Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (tretji senat)

z dne18. marca 2021 *

„Predhodno odločanje – Direktiva 90/314/EGS – Člen 5(2), tretja alinea – Paketna potovanja, organizirane počitnice in izleti – Pogodba o paketnem potovanju, sklenjena med organizatorjem potovanja in potrošnikom – Odgovornost organizatorja potovanja za to, da drugi izvajalci storitev pravilno izpolnijo obveznosti iz pogodbe – Škoda, ki je posledica ravnanj uslužbenca izvajalca storitev – Izključitev odgovornosti – Dogodek, ki ga organizator potovanja ali izvajalec storitev ne more predvideti ali preprečiti – Pojem ‚izvajalec storitev‘“

V zadevi C-578/19,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Supreme Court of the United Kingdom (Vrhovno sodišče Združenega kraljestva) z odločbo z dne 24. julija 2019, ki je na Sodišče prispela 30. julija 2019, v postopku

X

proti

Kuoni Travel Ltd,

ob udeležbi

ABTA Ltd,

SODIŠČE (tretji senat),

v sestavi A. Prechal (poročevalka), predsednica senata, N. Wahl, F. Biltgen, sodnika, L. S. Rossi, sodnica, in J. Passer, sodnik,

generalni pravobranilec: M. Szpunar,

sodni tajnik: A. Calot Escobar,

na podlagi pisnega postopka,

na podlagi stališč, ki so jih predložili:

– za X R. Weirr, K. Deal, QC, in P. Banks, solicitor,

– za Kuoni Travel Ltd W. Audland, QC, N. Ross, A. Burin, barristers, in G. Tweddle, solicitor,

– za ABTA Ltd H. Stevens, QC, J. Hawkins, barrister, in T. Smith, solicitor,

* Jezik postopka: angleščina.

– za Evropsko komisijo A. Lewis in C. Valero, agenta,

po predstavitvi sklepnih predlogov generalnega pravobranilca na obravnavi 10. novembra 2020

izreka naslednjo

Sodbo

1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 5(2), tretja alinea, Direktive Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 13, zvezek 10, str. 132).

2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med osebo X, potrošnico s prebivališčem v Združenem kraljestvu, in družbo Kuoni Travel Ltd (v nadaljevanju: Kuoni), organizatorko potovanja s sedežem v Združenem kraljestvu, zaradi zahtevka za odškodnino, ki ga je oseba X vložila zaradi nepravilne izpolnitve pogodbe o paketnem potovanju, ki jo je sklenila z družbo Kuoni (v nadaljevanju: zadevna pogodba).

Pravni okvir

Pravo Unije

3 V prvi, drugi, tretji in deseti uvodni izjavi Direktive 90/314 je navedeno:

„ker je eden od glavnih ciljev [Evropske unije], da izpopolni notranji trg, katerega bistveni del je turistični sektor;

ker nacionalne zakonodaje držav članic, ki se nanašajo na paketna potovanja, organizirane počitnice in izlete […], kažejo velike razlike in so nacionalne prakse na tem področju opazno različne, kar povzroča ovire pri svobodnem zagotavljanju storitev v zvezi s turističnimi paketi in izkrivlja konkurenco med organizatorji turističnih potovanj s sedežem v različnih državah članicah;

ker bo vzpostavitev skupnih pravil glede turističnih paketov prispevala k odstranitvi teh ovir in s tem k vzpostavitvi skupnega trga storitev, kar bo omogočilo organizatorjem turističnih potovanj s sedežem v eni državi članici, da ponudijo svoje storitve v drugih državah članicah ali potrošnikom [Unije], da izkoristijo primerljive pogoje, kadar kupujejo turistične pakete v kateri koli državi članici;

[…]

ker naj bi z uvedbo te direktive potrošnik izkoristil ugodnosti zaščite ne glede na to, ali je neposredna pogodbena stranka, pridobitelj ali član skupine, za korist katere je druga oseba sklenila pogodbo glede turističnega paketa;

[…]“.

4 Člen 1 te direktive določa:

„Cilj te direktive je približati zakone in druge predpise držav članic o turističnih paketih, ki se prodajajo ali ponujajo v prodajo na območju [Unije].“

5 Člen 2 navedene direktive določa:

„V tej direktivi:

1. ‚turistični paket‘ pomeni vnaprej dogovorjeno kombinacijo ne manj kot dveh naslednjih elementov, če so prodani ali ponujeni v prodajo za skupno ceno in če storitev traja več kot štiriindvajset ur ali vključuje nastanitev preko noči:
   (a) prevoz;
   (b) nastanitev;
   (c) druge turistične storitve, ki niso pomožne k prevozu ali nastanitvi in predstavljajo pomemben del turističnega paketa.

