HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a șaptea)

16 ianuarie 2025 *

„Trimitere preliminară – Transporturi aeriene – Regulamentul (CE) nr. 261/2004 – Articolul 8 alineatul (1) litera (a) – Dreptul la rambursarea costului biletului de avion în cazul anulării unui zbor – Alegerea între rambursarea în bani sau în bonuri de călătorie – Articolul 7 alineatul (3) – Noțiunea de «acord scris al pasagerului» – Crearea de către pasager a unui cont de fidelitate pe site-ul internet al operatorului de transport aerian”

În cauza C-642/23,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf, Germania), prin decizia din 16 octombrie 2023, primită de Curte la 26 octombrie 2023, în procedura

Flightright GmbH

împotriva

Etihad Airways P.J.S.C.,

CURTEA (Camera a șaptea),

compusă din domnul M. Gavalec (raportor), președinte de cameră, și domnii Z. Csehi și F. Schalin, judecători,

avocat general: doamna L. Medina,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

– pentru Flightright GmbH, de M. Michel și R. Weist, Rechtsanwälte;

– pentru Comisia Europeană, de G. von Rintelen și N. Yerrell, în calitate de agenți,

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatei generale,

pronunță prezenta

* Limba de procedură: germana.

Hotărâre

1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 7 alineatul (3) și a articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO 2004, L 46, p. 1, Ediție specială, 07/vol. 12, p. 218).

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Flightright GmbH, cesionarul drepturilor unui pasager (denumită în continuare „cedenta”), pe de o parte, și Etihad Airways P.J.S.C. (denumită în continuare „Etihad Airways”), un operator de transport aerian, pe de altă parte, în legătură cu rambursarea biletului cedentei a cărui zbor a fost anulat.

Cadrul juridic

3 Considerentele (1), (2), (4) și (20) ale Regulamentului nr. 261/2004 enunță:

„(1) Măsurile adoptate de Comunitate[a Europeană] în domeniul transportului aerian ar trebui, între altele, să urmărească asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor. De asemenea, ar trebui să se ia în considerare cerințele legate de protecția consumatorilor în general.

(2) Refuzul la îmbarcare și anularea sau întârzierea prelungită a zborurilor pot cauza pasagerilor dificultăți și neplăceri grave.

[…]

(4) Comunitatea ar trebui, așadar, să îmbunătățească standardele de protecție stabilite în [Regulamentul (CEE) nr. 295/91 al Consiliului din 4 februarie 1991 de stabilire a normelor comune privind sistemul de compensare pentru refuzul la îmbarcare din cadrul transporturilor aeriene regulate (JO 1991, L 36, p. 5)] atât pentru consolidarea drepturilor pasagerilor, cât și pentru garantarea desfășurării activităților transportatorilor aerieni în condiții armonizate, pe o piață liberalizată.

[…]

(20) Pasagerii ar trebui să fie pe deplin informați despre drepturile lor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și a anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, astfel încât aceștia să-și poată exercita efectiv drepturile.”

4 Articolul 5 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004 prevede:

„În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

(a) să li se ofere asistență de către operatorul de transport aerian în conformitate cu articolul 8;

[…]”

5 Articolul 7 din acest regulament, intitulat „Dreptul la compensație”, prevede la alineatele (1) și (3):

„(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii primesc o compensație […]

[…]

(3) Compensația menționată la alineatul (1) se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.”

6 Articolul 8 din regulamentul menționat, intitulat „Dreptul la rambursare sau redirecționare”, prevede la alineatul (1):

„Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

(a) – rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului […]

[…]”

Litigiul principal și întrebările preliminare

7 Cedenta dispunea de o rezervare confirmată pentru un zbor pe care Etihad Airways trebuia să îl efectueze la 7 septembrie 2020 cu plecare din Düsseldorf (Germania) și cu destinația Brisbane (Australia), via Abu Dhabi (Emiratele Arabe Unite). Rezervarea privea un bilet de întoarcere numit „deschis”, cu alte cuvinte data zborului de întoarcere nu era stabilită. Prețul total plătit pentru acest zbor dus-întors se ridica la 1 189 de euro per pasager. Cedenta a plătit această sumă unui organizator de călătorii.

8 Zborul de la Düsseldorf la Abu Dhabi a fost însă anulat. Întrucât organizatorul de călătorii a intrat în faliment în luna iulie 2020 fără să fi rambursat biletul, tatăl cedentei s-a adresat, în numele acesteia din urmă, Etihad Airways. Operatorul de transport aerian menționat a propus să se efectueze o modificare formală a rezervării, ceea ce tatăl cedentei a acceptat.

