Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (siedma komora)

zo 16. januára 2025*

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Letecká doprava – Nariadenie (ES) č. 261/2004 – Článok 8 ods. 1 písm. a) – Právo na náhradu letenky v prípade zrušenia letu – Výber medzi peňažnou náhradou a náhradou vo forme cestovných poukážok – Článok 7 ods. 3 – Pojem ‚písomný súhlas cestujúceho' – Vytvorenie vernostného konta cestujúcim na internetovej stránke leteckého dopravcu"

Vo veci C-642/23,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Landgericht Düsseldorf (Krajinský súd Düsseldorf, Nemecko) zo 16. októbra 2023 a doručený Súdnemu dvoru 26. októbra 2023, ktorý súvisí s konaním:

Flightright GmbH

proti

Etihad Airways P.J.S.C.,

SÚDNY DVOR (siedma komora),

v zložení: predseda siedmej komory M. Gavalec (spravodajca), sudcovia Z. Csehi a F. Schalin,

generálny advokát: L. Medina,

tajomník: A. Calot Escobar,

so zreteľom na písomnú časť konania,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

– Flightright GmbH, v zastúpení: M. Michel a R. Weist, Rechtsanwälte,

– Európska komisia, v zastúpení: G. von Rintelen a N. Yerrell, splnomocnení zástupcovia,

so zreteľom na rozhodnutie prijaté po vypočutí generálnej advokátky, že vec bude prejednaná bez jej návrhov,

vyhlásil tento

* Jazyk konania: nemčina.

Rozsudok

1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 1 písm. a) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 2004, s. 1; Mim. vyd. 07/008, s. 10).

2 Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi spoločnosťou Flightright GmbH, ktorá je subjektom, na ktorý boli postúpené práva cestujúceho (ďalej len „postupkyňa“), a spoločnosťou Etihad Airways P.J.S.C. (ďalej len „Etihad Airways“), leteckým dopravcom, vo veci náhrady letenky postupkyne, ktorej let bol zrušený.

Právny rámec

3 Odôvodnenia 1, 2, 4 a 20 nariadenia č. 261/2004 znejú:

„(1) Konanie [Európskeho] spoločenstva v oblasti leteckej dopravy by sa malo, okrem iných vecí, zamerať na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany cestujúcich; okrem toho by sa mal vo všeobecnosti brať plný zreteľ na požiadavky ochrany spotrebiteľa;

(2) odmietnutie nástupu do lietadla a zrušenie alebo veľké meškanie letov spôsobuje cestujúcim vážne problémy a nepohodlie;

…

(4) spoločenstvo by preto malo zvýšiť štandardy ochrany ustanovené [nariadením Rady (EHS) č. 295/91 zo 4. februára 1991 stanovujúcim spoločné pravidlá systému náhrad pri odmietnutí nástupu do lietadla v pravidelnej leteckej doprave (Ú. v. ES L 36, 1991, s. 5; Mim. vyd. 07/001, s. 306)] tým, že posilní práva cestujúcich a zabezpečí, aby leteckí dopravcovia pôsobili na liberalizovanom trhu za harmonizovaných podmienok;

…

(20) cestujúci by mali byť plne informovaní o svojich právach v prípade odmietnutia nástupu do lietadla a zrušenia alebo veľkého meškania letov, tak aby mohli účinne svoje práva uplatňovať.“

4 Článok 5 ods. 1 nariadenia č. 261/2004 stanovuje:

„V prípade zrušenia letu príslušným cestujúcim:

a) prevádzkujúci letecký dopravca ponúkne pomoc v súlade s článkom 8;

…“

5 Článok 7 tohto nariadenia s názvom „Právo na náhradu“ v odsekoch 1 a 3 uvádza:

„1. Keď sa uvádza odkaz na tento článok, cestujúci dostanú náhradu…

…

3. Náhrada uvedená v odseku 1 sa platí v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom, bankovým príkazom alebo šekom alebo s písomným súhlasom cestujúceho, v cestovných poukážkach a/alebo inými službami.“

6 Článok 8 uvedeného nariadenia, nazvaný „Právo na náhradu alebo presmerovanie“, v odseku 1 stanovuje:

„Keď sa uvádza odkaz na tento článok, cestujúcim sa ponúkne možnosť vybrať si medzi:

a) – úhradou úplných nákladov na letenku v cene, za ktorú bola kúpená, za časť alebo časti nevykonanej cesty a za časť alebo časti už vykonanej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu vo vzťahu k pôvodnému cestovnému plánu cestujúceho alebo v spojení s ním, do siedmich dní prostriedkami uvedenými v článku 7 ods. 3…

…“

Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

7 Postupkyňa mala potvrdenú rezerváciu na let na 7. septembra 2020 z Düsseldorfu (Nemecko) cez Abu Dhabi (Spojené arabské emiráty) do Brisbane (Austrália), ktorý mala prevádzkovať Etihad Airways. Rezervácia obsahovala takzvanú „otvorenú“ letenku, čo znamená, že dátum spiatočného letu nebol stanovený. Zaplatená celková suma pre tento let tam a let späť predstavovala 1 189 eur na cestujúceho. Postupkyňa túto sumu zaplatila cestovnej kancelárii.

