Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (седми състав)

16 януари 2025 година*

„Преюдициално запитване — Въздушен транспорт — Регламент (ЕО) № 261/2004 — Член 8, параграф 1, буква а) — Право на възстановяване на стойността на самолетен билет при отмяна на полет — Избор между възстановяване в пари или в пътнически ваучери — Член 7, параграф 3 — Понятие „подписано съгласие на пътника“ — Създаване на потребителски акаунт от пътника на уебсайта на въздушния превозвач по програмата му за лоялни клиенти“

По дело C-642/23

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Landgericht Düsseldorf (Областен съд Дюселдорф, Германия) с акт от 16 октомври 2023 г., постъпил в Съда на 26 октомври 2023 г., в рамките на производство по дело

Flightright GmbH

срещу

Etihad Airways P.J.S.C.,

СЪДЪТ (седми състав),

състоящ се от: M. Gavalec (докладчик), председател на състава, Z. Csehi и F. Schalin, съдии,

генерален адвокат: L. Medina,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

– за Flightright GmbH, от M. Michel и R. Weist, Rechtsanwälte,

– за Европейската комисия, от G. von Rintelen и N. Yerrell, в качеството на представители,

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, делото да бъде разгледано без представяне на заключение,

* Език на производството: немски.

постанови настоящото

Решение

1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 7, параграф 3 и член 8, параграф 1, буква а) от Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 година относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 (ОВ L 46, 2004 г., стр. 1; Специално издание на български език, 2007 г., глава 7, том 12, стр. 218).

2 Запитването е отправено в рамките на спор между Flightright GmbH, цесионер на правата на пътник (наричан по-нататък „цедентът“), и въздушния превозвач Etihad Airways P.J.S.C. (наричан по-нататък „Etihad Airways“) по повод възстановяването на стойността на билета на цедента, чийто полет е бил отменен.

Правна уредба

3 Съображения 1, 2, 4 и 20 от Регламент № 261/2004 гласят:

„(1) Действия на [Европейската общност] в областта на въздушния транспорт следва да целят, наред с други неща, гарантирането на високо равнище на защита на пътниците. Освен това, по принцип следва да се отчитат изцяло изискванията за защита на клиента.

(2) Отказан достъп на борда и отмяна или дълго закъснение на полети причинява сериозно безпокойство и неудобство на пътниците.

[…]

(4) Следователно Общността следва да повиши стандартите на защита, установени с [Регламент (ЕИО) № 295/91 на Съвета от 4 февруари 1991 г. относно създаване на общи правила за система за обезщетяване при отказ за качване на борда при редовен въздушен транспорт (ОВ L 36, 1991 г., стр. 5)], за да се увеличат правата на пътниците и да се гарантира, че въздушните превозвачи оперират при хармонизирани условия на либерализиран пазар.

[…]

(20) Пътниците следва да бъдат напълно информирани за техните права при отказан достъп на борда и отлагане или голямо закъснение на полети, така че да могат да упражняват ефективно своите права“.

4 Член 5, параграф 1 от Регламент № 261/2004 предвижда:

„При отмяна на полет съответните пътници:

а) получават помощ от опериращия въздушен превозвач по член 8; и

[…]“.

5 Член 7 от този регламент е озаглавен „Право на обезщетение“ и в параграфи 1 и 3 предвижда:

„1. При прилагането на този член пътниците получават обезщетение […]

[…]

3. Обезщетението, посочено в параграф 1, се изплаща в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове или, с подписано съгласие на пътника, в пътнически ваучери и/или други услуги“.

6 Член 8 от посочения регламент, озаглавен „Право на възстановяване стойността на билетите или премаршрутиране“, предвижда в параграф 1:

„Когато се прави позоваване на този член, на пътниците се предлага избор между:

а) – възстановяване до седем дни по силата на член 7, параграф 3, на пълната стойност на билета на цената, на която е купен, за част или части от неосъществения път и за част или части от вече осъществения път, ако полетът повече не изпълнява предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване […]

[…]“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

7 Цедентът има потвърдена резервация за полет, който Etihad Airways трябва да изпълни на 7 септември 2020 г. от Дюселдорф (Германия) до Бризбейн (Австралия) през Абу Даби (Обединени арабски емирства). Резервацията включва т.нар. „отворен“ двупосочен билет, т.е. датата на обратния полет не е определена. Платената обща цена за полета на отиване и връщане е 1 189 евро на пътник. Цедентът плаща тази сума на туроператор.

8 Полетът от Дюселдорф до Абу Даби обаче е отменен. Тъй като през юли 2020 г. туроператорът фалира, без да възстанови стойността на билета, бащата на цедента се обръща от негово име към Etihad Airways. Въздушният превозвач предлага да извърши формална промяна в резервацията, с което бащата на цедента се съгласява.

