



KLASA: UP/I-341-05/21-02/01

URBROJ: 376-03-21-05

Zagreb, 23. lipnja 2021.

Na temelju članka 32. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 104/17) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786., radi utvrđivanja provedbe članka 13. i članka 26. stavka 1. Priloga I. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu, po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., iz Zagreba, Strojarska cesta 11, nije postupio sukladno članku 13. i članku 26. stavku 1. Priloga I. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., iz Zagreba, Strojarska cesta 11, da odmah po primitku ovog rješenja, postupa u skladu s člankom 13. i člankom 26. stavkom 1. Priloga I. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, odnosno da u slučaju pogibije ili ozlijeđe putnika bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutanih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti.
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., iz Zagreba, Strojarska cesta 11, da odmah uspostavi jasan i jednostavan proces i pravila u podnošenja zahtjeva i/ili prijave putnika zbog osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na korištenu željezničku infrastrukturu.
- IV. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., iz Zagreba, Strojarska cesta 11, da u roku od 15 dana od dana izvršenja naloga iz točke III. izreke ovoga rješenja, dostavi na uvid dokaze o izvršenju ovoga rješenja inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor), temeljem članka 32. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 104/17, dalje ZRTŽU) provela je, po službenoj dužnosti, inspekcijski nadzor nad željezničkim prijevoznikom, HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: nadzirana osoba). Inspekcijski nadzor proveden je radi kontrole provedbe članka 13. i članka 26. stavka 1. Priloga I. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba).

Inspektor je zaključkom od 28. travnja 2021., KLASA: UP/I-341-05/21-02/01, URBROJ: 376-03-21-01, pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora te od nadzirane osobe tražio očitovanje i odgovarajuće dokaze radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu poštivanja obveze isplate predujma razmjerno pretrpljenoj šteti propisane člankom 13. i člankom 26. stavkom 1. Priloga I. Uredbe. Naime, željeznički prijevoznik sukladno članku 13. Uredbe dužan je bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplatiti predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti. Također, sukladno članku 26. stavku 1. Priloga I. Uredbe željeznički prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu koja proizlazi iz usmrćenja, osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na korištenu željezničku infrastrukturu.

S tim u vezi, od nadzirane osobe je traženo da dostavi očitovanje i dokaze o:

- a) broju zaprimljenih zahtjeva i/ili prijava putnika u 2020. godini, zaključno s 30. travnja 2021., podnesenih zbog osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na korištenu željezničku infrastrukturu,
- b) o izvršenim plaćanjima predujmova iz članka 13. Uredbe sukladno zaprimljenim zahtjevima/prijavama putnika iz točke a.,
- c) procesima i pravilima podnošenja zahtjeva i/ili prijave putnika zbog osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na korištenu željezničku infrastrukturu te dostupnosti i vidljivosti navedenih procesa i pravila na službenim stranicama željezničkog prijevoznika i službenim mjestima na kojima se odvija prijevoz putnika.

Nadzirana osoba se podneskom broj 3519/21 od 11. svibnja 2021. očitovala u bitnome da je u 2020. godini zaprimljeno 5 (pet) odštetnih zahtjeva i da se pred sudovima u Republici Hrvatskoj trenutno vode 4 (četiri) postupka za naknadom štete te da je u 2021. godini do 30. travnja 2021. nadzirana osoba zaprimila 1 (jedan) odštetni zahtjev putnika. Nadalje, nadzirana osoba navodi da u trenutku pokretanja inspekcijskog nadzora nije izvršila isplatu predujma u smislu članka 13. Uredbe s obzirom da za to nije bilo osnove. Također, nadzirana osoba navodi da se postupak podnošenja zahtjeva za naknadu štete nalazi na službenim stranicama nadzirane osobe (poveznica: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika>) u dijelu „Podnošenje i rješavanje prigovora i odštetnih zahtjeva“ na kojoj se ujedno može preuzeti i „Korisnička uputa“ te da je navedeno dostupno na blagajnama

nadzirane osobe i u službenim mjestima u kojima postoje prikladna mjesta za postavljanje informacija za putnike. Navod nadzirane osobe da se postupak podnošenja zahtjeva za naknadu štete nalazi na službenim mjestima u kojima postoje prikladna mjesta za postavljanje informacija za putnike nije potkrijepljen odgovarajućim dokazima.

