



C/2024/5687

25.9.2024.

OBAVIJEST KOMISIJE

Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća

(C/2024/5687)

SADRŽAJ

	Stranica
1. UVOD	3
2. PODRUČJE PRIMJENE UREDBE (EZ) br. 261/2004	5
2.1. Teritorijalno područje primjene	5
2.1.1. Geografsko područje primjene	5
2.1.2. Pojam „let” iz članka 3. stavka 1. točke (a)	6
2.1.3. Letovi obuhvaćeni područjem primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004	6
2.1.4. Letovi izvan područja primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004	7
2.1.5. Područje primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 u pogledu odštete i/ili pomoći primljene u zemlji koja nije članica EU-a te učinci na prava primatelja u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004	7
2.2. Materijalno područje primjene	8
2.2.1. Neprimjenjivanje Uredbe (EZ) br. 261/2004 na putnike koji putuju helikopterom	8
2.2.2. Neprimjenjivanje Uredbe (EZ) br. 261/2004 na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja nije izravno ili neizravno dostupna javnosti	8
2.2.3. Zahtjev da putnici moraju biti prisutni na prijavi za let	8
2.2.4. Primjena na stvarne zračne prijevoznike	9
2.2.5. Događaji na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 261/2004	9
2.2.6. Neprimjenjivanje Uredbe (EZ) br. 261/2004 na multimodalna putovanja	9
2.2.7. Područje primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 u vezi s Direktivom (EU) 2015/2302 (Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima)	9
3. DOGAĐAJI NA TEMELJU KOJIH SE OSTVARUJU PRAVA IZ UREDBE (EZ) br. 261/2004	10
3.1. Uskraćivanje ukrcaja	10
3.1.1. Pojam „uskraćivanje ukrcaja”	10
3.1.2. Prava povezana s uskraćivanjem ukrcaja	11
3.2. Otkazivanje	12
3.2.1. Definicija otkazivanja	12
3.2.2. Promjena vremena polaska	12
3.2.3. Slučaj zrakoplova koji se vrati na svoju točku polazišta	12
3.2.4. Preusmjereni let	13
3.2.5. Teret dokaza u slučaju otkazivanja	13
3.2.6. Prava u pogledu otkazivanja	13
3.3. Kašnjenje	13
3.3.1. Kašnjenje u polasku	13
3.3.2. „Duže kašnjenje” u dolasku	13

3.3.3.	Mjerenje kašnjenja u dolasku i pojam vremena dolaska	13
3.4.	Premještaj u viši ili u niži razred	14
3.4.1.	Definicija premještaja u viši i u niži razred	14
3.4.2.	Prava povezana s premještajem u viši ili niži razred	14
4.	PRAVA PUTNIKA	15
4.1.	Pravo na informacije	15
4.1.1.	Opće pravo na informiranje	15
4.1.2.	Informacije koje treba pružiti u slučaju kašnjenja, uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja leta	15
4.2.	Pravo na nadoknadu, preusmjeravanje ili ponovnu rezervaciju u slučaju uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja leta	16
4.3.	Pravo na skrb u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja u polasku	18
4.3.1.	Pojam prava na skrb	18
4.3.2.	Opskrbljivanje hranom i pićem i osiguravanje smještaja	18
4.3.3.	Skrb u izvanrednim okolnostima ili iznimnim događajima	20
4.4.	Pravo na odštetu u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja, kašnjenja u dolasku i preusmjeravanja te pravo na nadoknadu u slučaju premještaja u niži razred	20
A.	<i>Općenito</i>	20
B.	<i>Odšteta u slučaju uskraćivanja ukrcaja</i>	20
4.4.1.	Odšteta, uskraćivanje ukrcaja i izvanredne okolnosti	20
4.4.2.	Odšteta, uskraćivanje ukrcaja i povezani letovi	20
4.4.3.	Iznos odštete	21
C.	<i>Odšteta u slučaju otkazivanja</i>	21
4.4.4.	Općenito	21
4.4.5.	Iznos odštete	21
4.4.6.	Obveza obavješćivanja putnika	21
D.	<i>Odšteta u slučaju dužeg kašnjenja u dolasku</i>	22
4.4.7.	„Duža kašnjenja” u dolasku	22
4.4.8.	Odšteta za duže kašnjenje u dolasku u slučaju povezanih letova	22
4.4.9.	Odšteta zbog dužeg kašnjenja u dolasku ako putnik prihvati let za alternativnu zračnu luku koja nije navedena u rezervaciji	22
4.4.10.	Iznos odštete	23
4.4.11.	Izračun udaljenosti na temelju „putovanja” radi utvrđivanja odštete u slučaju dužeg kašnjenja na konačno odredište	23
E.	<i>Odšteta u slučaju preusmjeravanja</i>	23
4.4.12.	Zahtjev za pravovremeno preusmjeravanje putnika	23
4.4.13.	Preusmjeravanje i dolazak više od 2 sata nakon predviđenog vremena dolaska, ali manje od 3 sata	24
F.	<i>Nadoknada u slučaju premještaja u niži razred</i>	24
4.4.14.	Izračun iznosa	24
G.	<i>Dodatna odšteta</i>	24
5.	IZVANREDNE OKOLNOSTI	24
5.1.	Načelo	24
5.2.	„Unutarnji” i „vanjski” događaji	25
5.2.1.	Pojam	25

5.2.2.	„Unutarnji” događaji	25
5.2.3.	„Vanjski” događaji	27
5.3.	Razumne mjere za koje se može očekivati da će ih zračni prijevoznik poduzeti u izvanrednim okolnostima	28
5.4.	Izvanredne okolnosti na prethodnom letu istim zrakoplovom	29
6.	PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU VELIKIH POREMEĆAJA PROMETA	29
6.1.	Općenito	29
6.2.	Pravo na preusmjeravanje ili povrat novca	29
6.3.	Pravo na skrb	30
6.4.	Pravo na odštetu	30
7.	ODŠTETA, NADOKNADA, PREUSMJERAVANJE I SKRB U SLUČAJU MULTIMODALNIH PUTOVANJA	31
8.	PRITUŽBE NACIONALNIM PROVEDBENIM TIJELIMA, SUBJEKTI ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I ZAŠTITA POTROŠAČA U SKLADU S UREDBOM O SURADNJI U ZAŠTITI POTROŠAČA	31
8.1.	Pritužbe nacionalnim provedbenim tijelima	31
8.2.	Alternativno rješavanje sporova (ADR)	32
8.3.	Dodatna sredstva za pomoć dionicima u primjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004	32
9.	POKRETANJE POSTUPKA U SKLADU S UREDBOM (EZ) br. 261/2004	33
9.1.	Jurisdikcija u kojoj se može pokrenuti postupak na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004	33
9.2.	Rok za podnošenje tužbe na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004	34
10.	ODGOVORNOSTI ZRAČNOG PRIJEVOZNIKA U SKLADU S MONTREALSKOM KONVENCIJOM	34

1. UVOD

Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾ stupila je na snagu 17. veljače 2005. Tom se uredbom utvrđuje minimalna razina standarda kvalitete zaštite putnika, čime se liberalizaciji zrakoplovnog tržišta dodaje važna dimenzija zaštite potrošača.

U Komisijinoj Bijeloj knjizi o prometu, donesenoj 28. ožujka 2011. ⁽²⁾, među inicijativama spominje se potreba za „postizanjem ujednačenog tumačenja prava EU-a o pravima putnika te usklađene i učinkovite provedbe, kako bi se osigurali i jednaki uvjeti za industriju i europski standard zaštite građana”.

Što se tiče zračnog prijevoza, u Komunikaciji Komisije od 11. travnja 2011. ⁽³⁾, konstatira se da se odredbe Uredbe (EZ) br. 261/2004 tumače na razne načine zbog „sivih zona” i nedostataka u važećem tekstu, te da se provedba među državama članicama razlikovala. Nadalje, u toj se komunikaciji primjećuje da se pokazalo da putnicima nije jednostavno pozivati se na svoja pojedinačna prava.

⁽¹⁾ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁽²⁾ Plan za jedinstveni europski prometni prostor – ususret konkurentnom prometnom sustavu u kojem se učinkovito gospodari resursima COM(2011) 144 final, vidjeti stranicu 23. (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EN:PDF>).

⁽³⁾ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni Uredbe 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku (COM(2011) 174 final) (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:EN:PDF>).

Europski parlament donio je 29. ožujka 2012. rezoluciju ⁽⁴⁾ kao odgovor na Komunikaciju Komisije od 11. travnja 2011. Parlament je istaknuo mjere koje je smatrao bitnima za vraćanje povjerenja putnika, posebno pravilnu primjenu postojećih pravila od strane država članica i zračnih prijevoznika, provedbu dovoljnih i jednostavnih načina regresa te pružanje putnicima točnih informacija o njihovim pravima.

Kako bi se pojasnila prava, osigurala bolja primjena Uredbe (EZ) br. 261/2004 od strane zračnih prijevoznika i osiguralo da nacionalna provedbena tijela provode Uredbu, Komisija je 2013. predstavila prijedlog izmjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 i Uredbe (EZ) br. 2027/97 ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾. Taj se prijedlog sad razmatra u zakonodavnom postupku EU-a ⁽⁷⁾.

Kao što je najavila u Komunikaciji od 7. prosinca 2015. o strategiji zrakoplovstva za Europu ⁽⁸⁾, Komisija je 2016. donijela Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 261/2004 i Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97 ⁽⁹⁾.

Sudska praksa znatno je utjecala na tumačenje Uredbe (EZ) br.261/2004. U mnogim su slučajevima nacionalni sudovi zahtijevali od Suda Europske unije („Sud”) pojašnjenje određenih odredbi, uključujući i ključne aspekte Uredbe. Njegove interpretativne presude odražavaju sadašnje stanje prava EU-a, koje nacionalna tijela moraju primjenjivati. U evaluaciji provedenoj 2010 ⁽¹⁰⁾ i u procjeni učinka iz 2012 ⁽¹¹⁾, istaknut je velik broj presuda koje je donio Sud. Stoga je jasno da se moraju poduzeti koraci za postizanje zajedničkog razumijevanja i pravilne provedbe Uredbe (EZ) br. 261/2004 širom EU-a.

Ovim Smjernicama za tumačenje ažuriraju se prethodne Smjernice o pravima putnika u zračnom prometu uključivanjem relevantnih presuda Suda donesenih od 2016. do objave ovih Smjernica. Njihov je cilj, među ostalim, pojasniti niz odredbi sadržanih u Uredbi (EZ) br. 261/2004, posebno uzimajući u obzir sudsku praksu Suda ⁽¹²⁾. To bi trebalo omogućiti djelotvorniju i dosljedniju provedbu postojećih pravila. Dodan je novi odjeljak o velikim poremećajima prometa (odjeljak 6.).

Ovim se smjernicama nastoje riješiti pitanja koja nacionalna provedbena tijela, putnici i njihova udruženja, Europski parlament i zastupnici industrije najčešće ističu. Njima se ne nastoji na iscrpan način obuhvatiti sve odredbe niti utvrditi ikakve nove pravne odredbe. Osim toga, važno je imati na umu da smjernice za tumačenje ne dovode u pitanje tumačenje prava EU-a koje pruža Sud ⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Rezolucija Europskog parlamenta o funkcioniranju i primjeni stečenih prava putnika u zračnom prometu (2011/2150(INI)) (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=P7-TA-2012-99>).

⁽⁵⁾ Uredba Vijeća (EZ) br. 2027/97 od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća, SL L 285, 17.10.1997., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u vezi s prijevozom putnika i njihove prtljage (COM(2013) 130 final od 13.3.2013.).

⁽⁷⁾ 2013/0072(COD).

⁽⁸⁾ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Strategija zrakoplovstva za Europu (COM(2015) 598 final od 7.12.2015.).

⁽⁹⁾ Uredba Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća (SL L 285, 17.10.1997., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report* (Ocjena Uredbe 261/2004 – Konačno izvješće – Glavno izvješće), veljača 2010.

⁽¹¹⁾ Radni dokument službi Komisije Procjena učinka uz Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u vezi s prijevozom putnika i njihove prtljage – Bruxelles, SWD(2013) 62 final, 13.3.2013. i Prijedlog za Uredbu o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ U tekstu se sustavno navode upućivanja na relevantne predmete Suda; ako takva upućivanja ne postoje, on odgovara Komisijinu tumačenju Uredbe.

⁽¹³⁾ Vidjeti članak 19. stavak 1. Ugovora o Europskoj uniji.

Ove se Smjernice odnose i na Uredbu (EZ) br. 2027/97 i na Konvenciju o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu („Montrealska konvencija“) ⁽¹⁴⁾. Uredba (EZ) br. 2027/97 ima dvije svrhe: uskladiti zakonodavstvo EU-a o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage s odredbama Montrealske konvencije, čija je ugovorna stranka i EU, i proširiti primjenu pravila iz Konvencije na zračne usluge koje se pružaju na državnom području države članice.

Osim toga, ovim se Smjernicama rješavaju pitanja nadležnosti u vezi s Uredbom (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁵⁾.

Kako je najavila u svojoj Strategiji za održivu i pametnu mobilnost ⁽¹⁶⁾, Komisija je preispitala okvir za prava putnika i 29. studenog 2023. predložila dodatne izmjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽¹⁷⁾. Ovim Smjernicama za tumačenje Komisija ne nastoji zamijeniti ni dopuniti taj prijedlog ni prijedlog iz 2013. o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2027/97, već osigurati bolju primjenu i provedbu Uredbe (EZ) br. 261/2004 i Uredbe (EZ) br. 2027/97.

2. PODRUČJE PRIMJENE UREDBE (EZ) br. 261/2004

2.1. Teritorijalno područje primjene

2.1.1. Geografsko područje primjene

Člankom 3. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004 njezino se područje primjene ograničava na putnike koji putuju iz zračne luke smještene na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje i na putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji (to znači državi koja nije država članica) u zračnu luku koja se nalazi na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje, ako je zračnom prijevozniku koji pruža uslugu dotičnog leta izdana dozvola u državi članici („prijeznik Zajednice“).

U skladu s člankom 355. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) pravo EU-a ne primjenjuje se na države i državna područja navedena u Prilogu II. UFEU-u ⁽¹⁸⁾. Umjesto toga, na te se države i državna područja primjenjuje poseban status pridruživanja utvrđen u skladu s dijelom četvrtim UFEU-a. Nadalje, pravo Unije ne primjenjuje se na Farske otoke ⁽¹⁹⁾. Stoga ta državna područja treba smatrati trećim zemljama u smislu Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽²⁰⁾.

S druge strane, u skladu s člankom 355. stavkom 1. UFEU-a, odredbe Ugovorâ primjenjuju se na Guadeloupe, Francusku Gijanu, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthélemy, Saint-Martin, Azore, Madeiru i Kanarske otoke. Stoga su u smislu Uredbe ta državna područja dio države članice na koju se Ugovor primjenjuje u smislu Uredbe (EZ) br. 261/2004.

⁽¹⁴⁾ Odluka Vijeća 2001/539/EZ od 5. travnja 2001. o zaključku Europske zajednice o Konvenciji za ujednačavanje određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (Montrealska konvencija) (SL L 194, 18.7.2001., str. 38., ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

⁽¹⁵⁾ Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 351, 20.12.2012., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽¹⁶⁾ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija „Strategija za održivu i pametnu mobilnost: usmjeravanje europskog prometa prema budućnosti“ (COM(2020) 789 final od 9.12.2020.).

⁽¹⁷⁾ Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji (COM(2023) 753 final od 29.11.2023.).

⁽¹⁸⁾ Vidjeti Prilog II. UFEU-u (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_en.htm).

⁽¹⁹⁾ članak 355. stavak 5. točka (a) UFEU-a.

⁽²⁰⁾ Uredba se primjenjuje i na Island i Norvešku u skladu sa Sporazumom o europskom gospodarskom prostoru te na Švicarsku u skladu sa Sporazumom između Europske zajednice i Švicarske Konfederacije o zračnom prometu (1999.)

2.1.2. Pojam „let” iz članka 3. stavka 1. točke (a)

Sud je utvrdio da se putovanje koje uključuje odlazni i povratni let ne može smatrati jednim letom. Pojam „let” u smislu Uredbe (EZ) br. 261/2004 mora se tumačiti kao da se sastoji od jedne operacije zračnog prijevoza, pri čemu se ona smatra „jedinicom” takvog prijevoza, koju obavlja zračni prijevoznik koji utvrđuje svoj plan putovanja ⁽²¹⁾. Zbog toga se članak 3. stavak 1. točka (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004 ne primjenjuje na odlazno i povratno putovanje u kojemu putnici koji su prvotno pošli iz zračne luke smještene na državnom području države članice putuju natrag u tu zračnu luku letom koji obavlja prijevoznik koji nije zračni prijevoznik EU-a i koji polazi iz zračne luke smještene u zemlji koja nije članica EU-a. Činjenica da se odlazni i povratni letovi rezerviraju zajedno nema nikakvog utjecaja na tumačenje te odredbe ⁽²²⁾.

Ako se putnikovo putovanje od prvog polaska do konačnog odredišta putnika sastoji od nekoliko letova, ti se letovi smatraju cjelinom za potrebe Uredbe ako su rezervirani kao jedna cjelina ili, drugim riječima, predmet jedinstvene rezervacije. Stoga se pri utvrđivanju primjenjuje li se Uredba (EZ) br. 261/2004 mora uzeti u obzir mjesto polaska i konačno odredište cijelog putovanja, bez obzira na sva eventualna zaustavljanja ili zračne luke korištene tijekom putovanja ⁽²³⁾.

2.1.3. Letovi obuhvaćeni područjem primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004

Sud je u nekoliko presuda pojasnio da se Uredba može primjenjivati na poremećaje u putovanju na povezanim letovima koji su se dogodili izvan EU-a ili na incidente na povezanim letovima koje izvodi prijevoznik koji nije prijevoznik EU-a.

Poremećaj u letu može biti obuhvaćen područjem primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 čak i ako se dogodio izvan EU-a na povezanom letu iz EU-a u zemlju izvan EU-a sa zaustavljanjem izvan EU-a i promjenom zrakoplova. Sud je potvrdio da se pravo na odštetu za duža kašnjenja leta primjenjuje ako su dva ili više letova bili predmet jedinstvene rezervacije ⁽²⁴⁾.

Kad je riječ o tome koja je stranka odgovorna za odštetu putniku u slučaju poremećaja u putovanju, Sud je pojasnio da je svaki stvarni zračni prijevoznik koji je sudjelovao u izvođenju barem jednog od povezanih letova dužan platiti tu odštetu, neovisno o tome je li let koji je izveo taj prijevoznik bio uzrok poremećaja u putovanju ⁽²⁵⁾.

