Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (sedmo vijeće)

16. siječnja 2025. * [i]

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zračni prijevoz – Uredba (EZ) br. 261/2004 – Članak 8. stavak 1. točka (a) – Pravo na povrat iznosa vrijednosti zrakoplovne karte u slučaju otkazivanja leta – Izbor između povrata u novcu ili u putnim vaučerima – Članak 7. stavak 3. – Pojam ‚potpisana suglasnost putnika' – Putnikovo otvaranje računa vjernosti na internetskoj stranici zračnog prijevoznika"

U predmetu C-642/23,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Landgericht Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu, Njemačka), odlukom od 16. listopada 2023., koju je Sud zaprimio 26. listopada 2023., u postupku

Flightright GmbH

protiv

Etihad Airways P. J. S. C.,

SUD (sedmo vijeće),

u sastavu: M. Gavalec (izvjestitelj), predsjednik vijeća, Z. Csehi i F. Schalin, suci,

nezavisna odvjetnica: L. Medina,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za društvo Flightright GmbH, M. Michel i R. Weist, *Rechtsanwälte*,

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

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnu odvjetnicu, da u predmetu odluči bez mišljenja,

donosi sljedeću

* Jezik postupka: njemački

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 7. stavka 3. i članka 8. stavka 1. točke (a) 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 društva Flightright GmbH, primatelja prava putnika (u daljnjem tekstu: ustupitelj prava), i društva Etihad Airways P. J. S. C. (u daljnjem tekstu: Etihad Airways), zračnog prijevoznika, u vezi s povratom iznosa vrijednosti karte ustupitelja prava čiji je let otkazan.

Pravni okvir

3 Uvodne izjave 1., 2., 4. i 20. Uredbe br. 261/2004 glase:

„(1) Djelovanje [Europske] [z]ajednice 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 tom uredbom kako bi ojačala prava putnika i osigurala djelovanje zračnih prijevoznika sukladno usklađenim uvjetima na liberaliziranom tržištu.

[…]

(20) Putnike bi trebalo u potpunosti obavijestiti o njihovim pravima u slučaju uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova kako bi mogli djelotvorno ostvariti svoja prava.”

4 Člankom 5. stavkom 1. Uredbe br. 261/2004 predviđa se:

„U slučaju otkazivanja leta:

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

[…]”

5 Člankom 7. te uredbe, naslovljenim „Pravo na naknadu”, u stavcima 1. i 3. propisuje se:

„1. Pozivanjem na ovaj članak putnici primaju naknadu u iznosu od: […]

[…]

3. Naknada iz stavka 1. plaća se u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnim nalogom ili bankovnim čekovima ili, uz potpisanu suglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama.”

6 Člankom 8. navedene uredbe, naslovljenim „Pravo na povrat iznosa cijene karte ili preusmjeravanje”, u stavku 1. predviđa se:

„Pozivanjem 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, […]

[…]”

Glavni postupak i prethodna pitanja

7 Ustupiteljica prava imala je potvrđenu rezervaciju za let iz Düsseldorfa (Njemačka) u Brisbane (Australija) s presjedanjem u Abu Dhabiju (Ujedinjeni Arapski Emirati), koji je društvo Etihad Airways trebalo izvesti 7. rujna 2020. Rezervacija se odnosila na takozvanu kartu s otvorenim povratkom, odnosno bez fiksnog datuma povratnog leta. Ukupna plaćena cijena za taj odlazni i povratni let iznosila je 1189 eura po putniku. Ustupiteljica prava platila je taj iznos organizatoru putovanja.

8 Međutim, let iz Düsseldorfa za Abu Dhabi otkazan je. U srpnju 2020. organizator putovanja otišao je u stečaj, a da nije nadoknadio iznos vrijednosti karte, nakon čega se otac ustupiteljice prava obratio društvu Etihad Airways u njezino ime. Taj je zračni prijevoznik predložio formalnu izmjenu rezervacije što je otac ustupiteljice prihvatio.

9 Tijekom novog telefonskog razgovora sa službenikom službe za korisnike društva Etihad Airways, otac ustupiteljice dobio je potvrdu da će ustupiteljici i njezinom suputniku biti ubilježene, kao prvo, „milje” koje se mogu koristiti na letu koji obavlja društvo Etihad Airways u vrijednosti koja odgovara iznosu koji je plaćen prilikom kupnje njihovih karata s rokom valjanosti od dvije godine, kao drugo, dodatne „milje” u vrijednosti od 400 američkih dolara (oko 380 eura) i, kao treće, dodatne 5000 „milje” „Etihad Guest”. U tu svrhu svaki je putnik trebao otvoriti račun vjernosti na internetskoj stranici društva Etihad Airways što je učinjeno.

10 Suputniku su ubilježene obećane „milje”, no to nije bio slučaj s ustupiteljicom.

11 Dopisom od 16. ožujka 2021. društvo Flightright obavijestilo je društvo Etihad Airways da u ime oca ustupiteljice prava i njezinog suputnika ostvaruje pravo izbora u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004 te je zatražilo povrat cjelokupnog iznosa vrijednosti karte za sve dijelove putovanja koji nisu realizirani u roku od sedam dana.

