

OSIGURANJE U FUNKCIJI ZAŠTITE PRAVA PUTNIKA I POSLOVANJA PUTNIČKIH PRIJEVOZNIKA

U posljednjih desetak godina u okviru Europske unije doneseno je više propisa (uredba, direktiva) koji detaljno uređuju prava putnika u svim granama transporta – brodskom (pomorski prijevoz i prijevoz unutarnjim plovnim putovima), cestovnom, željezničkom i zračnom. Ta su prava toliko precizno uređena da se danas na razini Europske unije može s pravom govoriti o putničkom pravu kao zasebnoj i specijaliziranoj podvrsti transportnog prava, ali i prava zaštite potrošača. Iako se izvori europskog putničkog prava u nekim elementima oslanjaju na tradicionalne i dobro poznate međunarodne transportne ugovore (tzv. konvencije i protokole transportnog prava), oni predstavljaju i korak naprijed jer ustanovljuju i ona putnička prava koja do sada nisu bila predviđena u navedenim međunarodnim ugovorima. To je dovelo do toga da osim „klasičnih“ prava na naknadu štete zbog smrti i tjelesne ozljede putnika, odnosno prava na naknadu štete zbog gubitka ili oštećenja putničke prtljage, postoji čitav niz drugih prava – pravo na unaprijed utvrđen iznos novčane naknade zbog otkaza putovanja ili duljeg kašnjenja početka putovanja, kao i pravo na smještaj i prehranu u takvim situacijama, pravo na unaprijed utvrđen iznos naknade u slučaju zakašnjenja tijekom prijevoza, pravo na potpunu naknadu uništenih odnosno izgubljenih pomagala putnika s invaliditetom itd. U pravilu, putnik ima pravo na propisanu naknadu bez obveze da dokazuje opseg odnosno visinu štete koju je doista pretrpio zbog toga što prijevoz nije obavljen sukladno s ugovorom koji je sklopio s prijevoznikom. Sa stajališta prijevoznika i drugih poduzetnika uključenih u putnički prijevoz, utvrđenje novih putničkih prava znači eventualne nove financijske obaveze, dakle nove i veće rizike poslovanja od onih dosadašnjih. Te obveze i rizike nikako ne treba zanemariti. Ako prijevoznik ne izvršava uredno te obveze, izlaže se građanskoj i prekršajnoj odgovornosti, kao i gubitku poslovnog ugleda na jedinstvenom europskom tržištu prijevoznčkih usluga. Ti novi i širi rizici poslovanja prijevoznika osigurajivi su i nema razloga zbog kojih oni ne bi bili uključeni u pakete transportnih osiguranja koje osiguratelji pružaju prijevoznicima. Time bi se pojačala zaštita koju osiguratelji pružaju prijevoznicima. S druge strane, uključivanje tih rizika u pakete transportnih osiguranja poboljšalo bi i pravni položaj putnika jer bi oni u takvom slučaju vjerojatno efikasnije mogli ostvarivati svoja prava. Cilj je ovoga rada da se analizom relevantnih europskih, a time i hrvatskih propisa za svaku granu putničkog transporta utvrde prava putnika odnosno obveze prijevoznika, čime se mogu precizno utvrditi novi i veći rizici poslovanja putničkih prijevoznika te uvjeti pod kojima ti rizici mogu biti pokriveni osigurateljnom zaštitom, u interesu prijevoznika, ali i korisnika njihovih usluga.

Ključne riječi: transportno osiguranje, prijevoz putnika, osiguranje odgovornosti prijevoznika, prava putnika, europsko transportno pravo i pravo osiguranja

1. UVOD

Europska unija (dalje u tekstu: EU) prva je i za sada jedina regija u svijetu koja ima sveobuhvatno zakonodavstvo o pravima putnika u odnosu na sve grane prijevoza: zračni, željeznički, plovibneni (pomorski prijevoz i prijevoz unutarnjim plovnim putovima) te autobusni. Pritom je, u nomotehničkom smislu, prihvaćeno tzv. unimodalno načelo. To znači da su kreirani zasebni izvori prava za svaku pojedinu granu prijevoza. Imajući na umu bitno različite ekonomske, financijske i općenito poslovne karakteristike svake vrste prijevoza, prava putnika nisu u cijelosti jednaka za sve putnike u svim granama prijevoza, ali su ona u svakom slučaju usporediva. Sve uredbe odnosno direktive EU-a, o kojima će u ovom radu biti riječi, kao i o mehanizmima njihove pune provedbe u hrvatskome pravu, ustanovljuju i štite deset temeljnih putničkih prava bez obzira na to o kojoj grani prijevoza je riječ. Ta su prava:

1. Pravo na nediskriminaciju u pogledu pristupa prijevozu,
2. Pravo na prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti,

3. Pravo na informaciju prije sklapanja ugovora, kao i tijekom različitih etapa putovanja, osobito u pogledu poteškoća tijekom putovanja,
4. Pravo na odustajanje od putovanja (uz povrat plaćenog iznosa cijene putovanja) kada putovanje nije izvršeno kako je bilo ugovoreno,
5. Pravo na izvršenje obaveza iz ugovora o prijevozu u slučaju prekida putovanja (prijevoz na neki drugi način, prijevoz u drugom najprikladnijem terminu);
6. Pravo na pomoć u slučaju duljeg kašnjenja na početku putovanja odnosno pri čekanju na „vezanu“ uslugu prijevoza;
7. Pravo na naknadu u određenim okolnostima;
8. Pravo na utvrđivanje odgovornosti prijevoznika prema putnicima i njihovoj prtljazi;
9. Pravo na brz i pristupačan sustav rješavanja putničkih pritužbi;
10. Pravo na punu implementaciju i učinkovitu primjenu relevantnih izvora EU prava.

Ostvarenje deklariranih putničkih prava znači istodobno i kreiranje povećanih obveza prijevoznika i drugih poduzetnika uključenih u sklapanje i izvršenje ugovora o prijevozu putnika. Te su obveze u značajnome dijelu, izravno ili neizravno, zapravo financijske prirode. U tome kontekstu zanimljivo je analizom odredaba relevantnih izvora prava EU-a ustanoviti kakva jest i kakva će biti uloga djelatnosti osiguranja i društava za osiguranje. Pritom valja ustanoviti jesu li i na koji način ti izvori prava izričito predvidjeli ulogu osiguranja u zaštiti i ostvarenju putničkih prava, primjerice institutom propisivanja obveznog osiguranja bilo putnika bilo odgovornosti prijevoznika za izvršenje obaveza prema putnicima, ili je pak sklapanje određene vrste osiguranja ostalo bez izričito propisane obaveze i time ostavljeno „na slobodnu volju“ putnika odnosno prijevoznika.

Iako će u radu u najvećem dijelu biti riječi od odredbama prava EU-a o ovoj materiji, što je za Republiku Hrvatsku kao članicu EU-a od osobitoga značenja, ne može se zanemariti element globalizacije putničkoga transporta, osobito u pogledu pomorskog i zračnog prijevoza. Zbog toga će, radi potpune obrade teme, biti neizbježno analizirati i odredbe nekih relevantnih međunarodnih ugovora od kojih su, doduše, mnogi zapravo postali i dio prava EU-a (a time i hrvatskog prava).

Konačno, uz prikaz relevantnih odredaba po pojedinim granama prijevoza, s naglaskom na ulozi osiguranja u svakoj od njih u navedenome kontekstu, dužna se pozornost mora pridati i pravima putnika iz tzv. paket-aranžmana (organiziranog putovanja), posla koji uključuje tzv. turističke usluge, a među ostalim i uslugu prijevoza putnika.

2. PRAVA PUTNIKA PREMA POJEDINIM GRANAMA PRIJEVOZA

2.1. Zračni prijevoz

Tri su relevantna izvora prava EU-a koji uređuju prava putnika u zračnome prometu. Riječ je, u prvome redu, o Uredbi (EZ) 261/2004 od 11. 2. 2004. godine o utvrđivanju zajedničkih pravila o naknadi i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkaza ili duljeg kašnjenja leta i stavljanju van snage Uredbe (EEZ) 295/91.¹ Značajna je i Uredba (EZ) 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. 5. 2002. godine o izmjenama Uredbe Vijeća 2927/97 o odgovornosti zračnog prijevoznika u slučaju nesreća² te Uredba (EZ) 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. 7. 2006. godine o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjenje pokretljivosti pri zračnom prijevozu.³

Uredba 261/2004 uređuje najveći broj putničkih prava i prijevoznikovih obaveza u slučaju kada se prijevoz, odnosno let, ne odvija sukladno s ugovorom, odnosno redom letenja. Ta Uredba odnosi se na:

- a) putnike koji koriste redovite letove ili čarter letove koji započinju iz zračne luke unutar neke države članice EU-a; i
- b) putnike koji koriste letove koji započinju u zračnoj luci u nekoj trećoj državi a završavaju u luci u nekoj državi članici EU-a, pod uvjetom da je riječ o prijevozniku iz EU-a.

Tim putnicima Uredba 261/2004 ustanovljuje pravo na naknadu i pomoć u slučaju uskrate ukrcaja, otkaza ili dugog zakašnjenja leta.

¹ Službeni list Europske unije 46, od 17. 2. 2004.

