

Analiza tržišta špediterskih usluga u Republici Hrvatskoj

Ivanović, Marina

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:332050>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-20**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Transport and Traffic Sciences -
Institutional Repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Marina Ivanović

**ANALIZA TRŽIŠTA ŠPEDITERSKIH USLUGA U
REPUBLICI HRVATSKOJ**

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2017.

Zagreb, 25. travnja 2017.

Zavod: **Zavod za transportnu logistiku**
Predmet: **Špedicija**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 3934

Pristupnik: **Marina Ivanović (0135236864)**
Studij: **Inteligentni transportni sustavi i logistika**
Smjer: **Logistika**

Zadatak: **Analiza tržišta špediterskih usluga u Republici Hrvatskoj**

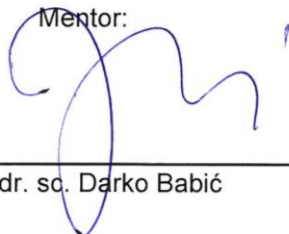
Opis zadatka:

Špedicija je specijalizirana privredna djelatnost koja se bavi organizacijom otpreme i dopreme robe i drugim poslovima s tim u svezi. Špediter je pravna ili fizička osoba koja obavlja poslove organizacije prijevoza robe, carinskog zastupanja prilikom uvoza odnosno izvoza robe, kao i ostale poslove s tim u svezi. Kao nositelj prijevoznog procesa, špediter mora koordinirati interakcije svih sudionika (pošiljatelj, primatelj, prijevoznici, osiguratelj, luka, robni terminali, carina, inspeksijske službe ...) i kontrolirati pošiljku na čitavom prijevoznom putu.

Zadatak završnog rada je pojasniti kojim se poslovima špedicija bavi, objasniti pojam špediterskog tržišta te analizirati postojeće stanje istog na području Republike Hrvatske. Potrebno je također protumačiti utjecaj ulaska RH u Europsku uniju na promjene u poslovanju špeditera.

Zadatak uručen pristupniku: 28. travnja 2017.

Mentor:



doc. dr. sc. Darko Babić

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

Sveučilište u Zagrebu

Fakultet prometnih znanosti

**ANALIZA TRŽIŠTA ŠPEDITERSKIH USLUGA U REPUBLICI
HRVATSKOJ**

**MARKET ANALYSIS OF FORWARDING SERVICES IN
REPUBLIC OF CROATIA**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: doc. dr. sc. Darko Babić

Studentica: Marina Ivanović, JMBAG: 0135236864

Zagreb, srpanj 2017.

SAŽETAK

Špedicija je jedna od važnijih grana hrvatskog gospodarstva, pogotovo aspekt izvoza proizvoda koji je od neizmjerne važnosti kako za proizvođača, odnosno izvoznika, tako i za državu. U svakom uvoznom i izvoznom poslu ključna osoba koja koordinira promet, tj. prijevoz robe od krajnjeg proizvođača do krajnjeg korisnika je špediter. On omogućava da se premoste kilometarske barijere, pravilnim izborom prijevoznog sredstva, osiguranja te općenito brigom za robu dok ona ne dođe do svog krajnjeg cilja. Poslovi koje špediter obavlja u sklopu svoje osnovne djelatnosti nazivaju se glavni poslovi špedicije. Ti se poslovi mogu svrstati u sljedeće dvije funkcionalne cjeline: tarifno-konjunkturni poslovi i operativni poslovi. Špediterska djelatnost manje više kao i ostale djelatnosti regulirana je zakonskim propisima, običajima i sudskom praksom. Na međunarodnoj razini špeditersku djelatnost u najvećem opsegu regulira Međunarodni savez špediterskih udruženja – FIATA.

Za potrebe ovog rada izrađena je anonimna anketa od petnaest pitanja koja je poslana svim registriranim špediterskim tvrtkama u RH. U daljnjem tekstu će biti analizirani dobiveni rezultati. Na kraju rada u prilogu 1 biti će navedena anketna pitanja.

KLJUČNE RIJEČI: špedicija, špediter, špeditersko tržište, špediterska djelatnost

SUMMARY

Freightage is one of the most important branches of croatian economy, especially aspect of export of goods which has immense importance for manufacturer or exporter and for the country. In every export and import business key person who coordinates traffic or transport of goods from manufacturer to end user is forwarder. He makes sure that products cross long distances with right choice of transportation, ensurance and generally concerns about products until it comes to the end goal. Businesses which forwarder does within his basic activities are called main businesses in forwarding. That businesses can be divided in next two functional groups: tariff-conjuncture businesses and operating businesses. Forwarding activity more less like the other activities is regulated by legal regulations, customs and court practice. On international level forwarding activity in the biggest extent regulates International Federation of Freight Forwarders Associations – FIATA.

For the purposes of this study paper it was made anonymus questionnaire which had fifteen questions and was sent to all registrated freight forwarding companies in Croatia. In further lines collected answers will be analysed. At the end of the paper in adverb 1 will be listed questions from questionnaire.

KEY WORDS: freightage, forwarder, freight forwarding market, forwarding activity

Sadržaj

1.UVOD	1
2. OPĆI POJMOVI O ŠPEDITERSKOM POSLOVANJU.....	3
3. GLAVNI POSLOVI MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA.....	5
3.1. Tarifno-konjukturani poslovi	5
3.1.2. Akvizicija	6
3.1.3. Ponude i ugovori	7
3.1.4. Stručni savjeti i informacije	8
3.1.5. Intradacija	8
3.1.7. Reklamacije.....	9
3.2. Operativni poslovi.....	10
3.2.1. Dispozicija i pozicioniranje	11
3.2.3. Zaključivanje teretnog prostora	14
3.2.5. Ugovaranje prekrcaja i skladištenja robe	15
3.2.6. Transportno osiguranje robe	16
3.2.7. Predaja robe na prijevoz i ukrcaj.....	17
3.2.8. Prihvat robe i iskrcaj	17
3.2.9. Angažiranje inspekcijskih službi	18
3.2.11. Akviziranje.....	20
4. ZAKONSKA REGULATIVA O POSLOVANJU MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA U RH.....	21
4.1.FIATA.....	21
4.2. Carinski sustav Republike Hrvatske	22
4.3. Pravni sustav i zakoni u Republici Hrvatskoj.....	23
5.ANALIZA TRŽIŠTA MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA U RH.....	24
6. PREGLED REZULTATA ANALIZE TRŽIŠTA MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA U RH.....	27
7. ZAKLJUČAK.....	33
LITERATURA	34

1.UVOD

U današnje vrijeme globalizacije i konstantnih promjena na tržištu, špeditersko poslovanje doživljava stalne promjene okarakterizirane heterogenošću, raznovrsnošću potreba, snažnim porastom konkurencije, drastičnim skraćivanjem životnog ciklusa proizvoda i usluga te ujednačavanjem tehnološke osnovice poslovanja.

Materija rada izložena je u sedam poglavlja:

1. Uvod
2. Opći pojmovi o špediterskom poslovanju
3. Glavni poslovi međunarodnih špeditera
4. Zakonska regulativa o poslovanju međunarodnih špeditera u RH
5. Analiza tržišta međunarodnih špeditera u RH
6. Pregled rezultata analize tržišta međunarodnih špeditera u RH
7. Zaključak.

U drugom poglavlju, radi boljeg razumijevanja problematike, definirani su pojmovi vezani uz poslovanje međunarodnih špeditera. Također je skrenuta pažnja na pojam špedicije i špeditera.

U trećem poglavlju navedeni su i pojašnjeni poslovi koje špediter obavlja u sklopu svoje osnovne djelatnosti, takozvani glavni poslovi međunarodnih špeditera.

U četvrtom poglavlju opisana je zakonska regulativa o poslovanju međunarodnih špeditera u RH budući da je špediterska djelatnost manje više kao i ostale djelatnosti regulirana zakonskim propisima, običajima i sudskom praksom.

U petom poglavlju analizirana su tržišta međunarodnih špeditera u RH prije i poslije ulaska RH u EU. Također su navedene bitne promjene uslijed kojih je došlo do propadanja malih špeditera.

U šestom poglavlju prikazana je analiza provedene anonimne ankete koja je poslana svim registriranim špediterskim tvrtkama u RH. Nadalje, u poglavlju će biti analizirani dobiveni rezultati; prikazani u obliku tablica i grafova popraćeni tekstom.

Špedicija je jedna od važnijih grana hrvatskog gospodarstva, pogotovo aspekt izvoza proizvoda koji je od neizmjerne važnosti kako za proizvođača, odnosno izvoznika, tako i za državu.

U svakom uvoznom i izvoznom poslu ključna osoba koja koordinira promet tj. prijevoz robe od krajnjeg proizvođača do krajnjeg korisnika je špediter. On omogućava da se premoste kilometarske barijere, pravilnim izborom prijevoznog sredstva, osiguranja te općenito brigom za robu dok ona ne dođe do svog krajnjeg cilja kojeg je nalogodavatelj odredio.

U hrvatskoj danas postoji cijeli niz špediterskih kuća koje se bave organizacijom cjelokupnog transporta, ali postoje i manji špediteri koji organiziraju i specijalizirani su samo za određeni vid transporta.

2. OPĆI POJMOVI O ŠPEDITERSKOM POSLOVANJU

Pojam špedicija dolazi od latinske riječi „expedire“ što znači odriješiti/urediti, ali se u praktičnoj primjeni prevodi s otpremiti/otpraviti. Špedicija je definirana kao specijalizirana privredna djelatnost koja se bavi organizacijom otpreme i dopreme robe i drugim poslovima s tim u svezi, dok je špediter fizička ili pravna osoba koja obavlja poslove organizacije prijevoza robe, carinskog zastupanja prilikom uvoza odnosno izvoza robe, kao i ostale poslove s tim u svezi.¹

Špediter je gospodarski subjekt, tj. pravna ili fizička osoba koja obavlja poslove organizacije prijevoza robe, carinskog zastupanja prilikom uvoza odnosno izvoza robe, kao i ostale poslove s tim u svezi. Kao nositelj prijevoznog pothvata, špediter mora koordinirati interakcije svih sudionika (pošiljatelj, primatelj, prijevoznici, osiguratelj, luka, robni terminali, carina, inspeksijske službe,...) i kontrolirati pošiljku na čitavom prijevoznom putu.²

Špedicija je jedan složen dinamički sustav međusobno povezanih raznih faktora. Otprema robe u unutarnjoj razmjeni te u međunarodnoj razmjeni je vrlo složen posao. Najbitniji posao je izbor najpovoljnijeg i najjeftinijeg puta, a za taj posao je potrebno poznavati velik broj podataka o kojima će ovisiti izbor ekonomičnog puta transporta robe. U transportu robe od mjesta proizvodnje do mjesta potrošnje, tj. na putu od prodavatelja do kupca, sudjeluje čitav niz osoba koje obavljaju određene usluge, čije poslovanje je potrebno poznavati. Da bi dospjela do odredišta, robu je često potrebno prevesti kombinirano, npr. željeznicom, riječnim brodom, morem, cestom ili zrakom te u tijeku prijevoza izvršiti razne manipulacije robom. Obavljanje ovih poslova i zadataka, kao i praćenje robe za vrijeme njenog prijevoza, spada u zadatak špeditera.³

Špediter (njem. Spediteur, eng. Forwarding agent) jest gospodarstvenik, pravna ili fizička osoba koja se isključivo bavi organizacijom otpreme robe svojih komitenata pomoću vozara i drugim poslovima koji su s tim u vezi. Osim izraza špediter, u našem se 4 jeziku upotrebljava i riječ otpremnik. U špediterskoj djelatnosti se koriste i pojmovi poput međušpediter i podšpediter.

Međušpediter je fizička ili pravna osoba na koju je glavni špediter prenio realizaciju jednog dijela špediterskog posla. Špediter ne može uvijek sam obaviti sve povjerene mu radne

¹ J. Bendeković, Z. Aržek: Transport i osiguranje, Mikrorad, Zagreb, 2008.

² Ivaković, Č., Stanković, R., Šafran, M.: Špedicija i logistički procesi, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2010.

³ J. Bendeković, Z. Aržek: Transport i osiguranje, Mikrorad, Zagreb, 2008.

zadatke, pa se u izvršenju komitentovog naloga služi uslugama drugog špeditera međušpeditera, najčešće u inozemstvu.

Podšpediter je pravna ili fizička osoba na koju je glavni špediter prenio realizaciju jednoga špediterskog posla u cijelosti. Špediter ponekad iz opravdanih razloga (zbog opterećenja drugim poslovima ili zbog toga što nema vlastitu radnu jedinicu u nekom mjestu iz kojeg je potrebno otpremiti ili dopremiti robu i sl.) prenosi na podšpeditera izvršenje komitentovog naloga, s time da ga podšpediter mijenja u čitavom poslu.⁴

⁴ Ivaković, Č., Stanković, R., Šafran, M.: Špedicija i logistički procesi, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2010.

