Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (sjunde avdelningen)

den 16 januari 2025*

”Begäran om förhandsavgörande – Luftfart – Förordning (EG) nr 261/2004 – Artikel 8.1 a – Rätt till återbetalning av flygbiljetten vid inställd flygning – Val mellan återbetalning i pengar eller med resevouchers – Artikel 7.3 – Begreppet ’passagerarens skriftliga samtycke’ – Passageraren har skapat ett kundkonto på lufttrafikföretagets webbplats”

I mål C-642/23,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Landgericht Düsseldorf (Regionala domstolen i Düsseldorf, Tyskland) genom beslut av den 16 oktober 2023, som inkom till domstolen den 26 oktober 2023, i målet

Flightright GmbH

mot

Etihad Airways P.J.S.C.,

meddelar

DOMSTOLEN (sjunde avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden M. Gavalec (referent) samt domarna Z. Csehi och F. Schalin,

generaladvokat: L. Medina,

justitiesekreterare: A. Calot Escobar,

efter det skriftliga förfarandet,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

– Flightright GmbH, genom M. Michel och R. Weist, Rechtsanwälte,

– Europeiska kommissionen, genom G. von Rintelen och N. Yerrell, båda i egenskap av ombud,

med hänsyn till beslutet, efter att ha hört generaladvokaten, att avgöra målet utan förslag till avgörande,

* Rättegångsspråk: tyska.

följande

Dom

1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artiklarna 7.3 och 8.1 a i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 2004, s. 1).

2 Begäran har framställts i ett mål mellan Flightright GmbH, som har förvärvat en passagerares (nedan kallad överlåtaren) rättigheter, och Etihad Airways P.J.S.C. (nedan kallat Etihad Airways), ett lufttrafikföretag. Målet rör återbetalningen av överlåtarens biljett efter det att dennes flygning hade ställts in.

Tillämpliga bestämmelser

3 I skälen 1, 2, 4 och 20 i förordning nr 261/2004 anges följande:

”(1) [Europeiska] [g]emenskapens verksamhet på lufttrafikområdet bör bland annat syfta till att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna. Dessutom bör full hänsyn tas till de allmänna konsumentskyddskraven.

(2) Nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar skapar allvarliga problem och olägenheter för passagerarna.

…

(4) Gemenskapen bör därför höja skyddsnormerna som fastställs i [rådets förordning (EEG) nr 295/91 av den 4 februari 1991 om införande av gemensamma regler om kompensation till passagerare som nekas ombordstigning på luftfartyg i regelbunden lufttrafik (EGT L 36, 1991, s. 5; svensk specialutgåva, område 7, volym 4, s. 7)], både för att stärka passagerarnas rättigheter och för att lufttrafikföretagen skall kunna verka under lika villkor på en liberaliserad marknad.

…

(20) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter i händelse av nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar så att de faktiskt kan utöva sina rättigheter.”

4 I artikel 5.1 i förordning nr 261/2004 föreskrivs följande:

”Vid inställd flygning skall de berörda passagerarna

a) erbjudas assistans i enlighet med artikel 8 av det lufttrafikföretag som utför flygningen, och

…”

5 Artikel 7 i förordningen har rubriken ”Rätt till kompensation”. I punkterna 1 och 3 i den artikeln föreskrivs följande:

”1. Vid hänvisning till denna artikel skall passagerare få kompensation …

…

3. Kompensationen i punkt 1 skall betalas kontant, med elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, med resevouchers och/eller andra tjänster.”

