

Odgovornost zračnog prijevoznika za putničku prtljagu

Krkalo, Lora

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:026943>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-29**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



REPUBLIKA HRVATSKA
SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET

Studentica:

Lora Krkalo

DIPLOMSKI RAD

**Odgovornost zračnog prijevoznika za putničku
prtljagu**

Kolegij:

POMORSKO I OPĆEPROMETNO PRAVO

Mentor:

prof.dr.sc. Jasenko Marin

Zagreb, 2024.

Izjava o izvornosti

Ja, Lora Krkalo pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Lora Krkalo, v.r.

SAŽETAK

Odgovornost zračnog prijevoznika za putničku prtljagu regulirana je na međunarodnoj razini Montrealskom konvencijom, na europskoj razini Uredbom 889/2002 i na nacionalnoj razini Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu. Prijevoznik je odgovoran ako prtljaga bude izgubljena, oštećena ili kasni na odredište. Montrealska konvencija propisuje granicu odgovornosti zračnog prijevoznika te prava i obveze putnika u slučaju nastanka štete na prtljazi, ručnoj i predanoj. Odredbe u odnosu na prtljagu i odgovornost zračnog prijevoznika prijevoznici propisuju i u svojim općim uvjetima prijevoza. Gubitak, uništenje ili kašnjenje prtljage predstavlja problem za putnike, a komunikacija sa zračnim prijevoznikom kako bi dobili pravednu naknadu nerijetko je dugotrajna i teška. Putnici koji ne žele samostalno tražiti naknadu od zračnog prijevoznika i dodatno se osigurati na neki način, mogu u sklopu putnog osiguranja dodatno osigurati svoju prtljagu. Sudske prakse u ovom području i nema puno jer, nažalost, putnici često nemaju saznanja o svojim pravima i ne iskoriste mogućnosti koje im se nude.

KLJUČNE RIJEČI: odgovornost zračnog prijevoznika, ručna i predana prtljaga, Montrealska konvencija, opći uvjeti prijevoza, gubitak, oštećenje ili kašnjenje prtljage, osiguranje

SUMMARY

The liability of air carriers for passenger baggage is regulated at the international level by the Montreal Convention, at the European level by Regulation 889/2002, and at the national level by the Law on Obligations and Property Relations in Air Transport. The carrier's liability applies if baggage is lost, damaged, or delayed at the destination. The Montreal Convention sets the limit of the carrier's liability and defines passengers' rights and obligations in the event of damage to both carry-on and checked baggage. Carriers also prescribe provisions regarding baggage and their liability in their general conditions of carriage. Loss, damage, or delay of baggage is a problem for passengers, and communication with the air carrier to obtain fair compensation is often lengthy and difficult. Passengers who do not wish to independently seek compensation from the air carrier and want additional protection can further insure their baggage through travel insurance. There is not much case law in this area because, unfortunately, passengers are often unaware of their rights and do not take advantage of the available options.

KEYWORDS: air carrier liability, carry-on and checked baggage, Montreal Convention, general conditions of carriage, loss, damage, or delay of baggage, insurance

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. PRAVNO UREĐENJE	2
2.1. Međunarodna razina	3
2.1.1. Montrealska konvencija	4
2.2. Europska razina	6
2.3. Nacionalna razina	8
3. OPĆI UVIJETI KORIŠTENJA KOJE PROPISUJU POJEDINI ZRAČNI PRIJEVOZNICI	9
3.1. Croatia Airlines	9
3.2. Lufthansa	11
3.3. Ryanair	13
4. UGOVOR O PRIJEVOZU	15
5. KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA AKO SE PRTLJAGA IZGUBI, OŠTETI ILI SA ZAKAŠNJENJEM DOĐE NA ODREDIŠTE	16
6. OSIGURANJE PRTLJAGE KOD OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA.....	19
6.1. Croatia osiguranje	19
6.2. Wiener osiguranje.....	20
6.3. Allianz Hrvatska.....	21
7. SUDSKA PRAKSA	24
7.1. Finnair Oyj protiv Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia	24
7.2. SL protiv Vueling Airlines SA	26
7.3. Obitelj Sánchez protiv Iberia Líneas Aéreas de España SA.....	28
7.4. Oksna Nastych protiv British Airways PLC	30
7.5. Brennan Wyatt protiv Delta Air Lines.....	30
7.6. Jasminka Jasna Mudrinić protiv Air Serbia.....	31
8. ZAKLJUČAK	33
9. LITERATURA.....	35

1. UVOD

Zračni prijevoz, iako je među mlađim granama prometa, svojim brzim razvojem danas predstavlja raširenu granu prometa koja ljudima omogućava brz i efikasan dolazak čak i na ona najudaljenija mjesta. Nažalost zbog te masovnosti često dolazi do problema s prtljagom pogotovo kada se radi o povezanim letovima, odnosno o onima gdje se presjeda iz jednog zrakoplova u drugi. Izgubljena, oštećena ili zakašnjela prtljaga predstavlja neugodnost putnicima, a odgovornost zračnog prijevoznika regulirana je na međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj razini o kojoj će biti govora u glavom dijelu rada. Nakon završetka pandemije COVID-om 19, broj putovanja se skoro doveo na razinu prije pandemije što je rezultiralo i porastom broja pogrešno rukovane prtljage.¹ Prema statističkim podacima u 2022. godini zračnim prijevozom putovalo je 3,42 milijarde putnika što dovodi do 7,60 pogrešno rukovane prtljage na 1000 putnika, odnosno 26 milijuna pogrešno rukovane prtljage. Kada bi se vratili u bližu prošlost i pogledali te iste podatke za 2007. godinu, možemo vidjeti da na 2,48 milijarde putnika pogrešno rukovane prtljage bilo je 46,9 milijuna. Iako se brojevi za 2022. godinu čine veliki, u usporedbi s 2007. godinom vidimo smanjenje od 59,7%. Iz toga možemo zaključiti da je trend smanjiva priličan, a to možemo zahvaliti razvoju tehnologije i poboljšanom rukovanju s prtljagom. Od ukupnog broja pogrešno rukovane prtljage 7% je izgubljene, 13% oštećene i 80% zakašnjele prtljage. Važno je napomenuti da je puno veći broj pogrešno rukovane prtljage na međunarodnim letovima, odnosno kada se ide iz jedne države u drugu ili čak možda na neki drugi kontinent nego u domaćim letovima iz jednog grada u drugi u istoj državi. Na međunarodnim letovima stopa² pogrešno rukovane prtljage je 19,3 dok je na domaćim samo 2,4. Isto tako podatke o pogrešno rukovanoj prtljazi možemo gledati i na razini kontinenata. Uspoređujući ih možemo zaključiti da je taj broj poprilično veći u Europi nego u Sjevernoj Americi i Aziji. Stopa u Europi je 15,7, u Sjevernoj Americi 6,35, a u Aziji je 3,04.³ Najčešći razlozi gubitka i kašnjenja prtljage su: pogrešno rukovanje prtljagom do čega dolazi između transfera letova kada je prtljaga pogrešno označena te onda i preusmjerena na pogrešan let, kašnjenje letova pa prtljaga ne stigne na vrijeme na povezani let, također kašnjenje mogu uzrokovati i neke dodatne sigurnosne provjere prtljage. Jedan od faktora koji može uzrokovati takve neugodnosti kod putnika je i ljudska pogreška što bi obuhvaćalo pogreške pri utovaru/istovaru, pogrešno rukovanje na dolaznom/polaznom aerodromu, pogreške pri

¹ Pogrešno rukovana prtljaga – ona koja je izgubljena, oštećena ili zakašnjela

² Broj pogrešno rukovane prtljage na 1000 putnika

³ Svi statistički podatci preuzeti sa SITA, dostupno na: <https://www.sita.aero/globalassets/docs/surveys--reports/2023-baggage-it-insights-exec.pdf> (31.srpnja 2024.)

označavanju,... Sigurno je da je kašnjenje i gubitak pa i oštećenje prtljage frustrirajuće i skupo za putnike. Svi koji lete rade to iz nekog cilja, često poslovnog, ali i privatnog. Poslovni ljudi lete na sastanke te se onda od njih očekuje i da se pojave u primjerenom odjeću što nije moguće ako im je prtljaga izgubljena ili kasni. Pa čak i turisti koji su lišeni svoje odjeće ili možda i najbitnije nekih lijekova frustrirani su situacijom u kojoj se nalaze. Stvari u izgubljenom kovčegu ne dolaze baš brzo u vrijeme kada su potrebni putnicima iz poslovnih ili privatnih razloga. Kašnjenje u prosjeku traje 31,2 sata od prijave izgubljene prtljage putnika. Jedna od zanimljivosti je da je zbog oštećene prtljage, odnosno gitare i nastala pjesma koja sve to opisuje. Naime David Carroll i njegov bend putovali su zračnim prijevoznikom United Airlines te prilikom leta oštećena je njegova prtljaga, odnosno gitara u vrijednosti 3500\$. Zračni prijevoznik odbijao je platiti odštetu, te je stoga David s još dva člana benda snimio pjesmu „*United breaks guitars*“ . Pjesma je dosegla 150000 pregleda u jednom danu, a danas ih broji oko 20 miliona. Pjesma je izazvala loše recenzije i novčane gubitke za United Airlines koji je naposljetku Davidu isplatio odštetu u iznosu od 3000\$. Možemo zaključiti da rukovanje prtljagom predstavlja jedan od izazova za zračne prijevoznike, a njezino pogrešno rukovanje stvara nelagodu i probleme za putnike. U daljnjem tekstu prikazat ćemo kako je regulirana odgovornost zračnog prijevoznika i koje su mogućnosti za putnike kada im se dogodi problem s prtljagom.

2. PRAVNO UREĐENJE

Kako je već i navedeno odgovornost zračnog prijevoznika za prtljagu regulirana je na 3 razine. Na međunarodnoj kao najvišoj, zatim na europskoj i nacionalnoj kao najnižoj razini. Kako bi lakše razumjeli kako je regulirano važno je da prvo definiramo nekoliko pojmova. Prtljaga podrazumijeva i predanu i ručnu prtljagu. Ručna prtljaga je sve što putnik ima na sebi i sve što on sa sobom unosi u zrakoplov. Predana prtljaga je sve ono što nema svojstvo ručne prtljage.⁴ Međunarodni prijevoz znači prijevoz kojem su mjesto polaska i mjesto odredišta, neovisno postoji li prekid ili prekraj tijekom tog prijevoza, nalazi ili unutar dviju različitih država ili unutar jedne države ako postoji zaustavno mjesto unutar druge države.⁵ Kod izvršavanja

⁴ Čl. 25., st. 2. Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu NN 132/98, 63/08, 134/09, 94/13

⁵ Čl. 1., st. 2. Konvencije o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (tzv. Montrealska konvencija)

prijevoza u nekim slučajevima možemo i razlikovati ugovornog i stvarnog prijevoznika. Ugovorni prijevoznik je onaj s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu. Stvarni prijevoznik je onaj koji na temelju ovlaštenja ugovornog prijevoznika obavlja cjelokupan ili dio prijevoza.⁶

2.1. Međunarodna razina

Kako se zračni promet od svojih začetaka počeo sve intenzivnije razvijati bilo je potrebno donijeti dokument koji će ujediniti pravne propise koji reguliraju pitanja iz zračnog prijevoza, a posebno pitanja o odgovornosti zračnog prijevoznika. Iz tog razloga 12. listopada 1929. u Varšavi donesena je Konvencija za izjednačavanje nekih pravila koja se odnose na zračni prijevoz (u daljnjem tekstu: Varšavska konvencija).⁷ Konvencijom se uspostavila jedinstvena pravila za odgovornost zračnog prijevoznika, ugovor o zračnom prijevozu, prijevozne isprave i drugo. S obzirom na temu ovog rada istaknut ćemo samo što je Varšavska konvencija propisala za odgovornost zračnog prijevoznika za prtljagu. Prijevoznik je odgovoran za uništenje ili gubitak prtljage u slučaju da je do toga došlo tijekom prijevoza zrakom što je obuhvaćalo cijeli period u kojem je prijevoznik bio zadužen za prtljagu što znači ako se to dogodilo na aerodromu ili u samom zrakoplovu. Osim navedenog prijevoznik je bio i odgovoran za štetu koja je nastala kašnjenjem prtljage.⁸ U 20. i 21. članku navedeni su uvjeti uz koje se zračni prijevoznik može osloboditi svoje odgovornosti. Varšavska konvencija propisuje i rok u kojem treba biti podignuta tužba da bi putnik imao pravo na odštetu. To su 2 godine od dana dolaska na odredište, dana kada je prijevoz trebao stići na odredište ili dana na koji je prijevoz prestao.⁹ Kao obračunska jedinica korišten je zlatni franak. Naknada za štetu na prtljazi iznosila je 250 zlatnih franaka po kilogramu štete na predanoj putničkoj prtljazi i teretu te 5000 zlatnih franaka za štetu nastalu na ručnoj prtljazi.¹⁰

Tijekom primjene uvidjelo se da Konvencija sadrži neke nejasnoće i praznine te da su neki od limita preniski. Stoga 1955. godine donesen je Haaški Protokol koji nije uveo neke drastične promjene. Njime je udvostručen novčani limit odgovornosti zračnog prijevoznika za štetu po putniku. 1961. godine u Guadalahari donesena je Međunarodna konvencija za izjednačenje

⁶ Čl. 39. Montrealske konvencije

⁷ Konvencija za izjednačavanje nekih pravila koja se odnose na zračni prijevoz, dostupno na: <https://www.iata.org/contentassets/fb1137ff561a4819a2d38f3db7308758/mc99-full-text.pdf#:~:text=Chapter%20I.%20General>

⁸ Konvencija za izjednačavanje nekih pravila koja se odnose na zračni prijevoz, Poglavlje III, Čl. 17 – 19

⁹ Konvencija za izjednačavanje nekih pravila koja se odnose na zračni prijevoz, Čl. 28