² Službeni list Europske unije 140, od 30. 5. 2002.

³ Službeni list Europske unije 204, od 26. 7. 2006. Sve tri spomenute uredbe dio su pravnog poretka Republike Hrvatske kao članice EU-a i izravno se primjenjuju. U skladu s člankom 87., stavkom 3. Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13) Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo je nadležno tijelo za provedbu zaštite prava putnika sukladno Uredbi (EZ) 261/2004 i Uredbi (EZ) 1107/2006. Podrobnije: http://www.ccaa.hr/hrvatski/prava-putnika_24/, stranica posjećena 15. 9. 2014.

2.1.1. Prava u slučaju uskrate ukrcaja

Pod uskratom ukrcaja podrazumijeva se prijevoznikovo odbijanje da preveze putnika iako je ovaj uredno izvršio prijavu ukrcaja i ne postoji razuman razlog da se tome putniku ukrcaj uskrati (iz primjerice zdravstvenih ili sigurnosnih razloga, odnosno zbog neodgovarajuće dokumentacije potrebne za putovanje). Najčešće je to zbog toga što je prijevoznik ponudio i prodao više putnih karata nego što ima mjesta na konkretnom letu (*overbooking*). U tom slučaju, prijevoznik najprije mora potražiti među putnicima „dobrovoljce“ koji bi u zamjenu za neke beneficije koje prijevoznik ponudi, uključujući i naknadu, prepustili svoja mjesta na letu. Ako broj „dobrovoljaca“ nije dostatan da bi se ukrcaj mogao dovršiti i let otpočeti, prijevoznik može putniku i bez njegove volje uskratiti ukrcaj. U takvom slučaju taj putnik ima pravo na pomoć, obroke i osvježnja, alternativni prijevoz ili naknadu cijene karte, naknadu troškova za propušteni povezani let te plaćanje naknade bez odgode, a sve to u skladu s pravilima koje Uredba 261/2004 predviđa u slučaju otkazivanja leta, o čemu će više riječi biti u nastavku.

2.1.2. Prava u slučaju otkazivanja leta

Prema Uredbi 261/2004, otkazivanje leta je neizvršenje leta koji je ranije bio planiran i za koji je izvršena bar jedna rezervacija. Putnik koji je obaviješten o otkazivanju ima pravo izbora između potpune naknade troškova karte ili preusmjerenja do konačne destinacije. Štoviše, ako putnik odbije preusmjerenje do konačnog odredišta, ima pravo i na dodatnu paušalnu naknadu u iznosu od:

- a) 250 eura za letove od 1500 km ili manje;
- b) 400 eura za sve letove unutar EU-a dulje od 1500 km, kao i za sve druge letove između 1500 i 3500 km;
- c) 600 eura za sve ostale letove na koje se primjenjuje Uredba 261/2004.⁴

Prijevoznik naknadu mora isplatiti u gotovini, elektroničkom novčanom transakcijom, nalogom banci, čekom ili, uz pisani pristanak putnika, putnim vaučerom.⁵

Međutim prijevoznik neće biti obavezan platiti naknadu ako dokaže da je otkazivanje prouzročeno izvanrednom okolnošću koja se nije mogla izbjeći čak i da su sve razumne mjere poduzete. Među takve okolnosti spadaju političke nestabilnosti, vremenski uvjeti nespojivi s mogućnošću odvijanja leta (npr. iznenadni slučaj tzv. vulkanskog pepela zbog erupcije, zbog čega dođe do zatvaranja zračnog prostora⁶), razlozi sigurnosti i sl. Na temelju prakse Europskoga suda, tehnički nedostaci na avionu ne predstavljaju izvanrednu okolnost.⁷ Ne postoji lista taksativno navedenih izvanrednih okolnosti koje bi oslobodile prijevoznika od obaveze plaćanja naknade u ovakvim slučajevima.

U slučaju otkazivanja zračni prijevoznik mora ponuditi besplatne obroke i osvježnje kao i u slučaju kad je došlo do zakašnjenja u polasku, o čemu će biti više riječi u nastavku. Štoviše, ako, u slučaju da putnik prihvati preusmjerenje i dolazak do odredišta prvim sljedećim letom, a taj je let tek sljedeći dan, prijevoznik mora putniku omogućiti hotelski smještaj te prijevoz do toga smještaja i natrag do zračne luke.

2.1.3. Prava u slučaju zakašnjenja

Uredba 261/2004 pod zakašnjelim letom podrazumijeva let kod kojega je do polijetanja došlo najmanje:

- a) dva sata kasnije od predviđenog, u pogledu leta od 1500 km ili manje;
- b) tri sata kasnije od predviđenog, u pogledu svih letova unutar EU-a duljih od 1500 km, kao i u pogledu svih drugih letova između 1500 i 3500 km;
- c) četiri sata kasnije od predviđenoga u pogledu svih ostalih letova na koje se odnosi Uredba 261/2004.

U slučaju da zakašnjenje traje dva sata ili dulje, putnik ima pravo na besplatan obrok i osvježnje, pravo na dva besplatna telefonska poziva ili dva telefaksa odnosno dvije elektroničke poruke kako bi, prema potrebi, poslao obavijesti o zakašnjenju. Ako je zakašnjenje dulje od pet sati, putnik ima pravo zahtijevati povrat punog iznosa cijene prijevoza unutar sedam dana,

⁴ Treba međutim napomenuti da, kada je putniku ponuđeno preusmjerenje do konačnog odredišta tako da vrijeme dolaska ne premašuje za više od dva sata vrijeme dolaska prvotno ugovorenog leta (u pogledu leta od 1500 km ili manje), za više od tri sata (u pogledu svih letova unutar EU-a duljih od 1500 km, odnosno drugih letova između 1500 i 3500 km), ili za više od četiri sata (u pogledu drugih letova na koje se primjenjuje Uredba 261/2004), prijevoznik može umanjiti naknadu za 50 posto. Uz to, ako je putnik obaviješten o otkazivanju leta bar dva tjedna prije zakazanog vremena polijetanja, prijevoznik mu nije obavezan isplatiti opisanu naknadu.

⁵ Tim vaučerom putniku će se moći ostvariti određena pogodnost u pogledu cijene nekih drugih letova prijevoznika, kao što je određeni besplatni let (letovi) ili let(ovi) s popustom u cijeni koji će u svojem iznosu odgovarati iznosu naknade na koju putnik ima pravo zbog otkazivanja predmetnog leta.

⁶ Odluka Europskog suda u predmetu McDonagh v. Ryanair Ltd (Predmet C-12/11) od 31. 1. 2013. Međutim sud je utvrdio da i u slučaju zatvaranja zračnog prostora zbog vulkanskog pepela prijevoznik i dalje ima obavezu skrbiti se o putnicima te im pribaviti potrebne informacije, obroke i osvježnje.

⁷ Wallentin-Herman v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA (Predmet C-549-07) od 22. 12. 2008.

i to bez obzira na duljinu konkretnog leta. Ako zbog zakašnjenja putnikov let više ne ostvaruje svrhu, prijevoznik mu mora organizirati povratni let u prvu ukrajnu luku. Ako je to nužno, prijevoznik mora ponuditi putniku smještaj i prijevoz između hotela i zračne luke. Ako zbog zakašnjenja putnik propusti vezani let, ima pravo na naknadu za propušteni vezani let, kao i na povrat cijene za eventualno izvršeni let te, ako on to želi, može dobiti i besplatan let do prve ukrajne luke.⁸

Vidljivo je da Uredba 261/2004 kreira prava putnicima, a time i obaveze prijevoznicima, koje su, što izravno što neizravno, financijske prirode. Zanimljivo je međutim da Uredba ne predviđa obavezu prijevoznika da sklopi ugovore o osiguranju svoje odgovornosti za izvršenje tih obaveza. Svakako je preporučljivo da prijevoznici osiguraju svoje poslovanje i sklope ugovore o osiguranju kod kojih bi osiguratelj, u zamjenu za plaćanje odgovarajuće premije, isplatio putniku propisane iznose ili pak oštećio (regresirao) prijevoznika za iznose koje je on morao isplatiti na temelju obaveza koje mu u opisanim okolnostima određuje Uredba 261/2004. Ovo je s aspekta tržišta usluga zračnog prijevoza tim važnije jer se Uredba 261/2004 jednako primjenjuje i na tzv. „velike prijevoznike“, kao i na tzv. niskotarifne prijevoznike, odnosno jednako na putnike koji koriste usluge i jednog i drugog tipa prijevoznih poduzetnika.

2.1.4. Prava u slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika i u slučaju štete na prtljazi

Temeljni međunarodni propis koji uređuje ovo pitanje u pogledu međunarodnih letova je Konvencija o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz iz 1999. godine (Montrealska konvencija). EU je stranka Montrealske konvencije, kao i Republika Hrvatska.⁹ Montrealska konvencija implementirana je u pravo EU-a Uredbom 889/2002. Ne postoji ograničenje odgovornosti u pogledu prijevoznikove odgovornosti za smrt odnosno tjelesnu ozljedu putnika. Za iznos štete do visine od 113.100 Posebnih prava vučenja¹⁰ (približno 1.140.000,00 kuna) prijevoznik se ne može osloboditi odgovornosti za naknadu štete (objektivna odgovornost). Za naknadu štete koja premašuje navedeni iznos prijevoznik odgovara na temelju pretpostavljene krivnje, što znači da neće biti odgovoran za taj dio naknade štete ako dokaže da štetu nije prouzročio svojom krivnjom. Time je kreiran tzv. dvostupnjeviti sustav odgovornosti zračnog prijevoznika. Prijevoznik se može u potpunosti ili djelomično osloboditi obaveza naknade štete ako dokaže da je do štete došlo krivnjom putnika.