   Deljeno zaračunavanje različnih elementov istega turističnega paketa organizatorja potovanja ali turističnega agenta ne odvezuje obveznosti po tej direktivi;

2. ‚organizator potovanja‘ pomeni osebo, ki, ne samo občasno, organizira turistične pakete in jih prodaja oziroma ponuja v prodajo ali neposredno ali preko turističnega agenta[;]

3. ‚turistični agent‘ pomeni osebo, ki prodaja ali ponuja v prodajo turistični paket, ki ga je sestavil ‚organizator potovanja‘;

4. ‚potrošnik‘ pomeni osebo, ki vzame ali privoli vzeti turistični paket […] ali katera koli druga oseba, v korist katere je glavni pogodbenik privolil kupiti turistični paket […] ali katera koli druga oseba, na katero je glavni pogodbenik ali drugi upravičenec prenesel turistični paket […]

5. ‚pogodba‘ pomeni sporazum med potrošnikom in organizatorjem potovanja in/ali turističnim agentom.“

6 Člen 4(6), drugi pododstavek, Direktive 90/314 določa:

„V [primeru, da potrošnik odstopi od pogodbe v skladu z odstavkom 5 ali če organizator potovanja odpove turistični paket pred dogovorjenim datumom odhoda iz katerega koli razloga, ki ni po krivdi potrošnika] mu mora stroške povrniti bodisi organizator potovanja ali turistični agent, odvisno od zakonodaje zadevne države članice, razen v primeru da:

[…]

(ii) je do odpovedi prišlo, razen [če je šlo za] preveliko število rezervacij, zaradi višje sile, tj. nenavadnih in nepredvidljivih okoliščin izven vpliva stranke, ki ta razlog uveljavlja, katere [katerih] posledice so bile neizbežne, čeprav je bilo vse izvedeno z vso potrebno skrbnostjo.“

7 Člen 5, od (1) do (3), te direktive določa:

„1. Države članice sprejmejo potrebne ukrepe za zagotovitev odgovornosti organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta do potrošnika za pravilno izpolnjevanje obveznosti iz pogodbe, ne glede na to, ali mora obveznost izpolniti organizator potovanja in/ali turistični agent ali drugi izvajalci storitev brez poseganja v pravico organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta, da ukrepa proti drugim izvajalcem storitev.

2. V primeru škode, ki bi nastala potrošniku zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe, države članice sprejmejo potrebne ukrepe za zagotovitev odgovornosti organizatorja potovanja in/ali turističnega agenta, razen če neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe ni mogoče pripisati nobenemu od njiju niti kateremu drugemu izvajalcu storitev, ker:

– je napake, ki nastanejo pri izpolnjevanju pogodbe mogoče pripisati potrošniku,

– je takšne napake mogoče pripisati tretji stranki, ki ni povezana z zagotavljanjem pogodbenih storitev in so nepredvidljive ter se jim ni mogoče izogniti,

– so neuspehi posledica višje sile, opredeljene v členu 4(6), drugi pododstavek (ii), ali […] dogodka, ki ga organizator potovanja in/ali turistični agent ali izvajalec storitev kljub skrbnemu ravnanju niso mogli predvideti ali preprečiti.

[…]

3. Brez poseganja v četrti pododstavek odstavka 2 ne sme biti izjem določenih s pogodbenimi klavzulami iz določb odstavkov 1 in 2.

[…]“.

Pravo Združenega kraljestva

Uredba iz leta 1992

8 S Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (uredba iz leta 1992 o paketnih potovanjih, organiziranih počitnicah in izletih, v nadaljevanju: uredba iz leta 1992) z dne 22. decembra 1992 je bila v pravo Združenega kraljestva prenesena Direktiva 90/314.

9 Člen 15(1), (2) in (5) uredbe iz leta 1992 določa:

„1. Druga pogodbena stranka je odgovorna potrošniku za pravilno izpolnitev obveznosti iz pogodbe ne glede na to, ali mora obveznost izpolniti sama ali drugi izvajalci storitev, vendar to ne sme vplivati na katero koli pravno sredstvo ali pravico do tožbe, ki bi ga/jo lahko druga pogodbena stranka vložila zoper druge izvajalce storitev.

2. Druga pogodbena stranka je odgovorna potrošniku za kakršno koli škodo, ki mu je bila povzročena zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe, razen če za neizpolnitev ali nepravilno izpolnitev nista kriva niti druga pogodbena stranka niti kateri drug izvajalec storitev, ker:

(a) je napake, ki nastanejo pri izpolnjevanju pogodbe, mogoče pripisati potrošniku,

(b) je take napake mogoče pripisati tretji osebi, ki ni povezana z zagotavljanjem pogodbenih storitev, in so nepredvidljive ter se jim ni mogoče izogniti, ali

(c) so napake posledica:
   (i) nenavadnih in nepredvidljivih okoliščin zunaj vpliva stranke, ki se na te okoliščine sklicuje, posledicam teh okoliščin pa se ni bilo mogoče izogniti, čeprav je bilo vse izvedeno z vso potrebno skrbnostjo, ali
   (ii) dogodka, ki ga druga pogodbena stranka ali izvajalec storitev kljub skrbnemu ravnanju nista mogla predvideti ali preprečiti.

[…]

5. Brez poseganja v odstavka 3 in 4 nobeno pogodbeno določilo ne more izključiti odgovornosti iz odstavkov 1 in 2.“

Zakon iz leta 1982

10 V skladu s členom 13 Supply of Goods and Services Act 1982 (zakon iz leta 1982 o dobavi blaga in storitev) z dne 13. julija 1982 v različici, ki se uporablja za dejansko stanje iz postopka v glavni stvari, je morala družba Kuoni storitve, določene v pogodbi, opraviti z razumno skrbnostjo in strokovnostjo.

