



Vreme: 22.07.2026 07:04

Medij: euronews.rs

Link: <https://www.euronews.rs/biznis/biznis-vesti/233801/eu-odobrila-nova-prava-avio-putnika/vest>

Autori: Euronews

Teme: Evropska komisija

Naslov: Reforma prava putnika u avio-saobraćaju: Pobjeda za potrošače - šta nova pravila znače za vas

11320



Putnici u avio-saobraćaju širom Evropske unije uživaće snažnija prava počev od sredine 2027. godine. Evropski parlament i Savet Evropske unije odobrili su sporazum postignut početkom juna kojim se unapređuje zaštita putnika u slučaju poremećaja u avio-saobraćaju.

Dva zakonodavna tela postigla su dogovor 15. juna o izmeni pravila koja uređuju prava putnika u vazdušnom saobraćaju. Evropski parlament usvojio je sporazum 7. jula (sa 646 glasova za i 12 protiv), a Savet Evropske unije 13. jula.

Evropska komisija je još 2013. godine prvi put predložila izmenu postojećih pravila, ali su pregovori propali zbog različitih stavova zakonodavaca o nivou zaštite putnika.

U junu je Evropski parlament praktično odneo pobjedu odbacivši pokušaj Saveta da ublaži postojeću zaštitu. Zadržana je većina prava putnika u slučaju poremećaja letova, uz uvođenje jasnijih procedura za povraćaj novca, veće transparentnosti cena i zabranu prakse "no-show" letova, prenosi Euronews.

Dok predstavnici avio-kompanija smatraju da je propuštena prilika za drugačije rešenje, poslanik Evropskog parlamenta Andrej Novakov iz Evropske narodne partije i izvestilac Parlamenta za prava putnika u avio-saobraćaju izjavio je:

"Promenili smo ne samo prava putnika, već i način na koji se ona primenjuju. Umesto da poboljšanja postoje samo na papiru, putnici će zaista dobijati naknadu koja im pripada. Uspostavili smo postupak koji je osmišljen tako da im olakša ostvarivanje prava na odštetu."

Od 2004. godine Uredba (EZ) br. 261 štiti prava putnika u vazdušnom saobraćaju. Na papiru ona garantuje snažnu zaštitu, ali u praksi nije ispunila očekivanja.

Putnici se često suočavaju s poteškoćama pri ostvarivanju prava koja im ova uredba garantuje. Važeća pravila ne obavezuju avio-kompanije da putnike proaktivno obaveste o njihovim pravima niti predviđaju automatsku isplatu naknade. Zbog toga su putnici primorani da sami prolaze kroz složene procedure podnošenja zahteva, često ne znajući ni kako da započnu postupak. Duga čekanja i nepregledne internet stranice avio-kompanija dodatno ih obeshrabruju da traže naknadu koja im pripada.

Prema istraživanju agencije za ostvarivanje prava putnika AirHelp, čak 79 odsto putnika ne poznaje svoja prava. Evropska organizacija potrošača (BEUC) navodi da samo 38 odsto putnika koji imaju pravo na naknadu zaista pokrene postupak za njeno ostvarivanje, dok na kraju svega 22 odsto uspe da je i dobije.

"Avio-kompanije duguju oko 3,2 milijarde evra neisplaćenih naknada za kašnjenja. To je novac koji su putnici mogli da potražuju, ali nisu, bilo zato što nisu bili svesni svojih prava ili zato što je postupak previše složen. To pokazuje da sprovođenje propisa i dalje predstavlja veliki izazov", objasnila je Kristina Giretova, službenica za politiku vazdušnog i železničkog saobraćaja u organizaciji BEUC.

Avio-kompanije mogu da odbiju isplatu naknade samo u vanrednim okolnostima, kao što su ekstremni vremenski uslovi ili problemi u upravljanju vazdušnim saobraćajem. Međutim, zbog neprecizne definicije pojma "vanredne okolnosti", često su ga koristile kako bi izbegle isplatu odštete. U takvim slučajevima trebalo bi da intervenišu nacionalna tela za sprovođenje propisa (NEB), ali zbog neujednačene primene pravila mnogi putnici ostaju bez odgovarajuće zaštite.





Vreme: 22.07.2026 07:04

Medij: euronews.rs

Link: <https://www.euronews.rs/biznis/biznis-vesti/233801/eu-odobrila-nova-prava-avio-putnika/vest>

Autori: Euronews

Teme: Evropska komisija

Naslov: Reforma prava putnika u avio-saobraćaju: Pobjeda za potrošače - šta nova pravila znače za vas

Pritisak za donošenje novih pravila raste već više od jedne decenije, budući da su kašnjenja letova rasla znatno brže od obima vazdušnog saobraćaja. Prema podacima Međunarodnog udruženja za vazdušni saobraćaj (IATA), između 2015. i 2025. godine broj letova u Evropi povećan je za 11,5 odsto, dok su kašnjenja porasla za čak 82,7 odsto, što je avio-kompanije i putnike zajedno koštalo oko 17,5 milijardi evra.