¹⁰ Havel, Brian F., Sanchez, Gabriel S.,:The Principles and Practice of International Aviation Law, Cambridge University Press, New York, 2014., p. 261

nekih pravila koja se odnose na međunarodni zračni prijevoz koji je izvršen od osobe koja nije ugovorni prijevoznik. Njome je uređeno da se pojam prijevoznik odnosi i na ugovornog i stvarnog prijevoznika, odnosno izjednačena je njihova odgovornost. Posljednja revizija Varšavske konvencije bila su 4 protokola donesena u Montrealu 1975. godine. Protokoli br. 1, 2, 3 uvode novu obračunsku jedinicu, posebno pravo vučenja odnosno eng. *Special Drawing Right* (dalje u tekstu: SDR).¹¹ Protokol br. 4 jedini uvodi sadržajne inovacije i to tako što uvodi objektivnu odgovornost prijevoznika i za prijevoz robe. Kako bi se i dalje unaprjeđivala zaštita prava putnika 1995. godine u Kuala Lumpuru na godišnjoj sjednici IATA-e¹² donesen je Međuprijevoznički sporazum o odgovornosti za putnike.¹³ Ugovor je imao za cilj zaštitu putnika globalno, tijekom izvršenja svih ugovora o prijevozu od strane prijevoznika potpisnika istog, a ne samo onih koji se odvijaju iz, u ili preko SAD-a.¹⁴

2.1.1. Montrealska konvencija

Zbog neujednačenosti važenja pojedinih konvencija i masovnosti zračnog prometa stvorila se potreba za donošenjem nove konvencije koja bi sva prijašnja rješenja obuhvatila u jedan jedinstveni konvencijski tekst. To je rezultiralo sklapanjem povijesnog sporazuma u Montrealu 1999. godine. Donesena je Konvencija o ujednačavanju nekih pravila za međunarodni prijevoz zrakom (tzv. i u daljnjem tekstu: Montrealska konvencija) sa svrhom da se žrtvama u zračnom prometu osigura bolja zaštita, odnosno veća naknada štete. Ciljevi donošenja konvencije jesu: moderniziranje i ujednačavanje Varšavske konvencije te njezinih izmjena i dopuna; osiguravanje zaštite interesa potrošača u zračnom prijevozu; potreba pravične nadoknade štete temeljene na načelu osigurane naknade; zatim, postizanje pravične ravnoteže interesa svih sudionika zračnog prometa.¹⁵ Montrealska konvencija primjenjuje se na cjelokupan međunarodni prijevoz osoba, prtljage ili putnika obavljen zrakoplovom za naknadu. Primjenjuje se i na besplatan prijevoz zrakoplovom koji obavlja prijevoznička tvrtka.¹⁶ Konvencija se sastoji od preambule i 57 članaka, a podijeljena je u 7 poglavlja. S obzirom na temu ovoga rada najviše ćemo se baviti trećim poglavljem koje se odnosi na odgovornost

¹¹ Posebno pravo vučenja ili eng. *Special Drawing Right* posebna je obračunka jedinica koju je 1969. godine stvorio Međunarodni monetarni fond (MMF). Računa se iz vrijednosti 5 valuta najjačih država izvoznica, a to su: euro, japanski jen, kineski juan, američki dolar i britanska funta. Službena je valuta MMF-a i Svjetske banke.

¹² IATA – međunarodna udruga za zračni prijevoz

¹³ IATA Inter-carrier Agreement on Passenger Liability

¹⁴ Božac, I. (2006). 'Europsko i hrvatsko uređenje zaštite prava putnika u zračnom prometu', *Pravnik*, 40(82), str. 41. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/13275>, (31.07.2024.)

¹⁵ Božac, I. op. cit. u bilj. 14, str. 47.

¹⁶ Čl. 1., st.1., Montrealske konvencije

prijevoznika i opseg naknade štete. Prema konvenciji prijevoznik je odgovoran za pretrpljenu štetu u slučaju uništenja ili gubitka, ili štete na predanoj prtljazi isključivo pod uvjetom da je događaj koji je prouzročio uništenje gubitak ili štetu dogodio u zrakoplovu ili tijekom bilo kojeg razdoblja u kojem je predana prtljaga bila pod nadzorom prijevoznika (što znači od trenutka kada je prtljaga predana na aerodromu). Prijevoznik nije odgovoran ako i u mjeri u kojoj je šteta nastala radi svojstvenog nedostatka, kvalitete ili greške na prtljazi. A za prtljagu koja nije predana, odnosno ručna prtljaga koja uključuje i osobne stvari, prijevoznik je odgovoran ako je šteta nastala njegovom greškom ili greškom njegovih službenika ili agenata.¹⁷ U slučaju da prijevoznik prizna gubitak predane prtljage, ili ako predana prtljaga nije stigla nakon isteka 21 dana od datuma kada je trebala stići, putnik ima pravo protiv prijevoznika ostvariti svoja prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.¹⁸ U članku 19. Konvencija govori o odgovornosti zračnog prijevoznika za štetu koja nastaje putnicima, prtljazi ili teretu, a uzrokovana je kašnjenjem. Prijevoznik nije odgovoran za tu štetu ako dokaže da su on i njegovi službenici i agenti poduzeli sve mjere koje su se razumno mogle zatražiti da izbjegnu štetu ili ako nije bilo moguće poduzeti takve mjere.¹⁹ Iz formulacije rečenice kako je napisana u Konvenciji možemo zaključiti da se radi subjektivnoj odgovornosti zračnog prijevoznika na temelju pretpostavljene krivnje. Prijevoznik se može u cijelosti ili djelomično osloboditi svoje odgovornosti tako da dokaže da je šteta uzrokovana ili se može pripisati nemaru ili drugom štetnom djelovanju ili propustu osobe koja traži naknadu, ili osobe od koje to pravo potječe.²⁰ Za štetu na predanoj prtljazi i stvarima Konvencija propisuje objektivnu odgovornost²¹ zračnog prijevoznika koji se može osloboditi ako dokaže da je šteta nastala zbog loše kvalitete ili prirodnih svojstava prtljage.²² U slučaju uništenja, gubitka, štete ili kašnjenja prtljage (ručne i predane) prijevoznikova odgovornost ograničena je na 1288 SDR-a (izvorno 1000 PPV-a) što bi otprilike bilo oko 1572 eura za svakog putnika. U trenutku predaje prtljage, putnik može ispuniti posebnu izjavu interesa za isporuku u odredište, tzv. klauzulu veće vrijednosti i platiti dodatan iznos. U takvom slučaju prijevoznik ima obvezu platiti iznos koji ne prekoračuje iznos naveden u izjavi osim ako ne dokaže da je iznos veći od putnikovog stvarnog interesa za isporuku u odredištu.²³ Kada dođe do štete na prtljazi ili kašnjenja putnik ima određene rokove u kojima mora podnijeti

¹⁷ Čl. 17., st.2., Montrealske konvencije

¹⁸ Čl. 17., st.3., Montrealske konvencije

¹⁹ Čl. 19., Montrealske konvencije

²⁰ Čl. 20., Montrealske konvencije

²¹ Objektivna odgovornost ili odgovornost bez krivnje – štetnik uvijek odgovara za štetu bez obzira na svoju krivnju u nastanku štete, ali uvijek postoje razlozi za oslobođenje odgovornosti, ne može biti apsolutna

²² Kaštela, S; Horvat, L., Prometno pravo, Školska knjiga, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2008., str. 169 - 170.

²³ Čl. 22., st.2., Montrealske konvencije

pritužbu u pisanom obliku prijevozniku kako bi ostvario svoja prava. Ako to ne učini u zadanim rokovima, nikakva se tužba neće podnositi protiv prijevoznika. Tako da u slučaju nastanka štete, putnik mora uputiti pritužbu prijevozniku bez odgode nakon otkrića štete, a najkasnije u roku 7 dana od datuma primitka u slučaju predane prtljage. A u slučaju kašnjenja, pritužba mora biti podnijeta najkasnije u roku 21 dan od datuma na koji joj je prtljaga stavljena na raspolaganje.²⁴ Konvencija propisuje i sudsku nadležnost u slučaju spora te tužitelju omogućuje da po vlastitom izboru, tužbu za naknadu štete pokrene pred sudom: prebivališta prijevoznika, glavnog sjedišta prijevoznika, sjedištu prijevoznika u kojem je sklopljen ugovor o prijevozu ili mjestu odredišta.²⁵ Ako se prijevoznik i putnik ne uspiju nagoditi tužba se mora podnijeti u roku od 2 godine računajući od datuma dolaska u mjesto odredišta ili od datuma kada je zrakoplov trebao stići, inače putnik gubi pravo na naknadu štete.²⁶ Regulirana je i odgovornost kada se radi o uzastopnom prijevozu.²⁷ U slučaju uništenja, gubitka ili kašnjenja prtljage, putnik ima pravo podnijeti tužbu protiv prvog prijevoznika ili protiv posljednjeg prijevoznika ili protiv prijevoznika koji je obavio prijevoz tijekom kojeg je došlo do nepravilnog rukovanja.²⁸ U slučaju da postoji ugovorni i stvarni prijevoznik, neovisno o tome obavlja li stvarni prijevoznik dio ili cjelokupan prijevoz, oba prijevoznika odgovaraju za nastanak štete, odnosno odgovornost je zajednička. Ugovorni prijevoznik odgovara za cjelokupan prijevoz, a stvarni isključivo za prijevoz koji obavlja.²⁹ Kada prijevoz obavlja stvarni prijevoznik i dođe do štete, tužitelj (putnik) ima pravo podnijeti tužbu za naknadu štete prema svom izboru protiv tog prijevoznika ili protiv ugovornog prijevoznika ili protiv obojice zajedno ili odvojeno. Ako je tužen samo jedan prijevoznik od ta dva, tuženi ima pravo zatražiti od drugog prijevoznika da mu se pridruži u sudskim postupcima.³⁰

2.2. Europska razina

S obzirom da je Montrealska konvencija stupila na snagu 4. studenog 2003. godine, trebalo je izmijeniti pravnu regulaciju koja je u to vrijeme bila na snazi kako bi se uskladila s rješenjima iz konvencije. Stoga je donesena Uredba 889/2002³¹ (u daljnjem tekstu: Uredba) koja je

²⁴ Čl. 31., Montrealske konvencije

²⁵ Kaštela, S; Horvat, L., op. cit. u bilj. 22, str. 171.

²⁶ Čl. 35., st. 1., Montrealske konvencije

²⁷ Uzastopni prijevoz – prijevoz koji obavlja više različitih zračnih prijevoznika, a smatra se jednim nedjeljivim prijevozom ako ga stranke smatraju jednim letom, neovisno je li ugovoren jednim ili više ugovora

²⁸ Čl. 36., st. 3., Montrealske konvencije

²⁹ Čl. 40., Montrealske konvencije

³⁰ Čl. 45., Montrealske konvencije

³¹ Uredba (EZ) br. 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. svibnja 2002., Službeni list Europske unije

zamijenila Uredbu 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća. U preambuli Uredbe ističe se da je kao i Montrealska konvencija donijeta radi jačanja mjera zaštite i prava putnika. Uredba se primjenjuje na zračni prijevoz unutar Europske Unije (dalje u tekstu: Unija). U članku 1. navodi se da Uredba primjenjuje odredbe Montrealske konvencije o prijevozu putnika i prtljage zračnim prijevozom te da se njome proširuje primjena istih i na prijevoz unutar jedne države članice.³² U članku 3. Uredba govori da se na odgovornost zračnog prijevoznika Zajednice³³ u odnosu na putnike i njihovu prtljagu primjenjuju relevantne odredbe Montrealske konvencije. Prema članku 6. svi prijevoznici kada pružaju usluge prijevoza u Uniji moraju učiniti dostupnim putnicima sažetak svih glavnih propisa koji se odnose na odgovornost za putnike i njihovu prtljagu.³⁴ Osim navedenog prijevoznici su dužni osigurati svakom putniku i pisanu obavijest o granici odgovornosti zračnog prijevoznika koja vrijedi za dotični let ako dođe do uništenja, gubitka ili oštećenja prtljage te koja je granica odgovornosti u slučaju štete uzrokovane kašnjenjem.³⁵ U prilogu Uredba sadrži sažetak odredbi o odgovornosti koje primjenjuju prijevoznici registrirani u Uniji u skladu s Montrealskom konvencijom i zakonodavstvom Unije.³⁶ Dakle, u slučaju kašnjenja prtljage, zračni prijevoznik je odgovoran za štetu osim ako je poduzeo sve razumne mjere kako bi se šteta izbjegla ili ako takve mjere nije bilo moguće poduzeti. U tom slučaju njegova odgovornost ograničena je na 1000 SDR-a. Ako dođe do uništenja, gubitka ili oštećenja prtljage zračni prijevoznik odgovara do 1000 SDR-a. U slučaju da se radi o registriranoj prtljazi (predana), zračni prijevoznik je odgovoran čak i ako nije kriv uz egzoneracijski razlog da je prtljaga bila neispravna, a u slučaju neregistrirane prtljage (ručna), prijevoznik je odgovoran jedino ako je kriv. Ako želi, putnik ima pravo na višu granicu odgovornosti, ali samo ako je najkasnije u trenutku registracije za let dao posebnu izjavu i platio dodatnu pristojbu. U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja prtljage, ili ako kasni, putnik mora što je prije moguće poslati pisanu pritužbu zračnom prijevozniku. Rok za podnošenje prigovora ako je oštećena registrirana prtljaga je 7 dana, a ako kasni rok je 21 dan. U oba slučaja rok počinje teći od dana kada mu je prtljaga bila dostavljena. Ako je prijevoznik koji stvarno vrši prijevoz različit od ugovornog prijevoznika, putnik ima pravo uputiti pritužbu ili podnijeti zahtjev za naknadu štete protiv svakog od njih. Ugovornim zračnim prijevoznikom smatra se onaj čije je ime ili kod naznačeno na karti. U slučaju da putnik želi podnijeti tužbu za

³² Božac, I. op. cit. u bilj. 14, str. 48.

³³ Zračni prijevoznik Zajednice znači zračni prijevoznik s valjanom operativnom licencijom koju mu je izdala država članica u skladu s odredbama Uredbe (EEZ) br. 2407/92; čl. 2., st.1., Uredba 889/2002

³⁴ Božac, I. op. cit. u bilj. 14, str. 48-49.

³⁵ Čl. 6, st. 2., Uredbe 889/2002

³⁶ Božac, I. op. cit. u bilj. 14, str. 49.

naknadu štete to mora učiniti u roku od 2 godine od dana dolaska zrakoplova ili od dana kada je zrakoplov trebao sletjeti, inače to njegovo pravo zastarijeva.

