

**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 01.01.2023. – 31.12.2024. 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 i pregled prava putnika su dostupni na hrvatskom i engleskom jeziku na službenoj web stranici Agencije za obalni linijski pomorski promet (<https://agencija-zolpp.hr/prava-putnika/>).

[OBRAZAC PRIGOVORA \(s uputama\):](#)

[COMPLAINT FORM \(with instructions\):](#)

Prigovori i postupanje Agencije za obalni linijski pomorski promet po istima prema Uredbi 1177/2010 u razdoblju 01.01.2023.-31.12.2024:

03/02/2023
Brodar traži tumačenje Agencije u svezi primjene članka 19. i roka iz članka 24. Putnik je podnio zahtjev za isplatom naknade iz članka 19. brodaru 06.12.2022. godine za otkazano putovanje od 12.08.2022. godine, 4 mjeseca poslije. Brodar traži tumačenje u kojem dozvoljenom roku se može podnijeti zahtjev za naknadom i primjenjuje li se u tom slučaju rok od 2 mjeseca za podnošenje prigovora iz članka 24. Budući da Uredbom nije propisan rok za podnošenje zahtjeva za naknadom, Agencija je zatražila stručnu pomoć službi EK. Upućen je odgovor brodaru da se zahtjev za naknadom iz članka 19. ne može smatrati prigovorom u smisu članka 24., te je brodar dužan isplatiti putniku naknadu po zahtjevu.
24/04/2023
Stranka traži povrat iznosa karata za više putovanja na relaciji Split-Supetar zbog otežanog ulaska njegovog vozila na trajekt zbog rampe zbog čega je u prigovoru spominjana i učinjena šteta. Šteta na vozilu nije dokazana, a ni putnik nije uputio zahtjev za nadoknadu nikakve štete već traži povrat sredstava u iznosu karte zbog pretrpljenog stresa. Brodar mu je kao znak dobre volje izvršio povrat iznosa karte za putovanje 12.4.2023., dok za ostala putovanja nisu smatrali da imaju osnove. Agencija nije smatrala da je potrebno preispitivati takvu odluku brodara.
28/04/2023
Stranka traži dokaz od Agencije da je putovanje u 14.30 iz Starog Grada prema Splitu dana 13.04.2023. godine bilo otkazano iz razloga koji nisu vremenske neprilike. Agencija je potvrdila putnici da je putovanje otkazano zbog tehničkih razloga i uputila je na potraživanje svojih prava (povrat – naknada) od brodara.
19/05/2023
Putnik je tražio adrese europskih službi i nadležne uprave za mobilnost u slučaju kršenja prava, pored NEB-a, te mu je Agencija dala sljedeće adrese: 1) Link na Your Europe Passenger Rights (a koja je javno dostupna na službenoj stranice ove Agencije - https://agencija-zolpp.hr/ . Na istoj možete automatski podnijeti prigovor kao i na stranicama Agencije https://agencija-zolpp.hr/prava-putnika/ gdje Vam je dostupan obrazac prigovora) https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_en.htm 2) Link na Upravu Europske komisije za mobilnost i promet nadležne za politiku EU-a u području mobilnosti i prometa (DG MOVE) s dostupnim kontaktima https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/mobility-and-transport_hr
11/08/2023
Stranci je otkazan trajekt na liniji Livorno (IT) - Bastia (FR) i ponuđen re-booking prvim sljedećim raspoloživim trajektom koji kreće dan kasnije i to iz drugog grada (Savona), te će u Bastiu stići sa cca 25-26 sati zakašnjenja. Agencija ju je uputila da se sukladno Uredbi 1177/2010 pritužba koja se odnosi na pružanje pomoći u luci ili na brodu upućuje NEB-u u državi članici u kojoj je smještena luka

ukrcaja. S obzirom da je u ovom slučaju luka ukrcaja bila izvorno Livorno (IT) odnosno Savona (IT) nadležan je NEB u Republici Italiji te je postupak prigovora potrebno pokrenuti preko: Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), (Transport Regulation Authority), Via Nizza N. 230 – 10126 Torino, Tel.: +39 01119212550, <http://www.autorita-trasporti.it/>, e-mail: pec@pec.autoritatrasporti.it, Online tool(SiTe): https://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/LoginB.aspx, <http://www.autorita-trasporti.it/>. Za sva daljna pitanja Agencija će stati na raspolaganju. Putnica se nije povratno javila.