12 Dopisom od 13. kolovoza 2021. ustupiteljica prava izjavila je „za sve svrhe” da „[zahtijeva] povrat iznosa vrijednosti karte u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) prvom alinejom Uredbe br. 261/2004” i da „ponovno ustupa [svoja] prava na povrat društvu [Flightright]”.

13 Amtsgericht Düsseldorf (Općinski sud u Düsseldorfu, Njemačka), kojem je društvo Flightright podnijelo tužbu u prvom stupnju za povrat cjelokupne cijene karte, odbio je tu tužbu uz obrazloženje da je društvo Flightright u najboljem slučaju moglo zahtijevati nadoknadu troškova povezanih s odlaznim letom, koju pak nije brojčano odredilo, čak i nakon što ga je navedeni sud na to pozvao.

14 Društvo Flightright podnijelo je žalbu protiv te presude Landgerichtu Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu), sudu koji je uputio zahtjev, te je od njega zatražilo da društvu Etihad Airways naloži plaćanje iznosa od 1189 eura uvećanog za kamate počevši od 24. ožujka 2021.

15 U tom pogledu sud koji je uputio zahtjev ima dvije dvojbe. S jedne strane, pita se treba li članak 8. stavak 1. točku (a) Uredbe br. 261/2004 u vezi s člankom 7. stavkom 3. te uredbe tumačiti na način da je ustupiteljica, time što je prihvatila povrat u obliku „milja” i otvorila račun vjernosti na internetskoj stranici društva Etihad Airways na koji su te „milje” trebale biti ubilježene, dala „potpisanu suglasnost” u smislu tog članka 7. stavka 3. za taj oblik nadoknade, iako vlastoručnim potpisom nije potvrdila svoju suglasnost u tom smislu.

16 S druge strane, u slučaju potvrdnog odgovora, taj se sud pita može li ustupiteljica opozvati iskorištenu mogućnost da ostvari povrat u obliku „milja” i ponovno zahtijevati povrat iznosa vrijednosti karte u novcu ako stvarni zračni prijevoznik ne ubilježi „milje” na njezin račun vjernosti unatoč dogovoru sklopljenom u tom smislu.

17 U tim je okolnostima Landgericht Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

„1. Treba li članak 8. stavak 1. točku (a) [Uredbe br. 261/2004] u vezi s člankom 7. stavkom 3. [te uredbe] tumačiti na način da je putnik dao valjanu potpisanu suglasnost za povrat iznosa vrijednosti karte putnim vaučerima i ubilježavanjem milja ako je navedeni putnik sam na internetskoj stranici zračnog prijevoznika otvorio elektronički korisnički račun na koji bi se putni vaučeri i ubilježene milje trebali prenijeti, a da pritom nije vlastoručnim potpisom potvrdio svoju suglasnost s tom vrstom povrata?

2. U slučaju potvrdnog odgovora na prvo prethodno pitanje: može li putnik opozvati prvotno danu valjanu suglasnost za povrat iznosa vrijednosti karte u putnim vaučerima i ubilježavanjem milja te ponovno zahtijevati da se isplati u novcu ako mu ju zračni prijevoznik kasnije ne isplati u obećanim putnim vaučerima i ubilježenim miljama na korisnički račun?”

O prethodnim pitanjima

Prvo pitanje

18 Svojim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u bitnom pita treba li članak 8. stavak 1. točku (a) Uredbe br. 261/2004 u vezi s člankom 7. stavkom 3. točkom (a) te uredbe, tumačiti na način da se, u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, smatra da je putnik dao svoju „potpisanu

suglasnost" za povrat iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je na internetskoj stranici tog zračnog prijevoznika otvorio račun vjernosti na koji su ti vaučeri trebali biti preneseni, a da pritom nije potvrdio svoju suglasnost za taj oblik povrata vlastoručnim potpisom.

19 Na temelju članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinim člankom 5. stavkom 1. točkom (a), putnik u slučaju otkazivanja leta ima pravo na povrat u roku od sedam dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3. navedene uredbe, iznosa vrijednosti karte, po cijeni po kojoj je kupljena.

20 Tom se odredbom predviđa da će se povrat platiti u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnim nalogom ili bankovnim čekovima ili, uz potpisanu suglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama.

21 Iz zajedničkog tumačenja članka 7. stavka 3. i članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004 proizlazi da je tim odredbama zakonodavac Unije uredio načine povrata iznosa vrijednosti karte u slučaju otkazivanja leta. U tom pogledu, struktura članka 7. stavka 3. te uredbe upućuje na to da se povrat vrijednosti karte uglavnom izvršava u obliku novčanog iznosa. Nasuprot tomu, povrat u putnim vaučerima pojavljuje se kao podredni način povrat, s obzirom na to da se na njega primjenjuje dodatni uvjet „potpisane suglasnosti putnika" (presuda od 21. ožujka 2024., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, t. 20.).

