MACIEJ SZPUNAR
FŐTANÁCSNOK INDÍTVÁNYA
Az ismertetés napja: 2020. november 10.[1]

C-578/19. sz. ügy

X
kontra
Kuoni Travel Ltd,
az ABTA Ltd
részvételével

(a Supreme Court of the United Kingdom [az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága] által benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem)

„Előzetes döntéshozatal – 90/314/EGK irányelv – Utazási csomagok – Utazásszervező és fogyasztó között létrejött utazási csomagra vonatkozó szerződés – Az utazásszervező felelőssége a szerződésből eredő kötelezettségek más szolgáltatók általi megfelelő teljesítéséért – Felelősség alóli mentesülés – Az utazásszervező vagy a szolgáltató által előre nem látható vagy nem megelőzhető esemény – A szerződés alapján szolgáltatóként eljáró szálloda munkavállalójának cselekményéből eredő kár – A »szolgáltató« fogalma”

I. Bevezetés

1. „Amikor a szerződés és a károkozás jogi kategóriáiból átlépünk az *ex contractu* és *ex delicto* felelősség kategóriájába, az L. J. Bramwell viktoriánus bíró szerint olyan, mintha az egyszerű szavak világából a művészi kifejezésekébe csöppennénk. […] L. J. Bramwellt láthatólag a tényhelyzetek együttesében gyökerező, egyes eljárási formák eredményeként létrejött *Common law-t* jellemző empirikus megközelítés foglalkoztatta, amelyet szembeállított a jogviszonyok azon rendkívül észszerű rendszerezésével, amely a római kötelmi jog alapját képezi. [A *Common law-ban]* szerződésen vagy jogellenes károkozáson alapuló kereset a tények sajátos együttesén – »az ügy érdemén« – alapuló kereset, míg [a polgári jogban] az *ex contractu* vagy az *ex delicto* kereset a jogviszonyok formális rendszerében meghatározott kereset. […] Az angol kötelmi jog […] kevéssé foglalkozik a formalizált jogviszonyokkal; a felelősség egyszerűen attól függ, hogy felmerül-e »olyan tényhelyzet, amelynek fennállása feljogosít valamely személyt arra, hogy bíróság előtt egy másik személlyel szemben jogorvoslattal éljen«. […] A polgári jog ezzel szemben úgy tekinti a felelősséget, mint egy már fennálló és kötelező erejű kötelezettség nemteljesítését. A felelősség a *vinculum iuris* nemteljesítésének kérdése. A helyzet valójában ennél még összetettebb […]. A szerződéses felelősség [polgári jogi] fogalma [az angol kötelmi jogban] azt feltételezi, hogy a jogellenes károkozásért fennálló felelősség polgári jogi fogalmát beemelik a szerződésbe, aminek hatásaként a szerződéses kötelezettség nemteljesítésének fogalmát is a jogellenes károkozásért fennálló felelősség rendszerébe foglalják bele.”[2]

1 Eredeti nyelv: francia.

2 Samuel, G. és Rinkes, J. G. J., „The English law of obligations”, *Gemeinsames Privatrecht in der Europäischen Gemeinschaft*, P-C. Müller-Graff (szerk.), Nomos, Baden-Baden, 1999, 163–381. o., különösen 206. és 207. o. Lásd még Samuel, G. és Rinkes, J. G. J., *The English law of obligations in comparaison context*, Nijmegen, Ars Aequi librei, 1991, 4–21. o.

2. E részlet jól szemlélteti és érthetőbbé teszi, mekkora eltérések vannak az egyes tagállamok utazási csomagokra vonatkozó szabályozása és gyakorlata között. Ezen eltérések orvoslása érdekében az uniós jogalkotó olyan közös szabályokat állapított meg, amelyek nemcsak azt tették lehetővé, hogy az egyik tagállamban letelepedett gazdasági szereplők más tagállamokban is kínálhassák szolgáltatásaikat, hanem azt is, hogy így az összehasonlítható feltételek az uniós fogyasztók hasznára váljanak, amikor bármely tagállamban utazási csomagra fizetnek be. [3]

3. A jelen előzetes döntéshozatal iránti kérelem, amelyet a Supreme Court of the United Kingdom (az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága) terjesztett a Bíróság elé, a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdése második részének értelmezésére vonatkozik.

4. E kérelmet X, egy Egyesült Királyságban lakóhellyel rendelkező utas és egy Egyesült Királyságban székhellyel rendelkező utazásszervező, a Kuoni Travel Ltd (a továbbiakban: Kuoni) között létrejött utazási csomagra vonatkozó szerződés nem megfelelő teljesítéséből eredő kár megtérítése iránt közöttük folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő.