Spor o glavni stvari in vprašanji za predhodno odločanje

11 Oseba X in njen soprog sta z družbo Kuoni sklenila zadevno pogodbo, na podlagi katere se je ta zavezala, da jima bo zagotovila paketno potovanje na Šrilanko, ki je obsegalo povratna leta iz Združenega kraljestva in nazaj ter 15 nočitev z „all inclusive“ nastanitvijo v hotelu od 8. do 23. julija 2010.

12 Člen 2.2 te pogodbe določa:

„Pogodbo sklepate z [družbo Kuoni]. Poskrbeli bomo za to, da vam bodo zagotovljene različne storitve, ki so sestavni del počitnic, rezerviranih pri nas.“

13 Člen 5.10(b) navedene pogodbe določa, na eni strani, da bo družba Kuoni prevzela odgovornost „če po [njeni] krivdi ali krivdi [njenih] turističnih agentov ali izvajalcev kateri koli del […] potovalnega aranžmaja, rezerviranega pred odhodom iz Združenega kraljestva, ne bo tak, kot je opisan v katalogu, ali ne bo v skladu z razumnim standardom, ali če zaradi dejavnosti, ki je sestavni del tega potovalnega aranžmaja, [umre ali se poškoduje pogodbena stranka ali kateri koli član na njeni strani]“ in, na drugi strani, da družba Kuoni ne prevzema „nikakršne odgovornosti, če in v obsegu, v katerem kakršna koli neizpolnitev […] potovalnega aranžmaja, smrt ali poškodba ne nastopi po [njeni] krivdi ali krivdi [njenih] turističnih agentov ali izvajalcev, ampak nastopi po […] krivdi [pogodbene stranke] ali zaradi nepredvidenih okoliščin, ki jih kljub vsej potrebni skrbnosti sam[a] ali [njeni] turistični agenti ali izvajalci nis[o] mogl[i] predvideti ali preprečiti.“

14 Oseba X je 17. julija 2010 na poti proti recepciji hotela, v katerem je bivala, srečala N, električarja, uslužbenca tega hotela, ki je bil v službi in oblečen v uniformo uslužbencev navedenega hotela. N je osebi X predlagal, da ji bo pokazal bližnjico do recepcije, nato pa jo je zvabil v tehnični prostor, kjer jo je napadel in posilil.

15 V okviru spora o glavni stvari je oseba X od družbe Kuoni zahtevala odškodnino zaradi napada in posilstva, ki ju je utrpela, ker naj bi izhajala iz nepravilne izpolnitve zadevne pogodbe in iz kršitve uredbe iz leta 1992. Družba Kuoni je ugovarjala temu, da bi napad in posilstvo, ki ju je zagrešil N, lahko pomenila kršitev obveznosti, ki bi jih morala družba Kuoni izpolniti v razmerju do osebe X na podlagi te pogodbe ali uredbe iz leta 1992. Družba Kuoni se je v utemeljitev tega ugovora sklicevala na člen 5.10(b) navedene pogodbe in člen 15(2)(c)(ii) uredbe iz leta 1992.

16 High Court of Justice (England & Wales) (višje sodišče (Anglija in Wales), Združeno kraljestvo) je zavrnilo odškodninsko tožbo osebe X, ker „potovalni aranžma“ iz člena 5.10(b) zadevne pogodbe ni vključeval spremstva gosta s strani člana vzdrževalnega osebja do recepcije. Poleg tega je to sodišče *obiter dictum* odločilo, da bi se lahko družba Kuoni vsekakor sklicevala na razlog za izključitev odgovornosti iz člena 15(2)(c)(ii) uredbe iz leta 1992.

17 Tožbo osebe X je v pritožbenem postopku zavrnilo tudi Court of Appeal (England & Wales) (pritožbeno sodišče (Anglija in Wales), Združeno kraljestvo). To sodišče je štelo, da član vzdrževalnega osebja hotela, ki ga gost prepozna kot takega in ki tega zadnjega pospremi do recepcije hotela, ne spada na področje uporabe člena 5.10(b) zadevne pogodbe. Prav tako je menilo, da namen uredbe iz leta 1992 ni olajšanje vložitve tožbe proti organizatorju potovanja zaradi protipravnega ravnanja uslužbenca izvajalca, če tako ravnanje ni „del nalog, za katere je bil uslužbenec zaposlen“, in če ta izvajalec za ravnanja drugih oseb ni odgovoren bodisi v skladu z nacionalnim zakonom o varstvu potrošnikov bodisi v skladu s tujim pravom, ki se uporablja za navedenega izvajalca storitev. Navedeno sodišče je *obiter dictum* ugotovilo, da družba Kuoni ni odgovorna niti na podlagi člena 5.10(b) navedene pogodbe niti na podlagi člena 15 uredbe iz leta 1992, ker N ni bil „izvajalec“ v smislu teh določb.

