Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (osmo vijeće)

16. siječnja 2025.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zračni prijevoz – Uredba (EZ) br. 261/2004 – Članak 3. stavak 3. – Besplatno putovanje ili putovanje po umanjenoj tarifi koja izravno ili neizravno nije dostupna javnosti – Putnik koji je platio samo zrakoplovne pristojbe i naknade – Rezervacija u okviru promidžbene kampanje – Članak 8. stavak 1. točka (c) – Pravo na preusmjeravanje na kasniji datum – Nezahtijevanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i zamjenskog leta koji putnik traži”

U predmetu C-516/23,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Landgericht Frankfurt am Main (Zemaljski sud u Frankfurtu na Majni, Njemačka), odlukom od 8. kolovoza 2023., koju je Sud zaprimio 10. kolovoza 2023., u postupku

NW,

YS

protiv

Qatar Airways

SUD (osmo vijeće),

u sastavu: N. Jääskinen, predsjednik devetog vijeća, u svojstvu predsjednika osmog vijeća, M. Gavalec (izvjestitelj) i J. Passer, suci,

nezavisni odvjetnik: P. Pikamäe,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za YS i NW, M. Böse, *Rechtsanwalt*,

– za Qatar Airways, B. Liebert i U. Steppler, *Rechtsanwälte*,

* Jezik postupka: njemački

– za Europsku komisiju, G. von Rintelen i N. Yerrell, u svojstvu agenata,

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja,

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 3. stavka 3. i članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila o odšteti i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL 2004., L 46, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 26., str. 21. i ispravci SL 2019., L 119, str. 202., SL 2024./90763, L).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između osoba NW i YS, putnika u zračnom prometu, i društva Qatar Airways u vezi sa zahtjevom za naknadu štete zbog toga što je taj zračni prijevoznik povrijedio svoju obvezu da osigura preusmjeravanje tih putnika u njihovo konačno odredište.

Pravni okvir

Uredba br. 261/2004

3 U uvodnim izjavama 1., 2., 4., 12. i 13. Uredbe br. 261/2004 navodi se:

„(1) Djelovanje Zajednice u području zračnog prijevoza trebalo bi biti usmjereno, između ostalog, na osiguravanje visoke razine zaštite putnika. Nadalje, u potpunosti bi trebalo voditi računa o obvezama zaštite potrošača općenito.

(2) Uskraćivanje ukrcaja i otkazivanje ili duže kašnjenje letova uzrokuju ozbiljne probleme i neugodnosti putnicima.

[…]

(4) Zajednica bi stoga trebala povisiti standarde zaštite propisane [Uredbom Vijeća (EEZ) br. 295/91 od 4. veljače 1991. o utvrđivanju općih pravila za sustav odštete u slučaju uskraćivanja ukrcaja u redovnom zračnom prijevozu (SL 1991., L 36, str. 5.)] kako bi ojačala prava putnika i osigurala djelovanje zračnih prijevoznika sukladno usklađenim uvjetima na liberaliziranom tržištu.

[…]

(12) Probleme i neugodnosti koje putnici imaju zbog otkazivanja letova trebalo bi također smanjiti. To bi se trebalo postići poticanjem prijevoznika na to da o otkazivanju leta putnike obavijeste prije predviđenog vremena polaska i da im uz to ponude prihvatljivo preusmjeravanje kako bi putnici mogli izvršiti druge pripreme. U protivnom, zračni

prijevoznici trebali bi putnicima pružiti naknadu, osim kada je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći niti uz poduzimanje svih razumnih mjera.

(13) Putnici čiji je let otkazan trebali bi moći dobiti povrat iznosa cijene karte ili ostvariti preusmjeravanje pod zadovoljavajućim uvjetima i trebali bi biti zbrinuti na odgovarajući način dok čekaju kasniji let.”

4 Člankom 3. Uredbe, naslovljenim „Područje primjene”, stavkom 3. propisuje se:

„Ova se Uredba ne primjenjuje na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja nije dostupna izravno ili neizravno javnosti. Međutim, primjenjuje se na putnike kojima je karta izdana u okviru programa ‚frequent flyer’ ili drugih komercijalnih programa zračnog prijevoznika ili organizatora putovanja.”

5 Člankom 5. te direktive, naslovljenim „Otkazivanje leta”, stavkom 1. točkom (a) i stavkom 3. određuje se:

„1. U slučaju otkazivanja leta:

(a) stvarni zračni prijevoznik u skladu s člankom 8. dotičnim putnicima nudi pomoć; i

[…]

3. Stvarni zračni prijevoznik nije dužan platiti naknadu u skladu s člankom 7. ako može dokazati da je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći niti uz poduzimanje svih razumnih mjera.”

