



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-341-03/25-02/01

URBROJ: 376-03-25-04

Zagreb, 28. svibnja 2025.

Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, OIB: 87950783661, na sjednici održanoj 28. svibnja 2025., temeljem članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) te članka 8. stavka 1. točke 1., članka 28. stavka 1. točke 1. i 2. i članka 29. stavaka 1., 2. i 3. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17, 31/25), u postupku pokrenutom po službenoj dužnosti nad željezničkim prijevoznikom HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, u svezi kontrole zakonitosti Općih uvjeta ugovora o prijevozu - Tarife 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) od 10. ožujka 2025. te drugih odluka koje se odnose na prava putnika, donosi

RJEŠENJE

- I. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 15 dana od dana primitka ovog rješenja izmijeni Opće uvjete ugovora o prijevozu - Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) od 10. ožujka 2025., na način kako slijedi:
- a) Točku 1.4. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) izmijeniti na način da istu uskladi u cijelosti s člankom 8. stavkom 2. Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96, 114/22) i propisati kako se postojanje ugovora o prijevozu može dokazivati i na drugi način.
 - b) Točku 3.1. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice), u dijelu kojim se propisuje plaćanje karte za jednosmjerno putovanje na proputovanoj relaciji ili dodatka predviđenog Tarifom 103 za putnike zatečene bez karte u vlaku, izmijeniti na način da se jasno propišu slučajevi kada će se prema putniku primijeniti prva, a kada druga opcija.
 - c) Točku 4.5. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) dopuniti na način da se na početku doda sljedeći tekst: „Navedena odredba ne isključuje ostala prava putnika propisana Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, a posebno prava iz članka 18. iste Uredbe.“.
 - d) Točke 10.4.4. i 10.4.5. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) izmijeniti na način da se u dijelu u kojem se definiraju korisnici ne navodi hrvatsko državljanstvo i stalno prebivalište u Republici Hrvatskoj.
 - e) Točku 10.4.6. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) izmijeniti na način da se u dijelu u kojem se definiraju korisnici ne navode mladi koji su državljani Republike Hrvatske.

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9
10110 Zagreb
OIB: 87950783661
www.hakom.hr



- f) Točku 10.4.8. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) izmijeniti na način da se kao korisnici ne navode isključivo studenti hrvatskih visokih učilišta.
- II. Ukida se točka 4.3. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) u dijelu koji glasi: „Ako putnik iz osobnih razloga traži povrat cijene karte, najmanji iznos koji se putniku vraća je 4 eura“.
- III. Ukida se točka 4.4. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) u dijelu koji glasi: „Iznose za karte kupljene za vožnju na udaljenostima do 30 km moguće je na zahtjev putnika vratiti unutar jednoga sata od sata ispostavljanja isključivo na blagajni ispostavljanja, bez upisivanja razloga za vraćanje na poledini karte. Karte kupljene online vraćaju se elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr. Ako je karta kupljena u pretprodaji vraćena prije prvog dana roka valjanosti ili ako određeni vlak kasni više od 60 minuta, a putnik nije imao mogućnost otputovati drugim vlakom, vraćanje karte na udaljenostima do 30 km moguće je uz obavezno upisivanje razloga za vraćanje.“
- IV. Ukida se točka 10.4.10. Općih uvjeta ugovora o prijevozu – Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) u dijelu koji glasi: „Povrat karata nije moguć.“
- V. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 15 dana od dana primitka ovog rješenja „Uvjete prodaje e-karata“ javno objavi na isti način kao i sve svoje tarife.
- VI. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 15 dana od dana primitka ovog rješenja dostavi Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti na uvid Opće uvjete ugovora o prijevozu - Tarifa 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) i Tarifu 103 – Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (Cijene) izmijenjene i dopunjene sukladno ovom rješenju.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je temeljem članka 8. stavka 1. točke 1. i 2., članka 28. stavka 1. točke 2. i članka 29. stavaka 1., 2. i 3. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17, 31/25) provela postupak po službenoj dužnosti nad željezničkim prijevoznikom HŽ Putnički prijevoz d.o.o. (dalje: HŽPP), Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, u svezi kontrole zakonitosti Općih uvjeta ugovora o prijevozu - Tarife 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (prijevozni uvjeti i povlastice) od 10. ožujka 2025. te drugih odluka koje se odnose na prava putnika, s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Uredba 2021/782) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu.

