

Др Драган ВУЈИСИЋ\*

## ПОСЕБНА ПРАВА ПУТНИКА КАО ПОТРОШАЧА У ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ

### Апстракт

Све више потрошача у Европској унији, али и у Србији, користи услуге авионског превоза, због посла или туристички, најчешће по никакој нижим ценама превоза. Ипак, пораст коришћења услуге авио-превоза праћен је незадовољством потрошача у погледу квалитета пружања услуга, недостатком информација и правничног третмана путника када ствари крену лоше. Чини се да сектор услуга авио-превоза не задовољава очекивања потрошача, а и када су потрошачи незадовољни, они најчешће не знају како да остваре своја права. Предмет овог рада је анализа ситуација у којима путници у ваздушном саобраћају имају посебна права према авио-превознику, као и врсте и садржина посебних права путника за случај наступања неке од ових ситуација. Посебна права путника анализирана су са аспекта права Европске уније и српског позитивног права.

**Кључне речи:** ваздушни саобраћај, посебна права путника, ускраћивање укруцања, отказивање лета, кашњење лета.

### I Увод

Један од циљева правне регулативе у области ваздушног саобраћаја је пружање високог нивоа заштите путника – корисника услуга ваздушног саобраћаја. Защита путника у области ваздушног саобраћаја део је ширег правног оквира заштите потрошача. Путници као потрошачи у ваздушном саобраћају налазе се у слабијој преговарачкој позицији у односу на авио-превозника како приликом куповине авио-карте, тако и

---

\* Редовни професор Правног факултета Универзитета у Крагујевцу

касније, приликом реализације лета.<sup>1</sup> Приликом куповине авио-карте, путник пристаје на опште услове путовања авио-превозника, са којима често није упознат и на чију промену не може да утиче. Положај путника додатно је ослабљен његовом обавезом да плати цену карте приликом закључења уговора, пре реализације лета. Током реализације лета, а када ствари „крену лоше“ и лет није реализован онако како је планирано, путник је потпуно зависан од ефикасности и добре воље авио-превозника. Када у вези са летом настане неки од проблема карактеристичних за ваздушни превоз (отказивање лета, кашњење лета, губитак или оштећење пртљага, и др.), путник најчешће није у могућности да пронађе алтернативни аранжман, због већ потпуно плаћене цене карте, тешкоће у проналажењу алтернативних летова или због непрактичности путовања другим средствима превоза (аутомобил, аутобус, воз и сл.). Стога је неопходно гарантовање минималних посебних права путницима у ваздушном саобраћају у случајевима у којима су изложени непријатностима и неугодностима.<sup>2</sup>

Права путника као потрошача у ваздушном саобраћају на нивоу ЕУ регулисана су Уредбом бр. 261/2004 Европског парламента и Већа од 11. фебруара 2004. године о утврђивању општих правила одштете и помоћи путницима у случају ускраћеног укравцања и отказивања или дужег кашњења лета у поласку те о стављању изван снаге Уредбе (ЕЕЗ) бр. 295/91 (у даљем тексту: Уредба).<sup>3</sup> Уредба поставља минимални ниво заштите путника, доприносећи општој либерализацији тржишта пружања услуга у ваздушном саобраћају.<sup>4</sup> Одредбе Уредбе, готово без икаквих измена, унете су у српско законодавство. Права путника у ваздушном саобраћају у домаћем праву регулисана су Законом о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају из 2011. године (у даљем тексту: ЗОВАЗ).<sup>5</sup> Правну регулативу заштите права и

1 Communication from the Commission to the European Parliament and the Council Protection of air passengers in the European Union , COM/2000/0365 final.

2 Jens Karsten, „Passengers, consumers, and travellers: the rise of passenger rights in EC transport law and its repercussions for Community consumer law and policy“, *Journal of Consumer Policy*, no. 30/2007, 117-118.

3 Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 (Text with EEA relevance) - Commission Statement, Official Journal L 046 , 17/02/2004 P. 0001 – 0008.