2.3. Nacionalna razina

Kao što je već i spomenuto odgovornost zračnog prijevoznika regulirana je i na nacionalnoj razini i to Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (dalje u tekstu: ZOSOZP) koji je stupio na snagu 18. listopada 1998. godine. U članku 3. ZOSOZP daje definicije niza izraza koji su upotrijebljeni u Montrealskoj konvenciji, a nužni su za razumijevanje prava i obveza kako zračnih prijevoznika tako i putnika. S obzirom da sve definicije vezane uz temu ovog rada su već spomenute, neću ih sada ponovno navoditi. U odnosu na odgovornost prijevoznika Zakon govori da će se na odgovarajući način primijeniti odredbe Montrealske konvencije i da se u Zakon implementiraju njene relevantne odredbe u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage te se područje primjene tih odredaba proteže i na zračni prijevoz unutar Republike Hrvatske.³⁷ Za razliku od Montrealske konvencije i Uredbe 889/2002, ZOSOZP ima nešto opširnije odredbe o ručnoj i predanoj prtljazi. Prema već spomenutim definicijama ručnom prtljagom se smatraju stvari koje putnik nosi sa sobom ili na sebi i ima ih pravo unijeti u zrakoplov i prevesti bez posebne naknade. Zakon propisuje da se u zrakoplov kao ručna prtljaga ne može unijeti stvar koja po svojoj prirodi i opsegu može predstavljati opasnost ili smetnju za zrakoplov, putnike ili druge stvari ili joj nije mjesto u putničkoj kabini zrakoplova. Prijevoznik sam određuje do kolike težine i kojeg opsega može biti ručna prtljaga koju putnik može/smije unijeti u zrakoplov. Zbog prijevoznikove odgovornosti važno je od kojeg do kojeg trenutka se smatra vremenom prijevoza ručne prtljage, a to je od trenutka ukrcanja putnika u zrakoplov do trenutka iskrcanja putnika iz zrakoplova.³⁸ Za takvu prtljagu predviđen je i blaži režim odgovornosti prijevoznika i to po načelu dokazane krivnje što znači da putnika mora dokazati da je šteta prouzročena krivnjom prijevoznika ili osobe koja je po nalogu ili za račun prijevoznika radila na izvršenju prijevoza.³⁹ Druga vrsta prtljage i za koju vrijedi drugi pravni režim odgovornosti za naknadu štete je predana te ju prijevoznik prima na prijevoz i o tome izdaje pisanu potvrdu⁴⁰ koja predstavlja dokaz o predaji prtljage na prijevoz. Kao predanu prtljagu nije dozvoljeno predati stvari za čiji je prijevoz potrebna posebna dozvola ili stvari koje se moraju prevoziti uz posebne uvjete, niti stvari koje

³⁷ Čl. 15., st. 1., ZOSOZP – a

³⁸ Čl. 23., ZOSOZP – a

³⁹ Kaštela, S; Horvat, L., op. cit. u bilj. 22, str. 243.

⁴⁰ Čl. 25., st. 1., ZOSOZP – a

po svojoj naravi mogu biti opasnost za zrakoplov ili osobe u zrakoplovu. To se posebno odnosi na vatreno oružje, eksploziv, lakozapaljive supstance, žive životinje i sve tome slično.⁴¹ Kako postoje ograničenja u pogledu ručne prtljage koju određuje sami prijevoznici, tako i u slučaju predane prtljage prijevoznik određuje do kolike mase i kojeg opsega može biti te do kolike mase se ta predana prtljage ne naplaćuje dodatno, odnosno prevozi bez posebne naknade.⁴²

Nakon iznesenog pravnog uređenja na sve tri razine, međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj može se zaključiti da u svakom slučaju, bilo da se radi o međunarodnom prijevozu, prijevozu između država članica EU ili pak domaćem prijevozu, u slučaju nastanka štete na prtljazi i posljedično odgovornosti zračnog prijevoznika za putnike i njihovu prtljagu, primjenjuju se odredbe Montrealske konvencije.

3. OPĆI UVIJETI KORIŠTENJA KOJE PROPISUJU POJEDINI ZRAČNI PRIJEVOZNICI

Kako i sam ZOSOZP u čl. 25., st. 3., navodi, neke stvari oko prtljage (masa, opseg, vrsta) samostalno određuje prijevoznici te isto tako u svojim općim uvjetima korištenja propisuju pravila vezana uz odgovornost zračnog prijevoznika. Stoga ću u daljnjem tekstu navesti i usporediti ograničenja koja propisuju tri različita zračna prijevoznika i to hrvatski „Croatia Airlines“, jedan veći koji održava i preoceanske letove „Lufthansa“ te jednoga koji je danas vrlo popularan za letove na koje se ne nosi puno prtljage i tzv. „niskobudžetne letove“, a to je „Ryanair“.

3.1. Croatia Airlines

Opći uvjeti prijevoza Croatia Airlines – a⁴³, sadrže 19 članaka. U članku 1. iznosi definicije koje su bitne kako bi se uvjeti mogli lakše razumjeti i tumačiti. Za ovaj rad relevantni su i važni članak 8. koji govori o prtljazi, članak 15. koji se odnosi na odgovornost za štetu i članak 16. o rokovima za postavljanje zahtjeva i podnošenje tužbi. Na letovima Croatia Airlinesa u

⁴¹ Kaštela, S; Horvat, L., op. cit. u bilj. 22, str. 243.

⁴² Čl. 25., st. 3., ZOSOZP – a

⁴³ Opći uvjeti prijevoza, www.croatiaairlines.com, (4.8.2024.)

ekonomskom razredu svaki putnik ima pravo na jedan komad ručne prtljage do 8 kg te uz to i dodatno jedan komad osobne prtljage, kao što je npr. ženska ručna torba, torba za laptop, torba za spise. Putnici poslovnog razreda imaju pravo na jedan komad ručne prtljage od 8kg i jedan od 4kg. Što se tiče predane prtljage, odrasli putnik ima pravo na besplatan prijevoz 1 komada do max. težine 23kg u ekonomskom razredu, a ako putuje u poslovnom razredu ima pravo na 2 komada prtljage do max. težine 32kg. U slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage Croatia Airlines preuzima odgovornost koja je navedena u općim uvjetima prijevoza i na omotu avionske karte. U članku 15. navodi se da prijevoznikova odgovornost za međunarodne letove određena je pravilima Montrealske konvencije, a za letove koji se ne smatraju međunarodnim, prijevoznikova odgovornost utvrđena je ZOSOZP-om. Tako da u slučaju štete nastale zakašnjenjem prtljage, prijevoznik odgovara ako nije poduzeo sve razumne mjere kako bi izbjegao štetu do ograničenja od 1288 SDR-a po putniku.⁴⁴ Kako bi imao pravo na naknadu, putnik mora u pisanom obliku prigovoriti prijevozniku u roku 21 dana od dana kada mu je prtljaga predana.⁴⁵ U slučaju štete na predanoj prtljazi prijevoznik ne odgovara ako putnik ne prigovori prijevozniku odmah poslije otkrivanja štete, a najkasnije u roku 7 dana od dana preuzimanja prtljage. Predana prtljaga smatra se izgubljenom u slučaju da se ne pronađe u roku 45 dana od podnošenja prigovora. Zahtjev za naknadu štete se automatski prosljeđuje na rješavanje te će putnik biti obaviješten o iznosu naknade štete koji ne može biti veći od propisanog ograničenja od 1288 SDR-a. Ako putnik u prtljazi ima stvari veće vrijednosti može dati „Izjavu o većoj vrijednosti prtljage“ te će platiti za to propisanu naknadu, čime će povisiti limit odgovornosti prijevoznika na najviše do 2200 eura što je otprilike 1802 SDR-a.⁴⁶ U slučaju oštećenja kovčega ili putne torbe, većina se može popraviti pa iz Croatia Airlines-a preporučuju da ih putnik samostalno odnese na popravak, a račun od popravka priloži zahtjevu za naknadu štete. Za neregularnosti u prijevozu ručne prtljage, odnosno oštećenja Croatia Airlines ne snosi odgovornost kao ni za zaboravljene ili izgubljene osobne predmete iz putnikove ručne prtljage. Prijevoznik je odgovoran jedino ako je šteta uzrokovana njegovom namjerom i krajnjom nepažnjom te je odgovornost ograničena na iznos od 1288 SDR-a po putniku.

⁴⁴ Čl. 15., st. 4., t. 2., Općih uvjeta prijevoza

⁴⁵ Čl. 16., st. 1., Općih uvjeta prijevoza

⁴⁶ Čl. 8., st. 8., Općih uvjeta prijevoza

3.2. Lufthansa

Opći uvjeti prijevoza zračnog prijevoznika Lufthansa⁴⁷ sadrže 17 članaka. Sami uvjeti slično su koncipirani kao i opći uvjeti Croatia Airlines-a te isto tako u članku 1. iznose definicije za lakše razumijevanje i tumačenje daljnjih odredbi. Članak 8. odnosi se na prtljagu, a članak 14. na odgovornost u slučaju nastanka štete te su oni važni i relevantni za ovaj rad. Osim u općim uvjetima prijevoza informacije važne uz prtljagu nalaze se na samoj stranici zračnog prijevoznika. Lufthansa prilikom ukrcaja provjerava pridržavaju li se putnici pravila za ručnu prtljagu. Putnici u ekonomskom razredu imaju pravo na 1 komad ručne prtljage do max. 8kg, a putnici poslovnog razreda imaju pravo na 2 komada ručne prtljage do max. 8kg. Prtljaga koja premašuje dozvoljenu masu i dimenzije biti će uzeta prilikom ulaska u zrakoplov i utovarena u prtljažni prostor uz naknadu. Na web stranici prijevoznika postoji kalkulator prtljage preko kojeg putnici mogu provjeriti svoju dopuštenu besplatnu prtljagu na temelju rute, putne klase i tarife. Tamo su također navedene max. dimenzije i težina ručne prtljage. Granice besplatne prtljage temelje se na tarifama obavljenim u vrijeme rezervacije leta. Za prtljagu koja premašuje granicu putnikove dopuštene besplatne prtljage naplaćuje se dodatna naknada, a težina svake stavke prtljage ne smije prelaziti 32kg.⁴⁸ Dimenzije i masa dopuštene i besplatne prtljage ovise o tome kojim se razredom leti i radi li se o letovima unutar Europe ili međunarodnim, prekooceanskim letovima. Na letovima unutar Europe putnik ima pravo na besplatan prijevoz 1 komada predane prtljage do max. 23kg, a ako putuje u poslovnom razredu ima pravo na 2 komada predane prtljage do max. 32kg. Na međunarodnim letovima postoji više razreda putovanja. Tako da putnik koji putuje u ekonomskoj razred ima pravo na 1 komad predane prtljage do max. 23kg, dodatni razred je „premium“ ekonomski gdje putnik ima pravo na 2 komada predane prtljage do max. 23kg, putnici poslovnog razreda imaju pravo na 2 komada predane prtljage do max. 32kg, te još jedan dodatan razred koji se ne spominje na europskim letovima je 1. razred (eng. *First Class*) gdje putnici imaju pravo na 3 komada predane prtljage do max. 32kg. Predana prtljaga prevest će se istim zrakoplovom kao i putnik, osim ako to nije moguće iz sigurnosnih razloga. Ako bude prevezena kasnijim letom, dostavit će se na mjesto boravka putnika. Članak koji se odnosi na odgovornost zračnog prijevoznika primjenjuje se i u ovoj situaciji.⁴⁹ Na odgovornost prijevoznika u slučaju nastanka štete primjenjuju se relevantne odredbe Montrealske konvencije i Uredbe 889/2002.⁵⁰ U slučaju zakašnjenja prtljage na samoj

⁴⁷ Opći uvjeti prijevoza za putnike i prtljagu, www.lufthansa.com, (4.8.2024.)

⁴⁸ Čl. 8., st. 1., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

⁴⁹ Čl. 8., st. 6., t.3., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

⁵⁰ Čl. 14., st. 1., t. 1., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

stranici zračnog prijevoznika opisan je postupak u 4 koraka što učiniti ako dođe do takvog problema. Od putnika se traži da to odmah prijavi putem interneta ili kod službe za praćenje prtljage na aerodromu. Ostala 3 koraka su ona koja poduzima zračni prijevoznik. U općim uvjetima prijevoza u slučaju štete uzrokovane zakašnjelom isporukom prtljage navedeno je ograničenje odgovornosti prijevoznika i rok u kojem putnik treba uputiti pisani prigovor kako bi imao pravo na naknadu štete (unutar 21 dan od isporuke prtljage). Odgovornost je ograničena na 1288 SDR-a, osim ako putnik nije podnio posebnu izjavu o interesu za isporuku predane prtljage na odredište najkasnije prilikom prijave i za to platio traženu naknadu. U tom slučaju, vrijedi više ograničenje odgovornosti i dogovoreni iznos smatra se ograničenjem odgovornosti, osim ako prijevoznik može dokazati da je dogovoreni iznos veći od stvarnog interesa putnika za isporuku predane prtljage na odredištu.⁵¹ Prijevoznik je odgovoran ako on i njegovo osoblje nisu poduzeli sve razumne mjere kako bi spriječili štetu.⁵² U slučaju oštećenja prtljage na web stranici zračnog prijevoznika propisan je postupak u 3 koraka kako otkloniti nepravilnosti. Od putnika se traži da odmah prijavi oštećenu prtljagu putem interneta ili kod službe za praćenje prtljage na aerodromu. Njihov pružatelj usluga provjerit će izvještaj o šteti i procijeniti štetu u skladu s njihovim pravilima. Nakon provjere kontaktirat će putnika u vezi s mogućim naknadama. Razne su opcije naknade, ovisno o vrsti oštećenja. Torba može biti popravljena ili zamijenjena od strane zračnog prijevoznika ili ako putnik to ne želi, može dobiti naknadu za trenutnu vrijednost njegove torbe. U općim uvjetima prijevoza za slučaj uništenja, gubitka ili oštećenja predane prtljage propisana je odgovornost bez krivnje (objektivna odgovornost), osim ako prtljaga nije bila oštećena već i prije. Za nepravilnosti na ručnoj prtljazi odgovornost postoji ako je do štete došlo krivnjom prijevoznika ili njegovog osoblja (subjektivna odgovornost)⁵³. Prijevoznikova odgovornost ograničena je na 1288 SDR-a po putniku. Putnik treba tražiti naknadu u pisanom obliku što je prije moguće, u slučaju oštećenja treba obavijestiti prijevoznika odmah nakon što je šteta otkrivena ili najkasnije u roku 7 dana od prihvata prtljage kako ne bi izgubio svoje pravo na odštetu. Ako je nepažnja putnika doprinijela uzroku nastanka štete, iznos zahtjeva za naknadu bit će smanjen u razmjeru s doprinosom oštećene strane (putnika). Posebno, oštećena strana je obvezna ne povećavati iznos naknade uzrokovane gubitkom ili zakašnjelim prijevozom svoje prtljage kroz nerazumne zamjenske kupovine.⁵⁴