Za gubitak odnosno uništenje ili oštećenje prtljage prijevoznik je odgovoran od iznosa od 1131 Posebnog prava vučenja (približno 8600 kuna). U slučaju predane prtljage, prijevoznik je odgovoran čak i ako ne postoji njegova krivnja, osim ako je riječ o neispravnosti prtljage zbog koje je šteta nastupila. U slučaju ručne prtljage, a to je ona koju putnik ima u kabini zrakoplova i nadzire je, prijevoznik odgovara na temelju dokazane krivnje.

Montrealska konvencija predviđa u članku 50. obavezu države da od svojih prijevoznika zahtijeva da ovi imaju sklopljeno osiguranje radi ispunjavanja obaveza koje im određuje konvencija. U pogledu Republike Hrvatske kao stranke Montrealske konvencije, ali i kao članice EU-a, takav zahtjev sadržan je ponajprije u Uredbi (EZ) 785/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. godine o zahtjevima za zračne prijevoznike i operatore zrakoplova u vezi s osiguranjem, kako je izmijenjena Uredbom 285/2010.¹¹ Ta je Uredba u hrvatskome pravnom poretku provedena odredbama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, Glava IV, čl. 40.a-40.e.¹² Prema toj Uredbi, prijevoznik u pogledu svoje odgovornosti za smrt i tjelesne ozljede putnika mora imati osigurateljno pokriće u visini od 250.000 Posebnih prava vučenja po putniku, a za štete na prtljazi pokriće od 1131 Posebnog prava vučenja po putniku.

Zanimljivo je da obvezno osiguranje prijevoznikove odgovornosti propisano Montrealskom konvencijom i Uredbom 285/2010 ne prati i izričito propisivanje „procesnog oružja“ u vidu izravne (direktno) tužbe odnosno zahtjeva, na temelju čega bi putnik imao pravo izravno od osiguratelja prijevoznikove odgovornosti potraživati naknadu štete do granice

⁸ Uredba 261/2004 nema izričitu odredbu koja bi propisivala koliko dugo može trajati zakašnjenje u polasku, odnosno kada će se smatrati da je to zakašnjenje tako dugo da se zapravo smatra kao da je let otkazan. To je bilo jako važno u početnome vremenu primjene Uredbe kada su prijevoznici na sve načine odbijali proglasiti let otkazanim nego samo zakašnjelim (čak i ako to „zakašnjenje“ traje i nekoliko desetaka sati), a sve kako ne bi morali isplaćivati opisane paušalne iznose naknade predviđene za slučaj otkazivanja leta. Međutim u združenim predmetima *Sturgeon v. Condor* i *Bock v. Air France* (predmeti C-402/07 i C-432/07) Europski sud je donio odluku da, unatoč nepostojanju izričite odredbe u Uredbi o plaćanju paušalne naknade putnicima u slučaju zakašnjenja, putnici ipak imaju pravo na takvu naknadu kada zakašnjenje premaši tri sata. U takvim okolnostima ti se putnici trebaju tretirati kao putnici čiji je let otkazan i oni tada imaju tome pripadajuća prava.

⁹ Narodne novine – Međunarodni ugovori broj 1/2008. Na temelju odredaba članka 15. Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (Narodne novine 132/1998, 63/2008, 135/2009, 94/2013), područje primjene odredaba Montrealske konvencije proteže se i na zračni prijevoz unutar Republike Hrvatske. Nadalje, odgovornost hrvatskog zračnog prijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage uređuju sve odredbe Montrealske konvencije koje se odnose na takvu odgovornost.

¹⁰ Posebno pravo vučenja (eng. Special Drawing Right – SDR) međunarodna je obračunska jedinica koju je definirao Međunarodni monetarni fond. Vrijednost SDR-a određuje se na temelju dnevnog prosjeka srednjih vrijednosti četiriju svjetskih valuta - tzv. košarica valuta (eng. currency basket): USD, EUR, JPY i GBP. Vrijednost 1 SDR može se za određeni dan utvrditi prema tečajnim listama Međunarodnog monetarnog fonda odnosno Hrvatske narodne banke.

¹¹ Službeni list Europske unije 138 od 30.4.2004., 7/19 od 7. 4. 2010.

¹² Narodne novine 151/2005, 36/2009, 75/2009, 76/2013.

osiguranog iznosa. Očito je Montrealska konvencija to pitanje prepustila nacionalnom pravu države stranke koje je mjerodavno za rješavanje konkretnog spora. U kontekstu hrvatskoga prava kao mjerodavnog, rješenje se ponovno može pronaći u Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu koji u članku 11., st. 1. izričito propisuje da oštećena osoba svoj odštetni zahtjev po osnovi bilo kojeg obveznog osiguranja koje taj propis predviđa, dakle i po osnovi obveznog osiguranja zračnog prijevoznika, odnosno operatora zrakoplova od odgovornosti za štete nanesene putnicima i trećim osobama, može podnijeti neposredno odgovornom osiguratelju.¹³

U slučaju smrti ili ozljede putnika, prijevoznik na temelju Montrealske konvencije i Uredbe 785/2004 ima obvezu isplate predujma, u minimalnom iznosu od 21.000 eura, radi pokrića hitnih ekonomskih potreba, i to u roku od 15 dana od identificiranja osobe koja ima pravo na naknadu.

U pogledu putnika s invaliditetom odnosno putnika smanjene pokretljivosti, Uredba 1107/2006 također predviđa određene, u konačnici (i) financijske obveze prijevoznika, primjerice besplatan prijevoz pomagala odnosno pasa vodiča takvih osoba, pratnju za takve osobe (radi lakšeg omogućavanja povezanih letova), pomoć pri nošenju prtljage itd.

2.2. Prijevoz morem i unutarnjim plovnim putovima

Na razini EU-a postoje dvije uredbe koje uređuju pitanja prava putnika kod prijevoza morem i unutarnjim plovnim putovima.

U pogledu prava različitih od prava za naknadu štete zbog smrti odnosno tjelesne ozljede, relevantna je Uredba (EU) 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. 11. 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem i unutarnjim plovnim putovima i izmjeni Uredbe (EZ) 2006/2004.¹⁴ Uredba se primjenjuje u pogledu usluga putničkog prijevoza kod kojih se ukrajna luka nalazi na području države članice, zatim u pogledu usluga putničkog prijevoza kod kojih se luka ukrcaja ne nalazi na području države članice, ali se iskrajna luka nalazi na području države članice i uslugu obavlja prijevoznik iz EU-a, a primjenjuje se i u pogledu kružnih putovanja (*cruising*) u slučajevima kada se ukrajna luka nalazi na području države članice EU-a.

2.2.1. Prava u slučaju otkazanog putovanja i zakašnjenja u polasku

Temeljno je pravo putnika da od prijevoznika odnosno terminalnog operatera dobije pravodobnu i preciznu informaciju u pogledu zakašnjenja odnosno otkazivanja putovanja, a najkasnije trideset minuta od predviđenoga vremena polaska.

Sukladno s Uredbom 1177/2010, ako prijevoznik razumno može očekivati da će putovanje biti otkazano ili da će kasniti u polasku više od 90 minuta, mora putniku osigurati, uz pravodobnu informaciju, i obrok, osvježenje, a u slučaju potrebe i smještaj u hotelu do maksimalnog troška smještaja od 80 eura za jedno noćenje i maksimalno tri noći.¹⁵ Uz to, putnik u takvim slučajevima ima i pravo izbora želi li nastaviti putovanje preusmjeravanjem do odredišta (najranijim mogućim prijevozom i bez dodatne naplate troškova) ili želi povrat prevoznine i najraniji mogući povratak do ukrajne luke. Povrat prevoznine mora biti izvršen u roku od sedam dana u gotovini, elektroničkom bankarskom transakcijom, nalogom ili čekom. Uz suglasnost putnika, povrat može biti izvršen u obliku vaučera i/ili drugih usluga.

¹³ U pogledu osiguranja na koje se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima, pravo na izravan zahtjev prema osiguratelju predviđeno je u odredbi članka 965., st. 1. toga propisa. Podrobnije: Ćurković, 2013., str. 52.-61. Uredba o pravu mjerodavnom za izvanugovorne obveze (Uredba Rim II) u članku 18. propisuje da je direktna tužba prema osiguratelju dopuštena ako je predviđena nacionalnim pravom mjerodavnim za izvanugovornu obvezu ili pravom mjerodavnim za ugovor o osiguranju između štetnika – osiguranika i osiguratelja njegove odgovornosti.

