

*Др Мирјана Кнежевић, редовни професор
Економског факултета Универзитета у Крагујевцу*

УДК: 347.824.2:656.7

DOI: 10.46793/UVP21.815K

МИНИМАЛНИ НИВО ЗАШТИТЕ ПУТНИКА У ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ - РЕШЕЊА ЕВРОПСКЕ РЕГУЛАТИВЕ И ДОМАЋЕГ ЗАКОНОДАВСТВА

Резиме

Предмет анализе у овом раду су правни механизми заштите путника у ваздушном саобраћају кроз гарантовање минималних права путницима који претрпе разне неугодности због ускраћивања укрцаја против своје воље, отказивања или кашњења лета. Права путника у случају неуредног извршавања уговора о превозу путника у ваздушном саобраћају су законом гарантована као посебна права (минимална права), тј. право на информисање, враћање трошкова и преумеравање пута, збрињавање и право на накнаду штете. У раду је извршена анализа постојећих правила садржаних у Закону о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају, која су донета по узору на одредбе Монреалске конвенције из 1999. године и Уредбе бр. 261/2004 Европског парламента и Већа о утврђивању општих правила одитете и помоћи путницима у случају ускраћеног укрцаја и отказивања или дужег кашњења лета у поласку, те о стављању изван снаге Уредбе (ЕЕЗ) бр. 295/91. Уредба одређује минимални ниво заштите путника као корисника ваздушног саобраћаја, и као таква је инкорпорирана у наше позитивно ваздушно законодавство. Иако је направљен важан корак у покушају јединственог регулисања и стварања уједначеног механизма заштите путника у ваздушном саобраћају кроз гарантовање минималних права путника, мишљења смо да је у будућности велики изазов на страни ваздушног превозиоца: како одговорити на све захтеве савременог тржишта ваздушног превоза путника, у смислу потпуног реализовања обавезе пружања обавештења путницима о њиховим посебним правима у одређеним ситуацијама и омогућавања њиховог реализовања.

Кључне речи: *регулатива, ускраћивање укрцаја, отказивање, кашњење лета, посебна права путника.*

1. Уводне напомене

Потреба за правним регулисањем права путника и њихове заштите као корисника услуга ваздушног превоза појавила се као последица пораста броја путника као корисника услуга ваздушног превоза, и уједно случајева у којима је путник доведен у непријатну ситуацију услед немогућности укрцавања на лет због пребукираности или отказивања лета и знатнијег закашњења превозиоца на заказан термин лета.¹ Кроз законско регулисање на националном и међународном нивоу настоји се да пословна и судска пракса буду уједначене, а све у циљу повећања степена заштите путника, као корисника услуга ваздушног превоза и то посебно дефинисањем правила одштете и помоћи путницима у случају ускраћеног укрцаја и отказивања или дужег кашњења лета.² Потребно је да се створи пословна пракса у којој је за превозиоце од пресудног значаја да путник има загарантована, међународном регулативом утврђена минимална права. При томе, питање путникове информисаности о правима за случај ускраћивања, отказивања, кашњења лета, треба више да „оптерећује“ самог превозиоца и то у смислу његове обавезе увођења у сазнања која су то загарантована права путника и како их остварити.

На међународном плану, регулисање права путника и њихове заштите започето је доношењем Монреалске конвенције из 1999. године. Решења европске регулативе су одраз ратификације Монреалске конвенције која представља део комунитарног законодавства.³ Права путника у ваздушном саобраћају у домаћем праву регулисана су Законом о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају (у даљем тексту ЗОВАЗ).⁴ Домаће законодавство је у потпуности прихватило решења европске регулативе у прецизном дефинисању минималног нивоа заштите права путника. Начин уређења овог питања, како у европској регулативи тако и у домаћем законодавству, карактерише прецизно дефинисање ситуација у којима путници имају јасно одређена права према ваздушном превозиоцу.⁵

¹ Bobek, M., Adams-Prassl J., *Air Passenger Rights Ten Years On*, 2016, Hart Publishing; Dimitrios, D., Maria S., *Assessing air transport socio-economic footprint*, International Journal of Transportation Science and Technology, no.7 /2018, pp. 283–290.

² Риђановић, Б., *Посебни облици унификације - Регулатива ЕУ 261/2004 о утврђивању заједничких правила и пружању помоћи путницима у случају ускраћивања укрцаја, отказивања лета и дуготрајаних кашњења*, Нова Правна ревија - Часопис за домаће, немачко и европско право, бр. 1/2012, стр. 52.

³ Paulsson, K., *Passenger Liability, according to the Montreal Convention*, Thesis 30 credits Eva Lindell-Frantz Air Law, Autumn 2009, pp. 1-5. Доступно на: <https://lup.lub.lu.se/luur/download?fileId=1565526&func=downloadFile&recordId=1561100>

⁴ Сл. гласник РС, бр. 87/2011 и 66/2015.