6 Člankom 7. Uredbe br. 261/2004, naslovljenim „Pravo na naknadu”, predviđa se standardizirana naknada za putnike čiji se iznos razlikuje ovisno o, posebice, dužini leta.

7 Člankom 8. iste uredbe, naslovljenim „Pravo na povrat iznosa cijene karte ili preusmjeravanje”, predviđa se:

„1. Upućivanjem na ovaj članak putnicima se nudi izbor između:

(a) povrata u roku od 7 dana, na načine predviđene u članku 7. stavku 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu ostvareni kao i za dio ili dijelove putovanja koji su već ostvareni ako let više ne služi svrsi s obzirom na prvotni plan putovanja putnika, zajedno s, kada je to relevantno,

– povratnim letom u prvu točku polazišta, prvom mogućom prilikom;

(b) preusmjeravanja, uz usporedive uvjete prijevoza, do njihova konačnog odredišta prvom mogućom prilikom; ili

(c) preusmjeravanja, uz usporedive uvjete prijevoza, do njihova konačnog odredišta na neki kasniji dan kako je putniku prihvatljivo, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

[…]”

Uredba (EZ) br. 1008/2008

8 Člankom 23. Uredbe (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL 2008., L 293, str. 3.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 8., str. 164.), naslovljenim „Obavješćivanje i nediskriminacija”, stavkom 1. propisuje se:

„U tarife i vozarine prijevoza zračnim putem koje su dostupne javnosti uključeni su važeći uvjeti koji važe kod ponude ili objavljivanja u bilo kojem obliku, uključujući i na internetu, za usluge zračnog prijevoza iz zračne luke smještene na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor. Konačna cijena koja se plaća mora biti u svakom trenutku navedena i mora uključivati važeću tarifu ili vozarinu zračnog prijevoza, kao i sve važeće poreze i pristojbe, prireze i provizije koje su neizbježne i predvidive u trenutku objavljivanja. Pored navođenja konačne cijene, potrebno je navesti i sljedeće:

(a) tarifu ili vozarinu prijevoza zračnim putem;

(b) poreze;

(c) pristojbe na zračnim lukama; i

(d) ostale pristojbe, prireze ili provizije, poput onih koje se odnose na sigurnost ili gorivo,

tamo gdje su tarifi ili vozarini prijevoza zračnim putem dodane stavke iz točaka (b), (c) i (d) doplate na cijenu moraju se iskazati na jasan, transparentan i nedvosmislen način na samom početku postupka rezervacije, a kupac sam odabire tu mogućnost.”

Glavni postupak i prethodna pitanja

9 Tužitelji iz glavnog postupka su 5. kolovoza 2020. kod društva Qatar Airways rezervirali povratne letove s polaskom iz Frankfurta na Majni (Njemačka) i odredištem u Denpasaru (Indonezija), sa zaustavljanjem u Dohi (Katar).

10 Ta je rezervacija izvršena u okviru promidžbene kampanje tog stvarnog zračnog prijevoznika. Ta kampanja, ograničenog trajanja, bila je namijenjena isključivo za zdravstvene djelatnike i omogućila im je da rezerviraju letove kod navedenog prijevoznika samo uz plaćanje poreza i pristojbi za te rezervacije.

11 Društvo Qatar Airways otkazalo je 13. rujna 2020. rezervirane letove.

12 Osim toga, taj prijevoznik do proljeća 2022. više nije letio prema Denpasaru.

13 Tužitelji iz glavnog postupka zatražili su porukom elektroničke pošte od 8. kolovoza 2022. od navedenog prijevoznika da ih 20. listopada 2022. preveze u Denpasar i da osigura njihov povratak u Frankfurt na Majni 7. studenoga 2022., pri čemu su zatražili da poduzme potrebne mjere u tu svrhu prije 18. kolovoza 2022. Budući da je opomena ostala bez učinka, ti su tužitelji iz glavnog postupka rezervirali predmetne letove putem prednosti stečenih na temelju programa vjernosti i plaćanjem ukupne cijene od 394,62 eura. Tržišna cijena letova na dan rezervacije iznosila je 4276,36 eura po putniku.

14 Navedeni tužitelji iz glavnog postupka podnijeli su Landgerichtu Frankfurt am Main (Zemaljski sud u Frankfurtu na Majni, Njemačka), sudu koji je uputio zahtjev, tužbu protiv društva Qatar Airways radi odštete zbog toga što je taj stvarni zračni prijevoznik povrijedio svoju obvezu pružanja pomoći iz članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004.

