Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (sedmi senat)

z dne 16. januarja 2025 *

„Predhodno odločanje – Zračni promet – Uredba (ES) št. 261/2004 – Člen 8(1)(a) – Pravica do povračila stroškov letalske vozovnice v primeru odpovedi leta – Izbira med povračilom v denarju ali v obliki potovalnih vavčerjev – Člen 7(3) – Pojem ‚pisno soglasje potnika‘ – Odprtje računa zvestobe potnika na spletni strani letalskega prevoznika“

V zadevi C-642/23,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Landgericht Düsseldorf (deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija) z odločbo z dne 16. oktobra 2023, ki je na Sodišče prispela 26. oktobra 2023, v postopku

Flightright GmbH

proti

Etihad Airways PJSC,

SODIŠČE (sedmi senat),

v sestavi M. Gavalec (poročevalec), predsednik senata, Z. Csehi in F. Schalin, sodnika,

generalna pravobranilka: L. Medina,

sodni tajnik: A. Calot Escobar,

na podlagi pisnega postopka,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

– za Flightright GmbH M. Michel in R. Weist, Rechtsanwälte,

– za Evropsko komisijo G. von Rintelen in N. Yerrell, agenta,

na podlagi sklepa, sprejetega po opredelitvi generalne pravobranilke, da bo v zadevi razsojeno brez sklepnih predlogov,

izreka naslednjo

* Jezik postopka: nemščina.

Sodbo

1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 7(3) in člena 8(1)(a) Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 8, str. 10).

2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med družbo Flightright GmbH, prevzemnico pravic potnice (v nadaljevanju: odstopnica), in družbo Etihad Airways P.J.S.C. (v nadaljevanju: Etihad Airways), letalskim prevoznikom, glede povračila stroškov vozovnice odstopnice, katere let je bil odpovedan.

Pravni okvir

3 V uvodnih izjavah 1, 2, 4 in 20 Uredbe št. 261/2004 je navedeno:

„(1) Ukrepanje [Evropske s]kupnosti na področju zračnega prevoza mora med drugim zagotavljati visoko raven varstva potnikov. Poleg tega je treba na splošno v celoti upoštevati zahteve o varstvu potrošnikov.

(2) Zavrnitev vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov povzročajo potnikom velike težave in nevšečnosti.

[…]

(4) Zato mora Skupnost zvišati standarde varstva, ki jih določa [Uredba Sveta (EGS) št. 295/91 z dne 4. februarja 1991 o vzpostavitvi skupnih pravil za sistem odškodnin za zavrnjeno vkrcanje v rednem zračnem prevozu (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 1, str. 306)], da okrepi pravice potnikov in zagotovi letalskim prevoznikom delovanje na liberaliziranem trgu pod usklajenimi pogoji.

[…]

(20) V primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov morajo biti potniki celovito obveščeni o svojih pravicah, da jih lahko učinkovito uveljavljajo.“

4 Člen 5(1) Uredbe št. 261/2004 določa:

„V primeru odpovedi leta:

(a) zadevnim potnikom ponudi pomoč dejanski letalski prevoznik v skladu s členom 8; in

[…].“

5 Člen 7 te uredbe, naslovljen „Pravica do odškodnine“, v odstavkih 1 in 3 določa:

„1. Pri sklicevanju na ta člen potniki prejmejo odškodnino […]

[…]

3. Odškodnina iz odstavka 1 se izplača v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki ali s pisnim soglasjem potnika s potovalnim vavčerjem in/ali drugimi storitvami.“

6 Člen 8 navedene uredbe, naslovljen „Pravica do povračila stroškov ali spremembe poti“, v odstavku 1 določa:

„Pri sklicevanju na ta člen se potnikom ponudi izbira med:

(a) – povračilom stroškov v roku sedmih dni na način iz člena 7(3) v višini polne cene vozovnice, po kateri je bila kupljena, za tisti del ali tiste dele poti, ki niso bili opravljeni in za tisti del ali tiste dele poti, ki so bili že opravljeni, če let ne služi več namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt […]