Stoga, u slučaju povezanih letova realiziranih na temelju jedinstvene rezervacije i izvedenih u okviru ugovora o letovima sa skupnom oznakom sa zračnim prijevoznikom Unije koji obavlja prvi let (dio leta) i zračnim prijevoznikom koji nije zračni prijevoznik EU-a i obavlja drugi dio leta, putnik može podnijeti zahtjev za odštetu protiv zračnog prijevoznika EU-a, čak i ako je do kašnjenja došlo na tom drugom dijelu leta ⁽²⁶⁾.

Slično tome, u slučaju povezanih letova, rezerviranih kao jedna cjelina, iz zemlje koja nije članica EU-a u EU sa zaustavljanjem u EU-u, Sud je presudio da, ako uzrok dužeg kašnjenja nastane na prvom letu koji je izveo zračni prijevoznik koji nije iz EU-a u okviru ugovora o letovima sa skupnom oznakom, putnik može podnijeti zahtjev za odštetu protiv zračnog prijevoznika iz EU-a koji je izveo drugi let ⁽²⁷⁾.

Ako je povezani let iz EU-a u zemlju koja nije članica EU-a u cijelosti izveo zračni prijevoznik koji nije zračni prijevoznik EU-a, a rezervacija je izvršena preko zračnog prijevoznika iz EU-a, putnik ima pravo na odštetu od zračnog prijevoznika koji nije zračni prijevoznik EU-a koji je izvršio letove u ime tog zračnog prijevoznika iz EU-a ako je taj putnik na svoje konačno odredište stigao sa zakašnjenjem od više od tri sata do kojeg je došlo zbog drugog dijela navedenog leta ⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Predmet C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, točka 40.

⁽²²⁾ Predmet C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, točka 53.

⁽²³⁾ Predmet C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, točka 18; Predmet C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, točka 26; Predmet C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, točka 25; Predmet C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, točka 20.

⁽²⁴⁾ Predmet C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, točka 25.

⁽²⁵⁾ Predmet C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, točke od 20. do 26.

⁽²⁶⁾ Predmet C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, točka 33.

⁽²⁷⁾ Predmet C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, točka 33.

⁽²⁸⁾ Predmet C-561/20, *United Airlines*, ECLI:EU:C:2022:266, točka 44.

Iako su se prethodno navedeni primjeri odnosili na povezane letove koje su izveli zračni prijevoznici izvedeni u okviru ugovora o letovima sa skupnom oznakom, Sud je pojasnio da nijedna odredba Uredbe ne uvjetuje kvalifikaciju povezanog leta postojanjem posebnog pravnog odnosa između prijevoznika koji izvode letove od kojih se taj let sastoji ⁽²⁹⁾.

Stoga se Uredba (EZ) br. 261/2004 primjenjuje i na putnike na povezanom letu koji se sastoji od više letova koje izvode različiti stvarni zračni prijevoznici koji nisu u posebnom pravnom odnosu, ako je te letove objedinila putnička agencija koja je naplatila ukupnu cijenu i izdala jedinstvenu kartu za taj prijevoz ⁽³⁰⁾.

2.1.4. *Letovi izvan područja primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004*

Uredba (EZ) br. 261/2004 ne primjenjuje se na putnike na povezanim letovima koje izvodi zračni prijevoznik EU-a koji su zajedno rezervirani, a čija polazišna zračna luka prvog leta i odredišna zračna luka drugog leta na putovanju nisu u državi članici EU-a iako je zračna luka u kojoj se odvija presjedanje na državnom području države članice ⁽³¹⁾. Sud je stoga pojasnio da bi se primjenjivost Uredbe u slučaju povezanog leta trebala utvrditi isključivo na temelju geografskih lokacija prve polazišne zračne luke i zračne luke konačnog odredišta putnika. Ako se oba ta mjesta nalaze izvan područja EU-a, putnici na takvim letovima nisu obuhvaćeni Uredbom (EZ) br. 261/2004, čak i ako su imali jedno ili više zaustavljanja u EU-u.

2.1.5. *Područje primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 u pogledu odštete i/ili pomoći primljene u zemlji koja nije članica EU-a te učinci na prava primatelja u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004*

Člankom 3. stavkom 1. točkom (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004 propisano je da se ona primjenjuje na putnike koji putuju iz zračne luke smještene izvan EU-a (tj. u zemlji nečlanici EU-a) u EU ako taj let obavlja zračni prijevoznik koji je licenciran u državi članici EU-a (prijevoznik EU-a), osim ako su u toj zemlji nečlanici EU-a dobili pogodnosti ili naknadu štete i pružena im je pomoć.

Može se pojaviti pitanje imaju li putnici koji lete u EU iz zračne luke smještene u zemlji nečlanici EU-a prava u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 ako su im sljedeća prava već dana u skladu sa zakonodavstvom zemlje nečlanice EU-a o pravima putnika:

1. pogodnosti (npr., putni vaučer) ili odšteta (čiji se iznos može razlikovati od iznosa propisanog Uredbom (EZ) br. 261/2004); i
2. pomoć (kao što su povrat novca ili preusmjeravanje u skladu s člankom 8. te obroci, napitci, smještaj u hotelu i komunikacijska sredstva kako je navedeno u članku 9. Uredbe).

Tu je važna riječ „i”. Na primjer, ako su putnici ostvarili samo jedno od ta dva prava (na primjer pogodnosti i odštetu iz točke 1.), oni i dalje mogu zahtijevati ovo drugo (u ovom slučaju skrb iz točke 2.).

Ako su oba ta prava ostvarena na točki polazišta bilo na temelju lokalnog zakonodavstva ili dobrovoljno, putnici ne mogu više zahtijevati nikakva prava iz Uredbe (EZ) br. 261/2004 jer se ona tada ne primjenjuje ⁽³²⁾.

Međutim, Sud ⁽³³⁾ je utvrdio da je neprihvatljivo da se putniku može uskratiti zaštita koju mu daje Uredba (EZ) br. 261/2004 samo na temelju toga što je taj putnik mogao imati koristi od *neke* odštete u zemlji izvan EU-a. S obzirom na to, stvarni zračni prijevoznik trebao bi dokazati da odšteta dana u zemlji nečlanici EU-a odgovara svrsi odštete koja se jamči Uredbom (EZ) br. 261/2004 ili da uvjeti koji se primjenjuju na odštetu i pomoć te razni načini njihove provedbe odgovaraju onima iz Uredbe (EZ) br. 261/2004.

⁽²⁹⁾ Predmet C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, točka 28.

⁽³⁰⁾ Predmet C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, točka 31.

⁽³¹⁾ Predmet C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, točka 41.

⁽³²⁾ Predmet C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, točka 18. i točka 25.

⁽³³⁾ Predmet C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, točka 28.

2.2. Materijalno područje primjene

2.2.1. Neprimjenjivanje Uredbe (EZ) br. 261/2004 na putnike koji putuju helikopterom

U skladu s člankom 3. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 261/2004, Uredba se primjenjuje samo na zrakoplove s fiksnim krilima kojima upravlja licencirani zračni prijevoznik. Stoga se ne primjenjuje na usluge helikopterima.

2.2.2. Neprimjenjivanje Uredbe (EZ) br. 261/2004 na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja nije izravno ili neizravno dostupna javnosti

U skladu s člankom 3. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Uredba se ne primjenjuje na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja nije izravno ili neizravno dostupna javnosti.

„Besplatno putovanje” znači da zračni prijevoznik prevozi putnika bez ikakve novčane obveze putnika. Slučajevi u kojima je tarifa zračnog prijevoza smanjena na nulu ali putnici i dalje moraju platiti poreze i druge naknade kako bi dobili karte nisu obuhvaćeni tim terminom.

Ako je karta dobivena po sniženoj tarifi, odlučujuće je je li to sniženje rezervirano za određenu skupinu osoba ili je omogućeno svima koji žele rezervirati kartu, čak i ako će možda morati ispuniti određene uvjete ili zahtjeve. Takve bi se karte i dalje smatrale „javno dostupnima”, a njihovi bi kupci bili obuhvaćeni Uredbom.

Međutim, tom su odredbom obuhvaćene i posebne tarife koje zračni prijevoznici nude svojem osoblju. Uredba (EZ) br. 261/2004 ne primjenjuje se na putnika koji putuje po povlaštenoj tarifi s kartom koju je izdao zračni prijevoznik u okviru operacije sponzorstva događanja, čija je pogodnost ograničena na određene osobe i čije je izdavanje potrebno prethodno i pojedinačno odobrenje tog zračnog prijevoznika ⁽³⁴⁾.

S druge strane, člankom 3. stavkom 3. propisuje se da se Uredba primjenjuje na putnike kojima su karte izdane u sklopu programa „frequent flyer” ili drugog komercijalnog programa zračnog prijevoznika ili turopredatora.

Kad je riječ o dojenčadi, Sud je presudio da su putnici koji putuju besplatno zbog svoje mlađe dobi, ali nemaju dodijeljeno mjesto ili ukrajnu propusnicu i čija imena nisu navedena u rezervaciji koju su rezervirali njihovi roditelji, isključeni iz područja primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽³⁵⁾.

2.2.3. Zahtjev da putnici moraju biti prisutni na prijavi za let

Iz članka 3. stavka 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 proizlazi da, kako bi bili obuhvaćeni Uredbom, putnici: i. moraju imati potvrđenu rezervaciju; i ii. moraju se na vrijeme pojaviti na prijavi za let. Drugi zahtjev ne primjenjuje se u slučaju otkazivanja leta.

Ta su dva uvjeta kumulativna: prisutnost putnika radi prijave za let ne može se pretpostaviti na temelju činjenice da putnik ima potvrđenu rezervaciju za dotični let ⁽³⁶⁾. Za djelotvornost članka 3. stavka 2. potrebno je da se putnici na vrijeme pojave u zračnoj luci, točnije kod predstavnika stvarnog zračnog prijevoznika, kako bi ih se prevezlo do predviđenog odredišta, čak i ako su se već prijavili na internetu prije dolaska u zračnu luku ⁽³⁷⁾.

Kad je riječ o dokazivanju da su putnici stvarno bili prisutni na prijavi za let, Sud je potvrdio da se za putnike koji imaju potvrđenu rezervaciju za let i koji su bili na letu smatra da su pravilno ispunili zahtjev prijave za let te da u tom slučaju ne moraju u tu svrhu dostaviti ukrajnu propusnicu ili drugi dokument kojim se potvrđuje njihova prijava za zakašnjeni let u propisanim rokovima. U tom slučaju zračni prijevoznik mora dokazati da ti putnici nisu prevezeni na tom letu ⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Predmet C-316/20, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2020:966, točka 19.

⁽³⁵⁾ Predmet C-686/20, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2021:859, točka 31.

⁽³⁶⁾ Predmet C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, točka 25.

⁽³⁷⁾ Predmet C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, točka 21.

⁽³⁸⁾ Predmet C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, točke 28., 29., 30. i 33.

Sud je potvrdio da je uvjet prisutnosti na prijavi na let nužan u slučajevima u kojima putnici žele tražiti odštetu zbog dužih kašnjenja letova u dolasku ⁽³⁹⁾. To je važno napomenuti za situacije u kojima su putnici unaprijed obaviješteni da će njihov let kasniti i stoga odlučili da se neće pojaviti u zračnoj luci, bilo zato što su odlučili da više neće putovati ili zato što su sami organizirali alternativni prijevoz.

2.2.4. *Primjena na stvarne zračne prijevoznike*

U skladu s člankom 3. stavkom 5. Uredbe (EZ) br. 261/2004, za obveze iz te Uredbe uvijek je odgovoran stvarni zračni prijevoznik, a ne, na primjer, drugi zračni prijevoznik koji je predmetnu kartu prodao. Pojam stvarnog zračnog prijevoznika opisan je u uvodnoj izjavi 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 kao prijevoznik „koji izvodi ili namjerava izvesti let, bez obzira izvodi li navedeno svojim vlastitim zrakoplovom, zrakoplovom u zakupu bez posade ili zakupom zrakoplova s posadom, ili na temelju bilo koje druge osnove” ⁽⁴⁰⁾.

Sud je pojasnio da se u slučaju „zakupa zrakoplova s posadom” – u kojem jedan zračni prijevoznik (zakupodavac) drugom zračnom prijevozniku (zakupnik) pruža zrakoplov i posadu – zakupodavac ne može smatrati stvarnim zračnim prijevoznikom u smislu Uredbe (EZ) br. 261/2004. To je zato jer zakupnik i dalje snosi operativnu odgovornost za let, a ne zračni prijevoznik koji je dao u zakup svoj zrakoplov i posadu ⁽⁴¹⁾.

Što se tiče operativne licencije zračnog prijevoznika, Sud je pojasnio da društvo koje je podnijelo zahtjev za operativnu licenciju koja još nije izdana u trenutku izvođenja planiranog leta ne može biti obuhvaćeno područjem primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004. Stoga, kako bi putnici imali pravo na odštetu na temelju članka 5. stavka 1. točke (c) i članka 7. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004, zračni prijevoznik mora imati valjanu operativnu licenciju ⁽⁴²⁾.

2.2.5. *Događaji na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 261/2004*

Uredbom (EZ) br. 261/2004 štite se putnici u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja, kašnjenja i premještanja u viši ili niži razred. Ti događaji, kao i prava koja se daju putnicima kada se ti događaji ostvare, opisani su u odjeljcima u nastavku.

2.2.6. *Neprimjenjivanje Uredbe (EZ) br. 261/2004 na multimodalna putovanja*

Multimodalna putovanja kojima se u okviru jednog ugovora o prijevozu uključuje više od jednog oblika prijevoza nisu kao takva obuhvaćena Uredbom (EZ) br. 261/2004. Više informacija o tome navodi se u odjeljku 6.

2.2.7. *Područje primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 u vezi s Direktivom (EU) 2015/2302 (Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima)*

Člankom 3. stavkom 6. i uvodnom izjavom 16. Uredbe (EZ) br. 261/2004 propisano je da se ta uredba primjenjuje i na letove unutar paket-aranžmana, osim ako se paket-aranžman otkaže zbog razloga različitih od otkazivanja leta (na primjer, u slučaju otkazivanja hotela). Navedeno je i da prava dodijeljena Uredbom (EZ) br. 261/2004 ne utječu na prava dodijeljena putnicima na temelju Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁴³⁾. Putnici dakle imaju, u načelu, i prava u odnosu na organizatora paket aranžmana iz Direktive (EU) 2015/2302 i prava u odnosu na stvarnog zračnog prijevoznika iz Uredbe (EZ) br. 261/2004. Člankom 14. stavkom 5. Direktive (EU) 2015/2302 ujedno se predviđa da se nijednim pravom na odštetu ili sniženje cijene iz te Direktive ne utječe na prava putnika iz Uredbe (EZ) br. 261/2004, ali se navodi da se odšteta ili sniženje cijene koji se odobravaju u skladu s uredbama o pravima putnika i u skladu s tom Direktivom moraju oduzeti jedni od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta.

⁽³⁹⁾ Predmet C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, točka 34.

⁽⁴⁰⁾ Vidjeti i definiciju „stvarnog zračnog prijevoznika” iz članka 2. točke (b).

⁽⁴¹⁾ Predmet C-532/17, *Wirth*, ECLI:EU:C:2018:527, točka 26.

⁽⁴²⁾ Predmet C-292/18, *Breyer*, ECLI:EU:C:2018:99, točka 28.

⁽⁴³⁾ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). U skladu s člankom 29. Direktive (EU) 2015/2302 upućivanja na Direktivu 90/314/EEZ u Uredbi tumače se kao upućivanja na Direktivu (EU) 2015/2302.

Međutim, ni Uredba (EZ) br. 261/2004 ni Direktiva (EU) 2015/2302 ne bave se pitanjem mora li trošak njihovih preklapajućih obveza u konačnici snositi organizator paket aranžmana ili stvarni zračni prijevoznik ⁽⁴⁴⁾. Rješavanje takve situacije stoga će ovisiti o ugovornim odredbama između organizatora i zračnih prijevoznika te o primjenjivom nacionalnom pravu. Nijedan dogovor koji se na to odnosi (uključujući praktična rješenja za izbjegavanje prekomjerne odštete) ne smije negativno utjecati na mogućnost da putnici upute svoj zahtjev bilo organizatoru paket aranžmana ili zračnom prijevozniku i da ostvare odgovarajuća prava koja ne proizlaze iz Direktive (EU) 2015/2302.

U tom je smislu Sud presudio da, u skladu s člankom 8. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004, putnici koji imaju pravo organizatora putovanja smatrati odgovornim za nadoknadu iznosa vrijednosti svoje zrakoplovne karte u skladu s Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima više ne mogu tražiti nadoknadu vrijednosti te karte od zračnog prijevoznika u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004, čak i ako organizator putovanja nije u financijskoj mogućnosti nadoknaditi iznos vrijednosti karte i nije poduzeo nijednu mjeru kojom bi jamčio tu nadoknadu ⁽⁴⁵⁾. Drugim riječima, putnici koji imaju pravo tražiti povrat novca od svojeg organizatora putovanja na temelju Direktive (EU) 2015/2302 ne mogu tražiti povrat novca od zračnog prijevoznika na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004.

Međutim, putnik može zatražiti odštetu izravno od zračnog prijevoznika za letove koji kasne tri sata ili više ili su otkazani, čak i ako ne postoji ugovor između tog putnika i dotičnog zračnog prijevoznika i let je dio paket aranžmana ⁽⁴⁶⁾.

3. DOGAĐAJI NA TEMELJU KOJIH SE OSTVARUJU PRAVA IZ UREDBE (EZ) br. 261/2004

3.1. Uskraćivanje ukrcaja

3.1.1. Pojam „uskraćivanje ukrcaja”

Pojam „uskraćivanje ukrcaja” odnosi se ne samo na slučajeve prebukiranosti nego i na one slučajeve kada se ukrcaj uskrati zbog drugih razloga, kao što su operativni razlozi ⁽⁴⁷⁾. U skladu s člankom 2. točkom (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004, pojmom „uskraćivanje ukrcaja” ne obuhvaća se situacija u kojoj postoje razumni razlozi za odbijanje prijevoza putnika na nekom letu čak i ako su se oni za let prijavili na vrijeme. Takvi su razumni razlozi zdravstveni, sigurnosni ili neadekvatna putna dokumentacija.

Ako prvotni let putnika koji ima potvrđenu rezervaciju kasni i putnik se preusmjeri na drugi let, to nije uskraćivanje ukrcaja u smislu članka 2. točke (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004.

Ako je putniku odbijen prijevoz povratnim letom zato jer je stvarni zračni prijevoznik otkazao odlazni let i putnike preusmjerio na drugi let, to bi bilo uskraćivanje ukrcaja i temelj za dodatnu odštetu od tog stvarnog zračnog prijevoznika.