HŽPP je objavio nove Opće uvjete ugovora o prijevozu (dalje: Opći uvjeti), odnosno Tarifu 101 – Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (Prijevozni uvjeti i povlastice) koji se primjenjuju od 10. ožujka 2025.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-03/25-01201, URBROJ: 376-03-25-01 od 27. ožujka 2025. (dalje: zaključak) pokrenuo uvodno naznačeni postupak te je u tu svrhu zatražena nova i stara Tarifa 101, Uvjeti prodaje karata putem internetske stranice/aplikacije za pametni telefon te usporedna analiza i obrazloženja svih promjena u odnosu na propise o pravima putnika u željezničkom prijevozu. HŽPP je postupajući po zaključku dostavio staru i novi Tarifu 101 i Korisničku uputu, ali ne i tražena obrazloženja.

Uvidom u Opće uvjete i dostavljeno očitovanje HAKOM je utvrdio sljedeće.

U točki 1.4. Općih uvjeta (Karte) je propisano sljedeće: *„Karta je isprava kojom putnik dokazuje postojanje ugovora o prijevozu, neovisno o njezinu obliku.“* Navedena odredba nije u cijelosti usklađena s člankom 8. stavkom 2. Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96, 114/22; dalje: ZUPŽP) kojim je propisano kako se postojanje ugovora o prijevozu može se dokazivati i na drugi način. Stoga, iako je karta primarni dokaz postojanja predmetnog ugovora, njegovo postojanje može se dokazivati i drugim sredstvima, koja se kao takva ne smiju ograničavati. Ukoliko HŽPP u Općim uvjetima definira način dokazivanja ugovora o prijevozu tada predmetna definicija treba u cijelosti biti usklađena s ZUPŽP-om. Slijedom navedenog, odlučeno je kao u točki I.a) izreke ovog rješenja.

U točki 1.8. Općih uvjeta (Zajedničke odredbe za pretplatne karte), podtočki c) Povrat troškova navodi se, između ostalog, kako je: *„Na iznos povrata potrebno je primijeniti točku 4.3. ove Tarife.“*, dok se u točki 4.3. Općih uvjeta (Utvrđivanje iznosa za povrat) navodi sljedeće: *„Ako putnik iz osobnih razloga traži povrat cijene karte, najmanji iznos koji se putniku vraća je 4 eura“*.

Predmetne odredbe su u suprotnosti s člankom 11. ZUPŽP kojim je propisano da putnik ima pravo odustati od ugovora prije nego što započne njegova provedba, a odustane li putnik od ugovora istog dana, prijevoznik mu vraća prevozninu bez umanjenja. Odustane li putnik od ugovora nakon isteka roka iz stavka 2. ovoga članka, prijevoznik može zadržati uplaćenu naknadu za prijevoz za iznos predviđen tarifom. Stoga ne postoji osnova po kojoj bi HŽPP bio ovlašten zadržati iznose plaćene za kartu ispod 4 eura, kao niti za uvjetovanje obrazlaganja razloga za povrat karte, priznavajući kao opravdane samo osobne razloge. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o prijevozu bez navođenja razloga. Stoga je odlučeno kao u točki II. izreke ovog rješenja.

Nadalje, točkom 3.1. Općih uvjeta (Kontrola karata) je propisano sljedeće: *„Ako ne može pokazati valjanu kartu, putnik mora platiti cijenu za jednosmjerno putovanje na proputovanoj relaciji ili dodatak predviđen Tarifom 103 za putnike zatečene bez karte u vlaku.“* Uvidom u Tarifu 103 – Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu (Cijene), konkretno točku 3.4. „Tarifni dodatak u vlaku“ utvrđeno je sljedeće: *„Za zadržavanje u vlaku bez namjere putovanja, zauzimanje više sjedala, namjerno izbjegavanje kontrole karte, nedostatak karte bez prijave kondukeru i ometanje konduktera u radu, u slučaju kada putnik izjavi da nema novca za plaćanje karte ili tarifnog dodatka ili odbija plaćanje, putniku se naplaćuje tarifni dodatak u iznosu od 66,36 eura, bez cijene karte.“*

Navedenim odredbama je stvorena pravna nesigurnost za putnike, jer nije jasno u kojem će slučaju putnik platiti cijenu za jednosmjerno putovanje na proputovanoj relaciji, a u kojem slučaju dodatak predviđen Tarifom 103 za putnike zatečene bez karte u vlaku. Naime, u konkretnom slučaju razlika za putnika može biti značajna, jer primjerice cijena jednosmjernog putovanja na relaciji od 5 km iznosi 1,21 eura, dok je iznos tarifnog dodatka 66,36 eura.