4 Sarah Prager, „Pioneering passenger rights: legislation and jurisprudence from the aviation sector“, *ERA Forum*, 2011, 302.

5 Службени Гласник Републике Србије, бр. 87/2011 и 66/2015.

интереса путника у ваздушном саобраћају у праву ЕУ и српском праву карактерише идентичан, тростепени приступ: 1) дефинисање ситуација у којима путници имају посебна права према авио-превознику; 2) дефинисање посебних права путника за случај наступања неке од претходно дефинисаних ситуација; 3) дефинисање ванредних околности које нису могле да се избегну, које у неким ситуацијама ослобађају авио-превозника од обавезе на накнаду штете.

## **II Ситуације у којима путници у ваздушном саобраћају имају посебна права према авио-превознику**

Путници у ваздушном саобраћају имају загарантована посебна права (минимум права), установљена правом Европске уније и српским правом, у следећим ситуацијама: ускраћивање укрцавања против воље путника, отказивање лета и кашњење лета.<sup>6</sup> Права гарантована путницима у наведеним ситуацијама примењују се на: 1) путнике који путују са аеродрома који се налази на територији стране потписнице *ECAA* споразума,<sup>7</sup> на коју се *ECAA* споразум примењује (у даљем тексту: *ECAA* подручје); 2) путнике који путују са аеродрома у трећој држави на аеродром који се налази унутар *ECAA* подручја, изузев уколико су они остварили погодности или накнаду штете или помоћ у тој трећој држави, ако је стварни авио-превозилац на том лету авио-превозилац стране потписнице *ECAA* споразума.<sup>8</sup> Да би путници имали законом гарантована посебна права, потребно је да испуњавају следеће услове: 1) да имају потврђену резервацију за одређени лет и да се, изузев ако лет буде отказан, пријаве за лет на месту за пријављивање путника за лет у време које је авио-превозилац, организатор путовања или овлашћени туристички посредник унапред, у писаном или електронском облику, одредио у путној карти, или ако време није унапред одређено, најкасније 45 минута пре објављеног времена поласка; 2) да је авио-превозилац или организатор путовања преместио путнике с лета за који су имали резервацију на други лет, без обзира на разлог.<sup>9</sup>

6 ЗОВАЗ, чл. 8 ст. 1; Уредба, чл. 4-6.

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

8 ЗОВАЗ, чл. 8 ст. 2.

9 ЗОВАЗ, чл. 8 ст. 3.

## 1. Ускрађивање укрцавања

Ускрађивање укрцавања је ускрађивање могућности путницима да се укрцају на лет, мада су се пријавили за укрцавање (уредно и благо-времено), изузев ако им се укрцавање ускрати из оправданог разлога, као што су здравствени, безбедносни или разлози обезбеђивања или непоседовање одговарајуће путне исправе.<sup>10</sup> До ускрађивања укрцавања путницима најчешће долази грешком авио-превозника, услед тзв. пребукираности лета, односно продаје већег броја карата од расположивих места у авиону на конкретном лету. Суд правде ЕУ у случају *Finnair* стао је на становиште да се концепт ускрађивања укрцавања примењује не само на случајеве пребукираности, већ и када је укрцавање ускраћено услед неких других разлога, као што су „операционални разлози“.<sup>11</sup>

Када је путнику, који је резервисао повратни лет, ускраћено укрцавање на лету назад, зато што није искористио први лет (тзв. *no show*), не сматра се да постоји ускрађивање укрцавања.<sup>12</sup> Исто важи и у случају када је путник резервисао два повезана лета (један за другим), па му је ускраћено укрцавање на други лет, зато што се није појавио на првом. Ове ситуације често су предмет општих услова пословања авио компаније, мада националним правом оне могу бити и другачије регулисане. Ускрађивање укрцавања, такође, не постоји, када је лет путника који има потврђену резервацију одложен и путник је преусмерен на други лет. Међутим, када је путницима ускраћено укрцавање због грешке особља авио компаније приликом провере путне документације, тада несумњиво постоји ускрађивање укрцавања у смислу у којем се овај израз користи у ЗОВАЗ и Уредби.<sup>13</sup>

Број путника којима је ускраћено укрцавање против њихове воље требало би смањити тако што ће се од авио-превозника затражити да позову добровољце који ће одустати од своје резервације, у замену за повластице, а уместо да се путницима ускрати укрцавање, и тако што ће се у целости надокнадити штета оним путницима којима се на крају

10 ЗОВАЗ, чл. 3 ст. 1 тач. 38; Уредба, чл. 2 (j).

