



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-341-05/25-02/03

URBROJ: 376-03-26-09

Zagreb, 20. veljače 2026.

Na temelju članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17 i 31/25) te članka 139. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, u pogledu provedbe članka 15. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, OIB: 87950783661, po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu, donosi

RJEŠENJE O IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da je rješenje inspektora za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-341-05/25-02/03, URBROJ: 376-03-25-05 od 12. rujna 2025., postalo izvršno 15. rujna 2025. te da izvršenik – željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, po istome nije postupio.
- II. Nalaže se izvršeniku – željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 8 dana od dana primitka ovog rješenja, postupi po točki II. izreke izvršnog rješenja iz točke I. izreke ovog rješenja, odnosno da isplati predujmove ozlijeđenim putnicama [...], OIB: [...] i [...], OIB: [...] iz vlaka broj 2511 dana 1. srpnja 2025., sukladno članku 15. stavku 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.
- III. Nalaže se izvršeniku – željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke II. izreke ovog rješenja dostavi na uvid dokaze o izvršenju istog inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.
- IV. U slučaju da izvršenik – željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, ne postupi kako mu je to naloženo točkom II. izreke ovog rješenja, inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 10.000,00 EUR (desettisuća eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke II. izreke ovog rješenja, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9

10110 Zagreb

OIB: 87950783661

www.hakom.hr



Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-341-05/25-02/03, URBROJ: 376-03-25-05 od 12. rujna 2025., donesenim po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor), željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: izvršenik) naloženo je da odmah osigura provođenje članka 15. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Uredba 2021/782), odnosno da bez odgode i u svakom slučaju najkasnije u roku 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičkih osoba koje imaju pravo na naknadu, isplati predujmove koji mogu biti potrebni za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti, ozlijeđenim putnicima iz vlaka broj 2511 dana 1. srpnja 2025.

Rješenje je dostavljeno izvršeniku 15. rujna 2025. te je sukladno članku 133. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21, dalje: ZUP) postalo izvršno 15. rujna 2025. Izvršenik se podneskom broj 8770/25 od 19. studenoga 2025. očitovao u bitnome kako je na temelju zapisnika o očevidu nesreće od 1. srpnja 2025. uputio dopise za dostavu podataka svim putnicima koji su 1. srpnja 2025. bili u vlaku broj 2511. Također, očitovanju prilaže dopise broj od 7121/25 do 7132/25 od 22. rujna 2025. upućene putnicima te navodi kako je do 14. studenoga 2025. zaprimio odgovore dvije putnice te je donio odluku broj [...] o isplati predujma putnicama u iznosu od po 100 eura. Očitovanju se prilažu i odluka broj [...] te bankovne potvrde o isplati. Nadalje, izvršenik u svom očitovanju citira odredbu stavka 1. iz članka 26. Priloga I. Uredbe 2021/782 te dodaje kako će uz isplatu predujma u posebnom postupku biti utvrđena osnovanost i iznos cjelokupne štete koju su pretrpjele putnice, kao i da će za sve druge putnike koji dostave dokaze o pretrpljenoj šteti biti utvrđena osnovanost zahtjeva i visina štete.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/25-02/03, URBROJ: 376-03-26-07 od 12. siječnja 2026. pozvao izvršenika da dostavi presliku zapisnika o očevidu željezničke nesreće od 1. srpnja 2025. s dokazom o datumu zaprimanja te preslike svih zaprimljenih odgovora putnika koje je izvršenik zaprimio na svoje dopise broj od 7121/25 do 7132/25 od 22. rujna 2025., s dokazom o datumu zaprimanja.

Izvršenik se očitovao podneskom broj 386/26 od 21. siječnja 2026. kojemu prilaže: zapisnik o očevidu od 1. srpnja 2025., dokumentaciju dviju putnica zaprimljenu na temelju dopisa izvršenika od 22. rujna 2025. kojima je isplaćen predujam, obavijesti putnicama o isplati broj 8861/25 i 8862/25 od 28. studenoga 2025. te odštetne zahtjeve dviju putnica zaprimljeni 2. i 10. prosinca 2025. i dopise izvršenika broj 9182/25 od 5. prosinca 2025. i 9220/25 od 8. prosinca 2025. kojima su njihovi odštetni zahtjevi upućeni Wiener osiguranju d.d..