3. GLAVNI POSLOVI MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA

Poslovi koje špediter obavlja u sklopu svoje osnovne djelatnosti nazivaju se glavni poslovi špedicije. Ti se poslovi u organizacijskom smislu mogu svrstati u sljedeće dvije funkcionalne cjeline:

- Tarifno-konjunktorni poslovi, čija je osnovna funkcija prodaja špeditorske usluge i
- Operativni poslovi, čija je osnovna funkcija proizvodnja špeditorske usluge.

Poslovi od kojih se ove dvije cjeline sastoje u velikoj mjeri su povezani, u cilju povećanja produktivnosti i unaprjeđenja kvalitete i ponude usluga. Veće špeditorske tvrtke imaju u svojoj organizacijskoj strukturi za pojedine skupine poslova specijalizirane zasebne odjele ili sektore (primjerice Tarifno-konjunktirani odjel, Odjel zbirnog prometa, Sektor uvoz-izvoz, Sektor tranzit...).

3.1. Tarifno-konjunktirani poslovi

Tarifno-konjunktirani poslovi obuhvaćaju sve aktivnosti koje špediter, odnosno za to specijalizirani odjel špeditorskog poduzeća poduzima radi:

- unaprjeđenja tržišne pozicije;
- pružanja stručne pomoći komitentima i
- pružanja stručne podrške operativnom sektoru tvrtke.

Tarifno-konjunktirani odjel u stručnom smislu pokriva sve elemente špeditorskih poslova, a sastavljen je od komercijalista, stručnjaka za pojedine vrste prijevoza i stručnjaka za carinska pitanja. Najvažniji tarifno-konjunktirani poslovi vezani su uz sljedeće pojmove:

- istraživanje tržišta;
- akvizicija;
- ugovori i ponude za obavljanje špeditorske usluge;
- stručni savjeti i informacije;
- instradacija;
- refakcije, stimulacije i agencijske provizije;
- reklamacije.

3.1.1. Istraživanje tržišta

S motrišta špeditera, istraživanje (obrada) tržišta u biti znači prikupljanje informacija o poslovnim aktivnostima subjekata ponude i potražnje prijevoznih kapaciteta. Potencijalni izvori poslovnih informacija su brojni, a najvažniji su:

- neposredni kontakti sa subjektima ponude i potražnje prijevoznih kapaciteta;
- korespondenti u inozemstvu;
- osobni kontakti i poznanstva s poslovnim ljudima;
- državne institucije i agencije kao primjerice Gospodarska komora, Ministarstvo gospodarstva, Državni zavod za statistiku...;
- međunarodni sajmovi, prezentacije, organizirani skupovi i susreti poslovnih ljudi

Prikupljene tržišne informacije predstavljaju osnovu za donošenje odluka u tekućem poslovanju, te za planiranje budućih poslovnih aktivnosti.

3.1.2. Akvizicija

Akvizicija (lat. equirire = pridobiti, privući) predstavlja skup aktivnosti koje špediter poduzima radi privlačenja odnosno pridobivanja novih komitenata i novih poslova. Izbor i način provedbe tih aktivnosti odražava njegovu poslovnu filozofiju i strategiju nastupa na tržištu. Glavne pretpostavke za uspješnu akviziciju su:

- istraživanje i praćenje tržišta
- odgovarajući pristup potencijalnim korisnicima usluga (komitentima);
- kvalitetna i cjelovita ponuda usluga špeditera;
- konkurentne cijene usluga
- poslovni ugled špeditera.

Uz proširenje poslovnih aktivnosti novim poslovima, špediter jednaku pažnju mora posvetiti postojećim komitentima, kako bi zadržao dobre poslovne odnose i po mogućnosti proširio uspostavljenu suradnju.

U sklopu aktivnosti vezanih uz akviziciju, špediter daje stručne informacije i ponude u svezi prijevoza i carinjenja roba, bilo da odgovara na primljene upite zainteresiranih uvoznika i izvoznika ili da na taj način sam potiče poslovne kontakte s potencijalnim komitentima s kojima želi uspostaviti poslovnu suradnju.

3.1.3. Ponude i ugovori

Ponude

Ponuda za obavljanje špeditorske usluge može se odnositi na određeni posao, primjerice uvoz ili izvoz određene pošiljke, a može biti i općenita, s uvjetima koji su primjenjivi na sve pošiljke određenog komitenta. Prihvaćanje ponude od strane komitenta u formalno – pravnom i praktičnom smislu ima isti značaj kao i zaključavanje ugovora, tj. obvezuje obje strane na primjenu uvjeta navedenih u ponudi (cijene, način obračuna usluge i troškova, uvjeti plaćanja...).

Komitentima s kojima je uspostavio dugoročnu poslovnu suradnju špediter u pravilu nudi povoljnije uvjete od onih koji se primjenjuju za pojedinačne poslove. Ti se uvjeti određuju posebnim ugovorom između komitenta i špeditera, temeljem kojega špediter dobiva status kućnog špeditera. Kućnom špediteru komitent povjerava sve svoje pošiljke, odnosno odgovarajući dio ako ima više ugovornih špeditera.

Ugovori

Ugovor o obavljanju špeditorske usluge uređuje sve pojedinosti poslovnih odnosa špeditera i komitenta, a sadrži sljedeće osnovne elemente:

- Ugovorne strane:
 - Naziv i sjedište špeditera;
 - Naziv i sjedište komitenta.
- Predmet ugovora:
 - Popis špeditorskih poslova na koje se ugovor odnosi.
- Cijena i način obračuna:
 - Pri obračunu naknade za uslugu špeditera i troškova trećih osoba, u praksi se primjenjuje jedno od sljedeća dva načela:
 1. Posebno se obračunava naknada za uslugu špeditera, dok se troškovi trećih osoba obračunavaju u efektivnom iznosu i moraju se opravdati odgovarajućim računima. Visina naknade za špeditorsku uslugu izražava se u odnosu prema vrijednosti robe (ad valorem) ili u fiksnom iznosu po jedinici količine robe (po toni, po vagonu, po kontejneru, po kamionu...).
 2. Visina naknade za špeditorsku uslugu i iznos određenih troškova trećih osoba dani su u jedinstvenom iznosu koji se naziva forfetni stavak. Forfetni stavak također može biti izražen ad valorem ili u fiksnom iznosu po jedinici količine robe. Troškovi nisu uključeni u forfetni stavak obračunavaju se posebno, prema prethodnom načelu.

- Ukoliko angažira vlastita financijska sredstva za plaćanje troškova trećih osoba, špediter ima pravo na naknadu svih troškova s tim u svezi, kao i pravo na posebnu naknadu u smislu Općih uvjeta poslovanja međunarodnih otpremnika Hrvatske.
 - Uvjeti plaćanja:
 - U praksi se često posebno ugovara rok plaćanja špediterovog računa, dok se za plaćanje pojedinih troškova (primjerice carinskih obveza) komitent obvezuje doznačiti sredstva unaprijed ili prema posebnom rasporedu;
 - U slučajevima kada se očekuje značajnije angažiranje financijskih sredstava špeditera ugovaraju se i odgovarajući instrumenti osiguranja naplate (mjenice, zadužnice...).
 - Datum stupanja na snagu, rok važnosti i otkazni rok:
 - Ugovori se u praksi najčešće zaključaju na rok od jedne poslovne godine ili na neodređeno vrijeme, tj. do otkaza jedne ugovorene strane.
 - Odredba o primjeni Općih uvjeta poslovanja međunarodnih otpremnika Hrvatske:
 - Iako Opći uvjeti poslovanja međunarodnih otpremnika Hrvatske vrijede za sve poslove otpremanja (osim ako su izričito isključeni), u praksi se unošenjem ove odredbe njihovo prihvaćanje dodatno naglašava.
 - Pečat i potpis ovlaštenih osoba kod ugovornih strana:
- Ugovor potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje poduzeća u pravnom prometu.

3.1.4. Stručni savjeti i informacije

Špediter je po prirodi svoga posla vrstan poznavalac i praktičar tehnologije prometa svih prometnih grana, kao i stručnjak za prometne, carinske i vanjskotrgovinske propise. Osim toga, kroz svoje poslovanje špediter ima stalan uvid u stanje ponude i potražnje na tržištu prijevoznih kapaciteta, te u aktualne uvjete odvijanja prijevoza roba u međunarodnom prometu.

Špediter je stoga nezaobilazan konzultant pri određivanju optimalnog prijevoznog rješenja, postavljanja vanjskotrgovinskih kalkulacija. Pravodobno uključivanje špeditera u pripremu i ugovaranje vanjskotrgovinskih poslova, u pravilu rezultira smanjenjem prijevoznih troškova i rizika koji iz prijevoza proizlaze, te povećanjem sigurnosti izvršenja preuzetih obveza glede isporuke odnosno preuzimanja robe.

3.1.5. Intradacija

Intradacija je određivanje prijevoznog puta i prijevoznog sredstva. Budući da pravo i odgovornost određivanja načina prijevoza i izbora prijevoznika ima ona stranka koja plaća prijevozne troškove, intradacija je kod izvršenja kupoprodajnog ugovora između kupca i prodavatelja podijeljena ugovorenim paritetom isporuke robe.

Špediter obavlja instradaciju na temelju sljedećih elemenata:

- Paritet isporuke;
- Svojstva robe i ambalaže;
- Rok isporuke odnosno preuzimanja robe;
- Kalkulacija prijevoznih troškova;
- Aktualno stanje ponude prijevoznih kapaciteta;
- Aktualni uvjeti u međunarodnom prometu i mogućnost izvršenja prijevoza na zadanoj relaciji;
- Mogući posebni zahtjevi nalogodavca (komitenta).

Od više mogućih prijevoznih rješenja špediter će na temelju ovih elemenata odrediti optimalno, tj. ono koje je najpovoljnije za komitenta. Pritom do punog izražaja dolazi stručnost špeditera kao organizatora i tehnologa prijevoza.

Ukoliko je komitent u dispoziciji već odredio instradaciju pošiljke (u cijelosti ili samo određene elemente), špediterova je dužnost prije izvršenja dispozicije provjeriti je li takvo prijevozno rješenje optimalno, te o tome izvijestiti komitenta i ako je potrebno dati svoj prijedlog instradacije.

3.1.6. Refakcije, stimulacije, agentske provizije

Osim naknade koja mu pripada za obavljanje špeditorske usluge, značajne prihode špediter ostvaruje temeljem svoje uloge organizatora prijevoza. Refakcija je povrat dijela ukupno plaćenih prijevoznih troškova (prevoznine) unutar određenog vremenskog razdoblja (primjerice tijekom jedne godine). Špediteri koji stalno otpremaju i dopremaju velike količine roba dobivaju od prijevoznika i stimulaciju, tj. dodatnu nagradu ukoliko tijekom određenog vremenskog razdoblja predaju na prijevoz ukupnu količinu robe koja prelazi određeni iznos.

Provizija je naknada koju temeljem zaključenog agencijskog ugovora prijevoznik odobrava špediteru, kao nagradu za zapošljavanje prijevoznih kapaciteta. Ta se naknada obračunava u određenom postotku od ugovorene cijene prijevoza.

3.1.7. Reklamacije

Nositelj prava iz ugovora o prijevozu ima pravo na povrat više naplaćenih prijevoznih troškova, kao i na naplatu drugih potraživanja nastalih temeljem ugovora o prijevozu (gubici i oštećenja robe, prekoračenje dostavnog roka...).

Reklamacije željeznici u pravilu podnosi špediter, bilo da je sam nositelj prava iz ugovora o prijevozu (špediter je pošiljatelj, primatelj ili organizator prijevoza i pratilac prijevoznih troškova u teretnom listu) ili na temelju punomoći, u ime i za račun komitenta (korisnika prijevoza).

Zahtjev za vraćanje više naplaćenih prijevoznih troškova podnosi se u pisanom obliku, Službi za kontrolu prihoda Željezničke uprave. U privitku zahtjeva prilažu se sljedeće isprave:

- duplikat teretnog lista, frankaturni račun (ako je bio ispostavljen) i druge isprave koje služe kao dokaz o plaćenim troškovima koje je platio pošiljalatelj;
- teretni list i druge isprave koje služe kao dokaz o plaćanju prijevoznih troškova ako ih je platio primatelj;
- naziv tvrtke, adresu i broj računa na koji valja obaviti uplatu.

