

БОЈКОВА, Сара¹
МЕМИШ, Севда²
ИЛИЕВ, Јаким³

УДК: 366.5:656.7
347.754:656.7

ПРАВАТА НА ПАТНИЦИТЕ ВО ВОЗДУШНИОТ СООБРАЌАЈ, ВО СЛУЧАЈ НА ОТКАЖУВАЊЕ НА ЛЕТ, ОДБИВАЊЕ НА ВЛЕЗ ВО ВОЗДУХОПЛОТОТ И ОДЛОЖУВАЊЕ НА ЛЕТ

Апстракт

Предмет на истражување во овој труд претставуваат „правата на патниците во авионскиот превоз, во случај на откажување и одложување на лет и во случај на одбивање на патникот на влез во воздухопловот“. Како исклучително важна проблематика во делот на заштита на патниците (*потрошувачите*) во воздушниот сообраќај,⁴ овие прашања може да бидат предмет на анализа од повеќе аспекти. Во овој труд, ќе се задржиме само на правните аспекти, земајќи ја предвид правната рамка, практиката и деловните обичаи.

Главната цел на трудот е да се објаснат правата на патниците и истите да се доведат во врска со практиката. На овој начин, ќе се обидеме да разјасниме одредени секојдневни проблеми со кои се соочуваат патниците во воздушниот сообраќај, а истовремено ќе ги доближиме нивните права како позната материја, со тоа и можност за поедноставна заштита.

За потемелно и посеопфатно анализирање на оваа прашање, ќе се послужиме со соодветна методологија. Имено, во трудот главно ќе се користи аналитичко-дескриптивниот метод, компаративниот метод, методот на дедукција и индукција, а на крај ќе резимираме со соодветен заклучок, како наше видување за анализираната проблематика.

Клучни зборови: *воздушен сообраќај, патници, потрошувачи, патен билет, багаж, одбивање на влез, авионски превоз.*

¹ Сара Бојкова е студент на прв циклус на Правни студии на Правниот факултет, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Северна Македонија. Email: sara.072686@student.ugd.edu.mk

² Севда Мемеш е студент на прв циклус на Правни студии на Правниот факултет, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Северна Македонија. Email: sevda.072682@student.ugd.edu.mk

³ Јаким Илиев е студент на прв циклус на Правни студии на Правниот факултет, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Северна Македонија. Email: jakim.072669@student.ugd.edu.mk

⁴ Во насловот на трудот е содржана сентенцата „воздушен сообраќај“, со цел да ја почитуваме генералната квалификација на сообраќајните гранки и законската терминологија. Во суштина, фокусот е на правата на патниците во авионскиот превоз, детерминирани од повеќе извори на право, практика и деловни обичаи.

BOJKOVA Sara⁵
MEMISH Sevda⁶
ILIEV Jakim⁷

UDK: 366.5:656.7
347.754:656.7

THE RIGHTS OF AIR TRAFFIC PASSENGERS IN CASE OF FLIGHT CANCELLATION, REFUSAL OF ENTRY TO THE AIRCRAFT AND FLIGHT DELAY

Abstract

The subject of research in this paper is “the rights of passengers in air transport, in case of cancellation and delay of the flight and in the case of refusal of the passenger to enter the air transport”. As an exceptionally important problem in the field of the protection of passengers (the consumers) in the air traffic, these issues can be the subject of analysis from several aspects. In this paper, we will stay only on the legal aspects, taking into account the legal framework, practice and business customs.

The main goal of the paper is to explain the rights of the passengers and to bring them into relation with the practice. In this way, we will try to share some problems faced by air travelers.

For a thorough and comprehensive analysis of this issue, we use an appropriate methodology. The information, in the main paper, the analytical-descriptive method, the comparative method, the method of deduction and induction will be used, and at the end we will summarize with the exact truth, as our view of the analyzed problem.

Keywords: *air traffic, passengers, consumers, ticket, baggage, gaining entry, air transport.*

Воведни аспекти

Да се истражува на тема „Правата на патниците во воздушниот сообраќај“ со фокус на правата во случај на *откажување, долго одложување на лет и одбивање на влез во воздухопловот*,⁸ значи да се истражува исклучително битна и сложена проблематика. Во денешницата, превозот на патници во сите сообраќајни гранки, а особено превозот на патници во воздушниот сообраќај, зафаќа битен сегмент од бруто глобалниот производ на светско ниво, учествува во создавањето на голем број работни места во светски рамки, создава битна инфраструктура во превозничката мрежа во сите видови

⁵ Sara Bojkova is a student of the first cycle in Legal studies at the Faculty of Law, Goce Delcev University, Stip, North Macedonia. Email: sara.072686@student.ugd.edu.mk

⁶ Memish Sevda is a student of the first cycle in Legal studies at the Faculty of Law, Goce Delcev University, Stip, North Macedonia. Email: sevda.072682@student.ugd.edu.mk

⁷ Jakim Iliev is a student of the first cycle in Legal studies at the Faculty of Law, Goce Delcev University, Stip, North Macedonia. Email: jakim.072669@student.ugd.edu.mk

⁸ Во текстот ќе користиме терминологија којашто кореспондира со законската терминологија што ја уредува оваа проблематика. Иако во суштина во текстот дискутираме и анализираме права на патниците во авионскиот превоз, користиме термин воздухоплов, почитувајќи ја законската терминологија од една страна, а истовремено го обработуваме постојниот концепт во еден поширок правен аспект.

на сообраќајни гранки.⁹ Попрецизно, во услови на постојна глобализација, либерализација, дигитализација и трансформација на пазарот на стоки и услуги, воздухопловната инфраструктура игра суштински сегмент и во реализацијата на бројни и хетерогени мултимодални и комбинирани транспортни маршрути.

Своевидно влијание на ова секако има и растот и развојот на потрошувачкиот сектор, односно зголемувањето и промените на нивните побарувања, секојдневни потреби и цели. Токму во потрошувачкиот сектор на дневна основа настануваат бројни проблеми, дилеми, спорови и недоразбирања што се однесуваат на правата на патниците во материјално правна смисла и заштитата на патниците во процесно правна смисла.

Со цел да се добие поцелосна претстава за правата на патниците, ќе пристапиме и кон анализа на неколку други прашања, што ќе биде во функција на самата проблематика. На самиот почеток ќе продискутираме и за правната природа на договорот, како правен основ за давање услуги во делот на воздухопловниот сообраќај. Дополнително, ќе ја разгледаме и правната природа на патниот билет, корпусот на права и обврски кои произлегуваат од договорите, а истовремено се и законска и материја на европското право и на крај, практиката како додадена вредност на теоријата, и можност да се види имплементацијата на овие права низ призма на практиката.

Темелната анализа на оваа прашање ја наметнува и потребата од употреба на компаративниот метод на анализа, што подразбира анализа на споредбено правни аспекти на Законот за облигационите и стварно правните односи во воздушниот сообраќај („Службен весник на Република Македонија“ бр. 85/08, 148/11, 10/15 и 150/15, во понатамошниот текст ќе се користи кратенката ЗОСОВС), Законот за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ бр. 18/01, 04/02, 05/03, 84/08, 81/09, 161/09 и 123/13 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.215/21 и 154/23, во понатамошниот ЗОО).¹⁰ Најголем придонес во компаративната анализа ќе има односот на ЗОСОВС и Регулативата 261/04. Имено, Регулативата 261/04 е усвоена од страната на Европскиот парламент и Советот на ЕУ, дополнително Регулативата (ЕЗ) 2299/89 за работа со компјутерски резервациски системи од 24 јули 1989 година, изменета со Регулативата (ЕЗ) 3089/93 и Регулативата (ЕЗ) 323/99, која е преземена согласно со Анексот I од Мултилатералната спогодба за основање на Европска заедничка воздухопловна област од 9 јуни 2006 година итн. Оваа споредбена анализа во суштина ќе ја презентира и позицијата на ЗОСОВС, во однос на европското право.

Како додадена вредност на истиот, во трудот ќе се анализираат и повеќе пресуди од областа на превозот на патници во воздушниот сообраќај, како надградба на теоретските анализи, а во релација со целта и потребите на истражувањето. Структурата на трудот е поставена да кореспондира со главната цел на истражувањето и тоа од воведни аспекти, до завршни согледувања.

⁹ Види повеќе за значењето на воздушниот сообраќај во светски рамки: https://www.icao.int/meetings/wrdss2011/documents/jointworkshop2005/atag_socialbenefitsairtransport.pdf, [пристапено на 25.01.2024 година].

¹⁰ Одредбите од членовите 704 до 741 Глава XVII ПРЕВОЗ од Законот за облигационите односи, не се во важност. Види повеќе, Закон за договорите за превоз во патниот сообраќај (“Службен весник на РМ“ бр.23/13). Меѓутоа, поради системскиот пристап на истражување на оваа прашање, а земајќи ја предвид и важноста на ЗОО во истражувањето на прашања од приватно правен карактер, секако се повикуваме на последниот.

