



## Priopćenje za medije

Luxembourg, 8. studenoga 2018.

### Putnici u EU-u imaju opsežna prava, ali se i dalje moraju boriti da ih ostvare, poručuju revizori

Sustav EU-a za prava putnika dobro je razvijen, ali putnici se moraju čvrsto boriti kako bi ostvarili korist od tih prava, stoji u novom izvješću Europskog revizorskog suda. Putnici nisu često upoznati sa svojim pravima i ne raspolažu praktičnim informacijama o tome kako ih ostvariti, naglašavaju revizori. Revizori iznose niz preporuka za poboljšanje, uključujući automatsku naknadu za kašnjenja u određenim situacijama kako putnici ne bi trebali sami podnositi zahtjev. Ujedno pružaju deset savjeta za ugodnije putovanje svih putnika.

Europska Komisija uspostavila je skup osnovnih prava putnika u EU-u koja se primjenjuju na sva četiri načina javnog prijevoza – zrakoplovni, željeznički, vodni i autobusni. Prava su zajamčena za svaki od načina prijevoza iako se opseg onoga što je pokriveno i posebna pravila razlikuju od uredbe do uredbe.

Revizori su posjetili Češku Republiku, Njemačku, Irsku, Grčku, Španjolsku, Francusku, Italiju, Nizozemsku, Poljsku i Finsku te su proveli dva istraživanja o iskustvima putnika kako bi ispitali jesu li prava putnika djelotvorno zaštićena. Revizori su utvrdili da opseg uredbi čini okvir EU-a jedinstvenim na globalnoj razini. Međutim, mnogi putnici nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima te ih često ne ostvaruju zbog problema s jamčenjem njihove primjene. Povrh toga, dok je svrha osnovnih prava zaštititi sve putnike, opseg zaštite ovisi o načinu prijevoza koji se upotrebljava.

„Predanost EU-a pravima putnika neupitna je” **izjavio je George Pufan, član Europskog revizorskog suda zadužen za ovo izvješće.** „No kako bi se što uspješnije postupalo u interesu putnika, sustav mora biti usklađeniji, jednostavniji za korištenje i djelotvorniji.”

Brojne odredbe u uredbama ostavljaju prostora za različita tumačenja, a iznos naknade koji se nudi nije usklađen s nabavnom vrijednošću jer ne postoje odredbe za njegovu prilagodbu inflaciji. Ograničenjima nadležnosti nacionalnih provedbenih tijela i raznim iznimkama znatno se sužava područje primjene prava putnika, ističu revizori.

*Svrha je ovog priopćenja za medije prenijeti glavne poruke tematskog izvješća koje je usvojio Europski revizorski sud. Cjeloviti tekst izvješća dostupan je na [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).*

## ECA Press

Mark Rogerson – glasnogovornik

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – službenik za odnose s medijima

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

@EUAuditors

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

Razina osviještenosti među putnicima i dalje je relativno niska, a u okviru kampanja za njezino podizanje moglo se pružiti više praktičnih smjernica o tome kako postupiti u slučajevima poremećaja u putovanju. Postojećim sustavom naknada stavlja se znatan teret na prijevoznike i putnike i postupci nisu transparentni. Putnici na istom putovanju mogu doživjeti različit tretman te se pristup pri jamčenju primjene prava razlikuje ovisno o načinu prijevoza i državi članici.

Karol, putnik koji je sudjelovao u istraživanju revizora, prepričao je svoje iskustvo: „Svi letovi iz Gdanjska kasnili su zbog lošeg vremena. Kada je ponovno uspostavljen zračni promet, zrakoplov koji je bio namijenjen za moju relaciju u konačnici je upotrijebljen za obavljanje drugog leta. Podnio sam pritužbu kao i drugi putnici s tog leta. Neki od nas nisu dobili nikakvu naknadu, dok drugi jesu, iako su uvjeti kašnjenja bili isti.”

Greta je isto tako sudjelovala u istraživanju: „Propustila sam željezničku vezu u Pragu na putovanju iz Düsseldorfa u Krakov. Jedinstvenu kartu prodao je njemački prijevoznik, ali je uslugu na dijelu puta pružao češki prijevoznik. Putovanje se zbog kašnjenja moglo nastaviti tek sljedećeg dana. Oba željeznička poduzeća odbila su osigurati hotelski smještaj i morala sam sama snositi troškove hotela u Pragu. Nijedan od dvaju prijevoznika nije preuzeo odgovornost za povrat tog troška ni za isplatu naknade zbog kašnjenja.”

Praćenje Europske Komisije navelo je na pojašnjenja uredbi, ističu revizori. Međutim, budući da Komisija nema ovlasti za jamčenje primjene prava putnika, postoje odstupanja u njihovoj primjeni.

Revizori iznose niz preporuka kako bi se ostvarilo poboljšanje:

- povećanje usklađenosti, jasnoće i djelotvornosti prava putnika u EU-u, među ostalim obvezivanjem prijevoznika da unutar 48 sati objasne uzroke poremećaja u putovanju i automatski isplate naknadu
- povećanje razine osviještenosti putnika
- dodatno osnaženje nacionalnih provedbenih tijela i jačanje ovlasti Komisije.

### **Napomene za urednike**

Revizori su stupili u kontakt s prijevoznicima, javnim tijelima i običnim putnicima. Na temelju toga pružaju deset savjeta kojima bi svačije putovanje moglo postati ugodnije u slučaju poremećaja.