Reklamacije za naplatu drugih tražbina nastalih temeljem ugovora o prijevozu podnose se Službi robnog prometa (kod Hrvatskih željeznica to je HŽ CARGO), a u privitku treba dostaviti:

- teretni list ili duplikat teretnog lista;
- sve druge isprave kojima se dokazuje opravdanost reklamacije te dokaze o vrijednosti robe, o mjestu i o vremenu njezine predaje na prijevoz (zapisnik o očevidu, nalaz sudskog vještaka, fakture...).

3.2. Operativni poslovi

Operativni poslovi su poslovi koje špediter obavlja u izvršenju dispozicije komitenta, tj. pri otpremi i dopremi roba u međunarodnom prometu. U praktičnoj realizaciji poslova špedicije uvijek su zastupljeni glavni elementi njihova tijeka i operativne tehnike, dok je obavljanje pojedinih radnji uvjetovano posebnostima potreba u svakom konkretnom slučaju dopreme, odnosno otpreme roba.

Špediter pritom prema trećim osobama – sudionicima u prijevoznom pothvatu nastupa u ime i za račun komitenta ili u svoje ime, a za račun komitenta. Tako primjerice kod ugovaranja prijevoza i zaključivanja ugovora o prijevozu, kao i kod naručivanja prekrcajnih i skladišnih manipulacija, špediter prema prijevozniku odnosno luci ili robnom terminalu najčešće nastupa u svoje ime, a za račun komitenta. U carinskom postupku međutim, špediter zastupa svojega komitenta u svojstvu opunomoćenika (izravno zastupanje), tj. ispunjava i podnosi carinsku deklaraciju i druge podneske u carinskom postupku u ime i za račun komitenta.

Prijevozni i carinski dokumenti koji prate robu u međunarodnom prijevozu su standardizirani, a njihov je izgled i sadržaj propisan i određen međunarodnim konvencijama, kao i nacionalnim propisima. Na temelju dispozicije komitenta, većinu tih dokumenata u cijelosti ili djelomice ispunjava špediter, tijekom izvršenja pojedine faze otpreme odnosno dopreme roba.

Strukturu operativnih poslova čini niz funkcionalnih skupina radnji, u kronološkom slijedu vezanih uz pojedine faze izvršenja dispozicije komitenta, odnosno pojedine faze

prijevoznog povrata. Svaki postupak, odnosno radnja koju špediter u određenom trenutku poduzima proizlazi iz njegove uloge u prijevoznom pothvatu, dok je sam sadržaj i redoslijed tih radnji određen osnovnim obilježjem koje njegovom zadatku daje dispozicija komitenta. U tom smislu, struktura operativnih poslova može se sistematizirati prema sljedeća dva načela:

1. Prema špediterovoj ulozi u prijevoznom pothvatu, operativne poslove čine sljedeće skupine radnji:
 - prijam dispozicije i pozicioniranje;
 - disponiranje;
 - zaključivanje prijevoznih kapaciteta;
 - ugovaranje prijevoza i ispostavljanje prijevoznih isprava;
 - ugovaranje prekrcaja i skladištenja
 - osiguranje robe u prijevozu;
 - predaja robe na prijevoz i ukrcaj
 - prihvrat robe i iskrcaj;
 - angažiranje inspeksijskih službi;
 - zastupanje u carinskom postupku;
 - akviziranje.
2. Prema osnovnom obilježju špediterova zadatka, operativni poslovi svrstavaju se u sljedeće četiri skupine:
 - poslovi uvoza
 - poslovi izvoza
 - poslovi provoza (tranzita)
 - sajamski poslovi.

U daljnjem tekstu prvo će biti opisane i objašnjene radnje koje špediter obavlja kao sudionik prijevoznog pothvata, a potom će te radnje biti razmotrene u kontekstu tehnike izvršenja špediterova zadatka u sklopu poslova uvoza, izvoza, provoza i sajamskih poslova.

3.2.1. Dispozicija i pozicioniranje

Dispozicija

Dispozicija je nalog i ovlaštenje špediteru za otpremu odnosno dopremu robe, zastupanje u carinskom postupku, kao i za obavljanje drugih radnji s tim u svezi. Ukoliko ne odbije dispoziciju, smatra se da je špediter preuzeo obvezu njezina izvršenja. Dispozicija treba sadržavati sve podatke koji su špediteru potrebni za njezino ispravno i pravodobno izvršenje. Osnovni podaci koje komitent navodi u dispoziciji su:

- podaci o komitentu (izvozniku odnosno uvozniku) i korisniku robe: naziv i adresa tvrtke, broj telefona i telefaksa, e-mail adresa, ime odgovorne osobe...;

- podaci o primatelju robe (stranom kupcu) ako se radi o otpremi/izvozu, odnosno podaci o pošiljatelju robe (stranom dobavljaču) ako se radi o dopremi/uvozu: naziv i adresa tvrtke, broj telefona i telefaksa, ime odgovorne osobe...;
- broj izvoznog, odnosno uvoznog zaključka;
- podaci o robi: trgovački naziv na hrvatskom i na stranom jeziku, vrijednost, količina, broj koleta i načina pakiranja...;
- paritet isporuke prema INCOTERMS-u;
- podaci o instradaciji;
- podaci o osiguranju;
- podaci o vrsti carinskog postupka i plaćanju carinskog duga;
- naputak za daljnju otpremu nakon carinjenja (kod uvoza/otpreme)
- popis dokumenata dostavljenih u privitku: carinske fakture, atesti, certifikati o kakvoći, uvozne dozvole, uvjerenje o podrijetlu robe... .

Osim ovih podataka, ovisno o mogućim posebnim zahtjevima komitenta, te o posebnim svojstvima robe (opasne tvari ili lako pokvarljiva roba), dispozicija treba sadržati i neke dodatne podatke, dokumente i upute.

Obrasce dispozicije tiska špediter za svoje potrebe prema vlastitom grafičkom rješenju, te određeni broj blanco obrazaca unaprijed dostavlja svojim komitentima. Iako je ovaj način najbolji jer osigurava da svi potrebni podaci i upute budu navedeni u tipiziranoj formi, komitent se ne mora služiti špediterovim obrascima nego dispoziciju može dati i u drukčijoj formi, uz poštivanje obvezatnog fonda podataka.

Nakon što je zaključena kupoprodajna roba, komitent ispunjava dispoziciju i dostavlja ju špediteru. Dispozicija se daje u pisanom obliku, ovjerena originalnim žigom izvoznika odnosno uvoznika i potpisom ovlaštene osobe. U određenim okolnostima, zbog hitnosti, dispozicija se može dostaviti telefaksom odnosno dati usmeno (telefonom), ali uz obvezu da se prije pristupanja carinjenju robe dostavi originalni ovjereni obrazac dispozicije. U privitku dispozicije, komitent dostavlja dokumente potrebne za njezino izvršenje. Ukoliko u trenutku davanja dispozicije komitent ne raspolaže svim potrebnim dokumentima, stavlja napomenu da će dokumente dostaviti naknadno.

Prijam dispozicije i priloženih dokumenata špediter potvrđuje komitentu također u pismenoj formi, navodeći broj svoje pozicije pod kojom će voditi predmetnu pošiljku. Špediter je dužan provjeriti primljenu dispoziciju i dokumente koji su uz nju priloženi. Ukoliko utvrdi da je dispozicija nepotpuna, nejasna ili proturječna, mora o tomu pravodobno izvijestiti komitenta i zatražiti potrebna pojašnjenja odnosno ispravke. Također, ukoliko nedostaju određeni dokumenti špediter treba izvijestiti komitenta o krajnjem roku njihove dostave. Sve posljedice koje mogu nastati zbog pogrešne, nepotpune ili nepravodobno dane dispozicije snosi komitent.

Pozicioniranje

Za svaku primljenu dispoziciju špediter određuje jedinstveni broj – broj pozicije, pod kojim odnosnu pošiljku uvodi u pozicijsku knjigu, odnosno u bazu podataka ako se evidencija vodi računalno. To je potrebno zbog toga što špediter svakodnevno otprema odnosno doprema veliki broj pošiljaka, te bi bez odgovarajuće evidencije bilo nemoguće upravljati mnoštvom podataka i postupaka vezanih uz svaku pošiljku.

Nakon što je pošiljci dodijeljen broj pozicije, špediter pod tim brojem otvara pozicijsku mapu, u koju ulaže svu dokumentaciju u svezi s pošiljkom (dispozicija komitenta, korespondencija, prijevozni, komercijalni, carinski, financijski i ostali dokumenti). Kako ne bi došlo do bilo kakvih nesporazuma, pogrešaka ili zamjene podataka, sva daljnja korespondencija u svezi s pošiljkom vodi se s pozivom na odnosni broj pozicije.

3.2.2. Disponiranje

Pod pojmom disponiranje podrazumijeva se davanje naloga i uputa neophodnih za praktičnu provedbu prijevoza, subjektima koji su u to neposredno uključeni. Dok se pri instradaciji pošiljke određuju svi elementi bitni za izvršenje prijevoza, disponiranje prije svega znači koordinaciju uključenih subjekata u svrhu pravodobnog postupanja. Svrha disponiranja je da relevantni sudionici prijevoza dobiju odgovarajuće upute u skladu s instradacijom, kako bi se prijevoz odvijao nesmetano, bez nepotrebnih zastoja i u utvrđenim rokovima. Pritom treba imati u vidu da ugovoreni paritet isporuke i dispozicija komitenta određuju špediteru u kojem dijelu prijevoznog pothvata on nastupa kao organizator prijevoza i kao takav preuzima odgovornost. Time je također određen obuhvat i sadržaj disponiranja.

Kod dopreme robe iz inozemstva, bilo da se radi o robi namijenjenoj uvozu ili daljnjoj otpremi u inozemstvo (primjerice lučkom tranzitu), špediter mora dati odgovarajuće upute – transportne instrukcije pošiljatelju (stranom dobavljaču odnosno njegovom špediteru). Točne i pravodobne transportne instrukcije neophodne su prije svega zbog usklađenja termina postavljanja prijevoznog sredstva na ukrcaj sa spremnošću robe za prijevoz, odnosno dopreme robe u luku sa spremnosti broda za ukrcaj, ako se radi o lučkom tranzitu.

U praksi je za davanje transportnih instrukcija pošiljatelju uvriježen izraz opoziv robe ili doziv robe. Transportne instrukcije predstavljaju nalog za otpremu robe, kojim se određuje rok i način na koji se otprema ima obaviti (opis robe i načina pakiranja, vrsta prijevoznog sredstva, upute za ispunjavanje prijevozne isprave, termin ukrcaja...). U transportnim instrukcijama špediter također navodi i koji su mu podaci potrebni za daljnju provedbu prijevoza i prihvata robe na odredištu, odnosno na mjestu usputnog prekrcanja. Pošiljatelj je dužan postupiti u skladu s primljenim transportnim instrukcijama, te nakon obavljene otpreme robe o tomu izvijestiti špeditera i dostaviti mu tražene podatke. Nakon što pošalje transportne instrukcije pošiljatelju, špediter kopiju dostavlja komitentu, kako bi ga izvijestio da je roba opozvana.

Ukoliko je isporuka robe ugovorena prema nekom od C ili D termina INCOTERMS-a, te stoga špediter koji doprema robu nije organizator prijevoza, transportne instrukcije ne sadrže elemente instradacije, već se samo određuje koju robu treba otpremiti i u kojem roku (primjerice promptno, u određenom tjednu, do određenog datuma, do konca određenog mjeseca...).

3.2.3. Zaključivanje teretnog prostora

U svezi s prethodno obavljenom instradacijom, špediter treba pravodobno na tržištu prijevoznih kapaciteta odabrati najpovoljnijeg prijevoznika i zaključiti (rezervirati) potreban teretni prostor za odgovarajući termin ukrcaja, odnosno otpreme. Radnje koje se pritom obavljaju i prateći dokumenti ovise o prometnoj grani prijevoza robe.

3.2.4. Ugovaranje prijevoza i ispostavljanje prijevoznih isprava

Značaj špediterove uloge pri zaključavanju ugovora o prijevozu i ispostavljanju prijevoznih isprava proizlazi iz njegove primarne funkcije organizatora prijevoza. Ugovaranje prijevoza, bilo u svoje ime ili u ime komitenta, za špeditera je preduvjet izvršenja svoga osnovnog zadatka: otpreme odnosno dopreme robe. Pri zaključivanju ugovora o prijevozu, špediter prema prijevozniku nastupa u svoje ime, a za račun komitenta, te u tom smislu može biti naveden kao pošiljatelj, odnosno krcatelj u prijevoznj ispravi. Špediter se također u prijevoznj ispravi može pojaviti kao primatelj, odnosno stranka koju se akvizira o prispjjeću robe. Praktični razlozi za to su višestruki:

- Tehničko-tehnološki: kao stranka iz ugovora o prijevozu, špediter stječe prava i obveze pošiljatelja odnosno primatelja robe, te na temelju toga može izravno, u svoje ime, obavljati sve potrebne radnje i izdavati odgovarajuće naloge kod predaje robe na prijevoz odnosno preuzimanja robe od prijevoznika, zatim kod prekrcaja, skladištenja i daljnje otpreme robe stvarnom primatelju (korisniku robe).
- Komercijalni: temeljem ugovora zaključenih s prijevoznicima o refakcijama i povlasticama na prevoznini, špediter može za svoje komitente osigurati niže cijene prijevoza, tj. ostvariti smanjenje prijevoznih troškova.

