A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (hetedik tanács)

2025. január 16.*

„Előzetes döntéshozatal – Légi közlekedés – 261/2004/EK rendelet – A 8. cikk (1) bekezdésének a) pontja – Légi járat törlése esetén a repülőjegy árának visszatérítéséhez való jog – A pénzben vagy utazási utalvány formájában történő visszatérítés közötti választás – A 7. cikk (3) bekezdése – »Az utas írásos beleegyezésének« fogalma – Hűségfiók utas általi létrehozása a légi fuvarozó honlapján”

A C-642/23. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Landgericht Düsseldorf (düsseldorfi regionális bíróság, Németország) a Bírósághoz 2023. október 26-án érkezett, 2023. október 16-i határozatával terjesztett elő

a **Flightright GmbH**

és

az **Etihad Airways P.J.S.C**.

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (hetedik tanács),

tagjai: M. Gavalec tanácselnök (előadó), Csehi Z. és F. Schalin bírák,

főtanácsnok: L. Medina,

hivatalvezető: A. Calot Escobar,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

– a Flightright GmbH képviseletében M. Michel és R. Weist Rechtsanwälte,

– az Európai Bizottság képviseletében G. von Rintelen és N. Yerrell, meghatalmazotti minőségben,

* Az eljárás nyelve: német.

tekintettel a főtanácsnok meghallgatását követően hozott határozatra, miszerint az ügy elbírálására a főtanácsnok indítványa nélkül kerül sor,

meghozta a következő

Ítéletet

1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL 2004. L 46., 1. o.; magyar nyelvű különkiadás 7. fejezet, 8. kötet, 10. o.; helyesbítés: HL 2019. L 119., 202. o.) 7. cikke (3) bekezdésének és 8. cikke (1) bekezdése a) pontjának értelmezésére vonatkozik.

2 E kérelmet a Flightright GmbH, egy utas (a továbbiakban: engedményező) jogainak engedményese, és az Etihad Airways P.J.S.C. (a továbbiakban: Etihad Airways) légi fuvarozó között az engedményező repülőjegye árának visszatérítése tárgyában folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő, akinek a járatát törölték.

Jogi háttér

3 A 261/2004 rendelet (1), (2), (4) és (20) preambulumbekezdése kimondja:

„(1) Szükséges, hogy a[z Európai] Közösség fellépése a légiközlekedés terén többek között az utasok magas szintű védelmére irányuljon. Emellett maradéktalanul figyelembe kell venni az általános fogyasztóvédelmi követelményeket.

(2) A beszállás visszautasítása és légijárat törlése vagy hosszú késése súlyos gondot és kényelmetlenséget okoz az utasoknak.

[…]

(4) A Közösségnek ezért emelnie kellene a [menetrendszerű légi közlekedésben visszautasított beszállás kártalanítási rendszerének közös szabályainak megállapításáról szóló, 1991. február 4-i 295/91/EGK tanácsi rendelet (HL 1991. L 36., 5. o.; magyar nyelvű különkiadás 7. fejezet, 1. kötet, 306. o.)] által meghatározott védelem szintjét az utasok jogainak erősítése érdekében, továbbá, hogy biztosítsa a légifuvarozók harmonizált feltételek melletti tevékenykedését egy liberalizált piacon.

[…]

(20) Az utasokat maradéktalanul tájékoztatni kellene a beszállás visszautasítása, valamint a járatok törlése vagy hosszú késése esetén őket megillető jogokról, hogy ténylegesen gyakorolni tudják jogaikat.”

4 A 261/2004 rendelet 5. cikkének (1) bekezdése előírja:

„Egy járat törlése esetén az érintett utasoknak

a) az üzemeltető légifuvarozó a 8. cikk szerint segítséget ajánl fel;

[…]”

5 Az említett rendelet „Kártalanításhoz való jog” című 7. cikke az (1) és (3) bekezdésében a következőképpen rendelkezik:

„(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasok az alábbi összegű kártalanítást kapják:

[…]

(3) Az (1) bekezdésben említett kártalanítás kifizetése készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki átutalással vagy bankcsekkel, illetve – az utas írásos beleegyezése esetén – utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal történik.”