I. ПОИМ УЛОГА И ЗНАЧЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА ПРЕВОЗОТ НА ПАТНИЦИ ВО ВОЗДУШНИОТ СООБРАЌАЈ

1. Поим на договорот за превоз во воздушниот сообраќај како посебна гранка во сообраќајот

Договор за превоз на патници во воздушниот сообраќај претставува правен основ за вршење услуги. По својата правна природа станува збор за договор за дело, што во суштина опфаќа *„вршење на одредени физички работи за нарачателот на услугата.“* Сепак, ваквото дефинирање е симплифицирано, со оглед на фактот што станува збор за еден сложен договор, којшто многу често во себе опфаќа повеќе договорени елементи, па неговото оспорување честопати ја наметнува потребата од анализа и на други законски и подзаконски акти, а најмногу, Регулативите на ЕУ коишто ја уредуваат оваа проблематика.

Да се определи договорот за превоз во сите сообраќајни гранки, подразбира да се елаборираат правата и обврските на договорот што ја претставува содржината на облигацијата. Дополнително, секоја сообраќајна гранка носи одредени специфики и потреба од елаборирање на конкретни институти. Во оваа насока, најдобро е да се почитува законското детерминирање и терминологија и поимите и дефинициите во релевантните регулативи на ЕУ, како секундарно законодавство.¹¹ Законски, договорот за превоз на патници во воздушниот сообраќај е уреден во членот 5 (став 1-6) од ЗОСОВС. Според законската формулација: *„договорот за превоз на патници се склучува меѓу превозникот и патникот или меѓу превозникот и нарачателот на превозот“.*

„Со договорот за превоз на патници превозникот се обврзува да го превезе патникот од местото на поаѓање до местото на определување во време предвидено со редот на летање, односно во договореното време, а патникот се обврзува да плати соодветна превознина.“ Со договорот склучен меѓу превозникот и нарачателот на превоз, превозникот се обврзува дека, под условите утврдени со договорот, ќе го превезе патникот одреден од страна на нарачателот на превозот. Договорот за превоз на патници склучен меѓу превозникот и нарачателот на превоз може да се склучи за едно или за повеќе патувања или на одредено време со целиот воздухоплов или со дел од капацитетот на воздухопловот.

Договорот склучен меѓу превозникот и нарачателот на превоз може да се однесува на еден или на повеќе патници. Договорот за превоз на патници склучен со

¹¹ Фактот што постојат повеќе правни извори од примарното и секундарното законодавство што ја уредуваат оваа материја, е дополнителен показател за значењето на проблематиката за правата на патниците во воздушниот сообраќај.

нарачателот на превоз, мора да биде составен во писмена форма.¹² Како писмена форма на договорот за превоз на патници се смета и електронската форма¹³

Покрај законските одредби, дефинирањето на договорот за превоз најчесто се реализира и преку општи и посебните услови¹⁴ под кои работат авионските компании, каде што покрај другото се уредени детални прашања кои и не се законска материја, меѓутоа имаат суштинско значење за уредувањето на односите помеѓу патникот и превозникот.¹⁵ Овие услови се разбира не смее да бидат спротивни на законските прописи и надлежните регулативи, туку треба да ги разработуваат правата и обврските на договорните страни. Сепак, во практиката, голем дел од споровите коишто настануваат се последица токму погрешните интерпретации на одредбите од условите, кои ја претставуваат и содржината на договорите.¹⁶

2. Значење на договорот за превоз на патници во воздушниот сообраќај

Договорот за превоз на патници во воздушниот превоз има суштинско значење во регулирањето на односите помеѓу превозникот и патникот. Според членот 5 од Законот за облигационите и стварноправните односи во воздушниот сообраќај, овој договор може да се склучи меѓу превозникот и лицето коешто ќе патува, или меѓу превозникот и нарачателот на превозот,¹⁷ што укажува на фактот што во одредени случаи корисникот на услугите не мора да е договорната страна која е во *juris vinculum* со превозникот.

Превозникот е законски обврзан да го превезе патникот од местото на поаѓање до местото коешто е договорено, предвиденото време на летање или во договореното време. Ова подразбира согласност на волја две страни за времето и датумот на патувањето, како и за условите под кои ќе се реализира превозот. Како противнадомест за извршената услуга, патникот е задолжен да го плати превозот во соодветниот износ,

¹² Во самата дефиниција на поимот на договорот е содржан и формалниот карактер на истиот. Имено, станува збор за договор за којшто законот определил писмена форма како услов за полноважност, односно формален карактер, што дополнително укажува на комплексноста и важноста на корпусот права и обврски кои произлегуваат од содржината на облигацијата што се создава помеѓу договорните страни.

¹³ Види: член 5, став 1- 6 од ЗОСОВС, што се однесува на поимот на договорот, и каде е елаборирана содржината на облигацијата по основ на договорот за превоз на патници во воздушниот сообраќај.

¹⁴ Во контекст на уредувањето на правата и обврските на патникот и авионската компанија, битно е да се нагласи важност ана општите услови, која што е уредена и со ЗОО, каде што во член 130 | 131 изречно е утврдена нивната правна природа, важност и карактер.

¹⁵ Види повеќе: Општи услови на превоз на патници и багаж, 1 април 2023 година, WIZZ AIR MALTA LIMITED., достапни на: https://wizzair.com/static/docs/default-source/downloadable-documents/general-conditions-of-carriage/gcc-wam/gcc-w4_070323- mk_f92858a5.pdf, пристапено до електронската верзија на овие општи услови на 11 април 2024 година.

¹⁶ Станува збор за правила кои по својата природа имаат обврзувачки карактер, а кои имаа адхезиона природа, односно се склучуваат по принципот “take it or leave it”. Патниците/потрошувачите немаат преговарачка позиција во поглед на склучувањето на договорите, па оттука и потребата законските и регулативите од оваа областа да бидат прецизни, јасни, и да ги штитат правата на потрошувачите/патниците во авионскиот превоз. Види повеќе за ова: Ridanović B., Liability of Carrier in International Carriage for Damage Sustained in Case of Destruction or Loss or Damage to Baggage, SSRN Electronic Journal, 2017.

¹⁷ Самите терминологија што се користи понекогаш упатува на прашањето за дефинирањето на правната природа на договорот за превоз, поточно, дали станува збор за налог или за дело, меѓутоа факт е дека во суштина тоа е *sui generis* договор којшто во својата фундаментална основа претставува „дело“.

бидејќи самиот договор е товарен. Доколку договорот е склучен меѓу превозникот и нарачателот на превоз, превозникот се обврзува да го превезе патникот, определен/избран од нарачателот, под условите што се договорени од страна на нарачателот и превозникот.¹⁸

Најголемото значење на договорот за превоз на патници во воздушниот сообраќај сепак произлегува од неговата квалификација „правен основ за вршење на услуги/превоз на патници,“ остварување на раст и развој на авионските компании, економски развој на националните и глобалните економии итн.

Во модерните услови на превоз на патници, авионскиот сообраќај ја поддржува економијата од повеќе аспекти за кои потврдува и практиката, а и теоријата. Во оваа смисла, договор за превоз е правен основ за обезбедување на глобална трговија и движење на работниците, ги поддржува повеќето индустрии преку превоз на патници. Дополнително, оваа состојба придонесува и кон остварувањето на суштинските компоненти на авионскиот превоз на стока.¹⁹

Договорот за превоз на патници во авионскиот превоз во суштина придонесува и кон развој на повеќе други индустрии. Како брз модел на превоз на патници, придонесува кон доближувањето на пазарот на трудот во глобална смисла. Конечно, фактот што ова материја е предмет на уредување на повеќе пишани меѓународни правни извори, укажува на значењето на договорот и воопшто областа која се истражува.

3. За потребата од детерминирање на превозничката документација во воздушниот сообраќај

Превозничката документација, или документите кои се користат во авионскиот превоз на патници и на стока, има круцијално значење во остварувањето на правата и обврските на договорните страни, односно обезбедувањето на правната заштита, правната сигурност и воопшто логистиката во превозот на патници и стоки.²⁰ Превозничката документација ја сочинуваат повеќе документи, од кои во делот на авионскиот сообраќај на патници, клучна е улогата на патниот билет што се издава.²¹ Токму неговото значење ја наметнува и потребата од определување на правната

¹⁸ Интересна е анализата на овие случаи од практиката. Имено, во овие случаи постојат елементи на „Договор во корист на трет“, што е посебен договор уреден во ЗОО на Република Северна Македонија. Оттука и оправданоста на елаборацијата дека договорот има елементи кои го прават сложен, со потреба од потемелна анализа. Види повеќе за законското уредување на овој договор во член 136-140 од ЗОО.

¹⁹ Види повеќе за ова: How does Air cargo support the economy? Достапено на: <https://amerijet.com/how-does-air-cargo-support-the-economy/>, Пристапено на 11 април 2024 година.