Sud je potvrdio da pojam „uskraćeni ukrcaj” obuhvaća i očekivano uskraćivanje ukrcaja, koje se odnosi na situacije u kojima stvarni zračni prijevoznik unaprijed obavijesti putnike da će im uskratiti ukrcaj protiv njihove volje na let za koji su imali potvrđenu rezervaciju ⁽⁴⁸⁾.

Sud je također pojasnio da je u slučaju očekivanog uskraćenog ukrcaja zračni prijevoznik dužan nadoknaditi štetu putnicima u skladu s člankom 4. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 čak i ako putnici nisu došli na ukrcaj pod uvjetima iz članka 3. stavka 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ Međutim, za „pravo regresa” vidjeti članak 13. Uredbe (EZ) br. 261/2004 i članak 22. Direktive (EU) 2015/2302.

⁽⁴⁵⁾ Predmet C-163/18, *Aegean Airlines*, ECLI:EU:C:2019:585, točka 44.

⁽⁴⁶⁾ Predmet C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, točka 38.

⁽⁴⁷⁾ Predmet C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, točka 26.

⁽⁴⁸⁾ Predmet C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, točka 28.

⁽⁴⁹⁾ Predmet C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, točka 39.

Ako se putnicima koji imaju rezervaciju, uključujući odlazni i povratni let, ne dopusti ukrcavanje na povratni let jer se nisu ukrkali na odlazni let („no-show”), to se može smatrati kršenjem uvjeta poslovanja zračnog prijevoznika. Isto vrijedi i za situaciju u kojoj se putnicima koji imaju rezervaciju za uzastopne letove ne dopusti ukrcaj na let jer nisu letjeli prethodnim letom (letovima). Uvjeti poslovanja zračnih prijevoznika moraju biti u skladu s nacionalnim zakonodavstvom kojim se prenose odredbe prava EU-a o zaštiti potrošača, kao što su odredbe Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ⁽⁵⁰⁾. Sud još nije odlučio je li to uskraćeni ukrcaj u smislu članka 2. točke (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004. Nadalje, takva praksa može biti zabranjena nacionalnim pravom.

Ako putnicima koji putuju s kućnim ljubimcem nije dopušten ukrcaj jer nemaju odgovarajuću dokumentaciju za kućne ljubimce ili ako prijevoz životinje nije u skladu s uvjetima poslovanja zračnog prijevoznika, to se ne smatra uskraćivanjem ukrcaja.

Međutim, ako se putnicima ukrcaj uskrati zbog pogreške zemaljskog osoblja pri provjeri njihovih putnih isprava (uključujući vize), to je uskraćivanje ukrcaja u smislu članka 2. točke (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004.

U tom je pogledu Sud presudio da se Uredbom (EZ) br. 261/2004 predmetnom zračnom prijevozniku ne daje ovlast da ocjenjuje i jednostrano i konačno odlučuje je li uskraćivanje ukrcaja opravdano te da, slijedom toga, liši predmetne putnike zaštite na koju oni imaju pravo na temelju te uredbe ⁽⁵¹⁾.

Standardni uvjeti prijevoza ne mogu sadržavati odredbu kojom se ograničavaju obveze ili isključuje odgovornost zračnog prijevoznika na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004 da putniku isplati odštetu u slučaju uskraćenog ukrcaja zbog navodno neodgovarajuće putne dokumentacije ⁽⁵²⁾.

Situacija je drukčija ako zračni prijevoznik i njegova posada odbiju putniku dopustiti ukrcaj zbog sigurnosti kada za to postoje opravdani temelji u skladu s člankom 2. točkom (j). Kako bi se spriječilo nepravilno uskraćivanje ukrcaja putnicima, zračni prijevoznik trebao bi se u potpunosti koristiti bazom podataka Timatic Međunarodne udruge zračnih prijevoznika (IATA) i savjetovati se s javnim tijelima (ambasade i ministarstva vanjskih poslova) odredišnih zemalja te voditi odgovarajuću dokumentaciju kako bi provjerio putne isprave i zahtjeve za (ulaznu) vizu za odredišne zemlje. Države članice morale bi se pobrinuti da pruže IATA-u/Timatic-u sveobuhvatne i ažurirane podatke u pogledu putne dokumentacije, posebno u pogledu zahtjeva za vizu ili izuzimanja od tih zahtjeva.

Kad je riječ o putovanjima osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću, upućuje se na članak 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵³⁾ i odgovarajuće smjernice za tumačenje ⁽⁵⁴⁾.

3.1.2. Prava povezana s uskraćivanjem ukrcaja

Uskraćivanje ukrcaja protiv putnikove volje podrazumijeva: i. pravo na „odštetu” kako je definirano u članku 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004; ii. pravo putnika da odabere između vraćanja prevoznine, preusmjeravanja ili ponovne rezervacije u kasnijoj fazi kako je predviđeno u članku 8.; i iii. pravo na „skrb” u skladu s člankom 9.

⁽⁵⁰⁾ SL L 95, 21.4.1993., str. 29. (ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>); vidjeti i Predmet C-290/16, *Air Berlin / VZBV*, ECLI:EU:C:2017:523, točke 46. do 49.

⁽⁵¹⁾ Predmet C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, točke 92. i 94.

⁽⁵²⁾ Predmet C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, točka 103.

⁽⁵³⁾ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str.1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Smjernice za tumačenje primjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, SWD(2012) 171 final od 11.6.2012. [ažurirati nakon donošenja revidiranih smjernica].

3.2. Otkazivanje

3.2.1. Definicija otkazivanja

Člankom 2. točkom (l) Uredbe (EZ) br. 261/2004 definira se „otkazivanje” kao otkazivanje leta koji je prethodno bio zakazan i na kojem je najmanje jedno mjesto bilo rezervirano.

Otkazivanje se u načelu događa kada je prvotni plan leta otkazan, a putnici tog leta pridružuju se putnicima na letu koji je isto tako planiran, ali nezavisno od prvotnog leta. Člankom 2. točkom (l) ne zahtijeva se izričita odluka prijevoznika o otkazivanju ⁽⁵⁵⁾.

Let koji je izveden između mjesta polaska i dolaska u skladu s planiranim rasporedom letenja, ali tijekom kojeg je došlo do neplaniranog zaustavljanja, ne može se smatrati otkazanim ⁽⁵⁶⁾.

Za razliku od toga, Sud ⁽⁵⁷⁾ smatra da se ne može, u pravilu, donijeti zaključak da postoji kašnjenje ili otkazivanje leta na temelju „kašnjenja” ili „otkazivanja” koji se prikazuju na informativnim pločama u zračnoj luci ili ih oglašuje osoblje prijevoznika. Slično tome, činjenica da je putnik ponovo preuzeo svoju prtljagu ili dobio nove karte za ulazak u zrakoplov nije, u pravilu, odlučujući čimbenik za utvrđivanje da je let bio otkazan. Te okolnosti nisu povezane s objektivnim značajkama leta kao takvog i mogu se pojaviti zbog raznih čimbenika. Posebno, Sud je istaknuo da se te okolnosti (tj. objavljivanje da neki let „kasni” ili je „otkazan”) mogu pripisati netočnoj klasifikaciji ili okolnostima vezanima za dotičnu zračnu luku ili, opet, one mogu biti neizbježne zbog vremena čekanja i činjenice da je nužno da dotični putnici provedu noć u hotelu”.

3.2.2. Promjena vremena polaska

Ne dovodeći u pitanje odjeljak 3.3.1. te kako bi se izbjeglo da zračni prijevoznici neprekidno proglašavaju da neki let „kasni” umjesto da ga proglase „otkazanim” smatralo se korisnim istaknuti razliku između „otkazivanja” i „kašnjenja”. Iako se let obično može smatrati otkazanim kada mu se promijeni broj leta, u praksi to možda neće uvijek biti odlučujući kriterij. Naime, let može toliko dugo kasniti da polazi dan nakon što je bio planiran pa mu je stoga dodijeljen posebno označen broj (npr. XX 1234a umjesto XX 1234) kako bi ga se razlikovalo od leta koji polazi na taj sljedeći dan, a ima isti broj. Takav se slučaj svejedno može smatrati letom koji kasni, a ne otkazanim letom. To bi trebalo razmatrati zasebno za svaki pojedini slučaj.

Na primjer, ne smatra se da je let „otkazan” ako stvarni zračni prijevoznik odgodi vrijeme polaska leta za manje od tri sata, bez drugih izmjena tog leta ⁽⁵⁸⁾.

Međutim, ako stvarni zračni prijevoznik polazak leta pomakne na ranije vrijeme i to za više od jednog sata, mora se smatrati da je let „otkazan” ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3. Slučaj zrakoplova koji se vrati na svoju točku polazišta

Pojam „otkazivanje” kako je propisan člankom 2. točkom (l) Uredbe (EZ) br. 261/2004 ujedno obuhvaća slučaj zrakoplova koji poleti, ali je zatim, iz bilo kojih razloga, prisiljen vratiti se u zračnu luku polazišta gdje se putnici tog zrakoplova premjeste na druge letove. Naime, činjenica da se polijetanje provelo, ali je zrakoplov nakon toga vraćen u zračnu luku polazišta bez da je stigao na odredište iz njegovog plana putovanja, znači da se ne može smatrati da je taj let, kako je prvotno planiran, proveden ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Predmet C-83/10, *Sousa Rodríguez i dr.*, ECLI:EU:C:2011:652 točka 29.

⁽⁵⁶⁾ Predmet C-32/16, *Wunderlich*, ECLI:EU:C:2016:753, točka 27.

⁽⁵⁷⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točke 37. i 38.

⁽⁵⁸⁾ Spojeni predmeti C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, *Azurair i drugi*, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 87.

⁽⁵⁹⁾ Predmet C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, točka 35; Predmet C-395/20, *Corendon Airlines*, ECLI:EU:C:2021:1041, točka 23.

⁽⁶⁰⁾ Predmet C-83/10, *Sousa Rodríguez i dr.*, ECLI:EU:C:2011:652, točka 28.

3.2.4. Preusmjereni let

Ako je let preusmjeren u zračnu luku koja ne odgovara zračnoj luci navedenoj kao konačno odredište u skladu s izvornim planom putovanja, on se smatra otkazivanjem, osim ako odredišna zračna luka i zračna luka prvotnog konačnog odredišta opslužuju isto mjesto, grad ili regiju, u kojem se slučaju može smatrati kašnjenjem ⁽⁶¹⁾. Dakle, ako preusmjereni let sleti u zračnu luku različitu od one koja je prvotno planirana i koja ne opslužuje isto mjesto, grad ili regiju, putnici imaju pravo na odštetu zbog otkazivanja leta ⁽⁶²⁾.

3.2.5. Teret dokaza u slučaju otkazivanja

Člankom 5. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 261/2004 teret dokazivanja je li i kada je putnik pojedinačno upoznat s otkazivanjem njegova leta nameće se zračnom prijevozniku.

O obvezi obavješćivanja putnika o otkazivanju leta vidjeti i odjeljak 4.4.6.

3.2.6. Prava u pogledu otkazivanja

Otkazivanje leta za posljedicu ima: i. pravo na vraćanje prevoznine, preusmjeravanje ili povratni let kako je definirano u članku 8. Uredbe (EZ) br. 261/2004; ii. pravo na „skrb” kako je definirano u članku 9. i iii. na temelju članka 5. stavka 1. točke (c), pravo na „odštetu” kako je definirano u članku 7. Načelo na kojemu se temelji članak 5. stavak 1. točka (c) glasi da se odšteta mora isplatiti ako putnik nije bio dovoljno vremena unaprijed obaviješten o otkazivanju.

Međutim, odšteta se ne mora isplatiti ako prijevoznik može u skladu s člankom 5. stavkom 3. dokazati da je otkazivanje uzrokovano izvanrednim okolnostima koje se nije moglo izbjeći čak ni da su sve razumne mjere bile poduzete ⁽⁶³⁾.

3.3. Kašnjenje

3.3.1. Kašnjenje u polasku

U skladu s člankom 6. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004, ako polazak leta kasni, putnici toga leta imaju pravo na „skrb” u skladu s člankom 9. i na nadoknadu i povratni let u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a). Načelo na kojemu se temelji članak 6. stavak 1. glasi da ta prava ovisе o trajanju kašnjenja i udaljenosti odredišta. U tom smislu treba imati na umu da pravo na preusmjeravanje, kako je utvrđeno člankom 8. stavkom 1. točkom (b) nije obuhvaćeno člankom 6. stavkom 1. jer se može smatrati da zračni prijevoznik prvenstveno pokušava riješiti uzrok kašnjenja kako bi minimizirao neugodnosti za putnike.

3.3.2. „Duže kašnjenje” u dolasku

Sud je presudio da je kašnjenje u dolasku od najmanje tri sata osnova za ista prava u smislu nadoknade kao i otkazivanje ⁽⁶⁴⁾ (više detalja potražite u odjeljku 4.4.5 o odšteti).

3.3.3. Mjerenje kašnjenja u dolasku i pojam vremena dolaska

Sud je donio zaključak da pojam „vrijeme dolaska”, koji se upotrebljava za određivanje trajanja kašnjenja kojemu su putnici na letu bili izloženi kada dolazak kasni, odgovara vremenu kada se najmanje jedna vrata zrakoplova otvore, pri čemu se pretpostavlja da je u tom trenutku putnicima dozvoljeno napustiti zrakoplov ⁽⁶⁵⁾. Komisija smatra da bi stvarni zračni prijevoznik trebao zabilježiti vrijeme dolaska na temelju, na primjer, potpisane izjave letne posade ili pružatelja usluga prihvata i otpreme („handling agent”). Informaciju o vremenu dolaska trebalo bi dati besplatno na zahtjev nacionalnom provedbenom tijelu i putnicima kao dokaz usklađenosti s Uredbom (EZ) br. 261/2004.

⁽⁶¹⁾ Predmet C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, točka 44.

⁽⁶²⁾ Predmet C-253/21, *TUIfly GmbH*, ECLI:EU:C:2021:840, točka 27.

⁽⁶³⁾ Vidjeti odjeljak 5. o izvanrednim okolnostima.

⁽⁶⁴⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69. Vidjeti i spojene predmete C-581/10 i C-629/10, *Nelson i dr.* ECLI:EU:C:2012:657, stavak 40. te predmet C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, točka 19.

⁽⁶⁵⁾ Predmet C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, točka 27.

„Planirano vrijeme dolaska” koje se koristi kao početna točka za izračun kašnjenja je vrijeme utvrđeno u redu letenja i navedeno na rezervaciji (na karti ili drugom dokazu ⁽⁶⁶⁾) u posjedu dotičnog putnika ⁽⁶⁷⁾.

Kako bi se odredila duljina kašnjenja u dolasku putnika preusmjerenog leta koji je sletio u zračnu luku različitu od one za koju je izvršena rezervacija, ali koja opslužuje isto mjesto, grad ili regiju, kao referentno vrijeme treba uzeti trenutak u kojem je putnik stvarno stigao, nakon transfera, u zračnu luku za koju je izvršena rezervacija ili, ovisno o slučaju, u drugo obližnje odredište dogovoreno sa stvarnim zračnim prijevoznikom ⁽⁶⁸⁾.

Ako je let kasnio u dolasku za tri sata ili više i ako je to kašnjenje djelomično posljedica događaja koji se smatra izvanrednom okolnošću, a djelomično zbog nekog drugog razloga, kašnjenje koje se može pripisati izvanrednoj okolnosti mora se oduzeti od ukupnog kašnjenja predmetnog leta kako bi se ocijenilo treba li isplatiti odštetu za kašnjenje u dolasku tog leta ⁽⁶⁹⁾.

3.4. Premještaj u viši ili u niži razred

3.4.1. Definicija premještaja u viši i u niži razred

Premještaj u viši razred i premještaj u niži razred obuhvaćeni su člankom 10. stavkom 1. odnosno 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

Odgovarajuće pravo putnika povezano je s promjenom razreda kabine ili razreda usluge, tj. ekonomskog, poslovnog ili prvog. Ne primjenjuje se na prednosti koje se nude na temelju više cijene unutar istog razreda (npr. posebna sjedala ili hrana i piće). Stoga se kupnja karte po drugoj cijeni unutar istog putničkog razreda ne smatra premještajem u viši ili niži razred za potrebe ovog članka. Slično tome, za putnike koji ne dobiju kabinsku uslugu u skladu sa svojom rezervacijom (npr. u pogledu sjedala ili hrane i pića), ali koji i dalje putuju u istom razredu, ne smatra se da su premješteni u niži razred. Međutim, mogu imati pravo na povrat iznosa plaćenog za uslugu koju nisu dobili u skladu s uvjetima poslovanja zračnog prijevoznika i/ili nacionalnim pravom.

Definicija premještaja u niži razred (ili premještaja u viši razred) primjenjuje se na razred usluge za koji je karta kupljena, ali ne i na pogodnosti ponuđene u programima „frequent flyer” ili drugim komercijalnim programima koje pruža zračni prijevoznik ili turoperator.

3.4.2. Prava povezana s premještajem u viši ili niži razred

U slučaju premještaja u viši razred zračni prijevoznik ne može tražiti nikakvo dodatno plaćanje. U slučaju premještaja u niži razred predviđena je odšteta u obliku nadoknade postotka cijene karte u skladu s člankom 10. stavkom 2. točkama (a), (b) i (c) Uredbe (EZ) br. 261/2004.

Cijena koju treba uzeti u obzir pri određivanju nadoknade za oštećene putnike je cijena leta na kojem su bili premješteni u niži razred, osim ako ta cijena nije navedena na karti koja putniku daje pravo na prijevoz na tom letu. U tom se slučaju cijena mora temeljiti na dijelu cijene karte koji odgovara količniku udaljenosti tog leta i ukupne udaljenosti prijevoza na koji putnik ima pravo. Ta cijena ne uključuje poreze i pristojbe navedene na karti, pod uvjetom da ni potraživanje ni iznos istih ne ovise o razredu za koji je navedena karta kupljena ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Spojeni predmeti C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, *Azurair i drugi*, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 68.

⁽⁶⁷⁾ Predmet C-654/19, *FP Passenger Service*, ECLI:EU:C:2020:770, točka 25.

⁽⁶⁸⁾ Predmet C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, točka 49.

⁽⁶⁹⁾ Predmet C-315/15, *Pešková i Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, točka 54.

⁽⁷⁰⁾ Predmet C-255/15, *Mennens*, ECLI:EU:C:2016:472, točke 32. i 43.

4. PRAVA PUTNIKA

4.1. Pravo na informacije

4.1.1. Opće pravo na informiranje

Člankom 14. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004 utvrđuje se sadržaj jasno čitljive obavijesti koja se pri prijavljivanju za let mora prikazati na način jasno vidljiv putnicima. Ta bi se obavijest trebala prikazivati fizički ili elektronički na što je moguće više relevantnih jezika. To se mora učiniti ne samo na šalteru zračne luke za prijavu za let nego i na kioscima u zračnoj luci, na internetu, a u idealnom slučaju i na ukrcajnim vratima.