11 Case C-22/11, *Finnair*.

12 Commission Notice — Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents as amended by Regulation (EC) No 889/2002 of the European Parliament and of the Council.

13 *Ibid.*

ускрати укрцавање.<sup>14</sup> Ако авио-превозилац основано очекује да ће доћи до ускраћивања укрцавања на лет, он најпре позива добровољце који су вольни да одустану од резервације у замену за погодности под условима које ти путници и авио-превозилац договоре.<sup>15</sup> Поред погодности, добровољци остварују право на помоћ (право на враћање трошкова или преусмеравање пута).<sup>16</sup> Ако се не јави довољан број добровољаца како би се преостали путници који имају резервацију укрцали на лет, авио-превозилац може тада да ускрати укрцавање путницима против њихове воље. Путницима којима се ускрати укрцавање против њихове воље, авио-превозилац мора одмах да надокнади штету и да им пружи помоћ у складу са релевантним законским одредбама.<sup>17</sup>

## 2. Отказивање лета

Отказивање лета је изостанак лета који је претходно био предвиђен и на коме је резервисано најмање једно место.<sup>18</sup> До отказивања долази онда када је план о првобитно планираном лету напуштен, а путници са тог лета се придружују путницима на неком другом лету, који је, такође, био планиран, али независно од првобитно планираног лета.

Суд правде ЕУ се у различитим случајевима изјашњавао о томе да ли у конкретном случају постоји отказивање лета или не. Тако је у случају *Sousa Rodriguez* заузет став да није неопходно постојање изричите одлуке авио компаније о отказивању лета.<sup>19</sup> Са друге стране, Суд сматра да се не може као правило узети да објављивање отказивања или кашњења лета на огласним таблама на аеродрому значи да у конкретном случају постоји отказивање или кашњење лета.<sup>20</sup> Слично томе, чињеница да су путници добили нове карте за укрцавање (енгл. *boarding pass*) не значи да је до отказивања лета дошло. До отказивања лета може доћи чак и ако је авион полетео са аеродрома, али се потом вратио на аеродром са којег је узлетео.

14 Преамбула Уредбе, рецитал 9.

15 ЗОВАЗ, чл. 9 ст. 1.

16 Види ЗОВАЗ, чл. 13.

17 Види ЗОВАЗ, чл. 13. и 14.

18 ЗОВАЗ, чл. 3 ст. 1 тач. 22; Уредба, чл. 2(l).

19 Case C-83/10, *Sousa Rodriguez e.a.*

20 Joined cases C-402/07, C-432/07, *Sturgeon e.a.* О случају *Sturgeon* види: Cees Van Dam, „Air Passenger Rights after Sturgeon“, *Air and Space Law*, no. 4-5/2011, 259-274.

У пракси је посебно тешко разграничити отказивање лета од дугог кашњења. Обично се сматра да је лет отказан када је дошло до промене лета, мада ни то не мора да буде пресудан критеријум.<sup>21</sup> Може се догодити да је кашњење лета толико дуго да се лету додели други број, како би се разликовао од истог лета који је био планиран за наредни дан. У овом случају може се сматрати да је дошло до кашњења, а не до отказивања лета.<sup>22</sup> У сваком случају, од околности случаја највише зависи да ли ће се дуго кашњење (више сати, или чак читав дан) сматрати кашњењем или отказивањем лета.