15 U kontekstu te tužbe sud koji je uputio zahtjev pita se, kao prvo, o primjenjivosti Uredbe br. 261/2004 u ovom slučaju.

16 U tom pogledu taj se sud pita, s jedne strane, treba li smatrati da putnik putuje besplatno, u smislu članka 3. stavka 3. Uredbe br. 261/2004, kada mora platiti samo porez za zračni prijevoz i pristojbe zračnih luka.

17 S druge strane, navedeni sud ističe da iz sudske prakse Bundesgerichtshofa (Savezni vrhovni sud, Njemačka) proizlazi da umanjenu tarifu koju zračni prijevoznik odobrava osoblju poduzetnika koji je s njim sklopio okvirni sporazum treba smatrati „dostupnom javnosti” u smislu tog članka 3. stavka 3. Sud koji je uputio zahtjev smatra da se ta sudska praksa može primijeniti na promidžbenu kampanju o kojoj je riječ u glavnom postupku, s obzirom na to da ta kampanja nije ni program „frequent flyer“ ni komercijalni program u smislu te odredbe.

18 U slučaju da je Uredba br. 261/2004 primjenjiva na situaciju o kojoj je riječ u glavnom postupku, sud koji je uputio zahtjev pita se, kao drugo, pretpostavlja li pravo na preusmjeravanje predviđeno člankom 8. stavkom 1. točkom (c) te uredbe postojanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i leta radi preusmjeravanja, čak i ako taj uvjet ne proizlazi iz teksta te odredbe.

19 U tom pogledu sud koji je uputio zahtjev napominje da, u skladu sa sudskom praksom Oberlandesgerichta Köln (Visoki zemaljski sud u Kölnu, Njemačka), s obzirom na cilj članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004, kojom se nastoji zaštititi putnike tijekom predmetnog putovanja, ta odredba putniku ne daje pravo na besplatno preusmjeravanje, prema vlastitom izboru, bez ikakve vremenske povezanosti s prvotnim planom putovanja. Prema mišljenju tog drugonavedenog suda, trebala bi postojati vremenska povezanost između otkazanog leta i leta radi preusmjeravanja. Međutim, očito je da je tu sudsku praksu ukinuo Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, Njemačka). U tom kontekstu, sud koji je uputio zahtjev pita proizlazi li zahtjev u pogledu takve vremenske povezanosti iz te odredbe, s obzirom na to da njezin tekst ne sadržava nikakvu naznaku u tom smislu.

20 U tim je okolnostima Landgericht Frankfurt am Main (Zemaljski sud u Frankfurtu na Majni) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

„1. Treba li Uredbu (EZ) br. 261/2004 (1) tumačiti na način da putnik putuje besplatno u smislu članka 3. stavka 3. prve mogućnosti Uredbe kad za zrakoplovnu kartu mora platiti zrakoplovne pristojbe i naknade?

2. U slučaju niječnog odgovora na prvo pitanje:

treba li Uredbu br. 261/2004 tumačiti na način da nije riječ o tarifi koja je (neizravno) dostupna javnosti u smislu članka 3. stavka 3. druge mogućnosti Uredbe ako je let rezerviran u okviru vremenski i količinski ograničene promocije zračnog prijevoznika koja je bila dostupna samo određenoj profesionalnoj skupini?

3. Ako je odgovor na drugo pitanje također niječan i ako se smatra da je moguća primjena Uredbe br. 261/2004:
   (a) Treba li članak 8. stavak 1. točku (c) Uredbe tumačiti na način da mora postojati vremenska povezanost između prvotno rezerviranog i otkazanog leta, s jedne strane, i željenog zamjenskog prijevoza kasnijeg dana, s druge strane?
   (b) Kako bi, ako je potrebno, trebalo odrediti tu vremensku povezanost?”

O prethodnim pitanjima

Prvo pitanje

21 Svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 3. stavak 3. prvu rečenicu prvu mogućnost Uredbe br. 261/2004 tumačiti na način da putnik putuje besplatno, u smislu te odredbe, ako je morao platiti isključivo zrakoplovne pristojbe i naknade kako bi izvršio rezervaciju.

22 U skladu s člankom 3. stavkom 3. prvom rečenicom Uredbe br. 261/2004, prva se mogućnost ne primjenjuje na putnike koji putuju besplatno.