Osim toga, uvijek kad zračni prijevoznik putnicima pruži djelomične, zavaravajuće ili krive informacije o njihovim pravima, bilo pojedinačno ili masovno putem oglašavanja u medijima ili publikacijama na svojim internetskim stranicama, to bi se trebalo smatrati kršenjem Uredbe (EZ) br. 261/2004 u skladu s člankom 15. stavkom 2. u vezi s uvodnom izjavom 20., a može ujedno biti nepoštena i zavaravajuća poslovna praksa poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču prema Direktivi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁷¹⁾.

U slučaju kašnjenja, uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja leta, stvarni zračni prijevoznik dužan je obavijestiti putnike u zračnom prometu o točnom imenu i adresi kompanije od koje ti putnici mogu tražiti odštetu i, prema potrebi, navesti dokumente koje moraju priložiti svojem zahtjevu za odštetu. Međutim, stvarni zračni prijevoznik nije dužan obavijestiti putnike u zračnom prometu o točnom iznosu odštete koji bi mogli dobiti ⁽⁷²⁾.

4.1.2. Informacije koje treba pružiti u slučaju kašnjenja, uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja leta

Člankom 14. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 predviđa se da stvarni zračni prijevoznik koji uskrati ukrcaj ili otkáže let mora svakom putniku uručiti pisanu obavijest koja sadrži pravila za odštetu i pomoć. U njemu se nadalje navodi da zračni prijevoznik mora „isto tako, svakom putniku kojem let kasni najmanje dva sata, osigurati istu takvu obavijest”. Zahtjev da se putnicima uruči detaljno pisano objašnjenje njihovih prava stoga se izričito primjenjuje na slučajeve uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja i kašnjenja. Međutim, imajući na umu da kašnjenje može postojati pri polasku, ali se može dogoditi i na konačnom odredištu, stvarni prijevoznik trebao bi isto tako nastojati odgovarajuće informirati putnike kojima let kasni najmanje tri sata na njihovu konačnom odredištu. Jedino na taj način može svaki putnik biti ispravno informiran u skladu s izričitim zahtjevima članka 14. stavka 2 ⁽⁷³⁾. Takav je pristup potpuno usklađen s presudom Suda u predmetu *Sturgeon* ⁽⁷⁴⁾ u kojoj je utvrđeno da putnici zahvaćeni kašnjenjem od najmanje tri sata moraju, u smislu prava na nadoknadu iz članka 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004, imati isti status kao i putnici čiji su letovi otkazani.

Obveza pružanja informacija u skladu s člankom 14. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 ne utječe na obveze informiranja propisane drugim odredbama prava Unije, osobito člankom 8. stavkom 2. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁷⁵⁾ i člankom 7. stavkom 4. Direktive 2005/29/EZ. Izostavljanje bitnih informacija i pružanje zavaravajućih informacija o pravima putnika također može predstavljati nepoštenu poslovnu praksu poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču prema Direktivi 2005/29/EZ.

⁽⁷¹⁾ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁷²⁾ Spojeni predmeti C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, *Azurair i drugi*, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 108.

⁽⁷³⁾ Informacije s popisom nacionalnih provedbenih tijela u EU-u koje se uručuju putnicima mogu sadržavati upućivanje na internetske stranice Komisije na kojima se nalaze svi kontaktni podaci nacionalnih provedbenih tijela.

⁽⁷⁴⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69.

⁽⁷⁵⁾ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4.2. Pravo na nadoknadu, preusmjeravanje ili ponovnu rezervaciju u slučaju uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja

Člankom 8. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004 zračne prijevoznike obvezuje se da putnicima ponude izbor između sljedeće tri mogućnosti:

- nadoknada iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ i, u slučaju povezanih letova, povratni let u zračnu luku polaska što je prije moguće;
- preusmjeravanje do njihova konačnog odredišta što je prije moguće; ili
- preusmjeravanje na kasniji datum po izboru putnika po sukladnim uvjetima prijevoza, ovisno o raspoloživosti mjesta.

Ako stvarni zračni prijevoznik mora ponuditi izbor između povrata novca i preusmjeravanja, zračni prijevoznik mora dotičnim putnicima pružiti iscrpne informacije o svim mogućnostima povrata novca i preusmjeravanja. U skladu s člankom 5. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 putnici moraju dobiti informacije o preusmjeravanju od stvarnog zračnog prijevoznika kada ih se obavještava o otkazivanju. Dotični putnici nisu obvezni sami aktivno sudjelovati u traženju relevantnih informacija ⁽⁷⁸⁾.

U načelu, ako se putniku uskrati ukrcaj ili ga se obavijesti o otkazivanju leta te ga se na odgovarajući način obavijesti o dostupnim mogućnostima, izbor koji je putniku ponuđen u skladu s člankom 8. stavkom 1. mora biti jednokratni. U takvim slučajevima, čim putnik odabere jednu od tri mogućnosti iz članka 8. stavka 1. točaka (a), (b) i (c), zračni prijevoznik više nema nikakve obveze u pogledu preostale dvije mogućnosti. Međutim, i dalje može postojati obveza odštete u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (c) u vezi s člankom 7.

Izbor između nadoknade i preusmjeravanja zračni prijevoznik trebao bi ponuditi istovremeno. U slučaju povezanih letova, zračni prijevoznik trebao bi istovremeno ponuditi izbor između nadoknade, povratnog leta u zračnu luku polaska i preusmjeravanja. Zračni prijevoznik mora snositi troškove preusmjeravanja ili povratnog leta. Ako zračni prijevoznik ne ispuni svoju obvezu da ponudi preusmjeravanje ili povratak po sukladnim uvjetima prijevoza prvom mogućom prilikom, mora nadoknaditi troškove zamjenskog leta do konačnog odredišta putnika ili povratnog leta putnika. Teret dokazivanja da je preusmjeravanje obavljeno prvom prilikom je na stvarnom zračnom prijevozniku ⁽⁷⁹⁾. Isto vrijedi i za povratni let do prve točke polazišta. Ako zračni prijevoznik ne ponudi izbor između nadoknade, preusmjeravanja i, u slučaju povezanih letova, nadoknade i povratnog leta u zračnu luku polaska i preusmjeravanja, nego jednostrano odluči putniku isplatiti nadoknadu, putnik ima pravo na dodatni povrat razlike do vrijednosti nove karte po sukladnim uvjetima prijevoza.

Ako je rezervacija izvršena posredovanjem treće osobe, kao što je platforma za rezervaciju, na zračnom je prijevozniku da u slučaju otkazivanja leta dotičnim putnicima ponudi pomoć tako da im ponudi povrat vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena i, prema potrebi, povratni let do prvog polazišta ⁽⁸⁰⁾.

Međutim, ako zračni prijevoznik može dokazati da se obratio putniku koji je pristao dati svoje osobne podatke za kontakt i da mu je pokušao pružiti pomoć iz članka 8., ali je putnik svejedno pomoć ili preusmjeravanje dogovorio sam, tada zračni prijevoznik može donijeti zaključak da nije odgovoran za nikakve dodatne troškove koje je putnik snosio i može odlučiti da mu ne isplati nadoknadu.

⁽⁷⁶⁾ Vrijednost karte vraća se za neobavljeni dio ili dijelove putovanja, kao i za već obavljeni dio ili dijelove ako taj let više ne služi nikakvoj svrsi u smislu prvotnog plana putovanja putnika. U načelu, ako putnik odabere povratak u svoju zračnu luku polaska, već obavljeni dio ili dijelovi putovanja više ne služe nikakvoj svrsi u pogledu prvotnog plana putovanja.

⁽⁷⁷⁾ Cijena karte koju treba uzeti u obzir radi utvrđivanja iznosa koji putniku u slučaju otkazivanja leta treba nadoknaditi zračni prijevoznik uključuje razliku između iznosa koji je platio putnik i iznosa koji je primio zračni prijevoznik, koja odgovara proviziji koju naplaćuje posrednik između tih dviju osoba, osim ako je ta provizija određena bez znanja tog zračnog prijevoznika (predmet C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, točka 20.).

⁽⁷⁸⁾ Predmet C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, točka 56.

⁽⁷⁹⁾ Predmet C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, točka 62.

⁽⁸⁰⁾ Predmet C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, točka 12.

Što se tiče oblika povrata, iz strukture članka 7. stavka 3. proizlazi da se povrat cijene karte ponajprije izvršava novčanim iznosom. S druge strane, povrat novca u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama predstavlja se kao podredni način nadoknade jer podliježe dodatnom uvjetu „pisane suglasnosti putnika” ⁽⁸¹⁾.

U tom je pogledu Sud pojasnio da pojam „suglasnosti” treba shvatiti, u skladu s njegovim uobičajenim značenjem, kao slobodan i informiran pristanak. Stoga, u kontekstu članka 7. stavka 3., za povrat vrijednosti karte u obliku vaučera neophodan je slobodan i informiran pristanak putnika ⁽⁸²⁾.

Kad je riječ o pojmu „pisana suglasnost”, Sud je također pojasnio da to ne mora nužno značiti vlastoručni ili digitalni potpis putnika ako su dotični putnici dobili jasne i potpune informacije koje im omogućuju učinkovit i informiran izbor i davanje slobodnog i informiranog pristanka na nadoknadu iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru, a ne u obliku isplate novčanog iznosa. Ako su ti uvjeti ispunjeni i putnik je ispunio odgovarajući dio internetskog obrasca na internetskoj stranici zračnog prijevoznika, može se smatrati da je dana „pisana suglasnost” ⁽⁸³⁾.

Ako se putnicima ponudi mogućnost nastavka ili preusmjeravanja putovanja, ono mora biti „po sukladnim uvjetima prijevoza”. Sukladnost uvjeta prijevoza može ovisiti o brojnim čimbenicima, a o tome jesu li uvjeti prijevoza sukladni mora se odlučivati od slučaja do slučaja. Ovisno o okolnostima preporučuje se sljedeća dobra praksa:

- (a) ako je moguće, putnici se ne bi trebali premještati u niži razred od rezerviranoga (ako se premjeste u niži razred primjenjuje se nadoknada iz članka 10.),
- (b) preusmjeravanje bi se trebalo ponuditi bez dodatnih troškova za putnika, čak i ako se putnici preusmjeravaju na letove drugih zračnih prijevoznika ili na drugi oblik prijevoza ili u viši razred ili prijevoz više tarife od one plaćene za prvotnu uslugu,
- (c) mora se poduzeti sve što je moguće kako bi se izbjegla dodatna presjedanja,
- (d) kada je u dijelu putovanja koje nije obavljeno po planu nužno angažirati drugog zračnog prijevoznika ili koristiti drugi oblik prijevoza, ukupno trajanje putovanja trebalo bi biti koliko je razumno moguće slično planiranom trajanju prvotnog putovanja u istom ili, ako je nužno, višem razredu,
- (e) ako postoji više letova sličnih trajanja, putnici koji imaju pravo na preusmjeravanje trebali bi prihvatiti ponudu preusmjeravanja koju im ponudi zračni prijevoznik, uključujući i preusmjeravanje na let onih zračnih prijevoznika koji surađuju sa stvarnim zračnim prijevoznikom, i
- (f) ako je za prvotno putovanje zatražena pomoć za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, ta pomoć treba biti dostupna i na zamjenskom pravcu.

Kako bi stvarni zračni prijevoznik bio oslobođen od obveze plaćanja odštete u skladu s člankom 7., mora upotrijebiti sva sredstva koja mu stoje na raspolaganju kako bi osigurao razumno preusmjeravanje po zadovoljavajućim uvjetima kada je to najranije moguće, među kojima je i pronalaženje drugih izravnih ili neizravnih letova koje eventualno izvode drugi zračni prijevoznici koji su dio iste zrakoplovne udruge ili nisu i koji manje kasne u dolasku od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika ⁽⁸⁴⁾. Samo ako ne postoji nijedno slobodno sjedalo na drugom izravnom ili neizravnom letu kojim predmetni putnik može doći u svoje konačno odredište s manjim zakašnjenjem od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika ili ako izvođenje takvog preusmjeravanja za tog zračnog prijevoznika zahtijeva nepodnošljivu žrtvu u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku može se smatrati da je navedeni zračni prijevoznik upotrijebio sva sredstva kojima je raspolagao time što je predmetnog putnika preusmjerio na sljedeći let koji on izvodi ⁽⁸⁵⁾.

Ako i preusmjereni let prihvaćen u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b) ili (c) bude otkazan ili kasni u dolasku najmanje tri sata, nastaje novo pravo na odštetu u skladu s člankom 7 ⁽⁸⁶⁾. Ako se mora pružiti pomoć, Komisija preporučuje da se putnicima jasno navedu mogućnosti izbora.

⁽⁸¹⁾ Predmet C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, točka 20.

⁽⁸²⁾ Predmet C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, točka 22.

⁽⁸³⁾ Predmet C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, točke 29., 34. i 37.

⁽⁸⁴⁾ Predmet C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, točka 59.

⁽⁸⁵⁾ Predmet C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, točka 61.

⁽⁸⁶⁾ Predmet C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, točke 31. i 33.

Ako je putnik rezervirao odlazni let i povratni let zasebno kod različitih zračnih prijevoznika, a odlazni je let otkazan, nadoknada se isplaćuje samo za taj let. Međutim, ako su dva leta dio istog ugovora, a obavljaju ih dva različita zračna prijevoznika, uz pravo na odštetu od stvarnog zračnog prijevoznika putnicima bi se u slučaju otkazivanja odlaznog leta morale ponuditi dvije mogućnosti:

- a) povrat troškova za cijelu kartu (tj. za oba leta); ili
- b) preusmjeravanje na drugi let za odlazni let.

Naposljetku, u vrlo specifičnom kontekstu repatrijacije putnika kojima je onemogućeno putovanje tijekom pandemije bolesti COVID-19, Sud je presudio da repatrijacijski let koji je organizirala država članica u kontekstu mjere konzularne pomoći, nakon otkazivanja leta, ne predstavlja „preusmjeravanje, po sukladnim uvjetima prijevoza do konačnog odredišta” u smislu članka 8. stavka 1. točke (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004, koje stvarni zračni prijevoznik mora ponuditi putniku čiji je let otkazan. Stoga putnik koji mora platiti dotičnoj državi obveznu participaciju u troškovima nema pravo na naknadu tih troškova na teret stvarnog zračnog prijevoznika na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽⁸⁷⁾.

S druge strane, kako bi dobio odštetu od predmetnog stvarnog zračnog prijevoznika, takav se putnik može na nacionalnom sudu pozvati na nepoštovanje od strane stvarnog zračnog prijevoznika, prvo, njegove obveze nadoknade iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani ili više ne služe svrsi prvotnog plana putovanja putnika, i drugo, njegove obveze pružanja pomoći, uključujući i obveze pružanja informacija na temelju članka 8. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Međutim, ta naknada štete mora biti ograničena na ono što je, s obzirom na okolnosti svakog predmeta, nužno, prikladno i razumno kako bi se nadoknadio propust navedenog stvarnog zračnog prijevoznika ⁽⁸⁸⁾.

4.3. Pravo na skrb u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja u polasku

4.3.1. Pojam prava na skrb

Ako putnici nakon uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja u polasku dogovore sa zračnim prijevoznikom preusmjeravanje na neki kasniji datum po svojem izboru (članak 8. stavak 1. točka (c)), pravo na skrb prestaje vrijediti. Zapravo, pravo na skrb postoji samo dok putnik mora čekati na preusmjeravanje prvom mogućom prilikom prema svojem konačnom odredištu po sukladnim uvjetima prijevoza (članak 8. stavak 1. točka (b)) ili na povratni let (članak 8. stavak 1. točka (a) druga alineja).

4.3.2. Opskrbljivanje hranom i pićem i osiguravanje smještaja

Svrha je Uredbe (EZ) br. 261/2004 osigurati odgovarajuću skrb za putnike koji čekaju svoj povratni let ili preusmjeravanje. Opseg odgovarajuće skrbi morat će se ocijeniti od slučaja do slučaja, vodeći računa o potrebama putnika u dotičnim okolnostima te o načelu proporcionalnosti (tj. u skladu s vremenom čekanja). Cijena plaćena za kartu i privremeni karakter neugodnosti koju putnik trpi ne bi smjeli utjecati na pravo na skrb.

S obzirom na članak 9. stavak 1. točku (a) o obrocima i osvježavajućim napicima, Komisija smatra da izraz „u razumnom odnosu s vremenom čekanja” znači da stvarni zračni prijevoznik treba, imajući na umu načelo proporcionalnosti, osigurati putnicima odgovarajuću skrb s obzirom na očekivano kašnjenje i doba dana (ili noći) u kojemu se ono dogodi, među ostalim i u zračnoj luci presjedanja u slučaju povezanih letova, kako bi se što više smanjile neugodnosti kojima su izloženi putnici. Posebna se pozornost mora obratiti na potrebe osoba s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti i djecu bez pratnje.

⁽⁸⁷⁾ Predmet C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, točka 33.

⁽⁸⁸⁾ Predmet C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, točka 50.

Nadalje, putnicima bi trebalo ponuditi besplatnu skrb i o tome ih obavijestiti na jasan i pristupačan način, uključujući, ako je to moguće, elektroničkim sredstvima komunikacije. To znači da se putnike ne smije prepustiti same sebi, npr. da pronađu i plate smještaj ili hranu. Umjesto toga, stvarni zračni prijevoznik ima obvezu skrb nuditi aktivno. Stvarni zračni prijevoznik trebao bi isto tako osigurati, kad je to moguće, da smještaj bude pristupačan osobama s invaliditetom i njihovim psima vodičima.

Ako skrb nije ponuđena iako je morala biti, putnici koji su morali platiti obroke i osvježavajuća pića, hotelski smještaj, prijevoz od zračne luke do mjesta smještaja i/ili telekomunikacijske usluge mogu od zračnog prijevoznika dobiti povrat troškova ako su ti troškovi bili nužni, razumni i odgovarajući ⁽⁸⁹⁾.

Ako putnici odbiju skrb zračnog prijevoznika koja se mora u razumnoj mjeri ponuditi u skladu s člankom 9. i organiziraju je sami, zračni prijevoznik nije obavezan nadoknaditi troškove koje je imao putnik, osim ako je drukčije predviđeno nacionalnim pravom ili ako se zračni prijevoznik prethodno s tim suglasio. Kako bi se osiguralo jednako postupanje prema putnicima, takav povrat nikada ne može premašiti vrijednost navedene „razumne ponude” zračnog prijevoznika. Također, putnici bi za troškove koje su snosili morali čuvati sve potvrde i račune.