23/08/2023

Stranka traži pokriće troškova goriva, cestarine i amortizacije zbog otkazanog putovanja u 10:15 sati iz Splita prema Lastovu. Brodar je putniku omogućio re-routing na način da mu je dao trajektne karte Orebić – Dominče (Korčula) i Vela Luka (Korčula) – Lastovo. S obzirom da je putnik o svom trošku morao doći automobilom od Splita do Orebića i poslije od Dominča do Vele Luke, Agencija je uputila putnika i brodaru da putnik ima pravo na refundaciju troška preumjeravanja (gorivo, cestarina, itd.) i pravo na naknadu koja iznosi 50 % od plaćene cijene putne karte Split-Lastovo. Putnik se javio povratno Agenciji da će mu se refundirati svi troškovi (benzin, cestarina) kao i naknada za obrok i piće na onostarno zadovoljstvo njega i brodaru.

01/12/2023

Agencija je zaprimila na postupanje od talijanskog nadležnog tijela (Autorità di Regolazione dei Trasporti) prosljeđenu pritužbu putnika koju su isti zaprimili 08/08/2023 i koju su poslali na postupanje brodaru u Italiji na postupanje bez povratnog odgovora. Iz korespondencije je razvidno da je putnik u svezi spornog putovanja Venecija-Poreč održanog 13/07/2023 kontaktirao brodaru i koji je odbio postupiti po članku 19. Uredbe i isplatiti putniku Naknadu cijene putne karte u slučaju kašnjenja u dolasku iz razloga što smatra da se članak 19. ne primjenjuje u ovom slučaju – tehnički kvar rashladnog sustava uzrokovan česticama nakupljenima u nevremenu pozivajući se na izuzeće zbog izvanrednih okolnosti određeno člankom 20. Uredbe. Kako bi izbjegla pravnu nesigurnost, Agencija je zatražila stručnu pomoć službi EK te je na koncu potvrđeno da putnik kada koristi pravo na re-routing zadržava pravo i na naknadu iz članka 19. Uredbe ako je došlo do zakašnjenja. Brodar je zahvalio na pravnom tumačenju i putniku isplatio traženu naknadu, o čemu je upoznat i talijanski NEB koji je cijelo vrijeme bio uključen u e-mail komunikaciju.

27/06/2024

Stranka pita koliki bi trebao biti iznos naknade ako je put, koji je trebao trajati 3 sata, trajao 9 sati, odnosno ako je trajekt kasnio 6 sati, a ne 1 ili 2 sata? Ostaje li naknada max. 50% od iznosa karte ili se povećava svakim satom kašnjenja? Agencija je dala očitovanje, u konzultaciji sa službama EK za prava putnika koje isto potvrđuju, da sukladno Uredbi (EU) br. 1177/2010 naknada iznosi 50% cijene karte za svako kašnjenje dulje od dvostruke granice iz točaka od (a) do (d) članka 19. Uredbe, bez obzira koliko to kašnjenje prelazi dvostruki prag.

24/09/2024

Stranka traži informaciju ima li pravo na refundaciju iznosa karte putovanja koje je otkazano zbog vremenskih neprilika te šalje kartu u prilogu. Agencija je stupila u kontakt s brodarom i refundacija je isplaćena.

29/08/2024

Stranka traži informaciju ima li pravo na pokriće taxi troška prijevoza kojeg je navodno sama organizirala, sve radi putovanja na relaciji Rijeka – Lošinj 19/08/2024 koje je navodno otkazano zbog vremenskih neprilika. Od stranke su zatraženi dokazi o plaćenim kartama za relaciju Rijeka-Lošinj, a kako bi se ustanovilo ima li pravo na pokriće taxi prijevoza. Stranka nije dostavila traženo.

27/08/2024

Stranka traži refundaciju cijene karata. Naime, navodi da su se on i suputnica dana 16.06.2024. ukrkali na brod Krilo Eclipse sa kartama kupljenima dana 2.4.2024. za putovanje *Split-Dubrovnik* 16.06.2024. na liniji Split-Bol-Makarska – Korčula-Mljet-Dubrovnik i obratno. Pristankom u Hvar, rečeno im je da brod dalje isplovljava za Split i da će dobiti refundaciju karata te da kupe karte u Hvaru za Dubrovnik kod drugog brodarar, što su predmetni i učinili. Nakon provjere od strane Agencije, budući putnici nisu uopće smjeli biti ukrkani u brod Krilo Eclipse jer je plovio za Hvar, a ne za Dubrovnik kako im je glasilo na kupljenim kartama koje su uredno poništene od strane člana posade, te da su putnici sami na svoj trošak u Hvaru, gdje se dogodio za njih dogodio prekid putovanja u smislu članka 18. Uredbe, kupili karte od Hvara do Dubrovnika (alternativni prijevoz/preusmjeravanje), zatraženo je od brodarar da izvrši povrat sve kako je zatraženo u priloženoj dokumentaciji i što je brodar učinio.



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/>