⁵¹ Čl. 14., st. 4., t. 3., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

⁵² Čl. 14., st. 4., t. 1., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

⁵³ Čl. 14., st. 3., t. 1., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

⁵⁴ Čl. 14., st. 4., t. 5., Općih uvjeta prijevoza za putnike i prtljagu

3.3. Ryanair

Opći uvjeti prijevoza zračnog prijevoznika Ryanair⁵⁵, strukturalno se ne razlikuju puno od općih uvjeta prethodno navedenih zračnih prijevoznika. Sadrže 19 članaka, a za rad su relevantni članak 8. koji se odnosi na prtljagu i članak 14. koji se odnosi na odgovornost prijevoznika u slučaju nastanka štete. Međutim na stranici zračnog prijevoznika gdje se nalaze opći uvjeti prijevoza dodan je još jedan dokument pod nazivom „Naša pravila“ (eng. *Our rules*). U njemu su također navedene odredbe o odgovornosti prijevoznika u slučaju nastanka štete zbog zakašnjenja ili gubitka ili oštećenja prtljage. Na svojoj stranici Ryanair razlikuje 3 vrste prtljage. Prvo to je mala kabinska torba (eng. *small bag*) koju putnik sa sobom unosi u zrakoplov te se ne plaća posebna naknada za to. Za razliku od prethodna dva zračna prijevoznika ručna i predana prtljaga dodatno se naplaćuju. S obzirom na odabir prilikom kupnje karte putnik može doplatiti za ručnu prtljagu (eng. *cabin baggage*) koju će unositi sa sobom u zrakoplov i čije dimenzije moraju odgovarati tako da stane u pretinac iznad glave i čija masa ne smije prelaziti 10kg. Što se tiče predane prtljage (eng. *checked baggage*) putnik može birati između dvije opcije, max. 10kg ili 20kg. Putnik ima pravo prijaviti do 3 komada predane prtljage uz naknadu i u skladu s propisima koji se odnose na predanu prtljagu.⁵⁶ Dodatna razlika je da su u samim općim uvjetima prijevoza navedene su dimenzije koje navedena prtljaga mora zadovoljavati kako ne bi bila odbijena na ulazu za ukrcaj ili ako je dostupno stavljena u prtljažnik uz naplaćenu dodatnu naknadu.⁵⁷ Na odgovornost prijevoznika u slučaju nastanka štete na odgovarajući način primjenjuju se relevantne odredbe Montrealske konvencije. U slučaju kašnjenja, gubitka ili oštećenja prtljage, svaka ta nepravilnost mora se odmah prijaviti na šalteru za izgublenu imovinu u zračnoj luci dolaska te to ne predstavlja zahtjev za naknadu štete.⁵⁸ U slučaju oštećenja zahtjev za naknadu štete treba biti podnesen u roku 7 dana od dana oštećenja, a za izgublenu prtljagu u roku 21 dana od dana kada je prtljaga izgubljena. Zahtjevi za oštećenu/zakašnjelu prtljagu bit će obrađeni unutar 15 radnih dana, dok će zahtjevi za izgublenu prtljagu biti obrađeni unutar 28 radnih dana ili nakon što se završi cjelokupni proces praćenja. Odgovornost prijevoznika za uništenje, gubitak ili oštećenje prtljage te za štetu nastalu zbog zakašnjenja ograničena je na 1288 SDR-a. Prijevoznikova odgovornost za predanu prtljagu može se povećati tako da putnik na šalteru za prodaju karata napravi posebnu izjavu o interesu za isporuku na odredištu prije predaje prtljage i plati naknadu od 50€/50£. Naknada se

⁵⁵ Opći uvjeti prijevoza, www.ryanair.com, (5.8.2024.)

⁵⁶ Čl. 8., st. 1., Općih uvjeta prijevoza

⁵⁷ Čl. 8., st. 3., t. 1., 2., 3., 4., Općih uvjeta prijevoza

⁵⁸ *Our rules*, čl. 1., st. 6., dostupno na: https://www.ryanair.com/gb/en/useful-info/help-centre/terms-and-conditions/termsandconditionsar_368204930

plaća za svakog putnika po jednosmjernom letu. Tako bi se granica odgovornosti povećala na 2262 SDR-a što je približno oko 2600 eura. Odgovornost za gubitak ili oštećenje predane prtljage postoji samo ako se štetni događaj dogodio u zrakoplovu ili tijekom bilo kojeg razdoblja kada je prtljaga bila u posjedu prijevoznika. Međutim, odgovornost ne postoji ako je gubitak ili oštećenje rezultat toga što je prtljaga bila neispravna, u lošem stanju, neprikladna ili neodgovarajuća. Također prijevoznik ne odgovara za oštećenje predmeta za koje u općim uvjetima prijevoza navodi da ne smiju biti u prijavljenoj prtljazi. U slučaju ručne prtljage, uključujući osobne predmete, prijevoznik je odgovoran samo ako je gubitak ili oštećenje rezultat prijevoznikove krivnje ili krivnje njegovih zaposlenika ili agenata.⁵⁹

Opći uvjeti prijevoza predstavljaju jednostrani i dobrovoljni izvor prava kojim prijevoznik priznaje i prihvaća određene obveze na svojoj strani, a koji mora biti usklađen, u ovom slučaju u odnosu odgovornosti prijevoznika za putnikovu prtljagu, s Montrealskom konvencijom, Uredbom 889/2002 te ZOSOZP-om. Iz iznesene pravne regulacije u općim uvjetima prijevoza sva 3 zračna prijevoznika vidimo da skoro većina odredbi koje se odnose na prijevoznikovu odgovornost preslika su odredaba Montrealske konvencije. Prvu razliku pronalazimo za rok u kojem se smatra da je prtljaga izgubljena. Tako Croatia Airlines smatra da je predana prtljaga izgubljena ako je ne pronađu u roku 45 od datuma kada je trebala stići. Druga dva zračna prijevoznika ne navode posebno taj rok te onda smatramo da vrijedi rok od 21 dana koji je i sam predviđen Montrealskom konvencijom i primjenjivom Uredbom. Dosta velike razlike postoje oko ograničenja vezanih za masu i količinu ručne i predane prtljage koju putnici mogu prevoziti bez plaćanja posebnih naknada. Najstroža pravila oko samih dimenzija prtljage propisuje Ryanair kod kojeg su i dimenzije i kilaža prtljage navedene u samim općim uvjetima prijevoza dok kod druga dva te informacije mogu se naći na web stranicama prijevoznika, ali ne u općim uvjetima prijevoza. Rokovi u kojima se treba prijaviti šteta na prtljazi te nakon toga uputiti pismeni zahtjev za naknadu štete jednaki su kod sva tri zračna prijevoznika i jednaki su rokovima predviđenim Montrealskom konvencijom. Ograničenja odgovornosti su također međusobno jednaka i u skladu s odredbama Montrealske konvencije. Razlika postoji u slučaju kada putnik napravi posebnu izjavu o interesu za isporuku na odredištu. U tom slučaju Croatia Airlines propisuje da se limit odgovornosti prijevoznika može povisiti na najviše 2200 eura, Ryanair povisuje granicu odgovornosti na približno 2600 eura i navodi da je naknada za tu

⁵⁹ Čl. 14., st. 4., t. 7., Općih uvjeta prijevoza

izjavu 50 eura što Croatia Airlines ne spominje u općim uvjetima prijevoza, a Lufthansa navodi samo da se takva izjava može dati, ali ništa koliko je naknada za nju ni na koliko se povisuje granica odgovornosti. Razliku možemo primijetiti i u slučaju oštećenja prtljage. Sam postupak nije propisan općim uvjetima prijevoza, ali informacije možemo naći na web stranicama prijevoznika. Tako Croatia Airlines upućuje putnike da sami poprave kofer/torbu te da im prilože račun popravka po kojem će onda oni postupati. Lufthansa nudi različite naknade ovisno o oštećenju, oštećena torba može biti popravljena ili zamijenjena s njihove strane ili putniku mogu isplatiti naknadu za trenutnu vrijednost torbe. Na stranicama Ryanair-a ne nudi se nikakvo slično rješenje u slučaju oštećenja predane prtljage. Na kraju i ove kratke usporedbe možemo zaključiti da su članci općih uvjeta prijevoznika vrlo slično koncipirani i sličnog sadržaja. Naravno u nekim dijelovima se razlikuju i drugačije uređuju pojedina pitanja, neki malo povoljnije dok neki malo manje povoljno u odnosu na putnike i njihova prava.

4. UGOVOR O PRIJEVOZU

Ugovorom o prijevozu putnika u zračnom prometu prijevoznik se obvezuje prevesti putnika od mjesta polaska do mjesta odredišta u vrijeme predviđeno redom letenja ili u ugovoreno vrijeme, a putnik se obvezuje platiti prevozninu. Ugovor je konsenzualan, neformalan i dvostranoobvezan te nastaje suglasnošću volja dviju ugovornih strana, bilo pismeno ili usmeno ili emailom. Na temelju tog ugovora putnik ima pravo unijeti u zrakoplov i prevesti bez posebne naknade ručnu prtljagu. Isto tako prijevoznik je dužan primiti na prijevoz i predanu prtljagu i o tome izdati pisanu potvrdu. Kao dokaz o sklopljenom ugovoru i njegovom sadržaju izdaju se prijevozni dokumenti, a za putnike to su putna karta, koja glasi na njihovo ime i neprenosiva je na drugu osobu bez odobrenja prijevoznika i važno za temu ovog rada, prtljažnica koja predstavlja dokaz o tome da je prtljaga predana na prijevoz i omogućuje putniku pravo potraživati prtljagu od prijevoznika i tražiti ju u ispravnom stanju.

5. KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA AKO SE PRTLJAGA IZGUBI, OŠTETI ILI SA ZAKAŠNENJEM DOĐE NA ODREDIŠTE

Za početak važno je spomenuti da sva prava koja putnik ima prema prijevozniku proizlaze iz ugovora o prijevozu u zračnom prometu koji je naveden i objašnjen u prethodnom odlomku. U slučaju gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljage putnici trebaju slijediti određene korake kako bi prijavili svoj zahtjev i ostvarili prava:

1. Ovisno kojim zračnim prijevoznikom je putovao, putnik se u zračnoj luci treba raspitati postoji li šalter na kojem može prijaviti problem koji ima. Ako ima šalter, treba odmah prijaviti incident. Službenik za izgubljenu prtljagu na aerodromu trebao bi izdati pisanu potvrdu o prijavi.
2. Putnik treba sačuvati sve relevantne dokumente, uključujući boarding pass, prtljažnu naljepnicu, račune za zamjenske predmete i komunikaciju sa zračnim prijevoznikom.
3. Nakon prijavljenog problema u zračnoj luci ili putem online obrasca zračnog prijevoznika, putnik treba podnesti zahtjev za naknadu štete tom prijevozniku u rokovima propisanim Montrealskom konvencijom. 7 dana od dobivene oštećene prtljage, 21 dana za kašnjenje i nakon isteka 21 dana za izgubljenu prtljagu.
4. Putnik treba redovito kontaktirati zrakoplovnu kompaniju kako bi pratio svoj zahtjev i osigurao pravilnu obradu zahtjeva i pozvati se na Montrealsku konvenciju u slučaju da mu žele ponuditi manju svotu za naknadu štete od propisanog ograničenja konvencijom.
5. U slučaju da putnik nije zadovoljan odgovorom zrakoplovne kompanije, treba razmotriti opciju o podnošenju tužbe.⁶⁰

U slučaju kašnjenja prtljage zračni prijevoznik je dužan putnicima nadoknaditi razumne, opravdane i stvarne troškove (npr. za osnovne higijenske potrepštine, odjeću i sl.) koje imaju dok njihova prtljaga ne dođe na odredište. Potrebno je sačuvati sve te račune i priložiti ih zahtjevu za naknadu štete kako bi dobili povrat novca. Za posljedice gubitke, primjerice nedolazak na sastanak ili propušten početak krstarenja, koji nastanu zbog zakašnjele prtljage, zračni prijevoznik ne smatra se automatski odgovornim, osim ako ih na to prisili sud. Da bi dobio ovu dodatnu naknadu, putnik mora pokrenuti pravni postupak i zatražiti od suda da ju dodijeli ako zračni prijevoznik odbije.

⁶⁰ Franks, M. R. (2007). Airline liability for loss, damage, or delay of passenger baggage. *Fordham Journal of Corporate & Financial Law*, 12(4), str. 748., Preuzeto s: https://heinonline-org.ezproxy.nsk.hr/HOL/Page?collection=usjournals&handle=hein.journals/fjcf12&id=749&men_tab=srchresults, (6.8.2024.)

Nakon poduzimanja potrebnih koraka putnika u predviđenim rokovima, kada zračni prijevoznik utvrdi da je prtljaga izgubljena, odgovoran je za plaćanje naknade/odštete za sadržaj prtljage – uzimajući u obzir amortizaciju i maksimalne granice odgovornosti. U tom slučaju zračni prijevoznik je dužan vratiti sve naknade koje je putnik platio za prijevoz izgubljene prtljage. Često nakon podnošenja zahtjeva, zračnim prijevoznicima treba dugo da odgovore i nepotrebno rastežu taj postupak, odugovlače i izbjegavaju korespondenciju. S obzirom da je njihova odgovornost ograničena na otprilike 1573 eura, rijetko kad putnik dobije taj cjelokupan iznos. U pravilu zračni prijevoznici nude određeni iznos kao nagodbu koji je dosta manji od iznosa ograničenja ili vaučer za usluge/letove u određenom iznosu te većina putnika to prihvaća jer ili ne zna dobro svoja prava ili nema vremena i volje za pregovore s prijevoznikom ili ne zna kako dokazati da torba i sadržaj vrijede iznos koji traže. Putnik treba biti strpljiv i uporan u komunikaciji sa zračnim prijevoznikom te kada ga on traži dokaze vrijednosti prtljage, priložiti mu podatke s kreditne kartice, račune od kupljene odjeće ili drugih stvari koje su bile u koferu i sl. Još nešto na što se putnik može pozvati u tom slučaju je i sigurnosna provjera koja predstavlja neoborivu pretpostavku da je prijevoznik znao/morao znati što se nalazi u prtljazi. Ako putnik u prtljazi ima neke vrijednije stvari (nakit, računalo, markirana odjeća i sl.) preporuča se da prilikom prijave na let da „Izjavu o većoj vrijednosti prtljage“ i za to plati naknadu kako bi povećao ograničenje odgovornosti zračnog prijevoznika i u slučaju gubitka prtljage imao pravo na veću naknadu. U slučaju da putnik nije zadovoljan rješenjem slučaja koji je postigao sa zračnim prijevoznikom, u roku od 2 godine od dana dolaska zrakoplova u mjesto odredišta, može pred nadležnim sudom podnijeti tužbu protiv zračnog prijevoznika.

