

# Nova Uredba (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

---

Pisačić, Ivana

Master's thesis / Diplomski rad

2022

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:199:966635>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-16**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište u Zagrebu  
Pravni Fakultet  
Katedra za Pomorsko i općeprometno pravo

Ivana Pisačić

Nova Uredba (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Jasenko Marin

Zagreb, 2022.

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Ivana Pisačić v.r., pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

---

## SAŽETAK

Uredba (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu primjenjuje se u državama članicama od 3. prosinca 2009. godina. S ciljem pružanja bolje zaštite putnicima u prijevozu željeznicama donesena je nova Uredba (EU) br. 2021/782 koja je stupila na snagu 6. lipnja 2021. godine, a početak će se primjenjivati od 7. lipnja 2023. godine i time staviti izvan snage Uredbu (EZ) br. 1371/2007.

Ovaj je rad komparativna analiza svih važnih tema koje se tiču prava i obveza putnika u željezničkom prijevozu propisanih prethodno navedenim uredbama uz istaknute nove i važne značajke Uredbe (EU) br. 2021/782.

Nakon uvodnih objašnjenja temeljnih definicija i područja primjene Uredbi, posebna je pažnja stavljena na prava i obveze iz ugovora o prijevozu putnika željeznicom. Dalje su u radu analizirane nove značajke odgovornosti željezničkog prijevoznika prema putnicima uz naglasak na odgovornost u slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika i odgovornost za štetu nanесenu prtljazi, životinjama i vozilima. U drugom su dijelu rada analizirane novine u pogledu prava i obveza putnika u slučaju kašnjenja, propuštenih veza i otkazanih putovanja stavlajući posebnu pažnju na nove značajke koje donosi Uredba (EU) br. 2021/782 u vezi s cijenom naknade karte.

U posebnoj su poglavlju analizirana prava putnika s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću s naglaskom na brojne mjere kojima se takvim putnicima pokušava olakšati prijevoz željeznicom bez ikakve diskriminacije. Također je u radu u dva poglavlja komparativno prikazan postupak pritužbe putnika o kvaliteti usluge te način provedbe uredbi u zemljama članicama Europske Unije, posebno ističući značajke u vezi s informiranjem putnika, ali i ulogu Hrvatskih željeznica u željezničkom prijevozu. Zaključno je istaknuta uloga Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti kao nacionalnog tijela nadležnog za obavljanje regulatornih poslova u području tržišta željezničkih usluga.

***Ključne riječi:*** Uredba (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, Uredbu (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, prava putnika, ugovor i informacije o prijevozu, kašnjenja i otkazivanja putovanja, prava putnika-osoba s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću

## SUMMARY

Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations has applied in member states since December 3rd, 2009. On June 6th, 2021, the New Regulation (EU) No. 2021/782 on rail passengers' rights and obligations was brought into force, 2021, but will be applied from June 7th, 2023, to provide significantly improved protection to rail passengers and thereby repeal Regulation (EC) No. 1371/2007.

This paper is a comparative analysis of all important rail transport passenger rights and obligations themes regulated by the regulations mentioned above, with the highlights of the new and important Regulation (EC) No. 2021/782 features. After the Regulation's basic definitions and application areas, special attention was given to rights and obligations arising from rail passenger transport contracts. The paper also contains a railway carrier to passenger's new responsibility feature analysis and highlights the responsibility due to people's deaths or physical injuries and luggage, animal and vehicle damage. The second section of this paper analyzes new passenger rights and obligations as a result of delays, missed connections, or canceled journeys, as well as highlights of the new Regulation (EU) No. 2021/782 features regarding ticket prices.

In a special chapter of this paper, the rights of people with disabilities or people with reduced mobility are analyzed with an emphasis on numerous services for relieving rail transportation without any discrimination. Also, in conclusion, in two chapters, there has been a comparison of passenger complaints due to service quality and regulation implementation processes in the European Union, with an emphasis on passenger information and also the role of Croatian railways in railway transportation. In the end there is highlighted role of Croatian regulatory authority for network industries (HAKOM) as part of regulatory affairs in the area of the railway services market.

**Key words:** Regulation (EC) No 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations , Regulation (EU) 2021/782 on rail passengers' rights and obligations, passengers rights, transport contract and information , delays and cancellations, persons with disability and reduced mobility.

# Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet, cilj i metode rada.....	1
1.2. Datum i okolnosti donošenja Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća i Uredbe (EU) br. 2021/782 o pravima o obvezama putnika u željezničkom prometu.....	1
1.3. Definicije.....	3
1.4. Područje primjene .....	4
2. PRAVA I OBVEZE IZ UGOVORA O PRIJEVOZU PUTNIKA ŽELJEZNICOM.....	5
2.1. Ugovor o prijevozu .....	5
2.2. Informacije o uslugama i putovanju.....	6
2.3. Karte .....	6
3. ODGOVORNOST ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZNIKA PREMA PUTNICIMA .....	8
3.1. Odgovornost u slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika .....	8
3.2. Odgovornost za štetu nanесenu prtljazi, životinjama i vozilima .....	11
4. KAŠNENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJE PUTOVANJA .....	13
4.1. Naknada cijene karte.....	15
5. PRAVA PUTNIKA S INVALIDITETOM I PUTNIKA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU .....	17
5.1. Prava i informacije.....	17
5.2. Naknada i pomoć.....	18
6. SIGURNOST PUTNIKA I PRITUŽBE O KVALITETI USLUGE .....	19
7. PROVEDBA UREDBE U ZEMLJAMA EUROPSKE UNIJE.....	20
7.1. Informacije putnika o njihovim pravima .....	20
7.2. Nacionalna tijela za provedbu zakonodavstva .....	21
7.2.1. Hrvatske željeznice Putnički prijevoz.....	22
7.2.2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti .....	26
8. ZAKLJUČAK.....	30
9. POPIS LITERATURE.....	31

# 1. UVOD

## 1.1. Predmet, cilj i metode rada

Predmet je diplomskog rada Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. godine o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu <sup>1</sup>i Uredba (EU) br. 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021.<sup>2</sup> godine o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. Tijekom diplomskog rada osvrnut ću se na važnije pojmove propisane prethodno navedenim uredbama te na područje njihove primjene. Pokušat ću komparativno prikazati na koji način uredbe uređuju ugovor o prijevozu putnika željeznicom te što propisuju u vezi s odgovornošću željezničkog prijevoznika prema putnicima. Slijedom toga ću prikazati situacije koje uređuju pravila što u slučaju kašnjenja, propuštenih veza ili otkazivanja putovanja željeznicom. Također ću pokušati usporedno prikazati na koji su način trenutno zaštićena prava putnika s invaliditetom i putnika sa smanjenom pokretljivošću te što novoga za njih donosi nova Uredba (EU) br. 2021/782. Razmatrat ću usporedno sigurnost putnika i pritužbe u vezi kvalitete usluge. Zaključno ću se osvrnuti na provedbu Uredbe u zemljama Europske Unije.

Cilj je rada pružiti cjeloviti pregled prethodno navedenih uredbi uz posebno isticanje novina koje donosi Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. godine.

Kao metoda rada jest korišteno sredstvo za prikupljanje potrebnih informacija, a to je prije svega stručna literatura na temu izabranih uredbi i citiranje istih.

## 1.2. Datum i okolnosti donošenja Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća i Uredbe (EU) br. 2021/782 o pravima o obvezama putnika u željezničkom prometu

Željeznički je prijevoz jedan od najstarijih vrsta prijevoza čija pojava datira s početka 19. stoljeća,<sup>3</sup> istovremeno je više od jednog stoljeća bio okosnicom kopnenog prometa, ali i danas su prednosti željezničkog prijevoza društvena rentabilnost, manja potrošnja specifične energije, relativno malen potreban prostor, najmanje štetno djelovanje na okoliš, velik stupanje odgovornosti u prijevozu putnika i robe te mogućnost velikih prosječnim brzina i pouzdanost pri vremenskim nepogodama. <sup>4</sup> Rješavanje raznih ugovornih odnosa koji nastaju iz ugovora o

---

<sup>1</sup> Službeni list Europske unije 315/14, od 28.11.2021.

<sup>2</sup> Službeni list Europske unije 172/1, od 28.11.2021.

<sup>3</sup> Primorac, Ž; Barun, M; Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Split, 2006, str. 35.

<sup>4</sup> B. Bogović: ŽELJEZNICA. Tehnologija željezničkog prometa. Tehnička enciklopedija, sv. 13, 1997., str. 648.

prijevozu željeznicom, doprinosilo je uvelike pravnoj nesigurnosti upravo zbog moguće primjene dvaju ili više pravnih sustava. S obzirom na strateško i političko značenje željezničkog tržišta, ali i na to da je riječ o vjerojatno najzahtjevnijem tržištu koje niti danas nije potpuno liberalizirano, bilo je nužno postaviti glavne okvire sigurnosti, ali i održivosti željeznica. Uredba (EZ) br. 1371/2007 je dokument prihvaćen u okviru trećeg željezničkog paketa<sup>5</sup> koji je imao cilj osigurati zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu, liberalizirati međunarodni prijevoz i harmonizirati stručno-tehničke standarde za strojovođu i vlakove. Europska je unija u stvaranju okvira zajedničke prometne politike donijela Uredbu (EZ) br. 1371/2007 koja je stupila na snagu 3. prosinca 2009. godine. Europski je zakonodavac u dobrome dijelu Uredbu (EZ) br. 1371/2007 kreirao po uzoru na međunarodni ugovor – Dodatak CIV Konvenciji o međunarodnom prijevozu željeznicom – COTIF, od 9. 5. 1980. godine koji ujedno predstavlja i Dodatak I samoj Uredbi.<sup>6</sup>

Da bi bolje razumjeli važnost donošenja Uredbe (EZ) br. 1371/2007 nužno je istaknuti deset temeljnih putničkih prava koja su ustanovljena i štite se bez obzira na to o kojoj je grani prijevoza riječ. Ta prava su:

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

---

<sup>5</sup> <https://www.railwaypro.com/wp/third-railway-package-valid-in-all-european-union-member-states/> (pristupljeno stranici 1.12.2021.)

<sup>6</sup> Marin, J.: Osiguranje u funkciji zaštite prava putnika i poslovanja putničkog prijevoza, Zbornik radova „Dani hrvatskog osiguranja 2014“, Opatija 2014., Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska gospodarska komora, str. 49.

<sup>7</sup> *Ibidem*, str. 43. i 44.



Uredba (EZ) br. 1371/2007 (stupila na snagu 3. prosinca 2009. godine) biti će stavljena izvan snage 7. lipnja 2023. godine s obzirom da će se umjesto nje primjenjivati nova Uredba (EU) br. 2021/782 koja je stupila na snagu 7. lipnja 2021. godine i primjenjivat će se od 7. lipnja 2023. godine (članak 6. stavak 4. Uredbe primjenjuje se od 7. lipnja 2025. godine)<sup>8</sup>. Razlog donošenja Uredbe (EU) br. 2021/782 može se iščitati iz dva temeljna cilja koja su postavljena tijekom savjetovanja i raspravljanja o istoj. Uredba (EU) br. 2021/782 će pružiti značajno poboljšanu zaštitu putnicima u željezničkom prometu u slučaju poremećaja tijekom putovanja, ali i bolje odgovoriti na potrebe osoba s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću.<sup>9</sup> U samom je uvodu Uredbe (EU) br. 2021/782 izneseno mišljenje Europskog parlamenta i Vijeća o temeljnim razlozima zbog kojih je potrebno donijeti novu Uredbu i koja su sve mišljenja prilikom toga uzeta u obzir. Takav je predgovor Uredbe (EU) br. 2021/782 opširno opisan u čak 54 točke (Uredba (EZ) br. 1371/2007 primjerice sadrži 28 točaka takvog predgovora). Ono što nova Uredba (EU) br. 2021/782 u odnosu na Uredbu (EZ) br. 1371/2007 donosi jesu jasno postavljeni ciljevi iste već u odredbi članka 1. Uredbe kako bi se pružila djelotvornija zaštita putnicima i potaknulo putovanje željeznicom. Svakako je dobro čuti i čemu se europarlamentarci, koji su i usvojili nova pravila, nadaju. Tako primjerice treba navesti izjavu izvjestitelja Boguslawa Liberdzija koji je za medije rekao: "Uspjeli smo osigurati jednaka minimalna prava za putnike diljem Europe u pogledu preusmjeravanja, prostora za bicikle, jedinstvenih karata i prava putnika sa smanjenom pokretljivošću"; „Mi želimo da željeznički promet postane privlačniji, da se poveća obujam tog prometa, a trebali bismo povećati i pristupačnost ljudima<sup>10</sup>“.