22 Iako se Uredbom br. 261/2004 ne definira pojam „potpisana suglasnost putnika" iz njezina članka 7. stavka 3., Sud je ipak presudio da, s obzirom na cilj koji se nastoji postići tom uredbom, a to je osiguravanje visoke razine zaštite putnika u zračnom prometu i dužnost obavještavanja koju ima stvarni zračni prijevoznik, kako to u biti proizlazi iz uvodnih izjava 1., 2., 4. i 20. navedene uredbe, taj pojam pretpostavlja, s jedne strane, da je dotični putnik mogao izvršiti učinkovit i informiran izbor te stoga slobodno i informirano pristati na povrat iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru, a ne u obliku isplate novčanog iznosa (vidjeti u tom smislu presudu od 21. ožujka 2024., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, t. 21., 26. do 29).

23 Kao drugo, što se tiče oblika suglasnosti putnika, Sud je istaknuo da, pod uvjetom da je taj putnik primio jasne i potpune informacije, njegova „potpisana suglasnost" u smislu članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004 može obuhvaćati, među ostalim, njegovo izričito, konačno i jednoznačno prihvaćanje povrata vrijednosti karte u putnom vaučeru učitavanjem obrasca koji je ispunio navedeni putnik na internetskoj stranici stvarnog zračnog prijevoznika, a da taj obrazac ne sadržava vlastoručni ili elektronički potpis putnika (vidjeti u tom smislu presudu od 21. ožujka 2024., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, t. 34.).

24 Sud je tako presudio da se, u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, smatra da je putnik dao svoju „potpisanu suglasnost" za povrat iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je ispunio obrazac na internetskoj stranici tog zračnog prijevoznika, u kojem je izabrao takav oblik povrata, uz isključenje povrata u obliku isplate novčanog iznosa, ako je putnik mogao izvršiti učinkovit i informiran izbor te stoga informirano pristati na povrat iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru, a ne u obliku isplate novčanog iznosa, što pretpostavlja da je navedeni zračni prijevoznik navedenom putniku pošteno pružio jasne i potpune informacije o načinima povrata koji mu stoje na raspolaganju (presuda od 21. ožujka 2024., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, t. 37.).

25 Stoga se pojam „potpisana suglasnost putnika” u smislu članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004 ne može usko tumačiti na način da postavlja formalni uvjet kao što je vlastoručni potpis putnika, kako bi putnik mogao valjano izraziti svoje izričito, konačno i nedvosmisleno prihvaćanje povrata iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru.

26 U ovom slučaju, sud koji je uputio zahtjev pita se je li to što je putnik na internetskoj stranici društva Etihad Airways otvorio račun vjernosti, kako bi to društvo ubilježilo „milje” kao što se to obvezalo, dovoljno da se takvo prihvaćanje tog putnika za povrat iznosa vrijednosti njegove karte u tom obliku smatra izričitim, konačnim i jednoznačnim.

27 Sama okolnost koja se odnosi na otvaranje takvog računa vjernosti na internetskoj stranici zračnog prijevoznika ne može se kao takva smatrati dovoljnom da bi se smatralo da je putnik izričito, konačno i nedvosmisleno dao suglasnost, s obzirom na to da to otvaranje može samo upućivati na volju potrošača da općenito sudjeluje u programu vjernosti zračnog prijevoznika, što je na sudu koji je uputio zahtjev da provjeri.

28 S obzirom na prethodno navedeno, na prvo pitanje valja odgovoriti tako da članak 8. stavak 1. točka (a) Uredbe br. 261/2004 u vezi s člankom 7. stavkom 3. te uredbe treba tumačiti na način da se, u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, ne smatra da je putnik dao svoju „potpisanu suglasnost” za povrat iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je na internetskoj stranici tog prijevoznika otvorio račun vjernosti na koji su vaučeri trebali biti preneseni, a da pritom nije potvrdio svoju suglasnost za taj oblik nadoknade izričitim, konačnim i nedvosmislenim prihvaćanjem.

Drugo pitanje

29 Uzimajući u obzir odgovor na prvo pitanje, na drugo pitanje nije potrebno odgovoriti.

Troškovi

30 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 (sedmo vijeće) odlučuje:

Članak 8. stavak 1. točka (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, u vezi s člankom 7. stavkom 3. Uredbe br. 261/2004

treba tumačiti na način da se:

u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, ne smatra da je putnik dao svoju „potpisanu suglasnost” za povrat iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je na internetskoj stranici tog prijevoznika otvorio račun vjernosti na koji su vaučeri trebali biti preneseni, a da pritom nije potvrdio svoju suglasnost za taj oblik nadoknade izričitim, konačnim i nedvosmislenim prihvaćanjem.

Potpisi

[i] Nakon prvotne objave ovog teksta na internetu, unutar zaglavlja unesena je jezična izmjena.