¹⁴ Službeni list Europske unije, 334 od 17. 12. 2010. Prema članku 606. Pomorskog zakonika (Narodne novine 181/2004, 76/2007, 146/2008, 61/2011, 56/2013), potvrđena je obveza da se na prava putnika primjenjuju odredbe Uredbe 1177/2010. U članku su navedeni izuzeci od primjene Uredbe u pogledu određenih usluga, koji su inače propisani samom Uredbom. Države članice mogu dodatno izuzeti iz primjene Uredbe 1177/2010 one usluge koje predstavljaju obvezu javne usluge, ugovor o javnoj usluzi ili integralnu uslugu pod uvjetom da su prava putnika koje štiti Uredba usporedivo zajamčena odredbama nacionalnog prava. Prema navedenom članku 606. Pomorskog zakonika, tijelo nadležno za provedbu odredaba Uredbe 1177/2010 u Republici Hrvatskoj je Agencija za obalni linijski pomorski promet. Njena nadležnost u pogledu provedbe Uredbe proizlazi iz čl. 17. Zakona o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu (Narodne novine 33/06, 38/09, 87/09, 18/11, 80/13). Sukladno s Uredbom, Agencija djeluje kao tijelo nadležno za nadzor nad poštovanjem odredaba Uredbe. Slično kao i kod propisa koji uređuju prava putnika u zračnom prometu, i ovdje je osnivanje takvih nacionalnih tijela zaduženih za nadzor i provedbu Uredbe, kao i za rješavanje pritužbi putnika, obaveza svake države članice EU-a. Podrobnije: <http://www.agencija-zolpp.hr/Pravnikutak/tabid/1270/Default.aspx> stranica posjećena 15. 9. 2014.

¹⁵ Međutim ako prijevoznik dokaže da je otkazivanje putovanja prouzročeno vremenskim uvjetima koje ugrožavaju sigurnost plovidbe, neće biti obavezan ponuditi smještaj kako je navedeno. Također, pravo na pomoć i/ili naknadu ne postoji ako je putnik obaviješten o otkazivanju ili zakašnjenju prije kupovine karte ili ako je otkazivanje ili zakašnjenje prouzročeno krivnjom putnika.

2.2.2. Prava u slučaju zakašnjenja u dolasku

U slučaju zakašnjenja u dolasku do konačnog odredišta, putnik ima pravo na minimalnu paušalnu naknadu u iznosu od 25 posto cijene prevoznine, pod uvjetom da je to zakašnjenje iznosilo bar:

- jedan sat u slučaju putovanja koje je prema redu plovidbe trebalo trajati maksimalno četiri sata;
- dva sata u pogledu putovanja koje je trebalo trajati više od četiri ali ne više od osam sati;
- tri sata u pogledu putovanja koje je trebalo trajati više od osam ali ne više od 24 sata;
- šest sati u pogledu putovanja koje je prema redu plovidbe trebalo trajati više od 24 sata.

Ako je zakašnjenje više nego dvostruko u odnosu na vremena zakašnjenja koja su navedena (primjerice putovanje koje je trebalo trajati maksimalno četiri sata kasni više od dva sata), putnik ima pravo na paušalnu naknadu u iznosu od 50 posto cijene prevoznine. Naknada se plaća u vaučerima odnosno sličnim uslugama, a u gotovini samo ako putnik to zahtijeva.¹⁶

Pravo na naknadu za zakašnjeli dolazak ne postoji ako je zakašnjenje prouzročeno vremenskim uvjetima odnosno izvanrednim okolnostima.¹⁷

2.2.3 Prava u slučaju smrti i ozljede putnika odnosno u slučaju štete na prtljazi

Ova prava propisana su, ali samo u pogledu pomorskog prijevoza, Uredbom 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća.¹⁸ Navedena Uredba inkorporira u pravo EU-a odredbe Protokola iz 2002. godine kojim se mijenja i dopunjuje Atenska konvencija o prijevozu putnika i njihove prtljage morem.¹⁹ Taj Protokol iz 2002. godine uključen je u Uredbu kao Dodatak I Uredbi. Uredba 392/2009 utvrđuje obveznu primjenu Rezerve i vodiča Međunarodne pomorske organizacije (IMO) za primjenu Atenske konvencije, koji je donesen s ciljem što bržeg međunarodnog stupanja na snagu Protokola iz 2002. godine.²⁰

Uredba 392/2009, inkorporirajući rješenja Protokola iz 2002. godine, propisuje dvostupanjski sustav odgovornosti prijevoznika za štete zbog smrti odnosno ozljede putnika, u slučajevima kada je ta smrt odnosno ozljeda posljedica pomorske nezgode (sudar, eksplozija, požar, brodolom, nasukavanje, neispravnost broda). U prvome stupnju prijevoznik odgovara za te štete prema pravilima o objektivnoj odgovornosti, i to do iznosa od 250.000 Posebnih prava vučenja (otprilike milijun i devetsto tisuća kuna) po putniku i nezgodi. Prijevoznik se može osloboditi odgovornosti samo ako dokaže da je nezgoda rezultat ratnih djelovanja, neprijateljstava, građanskog rata, pobune ili prirodne pojave koja je bila izuzetna, neočekivana i neizbježna, kao i u slučaju ako dokaže da je šteta u cijelosti prouzročena djelom ili propustom treće osobe s namjerom da prouzroči nezgodu. Ako šteta premašuje navedeni iznos, tada u drugom stupnju odgovornosti prijevoznik odgovara – do konačnog iznosa od 400.000 Posebnih prava vučenja (otprilike tri milijuna i četrdeset tisuća kuna) po putniku i događaju - prema načelu pretpostavljene krivnje.

U pogledu ručne prtljage, prijevoznik će prema Uredbi i Atenskom protokolu odgovarati ako je šteta prouzročena krivnjom prijevoznika. Ta se krivnja pretpostavlja ako je šteta nastala zbog nekog od događaja koji spadaju u pomorsku nezgodu. U pogledu ostale prtljage, prijevoznik odgovara prema načelu pretpostavljene krivnje. Odgovornost mu je ograničena u pogledu ručne prtljage na iznos od 2250 Posebnih prava vučenja (otprilike 17.100 kuna); u pogledu vozila na iznos od 12.700 Posebnih prava vučenja (96.520 kuna); a u pogledu ostale prtljage na iznos od 3375 Posebnih prava vučenja (25.650 kuna), sve po putniku i prijevozu.

Uredba 392/2009 propisuje i pravo oštećenika na predujam radi podmirenja osnovnih ekonomskih potreba u slučaju nezgode, i to u iznosu od minimalno 21.000 eura.

¹⁶ Prijevoznici mogu uvesti takozvani graničnik, odnosno odrediti iznos kada je naknada koja bi se trebala platiti toliko niska da se, zbog administrativnih troškova, ne mora isplatiti. Uredba propisuje da takav granični iznos ne može biti viši od 6 EUR.

¹⁷ Uredba 1177/2010 uređuje i pitanje nediskriminacije i pomoći osobama s invaliditetom odnosno osobama smanjene pokretljivosti. Te osobe imaju prava slična onima kakve imaju u zračnom prijevozu.

¹⁸ Službeni list Europske unije 131, od 28. 5. 2009., str. 24. Uredba 392/2009 primjenjuje se na svaki međunarodni prijevoz, kao i na prijevoz unutar jedne države članice koji se obavlja brodovima klase A i B kako su ti brodovi razvrstani Direktivom 2009/45/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o sigurnosnim pravilima i normama za putničke brodove, pod uvjetom da brod vije zastavu države članice EU-a, ili da je ugovor sklopljen u državi članici, ili pod uvjetom da je ukrcajna ili iskrcajna luka, prema ugovoru o prijevozu, locirana u državi članici. U pogledu brodova klase B koji prevoze putnike unutar jedne države članice, postoji mogućnost odgode primjene Uredbe do 31. 12. 2018., koju su neke države članice iskoristile. Hrvatska se međutim nije odlučila za takvu odgodu, što proizlazi iz odredbe čl. 612., st. 1. Pomorskog zakonika. Na prijevoze na koje se ne primjenjuje ni Uredba a niti Protokol iz 2002. primjenjuju se odredbe Pomorskog zakonika koje su za prijevoznika blaže i zasnivaju se na rješenjima Atenske konvencije koja su vrijedila prije izglasavanja Protokola iz 2002. godine.

¹⁹ Republika Hrvatska stranka je toga Protokola iz 2002., jednako kao i sama EU. Protokol iz 2002. zajedno s odredbama Atenske konvencije koje on nije izmijenio čini dokument koji se zove Atenska konvencija iz 2002. Podrobnije: Pospišil-Miler, 2002.