### 1.3. Definicije

Čitajući bilo koju uredbu, već u početnim odredbama istih, mogu se pronaći definicije koje svaka propisuje. Shodno tome i Uredba (EZ) br. 1371/2007 i Uredba (EU) br. 2021/782 sadrže isto, definicije koje smatraju relevantnima za sadržajni okvir njihove primjene. Tako, primjerice definiraju: željezničkog prijevoznika<sup>11</sup>, upravitelja infrastrukture<sup>12</sup>, upravitelja kolodvora,

---

<sup>8</sup> Čl. 40. i 41. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>9</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/LSU/?uri=CELEX:32021R0782> (pristupljeno stranici 2.12.2021.)

<sup>10</sup> <https://www.jutarnji.hr/vijesti/svijet/eu-usvojila-nova-pravila-ako-vam-vlak-kasni-duze-od-sat-vremena-imate-pravo-na-povrat-novca-15069341>, (pristupljeno stranici 4.12. 2021.)

<sup>11</sup> Željeznički prijevoznik kako je definiran u čl. 3. toč. 1. Direktive 2012/34/EU

<sup>12</sup> Upravitelj infrastrukture kako je definiran u čl. 3. toč. 2. Direktive 2012/34/EU

<sup>13</sup>prodavača karte<sup>14</sup>, ugovor o prijevozu<sup>15</sup>, itd. Od prethodno navedenih definicija valja istaknuti one koje su nove ili različite u Uredbi (EU) br. 2021/782. Primjerice „osoba s invaliditetom“ (u Uredbi (EU) br. 1371/2007 nazivaju se „osobe s posebnim potrebama“) i „osoba sa smanjenom pokretljivošću“ (čl. 3. toč. 21. Uredbe (EU) br. 2021/782) znači svaka osoba koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevozom na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima ili čija je pokretljivost pri korištenju prijevozom smanjena zbog dobi. U zadnjoj je točki, čl. 3. Uredbe (EU) br. 2021/782, definiran „kolodvor“ (lokacija na željezničkoj pruzi s koje počinje, na kojoj se zaustavlja ili na kojoj završava usluga željezničkog prijevoza putnika) što primjerice Uredba (EZ) br. 1371/2007 ne sadržava.

#### 1.4. Područje primjene

Uredba (EZ) br. 1371/2007 se primjenjuje na sva putovanja i usluge u željezničkom prijevozu i u skladu je s Direktivom Vijeća 95/28/EC <sup>16</sup>od 19. lipnja 1995. o licenciranju željezničkih poduzeća. To zapravo znači da, Uredba koja je na snazi, se primjenjuje i na nacionalni i na međunarodni prijevoz unutar EU-a. <sup>17</sup> Osim što postoje odredbe koje su se mogle izuzeti iz primjene na nacionalno zakonodavstvo (Republika Hrvatska je iskoristila tu mogućnost) <sup>18</sup>, ali na ne duže od pet godina, također postoje i one odredbe čija je primjena obavezna za sve države članice (odgovornost prijevoznika, prava osoba sa smanjenom pokretljivošću odnosno invalidne osobe, pravo putnika na informiranost i dostupnost usluga željezničkog prijevoznika).<sup>19</sup>

Istovremeno u pogledu područja primjene nova Uredba (EU) br. 2021/782 uređuje sadržajno jednako područje, što bi impliciralo da područje njezine primjene ostaje isto u odnosu na staru Uredbu (EZ) br. 1371/2007. U prilog tome treba reći da je odredba članka 2. nove Uredbe dosta slično i napisana u odnosu na staru Uredbu, osim distinkcije različitih numeriranja članaka i

---

<sup>13</sup> Organizacijski subjekt u državi članici koji je odgovoran za upravljanje jednim željezničkim kolodvorom ili više željezničkih kolodvora te koji može biti upravitelj infrastrukture

<sup>14</sup> Svaki prodavatelj usluga željezničkog prijevoza koji prodaje karte, uključujući jedinstvene karte, na temelju ugovora ili drugog aranžmana između prodavatelja i jednog ili više željezničkog prijevoza

<sup>15</sup> Ugovor o željezničkom prijevozu, koji uključuje ili ne uključuje plaćanje, između željezničkog prijevoznika i putnika o pružanju jedne usluge prijevoza ili više usluga prijevoza

<sup>16</sup> Službeni list Europske unije 363 od 30. 12. 2006.

<sup>17</sup> Marin, J.: Osiguranje u funkciji zaštite prava putnika i poslovanja putničkog prijevoza, Zbornik radova „Dani hrvatskog osiguranja 2014“, Opatija 2014., Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska gospodarska komora str. 49

<sup>18</sup> Čl. 65., st. 10. Zakona o željeznici, NN 94/2013; Odluka o odgodi roka primjene odredbi Uredbe EZ br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, NN 120/2014

<sup>19</sup> Tomić Dalić, V.; Uloga osiguranja u zaštiti prava putnika u kopnenom, zračnom i pomorskom prijevozu, završni rad, Zagreb, 2015.

podstavaka. Međutim u odnosu na izuzeća propisana uredbama, možemo uočiti razlike, točnije su ranije postojeća izuzeća smanjena i ni jedna željeznička usluga nije više izuzeta sama po sebi. No određena izuzeća još uvijek mogu odobriti države članice EU-a, primjerice za gradske, prigradske i regionalne putničke usluge, na koje bi tada ostao primjenjiv povećani broj obveznih odredbi.<sup>20</sup>

## 2. PRAVA I OBVEZE IZ UGOVORA O PRIJEVOZU PUTNIKA ŽELJEZNICOM

### 2.1. Ugovor o prijevozu

Ugovor je o prijevozu ugovor (naplatan ili besplatan) sklopljen između željezničkog prijevoznika ili prodavača karata (bilo koji trgovac na malo koji se bavi uslugama željezničkog prijevoza, koji sklapa ugovore o prijevozu i prodaje karte u ime željezničkog prijevoznika ili za svoj vlastiti račun – čl. 3. st.2. t.7. Uredbe (EU) br. 1371/2007) i putnika o pružanju jedne ili više prijevoznih usluga – čl.3. st.1. t. 8 Uredbe (EU) br. 1371/2007.<sup>21</sup>

U okviru prethodno definiranog ugovora obje Uredbe upućuju u odnosu na sklapanje i izvršenje ugovora te pružanje informacija i izdavanje karata na priloge koji se nalaze sadržajno na kraju samih Uredbi. Osim različitog numeriranja spomenutih priloga, obje uredbe sadržajno jednako upućuju na informacije tijekom putovanja (primjerice usluge u vlaku, kašnjenje, glavne veze) i minimalne standarde kakvoće usluga (primjerice točnost usluga i čistoća).<sup>22</sup> Revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 sadrži do sad nepostojeću odredbu čl. 5. u kojem su uređeni ne diskriminirajući ugovorni uvjeti i ne diskriminirajuće tarife kao obvezu željezničkih prijevoznika, prodavatelja karata i organizatora putovanja koji moraju javnosti ponuditi ugovorne uvjete i tarife bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva ili mjesta poslovnog nastana.

Ono što novo donosi revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 jesu odredbe u vezi prava putnika na unošenje bicikala u vlak. Po važećoj Uredbi (EZ) br. 1371/2007 takvo je pravo opisano oskudno samo jednom odredbom (čl.5.) gdje se putnicima omogućava unošenje bicikala u vlak, prema potrebi uz naknadu, ako se njima lako rukuje i ako to ne utječe negativno na uslugu željezničkog prijevoza i ako željeznička vozila to omogućavaju. S obzirom na veliku

---

<sup>20</sup> Čl. 2. st. 3. i 4. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>21</sup> Primorac, Ž; Barun, M; Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Split, 2006, str. 57.

<sup>22</sup> Glava II. i III. Priloga I. Uredbe (EZ) br. 1371/2007) i Uredbe (EU) br. 2021/782

popularnost biciklizma danas (čak 2,5 milijardi od 7 milijardi ljudi na svijetu jesu biciklisti) <sup>23</sup> bilo je za očekivati veću potrebu zaštite prava upravo ove skupine putnika. Shodno će tome nova Uredba (EU) br. 2021/782 poboljšati pristupačnost, ali i osigurati mjesta za bicikle. Kako bi se omogućila mobilnost svi vlakovi će imati obvezu osigurati namjenska mjesta i stalke za bicikle. Točnije će svaki vlak morati imati najmanje četiri mjesta za bicikle, ali i vlakovi u kojima je obvezna rezervacija morat će omogućiti rezervaciju prijevoza bicikla.<sup>24</sup>

## 2.2. Informacije o uslugama i putovanju

U odnosu na postojeću zabranu oslobođenja od odgovornosti i ograničenja obveza prema putnicima, a i u odnosu na obveze pružanja informacija o prekidu usluga ili o putovanju, ne postoji značajnije odstupanje<sup>25</sup>. Pravo je na informiranje detaljno propisano u odredbi članka 8. Uredbe (EZ) br. 1371/2007. Tako su željeznički prijevoznici i prodavači karata dužni prije prodaje karte odnosno prije putovanja pružiti informacije o putovanju, uključujući svaku informaciju o aktivnostima koje bi mogle prekinuti ili odgoditi prijevoz.

Zanimljiva je nova odredba revidiranog čl. 10. Uredbe (EU) br. 2021/782 koja osigurava pristup informacija o prometu i putovanju. Kako ista odredba članka u trenutno važećoj Uredbi ne postoji, valja shvatiti važnost distribucije podataka o prometu u stvarnom vremenu kao novu propisanu obvezu za željezničkih prijevoznika, prodavatelja karata, organizatora putovanja i upravitelja kolodvora. Zapravo će željeznička poduzeća biti dužna pružiti dinamične informacije o putovanjima u stvarnom vremenu drugim željezničkim poduzećima koja prodaju njihove karte. U odnosu na uvjete bilo kojeg ugovora ili aranžmana o upotrebi informacija neće se smjeti nepotrebno ograničavati mogućnost njihove ponovne upotrebe niti će se smjeti upotrebljavati za ograničavanje tržišnog natjecanja. Nadalje se informacije šalju, a pristup osigurava odgovarajućim tehničkim sredstvima (primjerice korištenjem aplikacijskih programskih sučelja).

## 2.3. Karte

Karta je *prima facie* dokaz o sklapanju i sadržaju ugovora o prijevozu. <sup>26</sup>Nove su odredbe članci 11. i 12. Uredbe (EU) br. 2021/782 koji uređuju pitanje raspoloživosti karata, rezervaciju i pitanje uvođenja novog instituta Jedinostvenih karata. Prethodno navedeni članak 11. Uredbe

---

<sup>23</sup> [https://hrv.bicycle-works.com/qa/how-many-people-in-world-ride-bikes\\_8721468](https://hrv.bicycle-works.com/qa/how-many-people-in-world-ride-bikes_8721468), (stranici pristupljeno 6.12.2021.)

<sup>24</sup> Čl. 6. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>25</sup> Čl. 7. i 8. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 i Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>26</sup> Članak 6. st. 3. Priloga I. Uredbe (EU) 2021/782 pod nazivom Jedinostvena pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV iz 1980)

obvezuje željezničke prijevoznike, prodavatelje karata i organizatore putovanja da nude karte i ako su raspoložive, promiču prodaju jedinstvenih karata i rezervaciju istih. Propisuje na koji se način karte puštaju u prodaju, u smislu mogućnosti prodavanja istih bilo u uredima za prodaju karata; telefonski, na internetu ili na nekom drugom široko dostupnoj informacijskoj tehnologiji i u vlakovima. U slučaju da na polaznom kolodvoru ne postoji takav ured ili uređaj za prodaju karata koju odredba članka 11. Uredbe propisuje, putnici moraju biti obaviješteni o mogućnosti kupnje karte na drugačiji način (telefonski ili na internetu ili na vlaku) i o postupku takve kupnje. Između se ostaloga, u prethodno navedenom slučaju, mora obavijestiti o najbližem željezničkom kolodvoru ili mjestu na kojem su dostupni uredi za prodaju karata ili uređaji za prodaju karata. Zanimljivo je spomenuti kako osobama s invaliditetom mora biti dopušteno kupiti karte u vlaku bez dodatnih troškova, ako na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata niti drugi pristupačan ured ili uređaj za prodaju karata. U odnosu na željezničkog prijevoznika u slučaju da u vlaku nije prisutno osoblje, propisana je obveza savjetovanja osoba s invaliditetom o tome trebaju li i kako kupiti kartu.

