u 14:00h.



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/>