²⁰

U pogledu uloge osiguranja, važno je naglasiti da Atenski protokol iz 2002. godine koji Uredba 392/2009 inkorporira, propisuje obavezu prijevoznika koji obavlja prijevoz putnika da pribavi osiguranje odgovornosti za štetu zbog smrti ili tjelesne ozljede putnika. Odgovornost mora biti osigurana bar na iznos od 250.000 Posebnih prava vučenja. U pogledu broda koji je upisan u upisnik države članice EU-a, odnosno države stranke Protokola iz 2002. godine, ta država izdaje brodu svjedodžbu kojom se potvrđuje postojanje takvog osiguranja. Sukladno s Uredbom, brod koji nema takvo osiguranje ne može uploviti/isploviti u/iz neke luke u EU. Uredba odnosno Protokol izričito predviđaju pravo oštećenika na direktnu tužbu protiv osiguratelja prijevoznikove odgovornosti. U praksi, takvo osiguranje iz komercijalnih odnosno poslovnih razloga ne pružaju tzv. premijski osiguratelji nego posebna društva za uzajamno osiguranje brodara – *Protection and Indemnity klubovi (P&I Clubs)*.²¹

Posebno valja napomenuti i da je obvezno osiguranje za pomorske tražbine općenito, pa tako i za tražbine putnika iz ugovora o prijevozu putnika i prtljage, propisano Direktivom 2009/20/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. 9. 2009. godine o osiguranju brodovlasnika za pomorske tražbine. Ta Direktiva zahtijeva od svih vlasnika brodova bruto tonaže 300 ili više da održavaju na snazi osiguranje za pomorske tražbine navedene u Protokolu iz 1996. godine na Konvenciju iz 1976. godine o ograničenju odgovornosti za pomorske tražbine. To osiguranje mora biti dokazano odgovarajućom svjedodžbom, što je uvjet da bi brod mogao biti upisan u upisnik brodova neke države članice EU-a, odnosno da bi mogao uploviti u EU luku. Spomenuta Direktiva implementirana je u hrvatsko zakonodavstvo odredbama članka 747.a-747.d Pomorskog zakonika. I u pogledu ovoga osiguranja kao pružatelji usluga osiguranja javljaju se u prvom redu P&I klubovi. Zanimljivo je naglasiti da obvezno osiguranje koje Direktiva propisuje ne prati i pravo oštećenika na direktnu tužbu. To je načelo (koje poznaje izuzetke) iskazano i u članku 747I.d Pomorskog zakonika. Razlog tome je taj što P&I klubovi posluju prema načelu „plati da bi bio plaćen“, što znači da njihovi osiguranici-brodari najprije moraju isplatiti naknadu štete oštećenicima, a tek onda imaju pravo na obeštećenje za isplaćeni iznos od svojeg P&I kluba. Od tog načela odstupa se samo izuzetno, i to u pravilu kad je takav izuzetak predviđen međunarodnom konvencijom odnosno protokolom pomorskog prava.

Valja naglasiti da ne postoji međunarodni ugovor na snazi niti izričit izvor prava na razini Europske unije koji uređuje pitanje štete zbog smrti odnosno tjelesne ozljede putnika u unutarnjoj plovidbi. Sukladno s odredbom članka 1., st. 2. Zakona o plovidbi i lukama unutarnjih voda,²² u okviru hrvatskoga prava, na to pitanje na odgovarajući način primjenjuju se odredbe Pomorskog zakonika.

2.3. Prijevoz željeznicom

Uredba (EZ) 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. 7. 2007. godine o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu²³ ustanovljuje paket prava za putnike koji putuju željeznicom i primjenjuje se na sva putovanja i usluge koje su pružene od strane jednog ili više željezničkih poduzetnika, sukladno s Direktivom Vijeća 95/18/EZ od 19. 6. 1995. godine o davanju licenci željezničkim poduzetnicima.²⁴ To, zapravo, znači da se Uredba 1371/2007, koja je stupila na snagu 3. 12. 2009. godine može primjenjivati i na nacionalni i na međunarodni prijevoz unutar EU-a.²⁵ Slično kao i u zračnom i pomorskom prijevozu, i ovdje je europski zakonodavac u dobrome dijelu svoj izvor prava kreirao po uzoru na međunarodni ugovor – Dodatak CIV Konvenciji o međunarodnom prijevozu željeznicom – COTIF, od 9. 5. 1980. godine kako je izmijenjena Protokolom iz 1999. godine. Taj Dodatak CIV predstavlja ujedno i Dodatak I Uredbi 1371/2007.

2.3.1. Prava u slučaju zakašnjenja, otkaza putovanja ili propuštenog vezanog putovanja

Prema Uredbi 1371/2007, ako željeznički prijevoznik očekuje zakašnjenje u polasku od najmanje 60 minuta, mora ponuditi putniku izbor između:

²¹ Podrobnije o P&I klubovima: Pavić, 2006., str. 190.

²² Narodne novine 109/2007, 132/2007, 51/2013,

²³ Službeni list Europske unije 315 od 3. 12. 2007.

²⁴ Službeni list Europske unije 363 od 30. 12. 2006.

²⁵ Države članice EU-a mogu izuzeti od primjene Uredbe 1371/2007 svoj nacionalni željeznički prijevoz za razdoblje od najdulje pet godina, koje se može dva puta obnoviti, svaki put maksimalno za pet godina. Države članice također mogu izuzeti iz primjene i gradske, prigradske i regionalne putničke usluge. Međutim odredbe Uredbe 1371/2007 o prijevoznikovo odgovornosti za putnike i prtljagu, o pravima putnika s invaliditetom i putnika smanjene pokretljivosti, o obavijestima u pogledu dostupnosti željezničkih usluga ne mogu imati odgođenu primjenu i obavezno se od stupanja na snagu Uredbe primjenjuju u nacionalnom i prekograničnom željezničkom prijevozu. Time su izvan primjene ostale odredbe Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (Narodne novine 87/96) koja uređuju ta pitanja, budući da je Uredba izravno primjenjiva i po pravnoj snazi, kao dio prava EU-a, iznad zakona. Republika Hrvatska je iskoristila mogućnost petogodišnje odgode primjene Uredbe u pogledu odredaba za koje je to dopušteno, kako slijedi iz članka 65., st. 10. Zakona o željeznici, Narodne novine 94/2013. Odgoda traje do 3. 12. 2014., ali se može obnoviti odlukom nadležnog ministra, što je realno za očekivati. Odgođena je time i primjena odredaba o pravima putnika u slučaju zakašnjenja, otkazivanja putovanja odnosno propuštenog vezanog putovanja. Republika Hrvatska stranka je COTIF-a uključujući i Dodatak CIV o prijevozu putnika i njihove prtljage.

- naknade pune cijene prijevoza ili dijela prijevoza koji još nije iskorišten, ako putovanje ne ostvaruje svrhu koju je putnik planirao ostvariti. Štoviše, putnik je, kada je to moguće, ovlašten tražiti i povratak u prvi polazni kolodvor što je prije moguće;
- nastavka puta ili preusmjerenja pod usporedivim uvjetima do konačnog odredišta što je prije moguće (ili kasnije, ako tako želi putnik).

Ako putnik odluči nastaviti putovanje unatoč zakašnjenju, ima pravo na minimalnu naknadu u iznosu od 25 posto cijene prijevoza za zakašnjenje koje je trajalo od 60 do uključivo 119 minuta, odnosno u iznosu od 50 posto cijene prijevoza za zakašnjenje koje je trajalo 120 minuta ili duže. Naknada se mora isplatiti najkasnije u roku od mjesec dana od podnošenja zahtjeva, u vaučerima ili drugim uslugama, a u gotovini samo na putnikov zahtjev. Putnik neće imati pravo na naknadu ako je obaviješten o zakašnjenju prije nego što je kupio kartu za prijevoz.²⁶ Zanimljivo je da putnik ima pravo na ovu fiksnu naknadu i u slučaju ako je zakašnjenje prouzročeno višom silom.²⁷

U slučaju zakašnjenja u dolasku, putnik ima pravo na obroke i osvježenje (ako zakašnjenje traje bar 60 minuta), organizirani smještaj za jedno ili više noćenja, kada je to potrebno zbog opisanoga zakašnjenja odnosno zbog otkazivanja putovanja. Ako se usluga ne može izvršiti željeznicom, prijevoznik mora u što kraćem roku organizirati alternativni način prijevoza.

I Dodatak CIV uređuje, među ostalim, i pitanje obaveza prijevoznika u slučaju otkazivanja prijevoza, zakašnjenja ili izgubljenoga povezanoga prijevoza. On u članku 32. predviđa obavezu prijevoznika da tako prouzročenu štetu nadoknadi putniku, osim ako:

- je šteta prouzročena okolnostima koje nisu povezane s prijevozom i koje prijevoznik, unatoč pažljivom postupanju nije mogao izbjeći, a posljedice nije mogao spriječiti;
- je šteta prouzročena krivnjom putnika; ili
- je šteta prouzročena ponašanjem treće osobe koje prijevoznik, unatoč brižljivom postupanju, nije mogao izbjeći, a okolnosti spriječiti. Pod trećom osobom ne smatra se drugi prijevoznik koji koristi istu infrastrukturu.