6 Artikel 8 i samma förordning har rubriken ”Rätt till återbetalning eller ombokning”. I punkt 1 i den artikeln föreskrivs följande:

”Vid hänvisning till denna artikel skall passagerare erbjudas att välja mellan

a) – återbetalning inom sju dagar, i enlighet med bestämmelserna i artikel 7.3, av hela inköpspriset för biljetten, för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan …

…”

Målet vid den nationella domstolen och tolkningsfrågorna

7 Överlåtaren hade en bekräftad platsreservation för en flygning som Etihad Airways skulle utföra den 7 september 2020 från Düsseldorf (Tyskland) till Brisbane (Australien) med mellanlandning i Abu Dhabi (Förenade Arabemiraten). Platsreservationen bestod av en så kallad öppen returbiljett, det vill säga datumet för returflygningen hade inte fastställts. Det totala pris som betalats för flygresan tur och retur var 1 189 euro per passagerare. Överlåtaren betalade det beloppet till en researrangör.

8 Flygningen från Düsseldorf till Abu Dhabi ställdes emellertid in. Efter att researrangören gått i konkurs i juli 2020 utan att ha återbetalat inköpspriset för biljetten, kontaktade överlåtarens far Etihad Airways för hennes räkning. Lufttrafikföretaget erbjöd sig att göra en formell ändring av platsreservationen, vilket överlåtarens far godtog.

9 Under ett nytt telefonsamtal med en assistent på Etihad Airways kundtjänst fick överlåtarens far bekräftat att överlåtaren och den passagerare som skulle ha följt med henne skulle bli krediterade för det första ”*miles*” som kunde användas på en flygning som utförs av Etihad Airways, till ett värde som motsvarade den betalning som gjorts för deras biljettinköp, med en giltighetstid på två år, för det andra ytterligare ”*miles*” till ett värde av 400 amerikanska dollar (cirka 380 euro), och för det tredje ytterligare 5 000 ”Etihad Guest”-”*miles*”. Varje passagerare var för detta ändamål tvungen att skapa ett kundkonto på Etihad Airways webbplats, vilket de gjorde.

10 Även om den passagerare som skulle ha följt med överlåtaren krediterades de ”*miles*” som utlovats, skedde inte detta i överlåtarens fall.

11 Genom skrivelse av den 16 mars 2021 underrättade Flightright Etihad Airways om att det, för överlåtarens fars räkning och för den passagerare som skulle ha följt med överlåtaren, utövade deras rätt att välja enligt artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004 och begärde återbetalning inom sju dagar av hela inköpspriset för biljetten för alla delar av resan som inte hade fullföljts.

12 Genom skrivelse av den 13 augusti 2021 angav överlåtaren ”i förebyggande syfte” att hon ”[önskade] återbetalning enligt artikel 8.1 a och första strecksatsen i förordning nr 261/2004” och att hon ”återigen” överlät ”[sin] rätt till återbetalning till [Flightright]”.

13 Amtsgericht Düsseldorf (Distriktsdomstolen i Düsseldorf, Tyskland), som var den domstol i första instans som hade att pröva den talan om återbetalning av hela inköpspriset för biljetten som väckts av Flightright, ogillade talan med motiveringen att Flightright på sin höjd kunde begära kompensation för kostnaderna för utresan, vilka Flightright emellertid inte hade beräknat, trots att nämnda domstol hade uppmanat bolaget att göra det.

14 Flightright överklagade den domen till Landgericht Düsseldorf (Regionala domstolen i Düsseldorf), som är den hänskjutande domstolen, och yrkade att Etihad Airways skulle förpliktas att betala 1 189 euro jämte ränta från och med den 24 mars 2021.

15 Den hänskjutande domstolen hyser tvivel i två avseenden. För det första, vill den hänskjutande domstolen få klarhet i huruvida artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 7.3 i samma förordning, ska tolkas så, att överlåtaren, genom att godta en återbetalning i form av ”*miles*” och genom att öppna ett kundkonto på Etihad Airways webbplats, på vilket dessa ”*miles*” skulle krediteras, har gett sitt ”skriftliga samtycke”, i den mening som avses i artikel 7.3 i nämnda förordning, till denna typ av återbetalning, trots att överlåtaren inte har bekräftat sitt samtycke i detta avseende genom en egenhändig underskrift.