18 V ločenem odklonilnem mnenju pa je sodnik Court of Appeal (England & Wales) (pritožbeno sodišče (Anglija in Wales)) podvomil o presoji, v skladu s katero na podlagi angleškega prava ni podana odgovornost hotela za posilstvo, ki ga je zagrešil uniformirani uslužbenec, ki je bil javnosti predstavljen kot zanesljiv uslužbenec. Menil je, da je v skladu s tem pravom oseba, ki prevzame pogodbeno odgovornost, odgovorna za svoj del izpolnitve pogodbe, čeprav jo izpolnjujejo tretje osebe. Glede Direktive 90/314 je menil, da je namen te direktive in uredbe iz leta 1992 predvsem ta, da se dopustnikom, katerih počitnice so bile pokvarjene, omogoči pravno sredstvo proti drugi pogodbeni stranki. Po njegovem mnenju je treba organizatorju potovanja prepustiti, naj uredi posledice pokvarjenih počitnic s tistimi izvajalci, s katerimi je sam sklenil pogodbo, ki nato zadeve uredijo po verigi navzdol s svojimi uslužbenci ali podizvajalci. Poleg tega je omenjeni sodnik poudaril, da ni nobene podlage za sklep, da bi bilo treba pojem izvajalec v primeru podizvajalca ali uslužbenca omejiti na zadevni hotel. Dodal je, da ni dvoma, da je treba nekatere uslužbence šteti za izvajalce.

19 Supreme Court of the United Kingdom (vrhovno sodišče Združenega kraljestva) je v pritožbenem postopku menilo, da se zastavljata dve glavni vprašanji, in sicer prvo, ali napad in posilstvo, izvršena nad osebo X, pomenita nepravilno izpolnitev obveznosti, ki jih je imela družba Kuoni na podlagi zadevne pogodbe, in, če je odgovor pritrdilen, drugo, ali se lahko družba Kuoni odgovornosti za ravnanje osebe N razbremeni s sklicevanjem na člen 5.10(b) navedene pogodbe in, odvisno od okoliščin primera, člen 15(2)(c) uredbe iz leta 1992.

20 Supreme Court of the United Kingdom (vrhovno sodišče Združenega kraljestva) je menilo, da je treba za odločitev o tem drugem vprašanju Sodišču predložiti vprašanja za predhodno odločanje.

21 To sodišče je pojasnilo, da je za to predložitev treba šteti, da je bilo spremstvo osebe X s strani člana hotelskega osebja do recepcije storitev v okviru „potovalnega aranžmaja“, ki se ga je zavezala zagotoviti družba Kuoni, ter da napad in posilstvo pomenita nepravilno izpolnitev zadevne pogodbe.

22 V teh okoliščinah je Supreme Court of the United Kingdom (vrhovno sodišče Združenega kraljestva) prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ti vprašanji:

„1. Če obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju, ki jo je organizator potovanja ali turistični agent sklenil s potrošnikom in za katero se uporablja Direktiva [90/314], niso izpolnjene ali so nepravilno izpolnjene in je ta neizpolnitev ali nepravilna izpolnitev posledica ravnanj uslužbenca hotelske družbe, ki je izvajalec storitev v okviru navedene pogodbe:
   (a) ali je mogoče uporabiti razlog za izključitev odgovornosti iz člena 5(2), tretja alinea, drugi del, Direktive [90/314], in, če je odgovor pritrdilen,
   (b) na podlagi katerih meril mora nacionalno sodišče presoditi, ali se uporabi navedeni razlog za izključitev?

2. Če organizator potovanja ali turistični agent sklene s potrošnikom pogodbo o paketnem potovanju, za katero se uporablja Direktiva [90/314] in če hotelska družba opravlja storitve v okviru te pogodbe, ali je treba samega uslužbenca te hotelske družbe šteti za „‚izvajalca storitev' za uporabo razloga za izključitev odgovornosti v skladu s členom 5(2), tretja alinea, Direktive [90/314]?"

Predlog za ponovno odprtje ustnega dela postopka

23 Družba Kuoni je po predstavitvi sklepnih predlogov generalnega pravobranilca z vlogo, ki je bila v sodnem tajništvu Sodišča vložena 3. decembra 2020, predlagala, naj se na podlagi člena 83 Poslovnika Sodišča odredi ponovno odprtje ustnega dela postopka.

24 Družba Kuoni v tem predlogu trdi, da je treba tako ponovno odprtje odrediti, če bi Sodišče menilo, da je treba o tej zadevi odločiti na podlagi razlage izraza „dogodek", kot jo je v točkah od 78 do 84 sklepnih predlogov podal generalni pravobranilec.

25 Sodišče lahko na podlagi člena 83 Poslovnika po opredelitvi generalnega pravobranilca kadar koli odredi ponovno odprtje ustnega dela postopka, zlasti če meni, da zadeva ni dovolj razjasnjena, ali če stranka po koncu ustnega dela postopka navede novo dejstvo, ki je odločilno za odločitev Sodišča, ali če je v zadevi treba odločiti na podlagi trditve, o kateri stranke niso razpravljale.