Valja naglasiti da putnik u ovakvim slučajevima i dalje ima pravo na fiksnu naknadu koju mu jamči Uredba 1371/2007, koja ne predstavlja naknadu štete. Putnik neće imati tek dodatno pravo – pravo na naknadu štete, koje ne uređuje Uredba 1371/2007 nego Dodatak CIV, budući da je šteta prouzročena nekim od navedenih egzoneracijskih razloga koji oslobađa prijevoznika da naknadi štetu (ali ga ne oslobađa obaveza prema Uredbi).²⁸

U pogledu uloge osiguranja u zaštiti prava putnika i poslovanja prijevoznika u ovoj vrsti prijevoza, treba reći da Uredba 1371/2007 u članku 12. zahtijeva od željezničkog prijevoznika da bude „odgovarajuće osiguran ili da na drugi, jednakovrijedni način bude pokriven u pogledu svojih obaveza“. Dakle ti zahtjevi nisu najprecizniji. Uredbom nije definirano „odgovarajuće“ osiguranje niti određen najniži iznos osiguranja. Sličan zahtjev nalazimo i u Direktivi 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 12. 11. 2012. godine o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora,²⁹ koja traži da „željeznički prijevoznik ima odgovarajuće osiguranje ili odgovarajuća jamstva u skladu s tržišnim uvjetima...“. Države članice EU-a, uglavnom, imaju odredbe nacionalnog prava kojima se određuje odgovornost. Bilo bi dobro nacionalnim pravom definirati najniži iznos osiguranja obaveza prijevoznika, uzimajući u obzir opseg i visinu tih obaveza i načelo da svi putnici moraju biti zaštićeni u razumnoj mjeri, ne ugrožavajući time poslovanje željezničkih prijevoznika. Što se tiče hrvatskoga prava, valja naglasiti da je odredbom članka 52., st. 3., alineje 7. Zakona o željeznici propisano da se dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza može izdati osobi koja ispunjava, između ostalih i uvjet da „je osigurana kod osiguravajućeg društva te sposobna namiriti moguću odštetu na temelju odgovornosti nastale u obavljanju svoje djelatnosti te da može pružiti jamstva za pokriće štete u slučaju nesreće u odnosu na putnike, prtljagu, teret, poštu i treće osobe u skladu s domaćim i međunarodnim propisima.“ Iz toga proizlazi da je osiguranje opisane odštetne odgovornosti zapravo obavezno osiguranje iz profesionalne odgovornosti budući da se bez takvog osiguranja ne može pribaviti dozvola za obavljanje djelatnosti. Dodajmo ovome da Zakon o željeznici odredbom članka 62. uređuje

²⁶ I ovdje postoji financijski „graničnik“ u smislu da se naknada ne mora isplatiti ako bi iznosila manje od 4 eura.

²⁷ Odluka Europskog suda u predmetu ÖBB-Personenverkehr AG, C-509/11 od 14. 3. 2013.

²⁸ *Ibidem*. Valja napomenuti da i Uredba 1371/2010 također predviđa prava za putnike s invaliditetom i putnike smanjene pokretljivosti, slično kako je to uređeno uredbama koje se primjenjuju na druge vrste prijevoza. Ova Uredba, poput srodnih uredbi iz drugih grana prijevoza, zahtijeva od država članica da ustanove tijelo nadležno za provedbu i nadzor njezinih odredaba te za rješavanje pritužbi. Što se tiče Hrvatske, to je tijelo Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), i to na temelju Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama i Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (Narodne novine 71/14). Prije stupanja na snagu ova dva zakona tijelo nadležno za provedbu Uredbe bila je Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga, koja je prestala s radom.

²⁹ Službeni list Europske unije 343 od 14. 12. 2012.

pitanje prava i obaveza putnika upućivanjem na primjenu Uredbe 1371/2007. No pri tome valja naglasiti da je istodobno taj propis, iskoristivši mogućnosti koje pruža Uredba 1371/2007, predvidio odgodu primjene upravo onih odredaba Uredbe koje uređuju pitanje putničkih prava u slučaju zakašnjenja, otkazivanja odnosno propuštenog povezanog putovanja.³⁰

2.3.2. Prava u slučaju smrti ili ozljede putnika te u slučaju oštećenja prtljage

U ovim slučajevima Uredba 1371/2007, odnosno njezin Dodatak (CIV) propisuju obavezu prijevoznika na naknadu štete ako su ispunjene određene pretpostavke. Naime prijevoznik odgovara za štetu zbog putnikove smrti, ozljede koja je rezultat nezgode za vrijeme prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, odnosno ulazio ili izlazio iz njega. Odgovornost prijevoznika utemeljena je na relativnome kauzalitetu. Prijevoznik se može osloboditi odgovornosti iz istih razloga koje smo naveli kod njegove odgovornosti zbog otkazivanja, kašnjenja ili izgubljenog povezanog prijevoza. Navedeni izvori željezničkog prava su podosta specifični jer točno navode na koje vrste šteta oštećenik ima pravo (transportni i pogrebni troškovi, troškovi obveznog uzdržavanja (uvijek), kao i neobveznog ako je to predviđeno mjerodavnim nacionalnim pravom, troškovi liječenja, naknada za financijske gubitke zbog potpune ili djelomične radne nesposobnosti te povećanih potreba, druge vrste šteta ako je to predviđeno nacionalnim pravom).

Granica prijevoznikove odgovornosti je iznos od 175.000 Posebnih prava vučenja (otprilike milijun tristo trideset tisuća kuna) po putniku, ali će se primijeniti i viši iznos ako je predviđen nacionalnim pravom.³¹

Prijevoznik za gubitak odnosno oštećenje ručne prtljage odgovara prema načelu dokazane krivnje, osim ako je riječ o događaju koji je istodobno doveo i do smrti odnosno tjelesne ozljede putnika, kada je načelo odgovornosti relativni kauzalitet. Za predanu prtljagu prijevoznik također odgovara prema načelu relativnog kauzaliteta s općim i posebnim egzoneracijskim razlozima.³²

2.4. Cestovni prijevoz

Najrecentniji pravni instrument koji uređuje prava putnika je Uredba (EU) 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. 2. 2011. godine o pravima putnika u prijevozu autobusom i izmjenama Uredbe (EZ) 2006/2004.³³ Uredba 181/2011 primjenjuje se od 1. 3. 2013. godine na svim redovitim prijevoznim linijama. Najveći dio njezinih odredaba, kojima se propisuje i najširi krug putničkih prava (osobito prava na financijsku naknadu), odnosi se na linije koje su prema planu vožnje dulje od 250 km. Međutim određene odredbe Uredbe 181/2011 primjenjuju se i na kraćim redovitim linijama (odredbe o nediskriminaciji, pravima osoba s invaliditetom odnosno osoba smanjene pokretljivosti uključujući i odredbe o naknadi za njihova oštećena/izgubljena pomagala, zatim odredbe o pružanju informacija o putovanju, te odredbe o nacionalnim tijelima zaduženima za provedbu Uredbe 181/2011). Nadalje, određene njezine odredbe primjenjuju se i na povremene prijevozne linije (odredbe o nediskriminaciji, elektroničkim kartama, naknadi za smrt, tjelesnu ozljedu i gubitak odnosno oštećenje prtljage, o pomoći putnicima nakon nesreće te o naknadi za oštećena/uništena pomagala osoba s invaliditetom odnosno osoba smanjene pokretljivosti). Uredba 181/2011 dopušta vrlo velik broj slučajeva kada se državama članicama EU-a omogućuje poduzimanje koraka radi odgode primjene velikog broja njezinih odredaba u pogledu nacionalnog prijevoza i prijevoza koji je u vozni red uključeno i stajalište izvan EU-a, a osobito onih odredaba povezanih s financijskim obavezama prijevoznika. Te je mogućnosti iskoristila i Republika Hrvatska, tako da se velik dio odredaba Uredbe, u prvome redu povezanih s putničkim pravima financijske prirode, ne primjenjuje do 1. 3. 2017. godine s mogućnošću daljnje četverogodišnje odgode.³⁴

³⁰ V. bilješku 25. U tom kontekstu, kada je riječ o HŽ putničkom prijevozu kao za sada jedinom željezničkom putničkom prijevozniku u Hrvatskoj, prava putnika su ipak nešto suženoga opsega, osobito u pogledu nepostojanja prava na opisanu fiksnu naknadu. Podrobniji podaci mogu se naći na stranici: <http://www.hzpp.hr/vodiczakorisnike>, posjećena dana 15. 9. 2014. Razvidno je da u pogledu osiguranja navedeni prijevoznik upućuje samo na postojanje osiguranja putnika bez daljnjih pojedinosti. Vjerojatno je riječ o osiguranju putnika u javnom prometu od posljedica nesretnog slučaja, koje je propisano Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu.

³¹ Navedeno ograničenje odnosi se za odgovornost za uzdržavanje i gubitke zbog radne nesposobnosti. Pitanje ograničenja za druge vrste šteta rješava se primjenom nacionalnog prava.

³² U opće egzoneracijske razloge ubrajaju se krivnja putnika, pogrešna uputa, unutarnja mana prtljage, odnosno viša sila, a u posebne nedostatno pakiranje, posebna priroda prtljage te činjenica da je u konkretnom slučaju bila riječ o stvari koja se ne može prevoziti kao prtljaga. Granica odgovornosti u pogledu gubitka prtljage, kada je iznos štete dokazan, iznosi 80 Posebnih prava vučenja po kg ili 1200 Posebnih prava vučenja po komadu prtljage, a kada iznos štete nije dokazan, granica iznosi 20 Posebnih prava vučenja po kg ili 300 Posebnih prava vučenja po komadu. U pogledu oštećenja prtljage, prijevoznik mora nadoknaditi izgubljenu vrijednost zbog oštećenja ali ne više od iznosa ograničenja za gubitak prtljage. U pogledu vozila koja se prevoze, granica odgovornosti je 8000 Posebnih prava vučenja (oko 60.800 kuna) + 1400 Posebnih prava vučenja (10.640 kuna) za stvari u/na vozilu.