Inspektor je pregledom očitovanja izvršenika utvrdio kako je izvršenik dopise broj od 7121/25 do 7132/25 od 22. rujna 2025. uputio na kućne adrese ukupno 12 putnika. Iz očitovanja nije razvidno jesu li i kada ovi dopisi zaprimljeni od strane putnika. Svih 12 dopisa sadrži istovjetan tekst u kojem izvršenik obavještava svakog pojedinog putnika o njegovu pravu na isplatu predujma te traži dostavu: dokaza o ozljedi u željezničkoj nesreći od 1. srpnja 2025., izjavu ima li putnik potrebu za predujmom za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba nastalih kao posljedica željezničke nesreće, fotokopiju osobne iskaznice, prijevoznu kartu za putovanje vlakom 1. srpnja 2025. te potvrdu o bankovnom računu koju izdaje banka u kojoj putnik ima otvoren račun. Nadalje, izvršenik od putnika traži, ako su završili s liječenjem zbog ozljeda zadobivenih u željezničkoj nesreći, dostavu fotokopije liječničke dokumentacije i fotokopiju dokumentacije za troškove kako bi se što točnije mogao utvrditi iznos predujma.

Izvršenik je zaprimio 31. listopada 2025. odgovor putnice [...] i 3. studenoga 2025. odgovor putnice [...] za koje je donio odluku, broj [...], o isplati predujma u iznosu od po 100 eura. Nadalje, iz bankovne potvrde o izvršenom nalogu je vidljivo kako je predujam ovim putnicama isplaćen 20. studenoga 2025. Završno, izvršenik dopisima broj 8861/25 i 8862/25 od 28. studenoga 2025. obavještava putnice kako im je isplaćen predujam u iznosu 100 eura te da, sukladno članku 15. stavku 3. Uredbe 2021/782, predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se izravniati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju Uredbe 2021/782, ali nije povratan, osim ako je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu. Izvršenik istim dopisima još obavještava putnice da će odštetni zahtjev, sa svom dokumentacijom koju su dostavile, biti upućen osiguravajućem društvu s kojim izvršenik ima sklopljen ugovor za osiguranje od odgovornosti za štete prema trećim osobama iz djelatnosti radi utvrđivanja osnovanosti i iznosa cjelokupne štete koju su putnice pretrpjele u željezničkoj nesreći 1. srpnja 2025.

Inspektor je pregledom Zapisnika o očevidu od 1. srpnja 2025. Županijskog državnog odvjetništva u Slavonskom Brodu (dalje: Zapisnik o očevidu) utvrdio kako se na popisu sudionika nesreće nalazi ukupno 12 putnika s utvrđenim identitetima (ime i prezime, OIB, datum rođenja, adresa prebivališta, broj osobne iskaznice) i kvalifikacijama ozljeda. Kod 11 putnika je zapisnikom o očevidu utvrđena laka ozljeda i isti su upućeni u Opću bolnicu „Dr. Josip Benčević“ u Slavonski Brod i KBC Osijek, dok je jedan putnik bio bez ozljeda. Zapisnik o očevidu je izvršenik zaprimio 17. rujna 2025. Inspektor je usporedbom dopisa izvršenika broj od 7121/25 do 7132/25 od 22. rujna 2025. utvrdio da se radi o istim putnicima koji se navode u Zapisniku o očevidu, iako je nejasno zašto je izvršenik slao dopis putniku za isplatu predujma za kojeg je Zapisnikom o očevidu utvrđeno kako nije imao ozljeda.