⁵ Вујисић, Д., *Посебна права путника као потрошача у ваздушном саобраћају*, Право и привреда, бр. 4-6/2018, стр. 613-626,

2. Решења европске регулативе заштите путника у ваздушном саобраћају

У Европској унији у регулисању права путника примењују се национални прописи, међународни уговори (конвенције) које су закључиле само државе чланице ЕУ, али и секундарни комунитарни прописи (уредбе и упутства), затим међународни уговори које је закључила само ЕУ са трећим државама или међународним организацијама и међународни уговори које су закључили ЕУ заједно са државама чланицама с једне стране, и треће државе или међународне организације с друге стране.⁶

Питање права путника и њихове заштите у Европској унији је регулисано Монреалском конвенцијом из 1999. године коју је Европска унија ратификовала и тако укључила у комунитарно законодавство.⁷ Монреалска конвенција се примењује на међународни ваздушни превоз али и на ваздушни превоз унутар држава чланица Европске уније.⁸ Монреалска конвенција је постала саставни део саобраћајног права Европске уније. Смисао унификације правила из области међународног ваздушног саобраћајног права лежи у постизању униформности у њиховој примени у пракси, без обзира на државу из које потиче оштећени. Са потврђивањем Монреалске конвенције од стране Европске уније, државе чланице постају уговорне стране Монреалске конвенције. Дефинисана су јединствена правила за одговорност за насталу штету, тако да она важе и за треће земље нечланице, потписнице Монреалске конвенције.⁹

Примена конвенције је условљена међународним карактером авио превоза лица, пртљага и робе. Међународни авио превоз је онај код кога се место укрцаја и место опредељења, без обзира да ли има прекида и претовара, налази на територији земаља које су потписнице Конвенције, или на територији само једне стране уговорнице, ако је уговорено место заустављања на територији друге државе, чак и ако ова није страна уговорница.¹⁰

Заштите путника је регулисана у Монреалској конвенцији правилима о накнади штете у случају смрти, телесне повреде и других здравствених

⁶ Ђурђевић, Д., *Однос комунитарног саобраћајног права и међународних конвенција*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 2/2012, стр. 73–86.

⁷ Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air (the Montreal Convention), *Official Journal L 194, 18/07/2001, P. 0039 – 0049*. Доступно на: [https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718\(01\):en:HTML](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718(01):en:HTML)

⁸ Спасић, И., *Монреалска конвенција-нова конвенција у међународном ваздухопловном праву*, Право-теорија и пракса, бр. 9/2001, стр. 49.

⁹ Ђурђевић, Д., *Ексклузивност Монреалске конвенције*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 1/2015, стр. 33–48.

¹⁰ Трајковић, М., *Међународно ваздухопловно право*, Београд, 1999, стр. 544.

оштећења, штете на пртљагу и штета због закашњења.¹¹ Шира заштита права путника у европском саобраћајном праву регулисана је комунитарним прописима и то пре свега уредбама, чиме су проширена права корисника ваздушног саобраћаја. Права путника као корисника ваздушног саобраћаја у Европској унији регулисани су Уредбом 261/2004 Европског парламента и Већа. Уредба (ЕЗ) од 11. фебруара 2004. године о утврђивању општих правила одштете и помоћи путницима у случају ускраћеног укрцаја и отказивања или дужег кашњења лета у поласку, те о стављању изван снаге Уредбе (ЕЕЗ) бр. 295/91.¹² Уредба одређује минимални ниво заштите путника као корисника ваздушног саобраћаја, и као таква је инкорпорирана у наше позитивно законодавство.¹³

Уредба о утврђивању заједничких правила у вези с накнадом и помоћи путницима у случају ускраћивања укрцаја и отказивања или других кашњења летова 261/2004, регулише минимална права путника без обзира на њихово држављанство у случајевима ускраћеног укрцаја, отказаног лета и дужег кашњења лета у поласку. Уредба одређује као услов је да се једна од наведених ситуација десила на лету из ваздушне луке на територији ЕУ у било коју ваздушну луку у или изван ЕУ или на лету из треће државе нечланице ЕУ у ваздушну луку на територији ЕУ. У последњем случају се захтева да је авио-превозилац са територије Европске уније. Уредба регулишу права путника тако што их детаљно дефинише и везује за сваку ситуацију у којој авио-превозилац није уредно испунио своју обавезу. С обзиром на то да Монреалска конвенција не уређује питање одговорности авио-превозиоца у ситуацији где је путнику ускраћен укрцај и отказан лет, у пракси се појавило мишљење да Монреалска конвенција и њено дословно тумачење може да представља шансу авио-превозницима за избегавање одговорности за наведене ситуације. Економски интереси авио-превозиоца су пресудни за покретање судских спорова који могу да послуже као посредни извор права за тумачење Монреалске конвенције у њихову корист.

¹¹ The Montreal Convention: What Are Passengers' Rights on International Flights? Доступно на: <https://skyrefund.com/en/blog/montreal-convention-international-flights>

¹² Уредба (ЕЗ) бр. 261/2004 Европског парламента и Већа од 11. фебруара 2004. о утврђивању општих правила одштете и помоћи путницима у случају ускраћеног укрцаја и отказивања или дужег кашњења лета у поласку те о стављању изван снаге Уредбе (ЕЕЗ) бр. 295/91, СЛ Л 46, 17.2.2004., стр. 1-8.

¹³ Риђановић, Б., Посебни облици унификације - Регулатива ЕУ 261/2004 о утврђивању заједничких правила и пружању помоћи путницима у случају ускраћивања укрцаја, отказивања лета и дуготрајаних кашњења, *Нова Правна ревија-Часопис за домаће, немачко и европско право*, бр. 1/2012, стр. 52.