U svakom slučaju, putnici koji smatraju da imaju pravo na povrat većeg iznosa svojih troškova ili na odštetu zbog posljedica kašnjenja, uključujući troškove, zadržavaju pravo da svoje zahtjeve temelje na odredbama Montrealske konvencije, kao i članku 3. Uredbe (EZ) br. 2027/97 i da zračnog prijevoznika tuže nacionalnom sudu ili se obrate nadležnom nacionalnom provedbenom tijelu. U nekim državama članicama putnici će se možda morati obratiti subjektima koji omogućuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova (vidjeti odjeljak 7.3.).

Kad je riječ o obvezi besplatnog pružanja hotelskog smještaja, Sud je pojasnio da izraz „ostvaruju pravo na besplat(-an)... smještaj u hotelu” odražava želju zakonodavca EU-a da spriječi da dotični putnici snose teret pronalazjenja hotelske sobe i da sami plate troškove te sobe, s obzirom na to da o tim putnicima mora skrbiti zračni prijevoznik, koji mora poduzeti potrebne mjere u tu svrhu. Međutim, iz teksta te odredbe ne proizlazi izričito da je zakonodavac EU-a, osim obveze skrbi o putnicima, želio zračnim prijevoznicima nametnuti obvezu skrbi o uvjetima smještaja kao takvima ⁽⁹⁰⁾, primjerice rezervacijom određene sobe u ime putnika.

Slično tomu, Sud je naveo da u slučaju incidenta u hotelu zračni prijevoznik ne može biti dužan, samo na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004, nadoknaditi štetu tom putniku prouzročenu pogreškom koju je počinilo osoblje hotela u kojem je smještaj osiguran ⁽⁹¹⁾.

Mora se imati na umu da se u skladu s uvodnom izjavom 18. Uredbe (EZ) br. 261/2004 skrb može ograničiti ili uskratiti ako bi i samo njezino pružanje dovelo do dodatnog kašnjenja putnika koji čekaju na alternativni ili let koji kasni. Ako let kasni kasno navečer, ali se može očekivati njegov polazak u roku od nekoliko sati i ako bi slanje putnika u hotele i njihovo vraćanje u zračnu luku usred noći moglo dovesti do mnogo dužeg kašnjenja, zračnom prijevozniku trebalo bi dopustiti da odbije osigurati hotelski smještaj i odgovarajuće transfere. Slično tomu, ako zračni prijevoznik namjerava dati vaučere za hranu i piće, a potom dobije obavijest da je let spreman za ukrcaj, prijevoznik mora imati mogućnost uskratiti pružanje te skrbi. Osim za takve slučajeve, Komisijino je stajalište da to ograničenje treba primjenjivati samo u vrlo iznimnim slučajevima jer se mora učiniti sve što je potrebno kako bi se smanjile neugodnosti za putnike.

Pravo na skrb u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 ne utječe na obveze organizatora paket aranžmana iz Direktive (EU) 2015/2302.

⁽⁸⁹⁾ Predmet C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, točka 66.

⁽⁹⁰⁾ Predmet C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, točka 24.

⁽⁹¹⁾ Predmet C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, točka 40.

4.3.3. *Skrb u izvanrednim okolnostima ili iznimnim događajima*

U skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 zračni prijevoznik mora ispuniti obveze skrbi čak i ako je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti, što znači okolnosti koje se ne bi izbjegle i da su bile poduzete sve razumne mjere. Uredbom (EZ) br. 261/2004 se ni na koji način ne omogućuje zaključak da se njome, pored „izvanrednih okolnosti” iz članka 5. stavka 3., priznaje zasebna kategorija „posebno iznimnih” događaja koji bi doveli do izuzimanja zračnog prijevoznika od svih njegovih obveza, uključujući i one iz članka 9. te uredbe, čak i u slučaju izvanrednih okolnosti koje traju tijekom dužeg razdoblja, posebno zato što su putnici u takvim okolnostima i događajima posebno osjetljivi ⁽⁹²⁾.

U slučaju iznimnih događaja, namjera je Uredbe (EZ) br. 261/2004 osigurati pružanje odgovarajuće skrbi posebno putnicima koji čekaju preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b). Međutim, zračnim prijevoznicima ne bi se trebale nametati sankcije ako oni mogu dokazati da su poduzeli sve što je u njihovoj moći kako bi ispunili svoje obveze iz Uredbe (EZ) br. 261/2004, uzimajući u obzir posebne okolnosti povezane s dotičnim događajima i načelo proporcionalnosti.

4.4. **Pravo na odštetu u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja, kašnjenja u dolasku i preusmjeravanja te pravo na nadoknadu u slučaju premještanja u niži razred**

A. **Općenito**

Stvarni zračni prijevoznik dužan je obavijestiti putnike o točnom imenu i adresi zračnog prijevoznika od kojeg ti putnici mogu tražiti odštetu i, prema potrebi, navesti dokumente koje moraju priložiti svojem zahtjevu za odštetu. Međutim, stvarni zračni prijevoznik nije dužan obavijestiti putnike u zračnom prometu o točnom iznosu odštete koji bi mogli dobiti ⁽⁹³⁾.

U slučaju uskraćenog ukrcaja protiv putnikove volje, u članku 4. stavku 3. izričito se navodi da putnik mora dobiti nadoknadu štete „odmah”. To bi značilo da se, ako se odšteta ne isplaćuje na licu mjesta, mora barem obvezati na plaćanje prije nego što putnik napusti zračnu luku.

Putnici u slučaju otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta mogu zahtijevati plaćanje iznosa odštete u nacionalnoj valuti svojeg boravišta. To pravo ima prednost nad nacionalnim zakonodavstvom ili sudskom praksom koja predviđa da će se zahtjev podnesen u tu svrhu odbiti samo zbog činjenice da je izražen u nacionalnoj valuti putnikova boravišta ⁽⁹⁴⁾.

B. **Odšteta u slučaju uskraćivanja ukrcaja**

4.4.1. *Odšteta, uskraćivanje ukrcaja i izvanredne okolnosti*

Članak 2. točka (j) i članak 4. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 moraju se tumačiti u značenju da se u slučaju uskraćivanja ukrcaja odšteta uvijek mora isplatiti i da zračni prijevoznik ne može valjano opravdati slučaj uskraćivanja ukrcaja i biti izuzet od plaćanja odštete putnicima na temelju pozivanja na izvanredne okolnosti ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2. *Odšteta, uskraćivanje ukrcaja i povezani letovi*

Putnici na povezanim letovima moraju dobiti odštetu ako im, kada putuju u okviru jedinstvenog ugovora o prijevozu u kojemu je naveden plan putovanja koji uključuje izravno povezane letove i jedinstveno prijavljivanje, zračni prijevoznik uskrati ukrcaj na temelju toga što je prvi let iz njihove rezervacije kasnio zbog tog prijevoznika, koji je stoga pogrešno očekivao da ti putnici neće doputovati na vrijeme za ukrcaj na drugi let ⁽⁹⁶⁾. Suprotan je slučaj ako putnici imaju dvije zasebne karte za dva uzastopna leta i kašnjenje prvog leta dovede do toga da se oni ne mogu na vrijeme prijaviti za sljedeći let; tada zračni prijevoznici nisu obvezni platiti odštetu. Međutim, ako prvi let kasni više od tri sata, putnik može imati pravo na odštetu od zračnog prijevoznika koji ga je prevezio na tom prvom letu.

⁽⁹²⁾ Predmet C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30.

⁽⁹³⁾ Spojeni predmeti C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, *Azurair i drugi*, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 108.

⁽⁹⁴⁾ Predmet C-356/19, *Delfly*, ECLI:EU:C:2020:633, točka 34.

⁽⁹⁵⁾ Predmet C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, točka 40.

⁽⁹⁶⁾ Predmet C-321/11, *Rodríguez Cachafeiro i Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, ECLI:EU:C:2012:609, točka 36.

4.4.3. *Iznos odštete*

Odšteta se izračunava u skladu s člankom 7. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Odšteta se može umanjiti za 50 % ako se ispune uvjeti iz članka 7. stavka 2.

C. **Odšteta u slučaju otkazivanja**

4.4.4. *Općenito*

Odšteta je obvezna u slučaju otkazivanja:

- ako putnici nisu dovoljno rano obaviješteni, tj. najmanje dva tjedna prije predviđenog polaska, i
- ako nisu preusmjereni u rokovima utvrđenima u članku 5. stavku 1. točki (c) Uredbe (EZ) br. 261/2004 (vidjeti odjeljak E),
- osim ako je do otkazivanja došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći čak ni da su poduzete sve razumne mjere, u skladu s člankom 5. stavkom 3. (vidjeti odjeljak 5. o izvanrednim okolnostima).

Važno je napomenuti da tu odštetu treba razlikovati od odštete za duže kašnjenje u dolasku.

4.4.5. *Iznos odštete*

Odšteta se izračunava u skladu s člankom 7. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Može se smanjiti za 50 % ako su ispunjeni uvjeti iz članka 7. stavka 2., tj. ako se putnici preusmjere na konačno odredište nakon otkazivanja prvotnog leta i tamo stignu s kašnjenjem od najviše 2, 3 ili 4 sata, ovisno o udaljenosti.

4.4.6. *Obveza obavješćivanja putnika*

Stvarni zračni prijevoznik i dalje mora platiti odštetu ako putnik nije obaviješten o otkazivanju leta najmanje dva tjedna prije vremena polaska predviđenog redom letenja jer posrednik (npr. putnička agencija, internetska putnička agencija) s kojim je putnik imao ugovor o prijevozu nije na vrijeme prenio tu informaciju od zračnog prijevoznika putniku, a putnik nije izričito ovlastio posrednika da prima informacije koje mu šalje stvarni zračni prijevoznik ⁽⁹⁷⁾.

Isto tako, stvarni zračni prijevoznik mora platiti odštetu predviđenu člankom 5. stavkom 1. točkom (c) i člankom 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 u slučaju otkazivanja leta o kojem putnik nije bio obaviješten najmanje dva tjedna prije vremena polaska predviđenog redom letenja, ako je taj zračni prijevoznik pravovremeno poslao obavijest na jedinu adresu elektroničke pošte koja mu je priopćena u okviru rezervacije, a da pritom nije znao da se ta adresa može koristiti samo za stupanje u kontakt s putničkom agencijom preko koje je rezervacija izvršena, a ne izravno s putnikom, i da ta putnička agencija nije pravovremeno poslala tu informaciju putniku ⁽⁹⁸⁾, što znači najmanje dva tjedna prije predviđenog vremena polaska.

⁽⁹⁷⁾ Predmet C-302/16, *Krijgsman*, ECLI:EU:C:2017:359, točka 31; Predmet C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, točka 56.

⁽⁹⁸⁾ Predmet C-307/21, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:729, točka 30.

D. Odšteta u slučaju dužeg kašnjenja u dolasku**4.4.7. „Duža kašnjenja” u dolasku**

U pogledu „dužih kašnjenja” Sud je presudio da putnici čiji letovi kasne mogu doživjeti slične neugodnosti, to jest izgubiti određeno vrijeme, kao i putnici čiji su letovi otkazani ⁽⁹⁹⁾. Na temelju načela jednakog postupanja, putnici koji do svojeg konačnog odredišta stignu s kašnjenjem od tri sata ili više imaju pravo na istu odštetu (članak 7.) kao i putnici čiji je let otkazan. Sud je svoju presudu uglavnom temeljio na članku 5. stavku 1. točki (c) podtočki iii. Uredbe (EZ) br. 261/2004, u kojoj zakonodavac EU-a navodi pravne posljedice, uključujući i pravo na odštetu, u situacijama u kojima putnicima čiji je let otkazan nije ponuđeno preusmjeravanje koje bi im omogućilo da otputuju ne više od sat vremena prije planiranog vremena odlaska i da stignu na svoje konačno odredište manje od dva sata nakon planiranog vremena dolaska. Sud je iz toga zaključio da se pravom na odštetu iz članka 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 nastoji obešteti gubitak vremena od najmanje tri sata. Međutim, takvo kašnjenje ne daje putnicima pravo na odštetu ako zračni prijevoznik može dokazati da je to duže kašnjenje bilo uzrokovano izvanrednim okolnostima koje se ne bi mogle izbjeći čak i da su bile poduzete sve razumne mjere ⁽¹⁰⁰⁾ (vidjeti odjeljak 5. o izvanrednim okolnostima).

4.4.8. Odšteta za duže kašnjenje u dolasku u slučaju povezanih letova

Prema mišljenju Suda ⁽¹⁰¹⁾, za potrebe odštete predviđene člankom 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 kašnjenje treba ocijeniti s obzirom na planirano vrijeme dolaska na konačno odredište putnika kako je definirano u članku 2. točki (h) Uredbe (EZ) br. 261/2004, što se u slučaju izravno povezanih letova mora shvatiti kao odredište posljednjeg leta na kojem je putnik bio.

U skladu s člankom 3. stavkom 1. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004 putnici koji su propustili povezani let unutar EU-a ili povezani let izvan EU-a letom koji dolazi iz zračne luke smještene na državnom području države članice EU-a trebali bi imati pravo na odštetu ako su na svoje konačno odredište stigli sa zakašnjenjem duljim od tri sata. Nije bitno je li zračni prijevoznik koji obavlja povezane letove zračni prijevoznik EU-a.

Pravo na odštetu ne ostvaruje se u slučajevima propuštanja povezanih letova zbog znatnih kašnjenja kod sigurnosnih kontrola ili ako putnici nisu poštovali vrijeme ukrcaja na svoj let u zračnoj luci presjedanja.

Kad je riječ o povezanim letovima koji su dio jedinstvene rezervacije, putnik nema pravo na odštetu ako ga zračni prijevoznik premjesti na kasniji let za prvi dio leta ako mu je zračni prijevoznik pritom omogućio da se na vrijeme ukrca na drugi let koji je dio njegova rezerviranog prijevoza ⁽¹⁰²⁾.

4.4.9. Odšteta zbog dužeg kašnjenja u dolasku ako putnik prihvati let za alternativnu zračnu luku koja nije navedena u rezervaciji

Ako putnik prihvati let u zračnu luku koja je alternativa zračnoj luci za koju je izvršena rezervacija, u slučaju dužeg kašnjenja u dolasku mora mu se isplatiti odšteta. Vrijeme dolaska koje se mora uzeti u obzir kod izračuna kašnjenja stvarno je vrijeme dolaska u zračnu luku iz prvotne rezervacije ili u drugo odredište u blizini s kojim se putnik suglasio u skladu s člankom 8. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽¹⁰³⁾. Troškove koji nastanu zbog prijevoza između te alternativne zračne luke i zračne luke iz prvotne rezervacije ili drugog odredišta u blizini s kojim se putnik suglasio mora snositi stvarni zračni prijevoznik na vlastitu inicijativu ⁽¹⁰⁴⁾. Ako zračni prijevoznik ne osigura ili ne ponudi taj prijevoz i putnici ga moraju sami organizirati, putnici imaju pravo na povrat iznosa troškova koji su im nastali koji su, s obzirom na okolnosti svakog pojedinačnog slučaja, u granicama onoga što je nužno, prikladno i razumno ⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 54.

⁽¹⁰⁰⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69.

⁽¹⁰¹⁾ Predmet C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, točka 47.

⁽¹⁰²⁾ Predmet C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, točka 34.

⁽¹⁰³⁾ Predmet C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, točka 49.

⁽¹⁰⁴⁾ Predmet C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, točka 66.

⁽¹⁰⁵⁾ Predmet C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, točka 73.

4.4.10. Iznos odštete

Važno je istaknuti da se odšteta koja se putniku isplaćuje u skladu s člankom 7. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 261/2004 može smanjiti za 50 % ako su ispunjeni uvjeti iz članka 7. stavka 2. Uredbe. Iako se članak 7. stavak 2. odnosi samo na preusmjeravanje putnika, Sud je utvrdio da bi se smanjenje odštete trebalo primjenjivati *mutatis mutandis* na putnike koji u dolasku kasne tri sata ili više ⁽¹⁰⁶⁾.

Iz toga slijedi da se odšteta koja se isplaćuje putniku čiji je let kasnio tri sata ili više i koji stigne na konačno odredište tri sata ili više nakon prvotno predviđenog vremena dolaska može smanjiti za 50 % ako je kašnjenje kraće od četiri sata ⁽¹⁰⁷⁾.

Drugim riječima, ako je kašnjenje u dolasku dulje od 3 sata i kraće od 4 sata za putovanje dulje od 3 500 km, odšteta se može smanjiti za 50 % i stoga iznosi 300 eura u skladu s člankom 7. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

Međutim, ako je let pomaknut na ranije vrijeme koje daje pravo na odštetu u skladu s člankom 7., stvarni zračni prijevoznik i dalje je dužan platiti puni iznos. On ne može smanjiti iznos odštete za 50 % zbog toga što je putnicima ponudio preusmjeravanje koje bi im omogućilo da bez odgode stignu na konačno odredište ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11. Izračun udaljenosti na temelju „putovanja” radi utvrđivanja odštete u slučaju dužeg kašnjenja na konačno odredište.

U predmetu *Folkerts* ⁽¹⁰⁹⁾ Sud izričito spominje pojam „putovanje” koje se sastoji od nekoliko povezanih letova. U članku 2. točki (h) Uredbe (EZ) br. 261/2004 „konačno odredište” definirano je kao destinacija na karti predstavljena na šalteru za registraciju putnika ili, u slučaju izravno povezanih letova, odredište zadnjeg leta. U skladu s člankom 7. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 261/2004 udaljenost na temelju koje se određuje odšteta koja se mora isplatiti u slučaju dužeg kašnjenja na konačno odredište mora se temeljiti na udaljenosti „rute preko velikog kruga ortodrome” između mjesta polaska i konačnog odredišta, tj. na „putovanju”, a ne zbrajajući udaljenosti „ruta preko velikog kruga ortodrome” između niza relevantnih povezanih letova koji čine „putovanje” ⁽¹¹⁰⁾.

To pravilo za izračun udaljenosti primjenjuje se čak i ako je došlo do kašnjenja samo na drugom dijelu leta ili ako je do dužeg kašnjenja u dolasku došlo zbog otkazivanja drugog dijela leta, koji je trebao izvesti zračni prijevoznik različit od onog s kojim je dotični putnik sklopio ugovor o prijevozu ⁽¹¹¹⁾. Isto vrijedi i za letove koji se sastoje od više od dva dijela.

E. Odšteta u slučaju preusmjeravanja

4.4.12. Zahtjev za pravovremeno preusmjeravanje putnika

U skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (c) stvarni zračni prijevoznici nisu obvezni platiti odštetu u skladu s člankom 7. ako preusmjere putnike kako slijedi:

- ako su putnici obaviješteni u razdoblju od 7 do 14 dana prije polaska predviđenog redom letenja, preusmjeravanjem im se mora omogućiti polazak ne više od dva sata prije prvotnog vremena polaska predviđenog redom letenja i dolazak na konačno odredište manje od četiri sata nakon prvotno predviđenog vremena dolaska,
- ako su putnici obaviješteni manje od 7 dana prije polaska predviđenog redom letenja, preusmjeravanjem im se mora omogućiti polazak ne više od jedan sat prije prvotnog vremena polaska predviđenog redom letenja i dolazak na konačno odredište manje od dva sata nakon prvotno predviđenog vremena dolaska ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 63.