Poslanici Evropskog parlamenta uspeali su da sačuvaju svoju ključnu odredbu: putnici će i dalje imati pravo na novčanu naknadu ukoliko let kasni najmanje tri sata, bude otkazan manje od 14 dana pre planiranog polaska ili im bude uskraćen ukrcaj. Zadržano je i pravo na povraćaj novca ili preusmeravanje na drugi let u slučaju otkazivanja.

Visina naknade za kašnjenje ostaje nepromenjena i zavisi od dužine leta: 250 evra za letove do 1.500 kilometara, 400 evra za letove između 1.500 i 3.500 kilometara i 600 evra za sve duže letove.

Iako se iznosi naknade nisu menjali, "sada ih činimo dostupnim. To znači da će novac zaista završiti u rukama onih koji imaju pravo na naknadu [...] za avio-kompanije to sada predstavlja stvarni trošak. Moraće da plate ono što su ranije na razne načine uspevale da izbegnu", objasnio je Novakov.

Nova pravila takođe preciziraju pravo putnika na osveženje svaka dva sata čekanja tokom poremećaja u saobraćaju, obrok nakon tri sata čekanja, kao i smeštaj do tri noći u slučaju dužih kašnjenja. Ako avio-kompanija ne pruži ovu pomoć, putnici imaju pravo da zahtevaju povraćaj nastalih troškova.

"Trenutno se prema putnicima postupa kao prema proizvodu [...] Sada smo im vratili ljudsko dostojanstvo. Sve se vrti oko putnika i načina na koji putuju - dostojanstveno", izjavio je Novakov za Euronews.

Dodao je da "ova uredba nije protiv interesa avio-kompanija", ističući da su poslanici Evropskog parlamenta "uzeli u obzir i njihove potrebe".

Prema mišljenju Giretove, postignuti sporazum predstavlja pobjedu za potrošače. "Dosadašnju sudsku praksu pretočili smo u obavezujuće pravo. Mnoga od ovih pravila do sada su postojala samo kroz sudske presude, a sada su postala deo same uredbe."

Putnici će ubuduće morati da dobiju jasne informacije o svojim pravima u slučaju poremećaja u saobraćaju, kao i o uzroku nastalog problema. Avio-kompanije biće obavezne da ih u roku od četiri dana elektronskim putem obaveste kako mogu da zatraže naknadu, da im stave na raspolaganje standardizovane obrasce koji će važiti u celoj Evropskoj uniji ili sopstvene obrasce, kao i da omoguće rok od devet meseci za podnošenje zahteva elektronskim putem ili poštom. Avio-kompanije će imati rok od 30 dana da isplate naknadu, obrazlože odbijanje zahteva ili se pozovu na vanredne okolnosti, uz obavezu da putnicima pruže informacije o postupku podnošenja pritužbi.

Iako su poslanici Evropskog parlamenta prvobitno tražili unapred popunjene obrasce za ostvarivanje naknade, Novakov je rekao da su standardizovani obrasci "bili jedino moguće rešenje u okviru postignutog dogovora, što predstavlja jasno poboljšanje u odnosu na dosadašnje stanje. Odgovornost za birokratiju, elektronsku prepisku i administrativne obrasce prebacujemo na avio-kompanije."

Putnici koji kartu rezervišu preko posrednika imaju pravo na puni povraćaj novca u roku od sedam dana u slučaju otkazivanja leta, uključujući i naknade koje su platili posredniku. Zabranjuje se naplata dodatnih troškova za ispravku greške u imenu putnika, kao i za izdavanje štampane karte za ukrcavanje nakon elektronske prijave na let. Putnici će moći da dobiju digitalnu kartu za ukrcavanje bez otvaranja korisničkog naloga, a ako ne iskoriste odlazni let, avio-kompanija neće smeti da im naplati ili uskrati pravo na povratni let.

Osobe sa smanjenom pokretljivošću (PRM) imaju pravo na naknadu, preusmeravanje na drugi let i pomoć avio-kompanije ukoliko propuste let zbog problema u radu aerodromskih službi ili infrastrukture. Deca mlađa od 14 godina, trudnice i osobe sa smanjenom pokretljivošću moraju imati mogućnost da bez dodatne naknade sede pored osobe koja ih prati.

Evropska unija je "posvetila nedovoljno pažnje pojedinim strukturnim uzrocima problema. Potrebno je više ulaganja i na nacionalnom i na nivou EU u unapređenje evropskog sistema upravljanja vazdušnim saobraćajem, koji predstavlja jedan od glavnih uzroka kašnjenja", izjavila je Neva Sadikoglu-Novaki, direktorka za poslove Evropske unije pri Međunarodnom udruženju za vazdušni saobraćaj (IATA).