Ово питање је за многе ауторе било иницијално за истраживање односа Монреалске конвенције и комунитарног права Европске уније.¹⁴ Ваздушни превозиоци у многим случајевима оспоравају примену Уредбе позивајући се на чл. 29. Монреалске конвенције: „Код превоза путника, пртљага и робе, сваки поступак за накнаду штете, без обзира да ли је заснован на овој конвенцији, уговору, кривици или другом основу, може да се покрене једино у складу са условима и ограничењима одговорности утврђеним овом конвенцијом, без прејудуцирања питања ко су лица која имају право да покрену парницу и која су њихова права. У сваком таквом поступку, казнене, моралне или ма које друге ненадокнадиве штете нису наплативе.” За разлику од Монреалске конвенције која дефинише само питање кашњења, Уредба поред кашњења, дефинише и питање ускраћеног укрцаја и отказивања лета.

Могућност супротних тумачења појединих питања дефинисаних у Монреалској конвенцији и Уредби о утврђивању заједничких правила у вези с накнадом и помоћи путницима у случају ускраћивања укрцаја и отказивања или других кашњења летова 261/2004 (ЕЗ), може да нас доведе до мишљења да је то заправо сврсисходно, у смислу међусобног допуњавања и јачања заштите права путника у ваздушном саобраћају.

2.1. Ускраћивање укрцаја и отказивање или кашњење лета

Ускраћивање укрцаја и отказивање или кашњење лета узрокују озбиљне проблеме и бројне неугодности путницима. До ускраћивања укрцаја долази најчешће због пребукираности и великог броја резервација за одређени лет. Често се дешава да авио-превозилац прода више путних карата од броја расположивих места на одређеном лету.¹⁵ Превозилац као алтернативу нуди путнику који је неоправдано ускраћен за улазак у превозно средство, добровољни одустанак од резервације, а за узврат му пружа неку погодност у виду поклон ваучера за будући превоз или му понуди превоз првим могућим летом, уз бесплатни оброк, смештај за време чекања првог следећег лета, итд. Добровољац је оно лице које се уредно пријавило за укрцавање, а које је и поред тога што испуњава све услове да буде примљено на лет, прихвати понуду авио-превозиоца да одустане од истих а заузврат добије одређене

¹⁴ Bartlett, K., *The exclusivity principle and the Montreal Convention, Australia 2014*, Cooper grace Ward, Доступно на: <https://www.cgw.com.au/publication/the-exclusivity-principle-and-the-montreal-convention/>

¹⁵ Марковић, Н., *Регулатива ЕУ 261/2004 о успостављању заједничких права путника у случају ускраћивања укрцаја, отказивања или дужег кашњења лета*, Гласник права, Год. VI, бр. 1-2/2015, стр. 65-87; Марин, Ј., *Осигурање у функцији заштите права путника и пословања путничких превозника*, Загреб, 2014, стр. 45.

погодности. Ваздушни превозилац такође има право да на крају понуди путнику да одустане од уговора о превозу уз повраћај плаћене превознине.

Према Уредби, “ускраћени укрцај” значи ускраћивање укрцаја на лет путницима успркос њиховом пријави за укрцај у складу са следећим условима: да имају потврђену резервацију за одређени лет, осим у случају отказивања лета како је наведено у путној карти од стране ваздушног превозника, тоур оператора или овлашћеног путног агента, а ако време није наведено не касније од 45 минута пре објављивања времена поласка.¹⁶ Или, ако буду премештени од стране ваздушног превозника или тоур оператора са лета за који су имали резервације на други лет, без обзира на разлог. Према Уредбу, превозилац не може да ускрати укрцај путнику, осим у случају када постоје оправдани разлози за то (здравствени разлози, разлози опште сигурности и заштите, или пак неодговарајуће путне карте и пропратне документације).¹⁷

Ако је путнику ускраћен укрцај он има право на накнаду за ускраћен укрцај у паушалном износу који зависи од дужине лета и да ли је лет у Европској унији или изван (250 евра за све летове до 1500 км, 400 евра за летове унутар Европске уније дуже од 1500 км и све друге летове од 1500 до 3500 км, 600 евра за дуже летове од 3500км).¹⁸

Уредба дефинише „отказивање” као отказивање лета који је претходно био заказан и на којем је најмање једно место било резервисано. Отказивање се у начелу догађа када је првобитни план лета отказан, а путници тог лета придружују се путницима на лету који је исто тако планиран, али независно од првотног лета. Код отказивања лета треба правити разлику између два случаја: да ли је отказивање оправдано или не. Код благовременог отказивања лета и обавештавања путника о томе, он има право да тражи повраћај плаћене превознине или да сачека следећи лет. Неблаговремено отказивање и изостанак обавештавања путника о томе, конституише право путника на накнаду која зависи од дужине лета, затим право на повраћај превознине или преусмеравање на други лет као и право на помоћ, храну, преноћиште.¹⁹

Превозилац може да се ослободи обавезе плаћања накнаде ако докаже да је лет отказан због изванредних околности које није могао избећи, и поред предузимања свих разумних мера.²⁰ Уредба као изванредне околности наводи политичке нестабилности, метеоролошке временске услове, сигурносне разлоге итд. У судској пракси је најчешће присутно тражење судског мишљења и тумачења питања изванредних околности. Прецизнијим одређењем изванредне околности, као и шта спада у изванредне околности које превозиоца ослобађају

¹⁶ Видети: чл. 2, Уредбе 261/2004.