23 Najprije valja istaknuti da izraz „besplatno putovati” nije definiran ni člankom 3. stavkom 3. Uredbe br. 261/2004 ni bilo kojom drugom odredbom te uredbe. U tim okolnostima, značenje i doseg tog izraza treba, prema ustaljenoj sudskoj praksi, utvrditi prema njegovu uobičajenom smislu u svakodnevnom jeziku, pri čemu treba uzeti u obzir kontekst u kojem se on koristi i ciljeve kojima teži propis kojega je dio (presuda od 30. travnja 2024., Trade Express-L i DEVNIA TSIMENT, C-395/22 i C-428/22, EU:C:2024:374, t. 65. i navedena sudska praksa). Usto, kao što je to Sud presudio, s obzirom na cilj Uredbe br. 261/2004 koji se sastoji od osiguravanja visoke razine zaštite putnika, iznimku od odredbi kojima se putnicima dodjeljuju prava treba tumačiti usko (vidjeti u tom smislu presudu od 26. listopada 2023., LATAM Airlines Group, C-238/22, EU:C:2023:815, t. 43. i navedenu sudsku praksu).

24 Najprije, što se tiče uobičajenog smisla izraza „besplatno putovati”, valja smatrati da on općenito označava situaciju u kojoj putnik putuje besplatno, a da pritom ne mora platiti nikakvu naknadu za svoju zrakoplovnu kartu.

25 U tom pogledu, tumačenje tog izraza na način da putnik putuje besplatno, iako mora platiti određeni iznos – ne po osnovi tarife zračnog prijevoza, nego na ime zrakoplovnih pristojbi i naknada – da bi dovršio rezervaciju, bilo bi protivno uobičajenom smislu tih izraza u svakodnevnom jeziku.

26 Nadalje, kad je riječ o kontekstu u kojem se nalazi članak 3. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, iako se ta odredba, doduše, općenito odnosi na besplatno putovanje, bez navođenja pojedinačnih stavki od kojih se njegova cijena sastoji, člankom 23. Uredbe br. 1008/2008 propisuje se da konačna cijena koja se plaća uključuje primjenjivu tarifu zračnog prijevoza kao i sve poreze, pristojbe zračnih luka i druge pristojbe, prireze ili provizije, poput onih koje se odnose na sigurnost ili gorivo. Iz toga proizlazi da porezi i pristojbe nisu isključeni iz cijene zrakoplovne karte, nego su njezin sastavni dio.

27 To je tumačenje potkrijepljeno sudskom praksom Suda prema kojoj se Uredba br. 261/2004 primjenjuje na putnike koji putuju kartama za koje plaćaju samo dio cijene, ako plaćena umanjena tarifa nije bila dostupna izravno ili neizravno javnosti ili su karte izdane u sklopu programa „frequent flyer“ ili preko drugih komercijalnih programa (rješenje od 26. studenoga 2020., SATA International – Azores Airlines, C-316/20, EU:C:2020:966, EU:C:2020:966, t. 16.).

28 Naposljetku, što se tiče cilja Uredbe br. 261/2004 njime se, kao što to proizlazi iz njezinih uvodnih izjava 1., 2. i 4., osigurava visoka razina zaštite putnika i potrošača time što jača njihova prava u određenim situacijama koje uzrokuju ozbiljne probleme i neugodnosti te im standardizirano i neposredno naknađuje štetu (vidjeti, u tom smislu, presudu od 22. travnja 2021., Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, t. 26.).

29 Međutim, tumačenje prema kojem putnik putuje besplatno i stoga ne bi imao koristi od primjene odredbi Uredbe br. 261/2004, čak i ako je dužan platiti iznose na ime poreza na zračni prijevoz i pristojbi, ugrozilo bi cilj koji se nastoji postići tom uredbom, naveden u točki 28. ove presude, koji se sastoji u jamčenju visoke razine zaštite putnika u zračnom prometu.

30 S obzirom na prethodna razmatranja, na prvo pitanje valja odgovoriti tako da članak 3. stavak 3. prvu rečenicu prvu mogućnost Uredbe br. 261/2004 treba tumačiti na način da putnik ne putuje besplatno, u smislu te odredbe, ako je za dovršenje rezervacije morao platiti isključivo zrakoplovne pristojbe i naknade.

Drugo pitanje

31 Svojim drugim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 3. stavak 3. prvu rečenicu drugu mogućnost Uredbe br. 261/2004 tumačiti na način da putnik ne putuje po umanjenoj tarifi koja nije dostupna izravno ili neizravno javnosti u smislu te odredbe, kada je rezervirao svoju kartu u okviru promidžbene kampanje koja je vremenski ograničena i s obzirom na količinu ponuđenih karata te koja je namijenjena određenoj profesionalnoj kategoriji.

32 U skladu s člankom 3. stavkom 3. prvom rečenicom drugom mogućnošću Uredbe br. 261/2004, ta se uredba ne primjenjuje na putnike koji putuju po umanjenoj tarifi koja nije dostupna izravno ili neizravno javnosti.