26 Vendar je treba opozoriti, da je v skladu s členom 252, drugi odstavek, PDEU dolžnost generalnega pravobranilca, da popolnoma nepristransko in neodvisno javno predstavi obrazložene sklepne predloge o zadevah, pri katerih se v skladu s Statutom Sodišča Evropske unije zahteva njegovo sodelovanje. Sodišča ne zavezujejo niti ti sklepni predlogi niti obrazložitev, na podlagi katere je generalni pravobranilec prišel do njih (sodba z dne 3. septembra 2020, Češka republika/Komisija, C-742/18 P, EU:C:2020:628, točka 25 in navedena sodna praksa).

27 Poleg tega Statut Sodišča Evropske unije in Poslovnik tega sodišča ne predvidevata možnosti predložitve stališča v odgovor na sklepne predloge generalnega pravobranilca. Nestrinjanje s sklepnimi predlogi generalnega pravobranilca zato samo po sebi ne more biti razlog, ki bi upravičeval ponovno odprtje ustnega postopka (sodba z dne 3. septembra 2020, Češka republika/Komisija, C-742/18 P, EU:C:2020:628, točka 26 in navedena sodna praksa).

28 V obravnavanem primeru so stranke spora o glavni stvari in drugi zainteresirani subjekti iz člena 23 Statuta Sodišča Evropske unije lahko predložili svoja stališča o obsegu izraza „dogodek" iz člena 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314.

29 V okviru prvega vprašanja, ki se nanaša na razlago te določbe in torej na razlago vsakega izraza te določbe, so namreč stranke Sodišču lahko predložile pisna stališča, kar so družba Kuoni in druge stranke tudi storile. Poleg tega so se nekatere stranke v pisnih stališčih posebej opredelile do izraza „dogodek". Prav tako so imele stranke možnost, da se v odgovoru na sedmo pisno vprašanje, ki jim ga je postavilo Sodišče, ponovno izrečejo o obsegu navedene določbe.

30 V teh okoliščinah Sodišče po opredelitvi generalnega pravobranilca meni, da se je pred njim lahko razpravljalo o vseh upoštevnih elementih za presojo vprašanj, ki mu jih je postavilo predložitveno sodišče, in da zato ponovnega odprtja ustnega dela postopka ni treba odrediti.

Vprašanji za predhodno odločanje

31 Predložitveno sodišče z vprašanjema, ki ju je treba obravnavati skupaj, v bistvu sprašuje, ali je treba člen 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314 v delu, v katerem določa razlog za izključitev odgovornosti organizatorja paketnega potovanja za pravilno izpolnitev obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o takem

potovanju, ki jo je ta organizator sklenil s potrošnikom in za katero se uporablja ta direktiva, razlagati tako, da je treba v primeru neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve teh obveznosti, ki je posledica ravnanj uslužbenca izvajalca storitev, ki izpolnjuje navedeno pogodbo, tega uslužbenca šteti za izvajalca storitev za namene uporabe te določbe in se organizator lahko razbremeni odgovornosti, ki izhaja iz take neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve, na podlagi te določbe.

32 Glede prvega dela vprašanja predložitvenega sodišča je treba navesti, da člen 1 Direktive 90/314 določa, da je njen cilj približati zakone in druge predpise držav članic o turističnih paketih, ki se prodajajo ali ponujajo v prodajo na območju Unije.

33 Kot izhaja iz člena 2 Direktive 90/314, so pogodbe, na katere se nanaša ta direktiva, pogodbe, sklenjene med potrošnikom na eni strani in organizatorjem potovanja ali turističnim agentom na drugi strani, katerih predmet je turistični paket, ki zajema prodajo storitve za skupno ceno, ki traja več kot 24 ur ali vključuje nastanitev preko noči, ki je sestavljena iz vsaj dveh od treh elementov, ki so prevoz, nastanitev in druge turistične storitve, ki niso pomožne k prevozu ali nastanitvi in pomenijo pomemben del turističnega paketa (v nadaljevanju: pogodbe o paketnih potovanjih).

34 Direktiva 90/314 za izvedbo približevanja iz člena 1 med drugim uvaja sistem pogodbene odgovornosti organizatorjev paketnih potovanj v razmerju do potrošnikov, ki so z njimi sklenili pogodbo o takih potovanjih. Natančneje, člen 5(1) Direktive 90/314 določa, da države članice sprejmejo potrebne ukrepe za zagotovitev, da organizator potovanja in/ali turistični agent, ki sta stranki take pogodbe, potrošniku odgovarjata za pravilno izpolnjevanje obveznosti iz pogodbe, ne glede na to, ali mora obveznost izpolniti organizator potovanja in/ali turistični agent ali drugi izvajalci storitev. Člen 5(3) te direktive poleg tega določa, da od te odgovornosti ne sme biti izjem, določenih s pogodbenimi klavzulami. Edine dovoljene izjeme od te odgovornosti so tiste, ki so taksativno naštete v členu 5(2) navedene direktive.

35 Člen 5(1) in (3) Direktive 90/314 tako omejuje svobodo strank pogodbe o paketnem potovanju, da določijo vsebino pogodbenih klavzul, ki se uporabljajo zanje, tako da organizatorju potovanja nalaga odgovornost do potrošnika glede pravilnega izpolnjevanja pogodbe. Ena od posebnosti te odgovornosti je, da zajema odgovornost za to, da izvajalci storitev pravilno izpolnijo obveznosti iz pogodbe o paketnem potovanju. Vendar Direktiva 90/314 ne opredeljuje pojma „izvajalec storitev“ in glede tega tudi ne napotuje izrecno na pravo držav članic.