8 Let z Düsseldorfu do Abu Dhabi bol však zrušený. Po tom, čo cestovná kancelária v mesiaci júl 2020 ohlásila platobnú neschopnosť a letenku nenahradila, obrátil sa otec postupkyne v jej mene na Etihad Airways. Tento letecký dopravca navrhol formálne zmeniť rezerváciu, s čím otec postupkyne súhlasil.

9 Počas opätovného telefonického rozhovoru s pracovníkom zákazníckeho centra spoločnosti Etihad Airways bolo otcovi postupkyne prisľúbené, že postupkyni a cestujúcemu, ktorý ju mal sprevádzať, budú pripísané po prvé „míle“, ktoré sa dajú použiť na let zabezpečovaný spoločnosťou Etihad Airways, v hodnote zodpovedajúcej sume zaplatenej za kúpu ich letenky, a ktorej doba platnosti je dva roky, po druhé ďalšie „míle“ v hodnote 400 amerických dolárov (približne 380 eur) a po tretie ďalších 5000 „míľ“ „Etihad Guest“. Na tento účel si každý cestujúci mal vytvoriť vernostné konto na internetovej stránke spoločnosti Etihad Airways, čo sa aj stalo.

10 Hoci cestujúcemu, ktorý mal sprevádzať postupkyňu, boli sľúbené „míle“ pripísané, v prípade postupkyne to tak nebolo.

11 Listom zo 16. marca 2021 Flightright oznámila Etihad Airways, že v mene otca postupkyne a spolucestujúceho, ktorý ju mal sprevádzať, uplatňuje právo voľby, ktoré im priznáva článok 8 ods. 1 písm. a) nariadenia (ES) č. 261/2004 a žiada náhradu nákladov na letenku za všetky nevykonané časti cesty v lehote siedmich dní.

12 Listom z 13. augusta 2021 postupkyňa „preventívne“ vyhlásila, že „si želá náhradu nákladov na letenku podľa článku 8 ods. 1 písm. a) prvej odrážky nariadenia o právach cestujúcich“ a [jej] „patriace právo na náhradu opäť postupuje [Flightright]“.

13 Amtsgericht Düsseldorf (Okresný súd Düsseldorf, Nemecko), na ktorý Flightright podala na prvom stupni žalobu o náhradu celej ceny letenky, túto žalobu zamietol z dôvodu, že Flightright mohla nanajvýš požadovať náhradu nákladov spojených s letom tam, pričom ich však nevyčíslila, a to ani po tom, čo ju uvedený súd vyzval.

14 Flightright podala proti tomuto rozsudku odvolanie na Landgericht Düsseldorf (Krajinský súd Düsseldorf), ktorý je vnútroštátnym súdom, a navrhla, aby tento súd uložil spoločnosti Etihad Airways povinnosť zaplatiť sumu 1 189 eur spolu s úrokmi od 24. marca 2021.

15 Vnútroštátny súd má pochybnosti z dvoch dôvodov. Na jednej strane sa pýta, či sa má článok 8 ods. 1 písm. a) nariadenia č. 261/2004 v spojení s článkom 7 ods. 3 tohto nariadenia vykladať v tom zmysle, že postupkyňa tým, že súhlasila s náhradou vo forme „míľ“ a vytvorila si vernostné konto na internetovej stránke Etihad Airways, na ktoré mali byť tieto „míle“ pripísané, udelila svoj „písomný súhlas“ v zmysle tohto článku 7 ods. 3 nariadenia č. 261/2004, pokiaľ ide o túto formu náhrady, hoci svoj súhlas v tomto zmysle nepotvrdila vlastnoručným podpisom.

16 Na druhej strane sa v prípade kladnej odpovede tento súd pýta, či postupkyňa môže odvolať možnosť, ktorú využila v prospech úhrady vo forme „míľ“ a opätovne požadovať náhradu nákladov na letenku vo forme peňažnej sumy, ak prevádzkujúci letecký dopravca napriek dohode uzavretej v tomto zmysle nepripíše „míle“ na jej vernostné konto.