Ako dođe do oštećenja prtljage prilikom prijevoza, odnosno dok je prtljaga pod nadzorom zračnog prijevoznika, odgovoran je za popravak ili nadoknadu za oštećenu prtljagu. Putnikove dužnosti jednake su kao i kod zakašnjele i izgubljene prtljage, a to je da incident odmah prijavi ili najkasnije u roku 7 dana primitka oštećene prtljage. Vidjeli smo da zračni prijevoznici nude razne mogućnosti u slučaju oštećenja prtljage. To su sve načini kako da oni smanje svoje izdatke i isplate što manje naknade oštećenim putnicima. Na taj način odvrćaju putnike da im nadoknade stvarnu štetu jer kao što je već i spomenuto većina nažalost ne zna svoja prava. Za nepopravljivu štetu, dogovara se naknada prema vrijednosti prtljage i njenoj amortizaciji. Ako ne uspije postići dogovor sa zračnim prijevoznikom i ne dobije iznos koji je zadovoljavajući, putnik treba u zadanom roku podići tužbu kako bi dobio naknadu koja mu pripada u takvom slučaju.

Kada bi svaki putnik bio u potpunosti upoznat sa svojim pravima (što je vrlo važno) i bio uporan u traženju istih koja mu pridaju s obzirom na godišnji broj pogrešno rukovane prtljage, to bi predstavljalo veliki gubitak za zračne prijevoznike u milijardama SDR-a.

Pogrešno rukovana prtljaga također predstavlja neugodnost i problem za same putnike te postoji nekoliko praktičnih savjeta kako da sam putnik smanji rizik nastanka problema i prvobitno sebi olakša situaciju u slučaju izgubljene, oštećene ili zakašnjele prtljage ili čak poduzimanjem preventivnih koraka da do toga opće ne dođe. Kako bi se putnici što bolje mogli pripremiti za takve probleme, preporučuje se:

1. Označavanje prtljage – korištenje oznaka s imenom, adresom i telefonskim brojem putnika.
2. Izbjegavanje vrijednih predmeta u prijavljenoj prtljazi poput dragocjenosti i važne dokumentacije te lijekova nužnih za život. Takvi predmeti i osnovna odjeća preporučuju se nositi u ručnoj prtljazi.
3. Korištenje jedinstvene prtljage – prtljaga koja je lako prepoznatljiva smanjuje rizik od zabune ili krađe.
4. Fotografiranje prtljage – prije polaska slikati sadržaj i vanjski izgled prtljage što može poslužiti ako dokaz u slučaju gubitka ili oštećenja.
5. Zadržavanje svih potvrda – karta za ukrcaj, prtljažne naljepnice i drugi relevantni dokumenti.
6. Smanjiti broj presjedanja – ako je moguće, bolje je birati direktne letove kako bi se smanjio rizik od gubitka prtljage tijekom presjedanja.
7. Ranija prijava – rano prijavljivanje omogućuje prijevozniku više vremena za pravilno rukovanje prtljagom.⁶¹

Čak i sami zračni prijevoznici savjetuju, kako bi se smanjio rizik od gubitka prtljage, treba izbjegavati korištenje tamnih kofera kao što su crni, tamnoplavi i sivi. To su najpopularnije boje jer se na njima najmanje vide oštećenja, ali teško ih je razlikovati na pokretnoj traci s prtljagom. Važno je da putnik razlikuje svoju prtljagu od ostale te se preporučuje korištenje kofera u bojama poput bež, bijele, crvene, plave, ružičaste ili zelene. Te boje su lako uočljive što olakšava pronalaženje prtljage, i putnicima i zračnom prijevozniku ako prtljaga bude izgubljena. Preporuča se i korištenje opcija za personalizaciju prtljage kojih se danas bezbroj može pronaći u trgovinama.

⁶¹ Franks, M. R., op. cit. u bilj. 61, str. 751.

6. OSIGURANJE PRTLJAGE KOD OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA

U sklopu putnog osiguranja moguće je osigurati i prtljagu. S obzirom da zračni prijevoznici neće platiti stvarni trošak onoga što je putnika koštala izgubljena, zakašnjela ili oštećena prtljaga te je postupak komunikacije i dogovora s njima mukotrpan i dugotrajan, možda je u nekim situacijama bolje osigurati prtljagu u sklopu putnog osiguranja kod nekog od osiguravajućih društava i u slučaju nesretnog događaja njima se obratiti za naknadu štete. U daljnjem tekstu razmotrit ćemo mogućnosti osiguranja prtljage kod nekoliko različitih osiguravajućih društava, usporediti njihove uvjete međusobno, istaknuti prednosti i mane te vidjeti razlike i isplati li se stvarno osigurati prtljagu i na taj način tražiti naknadu za štetu ili se samo direktno obratiti zračnom prijevozniku.

6.1. Croatia osiguranje

Croatia osiguranje nudi mogućnost osiguranja prtljage kao dodatak u sklopu putnog osiguranja. U uvjetima za osiguranje prtljage putnik može dobiti osnovne informacije o opsegu osiguranja i načinu naknade štete. Predmet osiguranja je prtljaga, odnosno sva odjeća, obuća i pribor za osobnu higijenu koje osiguranik nosi sa sobom, osim onih izričito isključenih iz osiguranja (npr. kontaktne leće, pomagala za sluh, umjetni udovi, naočale, satovi, nakit, novac, putne karte, kreditne kartice, osobni dokumenti, ...).⁶² Tehnički aparati (računalo, mobitel, fotoaparati i sl.) osigurani su samo ako ih putnik nosi u ručnoj prtljazi i to do 50% ugovorene svote osiguranja, a ako se nalaze u predanoj prtljazi ni u kom slučaju nisu osigurani.⁶³ Osiguranje prtljage traje od časa napuštanja prostorije boravka osiguranika u mjestu naznačenom u polici radi započinjanja osiguranog putovanja, tijekom boravka u odredištu i pri povratku s putovanja.⁶⁴ Osiguravatelj nije u obvezi naknadi štetu ako je nastala zbog svojstva ili stanja same prtljage, odnosno unutrašnje mane i prirodnih osobina stvari koje čine prtljagu te za posredne štete i gubitke bilo koje vrste.⁶⁵ Osiguratelj nadoknađuje stvarnu štetu, ali najviše do iznosa navedenog u polici. Također nadoknađuje iznos koji je potreban za nabavku zamjenske prtljage u slučaju zakašnjenja predane prtljage, ali najviše do iznosa od 265,45 eura, osim ako je kašnjenje nastupilo po povratku osiguranika u mjesto stalnog boravišta/prebivališta, onda prijevoznik nije dužan naknaditi štetu.⁶⁶ U slučaju nastanke štete pokrivenog osiguranjem, osiguranik o tome

⁶² Čl. 2., st. 1., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁶³ Čl. 2., st. 2., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁶⁴ Čl. 4., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁶⁵ Čl. 5., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁶⁶ Čl. 6., Uvjeta za osiguranje prtljage

mora odmah obavijestiti osiguratelja. Za štete na predanoj prtljazi potrebno je bez odgode prijaviti prijevozniku ili zračnoj luci⁶⁷ (postupak predviđen Montrealskom konvencijom). Prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva osiguratelju, osiguranik je dužan priložiti isprave koje su navedene u uvjetima za osiguranje prtljage, a dokazuju vrijednost prtljage, prijavu štete zračnom prijevozniku, policu osiguranja,... U slučaju da osiguranik ne raspolaže računima kojima može dokazati sadašnju vrijednost osigurane stvari, osiguratelj je dužan naknaditi max. 50% od novo nabavne vrijednosti stvari. Rok za podnošenje odštetnog zahtjeva je 15 dana od dana kada se osiguranik vratio u mjesto svog boravka. Bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana po primitku potrebne dokumentacije, osiguratelj je obvezan osiguraniku naknaditi štetu.⁶⁸ Za fizički izgublenu prtljagu osiguratelj je obvezan isplatiti, a najviše do ugovorene svote osiguranja, novonabavnu vrijednost stvari umanjenu za procijenjeni iznos izgubljene vrijednosti zbog starosti i istrošenosti, za uništenu prtljagu naknađuje sadašnju vrijednost umanjenu za vrijednost ostataka, a za oštećenu prtljagu nužne troškove popravka, ali najviše do sadašnje vrijednosti stvari.⁶⁹ Isplatom odštete prelaze na osiguratelja, u granicama isplaćene naknade, sva prava koja osiguranik ima prema osobama odgovornim za štetu (regresno pravo osiguratelja).⁷⁰ U sklopu police putnog osiguranja tri su različita iznosa do kojeg se može osigurati prtljaga. Najmanji osigurani iznos za prtljagu je do 398,17 eura, zatim prtljaga može biti osigurana do iznosa do 796,34 eura i najveći iznos do kojeg se prtljaga može osigurati je do 1327,23 eura. Cijene police kreću se od 12 do 18 eura, ovisno o visini osiguranog iznosa za prtljagu, ali isto tako i ostalih parametara koji se biraju u polici putnog osiguranja.

6.2. Wiener osiguranje

U sklopu police putnog osiguranja moguće je osigurati prtljagu, što uključuje pokriće za gubitak, uništenje ili kašnjenje prtljage bez dokazivanja njene vrijednosti. Osigurana je prtljaga koju osiguranik nosi na sebi (ručna prtljaga) i sa sobom (predana prtljaga) tijekom trajanja putovanja, u odlasku i dolasku te za vrijeme boravka.⁷¹ Ako predana prtljaga kasni, odnosno ne stigne na odredište u roku od 6 sati od dolaska osiguranika, osiguratelj će pokriti troškove zamjenske prtljage (nužna zamjenska odjeća, higijenske potrepštine i sl.) u visini osiguranog iznosa navedenog na polici osiguranja. Ako prtljaga kasni pri povratku u mjesto

⁶⁷ Čl. 7., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁶⁸ Čl. 8., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁶⁹ Čl. 9., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁷⁰ Čl. 10., st. 1., Uvjeta za osiguranje prtljage

⁷¹ Čl. 36., st. 1., Uvjeta paketa putnog osiguranja

boravišta/prebivališta putnika, isključuje se odšteta za nabavku zamjenske prtljage.⁷² Prtljaga se smatra izgubljenom ako na određeno putovanje ne pristigne u roku od 20 dana od dolaska osiguranika.⁷³ Predmeti velike vrijednosti (npr. nakit, satovi, krzno i sl.) te elektronički uređaji (npr. mobitel, laptop, fotoaparat i sl.) osigurani su samo ako se nose sa sobom, odnosno u ručnoj prtljazi. Ukoliko se takvi predmeti nalaze u predanoj prtljazi ni u kom slučaju nisu pokriveni osiguranjem.⁷⁴ Osiguratelj nije u obvezi i ne pokriva štete koje nastanu zbog svojstva ili stanja same prtljage, odnosno unutrašnje mane i prirodnih osobina stvari koje čine prtljagu, isto tako i gubitak prtljage zbog zaboravljanja prtljage uslijed putovanja.⁷⁵ U slučaju nastanka štete na predanoj prtljazi mora se odmah bez odgađanja prijaviti prijevozniku. Dobivena potvrda o šteti mora se dostaviti osiguratelju zajedno s pisanom prijavom štete najkasnije u roku od 30 dana od dana nastanka osiguranog slučaja.⁷⁶ Naknada iz osiguranja isplaćuje se u visini ugovorenog osiguranog iznosa na polici za gubitak, uništenje ili kašnjenje prtljage. U slučaju nastanka štete na ručnoj prtljazi, osiguranik sudjeluje u šteti s iznosom 50 eura po štetnom događaju.⁷⁷ Pokriće gubitka ili uništenja prtljage može se ugovoriti kod putnog inozemnog i tuzemnog osiguranja. Limiti pokrića ovise o ostalim parametrima koji se biraju u polici putnog osiguranja. Tako da se osiguranje prtljage u iznosu do 250 eura ili do 500 eura može ugovoriti uz bilo koji osigurani iznos minimalnog pokrića, osiguranje do 1000 eura može se ugovoriti samo uz godišnje putno osiguranje te osiguranje u iznosu do 2000 eura može se ugovoriti samo uz svotu putnog osiguranja od 100000 eura. Limiti pokrića za kašnjenje prtljage za osigurane iznose gubitka ili uništenja prtljage iznose: za osigurani iznos 250 eura – limit pokrića za kašnjenje iznosi 80 eura; za osigurani iznos 500 eura – limit pokrića za kašnjenje iznosi 150 eura; za osigurani iznos 1000 eura – limit pokrića za kašnjenje iznosi 300 eura; za osigurani iznos 2000 eura – limit pokrića za kašnjenje iznosi 600 eura. Cijene police osiguranja osim o visini ugovorenog iznosa za osiguranje prtljage ovise i o drugim ugovorenim parametrima te se kreću od 12 eura do 42 eura.