²⁰ Во делот на превозот на стока, превозничката документација во авионскиот транспорт има одредена специфика која е детерминирана од природата, карактерот и сложеноста на превозничките маршрути. Во суштина, авионскиот превоз на стоки е покриен со повеќе различни документи од кои клучна е улогата на авионскиот товарен лист, или во познат во практиката како „Air waybill“. Тоа е доказно средство дека е склучен договор за превоз, а суштински е дека постојат повеќе видови, кои се издаваат по основ на специфичноста на превозничката маршрута. Види повеќе: Тушевска Б., Гарантните писма наспрема коносманите во транспортното право и практики, Годишен зборник на Правниот факултет при Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип 2014.

²¹ Во делот на превозот на стока во авионскиот сообраќај, оваа проблематика е покомплексна. Ова не само поради карактерот, видот и големината на стоката што се превезува, а секако и другите специфики кои се проследуваат со превозот на стока.

природа на патниот билет и неговото разграничување во однос на останатите превознички документи.

3.1. Правната природа на патниот билет за превоз на патници во воздушниот сообраќај

По дефиниција „патниот билет“, како документ што се издава од страна на превозникот, претставува потврда во која е инкорпорирано одредено право на патникот, во конкретниот случај, право да патува и да ги користи услугите за кои е склучен договорот помеѓу превозникот и него.

Патничкиот билет во воздушниот превоз е основен правен инструмент кој уредува правата и обврските на патникот и превозникот. Во својата суштина, билетот претставува писмен договор помеѓу патникот и превозникот, кој се склучува кога патникот го купува билетот за одреден лет. Овој договор дефинира услови и правила кои ги почитуваат договорните страни за време на патувањето.

Со патничкиот билет, патникот се согласува со условите што се наведени во билетот, вклучувајќи ги местата на поаѓање и пристигнување, превозната цена, условите за пренос и промена на билетот, правила за откажување и компензации во случај на доцнење или откажување на летот, итн. Овие услови се договорени меѓу патникот и превозникот и се сметаат за важечки и обврзани за две страни.

Иако **патничкиот билет може да се користи како доказ за постоење на договорот за превоз, неговата основна улога е да ги уреди правата и обврските на страните во рамките на самиот договор.** Билетот е прецизен договорен документ што обезбедува правна сигурност и регулира односите помеѓу патникот и превозникот, а не просто доказ за постоење на договорот. Во ЗОСОВС, член 6, изречно го дефинира поимот на патен билет во авионскиот превоз. Имено, согласно законската дефиниција, Превозникот е должен да издаде патен билет, поединечен или групен. Патниот билет е доказ дека е склучен договорот за превоз на патници, но постоењето на договорот за превоз може да се докажува и на друг начин. Патниот билет, по правило гласи на име. **Ако патниот билет гласи на име, не може да се пренесува без согласност на превозникот.** Превозникот има право да одбие да даде согласност само од оправдани причини. Во патниот билет мора да бидат означени превозната цена, местата на поаѓање и пристигнување, како и времето на поаѓање на воздухопловот предвидено со ред на летање, односно со договор.²²

Важно е да се нагласи дека патничкиот билет е издаден на името на патникот и обично не е пренослив без согласност на превозникот. Ова го обезбедува правото на превозникот да контролира кои личности се присутни на неговите летови и му обезбедува сигурност во однос на користењето на неговите услуги. Поради својата природа, патничкиот билет мора да содржи сите релевантни информации, вклучувајќи ги превозната цена, местата на поаѓање и дестинацијата, како и времето на полетување. Овие информации ги дефинираат условите на патувањето и го прават

²² Во поглед на патниот билет се употребуваат и одредбите од членот 3 на Монреалската конвенција. Издавањето на патнички билети преку употреба на компјутерски системи за резервација се врши согласно со Регултивата (ЕЗ) 2299/89 за работа со компјутерски резервационски системи од 24 јули 1989 година, изменета со Регултивата (ЕЗ) 3089/93 и Регултивата (ЕЗ) 323/99, која е преземена согласно со Анексот I од Мултилатералната спогодба за основање на Европска заедничка воздухопловна област од 9 јуни 2006 година.

билетот неопходен за патувањето. Според членот 6, превозникот има право да го одбие преносот на патничкиот билет без одобрение, само во случаи кога има оправдани причини. Оваа одредба го заштитува правото на превозникот да контролира кој се качува на неговите летови и ги обезбедува основите за таква одлука. Исто така, членот 6 утврдува начин на издавање на патнички билети преку компјутерски системи за резервација, што е дополнителен аспект на нивната правна природа. Овие системи обезбедуваат ефикасност и прецизност во издавањето на билетите, исто така гарантирајќи согласност со регулаторните стандарди и законска важност на документот.

3.2. Разграничување на патниот билет од договорот за превоз на патници во воздушниот сообраќај

Патничкиот билет и договорот за превоз на патници се две сосема различни, но меѓусебно поврзани правни концепции во контекстот на воздушниот превоз. Патничкиот билет, како конкретен документ, го идентификува специфичното патување на патникот и му овозможува пристап до услугите на превозникот. Со други зборови, тоа е материјален доказ за постоењето на договорот за превоз, кој укажува на деталите и условите на патувањето.

Патничкиот билет, *најчесто гласи на име на конкретниот патник, што ги ограничува правата за пренос на билетот на друго лице без согласност од страна на превозникот.* Ова правило се наметнува како мера за сигурност и заштита на патниците. Дополнително, патничкиот билет ги содржи основните детали за патувањето, како што се местата на поаѓање и пристигнување, времето на поаѓање и превозната цена.

Со други зборови, договорот за превоз на патници е поширок и апстрактен правен документ што ги уредува правата и обврските на страните во врска со патувањето. Тој ги вклучува условите за резервација, правилата за пренос на билет, процедурите за откажување на патувањето и други правни аспекти на патувањето. Договорот може да биде исклучително важен во уредувањето на односите помеѓу патникот и превозникот, особено во случај на спорови или неусогласености.

Патничкиот билет, во својата есенција, претставува конкретен документ што го идентификува специфичното патување на патникот и му овозможува пристап до услугите на превозникот. Според членот 6, став 1 од Законот за облигационите и стварноправните односи во воздушниот сообраќај, превозникот е задолжен да издаде патнички билет, кој може да биде единечен или групен. Патничкиот билет, во суштина, претставува доказ за постоењето на договорот за превоз на патници, кој се склучува меѓу превозникот и патникот или начателот на превозот. Во однос на договорот за превоз на патници, тој претставува поширок и апстрактен правен документ што ги уредува правата и обврските на страните во врска со патувањето. Ова е многу подетален договор, кој може да содржи услови за резервација, правила за пренос на билет, процедури за откажување на патувањето и други правни аспекти што влијаат на патникот и превозникот. Според членот 6, став 5 од истиот закон, патничкиот билет мора да содржи: превозната цена, местата на поаѓање и пристигнување, како и времето на поаѓање на воздухопловот предвидено со редот на летање, односно со договорот. Ова се информации кои ги олеснуваат патникот и го информираат за неговото патување. Во суштина, најдетално карактеристиките на патниот билет и неговото разграничување со

договорот за превоз се реализираат преку општи и посебните услови за превоз на авионските компании.²³

II. ПРАВА И ОБВРСКИ НА СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА ПРЕВОЗ НА ПАТНИЦИ ВО ВОЗДУШНИОТ СООБРАЌАЈ

Права на патникот по основ на склучен договор за превоз во воздушен сообраќај

Правата и обврските на патникот и превозникот кои претставуваат дел од договорот за превоз во воздушниот сообраќај се предмет на уредување на повеќе регулативи и конвенции, законски и подзаконски акти. Во Република Северна Македонија оваа материја е исто така предмет на уредување на законски прописи, подзаконски акти коишто генерално се хармонизирани со ЕУ законодавството.²⁴ Во суштина, во најрелевантниот закон што ја уредува оваа материја, ЗОСОВС, содржани се решенијата од најрелевантните законски прописи, *in concreto*, Регулативата 261/2004 која е донесена 11 февруари 2004 година се воспоставуваат еднообразни правила за надомест на штета и помош на патниците во случај на одбивање да му се дозволи на патникот да се качи во воздухопловот заради превоз, откажување на летот и долго задоцнување на летот. Понатаму, имплементирана е и регулативата 785/2004 од 21 април 2004 година се воспоставуваат условите за осигурување за авиопревозници и оператори на воздухоплови, Регулатива 2027/97 од 9 октомври 1997 година за одговорност на авиопревозниците во случај на несреќи, оваа Регулатива е изменета со Регулативата 889/2002.²⁵

Најреферентен правен извор, истовремено и најцелосен во смисла на уреденост на материјата, претставува Регулативата 261/2004, чија примена изречно е наведена во нашето законодавство. Во регулативата 261/2004 се содржани следниве права за патниците:

- А) Право на компензација;
- Б) Право на помош;
- В) Право на пренасочување или враќање на средствата;
- Г) Право на компензација за намалување;
- Д) Право на информирање.