Nadalje, 21. svibnja 2021. nadziranoj osobi je upućen zaključak KLASA: UP/I-341-05/21-02/01, URBROJ: 376-03-21-03, kojim se nalaže dostava preslike obrasca zapisnika o nesretnom slučaju (Obrazac K-90). Nadzirana osoba se 27. svibnja 2021. očitovala na predmetni zaključak te priložila presliku obrasca zapisnika o nesretnom slučaju (Obrazac K-90).

Uvidom u mrežne stranice nadzirane osobe, utvrđeno je kako ista na poveznici: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika> u dijelu „*Podnošenje i rješavanje prigovora i odštetnih zahtjeva*“ ima javno dostupan dokument pod nazivom „*Korisnička uputa*“. Analizom teksta u dijelu „*Podnošenje i rješavanje prigovora i odštetnih zahtjeva*“ na nekoliko mjesta se navodi kako putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava na rad radnika društva u sklopu „*HŽ-a*“. Također, formulacija „*društva u sklopu HŽ-a*“ nema pravnog utemeljenja te je nejasna na koja se društva odnosi. S tim u vezi, tekst je potrebno uskladiti sukladno članku 51. Priloga I. Uredbe čime je prijevoznik odgovoran za svoje službenike i druge osobe čije usluge koristi u obavljanju prijevoza, kad ti službenici ili druge osobe djeluju u okviru svojih dužnosti.

Nadalje, u dokumentu „*Korisnička uputa*“ u dijelu „*Podnošenje zahtjeva za naknadu štete*“ utvrđeno je kako je postupak podnošenja zahtjeva za naknadu štete u slučaju izgubljene veze i/ili nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka, nestanka i oštećivanja prtljage u izvanrednom događaju, oštećivanja praćenih motornih vozila, druge nastale štete za koju podnositelj zahtjeva zahtijeva naknadu štete jedinstven za sve prethodno navedene slučajeve te se primijenjuje i uslučaju ozljeđivanja i usmrćivanja putnika. Nadalje, nadzirana osoba uvjetuje provedbu postupka samo ako prijava štetnog događaja sadrži:

- podatke o putniku (ime i prezime, datum rođenja, adresa stanovanja)
- originalnu prijevoznu kartu, datum i relaciju putovanja, broj vlaka
- okolnosti nesreće (mjesto, vrijeme, kratak opis nesreće)
- opis štete (usmrćenje, ozljeda, nestanak ili oštećenje osobnih stvari i/ili prtljage)
- zapisnik o nesretnom slučaju koji je rezultirao usmrćivanjem, ozljeđivanjem, nestankom ili oštećivanjem osobnih stvari i/ili prtljage u izvanrednom događaju, koji ispostavlja konduker za štetni događaj koji nastane u vlaku, tj. šef kolodvora za štetni događaj koji nastane na kolodvorskom području
- potvrđenu prijevoznu kartu u slučaju otkazivanja, kašnjenja ili propusta veze vlakova. Prijevoznu kartu potvrđuje informacijski radnik u Zagreb Glavnom Kolodvoru, a u drugim kolodvorima blagajnik HŽ Putničkog prijevoza, tj. prometno osoblje HŽ Infrastrukture u kolodvorima/stajalištima za koja sistematizacijom nije predviđen rad blagajnika ili u vrijeme kada je blagajna zatvorena

Uvidom u presliku obrasca zapisnika o nesretnom slučaju (Obrazac K-90) kojeg je nadzirana osoba dostavila utvrđeno je da predmetni obrazac sadrži rubrike iz kojih se utvrđuju podaci o:

- putniku (ime i prezime, datum rođenja, adresa stanovanja),
- datumu i vremenu događaja,
- broju vlaka i vagona te kolodvorskom krugu,
- tjelesnoj povredi, razlogu i načinu nastanka tjelesne povrede,