9 Cu ocazia unei noi convorbiri telefonice cu un agent al serviciului de asistență al Etihad Airways, tatăl cedentei a obținut confirmarea că cedenta și pasagerul care ar fi trebuit să o însoțească ar beneficia de un bon valoric, în primul rând, cu „mile” care urmau să fie utilizate pentru un zbor asigurat de Etihad Airways, cu o valoare corespunzătoare plății efectuate pentru cumpărarea biletului lor și a căror durată de valabilitate ar fi de doi ani, în al doilea rând, cu „mile” suplimentare în valoare de 400 de dolari americani (aproximativ 380 de euro) și, în al treilea rând, cu 5 000 de „mile” suplimentare „Etihad Guest”. În acest scop, fiecare dintre pasageri trebuia să creeze un cont de fidelitate pe site-ul internet al Etihad Airways, ceea ce s-a realizat.

10 Deși pasagerul care ar fi trebuit să o însoțească pe cedentă a beneficiat de bonul valoric de „mile” promis, situația a fost diferită în cazul acesteia din urmă.

11 Prin scrisoarea din 16 martie 2021, Flightright a informat Etihad Airways că exercita, în numele tatălui cedentei și al pasagerului care ar fi trebuit să o însoțească, dreptul de opțiune pe care i-l conferea articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 și a solicitat rambursarea integrală a biletului, în termen de șapte zile, pentru toate părțile de călătorie neefectuate.

12 Prin scrisoarea din 13 august 2021, cedenta a indicat „în orice caz” că „[dorește] rambursarea costurilor biletului în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță din Regulamentul nr. 261/2004” și că cesionează „din nou [Flightright] drepturile la rambursare deținute”.

13 Sesizat în primă instanță de Flightright cu o acțiune având ca obiect rambursarea întregului preț al biletului, Amtsgericht Düsseldorf (Tribunalul Districtual din Düsseldorf, Germania) a respins-o pentru motivul că Flightright putea cel mult să solicite să fie despăgubită pentru costurile legate de zborul dus, o compensație pe care însă nu o evaluase, chiar și după ce a fost invitată de instanța menționată să facă acest lucru.

14 Flightright a declarat apel împotriva acestei hotărâri la Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf), care este instanța de trimitere, și a solicitat acestuia din urmă obligarea Etihad Airways la plata sumei de 1 189 de euro, majorată cu dobânzi începând de la 24 martie 2021.

15 Instanța de trimitere are îndoieli de două tipuri. Pe de o parte, aceasta ridică problema dacă articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 7 alineatul (3) din acest regulament trebuie interpretat în sensul că, prin acceptarea unei rambursări sub formă de „mile” și prin deschiderea unui cont de fidelitate pe site-ul internet al Etihad Airways, în care urma să fie înscris un bon valoric cu aceste „mile”, cedenta și-a dat „acordul scris”, în sensul articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, cu privire la această formă de rambursare, chiar dacă nu și-a confirmat acordul în acest sens printr-o semnătură olografă.

16 Pe de altă parte, în cazul unui răspuns afirmativ, această instanță ridică problema dacă cedenta poate revoca opțiunea pe care a exercitat-o în favoarea unei rambursări sub formă de „mile” și poate solicita din nou rambursarea biletului sub forma unei sume de bani, atunci când operatorul efectiv de transport aerian nu îi înscrie în contul de fidelitate un bon valoric cu „mile”, în pofida acordului încheiat în acest sens.

17 În aceste condiții, Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Articolul 8 alineatul (1) litera (a) din [Regulamentul nr. 261/2004] coroborat cu articolul 7 alineatul (3) [din acest regulament] trebuie interpretat în sensul că există un acord scris efectiv al pasagerului pentru rambursarea costului biletului sub forma bonurilor de călătorie și a bonurilor valorice în cazul în care pasagerul își creează pe pagina de internet a companiei aeriene un cont electronic de client în care sunt transferate bonurile de călătorie și bonurile valorice, fără ca el să fi confirmat prin semnătură olografă consimțământul pentru acest tip de rambursare?

2) În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare: pasagerul își poate retrage acordul dat în mod efectiv pentru rambursarea costurilor biletului sub formă de bonuri de călătorie și de bonuri valorice și poate solicita executarea prin plata în bani dacă ulterior compania aeriană nu înscrie în contul de client bonurile de călătorie și bonurile valorice promise?”

Cu privire la întrebările preliminare

Cu privire la prima întrebare

18 Prin intermediul primei întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 7 alineatul (3) din acest regulament trebuie interpretat în sensul că, în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris” pentru rambursarea costului biletului sub formă de bonuri de călătorie atunci când a creat, pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian, un cont de fidelitate în care trebuiau transferate bonurile menționate, fără să fi confirmat acordul său pentru această formă de rambursare printr-o semnătură olografă.

19 În temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) din acest regulament, pasagerul dispune, în cazul anulării unui zbor, de un drept la rambursarea costului biletului, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3) din regulamentul menționat, la prețul de achiziție.