Kao jednu od mjera kojima se nastoji postići veća brzinu putovanja za putnike uvodi se institut Jedinstvenih karata.<sup>27</sup> Jedinstvena karta znači jednu ili više karata koji predstavljaju ugovor o prijevozu za uzastopne usluge željezničkog prijevoza koje pruža jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika.<sup>28</sup> Jedinstvenim kartama, prema Uredbi, putnicima bi se omogućilo neometano putovanje te bi stoga trebalo uložiti sve razumne napore kako bi se takve karte nudile za usluge željezničkog prijevoza putnika. Kao takva, predstavlja novu obvezu za prijevoznike, koji se kvalificiraju kao „samo jedan željeznički prijevoznik” da ponude svoje željezničke usluge na dugim relacijama (međunarodne i domaće) i regionalne kao jedinstvenu kartu.<sup>29</sup> Jedinstvena karta vrijedi za niz uzastopnih dionica putovanja i štiti prava putnika u slučajevima preusmjeravanja, kašnjenja ili propuštenih veza te će se željezničke prijevoznike poticati da povećaju ponudu jedinstvenih karata. Na kraju, to i jesu karte koje vrijede za uzastopne etape putovanja, a njima se štiti pravo na preusmjeravanje i naknadu u slučaju kašnjenja ili propuštenih veza. Jedinstvene će karte biti obvezne ako je za povezana putovanja odgovoran samo jedan željeznički prijevoznik, primjerice ako putovanje vlakom uključuje vezu između regionalnog putovanja i putovanja na dugoj relaciji. Putnici moraju biti jasno obaviješteni o

---

<sup>27</sup> <https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/high-speed-rail-19-2018/hr/#chapter4>, (stranici pristupljeno 6.12.2021.)

<sup>28</sup> Čl.3. toč. 35. DIREKTIVA 2012/34/EU EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora, Službeni list Europske unije 343/32

<sup>29</sup> Čl.12. Uredbe (EU) 2021/782

tome jesu li karte kupljene u jednoj transakciji jedinstvene karte ili će u suprotnome željeznički prijevoznici za njih snositi jednaku odgovornost kao za jedinstvene karte.<sup>30</sup>

### 3. ODGOVORNOST ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZNIKA PREMA PUTNICIMA

#### 3.1. Odgovornost u slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika

„Nesreća je izvanredni događaj u željezničkome prometu sa štetnim posljedicama kao što su teške tjelesne ozljede do četiriju osoba te materijalna šteta koja se može procijeniti na vrijednost do dva milijuna eura“. <sup>31</sup>U željezničkom se prometu na hrvatskim prugama u razdoblju od 2008. do 2019. godine dogodilo 10.047 izvanrednih događaja u kojima je usmrćeno 245 osoba a teško ozlijeđeno čak njih 317. Materijalna je šteta u prethodno navedenom razdoblju iznosila 355,7 milijuna kuna.<sup>32</sup> Dalje, HŽ Infrastruktura u godišnjem izvješću o sigurnosti navodi kako se u 2021. godini dogodilo 29 nesreća na željezničko cestovnim prijelazima. Istodobno se u sudskoj praksi bilježi kao najveća željeznička nesreća u novijoj hrvatskoj povijesti ona koja se dogodila 24. srpnja 2009. godine u Rudinama kraj Kaštela u kojoj je poginulo šestero ljudi, a 55 ih je ozlijeđeno<sup>33</sup>. Danas nakon što su ustavne tužbe okrivljenika odbijene i potvrđena odluka Vrhovnog suda (osuđeni su na kaznu zatvora od tri i četiri godine zbog izazivanja nesreće iz nehaja) i nakon skoro više od deset godina, uzrok je željezničke nesreće ležao u kemijskim sredstvima koji služe za sprječavanje požara kojim je pruga bila poprskana i slijedom toga vlak nije mogao usporiti zbog skliskih tračnica. S obzirom na takve podatke i razmjernost izvanrednih događaja, važno je istaknuti što novoga u okviru odgovornosti željezničkog prijevoznika prema putnicima donosi nova revidirana Uredba (EU) br. 2021/782.

Uredba (EU) br. 2021/782 kao i trenutno važeća Uredba (EZ) br. 1371/2007 sadrži Prilog I. pod nazivom „Jedinstvena pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV<sup>34</sup>). Sukladno je tome odgovornost prijevoznika za putnike i prtljagu uređena prethodno spomenutim Dodatkom A Uredbi. Odgovornost je prijevoznika za smrt i tjelesnu

---

<sup>30</sup> <https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/>, (stranici pristupljeno 8.12.2021.)

<sup>31</sup> Godišnje izvješće o sigurnosti, 2021. godina, izdanje za javnost, HŽ infrastruktura, str. 15.

<sup>32</sup> D. Pupavac, J. Knežević, Analiza izvanrednih događaja u željezničkom prometu, Izvorni znanstveni rad

<sup>33</sup> Sudska odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, br. U-III/1799/2019 i sudska odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske, br. Kž 163/2014-14

<sup>34</sup> Dodatak A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999.; Službeni list Europske unije 172/1, od 28.11.2021.; dalje PRILOG I. UREDBE BR. 2021/782

ozljedu normirana odredbama članka 26. – 31. prethodno spomenutim Prilogom I Uredbe. Prijevoznik je shodno tome odgovoran za gubitak ili štetu koja proizlazi iz smrti, osobnih ozljeda ili neke druge tjelesne ili psihičke povrede putnika, koja je nastala zbog nesreće izazvane prometovanjem željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio u njega ili izlazio iz njega, neovisno o tome koja se željeznička infrastruktura koristila.<sup>35</sup> Dakle, možemo zaključiti da je riječ o vrlo strogoj objektivnoj odgovornosti prijevoznika. Međutim u odnosu na prethodno spomenutu odredbu članka 26., postoje slučajevi kada se prijevoznik te odgovornosti može osloboditi:

(a) ako je nesreća prouzročena okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice i koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;

(b) u mjeri u kojoj je za nesreću kriv putnik;

(c) ako je nesreća posljedica ponašanja treće osobe koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi prijevoznik koji se koristi istom željezničkom infrastrukturom ne smatra se trećom stranom; ne utječe se na pravo na regres. U odnosu na prethodno navedene razloge zbog kojih se prijevoznik može osloboditi odgovornosti, valja uočiti koliko je bitna uložena dužna pažnja bilo prijevoznika (prethodno naveden razlog pod točkom a) viša sila), ali i pažnja samog putnika. Zanimljivo je navesti primjer iz sudske prakse, presudu francuskog suda, u kojoj je sud utvrdio odgovornost francuske željeznice za tjelesnu ozljedu putnice koju je pretrpjela kada joj je na glavu pao ruksak drugog putnika, tek kada je utvrdio da nije dokazana krivnje treće osobe, niti da postoje primjedbe od strane ozlijeđene putnice ili kontrolora vlaka u smislu pravilnog smještaja putne torbe. U takvom je slučaju sud utvrdio objektivnu odgovornost prijevoznika koje se nije mogao osloboditi da je primjerice dokazao da je do nastale ozljede došlo zbog nepredvidivog događaja ili neizbježnog događaja.<sup>36</sup> Treba svakako spomenuti i odredbu članka 51. Priloga I Uredbe (EU) br. 2021/782 koji zapravo normira odgovornost prijevoznika i za svoje službenike i druge osobe koje djeluju u okviru svojih dužnosti.

Odšteta u slučaju usmrćenja putnika obuhvaća sve potrebne troškove vezane uz smrt (posebno troškove transporta tijela i pogrebne troškove) i ako smrt ne nastupi odmah (znači riječ je o osobnoj, tjelesnoj ili mentalnoj povredi) obuhvaća sve troškove liječenja i transporta i naknadu

---

<sup>35</sup> *Ibidem*, čl. 26. st.1.

<sup>36</sup> Presuda Cour de cassation of 22. travnja 1981. god, Bulletin 7-8/81, str. 122.

za financijske gubitke (zbog potpune ili djelomične radne nesposobnosti ili povećanih potreba).<sup>37</sup> Prethodno su spomenute odštete ograničene na iznos od 175.000 Posebnih prava vučenja (što je negdje otprilike tristo trideset tisuća kuna<sup>38</sup>) po putniku, ali se može primijeniti i viši iznos ako je isti uređen nacionalnim pravom.<sup>39</sup> Također je prijevoznik dužan u odnosu na moguću prethodno opisanu odgovornost imati odgovarajuće osiguranje ili odgovarajuća jamstva.<sup>40</sup> Kao dokaz je o navedenom osiguranju vozna karta putnika na čijoj poledini pišu uvjeti osiguranja. Temeljem police obveznog osiguranja postoje osigurane svote koje se isplaćuju oštećenim osoba, ali je i bitno je naglasiti da prema polici obveznog osiguranja putnici stječu pravo na isplatu naknade štete bez obzira na odgovornost jer je to ustvari isplata osigurnine iz ugovora o osiguranju.<sup>41</sup> Osim obveznog osiguranja, sukladno odredbi članka 15. st. Uredbe (EU) br. 2021/782 prijevoznik ima dužnost (u slučaju smrti i tjelesne ozljede) u roku 15 dana od utvrđivanja identiteta osobe koja ima pravo na naknadu štete, platiti predujam (ne smije biti manji od 21 000 EUR po putniku) koji je nužan za podmirenje neposrednih ekonomskih potreba razmjerno težini pretrpljenoj šteti.

Zaključno treba istaknuti pravo prijevoznika na regres.<sup>42</sup> Prijevoznik u odnosu na prethodno opisanu objektivnu odgovornost i koji u odnosu na istu plati odštetu na temelju opisanih pravila ima pravo regresa od prijevoznika koji su obavljali dio prijevoza. Smisao tako postavljenog instituta proizlazi iz odredbe da je isključivo odgovoran prijevoznik za gubitak ili štetu koji je izazvao taj isti gubitak ili štetu. Istodobno u slučaju da je štetu uzrokovalo nekoliko prijevoznika, svaki će biti odgovoran za gubitak ili štetu koju je on izazvao. Na kraju, ako se ne može dokazati koji je od prijevoznika izazvao gubitak ili štetu, odšteta će biti raspodijeljena među prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu osim onih koji dokažu da oni nisu krivi za gubitak ili štetu. U slučaju nemogućnosti plaćanja jednog od tih prijevoznika, njegov neplaćeni dio raspodijelit će se proporcionalno njihovim odgovarajućim udjelima u cijeni prijevoza, među ostalim prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu.

---

<sup>37</sup> čl. 26. i 27. Priloga I Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>38</sup> Marin, J.: Osiguranje u funkciji zaštite prava putnika i poslovanja putničkog prijevoza, Zbornik radova „Dani hrvatskog osiguranja 2014“, Opatija 2014., Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska gospodarska komora, str. 49.

<sup>39</sup> čl. 30., Prilog I. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>40</sup> Čl.14. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>41</sup> Tomić Dalić, V.; Uloga osiguranja u zaštiti prava putnika u kopnenom, zračnom i pomorskom prijevozu, završni rad, Zagreb, 2015., str. 91.- 92.

<sup>42</sup> Čl. 61., čl. 62., čl. 63. i čl. 64., Prilog I. Uredbe (EU) br. 2021/782



### 3.2. Odgovornost za štetu nanесenu prtljazi, životinjama i vozilima

Odgovornost prijevoznika za štetu nanесenu prtljazi, životinjama i vozilima (sukladno odredbi čl. 13. Uredbe (EU) br. 2021/782 uređena je pravilima koji su sadržani u Prilogu I. Uredbe (EU) br. 2021/782 (točnije, normirana je odredbama članka 33. – 47.). Prije je svega u Prilogu I. vidljiva distinkcija između ručne i predane prtljage te je tako razdvojena odgovornost prijevoznika za isto. Putnik može sa sobom ponijeti predmete kojima se lako rukuje (ručna prtljaga) kao i žive životinje, u skladu s Općim uvjetima prijevoza te može sa sobom ponijeti i velike predmete, u skladu s posebnim odredbama sadržanima u Općim uvjetima prijevoza. Predmeti i životinje koji bi mogli smetati putnicima ili uznemirivati putnike ili izazvati štetu nisu dopušteni kao ručna prtljaga. Putnik može predati predmete i životinje kao predanu prtljagu, u skladu s Općim uvjetima prijevoza.<sup>43</sup> Prema se tome prijevoznikova odgovornost odnosi za štetu nastalu ručnoj prtljazi i životinjama. U slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika prijevoznik odgovoran za gubitak ili štetu nastalu kao rezultat potpunog ili djelomičnog gubitka ili oštećenja predmeta koje je putnik imao na sebi ili kod sebe (to se odnosi i na životinje).<sup>44</sup> Analogno prethodno opisanom slučaju odgovornosti prijevoznika, morat će nadoknaditi štetu do iznosa 1 400 obračunskih jedinica po putniku, međutim od takve odgovornosti prijevoznik će se moći osloboditi odgovornosti ako je šteta koja je nastala putnikova nepridržavanja carinskih propisa ili propisa drugih upravnih tijela.<sup>45</sup>

Dalje je prijevoznik odgovoran za gubitak ili štetu nastalu od potpunog ili djelomičnog gubitka ili štete predane prtljage između vremena kad ju je prijevoznik preuzeo i vremena isporuke (čl. 36. st. 1. Priloga I. Uredbe (EU) br. 2021/782). Za predanu prtljagu, kao dokaz o predaji iste i uvjetima njezina prijevoza, putniku se izdaje prtljažnica.<sup>46</sup> Prijevoznik se može osloboditi odgovornosti za prethodno opisanu štetu ako je ista nastala: krivnjom putnika, nedostacima predane prtljage ili zbog okolnosti koje prijevoznik nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti (čl. 36. st.2. i čl. 37. Priloga I. Uredbe (EU) br. 2021/782). Istodobno se prijevoznika odgovornost dijeli na slučajeve: potpunog ili djelomičnog gubitka predane prtljage, oštećenja predane prtljage ili prijevoznikova kašnjenja u isporuci predane prtljage. U slučaju je potpunog ili djelomičnog gubitka predane prtljage prijevoznik dužan platiti odštetu: a) ako je iznos gubitka ili pretrpljene štete dokazan, odštetu koja je jednaka tom iznosu ali koja ne prelazi 80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase ili 1200 obračunskih jedinica po

---

<sup>43</sup> Čl. 12. st. 1. i 2. Priloga I. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>44</sup> *Ibidem*, čl. 33. st. 1.

