Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (siódma izba)

z dnia 16 stycznia 2025 r.*

Odesłanie prejudycjalne – Transport lotniczy – Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 – Artykuł 8 ust. 1 lit. a) – Prawo do zwrotu kosztu biletu w przypadku odwołania lotu – Wybór między zwrotem w formie pieniężnej lub w formie bonów podróżnych – Artykuł 7 ust. 3 – Pojęcie „pisemnej zgody pasażera” – Założenie przez pasażera konta lojalnościowego na stronie internetowej przewoźnika lotniczego

W sprawie C-642/23

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Landgericht Düsseldorf (sąd krajowy w Düsseldorfie, Niemcy) postanowieniem z dnia 16 października 2023 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 26 października 2023 r., w postępowaniu:

Flightright GmbH

przeciwko

Etihad Airways P.J.S.C.,

TRYBUNAŁ (siódma izba),

w składzie: M. Gavalec (sprawozdawca), prezes izby, Z. Csehi i F. Schalin, sędziowie,

rzecznik generalny: L. Medina,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi, które przedstawili:

– w imieniu Flightright GmbH – M. Michel oraz R. Weist, Rechtsanwälte,

– w imieniu Komisji Europejskiej – G. von Rintelen oraz N. Yerrell, w charakterze pełnomocników,

podjąwszy, po wysłuchaniu rzecznik generalnej, decyzję o rozstrzygnięciu sprawy bez opinii,

* Język postępowania: niemiecki.

wydaje następujący

Wyrok

1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 7 ust. 3 i art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. 2004, L 46, s. 1).

2 Wniosek ten został złożony w ramach sporu pomiędzy Flightright GmbH, cesjonariuszem praw pasażerki (zwanej dalej „cedentką"), a Etihad Airways P.J.S.C. (zwanym dalej „Etihad Airways"), przewoźnikiem lotniczym, w przedmiocie zwrotu kosztu biletu cedentki, której lot został odwołany.

Ramy prawne

3 Motywy 1, 2, 4 i 20 rozporządzenia nr 261/2004 mają następujące brzmienie:

„(1) Działanie Wspólnoty [Europejskiej] w dziedzinie transportu lotniczego powinno mieć na celu, między innymi, zapewnienie wysokiego poziomu ochrony pasażerów. Ponadto powinno się w pełni zwracać uwagę na ogólne wymogi ochrony konsumentów.

(2) Odmowa przyjęcia na pokład i odwołanie lub duże opóźnienie lotów powodują poważne problemy i niedogodności dla pasażerów.

[…]

(4) W związku z powyższym Wspólnota powinna podnieść standardy ochrony ustalone przez […] rozporządzenie [Rady (EWG) nr 295/91 z dnia 4 lutego 1991 r. ustanawiające wspólne zasady systemu odszkodowań dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład w regularnych przewozach lotniczych (Dz.U. 1991, L 36, s. 5)], zarówno poprzez wzmocnienie praw pasażerów, jak i zapewnienie przewoźnikom lotniczym działalności w ujednoliconych warunkach na zliberalizowanym rynku.

[…]

(20) Pasażerowie powinni zostać w pełni poinformowani o ich prawach wynikających z odmowy przyjęcia na pokład oraz odwołania lub dużego opóźnienia ich lotów, tak by mogli skutecznie korzystać z przysługujących im praw".

4 Artykuł 5 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004 przewiduje:

„W przypadku odwołania lotu pasażerowie, których to odwołanie dotyczy:

a) otrzymują pomoc od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 8; oraz

[…]".

5 Artykuł 7 tego rozporządzenia, zatytułowany „Prawo do odszkodowania”, przewiduje w ust. 1 i 3:

„1. W przypadku odwołania do niniejszego artykułu pasażerowie otrzymują odszkodowanie […]

[…]

3. Odszkodowanie określone w ust. 1 jest wypłacane w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi albo, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróżnych lub w formie innych usług”.

6 Artykuł 8 wspomnianego rozporządzenia, zatytułowany „Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży”, w ust. 1 przewiduje:

„W przypadku odwołania do niniejszego artykułu pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy:

a) – zwrotem w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nieodbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiemukolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera […]

[…]”.

Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

7 Cedentka posiadała potwierdzoną rezerwację na lot, który miał być przeprowadzony przez Etihad Airways w dniu 7 września 2020 r. z Düsseldorfu (Niemcy) do Brisbane (Australia), z przesiadką w Abu Zabi (Zjednoczone Emiraty Arabskie). Rezerwacja obejmowała tak zwany bilet open-return, to znaczy bez określonej daty lotu powrotnego. Całkowita cena przelotu jednego pasażera w obie strony wyniosła 1189 EUR. Cedentka dokonała zapłaty tej kwoty na rzecz organizatora imprez turystycznych.

8 Lot z Düsseldorfu do Abu Zabi został jednak odwołany. Po tym, jak w lipcu 2020 r. organizator imprez turystycznych ogłosił upadłość i nie zwrócił kosztu biletu, ojciec cedentki skontaktował się w jej imieniu z Etihad Airways. Ów przewoźnik lotniczy zaproponował dokonanie formalnej zmiany rezerwacji, na co ojciec cedentki wyraził zgodę.

9 Podczas kolejnej rozmowy telefonicznej z pracownikiem obsługi klienta Etihad Airways ojciec cedentki uzyskał potwierdzenie, że cedentce i pasażerowi, który miał jej towarzyszyć, zostaną przyznane, po pierwsze, mile do wykorzystania na lot obsługiwany przez Etihad Airways, o wartości odpowiadającej kwocie płatności dokonanej za zakup ich biletu i okresie ważności wynoszącym dwa lata, po drugie, dodatkowe mile o wartości 400 dolarów amerykańskich (około 380 EUR), a po trzecie, dodatkowe 5000 mil „Etihad Guest”. W tym celu każdy z pasażerów musiał założyć konto lojalnościowe na stronie internetowej Etihad Airways, co zostało uczynione.

10 O ile pasażerowi, który miał towarzyszyć cedentce, zostały zapisane obiecane mile, o tyle nie stało się tak w przypadku tej ostatniej.

11 Pismem z dnia 16 marca 2021 r. Flightright poinformował Etihad Airways, że w imieniu ojca cedentki i pasażera, który miał jej towarzyszyć, korzysta z prawa wyboru na podstawie art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i zażądał pełnego zwrotu w terminie siedmiu dni kosztu biletu za wszystkie części nieodbytej podróży.

12 W piśmie z dnia 13 sierpnia 2021 r. cedentka oświadczyła „z ostrożności", że „życzy sobie zwrotu kosztu biletu zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) tiret pierwsze rozporządzenia nr 261/2004" i „ceduje swoje roszczenia o zwrot kosztu ponownie na [Flightright].

13 Amtsgericht Düsseldorf (sąd rejonowy w Düsseldorfie, Niemcy), do którego Flightright wniósł w pierwszej instancji powództwo o zwrot całej ceny biletu, oddalił je ze względu na to, że Flightright mógł co najwyżej żądać rekompensaty za koszty związane z lotem docelowym, której to rekompensaty jednak nie obliczył, nawet po wezwaniu go przez ten sąd.

14 Flightright wniósł apelację od tego wyroku do Landgericht Düsseldorf (sądu krajowego w Düsseldorfie), który jest sądem odsyłającym, i zażądał zasądzenia od Etihad Airways zapłaty kwoty 1189 EUR wraz z odsetkami liczonymi od dnia 24 marca 2021 r.

15 Sąd odsyłający ma wątpliwości dwojakiego rodzaju. Z jednej strony zastanawia się nad kwestią, czy art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia należy interpretować w ten sposób, że akceptując zwrot kosztów w formie mil i zakładając konto lojalnościowe na stronie internetowej Etihad Airways, na które miały być zapisane te mile, cedentka udzieliła „pisemnej zgody" w rozumieniu art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 w odniesieniu do tej formy zwrotu, mimo że nie potwierdziła swojej zgody w tym zakresie podpisem odręcznym.

16 Z drugiej strony, na wypadek udzielenia odpowiedzi twierdzącej, sąd ten zastanawia się, czy cedentka może odwołać opcję zwrotu w formie mil i ponownie domagać się zwrotu kosztu biletu w formie kwoty pieniężnej, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy nie zapisał mil na jej koncie lojalnościowym pomimo zawartej o to umowy.