¹⁷ Видети: чл. 2, ст. Ј, Уредбе 261/2004.

¹⁸ Видети: чл. 7, ст. 1, тач. а, б, ц, Уредбе 261/2004.

¹⁹ Видети: чл 5, ст. 1. тач. а, б, ц, Уредбе 261/2004.

²⁰ Видети: чл 5, ст. 3, Уредбе 261/2004.

одговорности према путнику, доприноси не само сагледавању права путника већ и јачању заштите истих.

У пракси, често се ваздушни превозиоци позивају на техничке недостатке као изванредне околности. Европски суд, у случају *C-549/07 Wallentin-Hermann v. Alitalia*, је заузео став да технички недостатак авиона није изванредна околност која даје право на ослобађање од одговорности.²¹ Изванредне околности су догађаји који спадају у вишу силу и које као такве садрже поред елемената непредвидивости, изванредности, и елемент спољашности. Технички недостатак је недостатак који се не повезује са спољашњим фактором, већ искључиво за делатност ваздушног превозиоца.

Европски суд, у случају *C12/11, McDonagh v Ryanair Ltd (2013)*²² даје одговор на питање да ли ванредне околности ослобађају авио превозника одговорности ако је до отказивања лета дошло управо због ванредних околности. Судски поступак је покренула путница *Mc Donagh* на лету Фаро за Даблин који је био заказан за 17. април 2010. године, а отказан због делимичног затварања ваздушног простора, јер је прорадио вулкан на Исланду. Путница је остала у месту поласка до 24. априла када је био обезбеђен нови лет и за то време авио компанија *Rynar* није обезбедила помоћ. Путница је тужила суду у Даблину авио компанију и тражила накнаду трошкова у одређеном износу, позивајући се на чл. 5(1) чл. 5 и 9. Уредбе 261/2004. Суд у Даблину је тражио од Суда правде ЕУ мишљење. Док авио компанија оправдава своју неодговорност “посебним ванредним околностима,” супротан став има Суд правде ЕУ који у одлуци из 2013. године дао тумачење Уредбе 261/2004, тј. да европско право не познаје посебну категорију “посебне ванредне околности”, него само „ванредне околности“.²³ У конкретном случају ради се о ”ванредним околностима” која не ослобађа авио превозиоца обавезе да пружи помоћ путнику према чл. 5. и 9. Уредбе. Такође, не постоји временско и новчано ограничење, стим да износ накнаде не може бити несразмеран.

У погледу кашњења лета у поласку путник алтернативно може имати право на негу (бесплатну храну и пића, или смештај у случају дугог кашњења) или право на враћање новца тј. превознине ако лет касни пет и више сати а путник одлучи да одустане од лета. Путник нема право на новчану накнаду. Дуже кашњење у доласку је кашњење у доласку од најмање три сата. Основа су за иста права у смислу надокнаде код отказивања лета. На питање права на одштету у случају дужег кашњења лета и одређивање дужине кашњења лета

²¹ Judgment of the Court of 22 December 2008, Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia - Linee Aeree Italiane SpA, Case C-549/07.

²² Judgment of the Court of 31 January 2013, Denise McDonagh v Ryanair Ltd, Case C-12/11.

²³ Prassl, J., *Case C-12/11 Denise McDonagh v Ryanair: Volcanic Ash and 'super extraordinary circumstances'*, 2013. Доступно на: <https://eutopialaw.wordpress.com/2013/02/04/case-c-1211-denise-mcdonagh-v-ryanair-volcanic-ash-and-super-extraordinary-circumstances/>

Европски суд даје одговор у случају *Germanwings GmbH против Ronny-a Henninga*. Дато је тумачење појма „времена доласка“ у смислу чл. 2, 5, и 7 Уредбе 261/2004.²⁴ Захтев је упућен у оквиру спора између ваздушног превозника *Germanwings GmbH* и *R. Henninga* за то што му је тај ваздушни превозник одбио да надокнади штету због кашњења у доласку у ваздушну луку *Köln/Bonn* (Немачка). Европски суд тумачи појам „времена доласка“, који се употребљава за одређивање трајања кашњења којем су путници на лету били изложени када доласак касни. Време доласка одговара времену када се најмање једна врата ваздухоплова отворе, при чему се претпоставља да је у том тренутку путницима дозвољено да напусте ваздухоплов.

R. Henning купио је од *Germanwings* путну карту како би из Салзбурга (Аустрија) дошао у *Köln/Bonn*, са утврђеним временом полетања из Салзбурга (11. маја 2012. у 13 сати и 30 минута), а и доласка у *Köln/Bonn* (истога дана у 14 сати и 40 минута). Дужина лета између аеродрома наведених градова је краћа од 1500 километара. Полетање ваздухоплова је учињено са закашњењем предвиђеног дана, а при доласку на аеродром *Köln/Bonn* точкови ваздухоплова су дотакли аеродромску стазу за полетање и слетање у 17 сати и 38 минута, а док је ваздухоплов паркиран у 17 сати и 43 минута, односно 3 сата и 3 минута након планираног времена доласка. Врата ваздухоплова су се отворила недуго након тога.