Za avio-kompanije ovaj sporazum nije samo izmena pravila o pravima putnika, već i sveobuhvatna promena operativnih procedura koja zahteva značajna finansijska ulaganja. "Ukupni troškovi primene Uredbe EU261 već se procenjuju na oko osam milijardi evra godišnje, a taj finansijski teret će nastaviti da raste", objasnila je Sadikoglu-Novaki.

Avio-kompanije će i dalje moći da izbegnu isplatu naknade kada su poremećaji u saobraćaju izazvani okolnostima koje nisu pod njihovom kontrolom. Nova pravila uvode otvorenu listu "vanrednih okolnosti",





Vreme: 22.07.2026 07:04

Medij: euronews.rs

Link: <https://www.euronews.rs/biznis/biznis-vesti/233801/eu-odobrila-nova-prava-avio-putnika/vest>

Autori: Euronews

Teme: Evropska komisija

Naslov: Reforma prava putnika u avio-saobraćaju: Pobjeda za potrošače - šta nova pravila znače za vas

ali avio-kompanije će morati da dokažu da su one zaista postojale i jasno obrazlože zbog čega odbijaju zahtev za naknadu.

Prema rečima Sadikoglu-Novaki, "uvršćavanje neiscrpne liste vanrednih okolnosti predstavlja važan rezultat ove revizije, ali postoje i neka veoma zabrinjavajuća izostavljanja. Na primer, bezbednost je apsolutni prioritet vazduhoplovne industrije [...]. Ipak, tehnički kvarovi koji utiču na bezbednost leta ne smatraju se vanrednim okolnostima."

Radi povećanja transparentnosti cena, avio-kompanije će morati da uključe cenu ručnog prtljaga (kofera za kabinu) u osnovnu cenu avionske karte već na početku postupka rezervacije.

"Avio-kompanije i dalje mogu da nude različite vrste tarifa, uključujući i one koje ne obuhvataju ručni prtljag u kabini. Zato će se uticaj novih pravila prvenstveno odnositi na način na koji se informacije predstavljaju putnicima tokom procesa rezervacije, a ne na sam poslovni model kompanija. Nadamo se da će ovo biti koristan alat koji će putnicima omogućiti da donesu bolje informisane odluke", objasnila je Sadikoglu-Novaki.

Ako putnici zatraže preusmeravanje nakon otkazivanja leta ili uskraćenog ukrcavanja, avio-kompanija će morati da pronađe najbržu moguću opciju (kod bilo koje avio-kompanije, železnicom ili autobusom) u roku od tri sata. Ukoliko su putnici prvobitno rezervisali direktan let, neće biti dozvoljeni dodatni troškovi niti više presedanja. Ako avio-kompanija ne ispuni ovu obavezu, putnici će moći da zahtevaju naknadu u iznosu do 400 odsto prvobitne cene karte.

Avio-kompanije će se suočiti sa sankcijama ukoliko zaobiđu nova pravila. "To je kao deo prihoda kompanije, pa sam siguran da će sve kompanije pokušati da izbegnu takve troškove", rekao je Novakov za Euronews.

Za sada se ništa neće promeniti. Iako su i Evropski parlament i Savet Evropske unije dali konačno odobrenje, nova pravila će početi da se primenjuju tek od sredine 2027. godine.

Do tada će putnici i dalje biti zaštićeni prema starim propisima. Trenutna pravila EU261 ostaju na snazi za poremećaje u avio-saobraćaju, uz naknade u rasponu od 250 do 600 evra. Putnici će i dalje morati sami da podnose zahteve, suočavajući se sa mogućim dugim čekanjem i odbijanjem zahteva bez opravdanog razloga, dok nedostaci u sprovođenju pravila i dalje idu u korist avio-kompanija.

Za avio-kompanije ovo predstavlja poslednji period u kojem mogu da izbegavaju isplate koristeći ista nejasna obrazloženja o "vanrednim okolnostima" i isti način nedovoljnog informisanja putnika, dok istovremeno nastavljaju da ostvaruju prihod od dodatnih usluga. Svaki otkazani ili odloženi let od sada pa do početka primene novih pravila predstavlja lakšu priliku za avio-kompanije da izbegnu obaveze.

Novakov ne može da garantuje da avio-kompanije neće koristiti ove prakse sve dok nova pravila ne stupe na snagu. Ipak, smatra da će većina avio-kompanija početi da ih primenjuje i pre sredine 2027. godine.

"Putnici će izvršiti pritisak na avio-kompanije da počnu da ih primenjuju, jer je strpljenje putnika već nestalo", rekao je on.