Правото на компензација го имаме во следниве околности и тоа: откажување на летовите (освен ако откажувањето е поради вонредни околности), одбиено влегување

²³ Види подетално за условите за патување по основ на правата од патничкиот билет кај: Општи услови на Луфтханза, достапни на: <file:///C:/Users/Borka/Downloads/lufthansa-abb-06-2022-en.pdf>, пристапено на: 11 април 2024 година.

²⁴ Letica I., Montreal Convention on Harmonization of Certain Rules for International Carriage by AIR., достапна на: <https://pragma.international/article/montreal-convention-on-harmonization-of-certain-rules-for-international-carriage-by-air#no-back>, пристапено на: 14 април 2024 година

²⁵ Кога се отвора прашањето за степенот на хармонизација на законодавството на Република Северна Македонија, со ЕУ законодавството, во делот на авионскиот превоз на стока, извештајот на ЕУ комисијата за 2023 година наведува: Во областа на воздухопловството, земјата одржува добро ниво на усогласеност со *правото на ЕУ* и делумно се усогласи со законодавството за безбедност во воздухопловството. Сè уште се потребни повеќе напори за олеснување на инспекциите за стандардизација на Европската агенција за безбедност во воздухопловството. Види извештај: <https://www.sep.gov.mk/post/?id=5657#.ZkxGzHZBxPY>, пристапено на 1 април 2024 година.

(ако на патниците неволно им биде одбиено влегување во авион поради пререзервираност), и долги одложувања (ако доцнењето надминува одредени прагови, обично 3 часа во зависност од растојанието на летот).²⁶

Патниците ќе стекнат право на компензација при откажување на летот доколку летот бил откажан, а тие не биле информирани најмалку 14 дена пред закажаниот датум за полетување. Исто така ќе се земат предвид околностите поради кои бил откажан летот, особено дали откажувањето било во контрола на авиокомпанијата. Висината на компензацијата зависи од оддалеченоста на летот и должината на доцнење, па така: за летови до 1 500 километри висината на компензацијата изнесува 250 евра, за летови помеѓу 1500-3000 километри висината на компензацијата изнесува 400 евра и за летови над 3500 километри висината на компензацијата ќе изнесува 600 евра. Авиокомпаниите не се обврзани да плаќаат компензација ако откажувањето на летот било предизвикано од вонредни околности (екстремни временски околности, политичка нестабилност, безбедносни ризици или штрајкови кои влијаат на операциите на летот и сл.).

При вакви случаи авиокомпаниите сè уште ќе бидат обврзани да ги информираат патниците за откажувањето на летот и да им пружат помош на патниците во вид на (оброци, пијалак, сместување во хотел доколку тоа е потребно, овозможување комуникација и сл.), исто така да понудат алтернативни опции за превоз (како што се пренасочување или враќање на средствата).

Одбиено влегување се случува кога патниците имаат валиден билет но авиокомпанијата неволно ги одбива да се качат, обично поради пререзервираност. Патниците се квалификуваат за компензација доколку им биде одбиено да се качат неволно и не се пријавиле доброволно да се откажат од своите места во замена за компензација или други поволности што ги нуди авиокомпанијата. Исто така компензацијата зависи од околностите околу одбиеното влегување во авионот особено дали тоа било во контрола на авиокомпанијата. Во начинот на пресметување на висината на компензацијата, како и во кои услови нема авиокомпанијата да биде обврзана да плати компензација, се истите како и кај откажување на летовите.

Долги одложувања или доцнење се јавува кога летот е одложен над одреден праг, обично три часа во зависност од растојанието на летот. Патниците ќе имаат право на компензација при ваков случаи доколку доцнењето било во контрола на авиокомпанијата односно доцнењето се случило по вина на авиокомпанијата. Доколку доцнењето е предизвикано од вонредни околности (тешки временски услови, безбедносни проблеми и сл.) авиокомпанијата може да биде ослободена од плаќање на компензација, но не и од обврската да пружат помош и алтернативни опции за превоз. Како обврска на авиокомпанијата се смета и информирањето на патниците како и укажување на нивните права. Висината на компензацијата се пресметува исто како и кај откажување на летовите.

Патниците за да ја добијат компензацијата покрај исполнување на условите за компензација треба да поминат и одреден процес. Таквиот процес започнува со поднесување на барање за компензација до авиокомпанијата, барањето може да биде доставено директно, преку онлајн формулар, преку е-пошта или пошта. Авиокомпанијата треба во разумен рок да го обработи барањето и да даде свој одговор.

²⁶ Види повеќе: Passenger rights in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Regulation (EC) 261/2004, <https://www.enac.gov.it/en/passengers/passengers-rights/Passengers-rights-in-case-of-denied-boarding-cancellation-or-long-delay-of>, пристапено на 2 април, 2024 година.

Доколку авиокомпанијата го отфрли барањето за компензација, тие мора да наведат јасни причини за одбивањето, а патниците имаат право да го зголемат барањето преку алтернативни механизми за решавање спорови или правни канали доколку е потребно (Gnutzmann H., Śpiewanowski P., Volume 136, 2023).

Право на помош, правото на помош се однесува на обезбедување на потребните услуги и поддршка на патниците погодени од прекин на летот, како што се доцнење, откажување или одбиено качување. Помошта на авиокомпанијата се изразува преку обезбедување на оброци и освежување (авиокомпаниите се обврзани да им обезбедат на патниците оброци и освежување соодветни на времето на чекање за време на прекилот), сместување (ако прекилот бара од патниците да останат преку ноќ или подолг период, авиокомпаниите мора да понудат сместување, вклучувајќи хотелско сместување и превоз до и од аеродромот), обезбедување комуникациски средства (патниците мора да имаат пристап до комуникациски средства, како што се телефонски повици или е-пошта, за да ги информираат членовите на семејството или да направат алтернативни аранжмани за патување), пристап до одредени простории (место за одмарање, тоалет и сл.), и медицинска помош на загрозуени лица доколку е потребно.

Помошта се обезбедува врз основа на времетраењето на прекилот и специфичните потреби на патниците. Авиокомпанијата е должна да ги информира патниците за нивните права како и видот на помош што им стои на располагање. Исто така авиокомпанијата мора да им пружи помош на патниците без оглед на причината за прекилот, без разлика дали тоа е под контрола на авиокомпанијата (на пр. технички проблеми) или поради вонредни околности (на пр. тешки временски услови).

Додека авиокомпаниите се обврзани да пружат помош, патниците имаат и одговорности, како што се соработка со персоналот на авиокомпанијата и следење на упатствата во врска со обезбедувањето помош. Патниците треба да ги соопштат своите потреби и грижи до персоналот на авиокомпанијата за да се осигурат дека помошта е соодветно обезбедена. Исто така од патниците може да се бара да ги чуваат сметките за трошоците направени за време на прекилот, како што се оброци или сместување, за целите на надоместување.

Право на пренасочување или враќање на средствата, патниците се стекнуваат со ова право доколку летот е откажан или значително одложен, тие имаат право да бидат пренасочени до нивната крајна дестинација во разумен рок и услови. Пренасочувањето може да вклучува алтернативни летови со кои управува истата авиокомпанија или други превозници, во зависност од достапноста и изводливоста. Пренасочувањето вообичаено се нуди кога оригиналниот лет е откажан или одложен над одреден праг, обично три часа. Патниците може да побараат пренасочување без оглед на причината за откажувањето или доцнењето, без разлика дали тоа е во контрола на авиокомпанијата (на пр. технички проблеми) или поради вонредни околности (на пр. тешки временски услови).

Пренасочувањето мора да биде спроведено под услови како и оригиналниот лет односно овде влегува класата на услуга, времето на транзит и сл. Право на враќање на средствата се изразува преку можноста патникот да може да ги добие назад вложените пари за купениот билет. Исто така доколку патниците одлучат да не го користат правото на пренасочување или доколку пренасочувањето не е изводливо се преминува кон правото на враќање на средствата. Враќањето на средствата треба да ја покрие цената на целиот неискористен билет, како и поврзани даноци, такси и доплати што ги платил

патникот. Авиокомпаниите се обврзани да ги информираат патниците погодени од откажување летови или значителни доцнења за нивните права.

Право на компензација за намалување на рејтингот имаме во случаи кога патниците се преместуваат во пониска класа на услуга од онаа што првично ја резервирале и платиле. Ова може да вклучува преместување од деловна класа во економска класа или од премиум економија во стандардна економија. Правото на компензација за намалување на рејтингот ќе им биде достапно на патниците доколку неволно бидат преместени од повисока кон пониска класа без нивна согласност, а висината на компензацијата се пресметува врз основа на процент од цената на платениот билет, а пресметката ќе варира од вредноста помеѓу првично резервираната класа и намалената класа, како и од должината на летот.