Путник *R. Henning* се позива на закашњење ваздухоплова у доласку дужим од 3 сата од планираног времена доласка, тако да на основу чл. 5, 6, и 7 Уредбе бр. 261/2004 сматра да има право на одштету у износу од 250 еура. Са друге стране *Germanwings* тврди да је време доласка, заправо време када су точкови ваздухоплова дотакли аеродромску стазу за полетање и слетање, тако да време кашњење лета износи 2 сата и 58 минута, и према томе да није дужан платити никакву одштету.

У пресуди првостепеног суда се наводи да је стварно време доласка, време кад су се прва врата на ваздухоплову отворила, и налаже се *Germanwings* да плати одштету *R. Henning*-у у износу од 250 евра.

Након тога *Landesgericht Salzburg* одлучио је да прекине поступак и са упућивањем Суду претходног питања, који је тренутак меродаван за појам „време доласка“ а који је употребљен у чл. 2, 5, и 7 Уредбе бр. 261/2004. Да ли је то време када ваздухоплов при слетању дотакне стазу за полетање и слетање (енг. *touchdown*); или време када се ваздухоплов паркира и активира паркирне кочнице (енг. *in-block*); или време када се отворе врата ваздухоплова; или време које слободном вољом одреде странке.

Уредба предвиђа две ситуације кашњења лета. Дужина кашњења се утврђује на основу упоређивања планираног времена доласка ваздухоплова са

²⁴ Judgment of the Court of 4 September 2014, *Germanwings GmbH v Ronny Henning*, Case C-452/13.

временом његовог „стварног доласка“ на одредишну ваздухопловну луку. Али, управо тако одређење појма стварног доласка ваздухоплова Уредба не садржи.

Суд је већ пресудио да, када дође до дужег кашњења (у трајању од три сата или више), путници који тако касне имају право на одштету, као и путници чији је лет отказан а којима ваздушни превозник не може понудити преусмеравање. Појам „стварно време“ доласка треба схватити тако да одговара времену када се завршава ситуација у којој се путник налази услед тога што има или отказан лет или није извршено преусмеравање лета. Питање времена када се точкови ваздухоплова спуштају на авионску писту, или време стављања у погон кочионог блок система код паркирања, нису од утицаја на чињеницу да ли је путник у затвореном, тј. ограниченом простору ваздухоплова. Са отварањем врата ваздухоплова, ова ситуација се мења.

Претходно наведене чланове Уредбе бр. 261/2004 треба тумачити тако да појам „време доласка“ који је од важности за утврђивање кашњења лета је тренутак када се отворе барем једна врата ваздухоплова, тако да путници могу слободно да напусте ваздухоплов. На основу тога, чл. 2, 5, и 7 Уредбе бр. 261/2004 треба тумачити тако да појам „време доласка“, који се користи за утврђење дужине кашњења лета које су претрпели путници лета, означава тренутак када се отворе барем једна врата ваздухоплова, при чему се подразумева да је путницима у том тренутку допуштено напустити ваздухоплов“.

3. Решења домаћег законодавства заштите путника у ваздушном саобраћају

Права путника у ваздушном саобраћају регулисана су Законом о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају.

У ваздушном саобраћају уговор о превозу путника може бити закључен између две уговорне стране: авио-превозиоца и путника, или авио-превозиоца и наручиоца превоза.²⁵

Уговором о превозу путника закљученим између авио-превозиоца и путника авио-превозилац се обавезује да путника превезе од места поласка до крајњег одредишта у време предвиђено редом летења, односно у уговорено време, а путник се обавезује да плати одговарајућу накнаду. За разлику од првог случаја, код уговора који закључује авио-превозилац са наручиоцем превоза, авио-превозилац се обавезује да ће да превезе једног или више путника али које одреди наручилац превоза, под условима утврђеним уговором. При чему може бити закључен за једно или више путовања или на одређено време, за коришћење целог капацитета или дела капацитета ваздухоплова и може се односити на једног или више путника. Уколико се овим уговором ближе

²⁵ Чл. 4, Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају.

одређују услови превоза путника, за његову пуноважност је потребно да буде закључен у писаном или електронском облику.²⁶

Одредбе Закона о облигационим односима одређује да је певозилац дужан да превоз лица изврши оним превозним средством које је одређено уговором о превозу,²⁷ док Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају код уговора о превозу лица у ваздушном саобраћају који се закључује између авио-превозиоца и путника, даје могућност уговореном превозиоцу да повери превоз путника стварном превозиоцу, уколико обезбеди исте или сличне услове превоза.²⁸

Обавеза авио-превозилац је да изда путнику карту.²⁹ Она може бити појединачна или групна. Има правну снагу доказног средства тј. путном картом се доказује да је закључен уговор о превозу путника, али се постојање уговора о превозу може доказивати и на други начин. Путна карта гласи на име и за разлику од друмског и железничког превоза не може да се преноси без пристанка авиопревозиоца. Путна карта има своје обавезне елементе попут места поласка и места крајњег одредишта, време поласка ваздухоплова предвиђено редом летења уколико је у питању линијски превоз, односно уговором о превозу уколико је у питању чартер лет.