³³ Službeni list Europske unije 53 od 28. 2. 2011.

³⁴ Članak 6. Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. 2. 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, u vezi s člankom 2. te Uredbe. Tim zakonom je, u skladu sa zahtjevima iz Uredbe, određeno i tijelo nadležno za provedbu Uredbe – ministarstvo nadležno za promet.

2.4.1. Prava u slučaju zakašnjenja u polasku ili otkazivanja prijevoza

Uredba ova prava određuje samo u pogledu putnika koji putuju na relaciji duljoj od 250 km. U slučaju kada je putovanje otkazano ili zakašnjelo za više od dva sata ili prebukirano, prijevoznik mora ponuditi putniku izbor između:

- nastavka putovanja odnosno preusmjerenja do konačnog odredišta pod usporedivim uvjetima kao što su oni prvotno ugovoreni, što je prije moguće i bez dodatnih troškova; i
- naknadu cijene karte i, gdje je primjenjivo, besplatnog povratnog prijevoza do prvog polaznog kolodvora, što je ranije moguće.

Ako prijevoznik ne ponudi putniku navedeni izbor, putnik će imati pravo na naknadu u fiksnom iznosu od 50 posto cijene prijevoza, uz zadržavanje navedenog prava na naknadu cijene karte.

Ako prijevoz koji je prema voznom redu treba trajati više od tri sata otkazan ili kasni u polasku za više od 90 minuta, putnik ima pravo na pomoć od prijevoznika u obliku obroka, osvježnja i hotelskog smještaja do maksimalnog iznosa noćenja od 80 eura i najviše za dva noćenja. Međutim obveza pružanja smještaja ne postoji ako je otkazivanje odnosno zakašnjenje prouzročeno lošim vremenskim uvjetima ili velikim prirodnim katastrofama.

U slučaju kvara na vozilu za vrijeme puta, prijevoznik mora osigurati nastavak prijevoza drugim vozilom ili prijevoz do pogodnog stajališta.

Uredba predviđa i obavezu skrbi o osobama s invaliditetom odnosno osobama smanjene pokretljivosti, pod određenim uvjetima. Šteta na opremi i pomagalima tih osoba do koje dođe za vrijeme prijevoza mora biti u cijelosti nadoknađena.

2.4.2. Prava u slučaju smrti i ozljede putnika odnosno u slučaju oštećenja prtljage

Ova prava predviđena su za putnike na relacijama duljim od 250 km, kao i za putnike na povremenim linijama. Tijekom kreiranja Uredbe smatralo se da ovo pitanje ne treba rješavati Uredbom jer već postoje odredbe prava EU-a i prava država članica o obveznom osiguranju od odgovornosti vlasnika motornih vozila, koje se odnose i na vlasnike autobusa i na putnike.³⁵ Ipak, prevladalo je stajalište da su odredbe država članica o tom pitanju toliko različita da zahtijevaju zajedničku regulaciju u Uredbi. Prihvaćeno je rješenje prema kojem putnici, u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom, imaju pravo na odštetu koja ne može biti niža od 220.000 eura po putniku u pogledu štete zbog smrti odnosno tjelesne ozljede i iznosa od 1200 eura po komadu izgubljene odnosno uništene prtljage do kojih je došlo zbog nesreća tijekom autobusnog prijevoza. Pozivanje na nacionalno zakonodavstvo zapravo znači da je ta naknada uvjetovana odgovornošću prijevoznika za nesreću koja je za posljedicu imala navedene štete.

Ova odredba može imati veliku važnost i u pogledu osiguranja odgovornosti autobusnog prijevoznika jer se uvode iznosi koji mogu biti tzv. „minimalni maksimalni“ limiti prijevoznikove odgovornosti po jednoj oštećenoj osobi. Maksimalni iznos njegove ukupne odgovornosti, koji se odnose na ukupan broj oštećenika iz jednog štetnog događaja, već je osiguran europskim i s njime usklađenim nacionalnim propisima o obveznom osiguranju vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prema trećima (uključivo putnicima) prouzročenu uporabom takvog vozila.³⁶ Čini se da bi, zbog pozivanja Uredbe na nacionalno pravo, kao i zbog pravne sigurnosti, bilo vrlo poželjno da hrvatski zakonodavac donese imovinsko-pravne odredbe iz ovoga područja kojima bi odredio odštetne limite i pretpostavke za naknadu štete koju putnik može pribaviti od prijevoznika, držeći se načela da takve nacionalne imovinsko-pravne odredbe ne smiju biti u suprotnosti s odredbama Uredbe 181/2011.

U slučaju nesreće, prijevoznik mora pružiti pomoć putniku radi udovoljenja putnikovih hitnim i neodgodivim potrebama, uključujući hranu, odjeću, prijevoz kao i smještaj do maksimalnog iznosa od 80 eura za noćenje po osobi i za maksimalno dva noćenja.

³⁵ V. Direktivu 2009/103/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. 9. 2009. u odnosu na osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti (kodificirana verzija), Službeni list Europske unije 6/sv. 7 od 7. 10. 2009., kao i odredbe čl. 22.-38. te 47.-61. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu. Podrobnije Ćurković, 2013., str. 91.-191. Naglasimo i da je Republika Hrvatska stranka jedne međunarodne konvencije koja uređuje ovo pitanje – Konvencije o ugovoru o prijevozu putnika i prtljage cestom (CVR), iz 1973., Narodne novine – međunarodni ugovori 1/1992. CVR je, međutim, na snazi između vrlo malog broja država – 8, a mnoge države u svojim nacionalnim propisima, kao i prijevoznici u svojim uvjetima poslovanja, imaju odredbe koje su za putnike puno povoljnije od odredaba CVR. Autor ovoga rada zalaže se da Republika Hrvatska otkáže CVR s datumom početka pune primjene Uredbe 181/2011.

³⁶ U skladu s člankom 26., stav. 8., t. 1. i 2. u slučaju štete zbog smrti odnosno tjelesne ozljede i oštećenja zdravlja radi se o iznosu od 42.750.000,00 kuna po štetnom događaju bez obzira na broj oštećenika. Jasno, oštećenici iz jednog događaja mogu biti i druge osobe, a ne samo putnici u autobusu koji je doživio nesreću. U pogledu štete na stvarima (uključujući prtljagu ali i druge stvari) radi se o iznosu od 8.550.000,00 kuna po štetnom događaju bez obzira na broj oštećenika.

3. OSIGURANJE PUTNIKA U JAVNOM PROMETU OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA

Ovo je osiguranje propisano odredbama čl. 17.-20. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu i uz osiguranje odgovornosti za štetu vlasnika vozila predstavlja najčešće korišteno osiguranje od strane putnika a u svrhu ishođenja naknade.³⁷ Ovo je osiguranje već odavno uključeno u ponude (i) hrvatskih osiguratelja. Radi se o tome da su, ukratko, vlasnici svih prijevoznih sredstava koja se koriste za prijevoz putnika u javnom prometu, odnosno zračni prijevoznici i operatori zrakoplova, obavezni sklopiti ugovor o osiguranju putnika od posljedica nesretnog slučaja. Pod putnikom se podrazumijeva osoba koja se radi putovanja nalazi u jednom od prijevoznih sredstava odrađenih za obavljanje javnog prometa, bez obzira na to je li već kupila voznu kartu, također i osoba koja se nalazi u krugu kolodvora, pristaništa i zrakoplovne luke ili u neposrednoj blizini prijevoznog sredstva prije ukrcavanja, odnosno nakon iskrcavanja, koja je namjeravala putovati određenim prijevoznim sredstvom ili je njime putovala, osim osoba koje su zaposlene na prijevoznom sredstvu. Putnicima se smatraju i osobe koje imaju pravo na besplatnu vožnju. Osigurani rizici su smrt putnika, za što je propisano najniže osigurateljno pokriće u iznosu od 40.000,00 kuna, i trajni invaliditet, za što je propisano najniže osigurateljno pokriće u iznosu od 80.000,00 kuna. Putnik ima pravo na izravan zahtjev za naknadu štete prema osiguratelju, a ako je za nesreću koja je dovela do ostvarenja osiguranog rizika odgovoran vlasnik prijevoznog sredstva kojim je putnik putovao, putnik ima pravo na kumulaciju sredstava po osnovi osiguranja od odgovornosti vlasnika vozila i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja.³⁸

4. PRAVA PUTNIKA UTEMELJENA NA PROPISIMA TURISTIČKOG PRAVA I ULOGA OSIGURANJA

Različiti izvori turističkog prava također se mogu primjenjivati radi ostvarivanja (dodatne) zaštite prava putnika. Putnici iz ugovora o prijevozu mogu imati takvu zaštitu kada su istodobno i stranke takvih ugovora turističkog prava. Putnici također mogu biti i potrošači te uživati zaštitu koju pružaju propisi o zaštiti potrošača. Isto tako, moguće je da je prijevoznik, koji je kao takav definiran u primjenjivim propisima transportnog prava, u isto vrijeme i organizator putovanja kako je definiran propisima turističkog prava. U tom smislu, na EU razini, važna je Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. 6. 1990. o paket-aranžmanima.³⁹