U praksi prijevozne isprave u pravilu ispunjava špediter, bilo u svoje ime ili u ime komitenta, a drugi sudionici u prijevozu robe (prijevoznik, primatelj, carina...) ovjerom za to predviđenih rubrika potvrđuju da je određena faza prijevoznog procesa obavljena (preuzimanje robe na prijevoz, predaja robe primatelju, prijavljivanje robe carinarnici...). Forma obrasca i osnovni fond podataka koje treba sadržavati prijevozna isprava određeni su odgovarajućim konvencijama i tarifama kojima je regulirano odvijanje međunarodnog prijevoza robe u pojedinim prometnim granama. U skladu s tim, prijevoznici tiskaju obrasce prijevoznih isprava koje izravno ili preko agenata distribuiraju korisnicima prijevoza odnosno špediterima. Propisno ispunjena i ovjerena prijevozna isprava predstavlja potvrdu

zaključenog ugovora o prijevozu, dokaz da je prijevoznik preuzeo robu na prijevoz te obvezu prijevoznika da na ugovorenom odredištu preda robu primatelju.

Ugovori o linijskom prijevozu robe spadaju u kategoriju pristupnih ugovora, što znači da ugovorni uvjeti nisu predmet pregovaranja već su unaprijed određeni i poznati, a stranke ih zaključenjem ugovora prihvaćaju. Ukoliko se radi o slobodnoj plovidbi ili o zakupu prijevoznog sredstva odnosno razmjernog dijela prijevoznog kapaciteta, uvjeti se posebno ugovaraju između prijevoznika i naručitelja prijevoza.

3.2.5. Ugovaranje prekrcaja i skladištenja robe

Poslovi prekrcaja i skladištenja predstavljaju funkcionalni dio procesa dopreme odnosno otpreme roba. U tehnološkom i organizacijskom smislu, uloga ovih poslova sastoji se u sljedećem:

- Obavljanje početno-završnih operacija obuhvaća pakiranje robe u transportnu ambalažu odnosno pripremu robe za prijevoz, ukrcaj robe u prijevozno sredstvo u mjestu otpreme, te iskrcaj robe iz prijevoznog sredstva na odredištu.
- Organizacija intermodalnog prijevoza zbog prelaska robe odnosno transportno – manipulacijskih jedinica (kontejnera, paleta) s prijevoza u jednoj na prijevoz u drugoj prometnoj grani uvjetuje usputni prekrcaj robe u mjestima koja su za to tehničko – tehnološki i organizacijski osposobljena (luke, robni terminali, logistički centri...). prekrcaj se može obaviti direktnom manipulacijom iz jednog prijevoznog sredstva u drugo ili preko skladišta.
- Terminsko usklađenje pojedinih faza prijevoza u određenim slučajevima zahtijeva usputno skladištenje robe, primjerice kod prekomorskog tranzita nije uvijek moguće obaviti izravan prekrcaj robe iz sredstva kopnenog prijevoza u brod, već se roba prvo smješta u lučko skladište gdje čeka spremnost broda za ukrcaj.
- Organizacija zbirnog prometa uključuje skladištenje i prekrcaj robe zbog okrupnjavanja jedinica prijevoznog supstrata (formiranja zbirnih pošiljaka), odnosno zbog rastavljanja zbirnih pošiljaka u fazi distribucije.

U organizaciji otpreme odnosno dopreme roba, kada za to postoji potreba, špediter ugovara obavljanje ovih usluga sa za to specijaliziranim poduzećima (luke, robni terminali...). Međutim, mnoga suvremena špediterska poduzeća (primjerice strani špediteri: Schenker, Lagermax, Kuhne & Nagel, Intereuropa... odnosno hrvatski špediteri: Zagrebšped, Transadria, Trast) raspolažu vlastitom infrastrukturom i transportno-manipulacijskim sredstvima, kojima samostalno obavljaju usluge prekrcaja i skladištenja, bilo za svoje operativne potrebe ili time nadopunjuju ponudu svojih usluga.

3.2.6. Transportno osiguranje robe

Transportno osiguranje robe (osiguranje robe u prijevozu) nije obvezatno. Špediter osigurava robu samo ako je to komitent u dispoziciji izričito zatražio. U tom smislu komitent treba navesti vrijednost osiguranja, relaciju (prijevozni put ili samo njegov dio), te osigurane rizike. Ukoliko komitent nije naveo koje rizike treba osigurati, špediter je dužan osigurati samo osnovne transportne rizike.

3.2.6.1. Zaključivanje ugovora o osiguranju

Špediter zaključuje ugovor o osiguranju u ime i za račun komitenta. Postupak se sastoji u tomu da špediter podnese osiguravatelju prijavu osiguranja sa svim podacima potrebnim za osiguranje: naziv i sjedište osiguranika, opis robe i ambalaže, masa i broj koleta, nadnevak otpreme, prijevozni put, vrsta i oznaka prijevoznog sredstva, iznos osiguranja, osigurani rizici... Temeljem primljene prijave osiguranja, osiguravatelj obračunava premiju osiguranja, izdaje policu osiguranja i dostavlja ju špediteru. Izdavanjem police, osiguravatelj potvrđuje da je ugovor o osiguranju zaključen.

3.2.6.2. Privremeno pokriće

Kod otpreme robe špediteru često nisu poznati svi podaci potrebni za osiguranje sve do prispjeća robe na odredište (primjerice oznaka prijevoznog sredstva: broj vagona/kontejnera/teretnog lista/registarska oznaka vozila...), a budući da je robu potrebno osigurati prije predaje na prijevoz, špediter pošiljku prvo stavlja u privremeno pokriće, evidentiranjem u knjizi pokrića.

Naknadno, najčešće odmah nakon prispjeća robe na odredište, kada raspolaže svim podacima potrebnim za osiguranje robe, špediter dostavlja osiguravatelju prijavu osiguranja temeljem koje ovaj ispostavlja policu.

3.2.6.3. Podnošenje odštetnog zahtjeva

U slučaju nastanka štete, osiguranik mora o tome odmah izvijestiti osiguravatelja, odnosno njegovog zastupnika u mjestu gdje je šteta nastala, te poduzeti mjere zbog sprečavanja daljnjeg oštećenja osiguranog predmeta. Također, osiguranik je dužan sačuvati regresno pravo osiguravatelja prema štetniku koji je u prijevozu u pravilu prijevoznik. Ukoliko se sumnja na krađu, događaj treba prijaviti policiji.

Kako je korisnik osiguranja stvarni vlasnik robe (špediterov komitent na kojega glasi polica), špediter podnosi odštetni zahtjev u njegovo ime i za njegov račun. Pri podnošenju odštetnog zahtjeva, špediter je dužan prezentirati osiguravatelju sve podatke i dokumentaciju temeljem kojih se mogu utvrditi sve relevantne okolnosti štetnog događaja, kao i veličina štete.

3.2.7. Predaja robe na prijevoz i ukrcaj

Uloga špeditera u predaji robe na prijevoz, odnosno predaji robe prijevozniku, sastoji se u obavljanju funkcija pošiljatelja, odnosno krcatelja, bilo da to radi u svoje ime ili u ime pošiljatelja – svojega komitenta. Roba koja se predaje na prijevoz mora biti spremna za prijevoz, tj. mora biti upakirana u transportnu ambalažu i predana prijevozniku kako to nalažu propisi i uzance odnosne prometne grane.

Dokumenti i radnje koje špediter pritom obavlja ovise o prometnoj grani i tehnologiji prijevoza i ukrcaja, svojstvima robe, te o mogućim posebnim zahtjevima komitenta.

3.2.8. Prihvat robe i iskrcaj

Uloga špeditera u smislu prihvata robe sastoji se u obavljanju funkcija primatelja (izdavanje naloga i obavljanje radnji u svezi iskrcaja i preuzimanja robe od prijevoznika), te u organizaciji daljnje otpreme, odnosno dostave robe primatelju. Iz tehničko-tehnoloških razloga (radi pojednostavljenja daljnjeg postupka s robom) i komercijalnih razloga (realizacija refakcija i povlastica na prevoznini) u prijevoznj ispravi se često kao primatelj navodi špediter ili ako prijevozna isprava glasi na stvarnog primatelja (korisnika robe), navodi se špediter kojega treba izvijestiti o prispjeću robe. Slijedom toga, kod iskrcaja i prihvata robe špediter nastupa u svojstvu primatelja ili stranke koju se akvizira o prispjeću. U suprotnom, špediter mora dobiti posebnu punomoć primatelja temeljem koje se može iskupiti prijevoznju ispravu, odnosno zahtijevati od prijevoznika da mu preda robu.

Iskup prijevozne isprave znači preuzimanje prijevozne isprave temeljem koje primatelj ima pravo preuzeti robu od prijevoznika, uz prethodno podmirivanje svih obveza prema prijevozniku (plaćanje nepodmirenih prijevoznih troškova i mogućih drugih troškova koji terete robu u prijevozu). Iskupom prijevozne isprave primatelj je podmirio svoje obveze prema prijevozniku, te su u tom smislu ispunjeni uvjeti za preuzimanje robe. No unatoč tomu, primatelj može slobodno raspolagati robom tek nakon obavljenog postupka uvoznog carinjenja.

Špediter također treba poduzeti sve potrebne radnje kako bi roba nakon carinjenja bila otpremljena do ugovorenog mjesta na odredištu (skladište, industrijski kolosijek, odnosno poslovni prostor primatelja – korisnika robe) i stavljena primatelju na raspolaganje.

Daljnja otprema, odnosno dostava primatelju može se obaviti istim prijevoznim sredstvom kojim je roba dopremljena iz inozemstva (vagonske i kamionske pošiljke) ili drugim prijevoznim sredstvom: vlastitim vozilima primatelja robe ili vozilima špeditera (pošiljke dopremljene pomorskim ili zračnim prijevozom, te ostale komadne i zbirne pošiljke).

Primatelj robe dužan je obaviti iskrcaj iz prijevoznog sredstva kojim mu je roba dostavljena. Ako ne raspolaže odgovarajućim tehničkim sredstvima i radnom snagom, organizaciju i provedbu iskrcaja također može povjeriti špediteru. Ukoliko već nisu dane u dispoziciji, špediter će nakon obavljanja carinskog postupka zatražiti od komitenta točne upute o daljnjoj otpremi (dostavi) i iskrcaju robe.

Sam postupak kod iskrcaja, prihvata robe, te daljnja otprema (dostava) primatelju, razlikuju se ovisno o prometnoj grani i tehnologiji prijevoza robe.

3.2.9. Angažiranje inspekcijskih službi

Za uvoz i provoz roba određene vrste i namjene potrebno je odobrenje nadležnog ministarstva, odnosno propisana je kontrola robe od nadležne inspekcijske službe, koja se zavisno o vrsti robe obavlja odmah na graničnom prijelazu ili u mjestu carinjenja robe. Prijevoz pošiljaka takvih roba usmjerava se preko onih graničnih prijelaza na kojima su ustrojene odgovarajuće inspekcijske službe:

- Sanitarna inspekcija (pri Ministarstvu zdravstva) kontrolira pošiljke namirnica i predmeta opće uporabe koji pri uporabi dolaze u neposredan dodir s kožom ili sluznicom, te ambalaže i opreme za njihovu proizvodnju.
- Veterinarska inspekcija (pri Ministarstvu poljoprivrede) kontrolira pošiljke životinja, životinjskih proizvoda i drugih pošiljaka koje sadrže sastojke životinjskog podrijetla, životinjske hrane i drugih predmeta kojima se može prenositi zarazna bolest ili ugroziti zdravlje ljudi i životinja.
- Fitosanitetska inspekcija (pri Ministarstvu poljoprivrede) kontrolira pošiljke bilja i biljnih proizvoda, te drva i proizvoda šumarstva i drvne industrije.

Odmah po prispjeću robe na granični prijelaz, prijevoznik, odnosno njegov agent moraju nadležnom graničnom inspektoru podnijeti *Zahtjev za kontrolu pošiljke* na propisanom obrascu. U pomorskom prometu i unutarnjoj plovidbi taj zahtjev podnosi agent brodar, u željezničkom prometu granični željeznički kolodvor, a u cestovnom i zračnom prometu prometni špediter.