4. Посебна права путника (минимум права) код ускраћивања укрцавања, отказивања и кашњења летова

У случају ускраћивања укрцавања или отказивања летова или кашњења летова, путницима су загарантована минимум права на накнаду штете и помоћ, и то у складу са потписаним међународним конвенцијама. Као услов за примену таквих решења, тражи се да се путник налази у таквој ситуацији независно од своје воље, тј. му је ускраћено укрцавање, да је лет отказан, или да је дошло до кашњења лета.

Путници којима се гарантује минимум права на накнаду штете и помоћ у наведеним ситуацијама, треба да путују са аеродрома који се налази на територији стране потписнице ЕСАА споразума, или са аеродрома на територији земље која није потписница ЕСАА споразума на аеродром који се налази у земљи потписници ЕСАА споразума. Изузетак представља случај да путници остваре погодности, тј. права на накнаду штете или помоћ у тој

²⁶ Јовановић, Н., *Саобраћајно право*, Београд, 2017, стр. 361.

²⁷ Чл. 681, Закон о облигационим односима, Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93, Сл. лист СЦГ, бр. 1/2003 - Уставна повеља и Сл. гласник РС, бр. 18/2020.

²⁸ Чл. 7, Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају.

²⁹ *Исто*, чл. 6.

трећој држави, а затим и случај да је стварни авио-превозилац из земље потписнице ЕСАА споразума.

Поред ових општих услова, потребно је да буду испуњени и други појединачни услови, попут потврђене резервације за лет од стране путника. Изузетак од овог услова дата је кроз могућност пријаве путника за лет на месту за пријављивање авио-превозиоца и то у време које је унапред одређено у путној карти. Уколико време није унапред одређено, путник треба да се пријави на лет најкасније 45 минута пре објављеног времена поласка. Такође, као други изузетак се утврђује ситуација када су путници премештени са резервисаног лета на други лет, без обзира који разлог за то су имали авио-превозилац, организатор путовања или овлашћени туристички посредник.³⁰

Законско правило да је право на накнаду штете и помоћ ускраћено путницима који бесплатно путују или по сниженој тарифи, изазива пажњу. Поставља се питање да ли је довољан разлог да снижена цена превоза која није доступна широј јавности, онемогући такве путнике да остваре право на накнаду штете и помоћ. Мишљења смо да пракса у будуће може да пружи другачија решења, односно да је потребно обликовати повољнија решења у смислу изједначавања и уопштавања самог појма путника који има право на накнаду штете и помоћ. На овакав став може афирмативно да делује и законска одредба по којој право на накнаду штете и помоћ припада путницима којима је путна карта издата као награда авио-превозиоца или организатора путовања.

Пре ускраћивања укрцавања путника против њихове воље, авио-превозилац има могућност да позове добровољце да одустану од резервације у замену за одређене погодности, и тиме створе простор за укрцавање путника који имају резервацију.³¹ Уколико је то неизводљиво и недовољно за решавање насталог проблема, авио-превозилац мора да испуни своју обавезу према путницима и пружи им надокнаду штете и помоћ.

У случају отказивања лета путници имају: право на помоћ од стране стварног авио-превозиоца, тј. право на враћање трошкова или преусмеравање пута, затим право на збрињавање уколико пут буде преусмерен са једним даном померања времена поласка, и право на накнаду штете од стране стварног авио-превозиоца.

Право на накнаду штете путници не могу да остваре уколико су на време обавештени о отказивању лета. Путници се уједно обавештавају и о другим могућностима превоза до уговореног места одређења. Рок за уредно обавештење о отказаном лету је две недеље до седам дана пре поласка и ако им је дата могућност да путују преусмереним путем са малим одступањем у реду летења. Када су обавештени две недеље пре поласка, одступање се односи на два часа пре полетања и четири часа пре слетања, а када су

³⁰ Исто, чл. 8.

³¹ Исто, чл. 9.

обавештени недељу дана пре поласка, одступање се односи на један час пре полетања и два часа пре слетања.

Авио-превозилац се ослобађа обавезе накнаде штете уколико докаже да је отказивање лета настало услед ванредних, непредвиђених околности, које нису могле да се избегну иако су предузете све разумне мере да до њих не дође.³²

Стварни авио-превозилац има обавезе пружања помоћи и накнаде штете путницима услед кашњење лета. Закон одређује да су то следећа кашњења: два часа или више, за летове до 1.500 км, затим три часа или више, за летове унутар ЕЦАА подручја дужине између 1.500 и 3.500 км, затим четири часа или више, за све друге летове.³³ Код таквих кашњења стварни авио-превозилац је у обавези путницима да пружи помоћ збрињавања која подразумева бесплатне оброке и хотелски смештај и превоз до хотела. Помоћ се пружа путницима за време чекања следећег лета.

Закон дефинише ситуације у којима путник има посебна права према авио-превозиоцу, а затим одређује посебна права путника као:

- право на информисање,
- право на враћање трошкова и преусмеравање пута,
- право на збрињавање, и
- право на накнаду штете.

Право на накнаду штете је у закону на идентичан начин регулисано као у Уредби бр. 261/2004. Одређује да путници остварују право на накнаду штете у износу од 250 евра (у динарској противвредности) за летове до 1.500 км, затим 400 евра (у динарској противвредности) за летове унутар ЕЦАА подручја дужине од 1.500 км и за све остале летове између 1.500 км и 3.500 км, и 600 евра (у динарској противвредности) за летове који нису предвиђени претходним категоријама.