17 W tych okolicznościach Landgericht Frankfurt am Main (sąd krajowy we Frankfurcie nad Menem) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:

„1) Czy art. 8 ust. 1 lit. a) [rozporządzenia nr 261/2004] w związku z art. 7 ust. 3 [tego rozporządzenia] należy interpretować w ten sposób, że pasażer wyraził ważną pisemną zgodę na zwrot kosztu biletu w formie bonów podróżnych i not kredytowych, jeżeli sam założył elektroniczne konto klienta za pośrednictwem strony internetowej linii lotniczej, na które mają być przekazywane te bony podróżne i noty kredytowe, bez potwierdzenia zgody na tego rodzaju zwrot kosztów własnoręcznym podpisem?

2) W przypadku udzielenia odpowiedzi twierdzącej na pierwsze pytanie prejudycjalne: Czy pasażer może odwołać raz ważnie wyrażoną zgodę na zwrot kosztów biletu lotniczego w formie bonów podróżnych i not kredytowych i ponownie zażądać spełnienia świadczenia poprzez płatność gotówką, jeżeli linia lotnicza nie zaksięguje obiecanych bonów podróżnych i not kredytowych na koncie klienta w ramach dalszego przebiegu sprawy?".

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

W przedmiocie pytania pierwszego

18 Poprzez pytanie pierwsze sąd odsyłający dąży zasadniczo do ustalenia, czy art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia należy interpretować w ten sposób, że w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego uznaje się, iż pasażer udzielił „pisemnej zgody" na zwrot kosztu biletu w postaci bonów podróżnych, jeżeli pasażer ten otworzył na stronie internetowej tego przewoźnika lotniczego konto lojalnościowe, na które bony te miały zostać przekazane, bez potwierdzenia swojej zgody na tę formę zwrotu kosztu własnoręcznym podpisem.

19 Zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 5 ust. 1 lit. a) tego rozporządzenia pasażerowi przysługuje w przypadku odwołania lotu prawo do zwrotu kosztu biletu w terminie siedmiu dni, zgodnie z warunkami określonymi w art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia, po cenie, za którą bilet został kupiony.

20 Ten ostatni przepis przewiduje, że zwrot kosztu jest wypłacany w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi albo, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróżnych lub w formie innych usług.

21 Z art. 7 ust. 3 w związku z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 wynika, że w drodze tych przepisów prawodawca Unii określił zasady zwrotu kosztu biletu w przypadku odwołania lotu. W związku z tym struktura art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia wskazuje, że zwrot kosztu biletu odbywa się głównie w formie kwoty pieniężnej. Natomiast zwrot kosztów w formie bonów podróżnych jawi się jako pomocniczy sposób zwrotu, ponieważ jest uzależniony od dodatkowego warunku, jakim jest „pisemna zgoda pasażera" (wyrok z dnia 21 marca 2024 r., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, pkt 20).

22 Choć rozporządzenie nr 261/2004 nie definiuje pojęcia „pisemnej zgody pasażera", o którym mowa w jego art. 7 ust. 3, to Trybunał orzekł jednak, że w świetle realizowanego przez to rozporządzenie celu polegającego na zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony pasażerów i obowiązku informacyjnego spoczywającego na obsługującym przewoźniku lotniczym, które wynikają zasadniczo z motywów 1, 2, 4 i 20 wspomnianego rozporządzenia, pojęcie to zakłada z jednej strony, że dany pasażer był w stanie dokonać skutecznego i świadomego wyboru, a tym samym wyrazić zgodę na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróżnego, a nie w formie kwoty pieniężnej (zob. podobnie wyrok z dnia 21 marca 2024 r., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, pkt 21, 26–29).