Преусмерен лет постоји када путник стигне на аеродром који није онај који је планом путовања одређен као крајња дестинација. Преусмерен лет се сматра отказаним, осим ако је: 1) путнику понуђено преусмеравање под сличним условима превоза чим је то могуће од стране авиона превозника до првобитно утврђене крајње дестинације или било које друге дестинације са којом се путник сагласи, па се у том случају сматра да је дошло до кашњења лета, а не до његовог отказивања; 2) аеродром на који је путник слетео у истом граду или региону као и аеродром првобитно утврђене крајње дестинације, када се, такође, сматра да је дошло до кашњења лета, а не до његовог отказивања.<sup>23</sup>

### 3. Кашњење лета

Права путника, настала поводом кашњења лета, зависе од дужине кашњења и удаљености између тачке поласка и крајњег одредишта (дистанца лета). Суд правде заузео је став у случају *Surgeon* да су правне последице кашњења од три сата или више исте као и последице отказивања лета.<sup>24</sup> Једно од спорних питања о којима се Суд изјашњавао је и питање како се утврђује време слетања авиона, што је од изузетног практичног значаја, пошто се у односу на тај тренутак рачуна дужина кашњења. У случају *Germanwings* као моменат слетања узет је тренутак у коме су отворена барем једна врата авиона, под претпоставком да је путницима од тог тренутка омогућено да напусте авion. Европска комисија сматра да авиона превозник треба да региструје време слетања у зависности од

21 Commission Notice, стр. 9.

22 *Ibid.*

23 *Ibid.*

24 Joined cases C-402/07 and C-432/07, *Surgeon*.

тренутка потписивања декларације о приспећу авиона од стране посаде авиона.<sup>25</sup>

### III Посебна права путника

Права путника у ваздушном саобраћају у случају наступања неке од ових ситуација су: право на информисање, право на враћање трошкова или преусмеравање пута, право на збрињавање и право на накнаду штете.<sup>26</sup>

#### 1. Право на информисање

Право на информисање путника у ваздушном саобраћају испољава се на два начина: као опште право на информисање и као право на пружање информација у случају наступања неке од ситуација, које доводе до постојања посебних права путника.

ЗОВАЗ-ом и Уредбом је прописано опште право путника на информисање у виду текста обавештења које мора бити приказано на шалтерима за пријављивање путника (*check in* шалтери), на начин који је јасно видљив путницима. Наведеним прописима је на идентичан начин дефинисан садржај обавештења: „Ако вам је ускраћено укрцавање или је ваш лет отказан или касни најмање два часа, захтевате на пулту за пријављивање путника за лет или на излазу за укрцавање писано обавештење о вашим правима, пре свега о праву на накнаду штете и помоћ“.<sup>27</sup> Ово обавештење мора бити приказано на што више различитих светских језика.<sup>28</sup> Свако пристрасно, обмањујуће или погрешно информисање путника о њиховим правима, било индивидуално или генерално, путем рекламе или објавама на веб сајту авио компаније, треба сматрати повредом Уредбе, а то може представљати и непоштену или обмањујућу пословну праксу трговца према потрошачу, у складу са Директивом ЕУ о непоштеним пословним праксама.

Авио-превозник који ускрати укрцавање путнику или откаже лет дужан је сваком путнику уручити писано обавештење, које садржи правила за накнаду штете и помоћ у складу са ЗОВАЗ-ом, односно Уредбом.

25 Ibid.

26 О посебним правима путника види: Morten Broberg, „Air Passengers' Rights in the European Union: The Air Carriers' Obligations vis-à-vis their Passengers under Regulation 261/2004“, *Journal of Business Law*, no. 7/2009, 727-729.

27 ЗОВАЗ, чл. 19 ст. 1; Уредба, чл. 14 ст. 1.

28 Commission Notice, стр. 11.

Исто тако, сваком путнику којем лет касни најмање два сата, треба пружити исто такво обавештење.<sup>29</sup> До кашњења може доћи не само приликом полетања, већ и приликом доласка на крајњу дестинацију, па је тако авио-превозник дужан да информише путнике о њиховим правима и у случају закаснелог пристизања на крајњу дестинацију дужег од три сата.