<sup>45</sup> *Ibidem*, čl. 34. i 35.

<sup>46</sup> *Ibidem*, čl. 16.

komadu prtljage; b) ako je iznos gubitka ili pretrpljene štete nije utvrđen, podmirena šteta po 20 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase koja nedostaje ili 300 obračunskih jedinica po komadu prtljage.<sup>47</sup> Dalje je u slučaju oštećenja predane prtljage prijevoznik dužan platiti odštetu koja ne smije biti veća: a) ako je prtljaga izgubila na vrijednosti oštećenjem iznos koji bi bio plativ u slučaju ukupnoga gubitka; ako je samo dio prtljage izgubio<sup>48</sup> na vrijednosti zbog oštećenja, iznos koji bi bio plativ da je taj dio bio izgubljen. Na kraju će u slučaju kašnjenja isporuke predane prtljage prijevoznik mora platiti za svako cjelovito razdoblje od 24 sata nakon što je zatražena isporuka, ali za najviše 14 dana: a) ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, naknadu koja je jednaka iznosu gubitka ili štete do najviše 0,80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase prtljage ili 14 obračunskih jedinica po komadu prtljage koja je isporučena sa zakašnjenjem; (b) ako osoba koja ima pravo ne dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, ugovornu kaznu od 0,14 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase prtljage ili 2,80 obračunskih jedinica po komadu prtljage koja je isporučena sa zakašnjenjem.<sup>49</sup> Također, ako dođe do djelomičnog gubitka za prtljagu, odšteta će se platiti samo za onaj dio koji nije izgubljen.<sup>50</sup>

Zaključno treba spomenuti kako postoji odgovornost prijevoznika i u slučaju kašnjenja u isporuci vozila ili gubitka istoga.<sup>51</sup> Slijedom toga u slučaju kašnjenja u utovaru zbog razloga koji se pripisuju prijevozniku ili kašnjenju u isporuci vozila prijevoznik mora, ako osoba koja dokaže da je time pretrpjela gubitak ili štetu, platiti odštetu koja ne prelazi iznos cijene prijevoza. Ako u takvom slučaju ipak osoba odluči otkazati ugovor o prijevozu, cijena prijevoza joj se vraća (ali u takvoj situaciji ima pravo tražiti odštetu koja ne prelazi cijenu prijevoza). U svakom slučaju, ako dođe do potpunog ili djelomičnog gubitka vozila, odšteta koja se plaća osobi ima pravo za dokazani gubitak ili odštetu (koja se obračunava na temelju uobičajene vrijednosti vozila, uz ograničenje 8 000 obračunskih jedinica). Između ostalog prijevoznik odgovora i za druge predmete koji su ostavljeni u vozilu ili u spremniku koji je pričvršćen na vozilo, ako je gubitak ili šteta istih izazvana njegovom krivnjom. Takav iznos odštete ne smije prelaziti 1 400 obračunskih jedinica.

Osim odgovornosti prijevoznika prema putniku, odredba članka 53. Priloga I. Uredbe (EU) br. 2021/782, u skladu s posebnim načelima odgovornosti propisuje odgovornost putnika prema

---

<sup>47</sup> *Ibidem*, čl. 41. st. 1.

<sup>48</sup> *Ibidem*, čl. 42. st. 2.

<sup>49</sup> *Ibidem*, čl. 43. st. 1.

<sup>50</sup> *Ibidem*, čl. 43. st. 3.

<sup>51</sup> *Ibidem*, čl. 44.; 45. i 46.

prijevozniku za svaki gubitak ili štetu koja je izazvana predmetima i životinjama koje je putnik imao sa sobom, osim ako ne dokaže da je takav gubitak ili šteta izazvana okolnostima koje nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti unatoč savjesnom ponašanju.

#### 4. KAŠNJENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJE PUTOVANJA

Posebnu pozornost treba posvetiti pravima putnika u slučaju kašnjenja, propuštenih veza i otkazivanja putovanja s obzirom na to da je riječ upravo o štetama koje su najčešće u željezničkom prijevozu te u znatnoj mjeri utječu na neprivlačnost te vrste prijevoza za putnike iz poslovnog sektora<sup>52</sup>. Dokazujući da je riječ o najčešćim štetama u željezničkom prometu nužno je istaknuti odgovor Hrvatskih željeznica Putnički prijevoz (dalje u tekstu: HŽPP) u kojem navode kako su u 2021. zaprimili čak 6020 pritužbi, a u prvih pet mjeseci ove godine čak 2161. Putnici se najviše žale upravo zbog kašnjenja, a u 2021. na temelju 95 zahtjeva za isplatom naknade za kašnjenje isplaćeno je 4926,07 kuna<sup>53</sup>.

„Kašnjenje“ se definira kao vremenska razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegova stvarnog ili očekivanog dolaska na kolodvor koji je konačno odredište.<sup>54</sup> Relevantnost kašnjenja odnosi se na kašnjenje putnikova putovanja, a ne na kašnjenje vlaka. U praksi će se vrijeme dolaska vlaka na konačno odredište koje je navedeno na karti upotrijebiti za izračun trajanja kašnjenja vlaka.<sup>55</sup>

Prijevoznikova odgovornost u slučaju nepridržavanja voznog reda rezultira činjenicom što se zbog otkazivanja putovanja, kašnjenja ili izgubljene veze, putovanje putnika nije moglo nastaviti isti dan ili što se nastavak putovanja nije mogao istog dana tražiti zbog datih okolnosti. Šteta u navedenom slučaju obuhvaća i naknadu za troškove smještaja i razložne troškove nastale zbog potrebe obavješćivanja osoba koje čekaju putnike.<sup>56</sup> Prijevoznik se takve odgovornosti može osloboditi, ako se povreda može pripisati okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice (a koje prijevoznik nije mogao izbjeći niti spriječiti posljedice unatoč tome što se pobrinuo za posebne okolnosti slučaja), putnikovoj krivnji ili ponašanju treće osobe (koje prijevoznik, unatoč tome što se pobrinuo koliko je u danim okolnostima bilo potrebno, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; s tim da se drugi poduzetnik

---

<sup>52</sup> Primorac, Ž; Barun, M; Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Split, 2006, str. 61.

<sup>53</sup> <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/sto-kada-vlak-kasni---732081.html>, stranici pristupljeno 21.07.2022.god.

<sup>54</sup> Čl. 3. t. 11. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 i čl. 3. t. 17. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>55</sup> Primorac, Ž; Barun, M; Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Split, 2006, str. 61.

<sup>56</sup> Čl. 32. st. 1. Priloga I. Uredbe (EU) br. 2021/782

koji koristi istu željezničku infrastrukturu ne smatra trećom osobom).<sup>57</sup> U slučaju kašnjenja putovanja ili otkaza istog, željeznički prijevoznik koji pruža navedenu usluga mora putniku ponuditi neke od sljedećih opcija (bez dodatnih troškova) :

- a) refundaciju pune cijene karte (pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dionicu ili dionice putovanja koje nisu ostvarene i za dionicu ili dionice putovanja koje su već ostvarene ako putovanje s obzirom na prvobitni plana putovanja putnika više ne služi nikakvoj svrsi kao i, prema potrebi, povratno putovanje do prvog polazišta prvom prilikom);
- b) nastavak putovanja ili preusmjeravanje (pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom);
- c) nastavak putovanja ili preusmjeravanje (pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika).<sup>58</sup>

Dalje, ako putnik u roku od 100 minuta ne bude obaviješten o raspoloživim opcijama preusmjeravanja, ima pravo sklopiti takav ugovor s drugim pružateljima javnog prijevoza željeznicom, turističkim autobusom ili običnim autobusom, uz naknadu troškova nastalih u takvom slučaju. Povrat prethodno navedenih troškova u slučaju kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja nužno je isplatiti u roku 30 dana nakon primitka zahtjeva za isplatu, koji se mogu zahtijevati putem određenih sredstava komunikacije koji nema diskriminirajuće učinke. Također povrat troškova može imati oblik vaučera za putovanje. Na stranicama je HŽPP-a vrlo lako pronaći podatke za putnike koji trebaju uputiti upravo takav zahtjev za naknadu za kašnjenje. Uz popunjeni je zahtjev za ostvarivanje prava putnika potrebno priložiti originalnu papirnatu kartu koju je ovjerio vlak pratitelj u vlaku ili blagajnik, a kod elektronskih karata mjerodavna je validacija karata. Zahtjev i ovjerenu kartu potrebno je poslati poštom na adresu: HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, 10 135 Zagreb ili predati na putničkim blagajnama (uz primitak potvrde o predaji) navedenima u Korisničkoj uputi.<sup>59</sup>

Važnost revidiranih pravila dobiva puno veću vrijednost kada se istakne informacija da su u prošloj godini na hrvatskim željeznicama vlakovi kasnili oko dva dana i kada se to podijeli s ukupnim brojem vlakova, svaki putnički vlak je kasnio u prosjeku 4 minute<sup>60</sup>. Osim situacije u kojoj vlak kasni zato što strojovođa ne dođe na posao jer je zaspao, HŽPP navodi kako se razlozi

---

<sup>57</sup> *Ibidem*, čl. 32. st. 2.

<sup>58</sup> Čl. 18. st. 1. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>59</sup> <https://www.hzpp.hr/prava-putnika>, stranici pristupljeno 20.07.2022. god.

<sup>60</sup> <https://www.srednja.hr/novosti/zasto-hrvatski-vlakovi-toliko-kasne/>, stranici pristupljeno 21.07. 2022.

kašnjenja vlakova mogu pripisati jedno kolosiječnoj pruzi (zbog čega se vlakovi međusobno moraju čekati kako bi svi mogli proći). Istodobno ističu kako je vozni red napravljen tako da putnik mora za puno svojih putnih pravaca presjedati upravo u Zagrebu i nastaviti putovanje drugim vlakom. Ističu da je razlog učestalih kašnjenja vlakova upravo zbog radova na pruzi, ali i zbog krađe materijala s pruge, nepovoljnih vremenskih uvjeta i suicida.<sup>61</sup>

#### 4.1. Naknada cijene karte

Revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 u odredbi čl.19. (a Uredba (EZ) br. 1371/2007 u članku 17.) normira situaciju u kojoj putnik želi nastaviti svoje putovanje unatoč zakašnjenju prijevoza. U takvoj situaciji bez gubitka prava na prijevoz, putnik ostvaruje naknade za kašnjenje u iznosu od 25% karte (za kašnjenje od 60 do 119 minuta) ili 50% (za kašnjenja 120 minuta ili više). Naknada se za kašnjenje se izračunava prema prethodno navedenim člancima Uredbi, u odnosu na punu cijenu koju je putnik doista platio za zakašnjeslu uslugu s tim da se pri izračunavanju vremena kašnjenja ne uzima u obzir kašnjenja za koja željeznički prijevoznik može dokazati da se dogodila izvan Unije. U svakom slučaju treba istaknuti da se prethodno pravo na naknadu cijene karte primjenjuje i na putnike koji imaju pokaz ili sezonsku kartu te ako se ti putnici susreću s učestalim kašnjenjima ili otkazivanjima putovanja tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, imaju pravo na odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. Kašnjenja kraća od 60 minuta, koja se događaju više puta tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, se mogu zbrojiti a putnicima se može isplatiti naknada u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika.