[…].“

Spor o glavni stvari in vprašanji za predhodno odločanje

7 Odstopnica je imela potrjeno rezervacijo za let, ki bi ga družba Etihad Airways morala opraviti 7. septembra 2020 iz Düsseldorfa (Nemčija) prek Abu Dabija (Združeni arabski emirati) v Brisbane (Avstralija). Rezervacija je vsebovala tako imenovano Open-Return-Ticket, kar pomeni, da datum povratnega leta ni bil fiksno določen. Skupna plačana cena za ta odhodni in povratni let je na potnika znašala 1189 EUR. Odstopnica je ta znesek plačala organizatorju potovanja.

8 Vendar je bil let iz Düsseldorfa v Abu Dabi odpovedan. Ker je bil za organizatorja potovanja julija 2020 razglašen stečaj in ta stroškov vozovnice ni povrnil, se je oče odstopnice v njenem imenu obrnil na družbo Etihad Airways. Ta letalski prevoznik je predlagal uradno spremembo rezervacije, s čimer se je oče odstopnice strinjal.

9 Pri vnovičnem telefonskem pogovoru z zaposlenim v informacijskem centru družbe Etihad Airways je oče odstopnice prejel zagotovilo, da bosta odstopnica in potnik, ki naj bi jo spremljal, dobila dobropis za, prvič, let letalske družbe Etihad Airways v obliki vnovčljivih milj v višini vrednosti izvršenega plačila za nakup njunih vozovnic in z veljavnostjo dveh let, drugič, dodatni pripis nadaljnjih milj v vrednosti 400 ameriških dolarjev (približno 380 evrov), in tretjič, dodatni dobropis še 5000 milj v okviru programa Etihad Guest. Za to sta morala oba potnika na spletnem mestu družbe Etihad Airways odpreti račun zvestobe, kar sta storila.

10 Potnik, ki bi moral spremljati odstopnico, je sicer prejel dobropis v obliki obljubljenih milj, odstopnica pa ne.

11 Družba Flightright je z dopisom z dne 16. marca 2021 družbo Etihad Airways obvestila, da v imenu očeta odstopnice in potnika, ki bi jo moral spremljati, uveljavlja pravico do izbire, ki jima jo daje člen 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004, in zahtevala povračilo stroškov v višini polne cene vozovnice za vse dele poti, ki niso bili opravljeni, v roku sedmih dni.

12 Odstopnica je z dopisom z dne 13. avgusta 2021 „za vsak slučaj“ izjavila, da „želi povračilo stroškov vozovnice v skladu s členom 8(1)(a), prva alinea, Uredbe (ES) št. 261/2004“ in da „svoje zahtevke za povračilo ponovno odstopa družbi [Flightright]“.

13 Amtsgericht Düsseldorf (okrajno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija), pri katerem je družba Flightright na prvi stopnji vložila tožbo za povračilo polne cene vozovnice, je to tožbo zavrnilo z obrazložitvijo, da lahko družba Flightright kvečjemu zahteva odškodnino za stroške za odhodni let, vendar naj kljub pozivu navedenega sodišča ne bi navedla točnega zneska te odškodnine.

14 Družba Flightright je zoper to sodbo vložila pritožbo pri Landgericht Düsseldorf (deželno sodišče v Düsseldorfu), ki je predložitveno sodišče, in temu sodišču predlagala, naj družbi Etihad Airways naloži plačilo zneska 1189 EUR skupaj z obrestmi od 24. marca 2021 naprej.

15 Dvomi predložitvenega sodišča imajo dva vidika. Po eni strani se sprašuje, ali je treba člen 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 7(3) te uredbe razlagati tako, da je odstopnica s tem, da je sprejela povračilo v obliki milj in odprla račun zvestobe na spletnem mestu družbe Etihad Airways, na katerega bi morala prejeti dobropis v obliki teh milj, dala „pisno soglasje“ v smislu tega člena 7(3) glede te oblike povračila, čeprav svojega soglasja v tem smislu ni potrdila z lastnoročnim podpisom.