Na temelju primljenog zahtjeva, granični inspektor obavlja kontrolu robe i pratećih dokumenata, te ukoliko utvrdi da su ispunjeni svi propisani uvjeti, izdaje *Rješenje o odobrenju prijevoza robe u zemlju*.

Ukoliko je osim kontrole od strane graničnog inspektora potrebno i rješenje nadležnog ministarstva, uvoznik je dužan prethodno pribaviti isto. Ministarstvo kod izdavanja rješenja jedan primjerak dostavlja svojem graničnom inspektoru koji redom otpisuje svaku uvezenu pošiljku, sve dok se ne iscrpi ukupna odobrena količina, odnosno do isteka odobrenog roka za uvoz, odnosno provoz.

Sva trgovačka roba, tj. proizvodi namijenjeni prodaji na domaćem tržištu moraju udovoljavati normama i standardima propisanim od strane Ministarstva gospodarstva, a na trgovačkoj ambalaži mora biti otisnuta ili nalijepljena deklaracija (opis proizvoda) na hrvatskom jeziku. Udovoljavanje tim uvjetima kontrolira Tržišna inspekcija.

Prije pristupanja uvoznom carinjenju takve robe, špediter podnosi zahtjev tržišnom inspektoru za izdavanje *Uvjerenja o kakvoći proizvoda*. Na temelju primljenog zahtjeva obavljenog pregleda robe, tržišni inspektor izdaje uvjerenje o kakvoći proizvoda, koje špediter mora priložiti uz carinsku deklaraciju za uvoz. Za uvoz određenih vrsta proizvoda uvoznik mora prethodno pribaviti uvjerenje o kakvoći (atest ili certifikat) od ovlaštene kontrolne tvrtke. Dobiveni atest ili certifikat mora biti priložen uz zahtjev tržišnom inspektoru.

3.2.10. Zastupanje u carinskom postupku

U carinskom postupku s robom u međunarodnom prometu, špediter zastupa svog komitenta (primatelja/uvoznika odnosno pošiljatelja/izvoznika robe), tj. nastupa kao njegov opunomoćenik. Nalog i ovlaštenje za zastupanje u postupku kod carinarnice špediter dobiva dispozicijom komitenta. Zastupanje u smislu Carinskog zakona može biti:

- izravno, ako opunomoćenik djeluje u ime i za račun druge osobe, te
- neizravno, ako opunomoćenik djeluje u svoje ime, a za račun druge osobe.

Za obavljanje poslova u svezi s carinjenjem robe, špediter mora imati odobrenje (dozvolu – licencu) Ministarstva financija. Uvjeti za dobivanje ovog odobrenja propisani su Zakonom o posebnim uvjetima za obavljanje poslova međunarodnog otpremništva u svezi s carinjenjem robe, a uglavnom se sastoje u sljedećem:

- špediter mora raspolagati poslovnim prostorom u mjestu sjedišta Carinarnice, odnosno njezine ustrojbene jedinice kod koje obavlja djelatnost;
- radnici koji rade na poslovima carinjenja robe moraju imati svjedodžbu o položenom stručnom ispitu
- u protekle dvije godine špediter nije više od dva puta kažnjen za gospodarski prijestup, odnosno četiri puta za carinski prekršaj.

Treba naglasiti da osim korisnika carinskog postupka (uvoznika/izvoznika) i špediter odgovara za istinitost podataka koji se navode u svrhu obavljanja carinskog postupka, prije svega za ispravno svrstavanje robe prema carinskoj tarifi i obračun carine. Pravodobnim stručnim obavljanjem poslova u svezi s carinjenjem robe špediter ispunjava svoje funkcije na tri razine:

- 1) na tehnološkoj razini omogućuje nesmetano odvijanje prijevoza robe, bez zastoja i u ugovorenim rokovima;

- 2) na komercijalnoj razini omogućuje smanjenje prijevoznih troškova, zbog izbjegavanja nepotrebnih prekrcajnih manipulacija i skladištenja robe;
- 3) na financijskoj razini osigurava uredno izvršenje carinskih obveza prema državnom proračunu, a svojim komitentima pruža usluge kratkoročnog financiranja, što mnogi uvoznici koriste u svrhu održavanja likvidnosti.

Kod razmatranja uloge špeditera u carinskom postupku treba razlikovati prijavljivanje robe graničnoj carinarnici pri ulasku u nacionalno carinsko područje (prelasku carinske crte) i uvozno odnosno izvozno carinjenje robe kod odredišne carinarnice.

3.2.11. Akviziranje

Pod pojmom akviziranje podrazumijeva se izvješćivanje komitenta o izvršenju pojedinih faza dopreme, otpreme, odnosno provoza robe. Uobičajeno je da špediter izvješćuje komitenta o izvršenju pojedinih radnji, značajnih za određene karakteristične točke na prijevoznom putu, kao što su primjerice:

- predaja robe na prijevoz;
- prelazak granice;
- prispijeće robe u luku, željezničku postaju ili terminal;
- prispijeće u krug carinarnice i carinjenje robe;
- prekrcaj i daljnja otprema;
- termin iskrcaja... .

Špediter akvizira komitenta o kretanju pošiljke na dijelu prijevoznog puta koji se s obzirom na ugovoreni paritet isporuke nalazi u području njegove odgovornosti. Osim samog izvješćivanja komitenta o kretanju pošiljke, akviziranje je bitno zbog pravodobnog preuzimanja svih radnji koje se neophodne za nesmetano odvijanje prijevoza, te za prihvrat robe.⁵

⁵ Ivaković, Č., Stanković, R., Šafran, M.: Špedicija i logistički procesi, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2010.

4. ZAKONSKA REGULATIVA O POSLOVANJU MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA U RH

Špeditorska djelatnost manje više kao i ostale djelatnosti regulirana je zakonskim propisima, običajima i sudskom praksom. Na međunarodnoj razini špeditorsku djelatnost u najvećem opsegu regulira Međunarodni savez špeditorskih udruženja – FIATA (franc. Federation Internationale des Associations de Transitaires et Assimiles). FIATA je osnovana 1926. godine u Beču, a njezina uloga je unapređenje špeditorske djelatnosti u svijetu i sudjelovanje u radu drugih međunarodnih udruga kao što su UIC, IRU, IATA, IMO, Međunarodne trgovačke komore kao i u drugim agencijama i institucijama pri donošenju različitih međunarodnih i drugih konvencija i dokumenata koji mogu utjecati na prijevoz robe i pružanje špeditorskih usluga.

4.1.FIATA

FIATA (franc. “Federation internationale des Associations de Transitaires et Assimiles”, engl. “International Federation of Freight Forwarders Associations”) je Međunarodni savez špeditorskih udruženja, kojeg su 31.05.1926. u Beču osnovali međunarodni špediteri. To je nevladina organizacija koja danas obuhvaća približno 40.000 špeditorskih i logističkih poduzeća, te zapošljava oko 10 milijuna špeditorsko-logističkih stručnjaka u 150 država. Sjedište joj je u Zürichu, a regionalni sekretarijat za Aziju nalazi se u Bombayu. Republika Hrvatska je primljena u članstvo FIATA-e 1993. godine. Uloga ove organizacije je da unaprijeđuje špeditorsku djelatnost u svijetu, te da sudjeluje u radu drugih međunarodnih udruga, drugih agencija i institucija UN-a pri donošenju različitih međunarodnih konvencija i 5 dokumenata koji mogu utjecati na prijevoz robe i pružanje špeditorskih usluga (Prometna zona).

Dokumenti Međunarodnog saveza špeditorskih udruženja su:

1. FCR (engl. “Forwarders Certificate of Receipt”) – špeditorska potvrda (vidi Prilog 1)
2. FCT (engl. “Forwarders Certificate of Transport”) – špeditorska transportna potvrda (vidi Prilog 2)
3. FBL (engl. “Intermodal Transport Bill of Lading”) – teretnica za intermodalni prijevoz (vidi Prilog 3)
4. FWB (engl. “Non-negotiable FIATA Multimodal Transport Waybill”) – teretni list za multimodalni prijevoz
5. FWR (engl. “FIATA Warehouse Receipt”) – špeditorska skladišna potvrda (vidi Prilog 4)
6. SDT (engl. “Shippers Declaration for the Transport of Dangerous Goods”) – potvrda pošiljatelja o prijevozu opasne robe

7. SIC (engl. “Shippers Intermodal Weight Certification) – potvrda pošiljatelja o težini tereta u intermodalnom prijevozu

8. FFI (engl. “FIATA Forwarding Instructions”) – špeditorske upute ⁶

4.2. Carinski sustav Republike Hrvatske

Donošenjem novog carinskog zakona, stvorene su pretpostavke za usklađivanje carinskog sustava Republike Hrvatske sa standardima koji su u ovom području prihvaćeni i primjenjeni u zemljama Europske unije. Osim ovog zakona, koji predstavlja temelj carinskog prava, carinski sustav Republike Hrvatske uređuju Zakon o Carinskoj tarifi, te odnosni podzakonski propisi od kojih su najvažniji Uredba za provedbu Carinskog zakona i Pravilnik o obrascima za provedbu Carinskog zakona.

Nakon uspostave suvremenog carinskog sustava, organizacije i nadležnosti carinske službe, 1991. godine, Hrvatska je započela s pripremnim radnjama za prijam u punopravno članstvo multilateralnog međunarodnog **Općeg sporazuma o carinama i trgovini** – GATT, eng. *General Agreement on Tariff and Trade* i postala promatračem u GATT-u. Već 1993. godine, Hrvatska je postala punopravnom članicom **Međunarodne Carinske Organizacije**, Vijeća za carinsku suradnju – WCO, eng. *World Customs Organisation*, a 2000. godine punopravna članica **Svjetske trgovinske organizacije** – WTO, eng. *World Trade Organisation*.

Hrvatski carinski sustav dalje se razvija u pravcu olakšavanja i ubrzavanja transporta i trgovine, uz istodobno provođenje zaštite domaćeg gospodarstva. S transporta i trgovine, uz istodobno provođenje zaštite domaćeg gospodarstva. S tim u svezi, gospodarskim subjektima koji ispunjavaju propisane uvjete, carina može odobriti pojednostavljeni carinski postupak u izvozu i uvozu (zajedno carinjenje), odnosno dodijeliti povlaštenu status (ovlaštenu primatelj, ovlaštenu pošiljatelj, ovlaštenu špediter), tj. prenijeti na njih dio svojih ovlasti u smislu provođenja carinskog postupka i nadzora nad robom. Osim olakšavanja i ubrzavanja prometa roba, time se također rasterećuje carinska služba, budući da pojedine postupke obavljaju sami korisnici.⁷

⁶ Zelenika R.: Temelji logističke špedicije, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2005.

⁷ Ivaković, Č., Stanković, R., Šafran, M.: Špedicija i logistički procesi, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2010.

4.3. Pravni sustav i zakoni u Republici Hrvatskoj

Pravni sustav Republike Hrvatske postupno se oblikuje po uzoru na pravne sustave razvijenih kapitalističkih zemalja zapadne Europe. U sklopu takvog pravnog sustava špediterovo se pravo temelji na tri osnovna pravna izvora o špediciji u RH:⁸

- Zakon o obveznim odnosima – Glava XXII. toga zakona posvećena je “otpremanju”. Ta glava ima pet odjeljaka, i to: pojam, obveze otpremnika, obveze nalogodavca, posebni slučajevi otpremanja, i založno pravo otpremnika. Devetnaest članaka toga zakona predstavljaju solidnu osnovu za reguliranje prava i obveza i odgovornosti između špeditera i nalogodavca te determiniranje pravnog statusa špeditera u hrvatskom pravnom sustavu.⁹
- Zakon o vanjskotrgovinskom poslovanju – Osim zajedničkih odredaba toga zakona koje su relevantne za sva poduzeća koja se bave uslugama u vanjskotrgovinskom prometu, za hrvatske špeditere naročito su značajne odredbe članka 32. i 41. U tome drugom članku navedeni su najvažniji poslovi međunarodne špedicije, kao i pravni statusi špeditera u hrvatskom pravnom sustavu.¹⁰
- Opći uvjeti poslovanja međunarodnih špeditera Hrvatske – Ti opći uvjeti imaju 42 članka i 17 podnaslova, opći uvjeti poslovanja hrvatskih špeditera sadrže vrlo precizne odredbe o špediterskim poslovima, o status špeditera u hrvatskom pravnom sustavu, o obvezama, pravima i odgovornostima špeditera iz ugovora o špediciji.¹¹

⁸ Ratko Zelenika, Međunarodna špedicija, Ekonomski fakultet, Rijeka, 1996.

⁹ „Narodne novine“, 1991

¹⁰ „Narodne novine“, 1991. 53., 1993., 26 i 109.