Авиокомпаниите нема да бидат обврзани да платат компензација доколку намалувањето на рејтингот е предизвикано од вонредни околности надвор од нивна контрола (безбедносни причини), но во такви случаи, авиокомпаниите сè уште може да бидат обврзани да обезбедат алтернативна компензација или бенефиции за засегнатите патници, како што се ваучери, надградби или рефундирање. Патниците треба да го соопштат своето незадоволство од намалување на рејтингот на персоналот на авиокомпанијата и да побараат компензација. Авиокомпаниите се одговорни за спроведување на мерките за компензација навремено и ефикасно, обезбедувајќи дека засегнатите патници добиваат правична и соодветна компензација за намалување на рејтингот. Надоместокот може да се обезбеди во форма на парични поврати, ваучери, надградби во повисока класа на иден лет или други поволности како што е договорено меѓу авиокомпанијата и патникот.

Право на информирање односно правото на информации се однесува на обврската на авиокомпаниите да ги информираат патниците погодени од нарушување на летот за нивните права и опции, како и за сите релевантни политики или процедури на авиокомпаниите. Содржината на информацијата треба да ги содржи правата на патниците како што се: право на компензација, помош, пренасочување или враќање на средствата, намалување на рејтингот и сл. Информирањето мора да биде навремено. Авиокомпанијата, информациите може да ги пренесува на различни начини и тоа: да објавуваат соопштенија на аеродромот или во авионот, преку писмени известувања или летоци, преку дигитални платформи (веб-страници, мобилни апликации, социјални медиуми и сл.).

Информациите што им се даваат на патниците треба да бидат јасни, концизни и лесно разбирливи, без оглед на јазикот или нивото на писменост на патниците. Патниците треба да го потврдат приемот на информациите обезбедени од авиокомпанијата во врска со нивните права и опции.²⁷

1. Права на превозникот по основ на склучен договор за превоз во воздушен сообраќај

Во двострано-обврзувачките договори, правата на патниците се во корелација со обврските на превозниците и *vice versa*. И во однос на оваа прашање, националните легислативи во делот на авионскиот превоз на патници и стока, а исто така во

²⁷ Perezgonzalez J.D., Gilbey A., Airline passengers' rights to information and the strange case of the right to be informed about destinations, <https://mro.massey.ac.nz/server/api/core/bitstreams/99daaffe-3cd1-429b-9217-463ad77bb49c/content>, пристапено на 13 април 2024 година.

Регулативата 261/2004, се содржани и обврските на авиокомпаниите, кои исто така се имплементирани во нашето законодавство. Во оваа смисла предвидени се:

- А) Обврска за информирање на патниците;
- Б) Обврска за давање на компензација и помош;
- В) Обврска да се понуди пренасочување или враќање на средствата;
- Г) Обврска да се избегне одбиено влегување во авион;
- Д) Обврска за компензација за одбиено влегување во авион, откажувања или долги одложувања;
- Ѓ) Обврска за обработка на побарувањата за компензација.

Обврските се огледуваат спрема правата на патниците односно, тоа што претставува право на патникот, претставува обврска на авиокомпанијата.²⁸ Погоре преку објаснувањето на правата на патниците се опфатени и обврските на авиокомпаниите. Овде во кратки црти ќе ги опфатиме обврските на авиокомпанијата и тоа:

Обврска да им даде информации односно да ги информира патниците во ситуација кога летот **е откажан, доцни, им е одбиено влегувањето на патниците во авионот** и сл. При информирањето авиокомпанијата треба да ги извести патниците за нивните права во материјална и процесно правна смисла коишто им стојат на располагање.

Обврската во вид на компензација и помош претставува една од фундаменталните обврски на компаниите. Во оваа смисла авиокомпаниите имаат за обврска да извршат компензација во случај кога имаме откажување на летовите, доцнење, одбиено влегување, намалување на рејтингот и сл. При што не треба да **постојат вонредни околности кои би ги ослободиле компаниите од обврска на компензација**.²⁹ Обврска за давање на помош имаме во исти ситуации кога имаме и обврска за компензација, авиокомпаниите се должни да пружат помош во вид на оброци и освежување, сместување, комуникациски средства на патниците, медицинска помош и сл.

Доколку летот е откажан или одложен, авиокомпаниите имаат за обврска да ги информираат патниците, при самото информирање авиокомпаниите им нудат можност за пренасочување или враќање на средствата во висина на билетот. При што пренасочувањето мора да биде во слични услови како и оригиналниот лет, во исто или слично време на пристигнување до крајната дестинација како и иста или слична класа

²⁸ Согласно методот на координација во приватното право, она што претставува обврска за патникот, истовремено претставува право на превозникот и *vice versa*. Во оваа смисла, а со цел да не го обременуваме трудот, се фокусиравме на правата на патниците, а спорадично за потребите на правата, ги анализиравме и обврските.

²⁹ Прашањето за основите за ослободување од одговорност на авиокомпаниите за штетата предизвикана на патниците, претставува сложено, битно и секојдневно експлоатирано прашање во практиката. Бројни судски спорови, теоретски делиберации и дилеми се наметнуваат во потребата од правна квалификација дали одредена фактичка состојба е основ за примена на концептот на „исклучување од одговорност на авионските компании во случај на постоење на точно определени надворешни околности“. Искуството покажува дека најрелевантен во секој случај за Судот за правда на ЕУ, каде што темелно, преку образложенија и анализи се квалификуваат овие состојби и се наоѓа правно решение. Види повеќе за ова прашање: Franks M.R., *Airline Liability For Loss, Damage, or Delay of Passenger Baggage*, *Fordham Journal of Corporate & Financial Law*, volume 12, Issue 4, 2007. Достапано на: <https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1236&context=jcfl>, пристапено на 13 април 2024 година.

на услуги кои ќе бидат на располагање на патниците. Авиокомпаниите се должни да ги обработат побарувањата за компензација од страна на патниците во разумен рок, како и да им дадат одговор во врска со побарувањата. Во случаи кога побарувањата се одбиени, мора авиокомпанијата да ги образложи причините за одбивањето.

2. Обврски на превозникот и на патникот од договорот за превоз во воздушниот сообраќај

Патниците покрај погоре наведените права при склучување на договорот за превоз во воздушниот сообраќај, се здобиваат со одредени права и обврски и при пренос на својот багаж во воздушниот сообраќај. Патниците се здобиваат со следниве права:

А) Право на примање багаж - Патниците имаат право да го добијат својот багаж по пристигнувањето на нивната дестинација, под претпоставка дека е пријавен за летот).

Б) Право на недопрен багаж - Патниците имаат право да го добијат својот багаж во иста состојба како што беше при пријавувањето. Авиокомпаниите се одговорни да се грижат за багажот да се постапува внимателно за да се спречи оштетување.

В) Право на навремена испорака на багаж - Патниците имаат право да го добијат својот багаж навремено по пристигнувањето на нивната дестинација. Авиокомпаниите треба да вложат разумни напори за да обезбедат багажот веднаш да се истовари од авионот и да им се доставува на патниците.

Г) Право на информации - Патниците имаат право да добиваат информации за процедурите за собирање багаж, вклучувајќи каде и како да го подигнат својот багаж на аеродромот.

Д) Право на компензација за изгубен или оштетен багаж. Доколку багажот се изгуби, оштети или доцни за време на патувањето со авион, патниците имаат право на компензација од авиокомпанијата, под одредени услови и ограничувања. Патниците чиј багаж е изгубен или оштетен мора да пријават во одреден рок на авиокомпанијата, тој рок вообичаено е 7 дена за оштетен багаж и 21 ден за изгубени предмети. Износот на компензација за изгубен или оштетен багаж може да варира во зависност од неколку фактори, вклучувајќи ги политиките на авиокомпанијата, вредноста на изгубените или оштетените предмети и сите важечки меѓународни договори или прописи.³⁰

Надоместокот често се заснова на амортизираната вредност на изгубените или оштетените предмети, наместо на нивната оригинална куповна цена. Авиокомпаниите, исто така, може да имаат ограничувања за висината на компензацијата што се подготвени да ја обезбедат по патник или по багаж. Патниците мора да достават документација и доказ за загуба или штета за да го поддржат нивното барање за компензација. Ова може да вклучува сметки, фотографии или други докази за вредноста и состојбата на изгубените или оштетените предмети. Исто така авиокомпаниите може да имаат ограничувања или исклучувања на нивната одговорност за изгубен или оштетен багаж, особено за вредни или кривки предмети, готовина, накит или електронски уреди.

³⁰ Види: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32004R0261>, пристапено на 14 април 2024 година.

Обврска на авиокомпаниите при пренос на багажот се следни:

А) Обврска за внимателно ракување со багажот – Авиокомпаниите имаат обврска внимателно да ракуваат со багажот на патниците за да спречат губење, оштетување или кражба. Ова вклучува правилно товарење, истовар и складирање на багажот за време на летот

Б) Обврска за транспорт на багаж – Авиокомпаниите се одговорни за транспорт на чекираниот багаж на патниците до дестинацијата на аеродромот и обезбедување дека тој е достапен за подигнување по пристигнувањето.