36 V takem primeru iz zahtev po enotni uporabi prava Unije in načela enakosti izhaja, da je treba izraze iz določbe prava Unije, običajno v vsej Uniji razlagati avtonomno in enotno (glej v tem smislu sodbo z dne 16. julija 2020, Novo Banco, C-253/19, EU:C:2020:585, točka 17 in navedena sodna praksa).

37 V zvezi s tem iz ustaljene sodne prakse izhaja, da je opredelitev pomena in obsega izrazov, ki jih pravo Unije ne opredeljuje, treba določiti glede na njihov običajen pomen v vsakdanjem jeziku, ob upoštevanju konteksta, v katerem se uporabljajo, in ciljev, ki jim sledi ureditev, katere del so (sodba z dne 10. marca 2005, EasyCar, C-336/03, EU:C:2005:150, točka 21 in navedena sodna praksa).

38 Izraz „izvajalec storitev“ iz člena 5 Direktive 90/314 v skladu s svojim običajnim pomenom v vsakdanjem jeziku pomeni fizično ali pravno osebo, ki storitve opravlja za plačilo. Kot je navedel tudi generalni pravobranilec v točki 54 sklepnih predlogov, ta pomen ustreza različnim jezikovnim različicam te določbe.

39 Poleg tega je navedeni pomen potrjen s sobesedilom, v katero je umeščena zadevna določba. Kot izhaja iz točke 33 te sodbe, je namreč predmet pogodb o paketnem potovanju zagotavljanje kombinacije storitev prevoza, nastanitve in drugih turističnih storitev. Obveznosti iz teh pogodb do potrošnika, za katere velja sistem pogodbene odgovornosti iz člena 5 Direktive 90/314, pa se lahko izpolnjujejo s posredovanjem fizičnih ali pravnih oseb, ki so ločene od organizatorja potovanja in opravljajo storitve za plačilo.

40 Cilji Direktive 90/314, ki so v skladu z njeno prvo, drugo in tretjo uvodno izjavo zlasti odstraniti ovire za svobodo opravljanja storitev in izkrivljanje konkurence ter v skladu z deseto uvodno izjavo te direktive zagotoviti visoko raven varstva potrošnikov (sodba z dne 16. februarja 2012, Blödel-Pawlik, C-134/11, EU:C:2012:98, točka 24 in navedena sodna praksa), prav tako potrjujejo tako razlago izraza „izvajalec storitev“, saj zagotavlja enoten obseg odgovornosti organizatorja potovanja do potrošnika.

41 Vendar samega uslužbenca izvajalca storitev ni mogoče opredeliti kot izvajalca storitev v smislu člena 5 Direktive 90/314, ker z organizatorjem paketnega potovanja ni sklenil nobene pogodbe, da bo zanj opravljal storitve, ampak zgolj opravlja delo za račun izvajalca storitev, ki je s tem organizatorjem sklenil tak dogovor, tako da so ravnanja tega uslužbenca pri opravljanju tega dela v večini primerov namenjena izpolnjevanju obveznosti izvajalca storitev, pri katerem je navedeni uslužbenec zaposlen.

42 Poleg tega izraz „uslužbenec“ pomeni osebo, ki delo opravlja v razmerju podrejenosti do svojega delodajalca in torej pod njegovim nadzorom. Izvajalec storitev pa po definiciji ni v razmerju podrejenosti, kadar opravlja svoje storitve, tako da uslužbenca ni mogoče šteti za izvajalca storitev za namene uporabe člena 5 Direktive 90/314.

43 Vendar okoliščina, da samega uslužbenca izvajalca storitev ni mogoče šteti za izvajalca storitev v okviru uporabe sistema pogodbene odgovornosti, uvedene s členom 5 Direktive 90/314, ne izključuje tega, da dejanj ali opustitev tega uslužbenca za potrebe te ureditve ne bi bilo mogoče enačiti z dejanji ali opustitvami izvajalca storitev, ki tega uslužbenca zaposluje.

44 Za presojo, ali je tako enačenje mogoče, je treba na prvem mestu navesti, da se odgovornost organizatorja potovanja iz člena 5 Direktive 90/314 nanaša le na obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju, kakor je opredeljena v tej direktivi in ki jo je ta organizator sklenil s tem potrošnikom. Ne vpliva torej na odgovornost strank te pogodbe ali tretjih oseb, ki izhajajo iz drugih obveznosti ali drugih sistemov odgovornosti, kot je sistem kazenske odgovornosti.

45 Vendar ob upoštevanju cilja Direktive 90/314, navedenega v točki 40 te sodbe, ki je med drugim zagotavljanje visoke ravni varstva potrošnikov, obveznosti – ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju, za katere nepravilno izpolnitev ali neizpolnitev je organizator odgovoren – ni mogoče razlagati ozko. Navedene obveznosti vključujejo vse obveznosti, povezane z zagotavljanjem prevoznih, nastanitvenih in turističnih storitev, ki izhajajo iz namena pogodbe o paketnem potovanju, ne glede na to, ali mora te obveznosti izpolniti organizator sam ali izvajalci storitev.