Авио-превозилац може да смањи накнаду штете за 50%, ако се путницима понуди преусмеравање пута другим летом али тако да време доласка не прекорачи првобитно планирано време за два часа, за летове до 1.500 км или за три часа, за летове унутар ЕЦАА подручја дужине од 1.500 км, и за све остале летове између 1.500 и 3.500 км, затим за четири часа, за летове који нису обухваћени претходним категоријама.

Предвиђени начини исплате накнаде штете су готовинска исплата, електронски банковни трансфер, исплата банковном дознаком на рачун, чековима или, уз писану сагласност путника, путним ваучером или у другим услугама.³⁴

Право на враћање трошкова или преусмеравање пута путник остварује тако што бира између исплате, преусмеравања пута до крајњег одређишта

³² Исто, чл. 10.

³³ Исто, чл. 11.

³⁴ Исто, чл. 12.

што је пре могуће или преусмеравања пута до крајњег одредишта са каснијим датумом лета како је путнику прихватљиво, у зависности од доступности слободних места.

Исплата се врши у року од седам дана на начин предвиђен код остваривања права на накнаду штете и то у висини пуне цене путне карте по којој је она купљена, за део путовања који није остварен или је пак остварен, а да при томе лет више не служи првобитној сврси путника коју је он планирао.

Преусмеравање пута до крајњег одредишта се врши тако што се остварује један од могућих преусмеравања: што је пре било могуће или неког другог датума према сличним условима превоза. У случају да путнику понуди лет са алтернативног аеродрома у близини места аеродрома са којег путник има резервисан лет, стварни авио-превозилац сноси трошкове превоза путника.³⁵

Право на збрињавање подразумева право путника на бесплатне оброке и освежавајуће напитке примерене времену чекања новог лета. Ако је неопходно да путник остане дуже него што је планирао, ако је потребно једно или више ноћења, путник има право на хотелски смештај. Уз ова права, путник има и право на превоз од аеродрома до места смештаја, тј. места где се налази хотел. Закон дефинише право путника на два бесплатна телефонска позива или на две поруке путем телефакса или електронске поште.³⁶

Домаћи прописи показују усклађеност не само са европском већ и шире, међународном регулативом у области заштите права особа са посебним потребама као што су лица са смањеном покретљивошћу. У случајевима ускраћивања укрцавања, отказивања или кашњења лета, лица са смањеном покретљивошћу или посебним потребама и сва лица у њиховој пратњи, као и деца без пратње, имају право на збрињавање које им треба обезбедити што је пре могуће на начин и под условима који су дефинисани законом.

Код остваривања права путника на збрињавање, авио-превозилац може да смести путника у објекат који је за класу виши од првобитно плаћене цене путне карте. У оваквим случајевима авио-превозилац нема право да тражи накнаду разлике у цени.³⁷ Авио-превозилац може да смести путника у класу нижу од оне за коју је путник првобитно платио цену путне карте, при чему је у обавези да у року од седам дана путнику накнади трошкове у висини од 30% од цене путне карте, за летове до 1.500 км, затим 50% од цене путне карте, за летове унутар ЕЦАА подручја дуже од 1.500 км, и за све остале летове између 1.500 км и 3.500 км, и 75% од цене путне карте, за летове који нису дефинисани у претходним категоријама.

³⁵ Исто, чл. 13.

³⁶ Исто, чл. 14.

³⁷ Исто, чл. 15.

Путници имају право на информисаност о њиховим правима.³⁸ Авио-превозилац своју обавеза обавештавања путника о њиховим правима реализује тако што, прво мора на пријемном пулту истакне видљиво обавештење за путнике: „Ако вам је ускраћено укрцавање или је ваш лет отказан или касни најмање два часа, захтевајте на пулту за пријављивање путника за лет или на излазу за укрцавање писано обавештење о вашим правима, пре свега о праву на накнаду штете и помоћ”. Затим, да уручи сваком путнику којем је отказан лет или ускраћено укрцавање, писано обавештење са његовим правима као и податке о надлежном телу пред којим ће та права да оствари, при чему води рачуна о томе да ли се ради о слепим или лицима са оштећеним видом. Закон прописује забрану искључења одговорности код заштите права путника, а посебно се забрана односи на дерогирајуће или рестриктивне клаузуле у уговору о превозу. Своја права путник остварује подношењем рекламације авио-превозиоцу или подношењем тужбе надлежном суду.

5. Закључак

Ваздушни саобраћај је област где се најбоље види постигнути степен униформности заштите права путника. Домаћа законска регулатива у области утврђивања посебних права путника као корисника ваздушног превоза, представља део шире европске регулативе чиме је постигнут циљ уједначеног поступања у доношењу судских одлука, у случајевима остваривања права путника. У реализовању правног посла превоза путника од стране авио-превозиоца дешавају се различите ситуације које доводе путника у независну и нелагодну ситуацију. Услед ситуација пре почетка реализовања самог превоза, али и након извршеног превоза, где је путнику ускраћивано укрцавање, или је дошло до отказивања лета или закашњења било поласка или доласка лета, путник има законом гарантована посебна права (минимална права) као што су: право на информисање, враћање трошкова и преусмеравање пута, збрињавање и право на накнаду штете. Главни проблем који настаје у пракси је тај што путници најчешће не знају која су то права која њима припадају и како да их остваре. Наведеним тумачењем појединих одредби Уредбе, датим од стране Европског суда правде постављају се оквири за даље решавање судских спорова, а све ради постизања уједначеног, минималног нивоа заштите права путника у ваздушном саобраћају.