9 По време на нов телефонен разговор със служител от центъра за обслужване на Etihad Airways бащата на цедента получава потвърждение, че на цедента и пътника, който е трябвало да го придружи, ще бъдат предоставени, първо, „бонусни мили“, които да бъдат използвани за полет на Etihad Airways, на същата стойност като плащането, извършено за купуване на билета им, и които са със срок на валидност две години, второ, допълнителни „бонусни мили“ на стойност 400 щатски долара (около 380 евро) и трето, 5 000 допълнителни „бонусни мили „Etihad Guest“. За тази цел всеки от пътниците е трябвало да създаде потребителски акаунт на уебсайта на Etihad Airways по програмата му за лоялни клиенти, което е направено.

10 Обещаните „бонусни мили“ са предоставени на пътника, който е трябвало да придружи цедента, но не и на самия цедент.

11 С писмо от 16 март 2021 г. Flightright уведомява Etihad Airways, че упражнява от името на бащата на цедента и на пътника, който е трябвало да придружи последния, правото на избор, което им предоставя член 8, параграф 1, буква а) от Регламент № 261/2004, и иска възстановяване на пълната стойност на билета до седем дни за всички части от неосъщественото пътуване.

12 С писмо от 13 август 2021 г. цедентът декларира, „за да няма съмнения“, че [е поискал] „възстановяване по реда на член 8, параграф 1, буква а), първо тире от Регламент № 261/2004“ и че е прехвърлил „отново на [Flightright] правата [си] за възстановяване“.

13 Сезиран като първа инстанция от Flightright с искане за възстановяване на пълната стойност на билета, Amtsgericht Düsseldorf (Районен съд Дюселдорф, Германия) отхвърля иска с мотива, че Flightright може най-много да изисква обезщетение за разходите, свързани с полета на отиване, чийто размер обаче Flightright не е определило дори след дадените от този съд указания.

14 Flightright обжалва това решение пред Landgericht Düsseldorf (Областен съд Дюселдорф), който е запитващата юрисдикция, и иска той да осъди Etihad Airways да плати сумата от 1 189 евро ведно с лихвите, считано от 24 март 2021 г.

15 Съмненията на запитващата юрисдикция са в две направления. От една страна, тя иска да се установи дали член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 трябва да се тълкува в смисъл, че като е приел възстановяване в „бонусни мили“ и е създал потребителски акаунт на уебсайта на Etihad Airways по програмата му за лоялни клиенти, който е трябвало да бъде заверен с тези „бонусни мили“, цедентът е дал своето „подписано съгласие“ по смисъла на посочения член 7, параграф 3 относно тази форма на възстановяване, макар да не е потвърдил съгласието си в този смисъл със саморъчен подпис.

16 От друга страна, при утвърдителен отговор тази юрисдикция иска да се установи дали цедентът може да оттегли упражнения от него избор за възстановяване в „бонусни мили“ и отново да поиска възстановяване на стойността на билета в пари, ако оперирващият въздушен превозвач не завери потребителския му акаунт по програмата за лоялни клиенти с „бонусни мили“ въпреки сключеното в този смисъл споразумение.

17 При тези обстоятелства Landgericht Düsseldorf (Областен съд Дюселдорф) решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

„1) Трябва ли член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 7, параграф 3 от [Регламент № 261/2004] да се тълкува в смисъл, че е налице ефективно подписано съгласие на пътника за възстановяването на стойността на билета в пътнически ваучери и кредити, когато самият пътник е създал през уебсайта на авиокомпанията електронна клиентска сметка, по която трябва да се прехвърлят пътническите ваучери и кредитите, без да е потвърдил съгласието си за този начин на възстановяване със саморъчен подпис?

2) При утвърдителен отговор на първия преюдициален въпрос: може ли пътникът да оттегли вече ефективно даденото си съгласие за възстановяване на стойността на билета в пътнически ваучери и кредити и отново да поиска изпълнение чрез изплащане в пари, ако впоследствие авиокомпанията не е заверила клиентската сметка с обещаните пътнически ваучери и кредити?“.

По преюдициалните въпроси

По първия въпрос

18 С първия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 трябва да се тълкува в смисъл, че при отмяна на полет от оперираща въздушен превозвач се счита, че пътникът е дал своето „подписано съгласие“ за възстановяване на стойността на билета в пътнически ваучери, когато е създал на уебсайта на този въздушен превозвач потребителски акаунт по програмата му за лоялни клиенти, на който тези ваучери е трябвало да бъдат прехвърлени, без пътникът да е потвърдил със саморъчен подпис съгласието си за тази форма на възстановяване.

19 Съгласно член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 5, параграф 1, буква а) от Регламент № 261/2004 при отмяна на полет пътникът има право на възстановяване до седем дни, по силата на член 7, параграф 3 от същия регламент, на пълната стойност на билета на цената, на която е купен.

20 Последната разпоредба предвижда, че възстановяването се изплаща в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове, или, с подписано съгласие на пътника, в пътнически ваучери и/или други услуги.