6.3. Allianz Hrvatska

U sklopu putnog osiguranja i kod osiguravajućeg društva Allianz Hrvatska moguće je ugovoriti osiguranje prtljage. U uvjetima paketa putnog osiguranja 4 članka propisuju opseg, ograničenja

⁷² Čl. 36., st. 3., 5., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁷³ Čl. 36., st. 4., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁷⁴ Čl. 37., st. 1., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁷⁵ Čl. 37., st. 4., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁷⁶ Čl. 38., st. 3., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁷⁷ Čl. 39., st. 1., 3., Uvjeta paketa putnog osiguranja

i isključenja osigurateljeve obveze, postupak prijave osiguranog slučaja i naknade koje se isplaćuju iz ugovorenog osiguranja. Osiguranje prtljage u sklopu putnog osiguranja pokriva gubitak, oštećenje ili uništenje prtljage koju osiguranik nosi na sebi (ručna prtljaga) i sa sobom (predana prtljaga) tijekom trajanja putovanja, u odlasku i dolasku te za vrijeme boravka.⁷⁸ U slučaju da predana prtljaga kasni na mjesto odredišta putovanja, odnosno ne stigne isti dan kada i osiguranik, osiguratelj pokriva troškove nabavke zamjenske prtljage (osnovne higijenske potrepštine, nužna zamjenska odjeća i sl.) do najviše 250 eura. Takva odšteta je isključena u slučaju da predana prtljaga kasni pri povratku u mjesto boravišta.⁷⁹ Predmeti veće vrijednosti (nakit, satovi, krzno, elektronički uređaji poput mobitela, laptopa, fotoaparata i sl.) osigurani su samo do 1/3 ugovorenog iznosa i to samo ako se nalaze u ručnoj prtljazi, a ako se nalaze u predanoj prtljazi nisu pokriveni osiguranjem.⁸⁰ Iz osiguranja su isključeni: novac, vrijednosni papiri, putne karte, kreditne kartice, osobni identifikacijski dokumenti, umjetnine, životinje, naočale i proteze.⁸¹ Za štete koje nastanu zbog svojstva ili stanja same prtljage, odnosno unutrašnje mane i prirodnih osobina stvari koje čine prtljagu te za gubitak prtljage zbog zaboravljanja iste uslijed putovanja, osiguratelj nije u obvezi da ih naknadi.⁸² Štete na predanoj prtljazi moraju se odmah bez odgađanja prijaviti prijevozniku, a potvrda izdana o šteti mora se dostaviti osiguratelju zajedno s pisanom prijavom štete najkasnije u roku 30 dana od dana nastanka osiguranog slučaja.⁸³ Naknada iz osiguranja isplaćuje se prema novonabavnoj cijeni izgubljene stvari ili umanjenje za procijenjeni iznos izgubljene vrijednosti zbog starosti ili istrošenosti, ali najviše do ugovorenog iznosa osiguranja. Ako su osigurane stvari ukradene ili potpuno uništene, a osiguranik ne može dokazati njihovu sadašnju vrijednost, osiguratelj je u obvezi najviše do 50% od nabavne vrijednosti nove stvari. Za oštećene stvari osiguratelj je u obvezi naknaditi nužne troškove popravka, ali najviše do iznosa sadašnje vrijednosti osiguranih stvari. U slučaju štete na ručnoj prtljazi, osiguranik sudjeluje u šteti s iznosom 50 eura po štetnom događaju.⁸⁴ Dva su iznosa do kojih se prtljaga može osigurati, a to je 500 ili 1500 eura. Cijene polica putnog osiguranja kreću se od 27 do 42 eura, ovisno o limitu do kojeg je osigurana prtljaga, ali i drugih parametra koji se određuju u polici.

⁷⁸ Čl. 29., st. 1., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁷⁹ Čl. 29., st. 3., 4., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁸⁰ Čl. 30., st. 1., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁸¹ Čl. 30., st. 4., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁸² Čl. 30., st. 5., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁸³ Čl. 31., st. 2., Uvjeta paketa putnog osiguranja

⁸⁴ Čl. 32., Uvjeta paketa putnog osiguranja

Uspoređujući uvjete, postupak i naknade prilikom sklapanja osiguranja prtljage u sklopu putnog osiguranja možemo zaključiti da su kod sva tri osiguratelja odredbe slične i koncipirane na sličan način, a opet među njima postoje i pojedine razlike. Najveća razlika je kod Wiener osiguranja, gdje je kod osiguranja prtljage uključeno pokriće za gubitak, uništenje ili kašnjenje prtljage bez dokazivanja njene vrijednosti, dok kod ostalih osiguratelja potrebno je priložiti račune ili na drugi način dokazati vrijednost prtljage. To ne samo da je različito u odnosu na druga osiguranja, nego i na sam postupak kada se putnik samostalno obraća zračnom prijevozniku (bez ugovorenog osiguranja) za naknadu štete gdje isto treba dokazati vrijednost prtljage kako bi dobio maksimalan iznos do kojeg prijevoznik odgovara. Razlike između osiguratelja isto tako postoje u slučaju nastanka štete na tehničkim aparatima. Kod sva tri osiguranja takvi predmeti pokriveni su osiguranjem ako se prenose u ručnoj prtljazi. Razlika je do kojeg su iznosa ugovorene svote ti predmeti osigurani. Vidjeli smo da su kod Croatia osiguranja do 50%, Allianz Hrvatska do 1/3 i u Wiener osiguranju u potpunosti do ugovorene svote osiguranja. U sva tri osiguranja, osiguratelj naknađuje iznos potreban za nabavku zamjenske prtljage u slučaju kašnjenja. Razlika je koliki je taj iznos, kod Allianz Hrvatska i Croatia osiguranja prilično su slični, dok u Wiener osiguranju taj iznos ovisi o svoti ugovorenog osiguranja. Vrlo slične odredbe s minimalnim razlikama osiguranja imaju za isključenje štete, odnosno u kojim slučajevima nisu u obvezi prema osiguraniku. Croatia osiguranje i Allianz Hrvatska neke predmete isključuju iz osiguranja, dok kod Wiener osiguranja takve odredbe nema. Za štete na predanoj prtljazi svi propisuju isti postupak da se odmah treba prijaviti zračnom prijevozniku kako bi i inače putnik trebao da nema posebnog osiguranja prtljage i samostalno traži naknadu od prijevoznika. Razlika je u kojem roku osiguranik treba podnijeti odštetni zahtjev kod osiguranja (15 ili 30 dana). Naravno razlike postoje do kojeg iznosa se prtljaga uopće može osigurati. Maksimalan iznos kod Croatia osiguranja i Allianz Hrvatska približan je ograničenju prijevoznikove odgovornosti propisane Montrealskom konvencijom dok kod Wiener osiguranja uz određene uvjete može se prtljaga osigurati na malo veći iznos. Osim toga razlike postoje i u cijenama police, ali kako je već i prije rečeno cijena police osiguranja ne ovisi samo o limitima za osiguranje prtljage već i o drugim parametrima koji se biraju prilikom sklapanja police putnog osiguranja. Iznošenjem uvjeta samih osiguratelja i njihovom međusobnom usporednom, možemo zaključiti da postoji dosta sličnosti, naravno uz pojedine razlike, sa samim odredbama Montrealske konvencije koje se odnose na uništenje, gubitak i kašnjenje prtljage te prijevoznikovu odgovornost u tom slučaju. Hoće li uzeti putno osiguranje s dodatkom da osigura i prtljagu ovisi o samim preferencijama putnika te ako i uzme do kojeg će iznosa prtljagu osigurati. Putnik ovisno o znanju svojih prava, vrijednosti prtljage

i vremenu za „borbu“ sa zračnim prijevoznikom, odlučuje hoće li uzeti osiguranje prtljage kod nekog od osiguravajućih društava ili će u slučaju nastanka štete u vidu gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljage, samostalno podnositi zahtjev za naknadu štete zračnom prijevozniku i ustrajati u pregovorima s njim kako bi dobio prikladan iznos naknade štete.

7. SUDSKA PRAKSA

Zbog nedostatka znanja svojih prava i neustrajnosti u komunikaciji sa zračnim prijevoznikom putnici često pristaju na nagodbe koje oni nude u slučaju izgubljene, oštećene ili zakašnjele prtljage. Drugi problem je da putnici često nemaju račune ili izvode s kartica kako bi dokazali stvarnu vrijednost svoje prtljage i dobili maksimalan iznos na koji je ograničena prijevoznikova odgovornost. Slijedom navedenog nema ni puno tužbi u kojima putnici nezadovoljni korespondencijom prijevoznika, svoja prava odluče tražiti putem suda. U daljnjem tekstu obradit ću nekoliko presuda iz prakse Suda EU, američkih sudova te kanadske Agencije za promet. To su slučajevi kada putnici nisu bili zadovoljni onime što im je zračni prijevoznik ponudio i tužili ga kako bi ostvarili svoja prava.

7.1. Finnair Oyj protiv Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia⁸⁵

K. Mäkelä-Dermesiotis bila je putnica na letu društva Finnair iz Malage u Helsinku (međunarodni let – primjena Montrealske konvencije u slučaju nastanka štete). 1. studenog 2010. stigla je u Helsinki i otkrila da u predanoj prtljazi nedostaju određene stvari. Istog dana o tome je telefonski obavijestila zastupnika službe za korisnike društva Finnair. Navela je koje su stvari izgubljene i njihovu vrijednost, a zastupnik je te informacije unio u informacijski sustav društva Finnair. 3. studenog 2010. putnica je ponovno telefonski kontaktirala službu za korisnike kako bi dobila potvrdu za potrebe njezina društva za osiguranje Fennia te je slijedom tog zahtjeva izdana potvrda o podnošenju prijave štete. Društvo Fennia je K. Mäkelä-Dermesiotis nadoknadilo pretrpljenu štetu i tako onda stekavši na temelju subrogacije prava svoje osiguranice, 2. rujna 2011. podnijelo tužbu Prvostupanjskom sudu u Helsinkiju (Helsingin käräjäoikeusu) zahtijevajući od društva Finnair povrat plaćenih iznosa. Društvo Finnair

⁸⁵ Predmet C-258/16 Finnair Oyj protiv Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, ECLI:EU:C:2018:252

osporilo je dopuštenost tužbe, ističući da K. Mäkelä-Dermedesiotis nije podnijela pisanu pritužbu u roku od 7 dana od primitka prtljage kako je propisano Montrealskom konvencijom. Prvostupanjski su u Helsinkiju donio je presudu u korist društva Finnair i odbio tužbu za povrat plaćenih iznosa. Društvo Fennia podnijelo je žalbu protiv te presude žalbenom sudu u Helsinkiju (Helsingin hovioikeusu). Žalbeni sud u Helsinkiju razmotrio je upute o načinu prijave štete koje su objavljene na internetskoj stranici društva Finnair i zaključio da „nisu dovoljno jasne i nedvosmislene za putnika kao potrošača“. Šteta se mogla prijaviti telefonskim putem, dok se pisana pritužba morala podnijeti u roku 7 dana od primitka prtljage u obliku posebnog obrasca. Prema mišljenju Žalbenog suda K. Mäkelä-Dermedesiotis učinila je sve kako treba, podnijela je prijavu telefonski i u realnom vremenu je učinjen transkript pritužbe u informacijskom sustavu društva Finnair. Društvo Finnair trebalo je obavijestiti i pojasniti K. Mäkelä-Dermedesiotis da to što je ona učinila nije dovoljno za kasnije podnošenje tužbe radi utvrđivanja odgovornosti tog zračnog prijevoznika nego je u tu svrhu bilo potrebno podnijeti i pisanu pritužbu. Žalbeni sud preinačio je prvostupanjsku presudu i naložio društvu Finnair povrat iznosa koje je isplatilo društvo Fennia. Protiv te presude društvo Finnair je podnijelo žalbu Vrhovnom sudu (Korkein oikeusu) navodeći da je drugostupanjski sud za razliku od prvostupanjskog pogrešno protumačio čl. 31. Montrealske konvencije koji propisuje oblik i rokove za podnošenje pritužbi. Vrhovni sud je odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu EU sljedeća prethodna pitanja:

1. „Trebali li članak 31. stavak 4. Montrealske konvencije tumačiti na način da je radi očuvanja prava na tužbu potrebno, ne samo da pritužba bude podnesena pravodobno, nego i da bude ponesena pisanim putem, u istim rokovima, na način propisan člankom 31. stavkom 3.?”
2. U slučaju da očuvanje prava na tužbu zahtijeva da se pravodobna pritužba podnese u pisanom obliku, treba li članak 31. stavak 3. Montrealske konvencije tumačiti na način da se zahtjev pisanog oblika može ispuniti elektroničkim postupcima i registracijom prijavljene štete u (informacijskom) sustavu prijevoznika na kojeg se odnosi prijavljena šteta?
3. Treba li Montrealsku konvenciju tumačiti na način da se zahtjev pisanog oblika smatra ispunjenim ako zastupnik zračnog prijevoznika prijavljenu štetu/pisanu pritužbu uz znanje putnika pisano unese u (informacijski) sustav zračnog prijevoznika bilo na papiru bilo elektronički?

4. Postavlja li članak 31. Montrealske konvencije dodatne materijalne zahtjeve za pritužbu, uz onaj da zračnog prijevoznika treba upoznati s nastalom štetom?“

Na prvo pitanje Sud je odgovorio da čl. 31., st. 4. Montrealske konvencije treba tumačiti na način da u rokovima iz st. 2. tog članka (7 i 21 dan) pritužba treba biti predana pisanim putem, u skladu sa st. 3. tog članka, pod prijetnjom nedopuštenosti svake vrste tužbe protiv prijevoznika.

U odgovoru na drugo pitanje Sud ističe da pritužba poput one o kojoj je riječ u glavnom postupku, registrirana u informacijskom sustavu zračnog prijevoznika, udovoljava zahtjevu pisanog oblika, predviđenom čl. 31., st. 3. Montrealske konvencije.

Na treće pitanje Sud odgovara tako da čl. 31., st. 2., 3. Montrealske konvencije treba tumačiti na način da mu se ne protivi smatranje zahtjeva pisanog oblika ispunjenim u slučaju kad zastupnik zračnog prijevoznika prijavu štete, uz znanje putnika, pisano unese u informacijski sustav tog prijevoznika, na papiru ili elektronički.

Na četvrto pitanje Sud govori da čl. 31. Montrealske konvencije treba tumačiti na način da ne postavlja dodatne materijalne zahtjeve za pritužbu, uz onaj da zračnog prijevoznika treba upoznati s nastalom štetom.

S obzirom na odgovore Suda na postavljena prethodna pitanja, valja zaključiti da je Žalbeni sud u Helsinkiju na pravilan način tumačio odredbe čl. 31. Montrealske konvencije te da osiguravajuće društvo Fennia ima pravo na povrat iznosa od društva Finnair, s obzirom da je K. Mäkelä-Dermedesiotis u propisanom roku i na propisan način podnijela pritužbu.