16 Po drugi strani se to sodišče v primeru pritrdilnega odgovora sprašuje, ali lahko odstopnica prekliče možnost povračila v obliki milj in ponovno zahteva povračilo stroškov vozovnice v obliki denarnega zneska, če dejanski letalski prevoznik na njen račun zvestobe ni prenesel dobropisa v obliki milj, kljub dogovoru, ki je bil sklenjen v zvezi s tem.

17 V teh okoliščinah je Landgericht Düsseldorf (deželno sodišče v Düsseldorfu) prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ti vprašanji:

„1. Ali je treba člen 8(1)(a) [Uredbe št. 261/2004] v povezavi s členom 7(3) [te uredbe] razlagati tako, da je podano veljavno pisno soglasje potnika za povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnih vavčerjev in dobropisov, če je potnik prek spletnega mesta letalske družbe sam odprl elektronski uporabniški račun, na katerega naj bi se prenesli potovalni vavčerji in dobropisi, ne da bi svoje soglasje za tak način povračila potrdil z lastnoročnim podpisom?

2. Če je odgovor na prvo vprašanje za predhodno odločanje pritrdilen: ali lahko potnik svoje podano soglasje za povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnih vavčerjev in dobropisov prekliče in spet zahteva izpolnitev s plačilom v denarnih sredstvih, če letalska družba obljubljenih potovalnih vavčerjev in dobropisov v nadaljevanju na uporabniškem računu ne knjiži v dobro?“

Vprašanji za predhodno odločanje

Prvo vprašanje

18 Predložitveno sodišče s prvim vprašanjem v bistvu sprašuje, ali je treba člen 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 7(3) te uredbe razlagati tako, da se v primeru odpovedi leta od dejanskega letalskega prevoznika šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“ za povračilo stroškov

vozovnice v obliki potovalnih vavčerjev, če je na spletnem mestu tega letalskega prevoznika odprl račun zvestobe, na katerega bi morali biti ti vavčerji preneseni, ne da bi svoje soglasje za ta način povračila potrdil z lastnoročnim podpisom.

19 Na podlagi člena 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 5(1)(a) te uredbe ima potnik v primeru odpovedi leta pravico do povračila stroškov vozovnice v roku sedmih dni na način iz člena 7(3) navedene uredbe v višini polne cene vozovnice, po kateri je bila ta kupljena.

20 Zadnjenavedena določba določa, da se povračilo stroškov izplača v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki oziroma – s pisnim soglasjem potnika – s potovalnim vavčerjem in/ali drugimi storitvami.

21 Iz člena 7(3) v povezavi s členom 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 izhaja, da je zakonodajalec Unije s tema določbama uokviril načine povračila stroškov vozovnice v primeru odpovedi leta. Na podlagi tega struktura člena 7(3) te uredbe kaže na to, da se povračilo stroškov vozovnice izvede v glavnem v denarju. Povračilo v obliki potovalnih vavčerjev pa pomeni podredni način povračila, saj zanj velja dodaten pogoj „pisnega soglasja potnika“ (sodba z dne 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, točka 20).

22 Čeprav v Uredbi št. 261/2004 pojem „pisno soglasje potnika“ iz njenega člena 7(3) ni opredeljen, je Sodišče vseeno razsodilo, da glede na cilj zagotavljanja visoke ravni varstva potnikov, ki mu sledi ta uredba, in dolžnost obveščanja, ki jo ima dejanski letalski prevoznik, kot sta v bistvu razvidna iz uvodnih izjav 1, 2, 4 in 20 navedene uredbe, ta pojem predpostavlja, na eni strani, da je zadevni potnik lahko opravil učinkovito in ozaveščeno izbiro ter je torej svobodno in po predhodni seznanitvi privolil v povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja namesto v denarju (glej v tem smislu sodbo z dne 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, točke 21 in od 26 do 29).