33 Najprije valja istaknuti da je u ovom slučaju, u okviru promidžbene kampanje društva Qatar Airways, taj zračni prijevoznik isključivo dopuštao zdravstvenim djelatnicima da rezerviraju letove kod tog prijevoznika samo uz plaćanje poreza i pristojba za te rezervacije. U tom kontekstu, sud koji je uputio zahtjev pita se mora li takvu umanjenu tarifu namijenjenu skupini zdravstvenih djelatnika smatrati tarifom dostupnom javnosti u smislu te odredbe.

34 U tom pogledu, što se tiče dosega izraza „dostupan javnosti”, valja istaknuti, kao što je to učinila Europska komisija, da je tarifa dostupna javnosti čak i ako se svi potencijalni kupci ne mogu njome koristiti.

35 Naime, pojam „javnost” obuhvaća neodređeni broj potencijalnih adresata te usto podrazumijeva prilično velik broj osoba (vidjeti po analogiji presudu od 20. lipnja 2024., GEMA, C-135/23, EU:C:2024:526, t. 38. i navedenu sudsku praksu). Kako bi se utvrdilo može li se skupina osoba na koju se primjenjuje umanjena tarifa razlikovati od „javnosti”, osobito je važno provjeriti jesu li te

skupine dovoljno precizno definirane, ispunjavaju li dotične osobe posebna obilježja koja zračni prijevoznik propisuje za korištenje tom tarifom i predviđa li taj prijevoznik pojedinačno odobrenje prije izdavanja karte.

36 U tom pogledu skupina zdravstvenih djelatnika, koja je apstraktno opisana, bez pojašnjenja o posebnim obilježjima koja ih vežu i u čiju korist izdavanje karata nije podložno prethodnom pojedinačnom odobrenju, može predstavljati javnost u smislu članka 3. stavka 3. prve rečenice druge mogućnosti Uredbe br. 261/2004. Iz toga slijedi da treba smatrati da je umanjena tarifa namijenjena za takvu skupinu „dostupna javnosti" u smislu te odredbe.

37 Takvo tumačenje potvrđuje sudska praksa Suda koja se odnosi na tumačenje članka 3. stavka 3. Uredbe br. 261/2004, prema kojoj se karta po povlaštenoj tarifi koja je dostupna samo određenim osobama u okviru sponzorstva događaja i koja se može izdati tek nakon prethodnog i pojedinačnog odobrenja zračnog prijevoznika ne može smatrati dostupnom javnosti niti izdanom u sklopu programa „frequent flyer ili preko drugih komercijalnih programa (rješenje od 26. studenoga 2020., SATA International – Azores Airlines, C-316/20, EU:C:2020:966, t. 17.).

38 U ovom slučaju, tužitelji iz glavnog postupka rezervirali su letove kod zračnog prijevoznika u okviru promidžbene kampanje, čije je trajanje bilo strogo ograničeno i koja je bila namijenjena samo zdravstvenim djelatnicima. Točno je da tarife predložene u okviru te promidžbene kampanje nisu bile dostupne svom stanovništvu. Međutim, takve tarife nisu bile namijenjene osobama koje su pojedinačno određene, nego za određenu profesionalnu skupinu, odnosno zdravstvene djelatnike, pri čemu se ta skupina sastoji od neodređenog broja osoba koje s tim prijevoznikom nemaju posebnu vezu koja nadilazi okvir odnosa klijenata.

39 Nadalje, kad je riječ o količinskom ograničenju broja raspoloživih karata u okviru promidžbene kampanje, iz spisa kojim Sud raspolaže proizlazi da se ne čini da to ograničenje proizlazi iz obilježja svojstvenih profesionalnoj skupini o kojoj je riječ, nego je opravdano praktičnim ograničenjima koja je postavio zračni prijevoznik koji, zbog njezine veličine, nije mogao predložiti takve tarife cijeloj dotičnoj skupini.

40 Naposljetku, valja dodati da bi tumačenje prema kojem se široko određena skupina osoba, kao što su zdravstveni djelatnici o kojima je riječ u glavnom postupku, ne bi trebala smatrati „javnošću" u smislu članka 3. stavka 3. prve rečenice druge mogućnosti Uredbe br. 261/2004 moglo povrijediti cilj, naveden u uvodnoj izjavi 1. te uredbe, koji se sastoji od jamčenja visoke razine zaštite putnika.

41 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na drugo pitanje valja odgovoriti tako da članak 3. stavak 3. prvu rečenicu drugu mogućnost Uredbe br. 261/2004 treba tumačiti na način da putnik ne putuje po umanjenoj tarifi koja nije dostupna izravno ili neizravno javnosti u smislu te odredbe, kada je rezervirao svoju kartu u okviru promidžbene kampanje koja je ograničena vremenski i s obzirom na količinu ponuđenih karata te koja je namijenjena određenoj profesionalnoj kategoriji.