7.2. SL protiv Vueling Airlines SA⁸⁶

Osoba SL je 18. rujna 2017. godine putovala s Ibize (Španjolska) na Fuerteventuru (Španjolska), s presjedanjem u Barceloni (Španjolska), a let je izvodio Vueling Airlines. Putnica je zračnom prijevozniku predala prtljagu. Po iskrcaju putnica SL utvrdila je da njezina prtljaga nije stigla na odredište te zbog toga je podnijela pritužbu zračnom prijevozniku koji je izvodio let. 11. prosinca 2017. osoba SL je pred Trgovačkim sudom br. 9 u Barceloni (Juzgado de lo Mercantil nº 9 de Barcelona) podnijela tužbu protiv Vueling Airlinesa radi isplate naknade štete koja odgovara gornjoj granici (u ono vrijeme) od 1311 SDR-a, predviđenoj čl. 22., st. 2.

⁸⁶ Predmet C-86/19 SL protiv Vueling Airlines SA, ECLI:EU:C:2020:538

Montrealske konvencije za naknadu imovinske i neimovinske štete koju je prouzročio gubitak njezine prtljage. Kao potporu svojem zahtjevu osoba SL tvrdi da je gubitak najteži slučaj štete na prtljazi predviđen tom odredbom. Vueling Airlines je priznao da prtljaga nije pronađena, odnosno da je izgubljena, ali unatoč tome protivi se plaćanju gornje granice naknade štete i nudi samo iznos od 250 eura na ime naknade imovinske i neimovinske štete prouzročene gubitkom navedenog komada prtljage. Tvrdi da osoba SL nije navela ni sadržaj te prtljage, njezinu vrijednost i težinu, niti dostavila dokaze o kupnji izvršenoj radi zamjene predmeta koji su se u njoj nalazili, što Vueling Airlines smatra nužnim elementima kojima dokazuje da mu treba dodijeliti odštetu koja odgovara gornjoj granici predviđenoj u čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije. Na nacionalnoj razini u Španjolskoj postoje razlike u sudskoj praksi u takvom slučaju. Pojedini sudovi kad se utvrdi gubitak prtljage dodjeljuju gornju granicu odštete s obzirom da je riječ o najtežem slučaju štete na prtljazi bez da od putnika zahtijevaju da navede ili podnese dodatne dokaze, dok drugi sudovi smatraju da iznos odštete koji se treba dodijeliti putniku u slučaju gubitka prtljage sud treba odrediti s obzirom na podnesene dokaze. S obzirom na te razlike, sud pred kojim je podnesena tužba u ovom slučaju (Trgovački sud br. 9 u Barceloni) odlučio je prekinuti postupak i Sudu EU uputiti sljedeće prethodno pitanje:

„Treba li u svakom slučaju kada je utvrđen gubitak kovčega zračni prijevoznik naknaditi štetu putniku u najvišem iznosu odštete od 1131 SDR-a, s obzirom na to da se radi o najtežem slučaju od onih predviđenih u članku 17. stavku 2. i članku 22. stavku 2. Montrealske konvencije, ili, pak, u najvišem iznosu odštete koji sud može s obzirom na okolnosti izmijeniti, što uključuje i slučaj gubitka kovčega, na način da će se iznos od 1131 SDR-a dodijeliti samo ako putnik na bilo koji pravno dopušteni način dokaže da taj iznos dosiže vrijednost predmeta i osobnih stvari koje je nosio u predanoj prtljazi te vrijednost predmeta koje je morao kupiti da ih nadomjesti, odnosno, ako to ne učini, može li sud uzeti u obzir i druge kriterije kao što su to masa kovčega ili činjenica da je prtljaga bila izgubljena na odlaznom ili povratnom putovanju, u svrhu ocjene neimovinske štete uzrokovane nepogodnošću koja proizlazi iz gubitka putnikove prtljage?“

Pitanje koje je postavio sud u biti sastoji se od dva pitanja. Prvo pitanje odnosi se na to je li odšteta koja se, na temelju čl. 17., st. 2. Montrealske konvencije, u vezi s čl. 22., st. 2., mora isplatiti putniku čija je predana prtljaga, koja nije bila predmetom posebne izjave interesa za isporuku u odredište, izgubljena tijekom bilo kojeg razdoblja u kojem je bila pod nadzorom prijevoznika, paušalna. Drugo pitanje odnosi se na načine utvrđivanja iznosa te odštete, u slučaju da iznos iz čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije nije dugovani iznos koji se putniku mora isplatiti po zakonu ni paušalni iznos.

Sud na prvo pitanje odgovara tako da sporne članke Montrealske konvencije treba tumačiti na da iznos koji je odredbom predviđen radi ograničenja odgovornosti zračnog prijevoznika, u slučaju uništenja, gubitka, štete ili kašnjenja predane prtljage koja nije bila predmetom posebne izjave interesa za isporuku u odredište, predstavlja gornju granicu odštete na koju predmetni putnik nema pravo *ex lege* i paušalno. Nacionalni sud u tom okviru određuje iznos odštete koji se duguje tom putniku s obzirom na okolnosti slučaja.

Odgovor na drugo pitanje je da sporne članke treba tumačiti na način da iznos odštete koja se treba isplatiti putniku čija je predana prtljaga uništena, izgubljena, oštećena ili kasni treba odrediti nacionalni sud u skladu s primjenjivim pravilima nacionalnog prava, osobito iz područja dokazivanja. Ta pravila ne smiju biti manje povoljna od onih kojima se uređuju slične unutarnje situacije, niti smiju biti oblikovana tako da je u praksi nemoguće ili pretjerano teško ostvariti prava dodijeljena Montrealskom konvencijom.

S obzirom na odgovore na prethodna pitanja Suda možemo zaključiti da u navedenom predmetu osoba SL na iznos odštete od 1131 SDR-a nema pravo *ex lege* i paušalno. Nigdje nije propisano da je gubitak prtljage najteži slučaj, već se u čl. 17., st. 2. i čl. 22., st. 2. nabrajaju različiti slučajevi koji mogu dovesti do odgovornosti zračnog prijevoznika za štetu nastalu u prijevozu prtljage. Iznos na koji ima pravo treba odrediti sud pred kojim je tužba podnesena ovisno o okolnostima slučaja. Osim toga osoba SL koja zahtijeva naknadu štete mora dovoljno pravno dokazati sadržaj prtljage kako bi ostvarila pravo na naknadu ili na maksimalan iznos naknade.

7.3. Obitelj Sánchez protiv Iberia Líneas Aéreas de España SA⁸⁷

Dana 1. kolovoza 2008. gospodin Espada Sánchez, gospođa Oviedo Gonzáles i njihovo dvoje djece, oboje maloljetni, ukrcali su se na let iz Barcelone (Španjolska) za Pariz (Francuska) koji je izvodio zračni prijevoznik Iberia. Prtljaga te četveročlane obitelji bila je spakirana u dva kovčega koja su izgubljena tijekom leta i nisu pronađena. S obzirom na gubitak predane prtljage, četvero putnika traži naknadu štete od zračnog prijevozniku u skladu s čl. 22, st. 2., Montrealske konvencije. Traže naknadu u iznosu od 4400 eura, što odgovara protuvrijednosti od 4000 SDR-a, odnosno 1000 SDR-a po putniku. Trgovački sud br. 2 u Barceloni (Juzgado Mercantil No 2) donio je presudu 18. ožujka 2010. u kojoj je djelomično prihvatio njihov zahtjev i naložio Iberiji da isplati iznos od 600 eura zajedno s kamatama po zakonskoj stopi.

⁸⁷ Predmet C-410/11 Pedro Espada Sánchez, Alejandra Oviedo Gonzáles, Lucía Espada Oviedo, Pedro Espada Oviedo protiv Iberia Líneas Aéreas de España SA, ECLI:EU:C:2012:747

Obitelj Sánchez nije bila zadovoljna odlukom prvostupanjskog suda te su podnijeli žalbu protiv te presude Pokrajinskom sudu u Barceloni (Audiencia Provincial de Barcelona). Taj sud napominje da se ne može isključiti mogućnost da prema čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije, čitanom u svjetlu čl. 3., st. 3. iste, samo putnik koji je dobio oznaku za identifikaciju prtljage iz čl. 3., st. 3. ima pravo na naknadu u slučaju gubitka prtljage. I zbog ostalih nejasnoća u pogledu tumačenja čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije, Pokrajinski sud odlučio je prekinuti postupak i Sudu EU uputiti slijedeća dva prethodna pitanja:

1. „Trebaju li granicu od 1000 SDR-a po putniku, utvrđenu u čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije ..., koja se odnosi na odgovornost prijevoznika u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja prtljage, tumačiti u vezi s čl. 3., st. 3. te konvencije, kao maksimalnu granicu za svakog pojedinog putnika kada više putnika koji putuju zajedno prijave svoju zajedničku prtljagu, bez obzira na to ima li manje komada prijavljene prtljage nego stvarnih putnika?
2. Ili, suprotno tome, treba li granicu naknade utvrđenu u čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije tumačiti na način da samo jedan putnik može imati pravo na naknadu štete za svaki komad prijavljene prtljage te da, u skladu s time, maksimalna granica koja se primjenjuje mora biti ona određena za jednog putnika, čak i ako je dokazano da izgubljena prtljaga identificirana jednom oznakom pripada više od jednog putnika?“

Odgovor Suda na postavljena pitanja jest da čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije, čitan u vezi s čl. 3., st. 3. te konvencije, treba tumačiti na način da se pravo na naknadu štete i ograničenja odgovornosti prijevoznika u slučaju gubitka prtljage primjenjuju i na putnika koji traži tu naknadu na temelju gubitka prtljage prijavljene na ime drugog putnika, pod uvjetom da ta izgubljena prtljaga doista sadržavala predmete prvog putnika.

S obzirom na odgovor Suda možemo zaključiti da svaki od članova obitelji Sánchez ima pravo na naknadu štete zbog izgubljene prtljage pošto su stvari od njih četvero bile spakirane u dva kovčega. Možda nemaju pravo na odštetu u maksimalnom iznosu od 1000 SDR-a (danas 1288 SDR-a) jer smo u prijašnjim presudama vidjeli da taj iznos nije paušalan i ne isplaćuje se *ex lege*, već je potrebno dokazati vrijednost prtljage kako bi se taj iznos isplatio. Ali trenutno u ovom slučaju to nije bilo pitanje nego ima li svaki član obitelji pravo na naknadu štete zbog izgubljene prtljage. Na to pitanje Sud EU dao je potvrđan odgovor. Stoga sva četiri člana obitelji imaju pravo na naknadu, a u daljnjem postupku sud u Barceloni će odrediti u kojem iznosu.

7.4. Oksna Nastych protiv British Airways PLC⁸⁸

Tužiteljica Nastych tvrdi da je British Airways izgubio njenu prtljagu na letu 13. srpnja 2009. iz New Yorka u Budimpeštu. Iako je kasnije njena prtljaga pronađena zbog kašnjenja prtljage je propustila svoj nastavak leta i umjesto toga morala je uzeti vlak. Zatim kada se putnica vraćala istim zračnim prijevoznikom 31. kolovoza 2009. iz Budimpešte u New York njena prtljaga je uistinu izgubljena i više nije pronađena. Postupak je pokrenut pred Okružnim sudom Sjedinjenih Američkih Država (eng. United States District Court) te tužiteljica u svojoj tužbi traži odštetu u iznosu od 25000 dolara. Zbog kašnjenja i gubitka prtljage tijekom međunarodnih letova na ovaj slučaj primjenjuje se Montrealska konvencija, posebno njezina ograničenja odgovornosti. British Airways zahtjeva djelomičnu skraćenu presudu kojom bi se ograničile odštete Nastych na 1000 SDR-a, taj zahtjev može biti odobren samo djelomično. Zahtjev British Airwaysa ne odnosi se na Nastychin zahtjev za kašnjenje prtljage u Budimpešti 13. srpnja 2009. Članak 29. Montrealske konvencije sprječava tužiteljicu da traži naknadu za emocionalnu bol ili bilo kakvu drugu nekonpenzacijsku štetu zbog kašnjenja, ali može tražiti nadoknadu svojih stvarnih troškova za putovanje vlakom, do max. 1000 SDR-a. Također ima pravo na naknadu vrijednosti prtljage i njezinog sadržaja izgubljenog na povratnom letu za New York 31. kolovoza 2009 do max. 1000 SDR-a. Na dan odluke 1000 SDR-a bilo je jednako 1554,19 dolara. Zahtjev British Airwaysa odobren je u dijelu kojim se Nastychova naknada ograničava na najviše 1554,19 dolara za kašnjenje prtljage na letu u Budimpeštu i na najviše 1554,19 dolara za gubitak prtljage na povratnom letu u New York. Sud je strankama predložio da samostalno riješe spor prije suđenja.

7.5. Brennan Wyatt protiv Delta Air Lines⁸⁹

Dana 5. i 6. kolovoza 2018. gospodin Wyatt putovao je iz Edmontona, Alberta do Santo Dominga, Dominikanska Republika s presjedanjem u Seattleu, Washington i Atlanti, Georgia. Putovao je zračnim prijevoznikom Delta Air Lines te je u predanoj prtljazi, među ostalim spakirao i nekoliko skupocjenih komada fotografske opreme. Predmete je inače planirao nositi u ručnoj prtljazi, ali na zahtjev agenta Deltasa morao ih je premjestiti u predanu prtljagu. Po dolasku na konačno odredište, primijetio je oštećenje na predanoj prtljazi i da nedostaje nekoliko predmeta. Podnio je tužbu protiv Delta Airlinesa zbog oštećenja i gubitka te su oni isplatili naknadu do ograničenja odgovornosti u takvom slučaju propisane Montrealskom

⁸⁸ Preuzeto s: <https://casetext.com/case/nastych-v-british-airways-plc> , (12.8.2024.)

⁸⁹ Preuzeto s: <https://otc-cta.gc.ca/node/569927> , (12.8.2024.)

konvencijom (u ono vrijeme 1131 SDR-a). Nakon toga gospodin Wyatt podnio je prijavu Kanadskoj agenciji za promet (dalje u tekstu: Agencija) protiv Delta Air Linesa tražeći naknadu za štetu na dva komada predane prtljage i navodnu krađu nekoliko predmeta u iznosu od 9095,54 CAD. Tim zahtjevom nastoji nadoknaditi preostale gubitke koje nije uspio iz naknade koju mu je već isplatio Delta Air Lines na temelju odredaba Montrealske konvencije. Prema čl. 22., st. 5. Montrealske konvencije, putnici imaju mogućnost povećanja granice odgovornosti davanjem posebne izjave o vrijednosti i plaćanjem dodatne naknade. U ovom slučaju podnositelj zahtjeva nije dao takvu izjavu tvrdeći da nije bio obavješten o toj mogućnosti. Agencija je primijetila da karta podnositelja zahtjeva jasno navodi ograničenja za naknadu od strane Delte u slučaju gubitka ili oštećenja prtljage te pruža informacije o posebnoj izjavi. Podnositelj zahtjeva poziva se i na argument da se krađa ne bi trebala smatrati gubitkom ili oštećenjem u smislu čl. 17., st. 2. i čl. 22., st. 2. te da onda krađa sadržaja prtljage nije pokrivena Montrealskom konvencijom. Agencija je taj argument osporila jer čl. 29. Montrealske izričito isključuje argument da krađa ne spada u okvir konvencije. Agencija je utvrdila da je zračni prijevoznik Delta pravilno primijenio odredbe Montrealske konvencije i svoje Tarife tako što je isplatio podnositelju zahtjeva maksimalan dopušten iznos. Stoga zahtjev se odbija.