Putnicima koji ostvaruju pravo na naknadu cijene karte i koji svoj zahtjev upute upotrebom obrasca (koji mora biti dovoljno precizan), naknada cijene karte isplatit će im se u roku mjesec dana od podnošenja zahtjeva. Također se naknada može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga, no na zahtjev putnika isplatit će se u novcu. Osim se toga naknada ne smije umanjiti za troškove financijskih transakcija (primjerice poštarina ili pristojbe), ali prijevoznik može uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade neće isplaćivati i koji ne smije biti veći od 4 EUR po karti. Nadalje je važno istaknuti kako putnici nemaju pravo na naknadu cijene karte, ako su o kašnjenju bili obaviješteni prije nego što su kupili kartu ili ako je kašnjenje kraće od 60 minuta, a uzrok je nastavak putovanja upotrebom druge usluge ili preusmjerenja. Bitno je istaknuti novinu revidirane Uredbe (EU) br. 2021/782 propisanu čl. 19. t. 10. Ono što Uredba (EZ) br. 1371/2007 ne sadrži jest pravo prijevoznika da se oslobodi obveze isplate naknade cijene karte,

---

<sup>61</sup> <https://www.srednja.hr/novosti/zasto-hrvatski-vlakovi-toliko-kasne/>, stranici pristupljeno 21.07. 2022. god.

ako dokaže da su kašnjenje, propuštena veza ili otkazivanja putovanja izravno prouzročeni ili neraskidivo povezani s izvanrednim okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznica (točnije slučajevi više sile kao npr. ekstremni vremenski uvjeti, velike prirodne katastrofe). Osim više sile kao jednog od egzoneracijskih razloga navedeni su još putnikova krivnja i ponašanje treće osobe koje se nije moglo spriječiti unatoč svim poduzetim mjerama (krađa kabla, hitni slučajevi u vlaku, terorizam i sl.) U tom je pogledu važno navesti presudu Europskog suda<sup>62</sup> koja je donesena u okviru odgovora na postavljen zahtjev za tumačenjem upravo članka 17. Uredbe (EZ) br. 1371/2007. Sud je u obrazloženju presude naveo kako se čl. 17. Uredbe (EU) br. 1371/2007 treba tumačiti na način da željeznički prijevoznik nema pravo u svoje opće uvjete prijevoza uključiti klauzulu koja ga oslobađa obveze naknade cijene karte zbog kašnjenja kad se ono može pripisati slučaju više sile ili jednom od razloga navedenih u članku 32. stavku 2. Priloga I. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 pod nazivom Jedinostvena pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV).

Pored ostaloga, prema odredbi čl. 20. Uredbe (EU) br. 2021/782, željeznički je prijevoznik dužan informirati putnike o zakašnjenju u odlasku ili polasku te o procijenjenom vremenu odlaska i dolaska (čim mu te informacije budu dostupne). Uz to je dužan putnicima ponuditi obroke, osvježavajuća pića, hotelski smještaj ili drugi smještaj (ako je potreban boravak tijekom jedne ili više noći), ako je vlak blokiran na pruzi- prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, sve uz uvjet da je predmetno zakašnjenje duže od 60 minuta.

Zaključno je nužno istaknuti da revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 donosi nova pravila koja jasnije definiraju slučajeve više sile koji oslobađaju željezničke prijevoznike od obveze isplate naknade za kašnjenje ili otkazivanje prijevoza. Uz ekstremne vremenske prilike i velike prirodne katastrofe, slučajevi više sile sada obuhvaćaju i javnozdravstvene krize i terorističke napade, međutim štrajkovi se željezničkog osoblja ne smatraju višom silom.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Presuda Europskog suda, Predmet C-509/11, 26. rujna 2013. godine

<sup>63</sup> <https://www.europarl.europa.eu/news/hr/press-room/20210422IPR02605/parlament-osigurao-veca-prava-putnika-u-zeljeznickom-prijevozu>, stranici pristupljeno 24.07. 2022. god.

## 5. PRAVA PUTNIKA S INVALIDITETOM I PUTNIKA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

### 5.1. Prava i informacije

„Osobe s posebnim potrebama, osobe smanjenje pokretljivosti (invalidnost, starost ili drugi razlog) moraju imati mogućnost putovanja željeznicom te stoga treba osigurati da putničke usluge u željezničkom prijevozu služe svima.“<sup>64</sup> Stara, a i nova revidirana pravila, trebala bi posvetiti posebnu pažnju pružanju informacija, uvjetima pristupa željezničkim vozilima i njihovom opremom upravo takvoj osjetljivoj skupini ljudi. U svrhu pružanja najboljih informacija, trebalo bi koristiti vizualne i zvučne sustave te bi im se trebalo omogućiti kupnja voznih karata u vlaku bez dodatne naknade. Osim razloga osjetljivosti upravo ove skupine putnika, važnost posebnog uređenja njihovih prava, leži u tome da čak svaka četvrta osoba s invaliditetom tvrdi kako je imala negativan pristup ostalih putnika što ju je spriječilo od vožnje javnim prijevozom, a čak je 40% njih izjavilo da su imali poteškoća prilikom korištenja autobusa ili vlakova.<sup>65</sup> Sukladno odredbi čl. 21. Uredbe (EU) br. 2021/782 (i članku 19. Uredbe (EZ) br. 1371/2007), osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću (uključujući i njihove asistente), svoje pravo na prijevoz trebaju ostvariti uz ne diskriminirajuća pravila o pristupačnosti prijevoza koje su im dužni osigurati željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, uz aktivno sudjelovanje predstavničkih organizacija. Za rezervacije i karte osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ne zaračunavaju se dodatni troškove te željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne smije odbiti izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti, niti smiju zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba.<sup>66</sup> Dalje su upravitelj kolodvora, željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja dužni su osobama s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću pružiti informacije o pristupačnosti kolodvora i povezanih objekata te željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima. Dužni su također uložiti sve razumne napore da se osobi predloži prihvatljiv alternativan način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnošću. Na kolodvorima se bez trebaju se osigurati lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći.<sup>67</sup>

---

<sup>64</sup> Primorac, Ž; Barun, M; Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Split, 2006, str. 67.

<sup>65</sup> <https://getbybus.com/hr/blog/dostupnost-javnog-prijevoza-osobama-s-invaliditetom/>, stranici pristupljeno 25.07. 2022. god.

<sup>66</sup> Čl. 21. st. 2. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>67</sup> *Ibidem*, čl. 22.

## 5.2. Naknada i pomoć

Osobama s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću treba pružiti pomoć na željezničkom kolodvoru i u vlaku. Navedena je pomoć i naknada za isto normirana u odredbama čl. 23. do 26. Uredbe (EU) br. 2021/782 koja u odnosu na Uredbu (EZ) br. 1371/2007 istu materiju uređuje u odredbama čl. 21. do 25. Revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 uređuje iste načine pružanja pomoći osobama s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću tako da s prethodno navedenim osobama može putovati osobni asistent ili osoba u pratnji (posve besplatno), dopušta im se pratnja psa pomagača, besplatno pružanje pomoći od strane osposobljenog osoblja tijekom ukrcavanja u vlak i iskrcavanja iz vlaka s ciljem da se ulože svi razumni napor kako bi se osigurao pristup istim uslugama u vlaku koji imaju i ostali putnici ako te osobe ne mogu samostalno i sigurno pristupiti tim uslugama. Poboljšana Uredba (EU) br. 2021/782 u odnosu na Uredbu (EZ) br. 1371/2007 omogućava veću fleksibilnost osobama s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću prilikom organiziranja putovanja s obzirom na to da je skraćeni vremenski period u kojem su prijevozniku dužni priopćiti svoje planove putovanja (umjesto 48 h skraćeno je na 24 h) prije nego što je pomoć potrebna. Prethodno opisan jedinstven mehanizam obavješćivanja omogućava dostatnost jedne obavijesti za jedno putovanje koja će se proslijediti svim željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora uključenim u putovanje. Države članice mogu dopustiti da se rok od 24 sata produlji do 36 sati.<sup>68</sup> U cilju da se omogući putovanje osobama s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću, ako i nije dana obavijest, željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora trebali bi poduzeti sve razumne napore da se istima pruži pomoć. Osim toga, uvjet pod kojima se pomoć pruža, zahtijeva da osoba s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću bude prisutna u određeno vrijeme (koje ne smije biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave) i na određenom mjestu. Nadalje države članice mogu zahtijevati da upravitelji kolodvora i željeznički prijevoznici na svojem državnom području surađuju kako bi uspostavili jedinstvene kontaktne točke koji bi bile odgovorne za zaprimanje zahtjeva za pomoć na kolodvorima, priopćavanje pojedinačnih zahtjeva za pomoć i uz to pružanje pomoći o pristupačnosti.

Pritom pružajući pomoć osobama s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću, željeznički je prijevoznik odgovoran za potpuni ili djelomični gubitak i oštećenje opreme za kretanje (invalidska kolica, pomagala) te gubitak ili ozljedu psa pomagača. Prethodno opisan gubitak ili ozljedu, koji su dužni nadoknaditi bez nepotrebne odgode, obuhvaća i troškove zamjene ili

---

<sup>68</sup>Takvu mogućnost članice smiju koristiti sve do 30.06.2026.godine, čl. 24. Uredbe (EU) br. 2021/782



popravka izgubljene ili oštećene opreme za kretanje ili pomagala, troškove zamjene psa pomagača i razumne troškove privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala ili psa pomagača. Uz odgovornost željezničkog prijevoznika i upravitelja kolodvora važno je naglasiti dužnost osposobljavanja osoba koji bi trebali u okviru svojih redovnih dužnosti pružiti pomoć osobama s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću (osigurati primjerice redovite tečajeve ili zaposliti upravo osobe s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću koji bi ih predstavljali).

## 6. SIGURNOST PUTNIKA I PRITUŽBE O KVALITETI USLUGE

Uzimajući u obzir želju zaštite visokih prava putnika u željezničkom prijevozu revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 u velikom dijelu isto kao i važeća Uredba (EZ) br. 1371/2007 omogućava podnošenje pritužbi putnika u vezi s pruženom uslugom u željezničkom prijevozu i pravo na odgovor na isto u razumnom roku. U cilju učinkovitog rješavanja pritužbi željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora (još uz to ako je godišnji prosječni promet veći od 10 000 putnika dnevno), trebali bi uspostaviti mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza, ali i putnike jasnije informirati o svojim podacima za kontakt i radnom jeziku. Prethodno opisan mehanizam omogućava putnicima podnošenje pritužbi svakom željezničkom prijevozniku ili svakom upravitelju kolodvora u pogledu njihovih područja nadležnosti te se mora podnijeti u roku od tri mjeseca od incidenta na koji se pritužba odnosi. Istovremeno primatelj pritužbe dužan je u roku mjesec dana uputiti obrazloženi odgovor ili u opravdanim slučajevima obavijestiti putnika da će odgovor dobiti u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe. U vidu je transparentnosti nužno osigurati javnost podataka o pojedinostima postupka u kojem se pritužbe rješavaju, a i obvezom objavljivanja u izvješću o broju i vrsti zaprimljenih pritužbi te riješenih pritužbu, vremenu potrebnom za odgovor i eventualno poduzete mjere za poboljšanje.<sup>69</sup> Dalje bi željeznički prijevoznici trebaju uspostaviti standarde kvalitete usluge i provoditi sustav upravljanja kvalitetom kako bi istu održali. Uz to minimalni standardi kakvoće usluge obuhvaćaju: informacije i karte, točnost usluga i opća načela rješavanja smetnji pri pružanju usluga, otkazivanje usluga, čistoća željezničkih vozila i kolodvora, ispitivanje zadovoljstva stranaka, postupanje s pritužbama, povratom troškova i naknadama radi neispunjavanja standarda kakvoća usluga i pomoć koja se pruža osoba s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću<sup>70</sup>. U odredbi je čl. 29. Uredbe (EU) br. 2021/782 propisana obveza željezničkih prijevoznika (do 30.06.2023. godine i svake dvije godine nakon

---

<sup>69</sup> Čl. 29. Uredbe (EU) br. 2021/782

<sup>70</sup> *Ibidem*, Prilog III

toga) objaviti izvješće o kvaliteti svojih usluga koje se također treba objaviti na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice.<sup>71</sup> Iako na mnoge mehanizme propisane objema Uredbama, kojima se treba omogućiti kvalitetnija usluga i učinkovitost željezničkih usluga, Republika Hrvatska je u okviru istraživanja Europske komisije u kojem se ocjenjuju učestalost željezničkih linija, točnost, brzina i cijena, ocijenjena s jako lošom ocjenom (2,66 a najviše ocjena je 7). Europska je komisija kao glavni problem istaknula korištenje alternativnih goriva i obnovljivih izvora energije u prometu te je stoga izrazila i zabrinutost u nekim projektima za koje je Republika Hrvatska dobila znatan novac, a kasni na provedbi istih.<sup>72</sup> Usporedno HŽPP, s ciljem pružanja što kvalitetnije usluge svojim korisnicima (protočnost kretanja putnika i roba željeznicom), ističu osnove ciljeve kao što su obnova, osuvremenjivanje, nadogradnja i izgradnja željezničkih pruga i postrojenja.<sup>73</sup>

## 7. PROVEDBA UREDBE U ZEMLJAMA EUROPSKE UNIJE

### 7.1. Informacije putnika o njihovim pravima

Željeznički su prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja dužni informirati putnike o njihovim pravima i obvezama.<sup>74</sup> Postojeća su pravna pravila ažurirana željom poboljšanog pružanja informacija uz zabranu diskriminacije na temelju državljanstva ili boravišta. Dalje je revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 kao i trenutno važeća Uredba (EZ) br. 1371/2007 u pogledu informiranja putnika o njihovim pravima i obvezama propisala alat korištenja sažetka određaba Uredbe koji je Komisija izradila na svim službenim jezicima Europske Unije i stavila im ga na raspolaganje. Željeznički su prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja dužni informacije o pravima i obvezama putnika pružiti u papirnatom ili elektroničkom obliku (ili bilo kojem drugom pristupačnom obliku) uz naglasak na navode gdje se informacije mogu dobiti u slučaju otkazivanja putovanja, propuštenih veza ili dugog kašnjenja. Istodobno su dužni na odgovarajući način informirati putnike na kolodvoru, u vlaku i na svojim internetskim stranicama o njihovim pravima i

---

<sup>71</sup> Agencija Europske unije za željeznice (ERA), osnovana 2006. godine sa sjedištem u Francuskoj s ciljem pridonosa integraciji europskih željezničkih sustava povećanjem sigurnosti vlakova i omogućavanjem prijelaza nacionalnih granica bez zaustavljanja ([https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/era\\_hr](https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/era_hr), stranici pristupljeno 25.07. 2022. godine)

<sup>72</sup> <https://dev2.index.hr/vijesti/clanak/hrvatska-zeljeznica-je-najgora-u-eu/2073304.aspx>, stranici pristupljeno 26.07. 2022. godine

<sup>73</sup> <https://www.hzinfra.hr/>, stranici pristupljeno 26.07.2022. godine

<sup>74</sup> Čl. 30. st. 1. Uredbe (EU) br. 782/2021 i čl. 29. st. 1. Uredbe (EZ) br. 1371/2007

obvezama te o podacima za kontakt tijela koje su države imenovale kao nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva.