17 Za týchto podmienok Landgericht Düsseldorf (Krajinský súd Düsseldorf) rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

„1. Má sa článok 8 ods. 1 písm. a) [nariadenia č. 261/2004] v spojení s článkom 7 ods. 3 [tohto nariadenia] vykladať v tom zmysle, že ide o platný písomný súhlas cestujúceho s náhradou nákladov na letenku v podobe cestovných poukážok a kreditu, ak si cestujúci prostredníctvom internetovej stránky leteckej spoločnosti sám zriadil elektronické zákaznícke konto, na ktoré by mu mali byť prevedené cestovné poukážky a kredit, bez toho, aby svoj súhlas s týmto druhom náhrady potvrdil vlastnoručným podpisom?

2. Ak je odpoveď na prvú prejudiciálnu otázku kladná: Môže cestujúci súhlas s náhradou nákladov na letenku v podobe cestovných poukážok a kreditu, ktorý raz platne udelil, odvolať a opäť požadovať plnenie zaplatením v peňažných prostriedkoch, ak letecká spoločnosť prisľúbené cestovné poukážky a kredit následne nepripíše na zákaznícke konto?“

O prejudiciálnych otázkach

O prvej otázke

18 Svojou prvou otázkou sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 8 ods. 1 písm. a) nariadenia č. 261/2004 v spojení s článkom 7 ods. 3 tohto nariadenia vykladať v tom zmysle, že v prípade zrušenia letu prevádzkujúcim leteckým dopravcom platí, že cestujúci poskytol „písomný súhlas“ s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovných poukážok, keď na

internetovej stránke tohto leteckého dopravcu vytvoril vernostné konto, na ktoré mali byť tieto cestovné poukážky prevedené, pričom nepotvrdil svoj súhlas s touto formou náhrady vlastnoručným podpisom.

19 Podľa článku 8 ods. 1 písm. a) nariadenia č. 261/2004 v spojení s článkom 5 ods. 1 písm. a) tohto nariadenia má cestujúci v prípade zrušenia svojho letu právo na náhradu nákladov na letenku v cene, za ktorú bola kúpená, v lehote siedmich dní, a to prostriedkami uvedenými v článku 7 ods. 3 uvedeného nariadenia.

20 V tomto poslednom uvedenom ustanovení sa uvádza, že táto náhrada sa platí v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom, bankovým príkazom alebo šekom alebo s písomným súhlasom cestujúceho v cestovných poukážkach a/alebo inými službami.

21 Zo znenia článku 7 ods. 3 v spojení s článkom 8 ods. 1 písm. a) nariadenia č. 261/2004 vyplýva, že týmito ustanoveniami normotvorca Únie vymedzil prostriedky náhrady letenky v prípade zrušenia letu. V tejto súvislosti štruktúra článku 7 ods. 3 tohto nariadenia svedčí o tom, že náhrada nákladov na letenku sa uskutočňuje najmä vo forme peňažnej sumy. Náhrada vo forme cestovných poukážok sa naopak javí ako subsidiárny prostriedok náhrady, keďže podlieha dodatočnej podmienke spočívajúcej v „písomnom súhlase cestujúceho“ (rozsudok z 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, bod 20).

22 Hoci nariadenie č. 261/2004 nedefinuje pojem „písomný súhlas cestujúceho“ upravený v jeho článku 7 ods. 3, Súdny dvor však s prihliadnutím na cieľ, ktorý sleduje toto nariadenie, zabezpečiť vysokú úroveň ochrany cestujúcich v leteckej doprave a informačnú povinnosť, ktorú má prevádzkujúci letecký dopravca, ako vyplývajú v podstate z odôvodnení 1, 2, 4 a 20 uvedeného nariadenia, rozhodol, že tento pojem v prvom rade predpokladá to, aby tento cestujúci mal možnosť uskutočniť účinnú a informovanú voľbu, a teda vyjadriť slobodný a informovaný súhlas s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovnej poukážky, a nie vo forme peňažnej sumy (pozri v tomto zmysle rozsudok z 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, body 21 a 26 až 29).

23 Na druhej strane, pokiaľ ide o formu súhlasu cestujúceho, Súdny dvor uviedol, že pokiaľ tento cestujúci dostal jasné a kompletné informácie, jeho „písomný súhlas“ v zmysle článku 7 ods. 3 nariadenia č. 261/2004 môže zahŕňať okrem iného jeho výslovné, definitívne a jednoznačné vyjadrenie súhlasu s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovnej poukážky prostredníctvom zaslania formulára vyplneného uvedeným cestujúcim na internetovom sídle prevádzkujúceho leteckého dopravcu bez toho, aby tento formulár obsahoval vlastnoručný alebo digitalizovaný podpis cestujúceho (pozri v tomto zmysle rozsudok z 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, bod 34).