Treće pitanje

42 Svojim trećim pitanjem, postavljenim u slučaju negativnog odgovora na prva dva pitanja, sud koji je uputio zahtjev u biti nastoji doznati treba li članak 8. stavak 1. točku (c) Uredbe br. 261/2004 tumačiti na način da se za njegovu primjenu zahtijeva postojanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i zamjenskog leta koji putnik traži te, u slučaju potvrdnog odgovora, način na koji tu vremensku povezanosti treba definirati.

43 Na temelju članka 5. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004, stvarni zračni prijevoznik mora, u slučaju otkazivanja leta, putnicima ponuditi pomoć u skladu s člankom 8. te uredbe.

44 U skladu s člankom 8. stavkom 1. te uredbe, putnicima se nudi izbor između triju mogućnosti, odnosno, kao prvo, nadoknada vrijednosti karte pod određenim uvjetima i, prema potrebi, organizacija povratnog leta u prvu točku polazišta kada je to najranije moguće, kao drugo, preusmjeravanje po sukladnim uvjetima prijevoza do njihova konačnog odredišta prvom mogućom prilikom ili, kao treće, preusmjeravanje po sukladnim uvjetima prijevoza do tog odredišta kasnijeg dana kako je putniku prihvatljivo, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

45 Kao što je to Sud presudio, tim se člankom izričito predviđa obveza stvarnog zračnog prijevoznika da putnicima čiji je let otkazan ponudi različite opcije predviđene u članku 8. stavku 1. te uredbe, što pretpostavlja da putnicima dade sve podatke o pravima koja za njih proizlaze iz te odredbe kako bi učinkovito mogli izvršavati svoja prava u slučaju otkazivanja. Isto tako, potonji je dužan učinkovito obavijestiti zračne putnike kada preusmjeravanje nije moguće (vidjeti u tom smislu presudu od 8. lipnja 2023., Austrian Airlines (Repatrijacijski let), C-49/22, EU:C:2023:454, t. 43. i 44. i navedenu sudsku praksu).

46 Iz toga slijedi da je na zračnom prijevozniku da u slučaju otkazivanja leta putnicima u zračnom prometu pruži potrebne informacije da bi im se omogućilo da učinkovito izaberu ili nadoknadu iznosa vrijednosti karte ili nastavak svojeg putovanje do konačnog odredišta po sukladnim uvjetima prijevoza prvom mogućom prilikom ili kasnijeg dana. Stoga, korist od takvog prava ne može podrazumijevati nikakvu obvezu putnika da aktivno doprinosi traženju podataka koje mora sadržavati prijedlog stvarnog zračnog prijevoznika (vidjeti u tom smislu presudu od 29. srpnja 2019., Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, t. 54. do 56.).

47 U ovom slučaju iz odluke kojom se upućuje prethodno pitanje proizlazi da je društvo Qatar Airways otkazalo letove u rujnu 2020. koje su tužitelji iz glavnog postupka prvotno rezervirali. Taj je zračni prijevoznik u tom pogledu samo obavijestio te tužitelje iz glavnog postupka o nemogućnosti letenja u Denpasar, koje je bilo njihovo konačno odredište, zbog okolnosti povezanih s pandemijom bolesti COVID-19 te produljio valjanost predmetnih karata za dvije godine, odnosno do 4. kolovoza 2022. Navedeni tužitelji iz glavnog postupka zatražili su 8. kolovoza 2022. od navedenog prijevoznika, u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (c) Uredbe br. 261/2004, preusmjeravanje do njihova konačnog odredišta kasnijeg datuma, prema njihovu izboru.

48 U tom kontekstu treba istaknuti da stvarni zračni prijevoznik ima obvezu pružanja pomoći na temelju članka 8. Uredbe br. 261/2004 bez obzira na događaj koji je doveo do otkazivanja leta. Naime, čak i kada dođe do izvanrednih okolnosti, člankom 5. stavkom 3. te uredbe stvarnog se zračnog prijevoznika oslobađa samo obveze plaćanja odštete u skladu s člankom 7. navedene uredbe (presuda od 8. lipnja 2023., Austrian Airlines (Repatrijacijski let), C-49/22, EU:C:2023:454, t. 45.).