16 För det andra, vill den hänskjutande domstolen, för det fall denna fråga besvaras jakande, få klarhet i huruvida överlåtaren kan återkalla sitt val av återbetalning i form av ”*miles*” och på nytt begära återbetalning av biljetten i form av ett penningbelopp, när det lufttrafikföretag som utför flygningen inte krediterar hennes kundkonto med ”*miles*”, trots den överenskommelse som träffats i detta avseende.

17 Mot denna bakgrund beslutade Landgericht Düsseldorf (Regionala domstolen i Düsseldorf) att vilandeförklara målet och ställa följande frågor till EU-domstolen:

”1) Ska artikel 8.1 a [i förordning nr 261/2004], jämförd med artikel 7.3 i [samma förordning] tolkas så, att det föreligger ett giltigt skriftligt samtycke från passageraren om återbetalning av inköpspriset för biljetten i form av resevouchers och tillgodohavanden när passageraren själv, via flygbolagets webbplats, har skapat ett elektroniskt kundkonto till vilket resevoucherna och tillgodohavandena ska överföras, utan att passageraren har bekräftat sitt samtycke till denna typ av återbetalning genom en egenhändig underskrift?

2) För det fall fråga 1 besvaras jakande: Kan passageraren återkalla sitt giltiga samtycke till återbetalning av inköpspriset för biljetten i form av resevouchers och tillgodohavanden och på nytt kräva fullgörande genom betalning i pengar när flygbolaget i ett senare skede inte krediterar de resevouchers och tillgodohavanden som utlovats till kundens konto?”

Prövning av tolkningsfrågorna

Den första frågan

18 Den hänskjutande domstolen har ställt den första frågan för att få klarhet i huruvida artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 7.3 i samma förordning, ska tolkas så, att när en flygning har ställts in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med resevouchers när passageraren på lufttrafikföretagets webbplats har skapat ett kundkonto till vilket resevoucherna skulle överföras, utan att bekräfta sitt samtycke till denna typ av återbetalning genom en egenhändig underskrift.

19 Enligt artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 5.1 a i samma förordning, har passageraren, vid inställd flygning, rätt till återbetalning inom sju dagar, i enlighet med bestämmelserna i artikel 7.3 i nämnda förordning, av hela inköpspriset för biljetten.

20 I den sistnämnda bestämmelsen föreskrivs att återbetalningen ska ske med kontanter, elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, med resevouchers och/eller andra tjänster.

21 Det framgår av artikel 7.3 jämförd med artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004 att unionslagstiftaren genom dessa bestämmelser har fastställt villkoren för återbetalning av biljetten vid inställd flygning. Av systematiken i artikel 7.3 i denna förordning framgår att återbetalningen av biljetten i första hand ska ske i form av ett penningbelopp. Återbetalning med resevouchers presenteras däremot som ett andrahandsalternativ, eftersom sådan återbetalning är underkastad det ytterligare villkoret att det ska finnas ett ”skriftligt samtycke” från passageraren (dom av den 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punkt 20).

22 Även om begreppet ”passagerarens skriftliga samtycke” i artikel 7.3 i förordning nr 261/2004 inte definieras i förordningen, har domstolen emellertid slagit fast att detta begrepp mot bakgrund av förordningens syfte att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna och den informationsskyldighet som åligger det lufttrafikföretag som utför flygningen, såsom dessa framgår av skälen 1, 2, 4 och 20 i förordningen, för det första förutsätter att den berörda passageraren har kunnat göra ett ändamålsenligt val och, således, på ett fritt och informerat sätt har kunnat samtycka till återbetalning av biljetten med en resevoucher snarare än i form av ett penningbelopp (se, för ett liknande resonemang, dom av den 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punkterna 21 och 26–29).