⁽¹⁰⁷⁾ Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 63.

⁽¹⁰⁸⁾ Spojeni predmeti C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, *Azurair i drugi*, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 94.

⁽¹⁰⁹⁾ Predmet C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, točka 18.

⁽¹¹⁰⁾ Predmet C-559/16, *Bossen*, ECLI:EU:C:2017:644, točka 33.

⁽¹¹¹⁾ Predmet C-939/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:316, točka 22. Predmet C-592/20, *British Airways*, ECLI:EU:C:2021:312, točka 36.

⁽¹¹²⁾ Predmet C-130/18 *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, točka 23.

4.4.13. Preusmjeravanje i dolazak više od 2 sata nakon predviđenog vremena dolaska, ali manje od 3 sata

Sud je potvrdio da putnici koji su obaviješteni o otkazivanju leta manje od sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja imaju pravo na odštetu iz članka 5. stavka 1. točke (c) ako im je preusmjeravanje koje je ponudio zračni prijevoznik omogućilo da stignu na konačno odredište više od dva sata, ali manje od tri sata od planiranog vremena dolaska otkazanog leta ⁽¹¹³⁾.

Međutim, ako putnici sami rezerviraju zamjenski let jer su obaviješteni ili imaju dovoljno dokaza da će njihov let stići na odredište s dugim kašnjenjem, nemaju pravo na odštetu ako stignu na konačno odredište (s novim letom) s kašnjenjem manjim od tri sata nakon planiranog vremena dolaska prvotno rezerviranog leta ⁽¹¹⁴⁾.

F. **Nadoknada u slučaju premještanja u niži razred**

4.4.14. Izračun iznosa

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 261/2004, nadoknada se plaća samo za let na kojem je putnik bio premješten u niži razred, a ne za cijelo putovanje iz jedinstvene karte koja može uključivati dva ili više povezanih letova. Prethodno navedena nadoknada plaća se u roku od sedam dana.

G. **Dodatna odšteta**

Člankom 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 predviđa se standardizirana fiksna odšteta. U članku 12. naglašava se da se odredbama Uredbe (EZ) br. 261/2004 ne isključuje pravo putnika na dodatnu odštetu. Sud je presudio da pojam „dodatna odšteta” omogućuje nacionalnom sudu da pod uvjetima predviđenima Montrealskom konvencijom ili nacionalnim pravom dodijeli naknadu štete, uključujući neimovinsku štetu, koja proizlazi iz povrede ugovora o zračnom prijevozu ⁽¹¹⁵⁾. Nacionalni sud može odbiti odštetu dodijeljenu na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004 od te dodatne odštete, ali to nije dužan učiniti ⁽¹¹⁶⁾.

„Dodatna odšteta” iz članka 12. Uredbe (EZ) br. 261/2004 može obuhvaćati i odštetu od turoperatora na temelju prava na sniženje cijene predviđenog nacionalnim pravom ⁽¹¹⁷⁾.

5. IZVANREDNE OKOLNOSTI

5.1. **Načelo**

U skladu s člankom 5. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 zračni prijevoznik nije dužan platiti odštetu u slučaju otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u dolasku ako može dokazati da je do tog otkazivanja ili kašnjenja došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći čak i da su bile poduzete sve razumne mjere.

Kako bi bio izuzet od plaćanja odštete zračni prijevoznik mora istovremeno dokazati:

- (a) postojanje izvanrednih okolnosti i veze između tih okolnosti i kašnjenja ili otkazivanja; i
- (b) činjenicu da se to kašnjenje ili otkazivanje nije moglo izbjeći iako je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere (vidjeti odjeljak 5.3.).

Dotična izvanredna okolnost može dovesti do više od jednog otkazivanja ili kašnjenja na konačno odredište, kao u slučaju odluke uprave zračnog prometa iz uvodne izjave 15. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

⁽¹¹³⁾ Predmet C-130/18 *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, točka 23.

⁽¹¹⁴⁾ Predmet C-54/23, *WY protiv Laudamotion GmbH i Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2024:74, točka 24.

⁽¹¹⁵⁾ Predmet C-83/10, *Sousa Rodríguez i dr.*, ECLI:EU:C:2011:652, točka 46.

⁽¹¹⁶⁾ Predmet C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, točka 47.

⁽¹¹⁷⁾ Predmet C-153/19, *DER Touristik GmbH*, ECLI:EU:C:2020:412, točka 36.

Budući da je riječ o odstupanju od glavnog pravila, to jest plaćanja nadoknade, čija je svrha ostvarivanje zaštite potrošača, izuzeće od članka 5. stavka 3. se mora strogo tumačiti ⁽¹¹⁸⁾. Stoga sve izvanredne okolnosti u vezi s događajima poput onih navedenih u uvodnoj izjavi 14. Uredbe (EZ) br. 261/2004, tj. politička nestabilnost, meteorološki uvjeti koji onemogućuju izvođenje predmetnog leta, sigurnosni rizici, neočekivani nedostaci po pitanju sigurnosti leta i štrajkovi koji utječu na operacije stvarnog zračnog prijevoznika, nisu nužno osnova za izuzeće od obveze plaćanja odštete, nego zahtijevaju ocjenu od slučaja do slučaja ⁽¹¹⁹⁾.

Sud je razvio dva kumulativna uvjeta za kvalifikaciju događaja kao izvanrednih okolnosti, koje je dosljedno primjenjivao u svojoj sudskoj praksi:

- (a) događaj po svojoj prirodi ili uzroku ne smije biti dio redovnog obavljanja djelatnosti dotičnog zračnog prijevoznika; i
- (b) događaj po svojoj prirodi ili uzroku mora biti izvan stvarne kontrole tog zračnog prijevoznika ⁽¹²⁰⁾.

Zračni prijevoznici mogu dostaviti kao dokaz izvratke iz dnevnika ili izvješća o izvanrednim događajima ili vanjske dokumente i izjave. Ako zračni prijevoznik upućuje na takav dokaz u svojem odgovoru na zahtjev putnika ili nacionalnom provedbenom tijelu, taj bi dokaz trebao uključiti u svoj odgovor. Ako se zračni prijevoznik nastoji osloniti na obranu u smislu izvanrednih okolnosti, takav dokaz zračni prijevoznik mora nacionalnom provedbenom tijelu i putniku pružiti besplatno u skladu s nacionalnim odredbama o pristupu dokumentima.

5.2. „Unutarnji” i „vanjski” događaji

5.2.1. Pojam

Prema ustaljenoj sudskoj praksi Suda koja se odnosi na pojam izvanrednih okolnosti u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004, događaje čiji je uzrok „unutarnji” mora se razlikovati od onih čiji je uzrok „vanjski” u odnosu na stvarnog zračnog prijevoznika ⁽¹²¹⁾.

„Vanjski” događaji proizlaze iz vanjskih okolnosti koje su više ili manje česte u praksi, ali nad kojima zračni prijevoznik nema kontrolu jer im je uzrok prirodni događaj ili radnja treće osobe, poput drugog zračnog prijevoznika ili javnog ili privatnog subjekta koji ometa djelatnost zračnog prijevoza ili zračne luke ⁽¹²²⁾. „Vanjski” događaji općenito se smatraju izvanrednim okolnostima.

Događaje koji nisu „vanjski” treba smatrati „unutarnjim” u odnosu na stvarnog zračnog prijevoznika i stoga nisu izvanredne okolnosti.

5.2.2. „Unutarnji” događaji

– Tehnički kvarovi zrakoplova

Sud ⁽¹²³⁾ je dodatno pojasnio da se tehnički problem koji se pojavi tijekom održavanja zrakoplova ili je uzrokovan propustom u održavanju zrakoplova ne može smatrati „izvanrednom okolnošću”. Sud smatra da čak i ako se tehnički problem koji se pojavio neočekivano ne može pripisati lošem održavanju niti je otkriven tijekom rutinskih provjera pri održavanju, on nije obuhvaćen definicijom „izvanrednih okolnosti” ako je neodvojiv od normalnog obavljanja djelatnosti zračnog prijevoznika.

⁽¹¹⁸⁾ Predmet C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, točka 17., i ondje navedena sudska praksa.

⁽¹¹⁹⁾ Predmet C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, točka 22.

⁽¹²⁰⁾ Predmet C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, točka 23.; Predmet C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, točka 29.; Predmet C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, točka 36.; i kasniji predmeti.

⁽¹²¹⁾ Sud je tu razliku prvi put napravio u predmetu C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, točka 39.

⁽¹²²⁾ Predmet C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, točka 41.

⁽¹²³⁾ Predmet C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, točka 25.

Na primjer, kvar uzrokovan preranim kvarenjem pojedinih dijelova zrakoplova može činiti neočekivani događaj. Međutim, takav kvar pritom je bitno povezan s vrlo složenim sustavom funkcioniranja zrakoplova, uzevši u obzir činjenicu da se zrakoplovni prijevoznik njime koristi u uvjetima, posebno meteorološkim, koji su često teški ili čak ekstremni, pri čemu nijedan dio zrakoplova nije nepokvariv. Stoga valja zaključiti da je u kontekstu djelatnosti zračnog prijevoznika takav nepredvidiv događaj dio redovnog obavljanja djelatnosti zračnog prijevoza ⁽¹²⁴⁾.

Isto u načelu vrijedi i za kvar dijela koji se zamjenjuje samo u slučaju kvara („on condition”) ⁽¹²⁵⁾.

Međutim, skriveni konstrukcijski nedostatak koje je otkrio proizvođač zrakoplova ili nadležno tijelo, ili šteta na zrakoplovu uzrokovana činovima sabotaze ili terorizma trebali bi se smatrati izvanrednim okolnostima. To vrijedi čak i ako je proizvođač obavijestio zračnog prijevoznika o postojanju kvara nekoliko mjeseci prije leta ⁽¹²⁶⁾.

– Pokretne stepenice za ukrcaj putnika

Sud ⁽¹²⁷⁾ je pojasnio da se sudar pokretnih stuba za ukrcaj putnika sa zrakoplovom ne može smatrati „izvanrednom okolnošću” koja oslobađa zračnog prijevoznika od njegove obveze isplate odštete u skladu s člankom 5. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Pokretne stepenice ili mostovi za ukrcaj i iskrcaj mogu se smatrati neophodnima za prijevoz putnika pa se zračni prijevoznici redovno suočavaju sa situacijama koje su posljedica korištenja takve opreme. Sudar zrakoplova i pokretnih stepenica za ukrcaj stoga je unutarnji događaj svojstven redovnom obavljanju djelatnosti zračnog prijevoznika. Izvanredne okolnosti primjenjuju se, na primjer, kada šteta na zrakoplovu nastane zbog čina koji nije obuhvaćen normalnim radom zračne luke, kao što je čin terorizma ili sabotaze.

– Iznenadan izostanak članova posade

Ako je član posade koji je prijeko potreban za izvođenje leta neočekivano odsutan neposredno prije predviđenog polaska tog leta zbog bolesti ili čak neočekivane smrti, to nije obuhvaćeno pojmom izvanrednih okolnosti u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽¹²⁸⁾.

– Štrajkovi osoblja zračnog prijevoznika

Sud je presudio da se štrajkovi osoblja stvarnog zračnog prijevoznika ne mogu smatrati izvanrednom okolnošću ako se taj štrajk odnosi na zahtjeve koji se tiču radnih odnosa između navedenog prijevoznika i njegova osoblja, na primjer u slučaju pregovora o plaći ⁽¹²⁹⁾.

Taj se zaključak primjenjuje i na štrajkove koje su organizirali sindikati ⁽¹³⁰⁾ i na „divlje štrajkove” na koje je osoblje zračnih prijevoznika pozvalo nakon iznenadne objave restrukturiranja zračnog prijevoznika ⁽¹³¹⁾. Štrajk osoblja stvarnog zračnog prijevoznika iz solidarnosti sa štrajkom pokrenutim protiv matičnog društva tog zračnog prijevoznika također nije obuhvaćen pojmom izvanrednih okolnosti ⁽¹³²⁾.

Štrajkovi radi ostvarivanja zahtjeva tih radnika u matičnom društvu nisu obuhvaćeni pojmom izvanrednih okolnosti u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004; pri tome nije relevantno je li bilo prethodnih pregovora s predstavnicima radnika ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Predmet C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, točke 40., 41. i 42.

⁽¹²⁵⁾ Predmet C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, točka 43.

⁽¹²⁶⁾ Predmet C-411/23, *D.*, ECLI:EU:C:2024:498, točka 42.; vidjeti i predmet C-385/23, *Finnair*, ECLI:EU:C:2024:497, točke 37. i 39.

⁽¹²⁷⁾ Predmet C-394/14, *Siewert*, ECLI:EU:C:2014:2377, točke 19. i 20.

⁽¹²⁸⁾ Spojeni predmeti C-156/22, C-157/22 i C-158/22, *TAP Portugal*, ECLI:EU:C:2023:393, točka 26.

⁽¹²⁹⁾ Predmet C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, točka 37.

⁽¹³⁰⁾ Predmet C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, točka 44.

⁽¹³¹⁾ Predmet C-195/17, *Krüsemann and Others*, ECLI:EU:C:2018:258, točka 48.

⁽¹³²⁾ Predmet C-613/20, *Eurowings*, ECLI:EU:C:2021:820, točka 34.

⁽¹³³⁾ Predmet C-287/20, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:1, točka 33.

Međutim, ako je takav štrajk uzrokovan zahtjevima kojima mogu udovoljiti samo javne vlasti i koji su stoga izvan stvarne kontrole predmetnog zračnog prijevoznika, on može predstavljati „izvanrednu okolnost” ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3. „Vanjski” događaji

Sud je u različitim predmetima ocijenio situacije koje proizlaze iz prirodnih pojava ili radnji trećih osoba. „Vanjski” događaji općenito se mogu smatrati izvanrednim okolnostima.

Neki primjeri navedeni su u nastavku.

a) sudar zrakoplova i ptice

Sudar zrakoplova i ptice te bilo kakva šteta prouzročena takvim sudarom nisu bitno povezani s radom zrakoplova. Oni po svojoj naravi ili zbog svojeg uzroka nisu dio redovnog obavljanja djelatnosti predmetnog zračnog prijevoznika te su stoga izvan njegove stvarne kontrole. Stoga se takav sudar može kvalificirati kao izvanredna okolnost ⁽¹³⁵⁾.

Sud je također pojasnio da je nevažno je li taj sudar stvarno prouzročio štetu na predmetnom zrakoplovu. Cilj osiguravanja visoke razine zaštite putnika u zračnom prometu koji se nastoji postići Uredbom (EZ) br. 261/2004, kako je naveden u njezinoj uvodnoj izjavi 1., podrazumijeva da se zračne prijevoznike ne potiče na to da se suzdrže od poduzimanja mjera koje su potrebne nakon takvog incidenta, davanjem prednosti održanju i točnosti svojih letova nad ciljem njihove sigurnosti ⁽¹³⁶⁾.

U drugom predmetu Sud je utvrdio da je prekid faze uzlijetanja zrakoplova uzrokovan udarom ptice koji je doveo do manevra hitnog kočenja koji je prouzročio oštećenje guma tog zrakoplova obuhvaćen pojmom izvanrednih okolnosti u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽¹³⁷⁾.

b) sudar s drugim zrakoplovima ili vozilima zračnih luka

Sudar parkiranog zrakoplova sa zrakoplovom drugog zračnog prijevoznika uzrokovan kretanjem zrakoplova drugog zračnog prijevoznika obuhvaćen je pojmom izvanrednih okolnosti ⁽¹³⁸⁾.

Tehnički kvar zrakoplova parkiranog u zračnoj luci koji je posljedica sudara s vozilom za dostavu hrane koje pripada trećoj osobi također može biti obuhvaćen pojmom izvanrednih okolnosti ⁽¹³⁹⁾.

c) Oštećenje zrakoplova uzrokovano stranim tijelom

Oštećenje zrakoplova uzrokovano stranim tijelom, poput pomične krhotine, koje se nalazilo na uzletno-sletnoj stazi obuhvaćeno je pojmom izvanredne okolnosti ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Gorivo na uzletno-sletnoj stazi

Prisutnost goriva na stazi zračne luke koja uzrokuje njezino zatvaranje i posljedično duže kašnjenje leta u polasku s te zračne luke ili u dolasku na nju obuhvaćena je pojmom izvanredne okolnosti ako to gorivo ne dolazi iz zrakoplova zračnog prijevoznika koji je izvršio taj let ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Predmet C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, točka 45.

⁽¹³⁵⁾ Predmet C-315/15, *Pešková i Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, točka 24.

⁽¹³⁶⁾ Predmet C-315/15, *Pešková i Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, točka 25.

⁽¹³⁷⁾ Predmet C-302/22, *Freebird Airlines Europe Ltd.*, ECLI:EU:C:2022:748, paragraph 23.

⁽¹³⁸⁾ Predmet C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, točka 26.

⁽¹³⁹⁾ Predmet C-659/21, *Orbest*, ECLI:EU:C:2022:254, točka 27.

⁽¹⁴⁰⁾ Predmet C-501/17, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2019:288, točka 34.

⁽¹⁴¹⁾ Predmet C-159/18, *Moens*, ECLI:EU:C:2019:535, točka 22.

e) Poremećaj u opskrbi zrakoplova gorivom

Ako je polazišna zračna luka predmetnog leta odgovorna za opskrbu zrakoplova gorivom, opći poremećaj sustava za opskrbu gorivom može se smatrati izvanrednom okolnošću ⁽¹⁴²⁾.

f) Putnici neprihvatljivog ponašanja; hitni medicinski slučajevi

Ako neprihvatljivo ponašanje putnika uzrokuje da zapovjednik zrakoplova preusmjeri predmetni let u zračnu luku različitu od odredišne kako bi iskrcao tog putnika i njegovu prtljagu, to je obuhvaćeno pojmom izvanrednih okolnosti, osim ako je stvarni zračni prijevoznik pridonio nastanku tog ponašanja ili nije poduzeo primjerene mjere s obzirom na naznake takvog ponašanja ⁽¹⁴³⁾.