49 Usto, Uredba br. 261/2004 ne sadržava nikakvu naznaku koja bi omogućila da se smatra da ona osim „izvanrednih okolnosti” navedenih u njezinom članku 5. stavku 3. priznaje i posebnu kategoriju „posebno izvanrednih” događaja, kao što je pandemija bolesti COVID-19, koji bi za posljedicu imali oslobađanje stvarnog zračnog prijevoznika svih njegovih obveza, uključujući i onih koje proizlaze iz članka 8. te uredbe (presuda od 8. lipnja 2023., Austrian Airlines (Repatrijacijski let), C-49/22, EU:C:2023:454, t. 46.).

50 Stoga putnik čiji je let otkazan ima pravo dobiti naknadu štete u istoj vrijednosti na teret stvarnog zračnog prijevoznika, u slučaju da potonji ne poštuje svoju obvezu pružanja pomoći koja proizlazi iz članka 8. stavka 1. Uredbe br. 261/2004, uključujući i obvezu pružanja podataka kako je ona definirana u točkama 45. i 46. ove presude (presuda od 8. lipnja 2023., Austrian Airlines (Repatrijacijski let), C-49/22, EU:C:2023:454, t. 48.).

51 Međutim, ta je naknada štete ograničena na ono što je, s obzirom na okolnosti svakog predmeta, nužno, prikladno i razumno kako bi se nadoknadio taj propust navedenog stvarnog zračnog prijevoznika (presuda od 8. lipnja 2023., Austrian Airlines (Repatrijacijski let), C-49/22, EU:C:2023:454, t. 49.).

52 Što se konkretno tiče pitanja zahtijeva li članak 8. stavak 1. točka (c) Uredbe br. 261/2004 za svoju primjenu postojanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i željenog zamjenskog leta, valja je utvrditi u skladu sa sudskom praksom navedenom u točki 23. ove presude, uzimajući u obzir ne samo tekst te odredbe nego i njezin kontekst i ciljeve propisa kojeg je ona dio.

53 Kao prvo, što se tiče izričaja članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004, valja utvrditi da se njime ne zahtijeva postojanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i leta radi preusmjeravanja. Naime, iz te odredbe jedino proizlazi da putnici u zračnom prometu mogu zatražiti preusmjeravanje „na neki kasniji dan kako je putniku prihvatljivo, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta”. Međutim, iz izraza „na neki kasniji dan” ne proizlazi da se njime vremenski ograničava pravo na preusmjeravanje.

54 Iz teksta članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004 stoga proizlazi da su izbor i želja putnika u zračnom prometu da bude preusmjeren na neki kasniji određeni dan odlučujući, pri čemu je jedino ograničenje u tom pogledu dostupnost slobodnih mjesta. Iz toga slijedi da stvarni zračni prijevoznik može odbiti let radi preusmjeravanja prihvatljiv dotičnom putniku u zračnom prijevozu samo u slučaju nepostojanja dostupnih slobodnih mjesta.

55 Kao drugo, što se tiče konteksta članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004, valja istaknuti da je zakonodavac Unije izričito predvidio vremenski element u članku 8. stavku 1. točki (b) te uredbe, koji se sastoji od toga da putnik u zračnom prometu može zatražiti preusmjeravanje do svojeg konačnog odredišta, pod usporedivim uvjetima prijevoza i u najkraćem mogućem roku. Da je taj zakonodavac želio vremenski ograničiti pravo na preusmjeravanje predviđeno člankom 8. stavkom 1. točkom (c) navedene uredbe, on bi to pojasnio, kao što je to predvidio u članku 8. stavku 1. točki (b) iste uredbe. U tom kontekstu, također se može istaknuti da se u uvodnim izjavama 12. i 13. Uredbe br. 261/2004 u slučaju otkazivanja leta uopće ne navodi vremensku povezanost između otkazanog leta i leta radi preusmjeravanja.

56 Usto, kao što to proizlazi iz točke 46. ove presude, putnik u zračnom prometu može se u slučaju otkazivanja leta odlučiti za povrat novca ili kasnije preusmjeravanje. Uzimajući u obzir te mogućnosti o kojima odlučuje putnik u zračnom prometu, tumačenje prema kojem je vremenski element predviđen člankom 8. stavkom 1. točkom (b) Uredbe br. 261/2004 odlučujući za pravo na kasnije preusmjeravanje predviđeno člankom 8. stavkom 1. točkom (c) te uredbe lišilo bi potonju odredbu korisnog učinka.

57 Kao treće, takvo tumačenje članka 8. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004 potvrđuju ciljevi te uredbe, kako su navedeni u njezinim uvodnim izjavama 1. i 4., koji se osobito sastoje od osiguravanja visoke razine zaštite putnika i jačanja njihovih prava, vodeći u potpunosti računa o obvezama zaštite potrošača općenito.