## **2. Право на враћање трошкова или преусмеравање пута**

ЗОВАЗ-ом и Уредбом је наметнута обавеза авио-превозницима да, у случају ускраћивања укрицања или отказивања лета, понуде путницима избор између: 1) враћања трошкова, у року од седам дана,<sup>30</sup> у износу који одговара висини пуне цене путне карте по којој је она купљена, за део или делове путовања који нису остварени и за део или делове путовања који су остварени, ако лет више не служи сврси коју је путник првобитно планирао, заједно са, кад је то релевантно, повратним летом у прву тачку поласка, што је пре могуће; 2) преусмеравања пута, према сличним условима превоза, до крајњег одредишта што је пре могуће; 3) преусмеравања пута, према сличним условима превоза, до крајњег одредишта неког каснијег датума како је путнику прихватљиво, зависно од доступности слободних места (поновно букирање).<sup>31</sup> Право избора једне од три наведене опције у потпуности је на путнику. Чим путник изврши избор, авио превозник нема више никаквих обавеза према путнику у вези са једном од две преостале опције. Обавеза на накнаду штете може постојати независно од тога коју је опцију путник изабрао. Право на враћање трошкова путници имају и у случају кашњења лета од најмање пет часова.<sup>32</sup>

Када је путнику понуђено преусмеравање пута, оно мора бити учињено у складу са „сличним условима превоза“. Да ли су услови превоза слични уговореним зависи од бројних фактора, а одлука се доноси у сваком конкретном случају. Досадашња примена Уредбе довела је до одговарајуће добре пословне праксе, чије поштовање доприноси поступању авио-превозника у складу са овим правним стандардом: кад год је то могуће, путницима не треба понудити превоз нижом класом у односу на ону коју су првобитно резервисали; преусмеравање пута не треба да проузрокује било које додатне трошкове, чак и ако се превоз обавља

29 ЗОВАЗ, чл. 19 ст. 2; Уредба, чл. 14 ст. 2.

30 Трошкови се исплаћују у готовини, електронским банковним трансфером, банковном дознаком на рачун, чековима или, уз писану сагласност путника, путним ваучером и/или у другим услугама.

31 ЗОВАЗ, чл. 13 ст. 1; Уредба, чл. 8 ст. 1.

32 ЗОВАЗ, чл. 11 ст. 1 тач. 3.

помоћу друге авио компаније, другачијом рутом, вишом класом, или по вишеј цени од оне коју је путник првобитно платио; потребно је учинити разумне напоре како би се избегли додатни повезани летови (непотребна преседања путника); када се преусмеравање пута врши уз помоћ другог авио-превозника или другачијом рутом путовања за онај део путовања који није извршен према плану, укупно време путовања треба, ако је то могуће, да буде што је ближе могуће планираном времену путовања, како је то првобитно уговорено са путником; ако је приликом резервације уговорена помоћ особама са инвалидитетом, таква помоћ треба постојати исто и на алтернативном лету на који је путник преусмерен.<sup>33</sup>

### 3. Право на збрињавање

Право путника на збрињавање постоји увек и у потпуности у случају ускраћивања укрцавања, док поједини елементи овог права постоје у случајевима отказивања и кашњења лета, као и када дође до преусмеравања пута, а предвиђено време поласка новог лета износи најмање један дан после времена поласка које је било планирано за отказани лет. Када се путник определи за преусмеравање пута неког каснијег дана, у складу са својим потребама, право на збрињавање престаје. Интенција Уредбе, која је извориште и овог посебног права путника у ваздушном саобраћају, је да потребе путника који чекају на повратак у место поласка или на преусмеравање пута будууважене и задовољене. Обим пажње који треба посветити потребама путника зависи од околности случаја, имајући у виду управо потребе путника у релевантним околностима и принцип пропорционалности (у зависности од времена чекања).<sup>34</sup>