24 Súdny dvor tak rozhodol, že v prípade zrušenia letu prevádzkujúcim leteckým dopravcom platí, že cestujúci poskytol „písomný súhlas“ s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovnej poukážky, keď na internetovom sídle tohto leteckého dopravcu vyplnil online formulár, v ktorom si zvolil takúto formu náhrady, čím tak vylúčil poskytnutie náhrady vo forme peňažnej sumy, a to za predpokladu, že tento cestujúci mal možnosť uskutočniť účinnú a informovanú voľbu, a teda vyjadriť informovaný súhlas s náhradou nákladov na jeho letenku vo forme cestovnej poukážky, a nie vo forme peňažnej sumy, čo predpokladá, aby uvedený letecký dopravca zákonným spôsobom poskytol danému cestujúcemu jasnú a kompletnú informáciu o jednotlivých prostriedkoch náhrady, ktoré má k dispozícii (rozsudok z 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, bod 37).

25 Pojem „písomný súhlas cestujúceho“ v zmysle článku 7 ods. 3 nariadenia č. 261/2004 preto nemožno vykladať reštriktívne tak, že stanovuje takú formálnu podmienku, akou je vlastnoručný podpis cestujúceho, aby cestujúci mohol platne vyjadriť svoj výslovný, definitívny a jednoznačný súhlas s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovnej poukážky.

26 V prejednávanej veci sa vnútroštátny súd pýta, či skutočnosť, že cestujúci si vytvoril vernostné konto na internetovej stránke spoločnosti Etihad Airways s cieľom, aby sa na toto konto pripísali „míle“, ktoré sa mu táto spoločnosť zaviazala poskytnúť, postačuje na to, aby sa takéto vyjadrenie považovalo za výslovný, definitívny a jednoznačný súhlas tohto cestujúceho na náhradu nákladov na jeho letenku v tejto forme.

27 Samotná okolnosť týkajúca sa vytvorenia takéhoto vernostného konta na internetovej stránke leteckého dopravcu sa pritom nemôže považovať za dostatočnú na to, aby sa dospelo k záveru, že cestujúci vyjadril výslovný, definitívny a jednoznačný súhlas, keďže toto vytvorenie môže byť len prejavom vôle spotrebiteľa všeobecne sa zúčastniť na vernostnom programe leteckého dopravcu, čo prináleží overiť vnútroštátnemu súdu.

28 S prihliadnutím na vyššie uvedené dôvody treba na prvú otázku odpovedať tak, že článok 8 ods. 1 písm. a) nariadenia č. 261/2004 v spojení s článkom 7 ods. 3 tohto nariadenia sa má vykladať v tom zmysle, že v prípade zrušenia letu prevádzkujúcim leteckým dopravcom neplatí, že cestujúci poskytol „písomný súhlas“ s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovných poukážok, keď na internetovom sídle tohto dopravcu vytvoril vernostné konto, na ktoré mali byť tieto cestovné poukážky prevedené, pričom nepotvrdil svoj súhlas s touto formou náhrady výslovným, definitívnym a jednoznačným vyjadrením.

O druhej otázke

29 Vzhľadom na odpoveď na prvú otázku netreba odpovedať na druhú otázku.

O trovách

30 Vzhľadom na to, že konanie pred Súdnym dvorom má vo vzťahu k účastníkom konania vo veci samej incidenčný charakter a bolo začaté v súvislosti s prekážkou postupu v konaní pred vnútroštátnym súdom, o trovách konania rozhodne tento vnútroštátny súd. Iné trovy konania, ktoré vznikli v súvislosti s predložením pripomienok Súdnemu dvoru a nie sú trovami uvedených účastníkov konania, nemôžu byť nahradené.

Z týchto dôvodov Súdny dvor (siedma komora) rozhodol takto:

Článok 8 ods. 1 písm. a) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, v spojení s článkom 7 ods. 3 nariadenia č. 261/2004,

sa má vykladať v tom zmysle, že:

v prípade zrušenia letu prevádzkujúcim leteckým dopravcom neplatí, že cestujúci poskytol „písomný súhlas“ s náhradou nákladov na letenku vo forme cestovných poukážok, keď na

internetovom sídle tohto dopravcu vytvoril vernostné konto, na ktoré mali byť tieto cestovné poukážky prevedené, pričom nepotvrdil svoj súhlas s touto formou náhrady výslovným, definitívnym a jednoznačným vyjadrením.

Podpisy