58 Naime, tumačenje kojim bi se previše ograničile mogućnosti koje se nude putniku u zračnom prometu na temelju članka 8. stavka 1. te uredbe bilo bi protivno glavnom cilju koji se nastoji postići navedenom uredbom, a to je osigurati visoku razinu zaštite putnika.

59 Uostalom, takvo tumačenje nije dovedeno u pitanje okolnošću na koju se poziva društvo Qatar Airways, da bi to tumačenje podrazumijevalo nerazumne troškove za predmetne stvarne zračne prijevoznike. U tom pogledu valja istaknuti da, u skladu s ustaljenom sudskom praksom, važnost koju ima cilj zaštite potrošača, uključujući putnike u zračnom prometu, može opravdati negativne ekonomske posljedice za određene gospodarske subjekte, čak i ako su one znatne (presuda od 31. siječnja 2013., McDonagh, C-12/11, EU:C:2013:43, t. 48. i navedena sudska praksa).

60 Međutim, društvo Qatar Airways, u ovom slučaju svakako, ograničilo je valjanost izdanih karata na razdoblje od dvije godine nakon prvotne rezervacije zbog pandemije bolesti COVID-19. Tužitelji iz glavnog postupka posjedovali su valjane karte do 4. kolovoza 2022. te su podnijeli svoj zahtjev za preusmjeravanje nakon tog datuma, odnosno 8. kolovoza 2022.

61 U tom pogledu valja istaknuti da Uredba br. 261/2004 ne sadržava nijednu odredbu o roku zastare za tužbe podnesene pred nacionalnim sudovima čiji je cilj ostvariti preusmjeravanje predviđeno člankom 8. stavkom 1. točkom (c) te uredbe (vidjeti po analogiji presudu od 22. studenog 2012., Cuadrench Moré, C-139/11, EU:C:2012:741, t. 24.).

62 Međutim, ustaljena je sudska praksa to da je, u nedostatku propisa Unije u tom području, na unutarnjem pravnom poretku svake države članice da uredi postupovna pravila za sudske postupke čiji je cilj osigurati zaštitu prava koje pojedinci imaju na temelju prava Unije ako su ta pravila u skladu s načelima ekvivalentnosti i djelotvornosti (presuda od 22. studenoga 2012., Cuadrench Moré, C-139/11, EU:C:2012:741, t. 25. i navedena sudska praksa).

63 Prema tome, u okolnostima poput onih iz glavnog postupka, u kojima putnici u zračnom prometu traže preusmjeravanje do konačnog odredišta nakon datuma prestanka valjanosti svojih zrakoplovnih karata, odnosno više od dvije godine nakon prvotne rezervacije, na nacionalnom je sudu da utvrdi rok zastare za tužbe kojima se želi ostvariti njihovo pravo na preusmjeravanje predviđeno u članku 8. stavku 1. točki (c) Uredbe br. 261/2004, uz poštovanje načela ekvivalentnosti i djelotvornosti.

64 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na treće pitanje valja odgovoriti tako da članak 8. stavak 1. točku (c) Uredbe br. 261/2004 treba tumačiti na način da se za njegovu primjenu ne zahtijeva postojanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i leta radi preusmjeravanja koji je želio putnik, s obzirom na to da se takvo preusmjeravanje do konačnog odredišta može zatražiti usporedive uvjete prijevoza na neki kasniji dan, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

Troškovi

65 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (osmo vijeće) odlučuje:

1. **Članak 3. stavak 3. prvu rečenicu prvu mogućnost Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila o odšteti i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91**

   treba tumačiti na način da:

   putnik ne putuje besplatno, u smislu te odredbe, ako je za dovršenje rezervacije morao platiti isključivo zrakoplovne pristojbe i naknade.

2. **Članak 3. stavak 3. prvu rečenicu drugu mogućnost Uredbe br. 261/2004**

   treba tumačiti na način da:

   putnik ne putuje po umanjenoj tarifi koja nije dostupna izravno ili neizravno javnosti u smislu te odredbe, kada je rezervirao svoju kartu u okviru promidžbene kampanje koja je ograničena vremenski i s obzirom na količinu ponuđenih karata te koja je namijenjena određenoj profesionalnoj kategoriji.

3. **Članak 8. stavak 1. točku (c) Uredbe br. 261/2004**

   treba tumačiti na način da se:

   za njegovu primjenu ne zahtijeva postojanje vremenske povezanosti između otkazanog leta i leta radi preusmjeravanja koji je želio putnik, s obzirom na to da se takvo preusmjeravanje do konačnog odredišta može zatražiti uz usporedive uvjete prijevoza na neki kasniji dan, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

Potpisi