Садржину права путника на збрињавање чине: (i) бесплатни оброци и освежавајући напици, који су примерени времену чекања; (ii) бесплатан хотелски смештај, ако је неопходно једно или више ноћења, или ако је неопходно да се остане дуже него што је путник планирао; (iii) превоз од аеродрома до места смештаја (хотел и слично); (iv) два бесплатна телефонска позива или две бесплатне поруке путем телекса или факса или електронске поруке (*e-mail*).<sup>35</sup>

Авио компаније треба да пруже путницима одговарајућу бригу која је у складу са очекиваним трајањем одлагања лета и временом дана (односно ноћи) у којем је до одлагања дошло, укључујући збрињавање

33 Commission Notice, стр. 12.

34 *Ibid.*

35 ЗОВАЗ, чл. 14, Уредба, чл. 9.

путника и на тзв. трансферном аеродрому (у случају преседања), у циљу смањивања неугодности које трпе путници на најмању могућу меру, имајући на уму и принцип пропорционалности. Путницима треба понудити збрињавање без икакве накнаде, на јасан и доступан начин, укључујући и електронска средства комуникације када су путници пристали да дају своје личне податке. У супротном, путници би требало да се јаве авио компанији у случају наступања проблема у вези са летом. То значи да путници не смеју да буду остављени тако да сами проналазе и плаћају неопходну храну и смештај. Представници авио компаније су дужни да активно понуде збрињавање. Ако збрињавање није пружено путницима иако је требало да буде пружено, путници који су платили храну и освежење, хотелски смештај или превоз од аеродрома до хотела и/или телекомуникационе услуге имају право да добију повраћај новца, под условом да су трошкови били неопходни, разумни и одговарајући. У случају да путник одбије збрињавање које му је авио компанија понудила и самостално прибави услуге које су му у том тренутку неопходне, авио компанија није дужна да му надокнади трошкове које је сносио, осим ако је другачије прописано националним правом, или унапред уговорено. У сваком случају, износ накнаде трошкова не сме прећи износ који одговара „разумној понуди“ авио компаније (која је одбијена од стране путника), како би се обезбедио равноправан третман свих путника.<sup>36</sup>

Право путника на збрињавање може бити ограничено или ускраћено, ако оно може проузроковати даље кашњење путницима који чекају алтернативни лет или закаснели лет. Ако је лет одложен касно увече, али се полазак може очекивати у наредних неколико сати, и ако би одлагање лета било значајно веће када би путници били смештени у хотел у средноћи, а потом убрзо враћени на аеродром, авио превозник може одбити збрињавање путника на овај начин. Слично томе, ако је авио превозник у тренутку када планира да подели ваучере путницима за храну и пиће добио информацију да је авион спреман за укрцавање путника, он може одбити збрињавање путника на овај начин. Независно од наведених примера, Европска комисија заузима становиште да ограничење права путника на збрињавање треба применити у веома ограниченим случајевима, јер треба учинити сваки напор како би се смањиле непријатности које путници доживљавају.<sup>37</sup>

---

36 Commission Notice, стр. 12-13.

37 *Ibid.*

Авио компаније су дужне да пруже путницима збрињавање чак и када је до одлагања или кашњења лета дошло услед ванредних околности које се нису могле избећи.

#### 4. Право на накнаду штете

Путник има право на накнаду штете у случају ускраћивања укрцања, отказивања лета, а према судској пракси Суда правде ЕУ, право на накнаду штете постоји и у случају кашњења лета (каснијег слетања од планираног).

Путник увек има право на накнаду штете у случају ускраћивања укрцања, а авио-превозник се не може позивати на ванредне околности које се нису могле избећи, као на разлог за ускраћивање укрцања. Суд правде ЕУ се изјашњавао о праву на накнаду штете у контексту повезаних летова. Тако је у једном случају суд закључио да путник има право на накнаду штете онда када је закључио јединствен уговор са авио-превозником, који подразумева повезане летове и једну пријаву путника (само на месту поласка), а до ускраћивања укрцања на други лет је дошло због кашњења првог лета, за које је одговоран превозилац, који је потом погрешно претпоставио да путник неће на време стићи на други лет.<sup>38</sup> Насупрот томе, ако путник има две одвојене карте за два лета која следе један за другим, па услед кашњења првог лета, путник не стигне да се на време пријави и укрца на други лет, авио превозници неће бити дужни да плате одштету путнику.<sup>39</sup> Међутим, ако је кашњење првог лета дуже од три сата, путник има право на накнаду штете од авио превозника задуженог за први лет.