Također, iskrcavanje putnika iz zrakoplova zbog hitnog medicinskog slučaja obuhvaćeno je pojmom izvanrednih okolnosti.

g) Erupcija vulkana

Okolnosti poput zatvaranja dijela europskog zračnog prostora zbog erupcije vulkana Eyjafjallajökull predstavljaju izvanredne okolnosti u smislu Uredbe (EZ) br. 261/2004 ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Preopterećenje zračne luke zbog loših vremenskih uvjeta

U skladu s uvodnom izjavom 14. Uredbe (EZ) br. 261/2004, slučaj u kojemu stvarni zračni prijevoznik mora otkazati let ili kasniti s letom u preopterećenoj zračnoj luci zbog loših vremenskih uvjeta, uključujući i situacije u kojima ti uvjeti uzrokuju nedostatak kapaciteta, proizlazio bi iz izvanrednih okolnosti.

i) Vanjski štrajkovi

Štrajkovi koji su vanjski u odnosu na djelatnost predmetnog zračnog prijevoznika, kao što su štrajkovi kontrolora zračnog prometa ili osoblja zračne luke, mogu biti izvanredna okolnost jer takvi vanjski štrajkovi nisu obuhvaćeni obavljanjem djelatnosti tog prijevoznika i stoga su izvan njegove stvarne kontrole ⁽¹⁴⁵⁾.

j) Nedostatak osoblja koje pruža usluge utovara prtljage

Situacija u kojoj je broj osoblja operatora zračne luke odgovornog za operacije utovara prtljage u zrakoplove nedovoljan može predstavljati izvanrednu okolnost ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3. Razumne mjere za koje se može očekivati da će ih zračni prijevoznik poduzeti u izvanrednim okolnostima

Uvijek kada se pojave izvanredne okolnosti, zračni prijevoznik mora, kako bi bio oslobođen od obveze plaćanja odštete, dokazati da ih nije mogao izbjeći čak i da je radi toga bio poduzeo sve razumne mjere.

Drugim riječima, ako takve okolnosti nastanu, na stvarnom je zračnom prijevozniku da dokaže da je poduzeo mjere koje odgovaraju situaciji upotrijebivši sve svoje osoblje i sva materijalna i financijska sredstva kojima raspolaže kako bi izbjegao otkazivanje ili dulje kašnjenje predmetnog leta. Međutim, od njega se ne može zahtijevati nepodnošljiva žrtva u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Predmet C-308/21, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2022:533, točka 28.

⁽¹⁴³⁾ Predmet C-74/19, *Transport Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, točka 48.

⁽¹⁴⁴⁾ Predmet C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, točka 34.

⁽¹⁴⁵⁾ Predmet C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, točke 42. i 43.

⁽¹⁴⁶⁾ Predmet C-405/23, *Touristic Aviation Services Limited*, ECLI:EU:C:2024:408, točka 30.

⁽¹⁴⁷⁾ Predmet C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, paragraph 36, i ondje navedena sudska praksa.

Uz to, Sud ⁽¹⁴⁸⁾ je utvrdio da se u skladu s člankom 5. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 od zračnog prijevoznika može tražiti da organizira svoje resurse na vrijeme tako da bude moguće obaviti planirani let nakon što su izvanredne okolnosti prestale, to jest u određenom razdoblju nakon planiranog vremena polaska. Posebno, zračni prijevoznik trebao bi osigurati određeno rezervno vrijeme kako bi omogućio, ako je moguće, da se taj let provede u svojoj potpunosti nakon što su izvanredne okolnosti prestale. Takvo rezervno vrijeme ocjenjuje se od slučaja do slučaja.

Međutim, članak 5. stavak 3. ne može se tumačiti kao da se njime, kao „razumna mjera”, zahtijeva osiguravanje, općenito i bez razlike, minimalnog rezervnog vremena primjenjivog na isti način na sve zračne prijevoznike u svim situacijama ako se pojave izvanredne okolnosti. U tom smislu zračni prijevoznici će obično imati više resursa u domaćoj bazi nego na odlaznim odredištima, odnosno više mogućnosti za ograničavanje učinaka izvanrednih okolnosti. Pri procjeni sposobnosti zračnog prijevoznika da potpuno provede planirani let u novim uvjetima nastalima zbog pojave izvanrednih okolnosti mora se osigurati da se trajanjem potrebnog rezervnog vremena zračni prijevoznik ne prisiljava na nepodnošljivo žrtvovanje u smislu kapaciteta svojeg poduzeća u relevantno vrijeme ⁽¹⁴⁹⁾.

Što se tiče tehničkih kvarova, činjenica da je zračni prijevoznik udovoljio minimalnim pravilima o održavanju zrakoplova ne može sama po sebi biti dovoljna za utvrđivanje da je taj zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere na temelju kojih bi ga se oslobodilo obveze plaćanja odštete ⁽¹⁵⁰⁾.

5.4. Izvanredne okolnosti na prethodnom letu istim zrakoplovom

Kako bi bio oslobođen svoje obveze isplate odštete putnicima u slučaju dužeg kašnjenja ili otkazivanja leta, stvarni zračni prijevoznik može se pozvati na izvanrednu okolnost koja je utjecala na prethodni let koji je izveo istim zrakoplovom, pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti i kašnjenja ili otkazivanja kasnijeg leta ⁽¹⁵¹⁾.

U drugom predmetu Sud je pojasnio da se u slučaju dužeg kašnjenja u dolasku stvarni zračni prijevoznik može pozvati na izvanrednu okolnost koja nije utjecala na taj zakašnjeni let, nego na prethodni let koji je taj zračni prijevoznik izveo istim zrakoplovom tijekom pretpredzadnje rotacije tog zrakoplova, pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti i dužeg kašnjenja kasnijeg leta u dolasku ⁽¹⁵²⁾.

6. PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU VELIKIH POREMEĆAJA PROMETA

6.1. Općenito

Uredba (EZ) br. 261/2004 ne sadržava posebne odredbe u slučaju velikih poremećaja prometa kao što su erupcija vulkana na Islandu 2010. ili izbijanje pandemije bolesti COVID-19 2020. Međutim, pravo na odštetu u slučaju otkazivanja povezano je s time da zračni prijevoznik nije dovoljno rano obavijestio putnika o otkazivanju. Taj je aspekt stoga obuhvaćen u razmatranju prava na odštetu u odjeljku 4.4.

6.2. Pravo na preusmjeravanje ili povrat novca

U pogledu preusmjeravanja, okolnosti velikih poremećaja prometa mogle bi utjecati na pravo na odabir preusmjeravanja „prvom mogućom prilikom”. Moglo bi biti nemoguće da zračni prijevoznici preusmjere putnika na predviđeno odredište u kratkom roku. Osim toga, neko bi vrijeme moglo ostati nejasno kada će preusmjeravanje postati moguće. Do takve situacije može doći, na primjer, ako država članica obustavi letove s polazištem ili odredištem u određenim zemljama. Tada bi se, ovisno o slučaju, na „prvu moguću priliku” za preusmjeravanje moglo duže čekati ili bi ona mogla biti u velikoj mjeri neizvjesna. Stoga bi povrat novca za karte ili preusmjeravanje na kasniji datum po izboru putnika mogla biti bolja opcija za putnika.

⁽¹⁴⁸⁾ Predmet C-294/10, *Eglitis i Ratnieks*, ECLI:EU:C:2011:303, točka 37.

⁽¹⁴⁹⁾ Predmet C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, točka 33.

⁽¹⁵⁰⁾ Predmet C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, točka 43.

⁽¹⁵¹⁾ Predmet C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, točka 55.

⁽¹⁵²⁾ Predmet C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, točka 57.

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

Međutim, ako su odlazni i povratni let dio iste rezervacije, putnicima bi čak i kad ih obavljaju različiti zračni prijevoznici u slučaju otkazivanja odlaznog leta trebalo ponuditi dvije mogućnosti: da im se vrati puna cijena karte (tj. cijena oba leta), ili da ih se preusmjeri na drugi odlazni let.

6.3. Pravo na skrb

Uredba (EZ) br. 261/2004 ne sadržava odredbe kojima se priznaje zasebna kategorija „posebno izvanrednih” događaja osim izvanrednih okolnosti iz njezina članka 5. stavka 3. Stoga je zračni prijevoznik dužan ispuniti svoje obveze, uključujući one iz članka 9. Uredbe (EZ) br. 261/2004, čak i ako situacija iz koje proizlaze te obveze traje dulje vrijeme. U takvim okolnostima i događajima putnici su posebno ranjivi⁽¹⁵³⁾. U slučaju iznimnih događaja, namjera je Uredbe (EZ) br. 261/2004 osigurati pružanje odgovarajuće skrbi posebno putnicima koji čekaju preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004.

6.4. Pravo na odštetu

Pravo na odštetu zbog otkazivanja u skladu s člankom 5. stavkom 1. i člankom 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 ne primjenjuje se u slučaju otkazivanja izvršenog više od 14 dana unaprijed ili ako je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći čak ni ako je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere.

Ako javna tijela poduzmu mjere za suzbijanje učinaka krizne situacije koja dovodi do velikih poremećaja u prometu, Komisija smatra da takve mjere po svojoj prirodi i uzroku nisu dio redovnog obavljanja djelatnosti zračnih prijevoznika i da su izvan njihove stvarne kontrole.

Člankom 5. stavkom 3. ukida se pravo na odštetu pod uvjetom da je do otkazivanja „došlo zbog” izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći čak ni da su poduzete sve razumne mjere.

Taj bi se uvjet trebao smatrati ispunjenim ako javna tijela zabrane određene letove ili ograniče kretanje ljudi na način koji *de facto* isključuje izvođenje predmetnog leta.

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

Ako nijedna takva osoba ne krene na određeni let, let bi ostao prazan ili bi bio otkazan. U takvim situacijama može biti legitimno da zračni prijevoznik ne čeka do posljednjeg trenutka, nego da pravodobno otkáže let kako bi se poduzele odgovarajuće organizacijske mjere, uključujući skrb koju zračni prijevoznici moraju pružiti svojim putnicima. U takvim bi se slučajevima, ovisno o okolnostima, svejedno moglo smatrati da je otkazivanje „uzrokovano” mjerom javnih tijela. Ovisno o okolnostima, to može biti slučaj i za letove u suprotnom smjeru od letova na koje se izravno odnose ograničenja putovanja koja su nametnula javna tijela.

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

Prethodna razmatranja nisu i ne mogu biti sveobuhvatna jer i druge posebne okolnosti koje nastaju u određenoj kriznoj situaciji mogu biti obuhvaćene područjem primjene članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

⁽¹⁵³⁾ Predmet C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30. i točka 4.3.3. Smjernica za tumačenje.

7. ODŠTETA, NADOKNADA, PREUSMJERAVANJE I SKRB U SLUČAJU MULTIMODALNIH PUTOVANJA

Multimodalna putovanja koja uključuju više oblika prijevoza u okviru jednog ugovora o prijevozu (npr. putovanje vlakom i zrakoplovom za koje se prodaje jedna karta) nisu kao takva obuhvaćena ni Uredbom (EZ) br. 261/2004 ni važećim zakonodavstvom EU-a o pravima putnika u drugim oblicima prijevoza ⁽¹⁵⁴⁾. Ako putnik propusti let zbog kašnjenja vlaka, on može iskoristiti jedino prava na pomoć koja ima u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁵⁵⁾ u odnosu na putovanje vlakom, i to samo ako je vlak tog putnika kasnio na odredište više od 60 minuta ⁽¹⁵⁶⁾. Isto tako, druge bi se odredbe primjenjivale u slučaju propuštenog leta nakon kašnjenja broda ili autobusa u kontekstu jedinstvenog ugovora o prijevozu ⁽¹⁵⁷⁾. Međutim, ako multimodalno putovanje čini dio kombinacije s drugim uslugama putovanja (npr. smještaj), dotični organizator paket aranžmana može biti odgovoran prema Direktivi (EU) 2015/2302 i za propuštene letove i za utjecaj na paket aranžman u cjelini.

8. PRITUŽBE NACIONALNIM PROVEDBENIM TIJELIMA, SUBJEKTI ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I ZAŠTITA POTROŠAČA U SKLADU S UREDBOM O SURADNJI U ZAŠTITI POTROŠAČA

8.1. Pritužbe nacionalnim provedbenim tijelima

Putnici se mogu žaliti bilo kojem nacionalnom provedbenom tijelu koje odredi država članica za navodno kršenje Uredbe (EZ) br. 261/2004 u bilo kojoj zračnoj luci EU-a ili u vezi s bilo kojim letom iz zemlje koja nije članica EU-a u takvu zračnu luku ⁽¹⁵⁸⁾.

Kako bi se osiguralo učinkovito rješavanje žalbenih postupaka i osiguralo sigurno pravno okruženje za zračne prijevoznike i druga poduzeća koja bi mogla biti uključena, Komisija preporučuje da se putnicima savjetuje da podnesu pritužbe:

- nacionalnom provedbenom tijelu zemlje polazišta u slučaju letova u EU-u i letova iz EU-a u zemlju koja nije članica EU-a; i
- nacionalnom provedbenom tijelu zemlje dolaska u slučaju letova iz zemlje koja nije članica EU-a.

Putnici koji smatraju da je zračni prijevoznik prekršio njihova prava trebali bi podnijeti pritužbe u razumnom roku i u rokovima utvrđenima nacionalnim pravom ⁽¹⁵⁹⁾.

Putnici bi prvo trebali podnijeti pritužbu zračnom prijevozniku. Samo ako se ne slažu s odgovorom zračnog prijevoznika ili u nedostatku zadovoljavajućeg odgovora zračnog prijevoznika, putnici bi trebali podnijeti pritužbu nacionalnom provedbenom tijelu. Komisija preporučuje da zračni prijevoznik odgovori u roku od dva mjeseca i da se pritom ne nameću ograničenja u pogledu upotrebe jednog od službenih jezika EU-a.

Važno je napomenuti da je Sud ⁽¹⁶⁰⁾ smatrao da se u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 od nacionalnih provedbenih tijela ne zahtijeva postupanje po tim pritužbama kako bi se jamčilo pravo svakog pojedinačnog putnika u svakom slučaju. Stoga nacionalno provedbeno tijelo ne mora poduzeti provedbene mjere protiv zračnih prijevoznika kako bi ih primoralo da plate odštetu predviđenu Uredbom (EZ) br. 261/2004 u pojedinačnim slučajevima, nego se njegova uloga sankcioniranja iz članka 16. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 sastoji od mjera koje mora poduzeti zbog kršenja koja utvrdi tijekom svojih općih mjera nadzora iz članka 16. stavka 1.

⁽¹⁵⁴⁾ Takva su pravila predložena, vidjeti Prijedlog COM(2013) 130 final i Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pravima putnika u multimodalnom kontekstu (COM(2023) XXX od 29.11.2023.).

⁽¹⁵⁵⁾ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Članak 20. Uredbe (EU) 2021/782.

⁽¹⁵⁷⁾ Vidjeti Uredbu (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnom putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) i Uredbu (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Članak 16. stavak 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

⁽¹⁵⁹⁾ Predmet C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, točka 33.

⁽¹⁶⁰⁾ Spojeni predmeti C-145/15 i C-146/15, *Ruijsenaars i dr.*, ECLI:EU:C:2016:187, točke 32., 36. i 38.

Međutim, prema mišljenju Suda, Uredba (EZ) br. 261/2004 ne sprečava države članice da donesu propise kojima se nacionalno provedbeno tijelo obvezuje da postupi po individualnim pritužbama ⁽¹⁶¹⁾. Države članice slobodno odlučuju o ovlastima koje žele dati svojim nacionalnim tijelima radi zaštite prava putnika.

Te presude ne utječu na obvezu nacionalnih provedbenih tijela da podnositeljima pritužbi – u skladu s načelima dobre uprave – pruže informirani odgovor nakon njihovih pritužbi. Komisija smatra da dobra praksa podrazumijeva i da putnici budu obaviješteni o mogućnostima žalbe ili drugim radnjama koje mogu poduzeti ako se ne slažu s ocjenom svojeg slučaja. Putnik bi trebao imati pravo odlučiti želi li da ga zastupa druga osoba ili subjekt.

8.2. Alternativno rješavanje sporova (ADR)

Cilj je pravnog okvira EU-a za ARS omogućiti potrošačima da konkretno ostvare svoja prava u sporovima s trgovcima u vezi s kupnjom proizvoda ili usluge. Iako ulaganje u smislu troškova i vremena odlaska na sud može biti obeshrabrujuće, a neformalni alati nedovoljni, tijela za ARS koja su certificirana u pogledu zahtjeva kvalitete u skladu s Direktivom 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁶²⁾ trebala bi riješiti spor u roku od 90 dana, uz nikakav ili samo simbolični trošak za potrošača.

Potrošači imaju pristup tijelima koja su certificirana u pogledu zahtjeva kvalitete za ARS ako imaju boravište u EU-u, a trgovac ima poslovni nastan u EU-u. Ako zračni prijevoznici nisu nacionalnim zakonom obvezani na sudjelovanje u postupcima koji se vode pred tijelima za ARS, poželjno je da oni dobrovoljno pristanu sudjelovati u relevantnim postupcima i o tome obavijeste svoje klijente.

Pristup potrošača tijelima za ARS dodatak je mogućnosti da putnici podnesu pritužbu nacionalnim provedbenim tijelima u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004.

8.3. Dodatna sredstva za pomoć dionicima u primjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004

Dionicima se na različite načine može pomoći u primjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004.

Prvi je način suradnja u zaštiti potrošača na temelju Uredbe (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁶³⁾, kojom se uspostavlja mehanizam za koordinaciju i suradnju među nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva za zaštitu potrošača. Suradnja između tih tijela bitna je za osiguravanje ujednačene primjene zakonodavstva o pravima potrošača na cijelom jedinstvenom tržištu i za stvaranje jednakih uvjeta za poduzeća. Uredbom (EU) 2017/2394 obuhvaćene su situacije u kojima su ugroženi kolektivni interesi potrošača, a nacionalnim tijelima dodjeljuju se dodatne istražne ovlasti i ovlasti izvršavanja kako bi se zaustavilo kršenje pravila o zaštiti potrošača u prekograničnim slučajevima.

U Uredbi (EU) 2017/2394 Uredba (EZ) br. 261/2004 o pravima putnika u zračnom prometu navodi se kao jedan od pravnih instrumenata kojima se štite interesi potrošača. To znači da se prava putnika utvrđena Uredbom (EZ) br. 261/2004 mogu ostvariti u okviru mehanizma za koordinaciju i suradnju uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 ako su kolektivni interesi potrošača ugroženi u prekograničnom kontekstu.

⁽¹⁶¹⁾ Predmet C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, točka 26.