Odnosi se na paket-aranžman, što znači i na svako putovanje koje je dio dogovorenog niza povezanih usluga prodanih ili ponuđenih na kupnju po jedinstvenoj cijeni i koje pokriva razdoblje dulje od 24 sata ili uključuje jedno noćenje i kombinira bar dvije od sljedećih usluga: prijevoz, smještaj, druge turističke usluge na koje otpada značajan dio cijene paket-aranžmana. Direktiva o paket-aranžmanima predviđa neka ključna prava korisnicima te usluge: informiranje, pravo podnošenja zahtjeva uvijek jednoj ugovornoj strani koja je odgovorna za pravilno izvršenje ugovorom obuhvaćenih usluga, pravo prijenosa rezervacije na drugu osobu, izmjena cijene moguća je samo izuzetno a ni u kojem slučaju unutar 20 dana prije polaska, mogućnost poništenja ugovora i povrata novca ako je izmijenjen bilo koji temeljni element ugovora, pravo na povrat novca i nadoknadu štete ako organizator odustane od pružanja usluge, prava na pomoć u nepredviđenim situacijama tijekom realizacije ugovora, pravo na alternativne usluge i naknadu u slučaju kada organizator ne može pružiti prvotno ugovorene usluge. Organizator može biti odgovoran za štetu u slučaju nepružanja usluge, odnosno neodgovarajućeg izvršenja te usluge, osim ako on dokaže da je (neodgovarajuće) izvršenje usluge nije kriv on niti druga osoba koja za njega pruža usluge jer je za takvo stanje kriv putnik, treća osoba koja nije povezana s izvršenjem usluga, a njeno postupanje bilo je nepredvidljivo i neizbježno, ili je takva situacija prouzročena višom silom. U pogledu naknade štete, ona može biti limitirana ne samo propisima o paket-aranžmanima nego i propisima koje uređuju pojedinu uslugu tijekom koje je šteta nastala (npr. u pogledu štete nastale tijekom prijevoza primijenit će se ograničenja odgovornosti koja predviđa mjerodavno pravo za tu vrstu ugovora o prijevozu).⁴⁰

U ponudi društava za osiguranje standardno se nalazi i sklapanje ugovora o osiguranju odgovornosti organizatora paket-aranžmana (turističke agencije). Sukladno s člankom 19. Zakona o pružanju usluga u turizmu⁴¹ turistička agencija

³⁷ S tim da treba imati na umu da obveza sklapanja ugovora o osiguranju od odgovornosti za uporabu vozila obavezno za sva vozila namijenjena za promet na kopnu koje se kreće snagom vlastita motora, ali se ne kreće po tračnicama (dakle, isključeni su vlakovi i tramvaji), arg. iz čl. 3., st. 1., t. 9. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu.

³⁸ Ako vlasnik prijevoznog sredstva nije sklopio ugovor o osiguranju, ovlaštena osoba može isplatu osiguranog iznosa zahtijevati od Hrvatskog ureda za osiguranje. Podrobnije o ovome osiguranju, v. Čurković., 2013., str. 83.-90.

³⁹ Službeni list Europske unije 158 od 23. 6. 1990.

⁴⁰ U pogledu hrvatskog prava, valja uočiti da su odredbe Zakona o obveznim odnosima o ugovoru o organiziranju putovanja (čl. 881.-903.) značajnim dijelom kreirane upravo po uzoru na navedenu direktivu. Podrobnije: Petrović S., Tepeš N., 2005.

⁴¹ Narodne novine 68/2007, 88/10, 30/14, 89/14

mora imati sklopljen ugovor o osiguranju svoje odgovornosti za štetu prouzročenu putniku zbog neurednog izvršenja usluga iz paket-aranžmana. Nadalje, na temelju čl. 18., turistička agencija mora putniku pribaviti jamčevinu o tome da će putniku biti nadoknađena uplaćena cijena putovanja, u slučaju kad je izostalo pružanje usluge zbog nesposobnosti za plaćanje ili stečaja agencije. Ista jamčevina mora postojati i u slučaju da zbog nesposobnosti za plaćanje ili stečaja agencija ne može vratiti putnika u polazno mjesto putovanja. Takva jamčevina, među ostalim oblicima, može biti u obliku police osiguranja. Pri uplati iznosa od strane putnika, agencija mora predati putniku potvrdu o toj jamčevini pomoću kojih će putnik, u slučaju potrebe, ostvarivati svoja prava kod pružatelja jamstva. Agencija mora upoznati putnika pri sklapanju ugovora sa svim podacima o važećem osiguranju njezine profesionalne odgovornosti za izvršenje usluga, a mora putniku ponuditi i neka druga osiguranja povezana s paket-aranžmanom (primjerice osiguranje od otkaza putovanja od strane putnika, dobrovoljno zdravstveno osiguranje i sl.).

5. ZAKLJUČAK

Iz ovog pregleda prava putnika po pojedinim granama prijevoznog prava, prometnog prava i turističkog prava, sasvim je očito da se na razini Europske unije u posljednjih desetak godina kreira jedna posebna specijalizirana podgrana prijevoznog prava, a to je putničko pravo. Pregled različitih prava putnika bio je nužan da bi se utvrdila priroda tih prava. Mnoga su od tih prava, izravno ili neizravno, financijske prirode. Prava putnika koja se tim propisima znatno proširuju istodobno znače i povećanje obveza prijevoznika i drugih poduzetnika uključenih u prijevoz putnika. Neki od propisa koji uređuju te obveze istodobno i nalažu prijevoznicima da sklope s osigurateljima ugovore o osiguranju odgovornosti za izvršenje tih obaveza. Čak i kada takvih obveznih osiguranja nema, profesionalnost nalaže tim prijevoznicima da na dobrovoljnoj osnovi zaključe takva osiguranja. Budući da ti propisi putničkog prava znatno proširuju obveze prijevoznika, ne ograničavajući se više samo na naknade štete za smrt i tjelesnu ozljedu putnika odnosno za gubitak/oštećenje prtljage, uloga osiguranja kao neizostavne „logistike“ transportnoj industriji bit će još i veća. Pritom osiguratelji već sada trebaju osmisliti za svoje osiguranike-prijevoznike nove pakete osiguranja, s proširenim pokrićima sukladno s proširenim obavezama koje novi propisi nameću. Time se širi prostor za daljnji razvitak putničkih prijevoznika i osiguratelja, na obostrano zadovoljstvo. Pritom osiguratelji ne trebaju biti samo „riznica“ koja će, u slučaju potrebe, isplaćivati osigurane iznose putnicima, nego trebaju i više nego dosad pružati i usluge pravnog i poslovnog savjetovanja svojim klijentima. Naravno, putnici će također od toga imati koristi jer će ostvarenje njihovih prava biti lakše i efikasnije.

POPIS LITERATURE

- Ćurković, M. (2013). *Komentar Zakona o obveznim osiguranjima u prometu*, Zagreb, Inženjerski biro
- Pavić, D (2006). *Pomorsko imovinsko pravo*, Split, Književni krug
- Petrović, S., Tepeš, N. (2005). Materijalnopravni i međunarodnoprivatnopravni aspekti ugovora o organiziranju putovanja, *Zbornik Pravog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 55 (2005), 6, str. 1497-1542.
- Pospišil-Miler, M. (2004), Atenska konvencija o prijevozu putnika i njihove prtljage morem iz 2002. godine, *Poredbeno pomorsko pravo – Comparative Maritime Law*, Vol 43 (2004), 158, str. 227.-262

Jasenko Marin

FUNCTION OF THE INSURANCE RELATED TO PROTECTION OF PASSENGERS' RIGHTS AND OF CARRIERS' PROFESSIONAL INTEREST

Over the last decade, significant legislative instruments have been adopted at EU level aiming to regulate rights of passengers in each transport mode – shipping, road, rail and air. One could say that at the EU level a new sub-branch law has been created – the passenger law. Although sources of EU passenger law have been made under the influence of well known international transport agreements (conventions and protocols), at the same time these sources represent a great step forward because they establish some new passenger rights which were not regulated by the mentioned international transport agreements. Therefore, beside “traditional” rights such as compensation for damage caused by the death or injury to a passenger, or compensation for lost baggage, there are some new rights – right to receive fixed compensatory amount due to the cancellation of carriage or long delay, right to accommodation and meal in case of specific travel difficulties, rights of disabled passengers or passengers with reduced mobility etc. In general, in respect of some “new” rights, a passenger is entitled to a certain fixed compensation without any requirement has been made upon him to prove the extent and amount of damages really suffered. From the carriers’ point of view, new passenger rights create new obligations, i.e. new financial costs and business risks which should not be neglected. If the carrier fails to fulfil all obligations toward a passenger, he shall be exposed to the liability and fines, as well as to the lost of his business reputation. However, these new risks connected to the improvement of passenger rights are insurable. Therefore, they can be included in the “transport insurance packages” offered to the carriers by their respective insurers. Furthermore, incorporation of these “passenger risks” into the insurance cover should enhance the position of passengers and make them able to exercise their rights with more efficiency and less costs. All applicable EU and Croatian domestic legal instruments are elaborated in this paper with a view to specify new and insurable business risks that carriers and their insurers are faced with.

Key words: transport insurance, carriage of passengers, insurance of carrier’s liability, passengers’ rights, European transport law, insurance law