В) Обврска за давање информации – Авиокомпаниите мора да им дадат на патниците точни и навремени информации за процедурите за собирање багаж, вклучувајќи какви било промени или доцнења што може да влијаат на достапноста на багажот.

Г) Обврска за помош на патниците – Авиокомпаниите треба да им пружат помош на патниците кои наидуваат на проблеми со собирањето на багажот, како што е изгубен или оштетен багаж. Ова може да вклучува помагање на патниците да поднесат извештај или барање за компензација.

Д) Обврска за компензација за изгубен или оштетен багаж – Авиокомпаниите генерално се одговорни за изгубен, оштетен или одложен багаж и може да се бара соодветно да им надоместат на патниците, во согласност со важечките закони и прописи. Но постои и услови кога авиокомпаниите ќе бидат исклучени од одговорноста за оштетен багаж, а такви се: несоодветно пакување (ако багажот на патникот не бил соодветно спакуван или заштитен, а штетата настанала како резултат на несоодветно пакување, авиокомпанијата нема да биде одговорна), вродени дефекти (ако багажот се оштетил поради вродени дефекти, како што се слаби материјали или структурни недостатоци, авиокомпанијата не може да биде одговорна), предмети исклучени од одговорност (авиокомпаниите може да имаат ограничувања или исклучоци на нивната одговорност за одредени видови предмети, како што се кревки или вредни предмети, готовина, накит, електроника или расиплива стока. (Ballard J.H., 1979) На патниците вообичаено им се советува да не ставаат такви предмети во нивниот чекиран багаж, а доколку го сторат тоа, авиокомпанијата можеби нема да биде одговорна за каква било штета или губење на овие предмети), настани од виша сила (во ситуации на виша сила, како што се природни катастрофи, терористички напади или политички немири, каде што оштетувањето на багажот е надвор од контрола на авиокомпанијата, авиокомпанијата можеби нема да биде одговорна), инспекција на багаж (ако багажот бил отворен и прегледан од безбедносните органи, и настанала штета за време на процесот на инспекција, авиокомпанијата нема да биде одговорна), нормално абење и кинење (авиокомпаниите не се одговорни за нормалното абење што се јавува како резултат на редовна употреба за време на транспортот. Ова вклучува помали гребнатинки, гребнатини или козметички оштетувања што може да се појават при ракување).³¹

³¹ Во однос на правата на патниците за безбедно пренесување на нивниот багаж во авионскиот превоз на патници, владините тела, авиокомпаниии и други релевантни институции, превознички агенции итн., спроведуваат дисеминација на релевантни совети врзани за намалување на ризиците од штета врз багажот. Најчесто во практиката патниците на ги земат предвид тие советите, па следуваат бројни спорови. Види повеќе за оваа прашање:

III. ОДГОВОРНОСТА НА ПРЕВОЗНИКОТ ПО ОСНОВ НА СКЛУЧЕН ДОГОВОРОТ ЗА ПРЕВОЗ НА ПАТНИЦИ ВО ВОЗДУШНИОТ СООБРАЌАЈ

1. Одговорност на превозникот за доцнење на летот во воздушниот сообраќај

Доцнењето на летот е ситуација кога авионот пристигнува на дестинацијата со задоцнување во однос на планираното време на пристигнување. Ова е доста чест проблем во воздушниот сообраќај и истиот предизвикува незадоволство и непријатност за патниците. Причините за доцнењето можат да бидат различни како што се технички проблеми, лоши временски услови или проблеми со организацијата. Во вакви случаи, авиопревозник е носител на одговорност којашто е регулирана со Регулативата 261/2004. Одговорноста на авиопревозникот се состои во обезбедување поддршка и компензација на патниците.

Многу често можеме да најдеме на конфузија помеѓу термините „доцнење на летот“ и „одложување на летот“. Разликата е во тоа што кај одложувањето на летот акцентот се става на времето на тргнување на истиот, што кај доцнењето се мисли на времето на пристигнување на летот. Покрај тоа, обврските на авиокомпаниите и во двете ситуации се исти. ЗОСОВС, водејќи се од Регулативата, прави разлика помеѓу одложување и откажување. Во членот 10 од ЗОСОВС, под одложување се мисли: „доцнење на летот и патниците имаат право да бидат соодветно згрижени со можност да го откажат летот со соодветен надомест на билетот или да го продолжат под определени услови“. Откажувањето на летот од страна на авиопревозникот не е предвидено во овој член, но се среќава во членот 11 и за истото ќе се зборува подетално во понатамошниот текст. Патниците коишто ќе се најдат во вакви ситуации треба да бидат информирани од авиокомпанијата за доцнењето односно одложувањето на летот, веднаш или што е можно порано, како и за причините за тоа доцнење и правата кои им следуваат од истото.

Информациите треба да се достапни на авионските табли, преку SMS, е-маил или други средства за комуникација. Информациите треба да содржат детални информации за новото време на заминување односно пристигнување, причините за истото и за опциите за алтернативен превоз. Членот 6 од оваа Регулатива ги уредува конкретните ситуации кога авиопревозникот има обврска да им обезбеди помош и надомест на патниците. Основните временски рамки за доцнење на летот и правата на патниците според оваа Регулатива, се поделени на кратки, средни и долги летови.

За краток лет се смета оној под 1500 км, односно доцнење од 2 или повеќе часа. За среден лет се смета од 1500 до 3500 км или доцнење подолго од 3 часа. За долг лет се смета над 3500 км, или доцнење подолго од 4 часа. Овде постои и друга ситуација, односно ако доцнењето на летот е повеќе од 5 часа, независно од должината на патувањето, па и доколку патникот одлучи да не патува, тој има право на целосен поврат на дадените парични средства. Авиокомпанијата е должна да ги извести патниците писмено за нивните права и опциите на располагање, вклучувајќи го и правото на целосен поврат на средствата. Помошта којашто им се нуди на патниците во овие ситуации е наведена во членот 9 од Регулативата, притоа правејќи разлика за

<https://www.transportation.gov/airconsumer/plane-talk-tips-avoiding-baggage-issues>, пристапено на 15 април 2024 година.

доцнењето над 5 часа чиешто обештетување и помош се регулирани со членот 8 од Регулативата.³² Илустративно:

Г-дин Аменд и други две лица резервирале лет со *Germanwings* од Дрезден до Келн за 21 декември 2009 година. Планираното време на полетување било 8:05 часот, меѓутоа поради технички проблеми со авионот, летот започнал околу 23:30 часот. Патниците пристигнале во Келн со задоцнување од повеќе од три часа, меѓутоа помалку од четири часа.

Г-дин Аменд поднел тужба против *Germanwings* пред Амцгерихт Келн, барајќи компензација од 750 евра поради задоцнувањето, во согласност со Регулативата бр. 261/2004. Првичниот суд ја прифатил тужбата. *Germanwings* поднел жалба пред *Landgericht Köln*, тврдејќи дека толкувањето на Регулативата бр. 261/2004, според која патниците на одложените летови имаат право на компензација ако пристигнат со задоцнување од три часа или повеќе, е спротивно на принципот за поделба на власта во Европската Унија.

За да се добие прецизно толкување, *Landgericht Köln* го упатил случајот до Судот за прелиминарна одлука. Судот бил прашан дали членовите 5 до 7 од Регулативата бр. 261 /2004 година мора да се толкува како што значи дека патниците од одложените летови може да се асимилираат со патниците на откажаните летови заради примена на правото на надоместок предвидено во овој членот 7. Судот донел заклучок дека патниците на одложени летови може да се асимилираат со патниците на откажаните летови заради примена на правото на компензација и дека на тој начин тие можат да се повикаат на правото на надоместок предвиден во членот 7 од овој правилник кога ќе претрпат губење време еднакво или поголемо од три часа, односно кога ќе стигнат до крајната дестинација три часа или повеќе по првично планирано време од авиопревозникот.

2. Одговорност на превозникот за одбивање на влез во воздухопловот

Регулативата исто така ги регулира и ситуациите на **одбивање на влез на патникот во воздухопловот**. Ова значи дека не му се дозволува на одреден патник да влезе во авионот поради различни причини како што се непроверена документација, пречекорување на капацитетот, несоодветно однесување, медицински проблеми или поради сигурносни причини.

Забраната за влез може да биде против волјата на патникот или со доброволно откажување од влез во воздухопловот. Кога авиопревозникот разумно смета дека треба да забрани влез во воздухопловот, најпрво е должен да побара доброволци кои ќе се откажат од своите резервации, при што тие патници ќе добијат одредени бенефиции и помош определени во членот 8 од Регулативата.

³² Во суштина, голем дел од правата на патниците предвидени во Регулативата, се дел од „општите или посебните услови за превоз на патниците во авионскиот сообраќај.“ Тие се наведени на последната страница од патниот билет, со цел на патниците да им бидат максимално на располагање.