6 Az említett rendelet „Visszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való jog” című 8. cikkének (1) bekezdése a következőket írja elő:

„E cikkre való hivatkozáskor az utasoknak az alábbiak közötti választást ajánlják fel:

a) – a jegy árának a vételi ár szerinti visszatérítése hét napon belül, a 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott módon az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt,

[…]”

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

7 Az engedményező megerősített helyfoglalással rendelkezett az Etihad Airways által 2020. szeptember 7-én üzemeltetendő, Düsseldorfból (Németország) Abu-Dzabin (Egyesült Arab Emírségek) keresztüli átszállással Brisbane-be (Ausztrália) közlekedő járatra. A helyfoglalás egy úgynevezett „open” visszaútra szóló jegyre vonatkozott, azaz a visszautazás időpontja nem volt rögzítve. Az oda-vissza járatért fizetett teljes ár utasonként 1189 euró volt. Az engedményező ezt egy utazásszervezőnek fizette ki.

8 A Düsseldorf és Abu-Dzabi közötti járatot azonban törölték. Miután az utazásszervező 2020 júliusában fizetésképtelenséget jelentett, és nem térítette meg a jegyárat, az engedményező apja az engedményező nevében az Etihad Airwayshez fordult. E légi fuvarozó a foglalás hivatalos módosítását javasolta, amit az engedményező apja elfogadott.

9 Az Etihad Airways ügyfélszolgálatának egyik alkalmazottjával folytatott újabb telefonbeszélgetés során az engedményező apja megerősítést kapott arról, hogy az engedményező és az őt kísérő utas számára jóváírnak először is az Etihad Airways által üzemeltetett járaton érvényesíthető „mérföldeket”, a jegyük megvásárlásért teljesített kifizetés értékének megfelelő értékben, amelynek érvényességi ideje két év, másodszor 400 amerikai dollár (körülbelül 380 euró) értékű további „mérföldeket”, harmadszor pedig további 5000 „Etihad Guest” „mérföldet”. E célból minden egyes utasnak létre kellett hoznia egy hűségfiókot az Etihad Airways honlapján, ami megtörtént.

10 Bár azon utas számára, akinek az engedményezőt kellett volna kísérnie, jóváírásra kerültek az ígért „mérföldek”, az engedményező esetében ez nem történt meg.

11 A 2021. március 16-i levelében a Flightright közölte az Etihad Airwayszel, hogy az engedményező apja és az azonos foglalási kódú foglalásban szereplő utastárs nevében gyakorolja a 261/2004 rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) pontjában részükre biztosított választási jogot, és követelte az összes meg nem tett szakaszra vonatkozó teljes jegyár hét napon belüli visszatérítését.

12 Az engedményező 2021. augusztus 13-i levelében „elővigyázatosságból” kijelentette, hogy „a 261/2004 rendelet 8. cikke (1) bekezdése a) pontjának első franciabekezdése értelmében a jegyár visszatérítését [kéri]”, és hogy az őt „megillető visszatérítési igényeit ismét a [Flightrightra] engedményezi”.

13 Az Amtsgericht Düsseldorf (düsseldorfi helyi bíróság, Németország), amelyhez a Flightright első fokon keresetet nyújtott be a jegy teljes árának visszatérítése iránt, elutasította azt azzal az indokkal, hogy a Flightright legfeljebb az odaúthoz kapcsolódó költségek megtérítését követelheti, amelyet az azonban nem számszerűsített, még azt követően sem, hogy az említett bíróság erre felhívta.

14 A Flightright fellebbezést nyújtott be ezen ítélettel szemben a Landgericht Düsseldorfhoz (düsseldorfi regionális bíróság), amely a kérdést előterjesztő bíróság, és azt kérte, hogy ez utóbbi kötelezze az Etihad Airwayst 1189 euró 2021. március 24-től számított kamatokkal növelt összegének megfizetésére.

15 A kérdést előterjesztő bíróságban kétféle kétely is felmerült. Egyrészt arra keresi a választ, hogy a 261/2004 rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) pontját a 7. cikkének (3) bekezdésével összefüggésben úgy kell-e értelmezni, hogy az engedményező azzal, hogy elfogadta a „mérföldek” formájában történő visszatérítést, és az Etihad Airways internetes oldalán olyan hűségfiókot nyitott, amelyen e „mérföldeket” jóvá kellett volna írni, a 7. cikk (3) bekezdése értelmében „írásos beleegyezését” adta a visszatérítés e formájához, jóllehet erre vonatkozó beleegyezését saját kezű aláírással nem erősítette meg.

16 Másrészt, igenlő válasz esetén e bíróság arra keresi a választ, hogy az engedményező visszavonhatja-e azt a választást, amelyet a „mérföldek” formájában történő visszatérítés javára gyakorolt, és újból követelheti-e a jegy árának pénzösszeg formájában történő visszatérítését, amennyiben az üzemeltető légi fuvarozó az erre vonatkozó megállapodás ellenére nem ír jóvá „mérföldeket” a hűségfiókjában.