¹¹ Ratko Zelenika, Međunarodna špedicija, Ekonomski fakultet, Rijeka, 1996.

5. ANALIZA TRŽIŠTA MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA U RH

Ulaskom u Europsku uniju mnoge kompanije očekuju bolje poslovne uvjete, rast poslovanja, jednom riječju prosperitet. Iako je Unija u teškim trenucima, a državama članicama hara najveća kriza od prve polovice prošloga stoljeća, mnogi hrvatski poduzetnici nadaju se što bržem ulasku jer im je to u ovim trenucima posljednja slamka spasa. No ne priželjkuju svi skori ulazak u Europsku uniju. Naime, kada Hrvatska postane punopravna članica, većina međunarodnih otpremnika u Hrvatskoj, poznatih kao špeditera, ostaje bez posla. Granice se brišu, Hrvatska ulazi u novu teritorijalnu cjelinu i carinski režim, stoga potreba za većinom usluga koje pružaju špediteri više neće biti potrebna. Ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju izvjesno je zatvaranje carinskih ispostava/odjeljaka koji se sada nalaze na graničnim prijelazima između Republike Hrvatske i Republike Slovenije, odnosno Republike Hrvatske i Republike Mađarske. Time prestaje potreba za poslovima carinskog otpremnika (carinskog zastupnika) na odnosnim graničnim prijelazima.

Otpremnici za koje je izvjesno da bi zbog ulaska Hrvatske u Europsku uniju mogli ostati bez svih ili dijela poslova koje su do sada obavljali upućuju se na preobrazbu u logističke operatore ili specijalizaciju za druge poslove osim carinskog zastupanja, iz djelokruga otpremništva i logistike, na iznalaženje poslova vezanih uz robne tokove izvan Europske unije, na iznalaženje sredstava za restrukturiranje poslovanja, prekvalifikacije zaposlenih, preusmjerenje zaposlenih u druge djelatnosti i slično.¹²

Budući da se više od 60 posto vanjskotrgovinske razmjene Hrvatske odvija s državama EU, liberalizacije graničnog i carinskog sustava rezultirale su time da se opseg domaćih špeditera smanjio i do 80 posto, a vještine većine ljudi zaposlenih u tom sektoru postale su trajno nepotrebne. Iako egzaktni podaci ne postoje, pretpostavlja se da je bez posla u špediterskom sektoru ostalo između 50 i 80 posto zaposlenih.¹³

Prerastanjem klasičnih špeditera u logističke špeditere ili logističke operatore, oni postaju subjekti koji svojim znanjima i vještinama mogu značajno utjecati na postizanje i održavanje efikasnih i uspješnih lanaca. Sazrijevanje i prerastanje klasičnih špeditera u logističke špeditere moguće je postići efikasnijom realizacijom klasičnih špediterskih poslova, te unapređenjem i proširivanjem logističkih usluga za svoje komitente.

Klasični špediteri danas su prisutni na tržištu pretežito, u obliku malih poduzeća, nudeći pri tome usluge organizacije prijevoza robe, carinskog zastupanja te ostalih pratećih djelatnosti. Takav oblik špediterske djelatnosti još uvijek dominira u nerazvijenim državama i

¹² <http://www.poslovni.hr/domace-kompanije/ulazak-u-europsku-uniju-pomest-ce-speditere-190274>

¹³ <http://www.vecernji.hr/vijesti/prve-zrtve-eu-dvije-tisuce-speditera-dobit-ce-otkaz-520334>

državama u tranziciji. Ovisno o stupnju gospodarskog razvoja klasična uloga špeditera prerasta u sveobuhvatniju i složeniju ulogu logističkog špeditera.

Poslovi klasičnih špeditera mogu se promatrati kroz razvoj temeljnih obilježja uloge špeditera kao posrednika u odnosima proizvodnje i potrošnje, pa se na neki način može govoriti o evoluciji aktivnosti klasičnog špeditera. Prvotna uloga špeditera je ona carinskog posrednika, u kojoj se javlja najveći broj malih i niša špeditera. Postupno, špediter se razvija u organizatora otpreme, dopreme i provoza robe u klasičnom transportu te prerasta u ulogu operatora multimodalnog transporta.

Špediter kao operator multimodalnog transporta danas je najprisutniji u visokorazvijenim i srednjerazvijenim državama. Upravo oni imaju mogućnosti i sposobnosti pružati i dodatne usluge, logističke usluge koje ih klasificiraju kao pružatelje logističkih usluga (engl. logistics providers) ili kao logističke operatore. Međutim, pred špeditere se sve više postavljaju zahtjevi za, ne samo kreiranje multimodalnih lanaca, već i za osmišljavanje i upravljanje cjelokupnim logističkim lancem.

Promjene koje su se javile nakon 01. srpnja 2013. godine, odnosno ulaska Hrvatske u Europsku Uniju, a odnose se na poslovanje međunarodnog špeditera, reflektiraju se kroz: novi informacijski sustav, promjene organizacijske strukture međunarodnog špeditera, prilagođavanju carinskom sustavu EU, stvaranje strateških saveza međunarodnih špeditera i dobavljača, te međunarodnih špeditera sa domaćim i inozemnim partnerima. Danas informacijski tokovi prethode robnim tokovima, čime se znatno smanjuju vremenski gubitci u transportnom procesu, podiže brzina i točnost isporuke “just in time”, omogućuje smanjenje potrebnih zaliha u proizvodnji i u trgovini, uvodi strategija proizvodnje po narudžbi, tj. prema zahtjevima tržišta i finalizacija proizvoda seli iz tvorničkih pogona u logističke centre.¹⁴

Špediterske tvrtke u Hrvatskoj se dijele na pet glavnih regija; centralna, istočna, južna, sjeverna i zapadna regija. Unutar svake regije postoji podjela na manje podregije koje će biti prikazane u tablici:¹⁵

¹⁴ <http://web.efzg.hr/dok/TRG/jbendekovic/3.%20%C5%A0pedicija%20SS.pdf>

¹⁵ <https://hr.kompass.com/a/agenti-spediteri/75780/>

Tablica 1. Podjela tvrtki po regijama

Centralna regija (217)	Istočna regija (30)	Južna regija (72)	Sjeverna regija (46)	Zapadna regija (113)
Karlovačka (9)	Brodsko-posavska (5)	Dubrovačko-neretvanska (17)	Bjelovarsko-bilogorska (5)	Istarska (37)
Sisačko-moslavačka (8)	Osječko-baranjska (12)	Šibensko-kninska (5)	Koprivničko-križevačka (3)	Ličko-senjska (1)
Zagreb i zagrebačka (200)	Požeško-slavonska (2)	Splitsko-dalmatinska (50)	Krapinsko-zagorska (6)	Primorsko-goranska (75)
	Virovitičko-podravska (1)		Međimurska (14)	
	Vukovarsko-srijemska (10)		Varaždinska (18)	

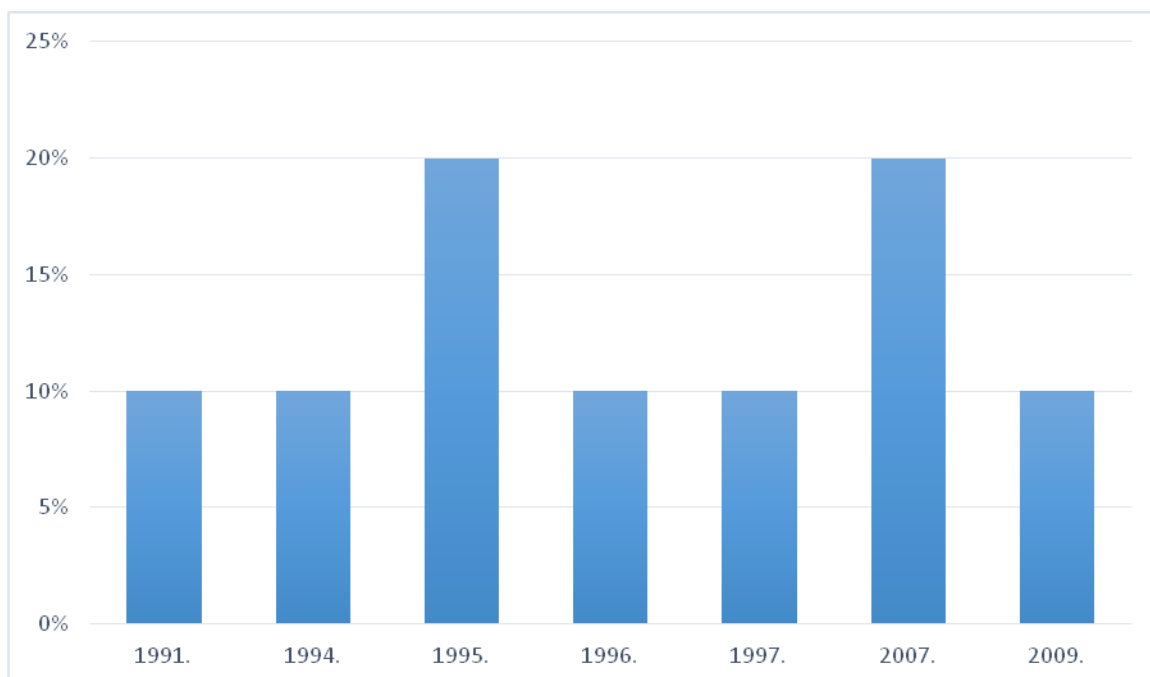
Na osnovu analize tablice, vidljivo je da najviše registriranih špediterskih tvrtki ima u centralnoj regiji, posebice u Zagrebu i zagrebačkoj regiji. Samo u toj podregiji ima više tvrtki nego u istočnoj, južnoj, sjevernoj i zapadnoj regiji.

6. PREGLED REZULTATA ANALIZE TRŽIŠTA MEĐUNARODNIH ŠPEDITERA U RH

Za potrebe ovog rada izrađena je anonimna anketa od petnaest pitanja koja je poslana svim registriranim špediterskim tvrtkama u RH. U daljnjem tekstu će biti analizirani dobiveni rezultati. Na kraju rada u prilogu 1 biti će navedena anketna pitanja.

Prvo pitanje odnosilo se na godinu osnutka tvrtke. Obradom podataka vidljivo je da dolazi do ekspanzije špediterskih tvrtki nakon 1995. godine. Od tvrtki koje su sudjelovale u istraživanju najstarija je osnovana 1991. godine, a najmlađa 2014.

Grafikon 1: Godine osnutka tvrtki



Drugo pitanje prikazuje broj zaposlenih osoba u pojedinoj tvrtci. Prosječni broj zaposlenih osoba je 54. Što pokazuje da nema više malih špediterskih tvrtki koje su se bavile samo uslugom carinjenja robe. Ukoliko danas žele biti konkurenti na tržištu rada moraju proširiti svoje područje djelovanja i usluge; što rezultira povećanjem broja zaposlenih.