21 От член 7, параграф 3 във връзка с член 8, параграф 1, буква а) от Регламент № 261/2004 следва, че с тези разпоредби законодателят на Съюза е очертал реда и условията за възстановяване на стойността на билети за отменени полети. В това отношение от структурата на член 7, параграф 3 от този регламент се установява, че по принцип възстановяването на стойността на такива билети се извършва в пари. Обратно, възстановяването на стойността на билета в пътнически ваучери е спомагателен метод за възстановяване, тъй като е обвързано с допълнителното условие за „подписано съгласие на пътника“ (решение от 21 март 2024 г., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, т. 20).

22 Макар Регламент № 261/2004 да не определя посоченото в член 7, параграф 3 от него понятие „подписано съгласие на пътника“, Съдът все пак е постановил, че с оглед на преследваната с този регламент цел да се гарантира високо равнище на защита на пътниците, и на задължението на оперираща въздушен превозвач за предоставяне на информация, така както произтичат по същество от съображения 1, 2, 4 и 20 от посочения регламент, това понятие предполага, от една страна, че съответният пътник е имал възможност да направи ефективен и информиран избор и следователно да даде свободно и информирано съгласие за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, а не в пари (вж. в този смисъл решение от 21 март 2024 г., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, т. 21 и 26—29).

23 От друга страна, що се отнася до формата на съгласието на пътника, Съдът отбелязва, че щом пътникът е получил ясна и пълна информация, неговото „подписано съгласие“ по смисъла на член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 може да се състои по-специално в това пътникът изрично, окончателно и недвусмислено да приеме възстановяване на стойността на билета в пътнически ваучери, като изпрати попълнен формуляр на уебсайта на оперирaщия въздушен превозвач, без формулярът да съдържа неговия саморъчен или електронен подпис (вж. в този смисъл решение от 21 март 2024 г., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, т. 34).

24 Така Съдът приема, че когато оперирaщ въздушен превозвач е отменил полет и пътник е попълнил на уебсайта на този превозвач онлайн формуляр, в който е избрал възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, изключвайки така възможността за възстановяване на стойността му в пари, за този пътник се приема, че е дал „подписано съгласие“ за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, ако е имал възможност да извърши ефективен и информиран избор, а следователно и да даде информирано съгласие за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, а не в пари, което предполага въздушният превозвач коректно да му е предоставил ясна и пълна информация за различните начини на възстановяване, с които разполага (решение от 21 март 2024 г., Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, т. 37).

25 При това положение понятието „подписано съгласие на пътника“ по член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 не може да се тълкува ограничително в смисъл, че въвежда формално условие като саморъчния подпис на пътника, за да може да е налице валидно изявление на пътника, че изрично, окончателно и недвусмислено приема възстановяване на стойността на своя билет в пътнически ваучер.

26 В случая запитващата юрисдикция иска да се установи дали създаването от пътника на потребителски акаунт на уебсайта на Etihad Airways по програмата му за лоялни клиенти с цел този акаунт да бъде заверен с „бонусните мили“, които последното дружество се задължило да му предостави, е достатъчно, за да е налице такова изрично, окончателно и недвусмислено приемане от този пътник стойността на билета му да бъде възстановена в тази форма.

27 Само по себе си обаче обстоятелството, че на уебсайта на въздушния превозвач е създаден такъв потребителски акаунт по програма за лоялни клиенти, не може да се приеме за достатъчно, за да се счита, че пътникът изрично, окончателно и недвусмислено е приел такова възстановяване, при положение че създаването на такъв акаунт може просто да показва желанието на потребителя да участва като цяло в програмата за лоялни клиенти на въздушния превозвач, което запитващата юрисдикция следва да провери.

28 С оглед на изложените по-горе съображения на първия въпрос следва да се отговори, че член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 трябва да се тълкува в смисъл, че при отмяна на полет от оперирaщия въздушен превозвач не се счита, че пътникът е дал своето „подписано съгласие“ стойността на билета да му бъде възстановена в пътнически ваучери, когато е създал на уебсайта на този превозвач потребителски акаунт по програмата му за лоялни клиенти, на който тези ваучери е трябвало да бъдат прехвърлени, без пътникът да е потвърдил своето съгласие, приемайки изрично, окончателно и недвусмислено този начин на възстановяване.

По втория въпрос

29 Предвид отговора, даден на първия въпрос, не е необходимо да се отговаря на втория въпрос.

По съдебните разноски

30 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (седми състав) реши:

Член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 7, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 година относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91

трябва да се тълкува в смисъл, че

при отмяна на полет от оперирващия въздушен превозвач не се счита, че пътникът е дал своето „подписано съгласие“ стойността на билета да му бъде възстановена в пътнически ваучери, когато е създал на уебсайта на този превозвач потребителски акаунт по програмата му за лоялни клиенти, на който тези ваучери е трябвало да бъдат прехвърлени, без пътникът да е потвърдил своето съгласие, приемайки изрично, окончателно и недвусмислено този начин на възстановяване.

Подписи