17 E körülmények között a Landgericht Düsseldorf (düsseldorfi regionális bíróság) úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:

„1) A [261/2004 rendelet] 8. cikke (1) bekezdésének a) pontját a 7. cikkének (3) bekezdésével összefüggésben úgy kell-e értelmezni, hogy rendelkezésre áll az utas részéről a jegy árának utazási utalvány és jóváírás formájában történő visszatérítésére vonatkozó írásos beleegyezés, ha az utas maga hozott létre a légitársaság honlapján keresztül elektronikus ügyfélfiókot, ahová az utazási utalványok és jóváírások elhelyezését kéri, anélkül hogy az ilyen jellegű visszatérítéshez való beleegyezését saját kezű aláírásával megerősítette volna?

2) Az első kérdésre adott igenlő válasz esetén: visszavonhatja-e az utas a jegy árának utazási utalvány és jóváírás formájában történő visszatérítésére vonatkozó, korábban érvényesen adott beleegyezését, és követelheti-e annak készpénzben történő teljesítését, ha a légitársaság a megígért utazási utalványokat és jóváírásokat a későbbiekben nem írja jóvá az ügyfélfiókjában?”

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

Az első kérdésről

18 Első kérdésével az előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy a 261/2004 rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) pontját e rendelet 7. cikke (3) bekezdésével összefüggésben úgy kell-e értelmezni, hogy a légi járatnak az üzemeltető légi fuvarozó általi törlése esetén úgy kell tekinteni, hogy az utas „írásos beleegyezését” adta a jegy árának utazási utalvány formájában történő visszatérítéséhez, amikor e légi fuvarozó honlapján hűségfiókot hozott létre, amelyben ezeket az utalványokat el kellett helyezni, és e beleegyezést megadottnak kell tekinteni anélkül hogy az e formában történő visszatérítéshez való beleegyezését saját kezű aláírásával megerősítette volna.

19 A 261/2004 rendelet 5. cikke (1) bekezdésének a) pontjával összefüggésben értelmezett 8. cikke (1) bekezdésének a) pontja értelmében az utas a járata törlése esetén hét napon belül jogosult a jegy árának a vételi ár szerinti visszatérítésére a fenti rendelet 7. cikkének (3) bekezdésében meghatározott módon.

20 Az utóbbi rendelkezés kimondja, hogy a kártalanítás kifizetése készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki átutalással vagy bankcsekkel, illetve – az utas írásos beleegyezése esetén – utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal történik.

21 A 261/2004 rendelet 7. cikke (3) bekezdésének és 8. cikke (1) bekezdése a) pontjának együttes olvasatából kitűnik, hogy az uniós jogalkotó e rendelkezésekkel szabályozta a jegyár járattörlés esetén történő visszatérítésének részletes szabályait. E tekintetben e rendelet 7. cikke (3) bekezdésének szerkezete arra utal, hogy a jegy árának visszatérítése elsősorban pénzösszeg formájában történik. Ezzel szemben az utazási utalványok formájában történő visszatérítés a kiegészítő visszatérítési módként jelenik meg, mivel az „utas írásos beleegyezésének” további feltételétől függ (2024. március 21-i Cobult ítélet, C-76/23, EU:C:2024:253, 20. pont).

22 Bár a 261/2004 rendelet nem határozza meg az „utas írásos beleegyezésének” a 7. cikkének (3) bekezdésében szereplő fogalmát, a Bíróság mindazonáltal úgy ítélte meg, hogy a légi utasok magas szintű védelmének biztosítására irányuló célkitűzésre és az üzemeltető légi fuvarozót terhelő tájékoztatási kötelezettségre tekintettel meg kell állapítani, hogy – amint az lényegében az említett rendelet (1), (2), (4) és (20) preambulumbekezdéséből kitűnik – e fogalom először is azt feltételezi, hogy az érintett utas képes volt hatékony és tájékozott döntést hozni, és ennélfogva szabadon és tájékozottan hozzájárulni a jegye árának utazási utalvány, nem pedig pénzösszeg formájában történő visszatérítéséhez (lásd ebben az értelemben: 2024. március 21-i Cobult ítélet, C-76/23, EU:C:2024:253, 21. és 26–29. pont).