- broju prijevozne karte i relaciji putovanja,
- broju osobne iskaznice i policijskoj upravi nadležnoj za izdavanje osobne iskaznice,
- svjedocima-očevicima (ime i prezime, mjesto satnovanja, ulica i kućni broj te broj osobne iskaznice)
- nadnevku i mjestu (vlak, kolodvor, na licu mjesta) izrade zapisnika o nesretnom slučaju (Obrazac K-90)
- imenu i prezimenu, zvanje i službenoj jedinici osobe koja je sastavila zapisnik o nesretnom slučaju (Obrazac K-90)

Članak 13. stavak 1. Uredbe navodi da željeznički prijevoznik bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti. Shodno tomu, razvidno je da obrazac zapisnika o nesretnom slučaju (Obrazac K-90) kojeg ispunjava vlakopravno osoblje čiji je poslodavac nadzirana osoba, ili šef kolodvora čiji je poslodavac upravitelj infrastrukture za štetni događaj koji nastane na kolodvorskom području, osim podataka potrebnih za identifikaciju fizičke osobe ujedno sadrži i dodatne podatke koje nadzirana osoba uvjetuje za provedbu postupka prijave štetnog događaja. Time je utvrđeno kako je nadzirana osoba imala podatke koji su nužni za isplatu predujma, ali unatoč tome isti nije isplatila sukladno obvezi iz članka 13. Uredbe.

S tim u vezi, prilikom prijave štetnog događaja nadzirana osoba povrh podataka potrebnih za identifikaciju fizičke osobe i podatka potrebnih za izvršenje uplate predujma ne može uvjetovati isplatu predujma uslijed usmrćenja ili ozljede dostavom dodatnih podataka i dokumentacije koja se odnosi na štetni događaj s obzirom da nadzirana osoba istu u cijelosti već posjeduje.

Daljnjim uvidom u mrežne stranice nadzirane osobe, utvrđeno je kako ista na poveznici <http://www.hzpp.hr/vodic-za-korisnike> u dijelu „*Osiguranje i štete u HŽ Putničkom prijevozu*“ navodi da putnici trebaju kontaktirati osiguranje kako bi ostvarili svoja prava te da tražbine iz ugovora o prijevozu nositelj prava može ostvariti podnošenjem zahtjeva prijevozniku u pisanom obliku te da je uz zahtjev potrebno priložiti isključivo originalnu dokumentaciju.

Uvetovanje nadzirane osobe da se priloži isključivo originalna dokumentacija nije u skladu s člankom 55. Priloga I. Uredbe koji navodi da dokumenti koje osoba koja ima pravo smatra potrebnim priložiti zahtjevu, mogu se dati u originalu ili njihove preslike, gdje je primjenjivo, s tim da preslike moraju biti valjano ovjerene ako to traži prijevoznik te da nakon rješenja zahtjeva, prijevoznik može zatražiti predaju karte, prtljažnice i potvrde o prijevozu.

Nastavno na prethodno navedeno, nadzirana osoba je objavila na svojim službenim mrežnim stranicama na poveznici: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika> u dijelu „*Podnošenje i rješavanje prigovora i odštetnih zahtjeva*“, dokument pod nazivom „*Korisnička uputa*“ i na poveznici <http://www.hzpp.hr/vodic-za-korisnike> „*Vodič za korisnike*“, koji sadrži i tekst naziva „*Osiguranje i štete u HŽ Putničkom prijevozu*“. Prethodno navedene upute i vodiči sadrže neusklađene postupke podnošenja zahtjeva za gubitak ili štetu koja proizlazi iz usmrćenja, osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na korištenu željezničku infrastrukturu.

Zaključno, u postupku inspekcijskog nadzora, je utvrđeno kako nadzirana osoba nije postupila sukladno članku 13. i 26. stavku 1. Priloga I. Uredbe, jer ne izvršava obvezu isplate predujma

razmjerno pretrpljenoj šteti te nema uspostavljen jasan i jednostavan proces i pravila u podnošenja zahtjeva i/ili prijave putnika za iste.

Slijedom svega navedenog odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**INSPEKTOR ZA REGULACIJU TRŽIŠTA
ŽELJEZNIČKIH USLUGA I ZAŠTITU PRAVA
PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU**

Ivan Šimunec, mag. ing. traff.,

Dostaviti:

1. HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Strojarska cesta 11, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis