



REPUBLIKA HRVATSKA
OPĆINSKI SUD U NOVOM ZAGREBU
Novi Zagreb - Istok, Turinina 3

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Općinski sud u Novom Zagrebu, po sucu toga suda, Nives Grubišić Đogić, u pravnoj stvari I. tužiteljice Jane Sokolove, OIB:03554393255 Sonny Rollinsstraat 164, Utrecht, Nizozemska i II. tužitelja Alexandera Jamesa Stilesa, OIB:31475883196 Maryland, SAD, oboje zastupani po punomoćnici Nadi Milić, odvjetnici u Zagrebu, protiv tuženika Croatia Airlines, hrvatska zrakoplovna tvrtka d.d., OIB:24640993045, Zagreb, Bani 75b, radi isplate, nakon glavne i javne rasprave zaključene 25. rujna 2026., održane u prisutnosti punomoćnika tužitelja i punomoćnika tuženika, 28. rujna 2026.,

p r e s u d i o j e

I. Nalaže se tuženiku CROATIA AIRLINES hrvatska zrakoplovna tvrtka d.d., Bani 75B, Buzin, OIB: 24640993045, isplatiti tužiteljici JANI SOKOLOVI, Sonny Rollinsstraat 164, 314, 3543GR Utrecht, Nizozemska, PIN: 60006253738, iznos od 250,00 EUR sa zateznim kamatama tekućima od 20. rujna 2024. do isplate, po stopi koja se određuje za svako polugodište uvećanjem referentne stope za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine, sve u roku od 15 dana.

II. Nalaže se tuženiku CROATIA AIRLINES hrvatska zrakoplovna tvrtka d.d., Bani 75B, Buzin, OIB: 24640993045, isplatiti tužitelju ALEXANDERU JAMESU STILESU, državljaninu SAD-a, rođenom 24. ožujka 2000., Maryland, SAD, broj putovnice 586580584, iznos od 250,00 EUR sa zateznim kamatama tekućima od 20. rujna 2024. do isplate, po stopi koja se određuje za svako polugodište uvećanjem referentne stope za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine, sve u roku od 15 dana.

III. Nalaže se tuženiku naknaditi I. i II. tužiteljima trošak parničnog postupka u iznosu od 636,54 EUR sa zateznim kamatama tekućima od 28. rujna 2026. do isplate, po stopi koja se određuje za svako polugodište uvećanjem referentne stope za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine, sve u roku od 15 dana.

Obrazloženje

1. Tužitelji u tužbi navode da su pod brojem rezervacije SKIKFA, za dan 19. rujna 2024., imali zakazan itinerar na relaciji Amsterdam – Zagreb – Zadar. Let oznake OU451, kojim je upravljao tuženik, imao je predviđeni polazak iz Amsterdama u 11:20 sati i dolazak u Zagreb u 13:10 sati. Povezani let na relaciji Zagreb – Zadar imao je predviđeni polazak iz Zagreba u 14:10 sati i dolazak u Zadar u 15:50 sati. Let OU451 je kasnio u polasku iz Amsterdama i dolasku u Zagreb, zbog čega nije bilo moguće ostvariti povezani let za Zadar, imajući u vidu minimum connection time potreban za transfer putnika i prtljage. Tužiteljima je potom ponuđen alternativni let za Zadar istog dana, s polaskom iz Zagreba u 21:15 sati, odnosno dolaskom u Zadar u večernjim satima, čime su na konačno odredište stigli s kašnjenjem duljim od tri sata. Stoga smatraju da na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ostvaruju pravo na odštetu u iznosu od 250,00 EUR po putniku, odnosno ukupno 500,00 EUR, jer je udaljenost između početnog polazišta i konačnog odredišta kraća od 1.500 km, a kašnjenje na konačnom odredištu dulje od tri sata.

2. Tuženik je prije upuštanja u raspravljanje istaknuo prigovor nedopuštenosti, odnosno preuranjenosti tužbe, navodeći da su se tužitelji prije pokretanja postupka morali obratiti Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo radi mirnog rješenja spora, sukladno članku 87. Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu. Predložio je da se tužba odbaci.

3. Taj prigovor nije osnovan. Odredba članka 87. Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (Narodne novine 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13) ne propisuje obvezu putnika da se prije podnošenja tužbe obrati Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo, niti propisuje procesnu sankciju odbacivanja tužbe ako to nije učinjeno. Riječ je o mogućnosti i pravu putnika da se, nakon obraćanja prijevozniku, obrati Agenciji radi mirnog rješenja spora, ali ne i o procesnoj pretpostavci za vođenje parnice. Stoga okolnost da tužitelji nisu prethodno vodili postupak pred Agencijom nije zapreka za odlučivanje o tužbenom zahtjevu.

4. Tuženik je nadalje u odgovoru na tužbu istaknuo da isprave koje su tužitelji priložili uz tužbu nisu u cijelosti povezane s predmetnim letom i tužiteljima. Sud je taj navod uzeo u obzir. Međutim, navedena okolnost nije odlučna za ishod postupka jer je tuženik u odgovoru na tužbu izričito učinio nespornima sve odlučne činjenice potrebne za odluku o osnovi zahtjeva. Tuženik je, naime, priznao da su tužitelji 19. rujna 2024. imali zakazan let OU451 na relaciji Amsterdam – Zagreb s planiranim polaskom u 11:20 sati i dolaskom u Zagreb u 13:10 sati, zatim povezani let Zagreb – Zadar s polaskom u 14:10 sati i dolaskom u 15:50 sati, da je let OU451 kasnio u polasku i dolasku, da su tužitelji zbog toga propustili povezani let za Zadar te da im je osiguran zamjenski let istoga dana s polaskom iz Zagreba u 21:15 sati i dolaskom u Zadar u 22:00 sata.

5. Stoga je između stranaka u biti sporno samo pravno pitanje: može li se tuženik osloboditi obveze plaćanja odštete pozivom na izvanredne okolnosti iz članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004.

6. Tuženik tvrdi da je do kašnjenja leta OU451 došlo zbog okolnosti izvan njegove kontrole, i to zbog nedostatka osoblja zaduženog za utovar i istovar prtljage, što je u sustavu označeno IATA delay kodom 32, u trajanju od 10 minuta, te zbog ATFM ograničenja, odnosno slota dodijeljenog od kontrole zračne plovidbe, što je označeno IATA delay kodom 82, u trajanju od 38 minuta. Tuženik navodi da je zrakoplov imao planirano vrijeme polijetanja, no da mu je zbog odluke kontrole zračne plovidbe dodijeljen kasniji CTOT, odnosno calculated take-off time, koji prijevoznik nije mogao samostalno mijenjati niti ignorirati bez povrede sigurnosnih pravila.

7. Tuženik je predložio provođenje dokaza vještačenjem, odnosno pribavljanje dodatnih očitovanja, no ujedno je sam isticao da za razumijevanje stručnih oznaka, delay kodova, ATFM ograničenja i načina funkcioniranja operativnog sustava tuženika nije nužno vještačenje, jer te okolnosti može objasniti svjedok Josip Muslim, zaposlenik tuženika na radnom mjestu operativnog kontrolora prometa.

8. Sud smatra da u sporu male vrijednosti poput predmetnog nema mjesta provođenju vještačenja radi utvrđivanja svake pojedine operativne okolnosti koja je prethodila kašnjenju predmetnog leta. Vrijednost predmeta spora, načelo ekonomičnosti i pisana narav postupka u sporovima male vrijednosti ne opravdavaju provođenje skupog i opsežnog vještačenja kada su relevantni operativni podaci dostupni u dokumentaciji tuženika i kada su isti dodatno objašnjeni iskazom svjedoka koji se svakodnevno bavi upravo takvim operativnim situacijama.

9. Sud je radi potpunog utvrđenja činjenično stanja pročitao izvadak iz Airport Handling Manula (list 116-117), log tuženika za let OU451 19. rujna 2024. (list 118) i saslušao je svjedoka Josipa Muslima (list 200-202).

10. Temeljem tako provedenog dokaznog postupka, a cijeneći svaki dokaz za sebe i sve dokaze u njihovoj ukupnosti sukladno odredbi članka 8. Zakona o parničnom postupku ("Narodne novine" broj 53/91; 91/92; 112/99; 88/01; 117/03; 88/05; 2/07; 84/08; 123/08., 57/11., 148/11., 25/13., 89/14., 70/19., 80/22., 114/22. i 155/23. – dalje ZPP) ovaj sud je utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

11. Sud je pritom imao u vidu da je podnesak tuženika od 11. veljače 2026. na pripremnom ročištu formalno ocijenjen nepravodobnim, no okolnosti koje proizlaze iz ranije dostavljene dokumentacije tuženika i iskaza svjedoka, a koje se odnose na način vođenja operativnih podataka, slotove, delay kodove i rotaciju zrakoplova, sud cijeni u okviru već izvedenih dokaza i objašnjenja danih tijekom postupka. U svakom slučaju, i kada bi se u cijelosti prihvatili činjenični navodi tuženika o slotu i manjim operativnim kašnjenjima, ti navodi ne dovode do drugačijeg pravnog zaključka.

12. Sud prihvaća dokumentaciju tuženika u dijelu u kojem se iz nje utvrđuje stvarni tijek leta, planirano i stvarno vrijeme polaska i dolaska, značenje delay kodova te činjenica da je predmetni let bio zahvaćen određenim ATFM ograničenjem i kašnjenjem vezanim uz ukrcaj odnosno iskrcaj prtljage. Sud ne nalazi da bi u ovakvom sporu tuženiku trebalo nametati pretjerani teret dokazivanja na način da se unaprijed sumnja u vjerodostojnost svakog izvatka iz njegova operativnog sustava samo zato što potječe od tuženika. Riječ je o operativnim podacima koji se vode u sustavu zračnog prijevoznika, povezanim s međunarodno standardiziranim

sustavima i oznakama u zračnom prometu, a njihovo značenje je u bitnome objašnjeno iskazom svjedoka.

13. Međutim, prihvaćanje dokumentacije tuženika kao vjerodostojne ne znači ujedno i prihvaćanje pravnog zaključka tuženika da je time dokazano postojanje izvanrednih okolnosti koje ga u konkretnom slučaju oslobađaju odgovornosti.

14. Uredba 261/2004 primjenjuje se na putnike koji putuju iz zračne luke smještene na području države članice, kao i na situacije dugog kašnjenja putnika na konačno odredište. Iako Uredba u tekstu članka 6. izrijekom uređuje pomoć putnicima u slučaju kašnjenja, Sud Europske unije je u predmetima *Sturgeon i dr.*, C-402/07 i C-432/07, te potom u predmetima *Nelson i dr.*, C-581/10 i C-629/10, zauzeo stajalište da putnici čiji letovi kasne i koji na konačno odredište stignu s kašnjenjem od tri sata ili više imaju pravo na odštetu iz članka 7. Uredbe, osim ako zračni prijevoznik dokaže da je dugo kašnjenje uzrokovano izvanrednim okolnostima koje se ne bi mogle izbjeći čak ni da su bile poduzete sve razumne mjere.

15. U predmetu *Air France SA protiv Folkerts*, C-11/11, Sud Europske unije dodatno je pojasnio da se kod povezanih letova odlučno kašnjenje procjenjuje prema vremenu dolaska na konačno odredište, a ne prema trajanju kašnjenja prvog leta u polasku ili dolasku. Stoga nije odlučno što je sam let Amsterdam – Zagreb kasnio kraće od tri sata, nego je odlučno da su tužitelji zbog tog kašnjenja propustili povezani let i na konačno odredište, Zadar, stigli s kašnjenjem duljim od tri sata.

16. Prema ustaljenoj praksi Suda Europske unije, da bi se zračni prijevoznik oslobodio obveze plaćanja odštete, mora dokazati dvije bitne okolnosti. Prvo, mora dokazati da događaj koji je doveo do kašnjenja nije inherentan redovnom obavljanju djelatnosti zračnog prijevoznika i da je izvan njegove stvarne kontrole. Drugo, mora dokazati da se posljedice tog događaja ne bi mogle izbjeći čak ni da su bile poduzete sve razumne mjere, odnosno da je prijevoznik, u granicama svojih mogućnosti, poduzeo mjere primjerene situaciji kako bi izbjegao dugo kašnjenje ili smanjio njegove posljedice.

17. Prema stavu ovog suda, okolnosti kao što su pojedinačne naredbe kontrole zračne plovidbe, ATFM ograničenja, slotovi, kao i određeni poremećaji u ukrcaju i iskrcaju prtljage koji potječu od službi zračne luke nad kojima prijevoznik nema stvarnu kontrolu, načelno mogu predstavljati izvanredne okolnosti u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe 261/2004. Takve okolnosti, ako su konkretno dokazane i ako neposredno uzrokuju dugo kašnjenje, nisu pod stvarnom kontrolom zračnog prijevoznika.

18. Međutim, u ovom predmetu tuženik nije dokazao da su upravo te okolnosti, same za sebe i u pravno relevantnom smislu, uzrokovale dugo kašnjenje tužitelja na konačno odredište. Iz podataka koje je sam tuženik dostavio proizlazi da su konkretni operativni poremećaji na letu AMS – ZAG iznosili 10 minuta po osnovi koda 32 i 38 minuta po osnovi koda 82, odnosno da je riječ o kašnjenju koje samo za sebe ne bi dovelo do prava na odštetu, jer ne predstavlja kašnjenje od tri sata ili više na letu Amsterdam – Zagreb.

19. Pri tome sud posebno cijeni i navode samog tuženika iz podneska od 11. veljače 2026., u kojem tuženik, obrazlažući ATFM ograničenje, navodi da je za let OU451 prvotno planirano vrijeme polijetanja, odnosno IOBT, bilo 09:20 UTC, dok je zrakoplov dobio dozvolu za paljenje motora, odnosno TSAT, u 10:08 UTC, te dozvolu za polijetanje, odnosno CTOT, u 10:22 UTC. Tuženik se time poziva na slot poruku i objašnjava da je kontrola zračne plovidbe promijenila slot, odnosno da je zrakoplov mogao poletjeti tek u tako određenom vremenu.

20. Sud prihvaća da zračni prijevoznik ne može samovoljno ignorirati dodijeljeni slot, niti postupati protivno uputama kontrole zračne plovidbe. Međutim, upravo iz navedenih podataka proizlazi da se ne radi o izvanrednoj okolnosti koja sama za sebe objašnjava dugo kašnjenje tužitelja na konačno odredište, nego o jednom od više manjih operativnih pomaka u rotaciji zrakoplova. Tuženik se poziva i na činjenicu da se zrakoplov nalazio u Amsterdamu te da, prema njegovu shvaćanju, druge mjere nisu bile moguće jer bi to dovelo do kašnjenja dužeg od 48 minuta, koliko je iznosilo kašnjenje predmetnog leta.

21. Dakle, iz same argumentacije tuženika proizlazi da je predmetni let bio dio šire rotacije zrakoplova, pri čemu se isti zrakoplov koristi za više uzastopnih letova, a svako manje kašnjenje u toj rotaciji utječe na sljedeći let. Takav model organizacije zračnog prometa nije sam po sebi nedopušten, niti sud smatra da bi tuženik morao raspolagati neograničenom flotom ili rezervnim zrakoplovima za svaku moguću situaciju. Međutim, riječ je o poslovnoj i operativnoj odluci prijevoznika kojom se zračna flota koristi u najvećoj mogućoj mjeri, uz vrlo ograničene vremenske rezerve između pojedinih letova.

22. U tom smislu sud ne prihvaća pravni zaključak tuženika da već samo postojanje ATFM slota i kašnjenja vezanog uz utovar odnosno istovar prtljage automatski dovodi do oslobođenja od odgovornosti. Slot i kašnjenje pri ukrcaju ili iskrcaju prtljage mogu, načelno, biti okolnosti izvan stvarne kontrole prijevoznika. Međutim, u konkretnom slučaju nisu te okolnosti same za sebe dovele do pravno relevantnog dugog kašnjenja, nego je do njega došlo zato što je tuženik organizirao letove tako da i relativno kratka kašnjenja, koja su u zračnom prometu uobičajena i predvidiva, zbog kratkog razmaka između povezanih letova dovode do propuštanja transfera.

23. Naime, kad prijevoznik organizira korištenje istog zrakoplova kroz više uzastopnih letova, a pritom putnicima prodaje povezane letove s minimalnim vremenom za presjedanje, tada mora razumno računati s mogućnošću manjih kašnjenja u prethodnim segmentima leta. Takva manja kašnjenja sama za sebe ne moraju stvarati pravo putnika na odštetu. Međutim, ako se zbog poslovnog modela tuženika, odnosno maksimalne optimizacije flote i minimalne vremenske rezerve, ta kašnjenja kumuliraju i u konačnici dovedu do toga da putnici propuste povezani let i stignu na konačno odredište s kašnjenjem duljim od tri sata, tada se posljedica ne može u cijelosti prebaciti na putnike.

24. Ovakav zaključak u skladu je i sa stajalištem Suda Europske unije u predmetu C-294/10 (Eglītis i Ratnieks), prema kojem zračni prijevoznik već u fazi organizacije leta mora razumno uzeti u obzir rizik kašnjenja povezan s mogućim nastankom

izvanrednih okolnosti i predvidjeti određeno rezervno vrijeme, ako je to moguće. U tom smislu nije dovoljno da prijevoznik dokaže samo postojanje pojedinog slota ili pojedinog operativnog razloga kašnjenja, već mora dokazati i da je organizacijski i operativno poduzeo sve razumne mjere da posljedice takvog kašnjenja ne dovedu do dugog kašnjenja putnika na konačno odredište.

25. U konkretnom slučaju tuženik to nije dokazao. Naprotiv, iz njegovih vlastitih navoda proizlazi da je let bio organiziran u okviru rotacije zrakoplova u kojoj su se manja kašnjenja prenosila na sljedeće segmente, a putnicima je ostavljeno samo minimalno vrijeme za transfer. Stoga se ne radi o situaciji u kojoj je izvanredna okolnost, sama po sebi i unatoč svim razumnim mjerama prijevoznika, dovela do dugog kašnjenja. Radi se o posljedici organizacije letova i korištenja zračne flote na način koji ne ostavlja dostatnu rezervu za uobičajena, predvidiva i relativno kratka kašnjenja u zračnom prometu. Tuženik u ovom postupku nije dokazao da je poduzeo sve razumne mjere kako bi spriječio da relativno kraće kašnjenje leta OU451 dovede do propuštanja povezanog leta za Zadar. Nije dokazao da je postojala realna nemogućnost drugačije organizacije transfera, zadržavanja povezanog leta, drugačijeg preusmjeravanja ili druge mjere kojom bi se izbjeglo da tužitelji na konačno odredište stignu tek kasno navečer. Samo pozivanje na to da je zrakoplov bio zahvaćen ATFM ograničenjem i delay kodom 32 nije dostatno, jer ti razlozi objašnjavaju kašnjenje prvog leta, ali ne opravdavaju cjelokupnu posljedicu u vidu dugog kašnjenja tužitelja na konačno odredište.

26. Tuženik se pozvao i na točku 15. preambule Uredbe 261/2004, prema kojoj se izvanredne okolnosti mogu smatrati postojećima kada odluka uprave zračnog prometa u vezi s određenim zrakoplovom određenog dana dovede do dugog kašnjenja, kašnjenja preko noći ili otkazivanja jednog ili više letova tim zrakoplovom, iako su sve odgovarajuće mjere poduzete. Međutim, upravo iz navedene točke proizlazi da nije dovoljna sama činjenica postojanja odluke uprave zračnog prometa, nego ona mora dovesti do dugog kašnjenja unatoč svim odgovarajućim mjerama prijevoznika. U ovom slučaju tuženik nije dokazao taj drugi element.

27. Slijedom navedenog, sud zaključuje da tuženik nije dokazao pretpostavke za oslobođenje od odgovornosti iz članka 5. stavka 3. Uredbe 261/2004. Dokazao je određene operativne razloge kašnjenja prvog leta, ali nije dokazao da su ti razlozi, kao izvanredne okolnosti u pravnom smislu, neizbježno uzrokovali dugo kašnjenje tužitelja na konačno odredište niti da je poduzeo sve razumne mjere kako bi posljedice izbjegao.

28. Budući da su tužitelji na konačno odredište stigli s kašnjenjem duljim od tri sata, a udaljenost putovanja Amsterdam – Zadar iznosi manje od 1.500 km, tužitelji imaju pravo na odštetu iz članka 7. stavka 1. točke (a) Uredbe 261/2004 u iznosu od 250,00 EUR po putniku.

29. Zatezne kamate na dosuđene iznose priznate su od 20. rujna 2024., kao dana nakon dana kada je nastala obveza tuženika na plaćanje odštete zbog dugog kašnjenja, sukladno članku 29. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ broj 35/2005., 41/2008., 125/2011., 78/2015., 29/2018., 126/2021., 114/2022., 156/2022., 145/2023. i 155/2023. - dalje: ZOO).

30. Odluka o parničnom trošku temelji na odredbi članka 154. st. 1. i 155. ZPP. Troškovi su odmjereni prema vrijednosti predmeta spora i troškovniku tužitelja, a sukladno Tarifi o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika (Narodne novine broj 138/23) po kojoj vrijednost jednog boda iznosi 2,00 EUR.

30.1. Tužiteljima je priznat trošak zastupanja po punomoćniku odvjetniku u iznosu od 636,54 EUR, koji se odnosi na sastav tužbe u iznosu od 50 bodova (Tbr. 7/1), trošak podneska od 28. siječnja 2026. u iznosu od 50 bodova (Tbr. 8/1), zastupanje na ročištima 19. veljače 2026. i 26. svibnja 2026. u iznosu od 50 bodova za svako (Tbr. 9/1), uvećano za zastupanje više tužitelja (Tbr. 40) i za PDV, te trošak sudske pristojbe na tužbu u iznosu od 26,54 EUR i pristojbe na presudu u iznosu od 60,00 EUR.

30.2. Tužiteljima nije priznat trošak zastupanja na ročištu 25. rujna 20226. i za sastav podneska od 13. kolovoza 2026. jer su isti izazvali svojim propuštanjem da dostave OIB-e za tužitelje već u tužbi.

31. Slijedom navedenog, odlučeno je kao u izreci presude.

U Zagrebu, 28. rujna 2026.

Sudac
Nives Grubišić Đogić

POUKA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku od 15 dana od dana primitka iste. Žalba se podnosi putem ovoga suda. O žalbi odlučuje županijski sud.

DNA:

- pun. tužitelja
- pun. tuženika

Broj zapisa: **9-3088d-c6185**

Kontrolni broj: **01bad-b911c-ae82f**

Ovaj dokument je u digitalnom obliku elektronički potpisan.

Vjerodostojnost dokumenta možete provjeriti na sljedećoj web adresi:

<https://e-komunikacija.pravosudje.hr/provjera-vjerodostojnosti>



unosom gore navedenog broja zapisa i kontrolnog broja dokumenta.

Provjeru možete napraviti i skeniranjem QR koda. Sustav će u oba slučaja prikazati izvornik ovog dokumenta.

Ukoliko je ovaj dokument identičan prikazanom izvorniku u digitalnom obliku, **Općinski sud u Novom Zagrebu** potvrđuje vjerodostojnost dokumenta.