23 Másrészről, ami az utas beleegyezésének formáját illeti, a Bíróság megállapította, hogy amennyiben ezen utas világos és teljes körű tájékoztatást kapott, a 261/2004 rendelet 7. cikkének (3) bekezdése értelmében vett „írásos beleegyezése” magában foglalhatja többek között azt, hogy kifejezetten, véglegesen és egyértelműen utazási utalvány formájában elfogadja a jegyárért járó

visszatérítést, az említett utas által kitöltött űrlapnak az üzemeltető légi fuvarozó internetes oldalára történő elküldésével, anélkül hogy ezen űrlap tartalmazná az utas saját kezű vagy digitális aláírását (lásd ebben az értelemben: 2024. március 21-i Cobult ítélet, C-76/23, EU:C:2024:253, 34. pont).

24 A Bíróság azt is megállapította, hogy a légi járatnak az üzemeltető légi fuvarozó általi törlése esetén úgy kell tekinteni, hogy az utas „írásos beleegyezését” adta a jegy árának utazási utalvány formájában történő visszatérítéséhez, amikor e légi fuvarozó internetes oldalán olyan online űrlapot töltött ki, amellyel a visszatérítés ilyen módja mellett döntött, amely kizárja a pénzösszeg formájában történő visszatérítést, amennyiben ezen utasnak lehetősége volt arra, hogy hatékony és tájékozott döntést hozzon, és ennélfogva tájékozottan beleegyezzen jegye árának utazási utalvány, nem pedig pénzösszeg formájában történő visszatérítésébe, ami azt feltételezi, hogy az említett légi fuvarozó tisztességes módon világos és teljes körű tájékoztatást nyújtott az említett utas rendelkezésére álló különböző visszatérítési módokról (2024. március 21-i Cobult ítélet, C-76/23, EU:C:2024:253, 37. pont).

25 Ennélfogva az „utas írásos beleegyezésének” a 261/2004 rendelet 7. cikkének (3) bekezdése értelmében vett fogalmát nem lehet megszorítóan úgy értelmezni, hogy az olyan alaki feltételt ír elő, mint az utas saját kezű aláírása annak érdekében, hogy az utas érvényesen kifejezhesse a jegye árának utazási utalvány formájában történő visszatérítésének kifejezett, végleges és egyértelmű elfogadását.

26 A jelen ügyben a kérdést előterjesztő bíróság arra keresi a választ, hogy az, hogy az utas hűségfiókot hoz létre az Etihad Airways honlapján annak érdekében, hogy e fiókban „mérföldeket” írjanak jóvá, amelyek részére történő nyújtására az utóbbi kötelezettséget vállalt, elegendő-e ahhoz, hogy ezen utas által a jegye ilyen formában történő visszatérítésének kifejezett, végleges és egyértelmű elfogadásának minősüljön.

27 Márpedig egyedül az a körülmény, hogy ilyen hűségfiókot hoznak létre a légi fuvarozó honlapján, önmagában nem tekinthető elegendőnek az utas kifejezett, végleges és egyértelmű elfogadásának megállapításához, mivel e létrehozás utalhat egyszerűen a fogyasztó azon szándékára, hogy általános jelleggel részt vegyen egy légi fuvarozó hűségprogramjában, aminek vizsgálata a kérdést előterjesztő bíróság feladata.

28 A fenti indokok alapján az első kérdésre azt a választ kell adni, hogy a 261/2004 rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) pontját az e rendelet 7. cikke (3) bekezdésével összefüggésben úgy kell értelmezni, hogy a légi járatnak az üzemeltető légi fuvarozó általi törlése esetén nem tekinthető úgy, hogy az utas „írásos beleegyezését” adta a jegy árának utazási utalvány formájában történő visszatérítéséhez, amikor e fuvarozó honlapján hűségfiókot hozott létre, amelyben ezeket az utalványokat el kellett helyezni, anélkül hogy kifejezett, végleges és egyértelmű elfogadásával megerősítette volna az e formában történő visszatérítéshez való beleegyezését.

A második kérdésről

29 Az első kérdésre adott válaszra tekintettel a második kérdésre nem szükséges válaszolni.

A költségekről

30 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (hetedik tanács) a következőképpen határozott:

A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) pontját e rendelet 7. cikke (3) bekezdésével összefüggésben

a következőképpen kell értelmezni:

a légi járatnak az üzemeltető légi fuvarozó általi törlése esetén nem tekinthető úgy, hogy az utas „írásos beleegyezését” adta a jegy árának utazási utalvány formájában történő visszatérítéséhez, amikor e fuvarozó honlapján hűségfiókot hozott létre, amelyben ezeket az utalványokat el kellett helyezni, anélkül hogy kifejezett, végleges és egyértelmű elfogadásával megerősítette volna az e formában történő visszatérítéshez való beleegyezését.

Aláírások