Путници имају право на накнаду штете у случају отказивања лета, осим ако: (i) су обавештени о отказивању лета најмање две недеље пре времена поласка предвиђеног редом летења; или (ii) су обавештени о отказивању лета у року од две недеље до седам дана пре времена поласка предвиђеног редом летења и понуђено им је преусмеравање пута које им омогућује да отптују не више од два сата пре времена поласка предвиђеног редом летења и да стигну у место одредишта у оквиру четири сата од планираног времена доласка; или (iii) су обавештени о отказивању лета у року од седам дана пре времена поласка предвиђеног редом летења и понуђено им је преусмеравање, чиме им је омогућено да отптују не више

38 Case C-321/11, Rodriguez Cachafeiro and Martinez-Reboreda Varela Villamor.

39 Commission Notice, стр. 14.

од сат времена раније од предвиђеног времена поласка и да стигну у место одредишта у оквиру два сата од планираног времена доласка.<sup>40</sup>

Путници, такође, немају право на накнаду штете ако је отказивање лета проузроковано ванредним околностима које нису могле да се избегну иако су предузете све разумне мере.<sup>41</sup> Да би авио превозник могао да се ослободи обавезе накнаде штете, он мора да докаже испуњеност три кумултивно постављена услова: постојање ванредних околности; узрочну везу између тих околности и отказивања лета; и чињеницу да отказивање или кашњење нису могли да се избегну иако су предузете све разумне мере.

С обзиром да се ради о изузетку од правила установљеног у циљу заштите путника као потрошача, он се мора тумачити уско. Примери ванредних околности су политичка нестабилност, метеоролошки услови који нису подесни за извођење конкретног лета, безбедносни ризици, неочекивани недостаци по питању сигурности лета, штрајкови који утичу на извођење операција авио превозника, и сл.<sup>42</sup>

Суд правде ЕУ се техничким недостајима, као ванредним околностима, бавио у познатом и често цитираном случају *Wallentin-Hermann*. У поменутој пресуди утврђено је да у случају техничких проблема ванредне околности морају да се односе на догађај који испуњава два кумултивна услова: 1) не ради се о догађају који је уобичајен у редовном вршењу активности авио-превозника; 2) догађај је изван стварне контроле тог превозника услед своје природе или извора.<sup>43</sup> Тако је суд појаснио да се технички проблем који долази до изражaja током одржавања авиона или је проузрокован недовољним одржавањем авиона, не може сматрати ванредном околношћу. Исто тако, судар покретних степеница за укрцавање у авион са авионом није ванредна околност која ослобађа превозиоца обавезе да надокнади штету путницима.<sup>44</sup> Са друге стране, скривени недостатак у производњи, откривен од стране произвођача или надлежног државног органа, или штета на авиону проузрокована чином саботаже или тероризма, може се квалификовати као скривени недостатак. Отказивање или кашњење лета са закреног аеродрома, услед лоших

40 ЗОВАЗ, чл. 10 ст. 1 тач. 3; Уредба, чл. 5 ст. 1(с).

41 ЗОВАЗ, чл. 10 ст. 3; Уредба, чл. 5 ст. 3.

42 Nikolett Zovanyi, "Policies and Doctrines in the Regulation of Air Passenger Rights", *Acta Universitatis Sapientiae: Legal Studies*, no. 1/2017, 191-192.

43 Case C-549/07, Wallentin-Hermann.

44 Case C-394/14, Siewert.

временских услова, укључујући и смањење капацитета аеродрома услед временских услова, произилази из изванредних околности.