Izbor je na HŽPP-u, bez da postoje jasni kriteriji po kojima bi bilo predvidivo koja od varijanti se primjenjuje na putnika. Stoga je navedenu nejasnoću potrebno ukloniti te jasno definirati slučajeve u kojima se plaća cijena karte za jednosmjerno putovanje na proputovanoj relaciji, a u kojima dodatak iz točke 3.4. Tarife 103. Zbog navedenog je odlučeno kao u točki I.b) izreke.

U odnosu na točku 4.4. Općih uvjeta (Naknada za karte kupljene za vožnju na udaljenostima do 30 km) je utvrđeno kako se istom propisuje sljedeće: *„Iznose za karte kupljene za vožnju na udaljenostima do 30 km moguće je na zahtjev putnika vratiti unutar jednoga sata od sata ispostavljanja isključivo na blagajni ispostavljanja, bez upisivanja razloga za vraćanje na poledini karte. Karte kupljene online vraćaju se elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr.*

Ako je karta kupljena u pretprodaji vraćena prije prvog dana roka valjanosti ili ako određeni vlak kasni više od 60 minuta, a putnik nije imao mogućnost otputovati drugim vlakom, vraćanje karte na udaljenostima do 30 km moguće je uz obavezno upisivanje razloga za vraćanje.“

Navedena odredba je u suprotnosti s člankom 11. stavkom 1. ZUPŽP-a, jer propisuje drugačije i nepovoljnije uvjete za povrat karte za putovanja do 30 km i ograničava vrijeme povrata na 1 sat od ispostavljanja karte, čime se u konačnici ograničava ZUPŽP-om propisano pravo putnika na odustanak od ugovora prije njegove provedbe. Navedeno ograničenje u pojedinim slučajevima može biti još drastičnije, jer karta za putovanje na udaljenosti do 30 km može biti kupljena za putovanje sljedećeg dana. U tom slučaju, primjenom sporne odredbe općih uvjeta, putnik ima pravo na povrat unutar 1 sata od kupnje, dok je to pravo po ZUPŽP puno šire i traje dok ne počne provedba ugovora o prijevozu, tj. do sljedećeg dana. Također, mjerodavnim propisima nije predviđena obveza putnika na pružanje razloga za vraćanje pa tako ni HŽPP ne može zahtijevati navođenje razloga za vraćanje karte, jer to pravo pripada putniku neovisno o razlogu i nije dužan navoditi razlog vraćanja. Zbog utvrđene nezakonitosti predmetna odredba ne može biti dijelom Općih uvjeta, te je odlučeno kao u točki III. izreke rješenja.

Pored navedenog, u točki 4.5. Općih uvjeta (Naknada za pojedinačne karte zbog kašnjenja), se navodi: *„Putnici ostvaruju pravo na naknadu za kašnjenje u sljedećim slučajevima:*

- za kašnjenje od 60 do 119 minuta naknada se isplaćuje u visini od 25 % cijene karte*
- za kašnjenja dulja od 120 minuta naknada se isplaćuje u visini od 50 % cijene karte.“*

Predmetna odredba nije usklađena s člankom 19. stavkom 1. Uredbe 2021/782 po kojem putnik ima pravo na naknadu za kašnjenja od željezničkog prijevoznika, ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koji su navedeni na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Dakle, primarna je primjena članka 18. Uredbe 2021/782, a to je povrat pune cijene karte što je prijevoznik dužan ponuditi putniku kao jednu od tri opcije. Bez gubitka prava na prijevoz, putnik ima pravo na naknadu za kašnjenja od željezničkog prijevoznika ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koji su navedeni na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Uredbe 2021/782. Stoga, ukoliko HŽPP u Općim uvjetima navodi dijelove Uredbe 2021/782 onda to mora činiti u potpunosti, a ne fragmentarno navoditi pojedine dijelove Uredbe 2021/782 i time potencijalno dovoditi u zabludu putnike. Stoga je predmetnu odredbu potrebno izmijeniti, tj. dopuniti na način da je ista u cijelosti usklađena s člancima 18. i 19. Uredbe 2021/782, kako je odlučeno u točki I. c) izreke ovog rješenja.

