

Informativna obavijest putnicima u zračnom prometu

Informativna obavijest o mjerodavnom pravu EU-a u području zaštite potrošača, marketinga i zaštite osobnih podataka primjenjivom na aktivnosti agencija za odštetne zahtjeve u vezi s Uredbom 261/2004 o pravima putnika u zračnom prometu

Svrha je ove informativne obavijesti dati putnicima određene informacije o pravu EU-a koje se primjenjuje na aktivnosti agencija za odštetne zahtjeve u području prava putnika u zračnom prometu.

Za potrebe ovog teksta agencija za odštetne zahtjeve je poduzeće koje javnosti nudi usluge upravljanja zahtjevima za odštetu na temelju Uredbe 261/2004¹ („Uredba”). Ovom su obaviješću obuhvaćeni i odvjetnici koji djeluju kao agencije za odštetne zahtjeve.

Putnici bi se uvijek trebali nastojati obratiti prijevozniku prije razmatranja drugih načina zaštite svojih prava. Putnike se podsjeća da su u skladu s člankom 16. Uredbe nacionalna provedbena tijela kao tijela javne vlasti odgovorna osigurati provedbu Uredbe te da bi i postupci „alternativnog rješavanja sporova”² (ARS) mogli doprinijeti rješavanju sporova između putnika i stvarnih zračnih prijevoznika na razini privatnog prava u obostranu korist. Obje vrste postupaka dio su postojećeg zakonodavstva EU-a i putnici se mogu njima poslužiti kako bi osigurali zaštitu svojih prava i dobili odštetu na koju imaju pravo.

Kako je navedeno u odjeljku 7.1. Komisijinih Smjernica za tumačenje Uredbe (EZ) br. 261/2004³, putnik ima pravo odlučiti želi li ili ne želi da ga zastupa druga osoba ili subjekt. Međutim, Komisija je obaviještena o nekoliko navodnih nepravilnih postupanja i neprimjerenom ponašanju nekih agencija za odštetne zahtjeve.

¹ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.)

² Putnici s boravištem u EU-u mogu svoje ugovorne sporove sa zračnim prijevoznikom koji posluje na području EU-a i sudjeluje u sustavu za ARS podnijeti tijelu za alternativno rješavanje sporova. Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

³ OBAVIJEST KOMISIJE: Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća (2016/C 214/04), 15.6.2016. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=HR>)

Nadležna nacionalna tijela u prvom stupnju zasebno razmatraju svaki slučaj mogućeg kršenja tih pravila, uzimajući u obzir sve bitne okolnosti. Komisija je dužna osigurati da države članice nadziru aktivnosti predmetnih stranaka, uključujući agencije za odštetne zahtjeve, kako bi se provjerilo obavljaju li svoje aktivnosti u skladu s primjenjivim pravilima EU-a o zaštiti potrošača, trgovanju i pravu u području zaštite osobnih podataka⁴.

Kako bi se zaštitili putnici i kako bi im se pomoglo da donesu utemeljenu odluku o zahtjevima za odštetu na temelju te uredbe, Komisija bi u priloženoj obavijesti željela istaknuti neke od ključnih pravnih obveza agencija za odštetne zahtjeve na koje bi putnici trebali obratiti posebnu pozornost.

Ova obavijest ne dovodi u pitanje obveze agencija za odštetne zahtjeve koje proizlaze iz nacionalnog prava.

1 – Agencije za odštetne zahtjeve moraju jasno istaknuti cijenu svojih usluga, tj. na svojoj internetskoj stranici navesti početnu cijenu koja uključuje sve primjenjive naknade.

U okviru potrošačkog i tržišnog prava EU-a gospodarski subjekti mogu slobodno određivati cijene koje naplaćuju za svoje proizvode ako pritom na odgovarajući način obavješćuju potrošače o ukupnim troškovima i načinu izračuna tih troškova.