У случају *Eglitis et Ratnieks* суд је заuzeо став да се од авиона превозника може захтевати да организује своје ресурсе тако да је могуће извести планиран лет чим ванредне околности престану, односно може се захтевати да превозник одређено време буде „у приправности“. Трајање времена „приправности“ зависи од околности случаја и не важи исто правило за сваког авиона-превозника.<sup>45</sup> Јасно је да свака авиона компанија има веће ресурсе у својој бази, односно на аеродрому који представља њено чвориште, у односу на друге аеродроме на којима само повремено изводи летове. Од авиона компаније се не очекује да претерано жртвују своје време и ресурсе у поређењу са капацитетима које одређена компанија има у конкретном случају.

У погледу „дугих кашњења“, Суд правде је на становишту да путници, чији летови касне, могу трпети сличне непријатности као и путници чији су летови отказани (те непријатности се у основи састоје у одређеном губитку времена). У складу са принципом једнаког третмана, путници који на своју крајњу дестинацију стигну са три или више сати закашњења имају право на исту одштету као и путници чији је лет отказан. Своју одлуку Суд је претежно засновао на већ цитираном чл. 5 ст. 1(с) Уредбе, из којег произилази да Уредба има за циљ надокнаду губитка времена од најмање три сата. Такво закашњење не даје, ипак, путницима право на одштету, ако је до кашњења дошло услед ванредних околности које се нису могле избеги чак и када су предузете све разумне мере.

Кашњење се процењује у односу на време доласка на крајњу дестинацију, што у случају директних повезаних летова подразумева долазак на дестинацију последњег лета. Пропуштени повезани летови услед значајних кашњења на сигурносним проверама или непоштовања времена за пријављивање на лет или укрцавање на тзв. трансферном аеродрому не дају путнику право на одштету.

Путници имају право на накнаду штете у износу од: 1) 250 евра (у динарској противвредности) за летове до 1.500 км; 2) 400 евра (у динарској противвредности) за летове унутар ЕСАА подручја дуже од 1.500 км и за све остале летове између 1.500 км и 3.500 км; 3) 600 евра (у динарској противвредности) за остале летове. При одређивању удаљености као основ узима се крајње одредиште у које ће, услед ускраћивања укрцавања

45 Case C-294/10, *Eglitis et Ratnieks*.

или отказивања лета, путници приспети са закашњењем у односу на време доласка предвиђено по реду летења. Ако се путницима понуди преусмеравање пута до њиховог крајњег одредишта алтернативним летом и ако тако остварено време доласка не прекорачи планирано време доласка у првобитно резервисаном лету: 1) за два часа, за летове до 1.500 км или; 2) за три часа, за летове унутар ЕСАА подручја дуже од 1.500 км, и за све остале летове између 1.500 и 3.500 км; или 3) за четири часа, за летове који нису обухваћени претходно наведеним ситуацијама, авио-превозилац може да смањи накнаду штете за 50%.<sup>46</sup>

**Dragan VUJISIĆ, PhD**

**Full time professor at the University of Kragujevac Faculty of Law**

## **SPECIAL RIGHTS OF PASSENGERS AS CONSUMERS IN AIR TRANSPORT**

### **Summary**

*More and more consumers in the European Union, as well as in Serbia, use air transport services, for business or as tourists, most often at never lower prices. However, growth of usage of air transport has been followed by consumers' dissatisfaction, with respect to quality of provision of services, lack of information, and fair treatment of passengers when things go wrong. It seems that sector of air transport services does not satisfy consumers' expectations, and that when consumers are not content, they do not know how to attain their rights. The subject of this paper is analysis of situations in which passengers in air transport have special rights towards air carriers, as well as types and content of special rights of passengers in case of existence of any of these situations. Special rights of passengers have been analyzed from the aspect of the law of European Union, as well as from the aspect of current Serbian law.*

**Keywords:** *special rights of passengers, air transport, denied boarding, cancellation of flight, delay of flight.*

---

46 Види ЗОВАЗ, чл. 12 и Уредбу, чл. 7.