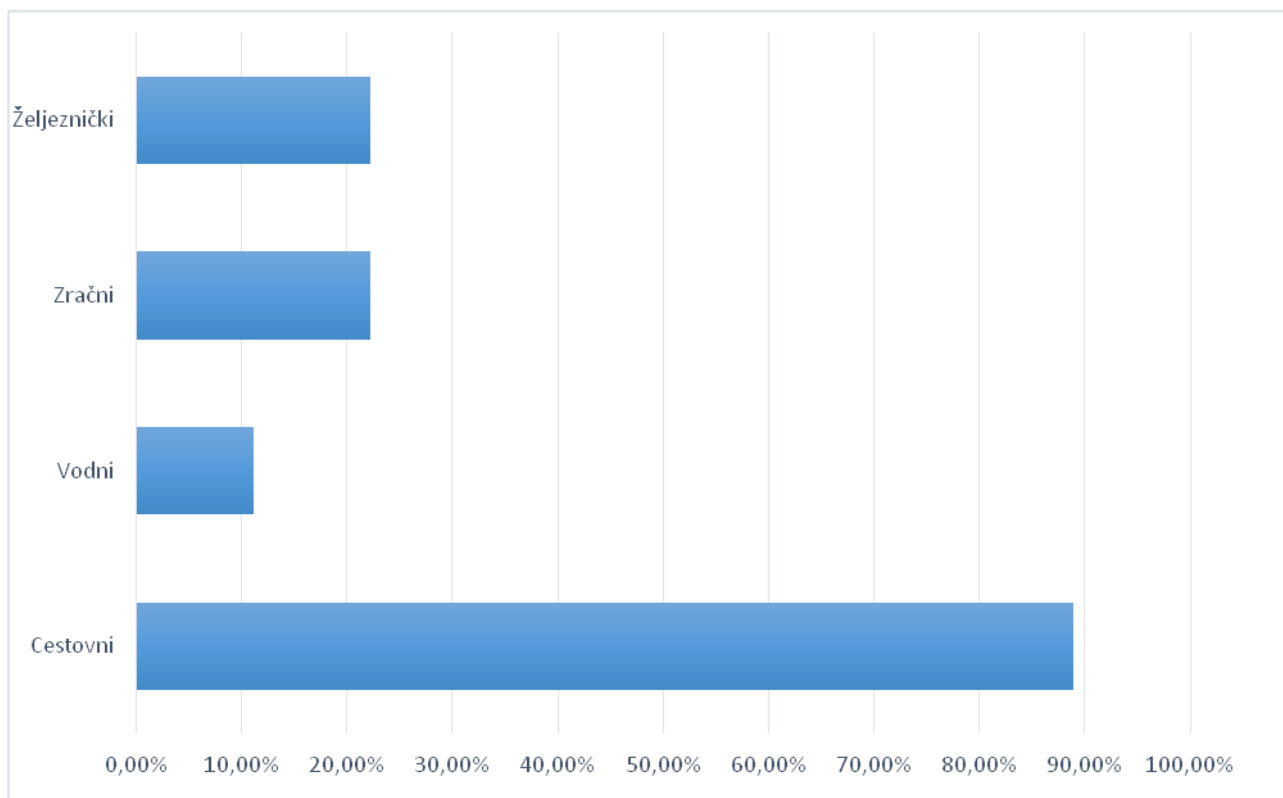
Godišnji ostvaren promet je prikazan u trećem pitanju. Na temelju dobivenih odgovora 10% tvrtki ostvaruje od 100 000 – 500 000 kuna prometa godišnje. 500 000 - 1 000 000

kuna također ostvaruje 10% tvrtki, a 80% ostvaruje kapital veći od 1 000 000 kuna godišnje što je povezano sa prethodnim pitanjem; te nam ova dva podatka zajedno govore o povezanosti broja zaposlenih sa ostvarenim prometom. Sukladno tome, vidljivo je da na današnjem konkurentnom tržištu mogu opstati samo tvrtke koje proširuju svoje usluge i imaju velik broj zaposlenih što rezultira visokim godišnjim prihodima (većim od 1 000 000 kuna).

Četvrto pitanje odnosilo se na vid prometa s kojim tvrtka najčešće radi. Dobiveni rezultati pokazali su da se najčešće koristi cestovni promet koji slijede zračni i željeznički, a najmanje je zastupljen vodni promet. Ovi rezultati su bili očekivani, budući da je hrvatska tranzitna zemlja. Cestovni promet Republike Hrvatske prethodnih nekoliko godina se razvijao brže nego ostale grane prometa. Rast voznog parka i ulaganje u cestovnu infrastrukturu rezultirali su razinom usluge koja je primjerenija zahtjevima prometne potražnje. Geoprostorni položaj Republike Hrvatske definira njenu ulogu poveznice između panonske i mediteranske, jugoistočne i središnje Europe. Kroz Hrvatsku prolaze slijedeći koridori i odvojeci:

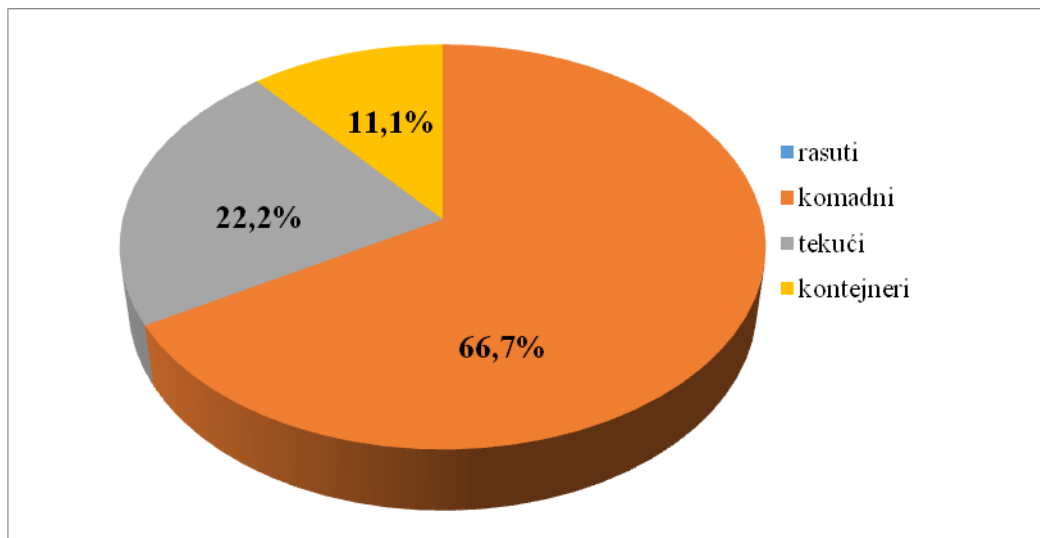
- V. koridor:
 - odvojak B: Rijeka – Zagreb – Budimpešta
 - odvojak C: Ploče – Sarajevo – Osijek – Budimpešta
- X. koridor: Salzburg – Ljubljana – Zagreb – Beograd – Niš – Skopje – Veleš – Thessaloniki.

Grafikon 2: Promet koji tvrtka najčešće koristi



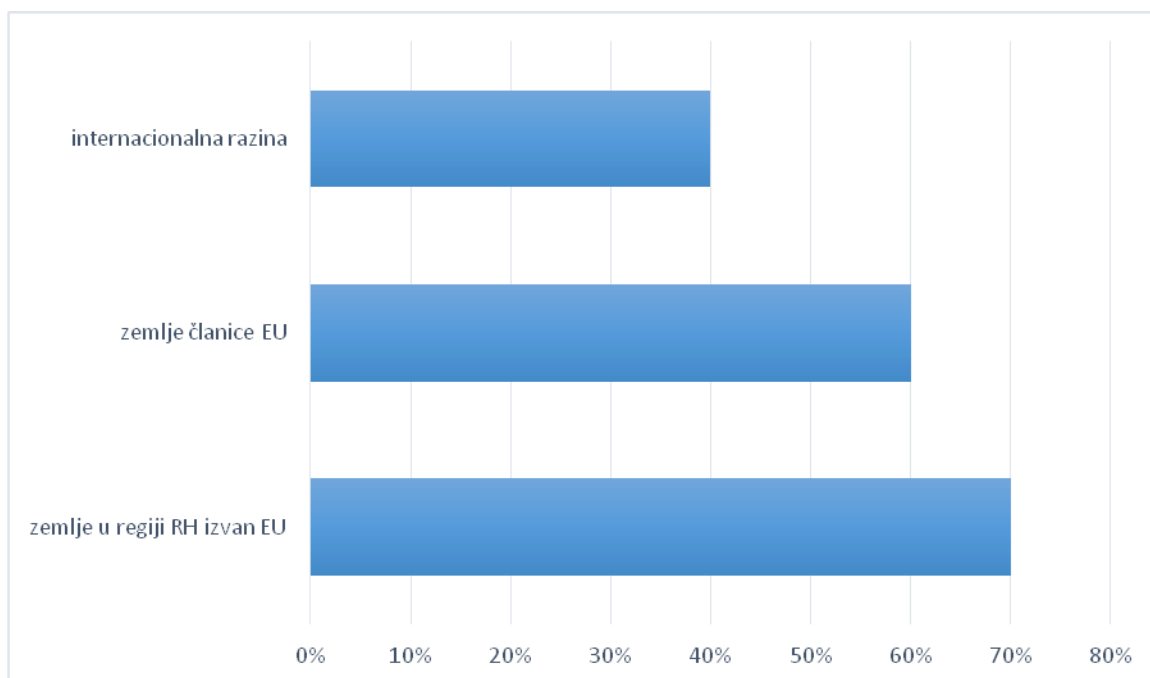
Peto pitanje nam daje uvid u vrstu tereta s kojima tvrtke najčešće rade. Na komadni teret otpada 66,7% svog tereta, na tekući 22,2%, na kontejnere 11,1% dok rasuti nije zastupljen.

Grafikon 3: Vrsta tereta



U šestom pitanju dani su odgovori na koju vrstu poslovanja su tvrtke orijentirane. Najviše ih posluje sa zemljama u regiji RH izvan EU njih 70%, 60% posluje samo sa zemljama članicama EU, dok 40% posluje na internacionalnoj razini (zemlje izvan EU i Europe).

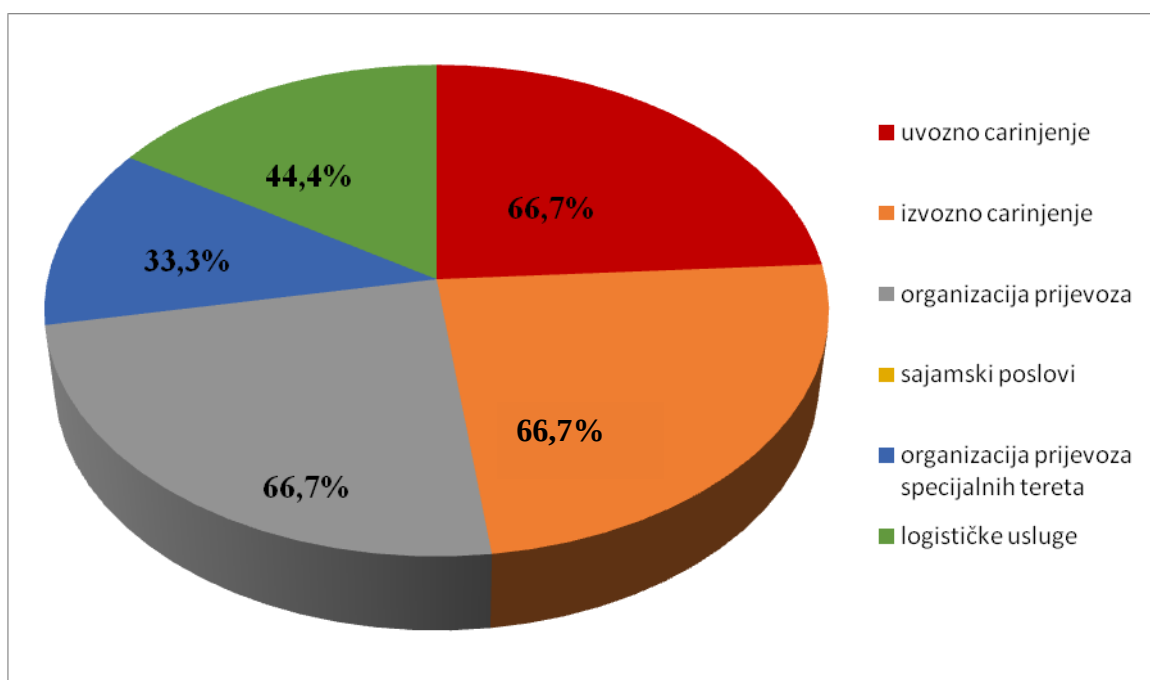
Grafikon 4: Vrsta poslovanja



Sedmo pitanje pokazuje u kojoj mjeri tvrtke posluju sa robom kupljenom internet trgovinom. Iz dobivenih rezultata vidljivo je da malo tvrtki koristi takav način poslovanja. Najveći udio tvrtki se izjasnio da uopće ne posluju na taj način, čak njih 75%. 12,5% tvrtki vrlo malo koristi takav način poslovanja, dok 12,5% češće koristi robu kupljenu internet trgovinom.

U osmom pitanju vidljiva je vrsta posla koju tvrtke najčešće koriste. Uvozno carinjenje, izvozno carinjenje i organizacija prijevoza su jednako zastupljeni, 66,7%, slijede ih logističke usluge s 44,4% , organizacija prijevoza specijalnih tereta s 33,3%, a sajamski poslovi nisu uopće zastupljeni.

Grafikon 5: Vrsta posla



U devetom pitanju ispitanici su bili zamoljeni da navedu koje logističke usluge nude. Najčešći odgovori bili su: organizacija kamionskog i željezničkog prijevoza, distribucija robe, skladištenje, pakiranje, deklariranje, izvoz, uvoz, provoz, carinsko posredovanje, dostave pošiljaka, logistika i transport automobila, usluge popravaka vozila u tranzitu od proizvođača do dealera. Neke tvrtke su navele da za obavljanje logističkih usluga po potrebi unajmljuju druge špediterske tvrtke.

Što se tiče planova tvrtki glede zaposlenika u idućih pet godina saznajemo u desetom pitanju. Najveći udio tvrtki, njih 50% planira povećati broj zaposlenih u tom periodu. Zbog konkurentnosti na tržištu, špediteri su prisiljeni proširiti svoje usluge a time i povećati broj zaposlenih. Smanjiti broj zaposlenika ima u planu 20% tvrtki, dok njih 30% želi ostati na istom broju zaposlenih.