23 Na drugi strani, glede oblike soglasja potnika je Sodišče navedlo, da če je ta potnik prejel jasne in celovite informacije, lahko njegovo „pisno soglasje“ v smislu člena 7(3) Uredbe št. 261/2004 med drugim vključuje njegovo izrecno, dokončno in nedvoumno privolitev v povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, in sicer s tem, da navedeni potnik pošlje obrazec, ki ga izpolni na spletni strani dejanskega letalskega prevoznika, ne da bi bil na tem obrazcu lastnoročni ali elektronski podpis potnika (glej v tem smislu sodbo z dne 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, točka 34).

24 Sodišče je tako razsodilo, da se v primeru odpovedi leta od dejanskega letalskega prevoznika šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“ k povračilu stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, kadar je izpolnil spletni obrazec na spletni strani tega letalskega prevoznika, s katerim je izbral tak način povračila, ob izključitvi povračila v denarju, če je ta potnik lahko opravil učinkovito in ozaveščeno izbiro ter je torej svobodno in po predhodni seznanitvi privolil v povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja namesto v denarju, kar pomeni, da je navedeni letalski prevoznik navedenemu potniku lojalno zagotovil jasne in celovite informacije o različnih načinih povračila, ki jih ima na voljo (sodba z dne 21. marca 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, točka 37).

25 Zato pojma „pisno soglasje potnika“ v smislu člena 7(3) Uredbe št. 261/2004 ni mogoče razlagati ozko, kot da določa formalni pogoj, kot je lastnoročni podpis potnika, da lahko potnik veljavno izrazi izrecno, dokončno in nedvoumno privolitev v povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja.

26 V obravnavanem primeru se predložitveno sodišče sprašuje, ali to, da potnik na spletnem mestu družbe Etihad Airways odpre račun zvestobe, da bi na ta račun prejel dobropis v obliki milj, za katere se je ta družba zavezala, da mu jih bo podelila, zadostuje za opredelitev take izrecne, dokončne in nedvoumne privolitve tega potnika v povračilo stroškov njegove vozovnice v tej obliki.

27 Zgolj okoliščine, ki se nanaša na odprtje takega računa zvestobe na spletni strani letalskega prevoznika, pa ni mogoče šteti za zadostno za to, da bi se štelo, da je potnik podal izrecno, dokončno in nedvoumno privolitev, saj lahko to odprtje preprosto kaže na voljo potrošnika, da na splošno sodeluje v programu zvestobe letalskega prevoznika, kar mora preveriti predložitveno sodišče.

28 Glede na zgoraj navedene razloge je treba na prvo vprašanje odgovoriti, da je treba člen 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 7(3) te uredbe razlagati tako, da se v primeru odpovedi leta od dejanskega letalskega prevoznika ne šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“ za povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnih vavčerjev, če je na spletnem mestu tega prevoznika odprl račun zvestobe, na katerega bi morali biti ti vavčerji preneseni, ne da bi svoje soglasje za ta način povračila potrdil z izrecno, dokončno in nedvoumno privolitvijo.

Drugo vprašanje

29 Ob upoštevanju odgovora na prvo vprašanje na drugo vprašanje ni treba odgovoriti.

Stroški

30 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (sedmi senat) razsodilo:

Člen 8(1)(a) Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 v povezavi s členom 7(3) Uredbe št. 261/2004

je treba razlagati tako, da

se v primeru odpovedi leta od dejanskega letalskega prevoznika ne šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“ za povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnih vavčerjev, če je na spletnem mestu tega prevoznika odprl račun zvestobe, na katerega bi morali biti ti vavčerji preneseni, ne da bi svoje soglasje za ta način povračila potrdil z izrecno, dokončno in nedvoumno privolitvijo.

Podpisi