46 V tem smislu odgovornost organizatorja potovanja iz člena 5(1) Direktive 90/314 pomeni, kot je navedel tudi generalni pravobranilec v točki 40 sklepnih predlogov, da obstaja povezava med dejanjem ali opustitvijo, ki je navedenemu potrošniku povzročila škodo, in obveznostmi organizatorja, ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju.

47 Na drugem mestu je treba navesti, da se lahko obveznosti iz pogodbe o paketnem potovanju, za katero se uporablja Direktiva 90/314, kot so pojasnjene v točki 45 te sodbe, izpolnjujejo prek izvajalcev storitev, ki lahko tudi sami delujejo prek svojih uslužbencev, ki so pod njihovim nadzorom. Izvršitev ali opustitev nekaterih dejanj teh zaposlenih lahko zato pomeni neizpolnitev ali nepravilno izpolnitev obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju.

48 Posledično je zaradi te neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve – čeprav izvira iz dejanj, ki so jih storili zaposleni, ki so pod nadzorom izvajalca storitev – podana odgovornost organizatorja v skladu s členom 5(1) Direktive 90/314.

49 To razlago potrjuje cilj varstva potrošnikov, ki mu sledi Direktiva 90/314. Kot je v bistvu navedel tudi generalni pravobranilec v točki 62 sklepnih predlogov, bi se namreč ob neobstoju take odgovornosti neupravičeno razlikovalo med odgovornostjo organizatorjev za ravnanja, ki jih storijo njihovi izvajalci

storitev, kadar ti sami izpolnjujejo obveznosti iz pogodbe o paketnem potovanju, na eni strani, in odgovornostjo, ki izhaja iz istih ravnanj, ki jih storijo uslužbenci teh izvajalcev storitev, ki izpolnjujejo te obveznosti, na drugi strani, kar bi organizatorju omogočilo, da se izogne svoji odgovornosti.

50 Zato v skladu s členom 5(1) Direktive 90/314 neizpolnitev ali nepravilna izpolnitev obveznosti, ki izhaja iz pogodbe o paketnem potovanju, s strani uslužbenca izvajalca storitev povzroči odgovornost organizatorja tega potovanja v razmerju do potrošnika, s katerim je sklenil to pogodbo, če je ta neizpolnitev ali nepravilna izpolnitev temu potrošniku povzročila škodo.

51 Kot je razvidno iz predloga za sprejetje predhodne odločbe predložitveno sodišče v obravnavani zadevi izhaja iz premise, da je bilo spremstvo osebe X s strani člana hotelskega osebja do recepcije storitev v okviru potovalnega aranžmaja, ki se ga je družba Kuoni zavezala zagotoviti na podlagi zadevne pogodbe, ter da napad in posilstvo, ki ju je na osebo X zagrešil N, pomenita nepravilno izpolnitev te pogodbe.

52 Iz tega sledi, da je v položaju, kakršen je ta v postopku v glavni stvari, organizator potovanj, kot je družba Kuoni, lahko odgovoren potrošniku, kot je oseba X, za nepravilno izpolnitev pogodbe, ki zavezuje pogodbeni stranki, če ta izvira iz ravnanja uslužbenca izvajalca storitev, ki izpolnjuje obveznosti iz navedene pogodbe.

53 Glede drugega dela vprašanja predložitvenega sodišča, navedenega v točki 31 te sodbe, je treba navesti, da člen 5(2) Direktive 90/314 določa izjeme od odgovornosti organizatorja paketnih potovanj. Na podlagi te določbe je organizator potovanja odgovoren za škodo, ki nastane potrošniku zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe o paketnem potovanju, razen če te neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve ni mogoče pripisati niti njemu niti kateremu drugemu izvajalcu storitev, ker se zanj uporabi eden od razlogov za izključitev odgovornosti iz te določbe.

54 Med razlogi za izključitev odgovornosti je v členu 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314 naveden ta, ki se nanaša na položaje, v katerih je neizpolnitev ali nepravilna izpolnitev pogodbe posledica dogodka, ki ga organizator potovanja ali izvajalec storitev kljub skrbnemu ravnanju ni mogel predvideti ali preprečiti.

55 V obravnavanem primeru predložitveno sodišče, kot je razvidno iz točk 19 in 31 te sodbe, v bistvu sprašuje, ali lahko v primeru, v katerem je organizator paketnih potovanj izpolnitev pogodbe, ki je vezana na dva potrošnika, zaupal ponudniku hotelskih storitev in je uslužbenec tega izvajalca storitev napadel in posilil enega od teh dveh potrošnikov, ta okoliščina pomeni dogodek, ki ga ni mogoče predvideti ali ga preprečiti v smislu tega razloga za izključitev odgovornosti.