Ispunjavajući prethodno navedene dužnosti propisane objema Uredbama, na online stranicama HŽPP-a<sup>75</sup>, ali i stranicama Europske Unije<sup>76</sup>, mogu se pronaći sve potrebne informacije o pravima putnika u željezničkom prometu. Na navedenim se stranicama mogu pronaći odgovori na pitanje: „Što je pošlo po krivu tijekom putničkog prijevoza?“, ali i na „Kako ostvariti zaštitu svojih prava?“. Također je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) izdala u tom pogledu brošuru pod nazivom „Prava i obveze u željezničkom prijevozu“<sup>77</sup> koja se također može pronaći na stranici Hrvatskih željeznica u okviru informacija o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.

## 7.2. Nacionalna tijela za provedbu zakonodavstva

Ispunjavajući zadaću provedbe Uredbe u državama članicama svaka je država članica dužna imenovati tijelo ili tijela odgovorna za izvršavanje Uredbe. Usporedno, Uredba (EU) br. 2021/782 i Uredba (EZ) br. 1371/2007, uređuju na sličan način prethodno propisanu zadaću država članica pritom imajući na umu da su članci Uredbi drugačije numerirani<sup>78</sup>. Istodobno revidirana Uredba (EU) br. 2021/782 detaljnije uređuje imenovanje i zadaću nacionalnih tijela zaduženih za provedbu zakonodavstva. S obzirom na to propisuje dužnost svakog tijela poduzimati mjere za zaštitu poštovanja prava putnika uz neovisnost svakog tijela u okviru vlastite organizacije prilikom odlučivanja o financiranju, pravnoj strukturi i donošenju odluka. O svemu su prethodno navedenom države članice dužne informirati Komisiju.<sup>79</sup>

Nacionalna su tijela (koja imenuju države članice za izvršavanje zakonodavstva) dužna pomno pratiti usklađenost zakonodavstva s Uredbom te poduzimati mjere potrebne da bi se osiguralo poštovanje prava putnika. U cilju su takve zadaće željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, upravitelji infrastrukture, prodavatelji karata i organizatori putovanja, dužni na zahtjev nacionalnih tijela dostaviti sve relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne

<sup>75</sup> <https://www.hzpp.hr/prava-putnika> , stranici pristupljeno 26.07. 2022. god

<sup>76</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_hr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_hr.htm) , stranici pristupljeno 26.07.2022. godine

<sup>77</sup> [https://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/pp/Pravilnici%20i%20sl/HAKOM/18.12.HAKOM%20brošura\\_.pdf](https://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/pp/Pravilnici%20i%20sl/HAKOM/18.12.HAKOM%20brošura_.pdf) , stranici pristupljeno 27.07.2022. godine

<sup>78</sup> Čl. 31. do 34. Uredbe (EU) br. 2021/782 i čl. 30. i 31. Uredbe (EZ) br. 1371/2007.

<sup>79</sup> „Obveze izvršavanja u pogledu upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukture predviđene u ovom poglavlju ne primjenjuju se na Cipar i Maltu sve dok se na njihovim državnim područjima ne uspostavi željeznički sustav, a u pogledu željezničkih prijevoznika sve dok izdavatelj dozvola kojeg je imenovao Cipar ili Malta ne izda dozvolu nijednom željezničkom prijevozniku u skladu s člankom 2. stavkom 1.“, čl. 31. st. 4. Uredbe (EU) br. 2021/782.

odgode (u svakom slučaju u roku mjesec dana od primitka zahtjeva, a u složenijim slučajevima taj rok se može produžiti za najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva). Istodobno nacionalna tijela mogu odlučiti i o mjerama izvršavanja na temelju pojedinačnih pritužbi koje im je prosljedilo takvo tijelo. Također su dužni svake dvije godine do 30. lipnja sljedeće kalendarske godine objaviti izvješća o statističkim podacima svojih aktivnosti (uključujući i podatke o izrečenim sankcijama) te ih staviti na raspolaganje na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice.

Imenovana nacionalna tijela mogu djelovati kao drugostupanjsko tijelo kojem putnik može podnijeti pritužbu nakon neuspješne pritužbe željezničkom prijevozniku ili upravitelju kolodvora i to u roku tri mjeseca od primitka informacija o odbijanju izvorne pritužbe. Osim toga svaki putnik može nacionalnom tijelu ili nekom drugom tijelu, koje je u tu svrhu imenovala država članica, podnijeti pritužbu o navodnom kršenju Uredbe (EU) br. 2021/782. Postupak prethodno opisan smije trajati najdulje tri mjeseca uz mogućnost produljenja na šest mjeseci, ako je riječ o složenijim predmetima uz obvezu obavijesti putnika o razlozima za produljenje i o očekivanom vremenu koje je potrebno za okončanje postupka. U svakom slučaju postupak rješavanja pritužbe mora biti pristupačan osobama s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću. Nacionalna su tijela dužna razmjenjivati informacije i surađivati prekogranično s drugim nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva.

U Republici je Hrvatskoj Agencija za sigurnost željezničkog prometa <sup>80</sup>nacionalno tijelo nadležno za sigurnost željezničkog sustava u smislu zakonodavstva Europske unije o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava EU. Agencija je za sigurnost željezničkog prometa pravna osoba s javnim ovlastima sa sjedištem u Zagrebu, a osnivač Agencije je Republika Hrvatska (točnije Vlada Republike Hrvatske). Agencija je u okviru svojih ovlasti dužna obavljati aktivnosti od interesa za Republiku Hrvatsku, ali i druge poslove u skladu s propisima donesenim na temelju nacionalnih zakona i izravno primjenjivim propisima Europske unije.

#### 7.2.1. Hrvatske željeznice Putnički prijevoz

Hrvatske su željeznice, kao javna prometna holding tvrtka, zadužene u Republici Hrvatskoj za upravljanje željezničkom infrastrukturom te za javni, putnički i teretni prijevoz. Osnovane su 1990. godine i imaju sjedište u Zagrebu.<sup>81</sup> Uspoređujući Uredbu (EU) br. 2021/782 i Uredbu (EZ) br. 1371/2007 više je puta istaknuta važnost HŽPP-a u području primjene istih, ali i u

---

<sup>80</sup> <https://www.asz.hr/o-agenciji/>, stranici je pristupljeno 27.07. 2022. godine

<sup>81</sup> [https://hr.wikipedia.org/wiki/Hrvatske\\_%C5%BEeljeznice](https://hr.wikipedia.org/wiki/Hrvatske_%C5%BEeljeznice), stranici je pristupljeno 28.07.2022. godine.

području ostvarivanja prava putnika u željezničkom prijevozu. Također valja istaknuti osim misije i vizije HŽPP-a, način na koji se rješavaju upućeni prigovori putnika u vezi s povredom njihovih prava. HŽPP imaju misiju pružiti kvalitetnu i pouzdanu te ekonomski i ekološki prihvatljivu uslugu u gradsko-prigradskom, lokalnom, regionalnom, te unutarnjem i međunarodnom daljinskom prijevozu suvremenim mobilnim kapacitetima. Istodobno imaju viziju postati vodeće prijevozničko poduzeće u Hrvatskoj usmjereno na masovan i kvalitetan željeznički prijevoz putnika, u skladu s tržišnim načelima, vodeći se pritom vlasnikovim interesima i štiteći ih, a na zadovoljstvo korisnika prijevozne usluge i radnika.<sup>82</sup> Osim što su na internetskim stranicama objavili podatke vezane uz općenite informacije (voznom redu, cijeni karata, pohvalama i sl.) također su objavili i Korisničku uputu<sup>83</sup> u kojoj je opisan postupak podnošenja i rješavanja prigovora i odštetnih zahtjeva. Prethodno je naveden postupak opisan na sedam stranica teksta u kojem su navedeni koraci za pomoć putniku da podnese pisani prigovor, zahtjev za povrat novaca ili zahtjev za naknadu štete kako bi zaštitio svoja prava koja su propisana Uredbom (EU) br. 1371/2007, Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN 104/17) i drugim propisima koji uređuju prava putnika. Prema Korisničkoj uputi putnik može podnijeti pisani prigovor u roku od 30 dana od saznanja za radnju, postupak ili propuštene radnje zbog kojih isti smatra da su mu povrijeđena prava. Nadalje je željeznički prijevoznik dužan na isti taj prigovor u roku od 30 dana od zaprimanja prigovora putniku dostaviti pisanu obrazloženu odluku zajedno s uputom o daljnjem postupanju no iznimno, u opravdanim slučajevima, željeznički prijevoznik može dostaviti obrazloženu odluku unutar roka od tri mjeseca uz obvezu da prethodno obavijesti putnika u roku od 30 dana od zaprimanja prigovora. Pisani prigovor putnik može podnijeti na tri načina i to pisanim putem (na adresu HŽPP-a, Zagreb, Strojarska ulica 11 ili mjerodavnu regionalnu jedinicu), elektroničkim putem (na email adresu: [reklamacije@hzpp.hr](mailto:reklamacije@hzpp.hr)) ili putem knjige žalbe koja se nalazi na putničkoj blagajni. Osim je toga bitno u prigovoru navesti osnovne podatke o podnositelju (ime, prezime, kontakt), bitne elemente potrebne za rješavanje prigovora (razlog podnošenja prigovora, datum i relacija putovanja, broj vlaka) i dostaviti presliku karte i druge odgovarajuće dokaze. U slučaju da prigovor ne sadrži sve relevantne podatke i dokaze zbog kojih se isti smatra nepotpunim, željeznički će prijevoznik pozvati u roku osam dana podnositelja na dopunu prigovora i dostavu potrebnih podataka (dužan ih je podnositelj dostaviti u roku osam dana od primitka poziva na dopunu prigovora). Također rok za dostavu pisane obrazložene odluke po prigovoru zajedno sa uputom o daljnjem postupanju

---

<sup>82</sup> <https://www.hzpp.hr/tvrtka?m=294&r=294>, stranici pristupljeno 28. 07. 2022. godine

<sup>83</sup> Korisnička je uputa spomenuta u odlomku 4. „Kašnjenja, propuštene veze i otkazivanje putovanja“, str. 14.

teče od dana zaprimanja pisanog prigovora i dostave svih potrebnih podataka kako je prethodno navedeno. Istodobno ako putnik u prigovoru ne navede osnovne podatke ili u roku od osam dana ih po primitku poziva ne dostavi prigovor dopunjen potrebnim podacima i dokazima, a bez kojih željeznički prijevoznik ne može postupati, prigovor se neće razmatrati te će se smatrati kao da nije niti podnesen. Nedvojbeno prema Korisničkoj uputi, putnik može podnijeti i reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača - korisnika usluga HŽPP-a u roku od 30 dana od kada mu je dostavljena pisana odluka željezničkog prijevoznika kojom putnik nije zadovoljan. Povjerenstvo je dužno dostaviti pisani odgovor putniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove reklamacije koji mora sadržavati uputu o daljnjem postupanju pred regulatornim tijelom.