Obzirom je izvršenik zaprimanjem Zapisnika o očevidu u kojem su utvrđeni identiteti putnika i kvalifikacija ozljede imao sve potrebne informacije o ozlijeđenim putnicima, osim broja bankovnog računa za isplatu, nejasno je zašto izvršenik zahtijeva od ozlijeđenih putnika dostavu dodatnih podataka u svojim dopisima od 22. rujna 2025. Svakako je bespotrebno traženje izvršenika da ozlijeđeni putnici dostave izjavu imaju li potrebu za predujmom za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba nastalih kao posljedica željezničke nesreće, jer je člankom 15. stavkom 1. Uredbe 2021/782 jasno propisano da se predujam isplaćuje bez odgode i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu. Kako je Zapisnikom o očevidu nedvojbeno utvrđen identitet i kvalifikacija ozljede putnika, to je izvršeniku rok za isplatu predujma od 15 dana počeo teći zaprimanjem zapisnika o očevidu, odnosno od 18. rujna 2025. i istekao je 2. listopada 2025.. Nadalje, izvršenik je zaprimio 2. prosinca 2025. odgovor putnice [...] i 10. prosinca 2025. odgovor putnice [...]. Obje putnice u svojim odgovorima u bitnome navode narušeno tjelesno i duševno zdravlje te traže isplatu naknade štete. Izvršenik u slučaju ove dvije putnice ne isplaćuje predujmove, već njihove zahtjeve s pratećom dokumentacijom dostavlja Wiener osiguranju d.d., dopisima broj 9182/25 od 5. prosinca 2025. i broj 9220/25 od 8. prosinca 2025. Iz očitovanja izvršenika nije jasno kako je moguće da je dopis broj 9220/25 datiran dva dana ranije nego je izvršenik zaprimio odgovor putnice [...]. U dopisima Wiener osiguranju d.d. izvršenik se poziva na ugovor broj: [...] za osiguranje od odgovornosti za štete nanese trećim osobama iz djelatnosti i Policu osiguranja broj: [...] od 11. veljače 2025. te moli Wiener osiguranje d.d. da se tijekom postupanja po odštetnom zahtjevu odluka o ishodu postupanja ili zahtjev za dodatnom dokumentacijom dostavi izravno putnici, navodeći kontakte putnice, a izvršeniku dostavi na znanje.

Inspektor zaključuje kako je izvršenik ovakvim postupanjem grubo zanemario svoju obvezu isplate predujma putnicama te svu eventualnu naknadu štete prenio na Wiener osiguranje d.d.. Sukladno članku 15. stavku 3. Uredbe 2021/782 predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se

izravnati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju Uredbe 2021/782, ali nije povratan, osim ako je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu. Navedenu odredbu Uredbe 2021/782 i sam izvršenik citira u svojim dopisima broj 8861/25 i 8862/25 od 28. studenoga 2025. koje upućuje putnicama kojima je isplatio predujmove pa je tim više nejasno zašto izvršenik zanemaruje svoju obvezu i ne isplaćuje predujmove putnicama [...] i [...], dok je prethodno za druge dvije ozlijeđene putnice isplatio predujmove.

Slijedom svega navedenog zaključeno je kako izvršenik nije postupio sukladno članku 15. stavku 1. Uredbe 2021/782, odnosno bez odgode i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplatio predujmove putnicama [...] i [...]. Svrha isplate predujma je ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba ozlijeđenih putnika, razmjerno pretrpljenoj šteti, a što se ne može postići u slučaju kad ta isplata kasni ili potpuno izostane.

Za preostalih sedam ozlijeđenih putnika izvršenik se nije očitovao te inspektor zaključuje kako putnici nisu odgovorili izvršeniku na njegove dopise od 22. rujna 2025. i dostavili tražene podatke te im, iako imaju pravo na isplatu, predujam nije isplaćen.

Odredbama članka 139. stavaka 1. i 2. ZUP-a propisano je ukoliko izvršenik ne postupi po izvršnom rješenju da će se donijeti rješenje o izvršenju u pisanom obliku, te da se rješenjem može odrediti dodatni rok za ispunjenje obveze ili odrediti da se obveza ispuni odmah, dok je stavkom 3. istog članka propisano da rješenje mora sadržavati opomenu o novčanoj kazni i iznosu kazne. Nadalje, sukladno članku 142. stavku 2. ZUP-a novčana kazna kojom se pravna osoba prisiljava na izvršenje izriče se rješenjem odgovornoj osobi te pravne osobe u iznosu do deset prosječnih godišnjih bruto plaća ostvarenih u Republici Hrvatskoj u prethodnoj godini. Uzimajući u obzir navedeno, izvršeniku je u točki IV. izreke ovog rješenja zapriječena novčana kazna u iznosu 10.000,00 EUR te će mu se u slučaju daljnjeg neispunjavanja naložene obveze izreći druga, veća novčana kazna. Imajući u vidu narav povrede, iznos novčane kazne od 10.000,00 EUR smatra se primjerenom novčanom kaznom.

Kako je u postupku nedvojbeno utvrđeno da izvršenik nije postupio po izvršnom rješenju, valjalo je stoga, a na temelju odredbi članka 139. ZUP-a odlučiti 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.

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

Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.

Dostaviti:

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