Кај забраната за влез против волјата на патникот се подразбира дека авиопревозникот одбива да му дозволи влез на патникот во воздухопловот иако тој не претставува закана по здравјето и безбедноста на останатите патници и на самиот себе. Ова значи дека патникот пристигнал на аеродромот со потврдена резервација, потребна документација и го запалил времето пред летот за завршување на постапките за пријавување на летот, безбедносен преглед и качување во воздухопловот. Кога се исполнети овие услови и сепак на патникот му се забрани влез во воздухопловот, авиопревозник е должен да му обезбеди пренасочување најблиску до предвиденото време за патување, пренасочување на подоцнежен датум со негова согласност или надомест на трошоците на билетот кој не е искористен.

Доколку патникот одбере пренасочување во време најблиску до предвиденото, авиопревозникот е должен да му обезбеди згрижување за времето додека го чека алтернативниот лет. Под згрижување се подразбира дека патникот треба да добие оброк и освежителни пијалаци во сооднос со времето на чекање, два телефонски повици или меилови, доколку е неопходно преноќување треба да му обезбеди хотелско сместување и по потреба транспорт помеѓу аеродромот и хотелот. Доколку авиопревозникот не ги исполни овие сопствени обврски и трошоците паднат на страна на патникот, тој има право на надомест на разумно направените трошоци доколку ги зачува и приложи фискалните сметки од трошоците.

Авиопревозникот исто така има должност за компензација во однос на забраната за влез во воздухопловот против волјата на патникот. Износот на паричната сума којашто авиопревозникот е должен да ја даде на патникот во ваква ситуација, варира во однос на растојанието на патувањето и временските рамки на пренасочувањето. За краток превоз, авиопревозникот е должен да надомести 250 евра по патник, за превоз со средно времетраење сумата изнесува 400 евра по патник, а во случај на долг превоз, сумата изнесува 600 евра по патник. Доброволното откажување од влез во воздухопловот се јавува во ситуација кога се продадени повеќе билети отколку што има седишта, па овде се појавува обврската на авиопревозник да повика доброволци кои би се откажале од патувањето и заради тоа ќе имаат право на одредени поволности. Како поволности кои ги нуди авиопревозникот обично се подразбираат пренасочување на лет, поврат на трошоци и дополнителни погодности како што се надомест на храна, престој во хотел и транспорт помеѓу аеродромот и хотелот.

Авиопревозникот исто така е должен да му ги понуди можните опции на патникот како што се пренасочување најблиску до предвиденото време на полетување, пренасочување на подоцнежен датум со согласност на патникот и надомест на трошоците за неискористениот билет. Патниците можат да се договорат и за дополнителни погодности со авиопревозникот. Во случај кога нема да се јават доброволци или бројот на доброволци коишто се јавиле е недоволен, тие коишто не се пријавиле а им е забранет влез во воздухопловот, спаѓаат во категоријата на патници на кои им е забранет влез во воздухопловот против нивна волја и ќе бидат обештетени согласно членот 7 заедно со членовите 8 и 9 од Регулативата.

2.1. Практичната димензија на повредата на правото на патникот преку одбивањето на влез во воздухопловот

Релевантен меѓународен извор за уредување на правата на патниците во авионскиот превоз е и Монреалската конвенција. Имено, во членот 19 од

Монтреалската конвенција, насловен како „Одложување“, предвидува: „Превозникот е одговорен за штета предизвикана од доцнење во воздушниот превоз на патници, багаж или товар. Сепак, превозникот нема да биде одговорен за штетата предизвикана од задоцнување ако докаже дека тој и неговите службеници и застапници ги презеле сите мерки што разумно би можеле да се бараат за да се избегне штетата или дека било невозможно тој или тие да преземат такви мерки“.³³

Пресуда за забранет влез во воздухопловот **C-22/11**

Според случајот, на 28 јули 2006 година, летот од Барселона до Хелсинки, опериран од Finnair, бил откажан поради штрајк на персоналот на аеродромот во Барселона. Finnair одлучил да ги презакаже своите летови за да избегне премногу долго време на чекање за патниците. Патниците биле однесени во Хелсинки на следниот ден, 29 јули 2006 година, и на специјално договорен лет кој полетувал во 21.40 часот. Некои патници кои ги купиле билетите за летот на 29 јули морале да чекаат до 30 јули за да летаат, додека други, како г-дин Ласој, кој имал билет за летот на 30 јули, отишол на летот во 21.40 часот на 29 јули. Г-дин Lassooy поднел тужба против Finnair за компензација, тврдејќи дека му било одбиено влегувањето во авионот. Г-дин Lassooy поднел жалба пред Helsingin hovioikeus (Апелационен суд во Хелсинки), кој со пресуда од 31 август 2009 година, одлучил дека Finnair му одбил да се качи на г-дин Lassooy против неговата волја. Судот сметал дека летот не бил откажан, бидејќи авионот заминал во моментот споменат во потврдата за резервација на г-дин Lassooy. Откако Finnair поднел жалба пред Korkein oikeus (Врховниот суд), тој се сомневал во толкувањето на одредбите од Регулативата бр. 261/2004 и ја прекинува постапката за да ги праша прашањата до Судот на правдата за претходна одлука. Судот одлучил дека концептот на одбиеното влегување вклучува не само случајот на пребукирање, туку и други причини, како оперативни причини. Исто така, одбиеното влегување не може разумно да се образложи со вонредни околности, освен ако тоа е поради индивидуалната ситуација на патникот. Оперативниот авиопревозник не може да се повикува на вонредни околности за да биде избавен од обврската да компензира патник кој му е одбиено влегувањето на подоцнежниот лет.

Теоријата и релевантните правни рамки се поддршка и на практиката во делот на „откажување на лет“. Во оваа смисла и пресуда за откажување на летот **C-432/07**.³⁴

Во случајот на г-дин Бек и г-ѓа Лепушиц, тие резервирале лет со Air France од Виена до Парис и потоа до Мексико Сити, но настанале проблеми кога нивниот лет бил откажан поради технички проблеми. Во одговор, авиопревозникот им понудил места на лет управуван од Континентал ерлајнс. Според Регулативата бр.

³³ Интегралниот текст на Монтреалската конвенција е достапен на: <https://www.icao.int/Meetings/AirCargoDevelopmentForum-Togo/Documents/9740.pdf>, пристапено на: 16 април 2024 година.

³⁴ Интегралниот текст на пресудата е достапен на: <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-432/07>, пристапено на 12 април 2024 година.

261/2004, патниците имаат право на компензација во случај на откажан или значително закаснет лет, освен ако проблемот настанал поради вонредни околности. Во овој случај, судот смета дека техничкиот проблем што го предизвикал откажувањето на летот не се смета за вонредна околност. Членот 5(3) од Регулативата бр. 261/2004 треба да се толкува дека технички проблем во воздухоплов што предизвикува откажување на летот не е покриен со концептот на ‘вонредни околности’ во смисла на оваа одредба, освен ако тој проблем произлегува од настани кои по својата природа или потекло не се својствени и се надвор од неговата вистинска контрола.

Пресуда за откажан лет **C-83/10**³⁵

Апликантите – María del Mar Pato Barreiro, Luis Ángel Rodríguez González и нивната ќерка Yaiza Pato Rodríguez, на возраст од четири години, Manuel López Alonso, Aurora Sousa Rodríguez и нивниот син Yago López Sousa, на возраст од шест години и Rodrigo Manuel Puga Lueiro – имале резервирано на лет на Air France од Париз (Шарл де Гол) до Виго (Пеинадор), закажан за 25 септември 2008 година во 19.40 часот. Летот започнал како планирано, но по неколку минути пилотот одлучил да се врати на аеродромот Шарл де Гол поради технички проблем со авионот. Само на 2-дин Пуга Луеиро му била понудена помош или престој во хотел од персоналот на Air France. Останатите спаѓале во друг терминал на аеродромот. Air France го прерутира семејството Пато Родригез со резервација на лет за Опорто, кој полетувал од Париз (Орли) во 07.05 часот на 26 септември. Тие пристигнале во својот роден град Виго со такси од Опорто, на цена од 170 евра. Семејството Лопез Соуса биле прерутирани за летот Париз-Виго, закажан за 19.40 часот на 26 септември. Тие не добиле помош, меѓувремено. Г-дин Пуга Луеиро заминал на летот Париз-Билбао-Виго наутро на 26 септември. Апликантите заедно поднеле тужба против Air France пред судот кој го пропрати случајот, во кој тврделе за нарушување на нивните договори за воздушен превоз. Секој од нив барал компензација од 250 евра според членот 7 од Регулативата плус надомест за дополнителните трошоци и нематеријалната штета. Националниот суд укажал на различни толкувања меѓу страните за обемот на терминот „откажување“, кои не може да бидат решени со постоечкото законодавство. Судот му поставил прашања на Судот на ЕУ за толкување на Регулативата. Судот на ЕУ одговорил дека штетата за патниците поради откажани летови, како и нематеријалната штета, може да биде обележана со дополнителна компензација, во согласност со националното законодавство и правна пракса. Ако авиопревозникот не ги исполнува обврските според Регулативата, патниците имаат право на

³⁵ Judgment of the Court (Third Chamber) of 13 October 2011. Aurora Sousa Rodríguez and Others v Air France SA. Reference for a preliminary ruling: Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Pontevedra - Spain. Достапно на: <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-83/10>, пристапено на 11 април 20204 година.

надоместок на трошоците, независно од тоа дали замолиле за исполнување на обврските во моментот на настанатиот пропуст. Оваа компензација не се одзема од надоместокот според членот 7 од Регулативата.

Пресуда за пренасочување или враќање на средствата **Случај С – 146/20**

Пресудата што беше применета во овој случај од страна на *Amtsgericht Düsseldorf* и поддржана од *Landgericht Düsseldorf* се однесува на тумачењето на Регулатива бр. 261/2004 на Европската Унија, која штити правата на патниците во случај на откажан или префрлен лет. Во конкретниот случај, патниците тврдеа дека префрлањето на летот за 1 час и 40 минути претставува откажување на летот според Регулативата бр. 261/2004. Според регулативата, откажувањето на летот се дефинира како невозможност за реализација на летот на кој патниците беа резервирани. Судот треба да процени дали времето на префрлањето за 1 час и 40 минути се смета за занемарливо и дали тоа влијае на правата и интересите на патниците. Во овој случај, судот донесе заклучок дека промената на времето на летот не е од таква природа што да го смета за откажување, бидејќи времето на префрлање било занемарливо. Исто така, патниците тврдеа дека не биле информирани за промената во времето на летот и дека носењето на тој лет претставува префрлање. Од друга страна, *Corendon Airlines* тврдеа дека патниците биле информирани за промената од туроператорот. Судот треба да процени дали известувањето било правно подобно и во склад со условите на регулативата. Според пресудата на *Amtsgericht Düsseldorf*, префрлањето на летот за 1 час и 40 минути не го претставува откажување на летот, бидејќи времето на префрлање било занемарливо и не влијаело значително на правата на патниците. Затоа, тужбата на патниците беше отфрлена.

Против пресудата на *Amtsgericht Düsseldorf*, патниците поднесоа жалба пред *Landgericht Düsseldorf*. Тој суд не беше сигурен дали образложението од *Amtsgericht Düsseldorf* било во согласност со Регулативата бр. 261/2004 и затоа одлучи да ги упати прашањата за прелиминарна одлука до Судот на правдата на Европската Унија, за да се разјасни интерпретацијата на регулативата во врска со префрлањето на летови и правата на патниците во случај на такви сценарија.

Елаборираните пресуди претставуваа практично отелотворување на правата на патниците предвидени во релевантните национални, европски и меѓународни легислативи. Тие се во функција на објаснување на теоретскиот дел од трудот и во насока на спојување на теоријата и практиката. Пресудите се одбрани, на база на најчестите случаи на повреда на правата на патниците во авионскиот превоз.

Заклучок

Договорот за превоз на патници се склучува помеѓу превозникот и патникот или меѓу превозникот и нарачателот на превозот. Превозникот или нарачателот на превозот

има обврска патникот да го превезе од договореното место до другото договорено место, под услови кои се претходно договорени. Ваквата можност го отвора и прашањето за правната природа на договорот за превоз, за што во главниот текст елаборираме дека е детерминирана од повеќе елементи. Согласно анализата спроведена во текстот, и консултираната релевантна литература, констатиравме, дека станува збор за сложен договор, којшто на дневна основа задоволува брзи, динамични и масовни потреби на потрошувачкиот сектор. Анализата покажува дека токму ваквата природа и практика на потребите на оваа гранка, ја наметнуваат потребата до соодветна/подобна правна рамка, што значи, модерна, комерцијална, безбедносна, со голема информативна природа *per se*.

Во македонски, европски и светски контекст, станува збор за нормирана дисциплина, што секојдневно отвора дилеми и потреба од анализа, особено во делот на одговорноста на превозникот за штетата врз интересите на патниците. Од анализата што ја спроведовме, констатиравме дека правната рамка е сосема подобна за оваа гранка, меѓутоа, она што беше клучно е да се нагласи дека токму практиката дава одговор на бројни прашања кои теоријата или релевантната легислатива или не ги дава, или создава дилеми во однос на интерпретацијата. Оттука, според нас, клучна е улогата на Судот на правда на ЕУ, на чија практика согласно нашето мислење, треба да се повикуваат сите судски инстанци по националните правни системи.

Она што за нас заслужува внимание, како основа за понатамошна анализа е методологијата по која е спроведуван процесот на хармонизација на Македонското законодавство, *in concreto*, ЗОСОВОС, со оглед на фактот што во рамки на истиот таксативно се наброени регулативите и директивите што се имплементирани, што според нас е нетипична законодавна техника, нерационална и неефикасна. Попрецизно, сметаме дека процесот на имплементација треба да биде посуптилен и појасен во самите законски одредби. Користејќи го компаративниот метод, и анализата што ја направивме преку истиот, наша констатација е дека Регулативата подетално и појасно ги предвидува правата на патниците. Јасно е дека истата е имплементирана и во македонскиот ЗОСОВОС, меѓутоа, во одредени сегменти сметаме дека тоа треба да биде појасно. Конечно, анализата покажа дека состојбата на патниците исто така е детерминирана и од почитувањето на релевантните прописи од страна на компаниите, кои нужно мора да ги водат сметка за креирање на законите, и во рамки на регулативата и конвенциите „општи и посебни услови за работење на компаниите“ во делот на превозот на патници. На крај, со оглед на тоа што станува збор за адхезивни договори, каде што фазата на преговарање е исклучена, јасно е дека правните решенија мора да бидат многу силна поддршка за правата на патниците како потрошувачи.

Користена литература:

Aurora Sousa Rodríguez and Others v Air France SA. Reference for a preliminary ruling: Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Pontevedra - Spain. Достапно на:

<https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-83/10>, пристапено на 11 Април 20204 година.

Ballard J.H., Chero T. H., Analysis of Aviation Liability Co aviation Liability Coverage Exclusions - A Recent Case clusions - A Recent Case Survey, Journal of Air Law and commerce, 1979;

Franks M.R., Airline Liability For Loss, Damage, or Delay of Passenger Baggage, Fordham Journal of Corporate & Financial Law, volume 12, Issue 4. 2007. Достапано на:

<https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1236&context=jcfl>, пристапено на 13 Април 2024 година;

Gnutzmann H., Śpiewanowski P., Can consumer rights improve on-time performance? Evidence from European Air Passenger Rights, Transport policy, Volume 136, 2023. Достапно на:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0967070X23000768>, [пристапено на 3 Април 2024 година];

How does Air cargo support the economy? Достапено на: <https://amerijet.com/how-does-air-cargo-support-the-economy/>, Пристапено на 11 Април 2024 година;

Judgment of the Court (Third Chamber) of 13 October 2011.

Leticia I., Montreal Convention on Harmonization of Certain Rules for International Carriage by AIR, преземено од: <https://pragma.international/article/montreal-convention-on-harmonization-of-certain-rules-for-international-carriage-by-air#no-back>, пристапено на: 14 Април, 2024 година.

Perezgonzalez J.D., Gilbey A., Airline passengers' rights to information and the strange case of the right to be informed about destinations,

<https://mro.massey.ac.nz/server/api/core/bitstreams/99daaffe-3cd1-429b-9217-463ad77bb49c/content>, пристапено на 13 Април 2024 година;

Riđanović B., Liability of Carrier in International Carriage for Damage Sustained in Case of Destruction or Loss or Damage to Baggage, SSRN Electronic Journal, 2017.

Монтреалската конвенција е достапен на : <https://www.icao.int/Meetings/AirCargoDevelopmentForum-Togo/Documents/9740.pdf>, пристапено на: 16 Април 2024 година;

Монтреалската конвенција. Издавањето на патнички билети преку употреба на компјутерски системи за резервација се врши согласно со Регулативата (ЕЗ) 2299/89 за работа со компјутерски резервациски системи од 24 јули 1989 година, изменета со Регулативата (ЕЗ) 3089/93 и Регулативата (ЕЗ) 323/99, која е преземена согласно со Анексот I од Мултилатералната спогодба за основање на Европска заедничка воздухопловна област од 9 јуни 2006 година.

Општи услови на превоз на патници и багаж, 1 Април 2023 година, WIZZ AIR MALTA LIMITED., достапни на: https://wizzair.com/static/docs/default-source/downloadable-documents/general-conditions-of-carriage/gcc-wam/gcc-w4_070323- mk_f92858a5.pdf, пристапено до електронската верзија на овие општи услови на 11 Април 2024 година.

Тушевска Б., Гаратните писма напрема коносманите во транспортното право и практики, Годишен зборник на Правниот факултет при Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип 2014;