Ako i u takvom slučaju, nakon primitka odgovora Povjerenstva putnik nije zadovoljan, može podnijeti zahtjev regulatornom tijelu – Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) u roku od 30 dana od kada je zaprimio pisani odgovor Povjerenstva. Zahtjev se može podnijeti pisanim putem (na adresu Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb), elektroničkim putem ili putem fax-a ( +385(0)17007070). Zahtjev putnika mora biti jasno definiran na način da se mora točno odrediti na što se prigovor odnosi, koja su potraživanja te sadrži bitne elemente zahtjeva (podatke o putniku, predmet zahtjeva, dokaze, presliku prigovora željezničkog prijevoznika, preslika odgovora željezničkog prijevoznika na prigovor, presliku reklamacije Povjerenstva željezničkog prijevoznika, preslika odgovora Povjerenstva i drugu dokumentaciju kojom raspolaže putnik a bitna je za rješavanje zahtjeva). U slučaju da putnik nije zaprimio pisani odgovor Povjerenstva na svoj uredno predani pisani prigovor, ima pravo podnijeti zahtjev HAKOM-u u roku od 45 dana od dana podnošenja reklamacije Povjerenstvu. HAKOM je dužan donijeti Odluku o zahtjevu putnika (u pravilu bez provođenja usmene rasprave) u najkraćem mogućem roku, a najkasnije 60 dana od dana prikupljanja relevantnih podataka i uz to je željeznički prijevoznik dužan postupati u skladu s odlukom HAKOM-a.

Također je u Korisničkoj uputi opisan postupak podnošenja zahtjeva za povrat cijene neiskorištenih ili djelomično iskorištenih prijevoznih karata ispostavljenima na putničkim blagajnama, kartomatima ili od strane vlakopratelja u vlaku koji se podnosi na putničkoj blagajni. Između se ostaloga na putničkim blagajnama podnosi zahtjev za povrat prema pojedinačnim prijevoznim kartama i prema mjesečnim/polumjesečnim/30-dnevnim/15-dnevnim pretplatnim kartama upisanim na pametnoj kartici. U slučaju da se za prijevozne karte ne može isplatiti novac na blagajni zbog tarifnih propisa ili ostalih razloga, putnik može poslati

isti zahtjev na adresu HŽPP, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, Zagreb ili na email adresu ([reklamacije@hzpp.hr](mailto:reklamacije@hzpp.hr)). Nadalje ako je riječ o zahtjevu za povrat cijene neiskorištenih ili djelomično neiskorištenih karata koje su ispostavljene putem kanala web prodaje i smartphone-a (dalje e-karte), godišnjim pretplatnim kartama te priključnim kartama, onda se isti podnosi Prodaji i marketingu pisanim putem (na adresu HŽPP, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, Zagreb).

Također ako putnik primjerice u tijeku putovanje odustane od daljnjeg putovanja s prijevoznom kartom zapisanom na pametnom kartici ili e-kartom, vlakopratelj putniku daje ovjereni Zahtjev za ostvarivanje prava putnika kojom se potvrđuje odustajanje putnika od daljnjeg putovanja. U takvom slučaju za putnika s papirnatom kartom vlakopratelj na poledini iste potvrđuje odustajanje putnika od daljnjeg putovanja. Zahtjev treba sadržavati: podatke o putniku, originalnu prijevoznu kartu, presliku ili broj e-karte ili karte zapisane u pametnoj kartici, razlog podnošenja zahtjeva za povrat novca i ostale relevantne dokumente kojima se dokazuje bilo koji dodatni trošak. Također su rokovi za predaju takvog zahtjeva za povrat neiskorištenih ili djelomično iskorištenih karata, prema Korisničkoj uputi, propisani su Tarifom 101 Tarifa za prijevoz putnika u domaćem prometu (tarifa je objavljena u izborniku Tarife u Korisničkom centru na službenim internetskim stranicama [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) , a može se i zatražiti uvid iste na blagajni u kolodvoru ili stajalištu). Nadalje putnici s pretplatnim kartama (mjesečne, 15-dnevne, 30-dnevne, godišnje) ostvaruju pravo na naknadu za učestala kašnjenja u razdoblju neprekidnog korištenja od 6 mjeseci. Zahtjev putnik treba poslati u roku od 30 dana od isteka razdoblja od 6 mjeseci u kojem je neprekidno koristio pretplatnu kartu, a u slučaju nastavka korištena usluge nakon neprekinutog razdoblja od 6 mjeseci, zahtjev za vraćanje iznosa putnik može poslati po isteku svake sljedeće pretplatne karte.

Pored ostalog Korisnička uputa sadrži i informacije o podnošenju zahtjeva putnika za naknadu štete za koju željeznički prijevoznik odgovora temeljem Uredbe (EU) br. 1371/2007 (pod uvjetima i rokovima propisanim u navedenoj Uredbi). Zahtjev za naknadom štete zbog izgubljene veze ili nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka; gubitka i oštećenja predane prtljage i zbog kašnjenja isporuke iste; potpunog ili djelomičnog gubitka vozila ili zakašnjenja u utovaru, podnosi se pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Prodaja i marketing, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili na adresu najbliže regionalne jedinice. U slučaju zahtjeva za naknadu štete koja nastane zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljeda putnika, isti se podnosi pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Pravni poslovi i ljudski potencijal, Zagreb, Strojarska cesta 11. Prethodno naveden zahtjev mora biti

obrazložen i sadržavati osobne podatke o putniku ili imatelju prava te bitne elemente za rješavanje predmeta (datum i relacija putovanja, broj vlaka, mjesto, vrijeme, kratak opis i okolnosti nesreće, opis štete). Uz zahtjev za naknadu bitno je dostaviti presliku karte ili drugi dokaz kojim se dokazuje svojstvo putnika/imatelja prava ili ako je riječ o zahtjevu za naknadu štete nastale zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljede putnika potrebno je dostaviti obavijest o nezgodi putnika, odnosno potvrdu. Nadalje uz zahtjev za naknadu štete zbog izgubljene veze/nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka potrebno je dostaviti potvrđenu prijevoznu kartu, a uz zahtjev za naknadu štete zbog gubitka i oštećenja predane prtljage i zbog kašnjenja isporuke iste, potpunog ili djelomičnog gubitka vozila ili zakašnjenja u utovaru prtljažnicu. Zaključno je u Korisničkoj uputi navedeno društvo Croatia osiguranje d.d. s kojim se HŽPP sklopio ugovor o obveznom osiguranju putnika od posljedica nesretnog slučaja, temeljem kojeg putnik kojemu se dogodi nesretni slučaj stječe vlastito i neposredno pravo potraživanja osigurnine prema navedenom osiguravatelju, a u slučaju smrti putnika ima pravo izravno podnijeti zahtjev za isplatu osigurnine pripada korisniku osiguranja određenom prema uvjetima osiguranja.

#### 7.2.2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

HAKOM je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova u okviru djelokruga i mjerodavnosti propisanih Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Zakonom o poštanskim uslugama i Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu<sup>84</sup>. Njeno je sjedište, kao samostalne i neprofitne pravne osobe s javnim ovlastima, u Zagrebu. Republika je Hrvatska osnivač HAKOM-a, a osnivačka prava ostvaruju Hrvatski sabor (kojem HAKOM odgovara za svoj rad) i Vlada Republike Hrvatske. U skladu sa Zakonom, HAKOM-om upravlja Vijeće koje čini pet članova (uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Vijeća HAKOM-a), a shodno upravljačkim pravima, predsjednika, zamjenika predsjednika i članove Vijeća HAKOM-a imenuje i razrješava Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske na razdoblje od pet godina. Vijeće HAKOM-a donosi odluke većinom glasova svih članova, a stručna je služba (kojom rukovodi ravnatelj kojeg imenuje Vijeće) osnovana u okviru HAKOM-a obavlja stručne, administrativne i tehničke poslove. Nadležnost je HAKOM-a propisana različitim zakonodavnim propisima (člankom 12. Zakona o elektroničkim komunikacijama (73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), člankom 38. Zakona o poštanskim uslugama (144/12 i 153/13), člankom

---

<sup>84</sup> <https://www.hakom.hr/hr/o-nama/22>, stranici je pristupljeno 8.9. 2022. godine



14. i člankom 28. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17)), te Statutom HAKOM-a (NN 11/19).

Nadalje osim širokog kruga djelatnosti HAKOM-a u pogledu željezničkih usluga, HAKOM ima ulogu pružiti informacije i savjete putnicima te im pomoći u razumijevanju uvjeta i način pružanja prijevoznčkih usluga s naglaskom na zaštitu istih. Dužan je poduzeti sve primjerene mjere kako bi se ostvarili regulatorni ciljevi pa tako: promiče tržišno natjecanje na tržištu željezničkih usluga, promiče interese korisnika željezničkih usluga, pridonosi razvoju jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga. Shodno je tome nadležan rješavati sporove između putnika i željezničkog prijevoznika vezan uz prigovor radi zaštite propisanih prava.<sup>85</sup> Nakon provedenog postupka rješavanja prigovora kod željezničkog prijevoznika, a na osnovu prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, HAKOM donosi odluku. Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika je savjetodavno tijelo koje djeluje pri HAKOM-u i u čijem sastavu su imenovani i predstavnici Saveza udruge potrošača. Odluka je HAKOM-a obvezujuća za putnika i željezničkog prijevoznika, a protiv odluke je moguće pokrenuti Upravni spor.<sup>86</sup> Također treba istaknuti kako je HAKOM u okviru politike što veće transparentnosti i pružanja boljih informacija korisnicima željezničkih usluga objavio na svojoj online stranici kratak video<sup>87</sup> u kojem su detaljno opisana prava putnika te se na istim mogu pronaći različite informacije vezane uz korisnike željezničkih usluga, davatelje istih usluga, željeznički propisi, tržište te registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata.

Između je ostalog HAKOM na online stranici objavio Analizu savjetovanja s predstavnicima usluga željezničkog prijevoza putnika.<sup>88</sup> Sažeto treba istaknuti kako je temeljem istraživanja tržišta korisnika željezničkog putničkog prijevoza HAKOM zaključio da čak 95 posto radno aktivnog stanovništva koristi uslugu željezničkog prijevoza. Također većina istih koristi željeznički prijevoz svakodnevno i nekoliko puta tjedno za odlazak na posao, fakultet i prilikom korištenja slobodnog vremena. HAKOM je analizom utvrdio kako 65 posto putnika za dolazak do željezničkog službenog mjesta koristi održive načine kretanja (pješačenje, bicikl i javni prijevoz) iz razloga jer je željeznička infrastruktura dostupna unutar prikladne udaljenosti hoda, i povezana s javim prijevozom. Istodobno su putnici prema rezultatima ankete HAKOM-a

---

<sup>85</sup> Postupak podnošenja zahtjeva HAKOM-u opisan je u poglavu 7.2.1. „HŽPP“, str. 24. i str. 25.

<sup>86</sup> <https://www.hakom.hr/hr/korisnici-38/38>, stranici je pristupljeno 8.9.2022. godine

<sup>87</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=MniYu9RiEIs>, Prava putnika u željezničkom prometu, stranici pristupljeno 08.09.2022. godine

<sup>88</sup> [https://www.hakom.hr/UserDocImages/2021/izvjesca\\_i\\_planovi/S%C5%BDU-AN-INTS-analiza%20savjetovanja\\_putnicki-20210413\\_V1.4.pdf?vel=1473768](https://www.hakom.hr/UserDocImages/2021/izvjesca_i_planovi/S%C5%BDU-AN-INTS-analiza%20savjetovanja_putnicki-20210413_V1.4.pdf?vel=1473768), stranici je pristupljeno 09.09.2022. godine

zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova no kako su dostupnost karata i voznih redova bitni putniku koji se odlučuje na putovanje, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu i promjenama voznog reda, a upravo za te informacije preko 55 posto putnika navodi kako nisu dostupne pravovremeno i na jasno vidljivom mjestu. Također su vrlo nezadovoljni s pružanjem informacija o kašnjenjima vlakova i otkazivanju prijevozne usluge, a u kategorijama čistoće, grijanja i hlađenja vlakova te kakvoće zraka prevladava generalno nezadovoljstvo što pokazuje kako putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima. Nadalje u pogledu dostupnosti usluga, prema anketi HAKOM-a, 39 posto anketiranih smatra da su usluge u službenim mjestima nedostupne i nepristupačne, između ostalog ističu nedostupnost parkirališnih mjesta za osobna vozila i bicikle. Također ispitanici ankete HAKOM-a službena mjesta smatraju neprimjerenima i neprilagođenima potrebama današnjeg putnika te ističu kako mnoga od njih nemaju ni čekaonicu. Zaključno rezultati ankete pokazuju kako je više od 60 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što HAKOM-u ostavlja dojam kako su popunjavanju ankete pristupili novi korisnici usluga željezničkog prijevoza putnika te će slijedom toga to biti poticaj da na temelju dobivenih rezultata svoj daljnji rad u području zaštite prava putnika dodatno osnaži te se više medijski aktivira kroz kampanje kako bi se nastavilo ispunjenje postojećih ciljeva većeg osvješćivanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkom prijevozu.