⁽¹⁶²⁾ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

Direktiva (EU) 2020/1828 ⁽¹⁶⁴⁾ još je jedan instrument za zaštitu prava putnika u većem opsegu. Iz te direktive proizlazi da su predstavničke tužbe pravni koraci koje poduzimaju kvalificirani subjekti na nacionalnim sudovima ili upravnim tijelima u ime skupina potrošača kako bi zatražili mjere zabrane (tj. zaustavljanje nezakonite prakse trgovaca), mjere popravljivanja štete (kao što su povrat novca ili naknada štete) ili i mjere zabrane i mjere popravljivanja štete. Cilj te direktive je zaštititi kolektivne interese potrošača u mnogim područjima, a posebno u području putovanja i turizma. Primjenjuje se na tužbe podnesene protiv povreda Uredbe (EZ) br. 261/2004, koja je navedena kao jedan od akata prava Unije koji su obuhvaćeni njezinim područjem primjene. Osim toga, putnici koji su naišli na probleme u prekograničnim situacijama mogu se obratiti mreži europskih potrošačkih centara ⁽¹⁶⁵⁾ (ECC-Net). ECC-Net informira potrošače o njihovim pravima u skladu s EU-ovim i nacionalnim zakonodavstvom o potrošačima, daje besplatne savjete o mogućim načinima rješavanja pritužbi potrošača, pruža izravnu pomoć u rješavanju pritužbi mirnim putem s trgovcima i usmjerava potrošače na odgovarajuće tijelo kada ECC-Net ne može pomoći. Putnici se mogu obratiti i nacionalnim organizacijama za zaštitu potrošača kako bi dobili informacije i izravnu pomoć u ostvarivanju svojih prava na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004.

9. POKRETANJE POSTUPKA U SKLADU S UREDBOM (EZ) br. 261/2004

9.1. Jurisdikcija u kojoj se može pokrenuti postupak na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004

Uvodno valja istaknuti da Uredba (EZ) br. 261/2004 ne sadržava pravila o međunarodnoj nadležnosti sudova država članica, tako da pitanje nadležnosti treba razmotriti s obzirom na Uredbu (EU) br. 1215/2012 ⁽¹⁶⁶⁾.

Za letove iz jedne države članice u drugu državu članicu koji se provode na temelju ugovora s jednim stvarnim zračnim prijevoznikom, zahtjev za odštetu u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 može se podnijeti, prema izboru podnositelja, nacionalnom sudu koji je nadležan ili za mjesto polaska ili za mjesto odredišta, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu ⁽¹⁶⁷⁾, u skladu s Uredbom (EU) br. 1215/2012. U skladu s člankom 4. stavkom 1. Uredbe (EU) br. 1215/2012 putnici ujedno zadržavaju mogućnost podnošenja predmeta sudovima gdje tuženik (zračni prijevoznik) ima domicil.

Sud je u nekoliko presuda potvrdio da i u slučaju povezanih letova koji se sastoje od potvrđene jedinstvene rezervacije za cjelokupno putovanje i podijeljenih na nekoliko dionica putnici mogu podnijeti tužbu u mjestu polaska ili mjestu odredišta. Konkretno, Sud je presudio da se u skladu s Uredbom (EU) br. 1215/2012 tužba može podnijeti nacionalnom sudu na odredištu drugog dijela leta ako prijevoz na ta dva leta obavljaju dva različita zračna prijevoznika te je tužba za naknadu štete utemeljena na smetnji koja je nastupila na prvom od navedenih letova koji je obavio zračni prijevoznik koji nije ugovorno povezan s predmetnim putnicima ⁽¹⁶⁸⁾.

Također, nacionalnom sudu mjesta polaska prvog dijela leta može se podnijeti tužba ako se zahtjev za odštetu temelji na otkazivanju posljednjeg dijela leta i ako je podnesena protiv zračnog prijevoznika koji je zadužen za izvršenje tog posljednjeg dijela leta ⁽¹⁶⁹⁾.

Međutim, u slučaju povezanih letova koji se sastoje od dva ili više dijelova leta koje izvršavaju različiti zračni prijevoznici, tužba se ne može podnijeti nacionalnom sudu mjesta dolaska prvog dijela leta ako se tužba za odštetu temelji isključivo na kašnjenju prvog dijela leta koje je uzrokovano zakašnjelim polijetanjem i usmjerena je protiv zračnog prijevoznika koji je zadužen za izvršenje tog prvog dijela leta ⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (SL L 409, 4.12.2020., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Predmet C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, točka 28.

⁽¹⁶⁷⁾ Predmet C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, točka 47.

⁽¹⁶⁸⁾ Spojeni predmeti C-274/16, C-447/16 i C-448/16, *flightright*, ECLI:EU:C:2018:160, točka 78.

⁽¹⁶⁹⁾ Predmet C-606/19 *flightright*, ECLI:EU:C:2020:101, točka 36.

⁽¹⁷⁰⁾ Predmet C-20/21, *LOT Polish Airlines*, ECLI:EU:C:2022:71, točka 27.

U pitanju tko je pravilni adresat sudskog postupka Sud je presudio da sud države članice nije nadležan za odlučivanje u sporu u vezi s tužbom za naknadu štete podnesenom protiv zračnog prijevoznika sa sjedištem na državnom području druge države članice na temelju toga što taj prijevoznik ima podružnicu u mjestu suda pred kojim je pokrenut postupak ako ta podružnica nije sudjelovala u pravnom odnosu između prijevoznika i predmetnog putnika ⁽¹⁷¹⁾.

U pitanju može li zračni prijevoznik u svojim uvjetima poslovanja zabraniti da putnici ovlaste treću osobu da podnese zahtjeve u njihovo ime, Sud je pojasnio da se uključivanje u ugovor o prijevozu odredbe kojom se zabranjuje ustupanje prava koja putnik u zračnom prometu uživa u odnosu na stvarnog zračnog prijevoznika na temelju odredbi Uredbe (EZ) br. 261/2004 protiv članka 15. te uredbe ⁽¹⁷²⁾.

Ako je let bio dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, putnik u skladu s Uredbom (EU) br. 1215/2012 može podnijeti tužbu za naknadu štete protiv stvarnog zračnog prijevoznika iako taj putnik i taj zračni prijevoznik nisu međusobno sklopili ugovor ⁽¹⁷³⁾.

Kad je riječ o nadležnosti za tužbe na temelju Montrealske konvencije, Sud je pojasnio sljedeće: iako bi mjesnu nadležnost za zahtjev za naknadu štete na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004 trebalo ocjenjivati u skladu s Uredbom (EU) br. 1215/2012, nadležnost za dopunski zahtjev za dodatnu štetu obuhvaćenu područjem primjene Montrealske konvencije trebalo bi ocijeniti na temelju te Konvencije ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2. Rok za podnošenje tužbe na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004

U Uredbi (EZ) br. 261/2004 nisu utvrđeni rokovi za pokretanje postupka pred nacionalnim sudovima. To je pitanje u nadležnosti nacionalnih zakonodavstava svake države članice o zakonski određenom vremenskom roku za pokretanje postupka. Dvogodišnji rok za pokretanje postupka u skladu s Montrealskom konvencijom nije relevantan za tužbe koje se podnose u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 i ne utječe na nacionalna zakonodavstva država članica jer mjere odštete utvrđene Uredbom (EZ) br. 261/2004 nisu obuhvaćene područjem primjene te Konvencije zato što su usmjerene na ublažavanje neugodnosti koje su doživjeli putnici, iako su i dalje dodatak na sustav odšteta utvrđen Konvencijom. Stoga se ti rokovi mogu među državama članicama razlikovati ⁽¹⁷⁵⁾.

10. ODGOVORNOSTI ZRAČNOG PRIJEVOZNIKA U SKLADU S MONTREALSKOM KONVENCIJOM

Konvencija o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu, često nazivana „Montrealska konvencija”, potpisana je u Montrealu 28. svibnja 1999. EU je ugovorna stranka te Konvencije, a neke njezine odredbe uključene su u pravo EU-a Uredbom (EZ) br. 2027/97, čiji je cilj zaštititi prava putnika u zračnom prometu u EU-u zajedno s Uredbom (EZ) br. 261/2004.

(a) Usklađenost Uredbe (EZ) br. 261/2004 s Montrealskom konvencijom:

Sud ⁽¹⁷⁶⁾ je potvrdio da su zahtjevi za pružanje odštete zbog kašnjenja kod dolaska i pomoći u slučaju kašnjenja u polasku spojivi s Montrealskom konvencijom. S obzirom na to, Sud smatra da je gubitak vremena kao posljedica kašnjenja leta „neugodnost”, a ne „šteta” koja se nastoji nadoknaditi primjenom Montrealske konvencije. Takvo se shvaćanje temelji na nalazu da će pretjerano kašnjenje prvo dovesti do neugodnosti koja je gotovo jednaka za svakog putnika i da se Uredbom (EZ) br. 261/2004 predviđa standardizirana i hitna odšteta, dok se Montrealskom konvencijom predviđa regres za koji je potrebna ocjena svakog pojedinog slučaja u smislu razmjera uzrokovane štete i koji zbog toga može biti samo predmet odštete koja se kasnije dodjeljuje pojedinačno. Stoga Uredba (EZ) br. 261/2004 djeluje u ranijoj fazi, prije Montrealske konvencije. Stoga je obveza isplate odštete putnicima čiji letovi kasne, u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004, izvan područja primjene Montrealske konvencije, no ostaje kao dodatak njome utvrđenom sustavu za štete.

⁽¹⁷¹⁾ Predmet C-464/18, *Ryanair*, ECLI:EU:C:2019:311, točka 36.

⁽¹⁷²⁾ Predmet C-11/23, *Eventmedia Soluciones SL*, ECLI:EU:C:2024:194, točka 26.

⁽¹⁷³⁾ Predmet C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, točka 38.

⁽¹⁷⁴⁾ Predmet C-213/18, *Guaitoli i dr.*, ECLI:EU:C:2019:927, točka 44.

⁽¹⁷⁵⁾ Predmet C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, točka 33.

⁽¹⁷⁶⁾ Predmet C-344/04, *IATA i ELFAA*, ECLI:EU:C:2006:10, točke 43., 45., 46. i 47.; Spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i dr.*, ECLI:EU:C:2009:716, točka 51.

- (b) Uredba (EZ) br. 2027/97 primjenjiva je jedino na putnike koje zrakom prevozi „zračnim prijevoznik“, točnije, poduzeće za zračni prijevoz koje posjeduje valjanu operativnu licenciju ⁽¹⁷⁷⁾ u smislu članka 2. stavka 1. točke (b) te uredbe.
- (c) U skladu s člankom 17. Montrealske konvencije, putnik je osoba koja se prevozi na temelju „ugovora o prijevozu“ u smislu članka 3. te Konvencije čak i kada pojedinačni ili zajednički dokument o prijevozu nije bio izdan ⁽¹⁷⁸⁾.
- (d) Pojam „nesreća“ u smislu članka 17. stavka 1. Montrealske konvencije, kojim se utvrđuje odgovornost zračnog prijevoznika za pretrpljenu štetu u slučaju smrti ili tjelesne povrede putnika, Sud je protumačio u nekoliko presuda, primjerice u sljedećim predmetima:
- (i) **Prolijevanje kave** – situacije u zrakoplovu u kojima predmet koji se upotrebljava za posluživanje putnika uzrokuje tjelesnu povredu putnika, kao što je ona od prolijevanja vruće kave, mogu se tumačiti kao „nesreće“, a da pritom nije potrebno ispitati jesu li posljedica rizika svojstvenog zračnom prijevozu ⁽¹⁷⁹⁾.
 - (ii) **Pad na stepenicama** – situacija u kojoj putnici, iz nepoznatog razloga, padnu na mobilnim stepenicama postavljenima za iskrcaj putnika iz zrakoplova i pritom se ozlijede smatra se „nesrećom“ u smislu članka 17. stavka 1. Montrealske konvencije, čak i kada predmetni zračni prijevoznik u tom pogledu nije povrijedio svoje obveze dužne pažnje i sigurnosti ⁽¹⁸⁰⁾.
 - (iii) **Grubo slijetanje** – pojam „nesreća“ ne obuhvaća slijetanje koje se odvalo u skladu s operativnim postupcima i ograničenjima primjenjivima na predmetni zrakoplov, uključujući predviđena odstupanja i rezerve u pogledu izvedbenih čimbenika koji znatno utječu na slijetanje te uzimajući u obzir pravila struke i najbolju praksu u području upravljanja zrakoplovom, čak i ako dotični putnik to slijetanje doživi kao nepredviđeni događaj ⁽¹⁸¹⁾.
 - (iv) Za **psihičku povredu** koja je putniku prouzročena „nesrećom“ u smislu članka 17. stavka 1. Montrealske konvencije, a koja nije povezana s „tjelesnom povredom“ u smislu te odredbe, mora se nadoknaditi šteta na isti način kao i za takvu tjelesnu povredu ako putnici dokažu postojanje negativnog učinka na njihov psihički integritet takve težine ili jačine da utječe na njihovo opće zdravstveno stanje i ne može se ublažiti bez medicinskog liječenja ⁽¹⁸²⁾.
 - (v) **Neodgovarajuća prva pomoć** pružena putniku u zrakoplovu koja je dovela do pogoršanja tjelesnih ozljeda uzrokovanih „nesrećom“ u smislu članka 17. stavka 1. Montrealske konvencije mora se smatrati sastavnim dijelom te nesreće ⁽¹⁸³⁾.
- (e) Članak 22. stavak 2. Montrealske konvencije trebao bi se čitati zajedno s člankom 3. stavkom 3. te Konvencije i tumačiti da se pravo na odštetu i ograničenja odgovornosti zračnog prijevoznika na 1 288 posebnih prava vučenja (SDR) u slučaju uništenja, gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljage primjenjuju i na putnike koji tu odštetu zahtijevaju zbog gubitka, uništenja, oštećenja ili kašnjenja prtljage prijavljene na ime drugog putnika, ako je ta prtljaga u stvarnosti sadržavala stvari tog prvog putnika. Stoga svaki putnik čija je prtljaga, prijavljena na nečije drugo ime, uništena, izgubljena, oštećena ili kasni, mora imati pravo na odštetu od najviše 1 288 SDR-a ako putnici mogu dokazati da su u toj prijavljenoj prtljazi zapravo bile njihove stvari. Svaki dotični putnik mora to zadovoljavajuće dokazati pred nacionalnim sucem, koji može uzeti u obzir činjenicu da su ti putnici članovi iste obitelji, da su kupili svoje karte zajedno ili su zajedno putovali ⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Predmet C-240/14, *Prüller-Frey*, ECLI:EU:C:2015:567, točka 29.

⁽¹⁷⁸⁾ Predmet C-6/14, *Wucher Helicopter*, ECLI:EU:C:2015:122, točke 36., 37. i 38.

⁽¹⁷⁹⁾ Predmet C-532/18, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2019:1127, točka 43.

⁽¹⁸⁰⁾ Predmet C-589/20, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2022:424, točka 24.

⁽¹⁸¹⁾ Predmet C-70/20, *Altenrhein Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2021:379, točka 43.

⁽¹⁸²⁾ Predmet C-111/21, *Laudamotion*, ECLI:EU:C:2022:808, točka 33.

⁽¹⁸³⁾ Predmet C-510/21, *DB protiv Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:550, točka 28.

⁽¹⁸⁴⁾ Predmet C-410/11, *Espada Sanchez*, ECLI:EU:C:2012:747, točka 35.

- (f) Iznos iz članka 22. stavka 2. Montrealske konvencije, koji je predviđen radi ograničenja odgovornosti zračnog prijevoznika u slučaju uništenja, gubitka kašnjenja ili oštećenja predane prtljage koja nije bila predmetom posebne izjave interesa za isporuku, predstavlja gornju granicu odštete. Nije riječ o paušalnoj tarifi i putnik nema automatsko pravo na taj iznos ⁽¹⁸⁵⁾.
- (g) Člankom 22. stavkom 2. Montrealske konvencije, kojim se utvrđuju ograničenja odgovornosti zračnog prijevoznika za štete nastale, među ostalim, gubitkom prtljage, obuhvaćene su i materijalne i nematerijalne štete ⁽¹⁸⁶⁾. Taj se članak ujedno primjenjuje u slučaju uništenja, gubitka, oštećenja ili kašnjenja prijevoza prijavljenih invalidskih kolica ili druge opreme za kretanje ili pomagala kako je definirano u članku 2. točki (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Odgovornost prijevoznika u tom je slučaju ograničena na iznos naveden u prethodnom stavku, osim ako je putnik pri predaji prijavljene prtljage zračnom prijevozniku u posebnoj izjavi izrazio želju za dostavom svoje prtljage do odredišta i platio dodatni iznos ako je u tom slučaju tako bilo potrebno.
- (h) U pogledu tumačenja članka 19., 22. i 29. Montrealske konvencije Sud ⁽¹⁸⁷⁾ je smatrao da zračni prijevoznik može u skladu s Konvencijom biti odgovoran poslodavcu u slučaju štete zbog kašnjenja letova na kojima su njegovi zaposlenici bili putnici. Konvencija bi se stoga trebala tumačiti tako da se primjenjuje ne samo na štete uzrokovane samim putnicima, nego i na štetu koju pretrpi poslodavac s kojim je sklopljen ugovor o međunarodnom prijevozu putnika. U svojoj presudi Sud je dodao kako se zračnim prijevoznicima ipak jamči da njihova odgovornost ne može prelaziti primjenjiva ograničenja za svakog putnika kako je utvrđeno Konvencijom, pomnožena s brojem dotičnih zaposlenika/putnika.
- (i) Pritužba se mora podnijeti u pisanom obliku u rokovima iz članka 31. stavka 2. Montrealske konvencije, inače će tužba protiv zračnog prijevoznika postati nedopuštena. Taj je zahtjev ispunjen ako zastupnik zračnog prijevoznika pritužbu pisano unese u informacijski sustav zračnog prijevoznika, ako putnik može provjeriti točnost teksta pritužbe, kako je sastavljena u pisanom obliku i unesena u taj sustav, te je prema potrebi, izmijeniti ili dopuniti ili čak zamijeniti prije isteka roka utvrđenog u članku 31. stavku 2. Konvencije. Podnošenje pritužbe ne podliježe nikakvim dodatnim materijalnim zahtjevima, osim obveze obavješćavanja zračnog prijevoznika o nastaloj šteti ⁽¹⁸⁸⁾.
- (j) U slučaju zahtjeva za nadoknadu štete u skladu s člankom 19. Montrealske konvencije, putnik može izabrati između nekoliko sudova koji su utvrđeni Konvencijom u skladu s njezinim člankom 33.: sud u mjestu stalnog boravišta prijevoznika, sud u glavnom mjestu poslovanja prijevoznika, sud u mjestu poslovanja prijevoznika u kojem je sklopljen ugovor ili sud na mjestu odredišta. U tom slučaju nije važno nalazi li se to mjesto u EU-u jer se jurisdikcija temelji na Konvenciji, koje je EU stranka.

⁽¹⁸⁵⁾ Predmet C-86/19, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2020:538, točka 35.

⁽¹⁸⁶⁾ Predmet C-63/09, *Walz*, ECLI:EU:C:2010:251, točka 39.

⁽¹⁸⁷⁾ Predmet C-429/14, *Air Baltic Corporation*, ECLI:EU:C:2016:88, točke 29. i 49.

⁽¹⁸⁸⁾ Predmet C-258/16, *Finnair*, ECLI:EU:C:2018:252, točke 31., 37., 47. i 54.