20 Această din urmă dispoziție prevede că rambursarea se face în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

21 Din coroborarea articolului 7 alineatul (3) cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 reiese că, prin aceste dispoziții, legiuitorul Uniunii a reglementat modalitățile de rambursare a biletului în cazul anulării unui zbor. În acest sens, structura articolului 7 alineatul (3) din acest regulament arată că rambursarea costului biletului se face în principal sub forma unei sume de bani. În schimb, rambursarea sub formă de bonuri de călătorie se prezintă ca o modalitate subsidiară de rambursare, din moment ce este subordonată condiției suplimentare a unui „acord scris al pasagerului” (Hotărârea din 21 martie 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punctul 20).

22 Deși Regulamentul nr. 261/2004 nu definește noțiunea de „acord scris al pasagerului”, prevăzută la articolul 7 alineatul (3) din acesta, Curtea a statuat totuși că, în lumina obiectivului urmărit de acest regulament de a asigura un înalt nivel de protecție a pasagerilor și a obligației de informare care revine operatorului efectiv de transport aerian, astfel cum reies în esență din considerentele (1), (2), (4) și (20) ale regulamentului menționat, această noțiune presupune, pe de o parte, ca pasagerul în cauză să fi efectuat o alegere eficientă și informată și, prin urmare, să consimtă în mod liber și în cunoștință de cauză la rambursarea costului biletului său mai degrabă sub forma unui bon de călătorie decât sub forma unei sume de bani (a se vedea în acest sens Hotărârea din 21 martie 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punctele 21 și 26-29).

23 Pe de altă parte, în ceea ce privește forma acordului pasagerului, Curtea a arătat că, în măsura în care acest pasager a primit informații clare și complete, „acordul scris” al acestuia, în sensul articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, poate să acopere printre altele

acceptarea din partea sa în mod explicit, definitiv și univoc a rambursării biletului sub forma unui bon de călătorie, prin trimiterea unui formular completat de pasagerul menționat pe site-ul internet al operatorului efectiv de transport aerian fără ca acest formular să cuprindă semnătura olografă sau scanată a pasagerului (a se vedea în acest sens Hotărârea din 21 martie 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punctul 34).

24 Curtea a statuat astfel că, în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris” pentru rambursarea costului biletului sub forma unui bon de călătorie atunci când a completat un formular online pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian prin care a optat pentru o astfel de modalitate de rambursare, cu excluderea unei rambursări sub forma unei sume de bani, din moment ce acest pasager a fost în măsură să facă o alegere eficientă și informată și, prin urmare, să consimtă în cunoștință de cauză mai degrabă la rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de călătorie decât sub forma unei sume de bani, ceea ce presupune ca operatorul de transport aerian respectiv să îi fi furnizat în mod loial acestui pasager o informare clară și completă cu privire la diferitele modalități de rambursare care i se ofereau (Hotărârea din 21 martie 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punctul 37).

25 Prin urmare, noțiunea de „acord scris al pasagerului”, în sensul articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, nu poate fi interpretată în mod restrictiv în sensul că impune o condiție formală precum semnătura olografă a pasagerului pentru ca un pasager să își poată exprima în mod valabil acceptarea explicită, definitivă și univocă a rambursării costului biletului sub forma unui bon de călătorie.

26 În speță, instanța de trimitere ridică problema dacă crearea de către pasager a unui cont de fidelitate pe site-ul internet al Etihad Airways în vederea înscrierii în acest cont a unui bon valoric cu „mile” pe care aceasta se angajase să i le acorde este suficientă pentru a caracteriza o asemenea acceptare explicită, definitivă și univocă a acestui pasager pentru rambursarea costului biletului său în această formă.

27 Or, simpla împrejurare referitoare la crearea unui astfel de cont de fidelitate pe site-ul internet al operatorului de transport aerian nu poate fi considerată suficientă, ca atare, pentru a considera că un pasager a emis o acceptare explicită, definitivă și univocă în măsura în care această creare poate indica pur și simplu voința unui consumator de a participa, în general, la programul de fidelitate al unui operator de transport aerian, aspect a cărui verificare revine instanței de trimitere.

28 Ținând seama de motivele care precedă, trebuie să se răspundă la prima întrebare că articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 7 alineatul (3) din acest regulament trebuie interpretat în sensul că, în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, nu se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris” pentru rambursarea costului biletului sub formă de bonuri de călătorie atunci când a creat, pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian, un cont de fidelitate în care trebuiau transferate bonurile menționate, fără să fi confirmat, prin acceptarea sa explicită, definitivă și univocă, acordul său pentru acest mod de rambursare.

Cu privire la a doua întrebare

29 Având în vedere răspunsul dat la prima întrebare, nu este necesar să se răspundă la a doua întrebare.

Cu privire la cheltuielile de judecată

30 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a șaptea) declară:

Articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 coroborat cu articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004

trebuie interpretat în sensul că,

în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, nu se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris” pentru rambursarea costului biletului sub formă de bonuri de călătorie atunci când a creat, pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian, un cont de fidelitate în care trebuiau transferate bonurile menționate, fără să fi confirmat, prin acceptarea sa explicită, definitivă și univocă, acordul său pentru acest mod de rambursare.

Semnături