Važnost znanja i nivo kompetencije kod zaposlenika njihove tvrtke 50% ocjenjuje sa jako dobrim, dok preostalih 50% ocjenjuje znanje i kompetenciju sa dobrim. Nitko od ispitanika u jedanaestom pitanju nije ocijenio ove kvalitete sa prosječnim, lošim ili jako lošim.

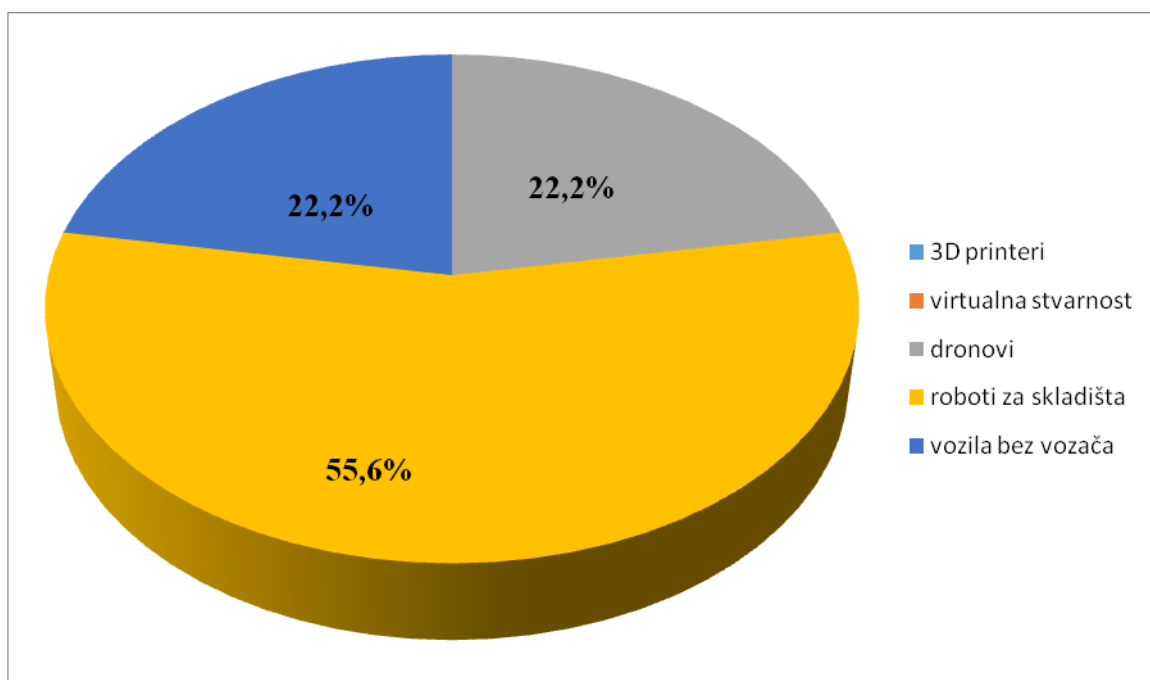
U dvanaestom pitanju saznaje se o ulaganju u zaposlenike u smislu usavršavanja od same firme. Polovica navodi da redovito ulažu u svoje zaposlenike u vidu usavršavanja, njih 40% ulaže samo ponekad, dok je 10% tvrtki iznijelo da to nikada ne čine. Zbog razvoja novih tehnologija i obujma posla neophodno je ulagati u znanje zaposlenika kako bi tvrtke mogle biti konkurente na tržištu te što temeljitije i kvalitetnije obavljati poslove.

Tvrtke su u trinaestom pitanju bile upitane u kojoj mjeri su promijenile način poslovanja nakon ulaska RH u EU, ukoliko su uopće poslovale u vrijeme prije ulaska u EU. Najviše njih čak 88,9% su doživjele male promjene u poslovanju, a 11,1 % su promijenile način poslovanja u potpunosti sa novim uslugama.

U četrnaestom pitanju tvrtke navode kojim su novim uslugama proširili poslovanje nakon ulaska RH u EU. Najčešće navode trgovinu, vođenje intrastata i ulaganje i povećanje domaće distribucije. Intrastat se pokazao kao vrlo bitan sustav za prikupljanje podataka statistike robne razmjene između zemalja članica EU. Podaci se prikupljaju mjesečno putem statističkog obrasca Intrastat neposredno od poslovnih subjekata (izvještajnih jedinica).

Petnaesto pitanje nam pokazuje koja od sljedećih inovacija će imati veliki utjecaj na špeditersko poslovanje po mišljenju tvrtki: 3D printeri, virtualna stvarnost, dronovi, roboti za skladišta ili vozila bez vozača.

Grafikon 6: Inovacije



7. ZAKLJUČAK

Globalizacija međunarodne razmjene i deregulacija u području transporta snažno je utjecala na profiliranje špeditera njegovu ulogu u gospodarskom sustavu. Širenje tržišta i ukidanje prepreka u odvijanju međunarodne razmjene intenzivno je utjecalo na restrukturiranje tržišta špediterske djelatnosti. Klasični špediteri postepeno „izumiru“ dok megašpediterska poduzeća u potrazi za stabilnijom, odnosno novom tržišnom pozicijom prerastaju u logističke špeditere i logističke operatore, koji kao proizvođači logističkih usluga koordiniraju, organiziraju i/ili izvršavaju sve aktivnosti u logističkim procesima.

Suvremena uloga špeditera u kreiranju i razvoju gospodarskih tokova obilježena je prerastanjem njegove tradicionalne uloge u logističku ulogu. Ta promjena označava njegovo veće značenje i veću ulogu u ukupnom lancu vrijednosti, njegovu intenzivniju integraciju u sustavu lanaca opskrbe, odnosno u logističkom lancu.

Cilj ovog rada bio je prvenstveno provesti anketu, te analizom njezinih odgovora doći do saznanja o trenutnom stanju špediterskog tržišta u RH. Dobiveni odgovori daju uvid o broju zaposlenih i godišnjem prihodu te se na osnovu rezultata može zaključiti da se drastično smanjio broj malih špediterskih tvrtki, koje su nestale ulaskom HR u EU. Male špediterske tvrtke bavile su se samo carinjenjem, imali par zaposlenih a sada kada sa EU nema carinjenja, većina tih tvrtki propada. Može se zaključiti da ukoliko žele opstati na tržištu špediterske tvrtke u RH moraju proširiti svoje područje rada i usluge. Ulaskom Hrvatske u europsku carinsku uniju značajno su se smanjile potrebe za špediterskim i otpavničkim poslovima.

Unatoč sve većoj pojavi megašpediterskih poduzeća i dalje su se održale i posluju neke manje špediterske tvrtke, ali samo u vidu obavljanja poslova vezanih uz carinjenje robe većinom s državama koje su u regiji RH ali izvan EU zbog još uvijek postojećih carinskih granica između država. Takve tvrtke imaju manji broj zaposlenih s obzirom na manju količinu posla. Megašpediterske tvrtke odnosno one tvrtke koje su prerasle u logističke špeditere i logističke operatore preuzimaju posao na internacionalnoj razini zbog mogućnosti pružanja više usluga. Samim time te tvrtke zahtijevaju veći broj zaposlenih s obzirom na obujam posla.

Prema provedenom istraživanju ispitane tvrtke većinom djeluju na području regije RH, ali većinom sa zemljama izvan EU, dakle najviše poslova otpada na uvozno i izvozno carinjenje. Na osnovu tih podataka zaključno je da su hrvatske špediterske tvrtke još uvijek relativno male, s obzirom na velike europske tvrtke, budući da su poslovno još uvijek orijentirane na uvozno i izvozno carinjenje koji su pokazatelji uskog područja djelovanja. To jest, baziraju se najviše na države u regiji (susjedne države), a ne toliko na internacionalno poslovanje.

LITERATURA

1. J. Bendeković, Z. Aržek: Transport i osiguranje, Mikrorad, Zagreb, 2008.
2. Ivaković, Č., Stanković, R., Šafran, M.: Špedicija i logistički procesi, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2010.
3. Ratko Zelenika, Međunarodna špedicija, Ekonomski fakultet, Rijeka, 1996.
4. Zelenika R.: Temelji logističke špedicije, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2005.
5. Tomić M. Principi konkurentnog poslovanja na tržištu logističko-špediterskih usluga (pregledni rad). Pomorski fakultet u Rijeci; 2015.
6. <http://web.efzg.hr/dok/TRG/jbendekovic/3.%20%C5%A0pedicija%20SS.pdf> (21.7.2017.)
7. <https://hr.kompass.com/a/agenti-spediteri/75780/> (21.7.2017.)
8. <https://www.timocom.com.hr/lexicon/Pojmovnik-Transporta/Me%C4%91unarodna%20%C5%A1pedicija/1008201511277612%20> (28.7.2017.)
9. <http://www.poslovni.hr/domace-kompanije/ulazak-u-europsku-uniju-pomest-ce-speditere-190274> (3.9.2017.)
10. <https://www.vecernji.hr/vijesti/prve-zrtve-eu-dvije-tisuce-speditera-dobit-ce-otkaz-520334> (3.9.2017.)
11. „Narodne novine“, 1991
12. „Narodne novine“, 1991. 53., 1993.

Prilog 1. Anketna pitanja upućena tvrtkama

Molba za kratku anketu

Poštovani,

studentica sam 3.godine logistike na Fakultetu prometnih znanosti te bih Vas zamolila da ispunite anketu u svrhu izrade mog završnog rada na temu Analiza tržišta špediterskih usluga u RH.

Unaprijed hvala!

1. Kada je osnovana vaša tvrtka?

2. Unesite broj zaposlenih u vašoj tvrtci.

3. Koliko godišnje ostvarite prometa?

- ☐ do 100 000 kn
- ☐ 100 000 - 500 000 kn
- ☐ 500 000 - 1 000 000 kn
- ☐ više od 1 000 000 kn

4. S kojim vidom prometa najviše radite?

- ☐ cestovni
- ☐ vodni
- ☐ zračni
- ☐ željeznički

5. S kojim vrstama tereta najčešće radite? (Moguće je odabrati više odgovora)

- ☐ rasuti
- ☐ komadni
- ☐ tekući
- ☐ kontejneri

6. Vaše poslovanje pretežno je orijentirano na:

- ☐ zemlje u regiji RH izvan EU
- ☐ samo zemlje EU
- ☐ internacionalna razina
- ☐ zemlje izvan EU

7. U kolikoj mjeri posluje sa robom kupljenom internet trgovinom? (upisati postotak navedenog posla u ukupnom poslovanju)

8. Koju vrstu posla najčešće obavljate?

- ☐ uvozno carinjenje
- ☐ izvozno carinjenje
- ☐ organizacija prijevoza
- ☐ sajamski poslovi
- ☐ organizacija prijevoza specijalnih tereta
- ☐ logističke usluge

10. Ukoliko nudite logističke usluge navedite koje (samo navesti i odvojiti zarezom):

11. Kakvi su planovi vaše tvrtke glede zaposlenika u idućih pet godina?

- ☐ povećati broj zaposlenika
- ☐ smanjiti broj zaposlenika
- ☐ ostati na istom

12. Kako procjenjujete važnost znanja i nivo kompetencije kod vaših zaposlenika?

- ☐ jako dobro
- ☐ dobro
- ☐ prosječno
- ☐ loše
- ☐ jako loše

13. Ulažete li u vaše zaposlenike u smislu usavršavanja?

- ☐ da, redovito
- ☐ ponekad
- ☐ ne

14. U kojoj mjeri ste promijenili način poslovanja nakon ulaska RH u EU (ukoliko ste poslovali u vrijeme prije ulaska RH u EU)?

- ☐ u potpunosti sa novim uslugama
- ☐ male promjene u poslovanju
- ☐ nikakve promjene (jer poslujem većinom sa partnerima izvan EU)

15. Ukoliko ste nakon ulaska RH u EU proširili poslovanje sa novim uslugama, navedite kojim (samo navesti i odvojiti zarezom):

16. Za koju od sljedećih inovacija vjerujete da će imati veliki utjecaj na špeditersko poslovanje? (Moguće je odabrati više odgovora)

- ☐ 3D printeri
- ☐ virtualna stvarnost
- ☐ dronovi
- ☐ roboti za skladišta
- ☐ vozila bez vozača

Pošalji

Nikada ne šalžite zaporku putem Google obrazaca.



Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj _____ završni rad
isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na
objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.
Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz
necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.
Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj
visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.
Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu _____ završnog rada
pod naslovom **Analiza tržišta špediterskih usluga u Republici Hrvatskoj**

na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom
repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, 5.9.2017

Student/ica:

Mariua Ivauović
(potpis)