23 Z drugiej strony, co się tyczy formy zgody pasażera, Trybunał zaznaczył, że jeżeli pasażer ten otrzymał jasne i kompletne informacje, jego „pisemna zgoda" w rozumieniu art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 może, jak wynika zasadniczo z uwag rządu francuskiego, obejmować w szczególności jego wyraźną, ostateczną i jednoznaczną zgodę na zwrot kosztu biletu w formie bonu podróżnego poprzez wysłanie formularza wypełnionego przez tego pasażera na stronie internetowej obsługującego przewoźnika lotniczego, przy czym formularz ten nie musi zawierać odręcznego lub elektronicznego podpisu pasażera (zob. podobnie wyrok z dnia 21 marca 2024 r., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, pkt 34).

24 Trybunał orzekł tym samym, że w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego przyjmuje się, iż pasażer udzielił „pisemnej zgody" na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróżnego, gdy wypełnił na stronie internetowej tego przewoźnika lotniczego formularz on-line, w którym zdecydował się na tego rodzaju formę zwrotu, wyłączając tym samym zwrot w formie kwoty pieniężnej, jeżeli ów pasażer był w stanie dokonać skutecznego wyboru w oparciu o odpowiednie informacje, a tym samym wyrazić w sposób świadomy zgodę na zwrot kosztu biletu w formie bonu podróżnego, a nie w formie kwoty pieniężnej, co wymaga, by wspomniany przewoźnik lotniczy udzielił temu pasażerowi w sposób rzetelny jasnych i wyczerpujących informacji na temat różnych dostępnych pasażerowi sposobów zwrotu kosztów (wyrok z dnia 21 marca 2024 r., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, pkt 37).

25 W związku z tym pojęcia „pisemnej zgody pasażera" w rozumieniu art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 nie można interpretować w sposób zawężający jako ustanawiającego formalny warunek, taki jak odręczny podpis pasażera, aby pasażer mógł skutecznie wyrazić wyraźną, ostateczną i jednoznaczną zgodę na zwrot kosztu biletu w formie bonu podróżnego.

26 W niniejszej sprawie sąd odsyłający zastanawia się nad kwestią, czy założenie przez pasażera konta lojalnościowego na stronie internetowej Etihad Airways w celu zapisania na nim mil, które spółka ta zobowiązała się mu przyznać, wystarczy, aby uznać, że miała miejsce taka wyraźna, ostateczna i jednoznaczna zgoda tego pasażera na zwrot kosztu biletu w tej formie.

27 Otóż samej okoliczności polegającej na założeniu takiego konta lojalnościowego na stronie internetowej przewoźnika lotniczego nie można uznać jako takiej za wystarczającą do uznania, że pasażer udzielił wyraźnej, ostatecznej i jednoznacznej zgody, ponieważ założenie konta może jedynie wskazywać na wolę konsumenta, by wziąć udział w sposób ogólny w programie lojalnościowym przewoźnika lotniczego, czego zweryfikowanie należy do sądu odsyłającego.

28 W świetle powyższych rozważań odpowiedź na pytanie pierwsze powinna brzmieć tak, że art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia należy interpretować w ten sposób, iż w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego nie uznaje się, że pasażer udzielił „pisemnej zgody" na zwrot kosztu biletu w formie bonów podróżnych, jeżeli założył na stronie internetowej tego przewoźnika konto lojalnościowe, na które bony te miały zostać przekazane, nie potwierdzając przy tym swojej zgody na ten sposób zwrotu poprzez wyraźne, ostateczne i jednoznaczne zaakceptowanie.

W przedmiocie pytania drugiego

29 Z uwagi na odpowiedź udzieloną na pytanie pierwsze nie ma potrzeby udzielania odpowiedzi na pytanie drugie.

W przedmiocie kosztów

30 Dla stron w postępowaniu głównym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed sądem odsyłającym, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż koszty stron w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (siódma izba) orzeka, co następuje:

Artykuł 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91, w związku z art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004,

należy interpretować w ten sposób, że:

w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego nie uznaje się, że pasażer udzielił „pisemnej zgody" na zwrot kosztu biletu w formie bonów podróżnych, jeżeli założył na stronie internetowej tego przewoźnika konto lojalnościowe, na które bony te miały zostać przekazane, nie potwierdzając przy tym swojej zgody na ten sposób zwrotu poprzez wyraźne, ostateczne i jednoznaczne zaakceptowanie.

Podpisy