



## Priopćenje za medije

Luxembourg, 29. lipnja 2021.

# Neugodno prizemljenje: tijekom pandemije nastradala su i prava putnika u zračnom prometu u EU-u

Prava putnika u zračnom prometu tijekom pandemije bolesti COVID-19 u EU-u nisu zaštićena, stoji u izvješću koje je objavio Europski revizorski sud (Sud). Ako zračni prijevoznici otkazu let, zakonski su obvezni vratiti putnicima novac. Međutim, velik dio njih prisilio je putnike da umjesto novca prihvate vaučere, što je nezakonita praksa. Revizori EU-a također ističu da su zračni prijevoznici i organizatori paket-aranžmana dobili milijarde eura državne potpore, koja im je isplaćena bez uvjeta da se putnicima vrati novac.

Pandemija bolesti COVID-19 snažno je pogodila zračni prijevoz u EU-u. Ograničenja putovanja, koja su države članice često uvodile nekoordinirano, dovela su do ukidanja 7 000 zrakoplovnih linija unutar mreže europskih zračnih luka: između ožujka 2020. i ožujka 2021. letovi su otkazani desetcima milijuna putnika u EU-u. U takvim slučajevima putnici u zračnom prometu na temelju zakonodavstva EU-a imaju pravo na povrat novca za putne karte za otkazani let ili na preusmjeravanje. Zbog neočekivanog obustavljanja letova zračni prijevoznici i organizatori paket-aranžmana istodobno su se suočili s iznenadnim i ozbiljnim problemima s likvidnošću. Brojne države članice brzo su im priskočile u pomoć i pružile dosad nezabilježene iznose državne potpore kako bi mogli nastaviti poslovanje i izbjeći eventualni stečaj.

„Uz brojne druge posljedice pandemija je naštetila i pravima putnika u zračnom prometu u EU-u”, izjavila je Annemie Turtelboom, članica Europskog revizorskog suda zadužena za ovo izvješće.

„Poduzete su sve moguće mjere kako bi se pomoglo zračnim prijevoznicima i organizatorima paket-aranžmana, no za zaštitu prava milijuna ljudi u EU-u zaista se učinilo premalo”.

Tijekom prvih nekoliko mjeseci krize mnogi su putnici ostali bez novca na koji imaju pravo, utvrdili su revizori. Štoviše, to se dogodilo uz blagoslov država članica: njih 15, među kojima su Francuska, Nizozemska i Belgija, donijelo je izvanredne mjere kojima su zračni prijevoznici i organizatori paket-aranžmana oslobođeni od uobičajene obveze povrata novca putnicima. Protivno zakonodavstvu EU-a, brojni putnici morali su prihvatiti vaučere, no njihova vrijednost nije u svim slučajevima bila osigurana od stečaja zračnog prijevoznika te je povrat novca zbog njih postao još nedostižniji. Od sredine 2020. zračni prijevoznici počeli su izvršavati povrat novca putnicima, no u većini slučajeva to je trajalo znatno više od propisanih sedam dana (za putnike koji su rezervirali samo let) ili 14 dana (za putnike s paket-aranžmanom koji je uključivao let i smještaj). Putnici koji nisu kupili putne karte izravno od zračnih prijevoznika morali su se upustiti u još težu borbu.

*U ovom priopćenju za medije iznesene su glavne poruke tematskog izvješća Europskog revizorskog suda. Cjeloviti tekst izvješća dostupan je na [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu).*

## ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

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

Često ih se slalo u krug od posrednika (npr. putničkih agencija) do zračnih prijevoznika i pritom su u najboljem slučaju ostvarili djelomičan povrat novca ili uz ogromno kašnjenje, dok im u najgorem slučaju nije vraćen nikakav novac.

Europska komisija istodobno je odobrila mjere kojima se u cijelom EU-u dodijelila javna potpora zračnim prijevoznicima i organizatorima paket-aranžmana koje je pandemija bolesti COVID-19 snažno pogodila. Pritom je oborila sve rekorde u brzini: 54 odluke o državnim potporama donesene su u prosječnom roku od 13 dana od prijave potpore, od čega su 23 donesene u roku od tjedan dana. Cjelokupno gledajući, između ožujka 2020. i travnja 2021. države članice za potporu su izdvojile gotovo 35 milijardi eura javnog novca. Društvima Air France i KLM ukupno je isplaćeno 11 milijardi eura, Lufthansi preko 6 milijardi eura, dok su TUI, TAP i SAS svaki dobili preko 1 milijarde eura – i to nije kraj popisa. Međutim, države članice nisu izričito uvjetovale odobravanje te potpore povratom novca putnicima, unatoč tome što je Komisija, koja ima ograničene mogućnosti djelovanja u području prava putnika, jasno istaknula da to mogu učiniti. U konačnici, pitanje povrata novca putnicima države članice u cijelosti su prepustile zračnim prijevoznicima, koji su se vodili vlastitim prioritetima u pogledu upotrebe državne potpore. Zbog toga se u različitim dijelovima EU-a vrlo različito postupalo prema putnicima, istaknuli su revizori. Na temelju svojih zaključaka revizori EU-a uputili su Europskoj komisiji konkretne preporuke o tome kako bolje zaštititi prava putnika u zračnom prometu.

## Kontekst

Politika EU-a u pogledu zaštite prava putnika izravno utječe na građane i stoga je vrlo vidljiva u svim državama članicama. Prava putnika definirana su na razini EU-a, primjenjuju ih pružatelji usluga prijevoza, a njihovo poštovanje jamče relevantna nacionalna tijela. Uredbom (EZ) br. 261/2004 utvrđena su pravila EU-a o odšteti i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta. Postoji i direktiva EU-a kojom se slična zaštita pruža putnicima koji rezerviraju paket-aranžmane, primjerice let i smještaj.

Sud je 2018. već objavio [izvješće o pravima putnika](#) kojim su bile obuhvaćene sve vrste prijevoza. U tom je izvješću istaknuto da su u sustavu EU-a za prava putnika i prije pandemije bolesti COVID-19 postojali nedostaci.

Tematsko izvješće br. 15/2021 „Prava putnika u zračnom prometu tijekom pandemije bolesti COVID-19: unatoč nastojanjima Komisije ključna prava nisu zaštićena” dostupno je na internetskim stranicama Suda ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) na 23 jezika EU-a.

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.

## Kontakt za medije

Služba Suda za odnose s medijima: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

- Vincent Bourgeais: [vincent.bourgeais@eca.europa.eu](mailto:vincent.bourgeais@eca.europa.eu) – M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: [claudia.spiti@eca.europa.eu](mailto:claudia.spiti@eca.europa.eu) – M: (+352) 691 553 547