56 V zvezi s tem je treba navesti, da ker je navedeni razlog za izključitev odgovornosti izjema od pravila iz člena 5(1) Direktive 90/314, ki določa odgovornost organizatorjev, ga je treba razlagati ozko (glej po analogiji sodbo z dne 22. januarja 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Prenehanje z delom po dopolnitvi upokojitvene starosti), C-32/19, EU:C:2020:25, točka 38 in navedena sodna praksa).

57 Poleg tega je treba opozoriti, da je treba v skladu s sodno prakso, navedeno v točkah 36 in 37 te sodbe, ta razlog za izključitev odgovornosti, če ni napotila na nacionalno pravo, razlagati avtonomno in enotno, ter pri tem upoštevati ne le njegovo besedilo, ampak tudi kontekst, v katerega je umeščen, in cilj, ki mu sledi Direktiva 90/314.

58 V zvezi s tem, prvič, iz besedila člena 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314 izhaja, da se nepredvidljiv in nepreprečljiv dogodek iz te določbe razlikuje od višje sile. Navedena določba namreč kot ločen razlog za izključitev odgovornosti določa višjo silo, ki jo s sklicevanjem na člen 4(6), drugi pododstavek, točka (ii), te direktive opredeljuje kot nenavadne in nepredvidljive okoliščine izven vpliva stranke, ki ta razlog uveljavlja, katerih posledice so bile neizbežne, čeprav je bilo vse izvedeno z vso potrebno

skrbnostjo. Ločilni veznik „ali“, ki je postavljen med višjo silo, navedeno v prvem delu člena 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314, in nepredvidljivim ali neprepr̆ljivim dogodkom, navedenim v drugem delu te določbe, izključuje to, da bi bilo navedeni dogodek mogoče enačiti z višjo silo.

59 Drugič, člen 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314 organizatorja potovanja razbremenjuje obveznosti, da potrošniku plača odškodnino za škodo, ki je nastala bodisi zaradi nepredvidljivih dogodkov, ne glede na to, ali so ti dogodki običajni, bodisi zaradi dogodkov, ki jih ni mogoče preprečiti, ne glede na to, ali so ti dogodki predvidljivi ali običajni.

60 Tretjič, iz člena 5(2) Direktive 90/314 je razvidno, da razlogi za izključitev odgovornosti, našteti v različnih alineah te določbe, jasno izražajo točno določene primere, v katerih neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju, ni mogoče pripisati niti organizatorju niti drugemu izvajalcu storitev, ker jima ni mogoče pripisati nobene krivde. Ta neobstoj krivde pomeni, da je treba neprepr̆ljiv ali nepredvidljiv dogodek iz člena 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314 razlagati tako, da se nanaša na dejanje ali dogodek, ki ne spada v sfero nadzora organizatorja potovanja ali izvajalca storitev.

61 Ker pa iz razlogov, navedenih v točki 48 te sodbe, dejanja ali opustitve uslužbenca izvajalca storitev pri izpolnjevanju obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o paketnem potovanju, ki pripeljejo do neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve navedenih obveznosti organizatorja v razmerju do potrošnika, spadajo v to sfero nadzora, teh dejanj ali opustitev ni mogoče šteti za neprepr̆ljive ali nepredvidljive dogodke v smislu člena 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314.

62 Zato je treba ugotoviti, da se za razbremenitev organizatorjev njihove obveznosti, da povrnejo škodo, ki je potrošnikom nastala zaradi neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve obveznosti iz pogodb o paketnem potovanju, sklenjenih s temi organizatorji, ni mogoče sklicevati na člen 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314, če so te napake posledica dejanj ali opustitev uslužbencev izvajalca storitev, ki izpolnjujejo navedene obveznosti.

63 Glede na vse navedeno je treba na postavljeni vprašanji odgovoriti, da je treba člen 5(2), tretja alinea, Direktive 90/314 v delu, v katerem določa razlog za izključitev odgovornosti organizatorja paketnega potovanja za pravilno izpolnitev obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe o takem potovanju, ki jo je ta organizator sklenil s potrošnikom in za katero se uporablja ta direktiva, razlagati tako, da v primeru neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve teh obveznosti, ki je posledica ravnanj uslužbenca izvajalca storitev, ki izpolnjuje to pogodbo:

– tega uslužbenca ni mogoče šteti za izvajalca storitev za namene uporabe te določbe in

– se organizator potovanja ne more razbremeniti odgovornosti, ki izhaja iz take neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve, na podlagi navedene določbe.

Stroški

64 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški, priglašeni za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (tretji senat) razsodilo:

Člen 5(2), tretja alinea, Direktive Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih je treba v delu, v katerem določa razlog za izključitev odgovornosti organizatorja paketnega potovanja za pravilno izpolnitev obveznosti, ki izhajajo iz

pogodbe o takem potovanju, ki jo je ta organizator sklenil s potrošnikom in za katero se uporablja ta direktiva, razlagati tako, da v primeru neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve teh obveznosti, ki je posledica ravnanj uslužbenca izvajalca storitev, ki izpolnjuje to pogodbo:

– **tega uslužbenca ni mogoče šteti za izvajalca storitev za namene uporabe te določbe in**

– **se organizator potovanja ne more razbremeniti odgovornosti, ki izhaja iz take neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve, na podlagi navedene določbe.**

Podpisi