Zaključno se treba osvrnuti na Godišnje izvješće o radu (dalje: GI) HAKOM-a iz 2020. godine<sup>89</sup>. U poglavlju 4. (str. 46. do 51.) prethodno spomenutog izvješća izneseni su svi podaci vezani uz rad HAKOM-a u okviru željezničkih usluga vezanih uz pregled tržišta, željezničku infrastrukturu i uslužne objekte, korištenje infrastrukturom, regulatorne aktivnosti te inspekcijski poslovi. Nadalje u okviru liberalizacije tržišta željezničkih usluga HAKOM nastoji potaknuti tržišno natjecanje nediskriminirajućim pristupom željezničkoj infrastrukturi, uslužnim objektima i uslugama te osigurati jednake uvjete svim podnositeljima zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta. Zanimljivost vezana uz pregled tržišta željezničkih usluga vezana je uz podatak da je u 2020. godini prevezeno čak 13,1 milijuna putnika i ostvarenih 12,8 milijuna kilometara u putničkom prometu. Pokazatelj na rad prijevoznika na tržištu željezničkih usluga ukazuje podatak kako je željezničkom mrežom u 2020. godini prometovalo čak 290.727 vlakova (od toga 214.042 su bili upravo putnički). Na kraju je najrelevantnije iznijeti podatke vezane uz inspekcijske poslove HAKOM-a. HAKOM-u u GI-u u prvim crtama inspekcijskih

---

<sup>89</sup> <https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/dokumenti/HAKOM%20GI2020%20HR.pdf>, stranici je pristupljeno 09.09.2022. godine

poslova navodi kako je u veljači 2020. godine započet inspekcijski nadzor nad željezničkim putničkim prijevoznikom HŽPP-om radi provjere poštovanja Uredbe (EZ) br. 1371/2007 u dijelu kontrole provedbe standarda kakvoće usluga. Povod za inspekcijski nadzor bile su pisane predstavke putnika u kojima su navodili da se često voze u hladnim vagonima. S obzirom da je tijekom inspekcijskog nadzora utvrđen propust HŽPP-a (mjerenjem je utvrđeno da vagoni u kolodvoru Koprivnica nisu bili zagrijani te da je temperatura u vagonima bila između u 4,4 °C i 8,2 °C svega 10 minuta prije polaska vlaka) istome je upućen zaključak kojim je HAKOM ukazao na propust i tražio otklanjanje utvrđene nepravilnosti te tražio dostavu dokaza o poduzetim mjerama. Nadalje je HAKOM proveo inspekcijski nadzor i nad upraviteljem kolodvora HŽI-ja radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu postojanja nediskriminirajućih pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću sukladno Uredbi (EZ) br. 1371/2007. Osim spomenutih inspekcijskih nadzora HAKOM je obilazio službena mjesta upravitelja infrastrukture, prodajna mjesta prijevoznika i kontrolirao dostupnost informacija što ostavlja pozitivan dojam upravo u području zaštite prava putnika u željezničkog prijevozu.

## 8. ZAKLJUČAK

U području zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu ključnu ulogu predstavlja Uredba (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu koju će uskoro staviti izvan snage Uredba (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. Komparativnom analizom navedenih Uredbi možemo tvrditi kako obje Uredbe, osim što uređuje sadržajno isto područje primjene, imaju isti cilj osigurati prava putnika u željezničkom prijevozu, liberalizirati međunarodni prijevoz i harmonizirati stručno-tehničke standarde za strojovođu i vlakove. Iz ovog je pregleda rada sasvim očita potreba razloga donošenja nove Uredbe (EU) br. 2021/782 s obzirom na niz novih i važnih značajki koje ista donosi te slijedom toga možemo zaključiti njezine najvažnije točke. Prvenstveno treba istaknuti revidirana pravila u vezi prava putnika na unošenje bicikala u vlak što će omogućiti više mjesta za bicikle u vlakovima. Osim je toga uveden novi institut Jedinstvenih karata kojim će se postići veća brzina putovanja za putnike. Važno je naglasiti poboljšana pravila kojima se štite putnici u željezničkom prijevozu u slučaju kašnjenja ili otkazivanja prijevoza kojima se jamči preusmjeravanje i pomoć u slučaju kašnjenja ili otkazivanja prijevoza. Dosljedno možemo konstatirati kako nova pravila jasnije definiraju slučajeve više sile (ekstremne vremenske prilike, prirodne katastrofe, javnozdravstvene krize i teroristički napadu) koji oslobađaju željezničke prijevoznike od obveze isplate naknade za kašnjenje ili otkazivanje prijevoza. Izuzev toga možemo ustvrditi da nova revidirana pravila sadrže brojne mjere (skraćena je obavijest prijevoznika o svojim planovima putovanja na 24 sata prije polaska, osobe u pratnji putuju besplatno i jamči se putovanje psa pomagača) u svrhu poboljšanja putovanja osoba s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću. Slijedom toga možemo očekivati veću fleksibilnost prilikom organiziranju putovanja bez ikakve diskriminacije. Također se nedvojbeno može konstatirati uvođenje novog poboljšanog provedbenog okvira, kojim se izmijenio mehanizam za rješavanje pritužbi s obzirom na to da je pojačana obveza suradnje između nacionalnih tijela i standardiziran je obrazac za cijelu Europsku Uniju kojima putnicima omogućava da zatraže povrat ili naknadu. Zaključno treba reći premda obje Uredbe omogućavaju opsežna prava putnicima u željezničkom prijevozu i dalje postoji velika borba za ostvarenje tih prava s obzirom na to da putnici nisu osviješteni o pravnom okviru postavljenom upravo zbog zaštite njihovih prava. Istražujući sudsku praksu, čitanjem brojnih izvješća Europske Komisije, HŽPP-a i HAKOM-a, treba zaključiti kako su poduzeti brojni koraci za jamčenje zaštite prava putnika (ali i održavanje konkurentnosti) u svim načinima javnog prijevoza, a ne samo u željezničkom prijevozu.

## 9. POPIS LITERATURE

### 1. Knjige i članci:

1. Colangelo-Vincenzo Zeno-Zenovich, Margherita, Introduction to European Union transpor law, treće izdanje, Roma, 2019. god.
2. Marin, Jasenko, Osiguranje u funkciji zaštite prava putnika i poslovanja putničkih prijevoznika, Zbornik radova „Dani hrvatskog osiguranja“, Opatija 2014., Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska gospodarska komora
3. Mudrić, Mišo, Treći željeznički paket: otvaranje tržišta međunarodnog prijevoza putnika te prava i obveze putnika u međunarodnom prijevozu, znanstveni radovi u zbornicima skupova, 2007. god.
4. Nikoleta Radionov, Odgovornost prijevoznika za putnike i prljagu u kopnenom prijevozu, znanstveni rad, 2000. god.
5. Pupavac, Dražen, Knežević, Josip, Analiza izvanrednih događaja u željezničkom prometu, Izvorni znanstveni rad, prihvaćeno 8.2.2021. godine
6. Malinović, Snježana, Prava i obveze putnika u željezničkom prijevozu, stručni časopis Hrvatskog društva željezničkih interijera, 3/2014. god.
7. Tomić Dalić, Višnja; Uloga osiguranja u zaštiti prava putnika u kopnenom, zračnom i pomorskom prijevozu, završni rad, Zagreb, 2015.
8. Primorac, Željka; Barun, Mara; Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Split, 2006. god

### 2. Pravni izvori:

1. Uredba (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, Službeni list Europske unije 315/14, od 28.11.2021.
2. Uredba (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, Službeni list Europske unije 172/1, od 28.11.2021.
3. Dodatak A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999.; Službeni list Europske unije 172/1, od 28.11.2021.

4. Direktivom Vijeća 95/28/EC od 19. lipnja 1995. o licenciranju željezničkih poduzeća, Službeni list Europske unije 363 od 30.12.2006.
5. Zakon o željeznici, NN 94/2013
6. Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu, NN 104/17
7. Zakon o elektroničkim komunikacijama, NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14)
8. Zakon o poštanskim uslugama, NN 144/12 i 153/13
9. Odluka o odgodi roka primjene odredbi Uredbe EZ br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, NN 120/2014
10. Statut Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, NN 11/19

### 3. Internet i članci u elektronskom obliku:

1. Treći željezni paket vrijedi u svim zemljama, <https://www.railwaypro.com/wp/third-railway-package-valid-in-all-european-union-member-states/> (1.12.2021.)
2. Sažetak Uredbe (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/LSU/?uri=CELEX:32021R0782>, (2.12.2021.)
3. Jutarnji list, članak pod nazivom: „EU usvojila nova pravila: Ako vam vlak kasni duže od sat vremena, imate pravo na povrat novca“, <https://www.jutarnji.hr/vijesti/svijet/eu-usvojila-nova-pravila-ako-vam-vlak-kasni-duze-od-sat-vremena-imate-pravo-na-povrat-novca-15069341>, (04.12.2021.)
4. Bicycle works, članak pod nazivom: „Koliko ljudi na svijetu vozi bicikle?“, [https://hrv.bicycle-works.com/qa/how-many-people-in-world-ride-bikes\\_8721468](https://hrv.bicycle-works.com/qa/how-many-people-in-world-ride-bikes_8721468), (06.12.2021.)
5. Europski revizorski sud, Publikacije: Europska mreža željeznica velikih brzina (19/2018), <https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/high-speed-rail-19-2018/hr/#chapter4>, (06.12.2021.)
6. Europsko Vijeće Europske Unije, priopćenje za medije, <https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/>, (08.12.2021.)
7. Hrvatske željeznice, prava putnika, <https://www.hzpp.hr/prava-putnika>, (20.07. i 26.07. 2022.)

8. Portal Dnevnik Hr., članak pod nazivom „HŽ za kašnjenje vlaka dulje od sat vremena mora platiti naknadu, ali i osigurati piće i obrok: Pitali smo koliko su ih isplatili“, <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/sto-kada-vlak-kasni---732081.html>, (21.07.2022.)
9. Portal Srednja Hr., članak pod nazivom: „ Zašto hrvatski vlakovi toliko kasne?“, <https://www.srednja.hr/novosti/zasto-hrvatski-vlakovi-toliko-kasne/> (21. 07.2022.)
10. Europski parlament, priopćenje za medije, <https://www.europarl.europa.eu/news/hr/press-room/20210422IPR02605/parlament-osigurao-veca-prava-putnika-u-zeljeznicom-prijevozu>, (24.07.2022.)
11. Blog o autobusnom prijevozu: GetByBus, blog pod nazivom: „Dostupnost javnog prijevoza osobama s invaliditetom“, <https://getbybus.com/hr/blog/dostupnost-javnog-prijevoza-osobama-s-invaliditetom/> (25.07.2022.)
12. . Agencije Europske unije za željeznice, [https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/era\\_hr](https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/era_hr) (25. i 26.07. 2022.)
13. Indeks Hr., članak pod nazivom: „ Hrvatska željeznica je najgora u EU“, <https://dev2.index.hr/vijesti/clanak/hrvatska-zeljeznica-je-najgora-u-eu/2073304.aspx>, (26.07.2022.)
14. HŽ Infrastruktura, Održavanje i modernizacija, <https://www.hzinfra.hr/>, (26.07.2022.)
15. Službena internetska stranica Europske Unije, „Your Europe“, [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_hr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_hr.htm), (26.07.2022.)
16. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Brošura pod nazivom: „Upoznajte svoja prava i obveze u putničkom željezničkom prijevozu“, [https://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/pp/Pravilnici%20i%20sl/HAKOM/18.12.HAKOM%20brosura\\_.pdf](https://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/pp/Pravilnici%20i%20sl/HAKOM/18.12.HAKOM%20brosura_.pdf), (27.07.2022.)
17. Wikipedija, slobodna enciklopedija, [https://hr.wikipedia.org/wiki/Hrvatske\\_%C5%BEeljeznice](https://hr.wikipedia.org/wiki/Hrvatske_%C5%BEeljeznice), (28.07.2022.)
18. Hrvatske željeznice, općenite informacije, <https://www.hzpp.hr/tvrtka?m=294&r=294>, (28.07.2022.)
19. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, O nama, <https://www.hakom.hr/hr/o-nama/22>, (08.09.2022.)
20. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Korisnici željezničkih usluga, <https://www.hakom.hr/hr/korisnici-38/38>, (08.09.2022.)
21. Prava putnika u željezničkom prometu, <https://www.youtube.com/watch?v=MniYu9RiEIs>, (08.09.2022.)

22. Godišnje izvješće o radu 2020., Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, lipanj, 2021. godina,  
<https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/dokumenti/HAKOM%20GI2020%20HR.pdf> (09.09.2022.)
23. Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika,  
[https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/izvjesca\\_i\\_planovi/S%C5%BDU-AN-INTS-analiza%20savjetovanja\\_putnicki-20210413\\_V1.4.pdf?vel=1473768](https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/izvjesca_i_planovi/S%C5%BDU-AN-INTS-analiza%20savjetovanja_putnicki-20210413_V1.4.pdf?vel=1473768),  
(09.09.2022.)

#### 4. Sudska praksa:

1. Presuda Europskog suda, Predmet C-509/11, 26. rujna 2013. godine
2. Presuda Cour de cassation of 22. travnja 1981. god, Bulletin 7-8/81, str. 122.
3. Sudska odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, br. U-III/1799/2019
4. Sudska odluka Vrhovnog suda Republike Hrvatske, br. Kž 163/2014-14