1. Navedite što više osobnih podataka relevantnih za vaše putovanje – pri kupnji karte predstavite se prijevozniku, npr. dajte svoje podatke za kontakt. O poremećajima u putovanju možete biti obaviješteni samo ako prijevoznici imaju vaše podatke za kontakt. Također, ako podnosite zahtjev za naknadu, karta koja glasi na vaše ime i prezime najbolji je način dokazivanja da ste se uistinu koristili određeno prijevozno sredstvo i da ste se suočili s poremećajem u putovanju.
2. Fotografirajte svoju prtljagu – kada putovanje uključuje prijavu prtljage, dobro je imati fotografiju kofera i njegova sadržaja. To će uštedjeti vrijeme pri podnošenju zahtjeva za naknadu i poslužiti kao dokaz o vrijednosti izgubljenih predmeta.

3. Ne kasnite na šalter za prijavu putnika – važno je zapamtiti da se prava putnika primjenjuju samo ako se prijavite na vrijeme. Ako propustite svoj polazak jer je šalter za prijavu već bio zatvoren kada ste stigli, nemate pravo na pomoć.
4. Zatražite informacije na mjestu polaska – imate pravo na najnovije informacije u slučaju kašnjenja u polasku ili ako nešto pođe krivo na vašem putovanju. Ako zastupnik prijevoznika nije prisutan ili ne daje korisne informacije, zabilježite to i uključite to opažanje u zahtjev za naknadu koji ćete uputiti prijevozniku.
5. Uvijek zatražite pomoć – ako dođe do dugog kašnjenja ili otkazivanja putovanja bilo kojim prijevoznim sredstvom, imate pravo na pomoć. To znači pravo na vodu i obrok ili međuobrok. Ako zastupnici prijevoznika ne pružaju takve usluge na vlastitu inicijativu, zatražite ih. Ako vas odbiju, zabilježite to i uključite to opažanje u zahtjev za naknadu koji ćete podnijeti prijevozniku.
6. Čuvajte sve račune – ako pomoć nije pružena na mjestu polaska (zračna luka, autobusna ili željeznička postaja, morska ili riječna luka) ili ako polazite s udaljenog mjesta (autobusno stajalište), od prijevoznika možete zatražiti nadoknadu dodatnih troškova. Prijevoznici obično traže dokaz o plaćanju pića i obroka te mogu odbiti zahtjev ako broj stavki nije u skladu s trajanjem kašnjenja ili ako su troškovi nerazumno visoki. Slična se načela primjenjuju ako morate sami pronaći svoj smještaj i pričekati drugi polazak koji je sljedeći dan.
7. Zatražite dokaz odgode ili otkazivanja – u svim četirima načinima prijevoza putnici imaju pravo na naknadu za duga kašnjenja i otkazivanja. Iako se iznos naknade i minimalno vrijeme čekanja razlikuju ovisno o načinu prijevoza, obveza dokazivanja da ste doživjeli odgodu ili otkazivanje jednaka je za sve. Ako na vašoj karti nije bilo vašeg imena i prezimena, dokaz o kašnjenju ili otkazivanju pribavite pri ukrcaju ili nakon što ste se ukrkali.
8. Uzmite u obzir prijedlog prijevoznika prije nego što sami organizirate nastavak putovanja – u slučaju poremećaja u putovanju obično odmah želite nastaviti putovanje s drugim prijevoznikom ili nekim drugim prijevoznim sredstvom. Preporučujemo da ne budete ishitreni: kupnja nove karte bez primanja zamjenske ponude od prijevoznika istovjetna je jednostranom otkazivanju ugovora o prijevozu. Time se završava obveza izvornog prijevoznika da vam ponudi pomoć ili naknadu.
9. Zahtjev za naknadu – ako možete dokazati da ste doživjeli kašnjenje u polasku ili otkazivanje polaska te da je trajanje kašnjenja iznad praga navedenog u propisima, podnesite prijevozniku zahtjev za naknadu. Uvijek navedite konkretnu liniju polaska i pozovite se na važeću uredbu. Ako ne dobijete odgovor od prijevoznika ili ako niste zadovoljni tim odgovorom, uputite predmet nacionalnom provedbenom tijelu u zemlji polaska. Druge su organizacije koje vam mogu pomoći tijela za alternativno rješavanje sporova i agencije za pomoć u ostvarivanju prava putnika. Imajte na umu da vam te usluge mogu naplatiti.
10. Zatražite naknadu dodatnih rashoda – u nekim slučajevima gubitak koji snosite zbog kašnjenja ili otkazivanja znatno je veći od iznosa koji vam pripada u skladu s pravilima EU-a za plaćanje naknade putnicima. U takvim slučajevima prijevoznicima možete podnijeti zahtjev za naknadu u skladu s međunarodnim konvencijama. Trebali biste biti spremni pokazati točan iznos gubitaka i dodatan trošak uzrokovan poremećajem u putovanju.

Sud predstavlja svoja tematska izvješća Europskom parlamentu i Vijeću EU-a, kao i drugim zainteresiranim stranama kao što su nacionalni parlamenti, dionici u predmetnom sektoru i predstavnici civilnog društva. Velika većina preporuka koje Sud iznosi u svojim izvješćima provede se u djelo. Tako visoka razina prihvaćanja preporuka Suda naglašava koristi koje građani EU-a imaju od rada Suda.

Tematsko izvješće br. 30/2018 „Putnici u EU-u imaju opsežna prava, ali se i dalje moraju boriti da ih ostvare” dostupno je na internetskim stranicama Suda ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) na 23 jezika EU-a.