U dijelu Općih uvjeta kojim su definirane povlastice, u točki, 10.4.4. Putovanja osoba od 60 do 65 godina - Godine vrijede više, pod točkom a) se kao korisnici navedene povlastice navode *„osobe starije od navršениh 60 do navršениh 65 godina koje su hrvatski državljani sa stalnim prebivalištem*

u Republici Hrvatskoj“. Takva odredba je suprotna članku 5. Uredbe 2021/782 kojom je propisano kako željeznički prijevoznici, ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, moraju javnosti ponuditi uvjete i tarife bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana unutar Unije željezničkog prijevoznika, prodavatelja karata ili organizatora putovanja. Navedenim se diskriminira sve ostale državljane Europske unije (dalje: EU) i uskraćuje ih se u korištenju predmetne povlastice. Obzirom na navedeno, predmetnu odredbu je potrebno izmijeniti na način da navedena povlastica vrijedi za sve državljane EU bez obzira na prebivalište. Stoga je točkom I. d) izreke naložena izmjena predmetne odredbe kako bi se ista uskladila s člankom 5. Uredbe 2021/782.

Isto se odnosi i na točku 10.4.5. Općih uvjeta (Putovanja mladih po osnovi iskaznice K-33J) gdje se propisuje da su: „a) korisnici: mladi od navršenih 18 do navršenih 26 godina koji su hrvatski državljani s prebivalištem u Republici Hrvatskoj“ i točku 10.4.6. Putovanja mladih po osnovi drugih iskaznica za mlade, u kojoj se kao korisnici navode, između ostalog, „mladi koji su državljani Republike Hrvatske“ što je nepotrebno navođenje ukoliko se povlastica daje svim mladim osobama, a koje je ujedno u suprotnosti s člankom 5. Uredbe 2021/782.

Navedeno vrijedi i za točku 10.4.8. Općih uvjeta (Putovanja studenata - Indeks vrijedi više), jer su kao korisnici povlastice propisani isključivo „izvanredni studenti hrvatskih visokih učilišta“. Obzirom da su i ove odredbe Općih uvjeta u suprotnosti s člankom 5. Uredbe 2021/782, točkama I. d), e) i f) izreke je naložena izmjena predmetnih odredbi kako bi se iste uskladile s Uredbom 2021/782.

Također, točkom 10.4.10. Općih uvjeta (Posebne ponude i akcijske cijene) je propisano: „c) posebni uvjeti: posebne ponude i akcijske cijene ispostavljaju se na temelju odluke HŽPP-a. Povrat karata nije moguć.“. Navedeno je u suprotnosti s člankom 11. ZUPŽP-a, jer putnik ima pravo odustati od ugovora prije nego što započne njegova provedba, bez obzira na vrstu karte. Navedena odredba je posebno sporna u situacijama kad putnik nema izbora između više vrsta karata, već mu se nudi jedino „akcijska karta“ za koju HŽPP ne želi omogućiti povrat. Stoga je spornu odredbu potrebno brisati te je odlučeno kao u točki IV. izreke.

Pored navedenog, na mrežnim stranicama HŽPP-a objavljen je dokument naziva „Uvjeti prodaje e-karata“ u kojem se navodi kako su: „Uvjeti prodaje dopuna su Tarifi 101 - Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu - Prijevozni uvjeti i povlastice, Tarifi 102 - Tarifa za prijevoz putnika u domaćem prometu - Tarifne udaljenosti i Tarifi 103 - Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu - Cijene.“. Slijedom navedenog, predmetni dokument predstavlja u bitnom opće uvjete ugovora o prijevozu, ali nije objavljen na način kao što su objavljene ostale tarife.

Naime, člankom 3. ZUPŽP-a je propisano da se tarifa mora javno objaviti na uobičajen način, dok je člankom 295. stavkom 5. Zakona o obveznim odnosima (NN br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23) propisano i to kako opći uvjeti obvezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora. Suprotno tome, opći uvjeti koji nisu objavljeni na uobičajen način, a što je slučaj s prethodno spomenutim „Uvjetima prodaje e-karata“, jer nisu označeni kao Tarifa, niti se na mrežnoj stranici nalaze na istom mjestu kao ostale Tarife, ne mogu obvezivati putnike, niti se može smatrati, da su putnicima bili poznati ili morali biti poznati. Stoga je HŽPP dužan navedene „Uvjete prodaje e-karata“ objaviti na isti način kao i sve svoje tarife, odnosno opće uvjete ugovora o prijevozu.

Stoga je temeljem članka 28. stavka 1. točke 1. i 2. i članka 29. stavka 3. ZRTŽU-a odlučeno kao u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na službenoj mrežnoj stranici HAKOM-a.

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.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

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