23 Vad gäller formen för passagerarens samtycke har domstolen, för det andra, påpekat att under förutsättning att passageraren har fått klar och fullständig information kan hans eller hennes ”skriftliga samtycke”, i den mening som avses i artikel 7.3 i förordning nr 261/2004, bland annat omfatta passagerarens uttryckliga, slutgiltiga och entydiga godkännande av återbetalning av biljetten med en resevoucher, genom att passageraren skickar ett formulär som han eller hon har fyllt i på webbplatsen för det lufttrafikföretag som utför flygningen, utan att detta formulär innehåller passagerarens egenhändiga eller digitaliserade underskrift (se, för ett liknande resonemang, dom av den 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punkt 34).

24 Domstolen har således slagit fast att när en flygning har ställts in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med en resevoucher när passageraren har fyllt i ett formulär online på lufttrafikföretagets webbplats och valt detta återbetalningsalternativ, med uteslutande av återbetalning i form av ett

penningbelopp, när passageraren har kunnat göra ett ändamålsenligt val och, således, på ett informerat sätt har kunnat samtycka till återbetalning av biljetten med en resevoucher snarare än i form av ett penningbelopp, vilket förutsätter att lufttrafikföretaget på ett lojalt sätt har gett passageraren tydlig och fullständig information om de olika alternativ för återbetalning av biljetten som erbjuds passageraren (dom av den 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punkt 37).

25 Begreppet ”passagerarens skriftliga samtycke”, i den mening som avses i artikel 7.3 i förordning nr 261/2004, kan således inte tolkas restriktivt så, att det uppställer ett formellt villkor, såsom passagerarens egenhändiga underskrift, för att passageraren med giltig verkan ska kunna ge sitt uttryckliga, slutgiltiga och entydiga godkännande av återbetalning av biljetten med en resevoucher.

26 I förevarande fall vill den hänskjutande domstolen få klarhet i huruvida den omständigheten att passageraren har skapat ett kundkonto på Etihad Airways webbplats för att se till att detta konto krediteras med de ”*miles*” som nämnda flygbolag hade åtagit sig att ge henne, räcker för att det ska anses föreligga ett sådant uttryckligt, slutgiltigt och entydigt godkännande av passageraren för återbetalning av biljetten i denna form.

27 Enbart den omständigheten att ett sådant kundkonto har skapats på lufttrafikföretagets webbplats kan emellertid inte i sig anses räcka för att en passagerare ska anses ha gett ett uttryckligt, slutgiltigt och entydigt godkännande, eftersom skapandet av ett sådant konto helt enkelt kan vara en indikation på en konsuments vilja att rent allmänt delta i ett lufttrafikföretags lojalitetsprogram, vilket det ankommer på den hänskjutande domstolen att kontrollera.

28 Mot denna bakgrund ska den första frågan besvaras enligt följande. Artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 7.3 i samma förordning, ska tolkas så, att när en flygning har ställts in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren inte anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med resevouchers när passageraren på lufttrafikföretagets webbplats har skapat ett kundkonto till vilket resevoucherna skulle överföras, utan att genom sitt uttryckliga, slutgiltiga och entydiga godkännande bekräfta sitt samtycke till detta återbetalningsalternativ.

Den andra frågan

29 Med hänsyn till svaret på den första frågan saknas anledning att besvara den andra frågan.

Rättegångskostnader

30 Eftersom förfarandet i förhållande till parterna i det nationella målet utgör ett led i beredningen av samma mål, ankommer det på den hänskjutande domstolen att besluta om rättegångskostnaderna. De kostnader för att avge yttrande till domstolen som andra än nämnda parter har haft är inte ersättningsgilla.

Mot denna bakgrund beslutar domstolen (sjunde avdelningen) följande:

Artikel 8.1 a i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar

och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91, jämförd med artikel 7.3 i förordning nr 261/2004,

ska tolkas så,

att när en flygning har ställts in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren inte anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med resevouchers när passageraren på lufttrafikföretagets webbplats har skapat ett kundkonto till vilket resevoucherna skulle överföras, utan att genom sitt uttryckliga, slutgiltiga och entydiga godkännande bekräfta sitt samtycke till detta återbetalningsalternativ.

Underskrifter