7.6. Jasminka Jasna Mudrinić protiv Air Serbia⁹⁰

Gospođa Mudrinić 10. lipnja 2016. putovala je iz Toronta, Kanda u Beograd, Srbija preko Amsterdama, Nizozemska. Dio leta od Toronta do Amsterdama izvodio je Jet Airways (India) Limited, a Air Serbia izvodila je segment leta od Amsterdama do Beograda. Po dolasku na beogradski aerodrom, 11. lipnja 2016. gospođa Mudrinić nije mogla pronaći svoju predanu prtljagu. 12. lipnja 2016. vratila se na aerodrom po prtljagu i primijetila da je oštećena i da nedostaju neke stvari. Odmah je napravila popis nestalih stvari i prijavila to Air Srbiji i policiji. Po povratku kući u Kanadu u srpnju 2016. podnijela je službenu prijavu Air Srbiji, u kojoj je zatražila povrat novca za vrijednost ukradenih stvari i oštećenje prtljage. Kako bi podržala svoju prijavu, gospođa Mudrinić dostavila je popis predmeta koji nedostaju iz prtljage te račune i bankovne izvode kako bi dokazala njihovu vrijednost, a osim toga dostavila je i policijski izvještaj s detaljima incidenta, jedino nije mogla pronaći dokaz o kupnji za oštećenu prtljagu. Air Serbia je razmotrila njen zahtjev i odgovorila da nije u mogućnosti odobriti iznos koji ona traži te joj ponudila određenu naknadu za nastalu štetu. S obzirom na nezadovoljstvo

⁹⁰ Preuzeto s: <https://otc-cta.gc.ca/eng/ruling/8-c-a-2018> , (13.8.2024.)

ponuđenim, gospođa Mudrinić uputila je prijavu Kanadskoj agenciji za promet (dalje u tekstu: Agencija) protiv Air Srbije. Traži odštetu u iznosu od 1515 eura za nestale stvari i 200 kanadskih dolara za oštećenje prtljage. Gospođa Mudrinić poziva se na odredbe o odgovornosti za prtljagu iz Montrealske konvencije u slučaju uništenja, gubitka ili kašnjenja prtljage te na ograničenje odgovornosti zračnog prijevoznika u tom slučaju. Zna da iznos koji traži premašuje iznos ograničenja odgovornosti, ali poziva se na odredbe koje određuju da ne postoji ograničenje ako je šteta učinjena namjerno od strane zaposlenika zračnog prijevoznika koji su djelovali u okviru svoje dužnosti i znali su da će doći do štete. Tvrdi da su njezinu imovinu ukrali zaposlenici Air Srbije te da budući je krađa namjerni čin, zaposlenici Air Srbije znali da će nastati šteta. Air Serbia ne osporava da su iz prtljage gospođe Mudrinić nestali predmeti niti da je prtljaga bila oštećena ili da je gubitak nastao kao rezultat krađe. Nisu odgovorili na tvrdnju da su predmeti ukradeni dok su bili pod njihovim nadzorom. Jedino što je sporno je iznos naknade na koju gospođa Mudrinić ima pravo. Agencija je pregledala dokaze i podneske koje je podnijela gospođa Mudrinić i smatra da je njezin zahtjev razuman i da u ovom slučaju s obzirom na sve podneseno s njene strane, Air Srbija nema pravo tražiti dokaz o svim gubicima. Agencija je zaključila da time što nisu nadoknadili gospođi Mudrinić štetu na prtljazi i nestale predmete, Air Serbia nije primijenila svoje opće uvjete prijevoza koji se referiraju na Montrealsku konvenciju. S obzirom da je tvrdnja gospođe Mudrinić da je njezin gubitak namjerno uzrokovan od Air Srbije ostala neosporena, Agencija prihvaća da se ograničenja odgovornosti iz čl. 22., st. 2. Montrealske konvencije ne primjenjuju na ovaj slučaj. Agencija nalaže Air Srbiji da nadoknadi gospođi Mudrinić iznos od 2675,38 kanadskih dolara što je prije moguće, a najkasnije do 5. ožujka 2018. godine.

8. ZAKLJUČAK

U okviru materije prijevoznikove odgovornosti za putničku prtljagu, odredbe o odgovornosti zračnog prijevoznika doživjele su promjene u regulaciji od samog začetka razvoja zračnog prometa i prvotne potrebe za regulacijom pa do njegovog vrhunca. Prva regulacija na svjetskoj razini krenula je donošenjem Varšavske konvencije. U vrijeme njezina donošenja zračni prijevoz je bio tek u začetima razvoja. S obzirom na brz razvoj i masovnost zračnog prijevoza uvidjelo se da odredbe Varšavske konvencije više ne odgovaraju, krenulo se u proces izmjene i donose se protokoli o izmjenama i dopunama Varšavske konvencije koji nikada nisu dali zadovoljavajuće rezultate. Velika promjena u regulaciji zračnog prometa nastupila je 1999. godine donošenjem Montrealske konvencije. Osim na svjetskoj razini prava putnika u slučaju nepravilnog rukovanja prtljagom zaštićena su na europskoj razini Uredbom 889/2002 i na nacionalnoj razini ZOSOZP-om. Ali s obzirom i da Uredba i ZOSOZP upućuju na primjenu Montrealske konvencije, možemo zaključiti da se na odgovornost zračnog prijevoznika zbog nepravilno rukovane prtljage primjenjuje Montrealska konvencija. U slučaju uništenja, gubitka ili kašnjenja prtljage, Montrealska konvencija u svojim odredbama određuje granicu odgovornosti prijevoznika (1288 SDR-a, odnosno izvorno 1000 SDR-a), daje mogućnost putniku da tu granicu povisi plaćanjem dodatne naknade i davanjem posebne izjave interesa za isporuku u odredište, propisuje i kada je odgovornost zračnog prijevoznika neograničena i u kojem slučaju se on može osloboditi svoje odgovornosti. Propisani su i rokovi te oblik (7, 21 dan u pisanom obliku) zahtjeva za naknadu štete koje putnik podnosi zračnom prijevozniku. U odredbama određena je i sudska nadležnost te odgovornost u slučaju uzastopnog prijevoza i prijevoza u kojem su stvarni i ugovorni zračni prijevoznik različiti. Što se tiče same prtljage razlikuju se dvije vrste, ručna i predana, a razlikovanje je najbitnije u odnosu na odgovornost prijevoznika ako dođe do štete. Za ručnu prtljagu odgovara po načelu dokazane krivnje (subjektivna odgovornost, blaži režim), dok za predanu prtljagu njegova odgovornost je objektivna (odgovara bez obzira na svoju u krivnju u slučaju nastanka štete). Osim odredaba Montrealske konvencije, odredbe o prtljazi sadrže i opći uvjeti prijevoza zračnih prijevoznika. Opći uvjeti prijevoza različitih prijevoznika uglavnom su slični uz pojedine razlike. Zračni prijevoznici samostalno određuju kolika težina i opseg mogu biti ručne i predane prtljage. Što se tiče odgovornosti za gubitak, uništenje i kašnjenje prtljage opći uvjeti prijevoza citiraju odredbe Montrealske konvencije uz sitne izmjene u nekim segmentima. Ako dođe do uništenja, gubitka ili kašnjenja prtljage vrlo je važno da putnici znaju svoja prava i obveze kako bi dobili naknadu za štetu koja im je nastala. Nakon podnošenja zahtjeva zračnim prijevoznicima postupak komunikacije s njima često dugo traje i mukotrpan je za putnike. Zračni prijevoznici

u tim slučajevima nude putnicima nagodbe u znatno nižim iznosima od propisane granice odgovornosti ili naknadu u nekom drugom obliku, npr. vaučere za usluge/letove u određenom iznosu. S obzirom na broj godišnje pogrešno rukovane prtljage kada bi svakom putniku isplatili naknadu do granice odgovornosti, zračni prijevoznici imali bi takve gubitke da njihovo poslovanje jednostavno ne bi bilo moguće i isplativo. Putnici, nažalost, često ne znaju svoja prava ili ne znaju/ne mogu dokazati vrijednost svoje prtljage što je potrebno kako bi dobili maksimalnu naknadu. Stoga pristaju na nagodbe koje im zračni prijevoznik ponudi. Putnici koji nisu zadovoljni komunikacijom sa zračnim prijevoznikom, mogu pred nadležnim sudom podići tužbu protiv zračnog prijevoznika tražeći pravilnu naknadu. I u sudskom postupku potrebno je dokazati vrijednost prtljage kako bi se ostvario maksimalan iznos naknade za oštećenu, izgubljenu ili zakašnjelu prtljagu. Na to ukazuje tumačenje Suda EU odgovarajuće odredbe Montrealske konvencije koje govori da taj iznos nije paušalan i ne dodjeljuje se *ex lege*. S druge strane, putnici mogu u sklopu putnog osiguranja dodatno ugovoriti osiguranje prtljage kod nekog od osiguravajućih društava. Osiguravajuća društva nude različite iznose do kojih se prtljaga može osigurati, pod kojim uvjetima i kolika je onda cijena same police. Ovisno o tome što nose u prtljazi, kao i vlastitim željama i potrebama putnici imaju širok izbor načina osiguranja prtljage. Ako se putnik odluči na osiguranje prtljage kod nekog od osiguravajućeg društva i njegova prtljaga bude uništena, izgubljena ili kasni na odredište, nakon što provede potreban postupak i osiguratelj mu isplati odštetu, na osiguratelja prelaze sva prava koja osiguranik (putnik) ima prema osobama odgovornim za štetu (zračni prijevoznik).

9. LITERATURA

Knjige:

Kaštela, S; Horvat, L., Prometno pravo, Školska knjiga, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2008.

Pravni izvori:

Konvencija o izjednačavanju određenih pravila o međunarodnom zračnom prijevozu –
Varšavska konvencija

Konvencija o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu –
Montrealska konvencija

Uredba (EZ) br. 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. svibnja 2002. o izmjeni Uredbe
Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća

Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu,
NN [132/98](#), [63/08](#), [134/09](#), [94/13](#)

Članci:

Božac, I. (2006). Europsko i hrvatsko uređenje zaštite prava putnika u zračnom
prometu, *Pravnik*, 40(82), str. 39-62.

Cheng, B. (2004). A new era in the law of international carriage by air: from Warsaw (1929) to
Montreal (1999). *International & Comparative Law Quarterly*, 53(4), 833-859.

Debeljak Rukavina, Sandra, Odgovornost prijevoznika u domaćem i međunarodnom prijevozu
putnika i prtljage zrakom, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, godište 23., suppl.
(2), Rijeka 2002., str. 325-369.

Debeljak Rukavina, Sandra, Ugovor o prijevozu putnika, prtljage i stvari u zračnom prometu,
magistarski rad, Zagreb, 2002.

Diederiks-Verschoor, I. H. Ph. Liability for Delay in Air Transport, *The, Air and Space Law*,
vol. 26, no. 6, November 2001, pp. 300-314.

Franks, M. R. Airline Liability for Loss, Damage, or Delay of Passenger Baggage, *Fordham Journal of Corporate & Financial Law*, vol. 12, no. 4, 2007, pp. 735-752.

Havel, Brian F., Sanchez, Gabriel S.,: *The Principles and Practice of International Aviation Law*, Cambridge University Press, New York, 2014.

Petrović, M. i Turkalj, A. (2017). Prava putnika u zračnom prometu. *Paragraf, 1* (1), 139-158.

Radionov, Nikoleta, Novačić Tomislav, Aktualnosti u sustavu odgovornosti zračnog prijevoznika, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, godine 39, 2002., str. 413-430.

Spasić, I. (2003). Contractual Liability of the Carrier for Passengers and Luggage in Aviation Law. *Strani Pravni Život*, 101.

Vasilj, Aleksandra. Strengthening Passengers' Legal Position- Harmonization of National Regulations with EU Regulations . *Pravni Vjesnik*, vol. 27, no. 1, 2011, pp. 25-56.

Završni radovi:

Ivančić, B. (2016). *Odgovornosti zračnih prijevoznika prema putnicima i njihovoj prtljazi (Završni rad)*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti.

Pauletić, R. (2018). *Ugovor o prijevozu putnika (Završni rad)*. Split: Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet.

Web stranice:

<https://www.sita.aero/globalassets/docs/surveys--reports/2023-baggage-it-insights-exec.pdf>

<https://www.davecarrollmusic.com/songwriting/united-breaks-guitars/>

<https://www.eccnet.eu/consumer-rights/what-are-my-consumer-rights/travel-and-passenger-rights/air-passenger-rights-1>

<https://odsteta.hr/odgovornost-prijevoznika/>

<https://hntp.eu/wp-content/uploads/2019/05/Ugovor-o-prijevozu-putnika-i-prtljage-zrakom-FINAL-3.pdf>

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_hr.htm#luggage

<https://www.transportation.gov/lost-delayed-or-damaged-baggage>

<https://www.croatiaairlines.com/>

<https://www.lufthansa.com/>

<https://www.ryanair.com/>

<https://crosig.hr/>

<https://www.wiener.hr/>

https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici.html

Sudska praksa:

Presuda Finnair Oyj protiv Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, C-258/16, ECLI:EU:C:2018:252

Presuda SL protiv Vueling Airlines SA, C-86/19, ECLI:EU:C:2020:538

Presuda Pedro Espada Sánchez, Alejandra Oviedo Gonzáles, Lucía Espada Oviedo, Pedro Espada Oviedo protiv Iberia Líneas Aéreas de España SA, C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747

<https://casetext.com/case/nastych-v-british-airways-plc>

<https://otc-cta.gc.ca/node/569927>

<https://otc-cta.gc.ca/eng/ruling/8-c-a-2018>