³⁸ Исто, чл. 19.

*Mirjana Knežević, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Economics, University of Kragujevac*

MINIMUM PROTECTION OF THE RIGHTS OF PASSENGERS BY AIR – SOLUTIONS IN THE EU AND DOMESTIC LEGISLATION

Summary

This paper analyses the legal mechanisms which guarantee minimum rights to air passengers in case they are denied boarding against their will, their flight is cancelled or delayed. In case of breach of contracts of carriage by air, passenger rights are protected by law as special rights (minimum rights) and comprise the right to information, reimbursement, re-routing, care and indemnification. This study examines the existing regulation from the Law on obligations and the basics of property relations in air transport, which reflects the stipulations of the Montreal Convention (1999) and the Regulation 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 259/91. The Regulation defines minimum passenger rights protection and is part of our positive air transportation legislation. Although this is a significant step towards unifying the legal regulation and creating a common mechanism for protecting air passenger rights, we suggest that it also poses a serious challenge for air carriers: how will they meet all the demands of the modern air transportation market, and fully inform the passengers on their special rights and ways to exercise these in certain situations.

Key words: *regulation, denied boarding, flight cancellation, flight delay, passengers' special rights.*

Литература

- Bartlett, K., *The exclusivity principle and the Montreal Convention, Australia 2014*, Cooper grace Ward. Доступно на: <https://www.cgw.com.au/publication/the-exclusivity-principle-and-the-montreal-convention/>
- Bobek, M., Adams-Prassl J., *Air Passenger Rights Ten Years On*, 2016, Hart Publishing;
- Dimitrios, D., Maria S., *Assessing air transport socio-economic footprint*, International Journal of Transportation Science and Technology, no. 7 /2018.

- Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air (the Montreal Convention), Official Journal L 194, 18/07/2001, P. 0039 – 0049. Доступно на: [https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718\(01\):en:HTML](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718(01):en:HTML)
- Judgment of the Court of 31 January 2013, Denise McDonagh v Ryanair Ltd, Case C-12/11.
- Judgment of the Court of 22 December 2008, Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia - Linee Aeree Italiane SpA, Case C-549/07.
- Paulsson, K., *Passenger Liability, according to the Montreal Convention*, Thesis 30 credits Eva Lindell-Frantz Air Law, Autumn 2009, pp. 1-5. Доступно на: <https://lup.lub.lu.se/luur/download?fileOid=1565526&func=downloadFile&recordOid=1561100>
- Prassl, J., *Case C-12/11 Denise McDonagh v Ryanair: Volcanic Ash and 'super extraordinary circumstances'*, 2013. Доступно на: <https://eutopialaw.wordpress.com/2013/02/04/case-c-1211-denise-mcdonagh-v-ryanair-volcanic-ash-and-super-extraordinary-circumstances/>
- The Montreal Convention: What Are Passengers' Rights on International Flights? Доступно на: <https://skyrefund.com/en/blog/montreal-convention-international-flights>
- Уредба (ЕЗ) бр. 261/2004 Европског парламента и Већа од 11. фебруара 2004. о утврђивању опших правила одштете и помоћи путницима у случају ускраћеног укрцаја и отказивања или дужег кашњења лета у поласку те о стављању изван снаге Уредбе (ЕЕЗ) бр. 295/91, СЛ. Л. 46, 17.2.2004, стр. 1-8.
- Вујисић, Д., *Посебна права путника као потрошача у ваздушном саобраћају*, Право и привреда, бр. 4-6/2018.
- Ђурђевић, Д., *Ексклузивност Монреалске конвенције*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 1/2015.
- Ђурђевић, Д., *Однос комунитарног саобраћајног права и међународних конвенција*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 2/2012.
- Judgment of the Court of 4 September 2014, Germanwings GmbH v Ronny Henning, Case C-452/13.
- Јовановић, Н., *Саобраћајно право*, Београд, 2017.
- Марковић, Н., *Регулатива ЕУ 261/2004 о успостављању заједничких права путника у случају ускраћивања укрцаја, отказивања или дужег кашњења лета*, Гласник права, Год. VI, бр. 1-2/2015; Марин, Ј., *Осигурање у функцији заштите права путника и пословања путничких превозника*, Загреб, 2014.
- Риђановић, Б., *Посебни облици унификације - Регулатива ЕУ 261/2004 о утврђивању заједничких правила и пружању помоћи путницима у случају ускраћивања укрцаја, отказивања лета и дуготрајаних кашњења*, Нова Правна ревија - Часопис за домаће, немачко и европско право, бр. 1/2012.
- Сл. гласник РС, бр. 87/2011 и 66/2015.
- Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93, Сл. лист СЦГ, бр. 1/2003 - Уставна повеља и Сл. гласник РС, бр. 18/2020
- Спасић, И., *Монреалска конвенција-нова конвенција у међународном ваздухопловном праву*, Право-теорија и пракса, бр. 9/2001.
- Трајковић, М., *Међународно ваздухопловно право*, Београд, 1999.