Informacije o cijenama trebale bi biti jasno istaknute, a trajanje ugovora i obveza potrošača mora biti jasno navedeno i ne smije biti obmanjujuće; gospodarski subjekti moraju jasno navesti ukupnu (ili konačnu) cijenu (uključujući poreze). Kršenje tih pravila može se na temelju prava EU-a smatrati nepoštenom praksom ako postoji vjerojatnost da se prosječnog potrošača time navelo da donese odluku o transakciji koju inače ne bi donio.

Kad je riječ o oglašavanju među poduzećima, primjerice kad agencije za odštetne zahtjeve promiču svoje usluge poduzećima (putnicima koji putuju zbog posla), zabranjeno je svako oglašavanje koje na bilo koji način, uključujući i način predstavljanja, može osobe kojima je upućeno dovesti u zabludu, promijeniti njihovo ekonomsko ponašanje ili posljedično nanijeti

⁴ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”), (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

Direktiva 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju (kodificirana verzija) (SL L 376, 27.12.2006., str. 21.), Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka (SL L 281, 23.11.1995., str. 31.), Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.) i Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

štetu interesima konkurenata.

2 – Agencije za odštetne zahtjeve moraju moći predložiti nedvosmisleni punomoć.

Kao opće pravno načelo svaki putnik ima pravo odlučiti želi li da ga na sudu ili u građanskom postupku koji prethodi sudskom postupku u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom zastupa druga osoba ili subjekt. Agencije za odštetne zahtjeve trebale bi predložiti potpisanu punomoć zajedno s preslikom osobne iskaznice ili putovnice (za provjeru potpisa) ako se to od njih zatraži.

3 – Agencije za odštetne zahtjeve ne bi smjele pribjegavati ustrajnom neželjenom telemarketingu.

Kad je riječ o ustrajnom neželjenom telemarketingu, mogla bi biti relevantna jedna od 31 prakse popisane na crnoj listi iz Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi (to su prakse koje se smatraju nepoštenima u **svim okolnostima**, bez razmatranja svakog pojedinog slučaja u skladu s drugim odredbama te direktive). Na temelju broja 26. Priloga I. toj direktivi zabranjeno je upravo „ustrajno, a neželjeno nuđenje telefonom, faksom, e-poštom ili drugim sredstvom daljinske komunikacije, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano nacionalnim propisima radi predviđenog ispunjenja ugovorne obveze.”

Nadalje, u skladu s člankom 13. Direktive o e-privatnosti za upotrebu govornih automata, telefaksa i elektroničke pošte u svrhu izravnog marketinga potreban je prethodni pristanak. Govorni telefonski pozivi u svrhu izravnog marketinga nisu dopušteni bez pristanka dotičnih pretplatnika ili korisnika ili prema pretplatnicima ili korisnicima koji ne žele primati takve pozive. Izbor između tih mogućnosti određuje se nacionalnim zakonodavstvom, uzimajući u obzir da obje mogućnosti moraju biti besplatne za pretplatnika ili korisnika.

4 – Prijenos osobnih podataka

Prodavatelji karata, organizatori putovanja, putničke agencije (uključujući internetske putničke agente) i sve ostale treće osobe koje imaju pristup podacima o putnicima, a nisu stranke ugovora o prijevozu, ne bi smjele prenositi osobne podatke agencijama za odštetne zahtjeve, osim ako je to dopušteno mjerodavnim pravom ili je putnik na kojeg se ti podaci odnose na to izričito pristao.

Prodavatelji karata, organizatori putovanja, putničke agencije (uključujući internetske putničke agente) i svaka treća osoba koja obrađuje osobne podatke u EU-u moraju se pridržavati pravila EU-a o zaštiti osobnih podataka. To znači da se osobni podaci „prikupljaju u posebne, izričite i zakonite svrhe” i da se ne smiju „dalje obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama”. Osobe ili organizacije koje prikupljaju osobne podatke ili njima upravljaju moraju ih zaštititi od zlouporabe i poštovati prava pojedinaca u odnosu na njihove osobne podatke, kako su zajamčena pravom EU-a.