5. A kérdést előterjesztő bíróság lényegében azt kívánja megtudni, hogy az utazási csomagot nyújtó utazásszervező mentesülhet-e a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része alapján a felelősség alól, ha az általa a fogyasztóval kötött szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése az e szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményéből ered.

6. Ez az ügy alkalmat ad tehát a Bíróságnak arra, hogy pontosítsa az utazásszervező felelősségének megállapításához olyan esetben szükséges feltételeket, amikor az utazásszervező szolgáltatójának munkavállalója testi sértést és szexuális erőszakot követ el azzal a személlyel szemben, aki utazási csomagra vonatkozó szerződést kötött ezen utazásszervezővel.

II. Jogi háttér

A. Az uniós jog

7. A 90/314 irányelv 2. cikkének 2. és 4. pontja a következőképpen rendelkezik:

„Ezen irányelv alkalmazásában:

[…]

2. szervező: olyan személy, aki nem alkalomszerűen szervezett utazási formákat szervez, és eladja vagy értékesítésre kínálja azokat közvetlenül vagy közvetítő útján;

[…]

4. fogyasztó: az a személy, aki igénybe veszi vagy megállapodást köt arról, hogy igénybe fogja venni a szervezett utazási formát (»a megbízó fél«), vagy olyan személy, akinek a nevében a megbízó fél megállapodást köt a szervezett utazási forma megvásárlásáról (»a többi kedvezményezett«), vagy olyan személy, akire a megbízó fél vagy a többi kedvezményezett egyike a szervezett utazási formát átruházza (»az engedményes«);

[…]”

3 Lásd a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelv (HL 1990. L 158., 59. o.; magyar nyelvű különkiadás 13. fejezet, 10. kötet, 132. o.) harmadik preambulumbekezdését.

8. Ezen irányelv 4. cikke (6) bekezdésének második albekezdése kimondja:

„Amennyiben [a fogyasztó az (5) bekezdés értelmében eláll a szerződéstől, vagy ha valamilyen okból, de nem a fogyasztó hibájából, a szervező törli a szervezett utazási formát az indulás megállapodás szerinti időpontja előtt], a fogyasztónak jogában áll, […] amennyiben szükséges, hogy a szervező vagy a közvetítő kártalanít[s]a attól függően, hogy az érintett tagállam jogszabályai a szerződés nem teljesítése esetén hogyan rendelkeznek, kivéve amennyiben:

[…]

ii. az út törlése, a túlfoglalást kivéve, *vis maior* miatt történt, azaz az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható körülmények miatt, amelyek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el.”

9. Az említett irányelv 5. cikkének (1)–(3) bekezdése a következőt írja elő:

„(1) A tagállamok meghozzák a szükséges lépéseket annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy a közvetítő szerződő fél feleljen a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket a szervező és/vagy a közvetítő vagy más szolgáltatók teljesítik, a szervező és/vagy a közvetítő jogaira is figyelemmel [helyesen: a szervező és/vagy a közvetítő azon jogának sérelme nélkül, hogy e más szolgáltatókkal szemben igényt érvényesítsen].”

(2) Tekintettel arra a kárra, amely a fogyasztót a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt éri, a tagállamok meghozzák a szükséges lépéseket annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy a közvetítő feleljen/ek, hacsak a szerződés nem teljesítése vagy a nem megfelelő teljesítés nem az ő hibájuknak, vagy egy másik szolgáltató hibájának tulajdonítható, mivel:

– a szerződés teljesítésének hiányosságai a fogyasztónak tulajdoníthatók,

– a hiányosságok olyan harmadik félnek tulajdoníthatók, aki nem áll kapcsolatban a szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával, és a hibák előre nem láthatók vagy elkerülhetetlenek,

– az ilyen hiányosságok a 4. cikk (6) bekezdése második albekezdésének ii. alpontjában meghatározott vis maior következtében álltak elő, vagy olyan esemény következményei, amelyet a szervező és/vagy a közvetítő megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni.

A második és harmadik francia bekezdésben említett esetekben a szervező és/vagy a közvetítő szerződő fél azonnal köteles segítséget nyújtani a fogyasztónak, amennyiben annak nehézségei támadnak.

A szervezett utazási forma részét képező szolgáltatások nem teljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből adódó károk esetén a tagállamok lehetővé teszik a kártérítésnek az ilyen szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi egyezmények szerinti korlátozását.

A szervezett utazási forma részét képező szolgáltatások nem teljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből adódó, személyi sérülésen kívüli károk esetén a tagállamok lehetővé teszik a kártérítés szerződés szerinti korlátozását. A korlátozás azonban nem lehet észszerűtlen mértékű.

(3) A (2) bekezdés negyedik albekezdésének sérelme nélkül, az (1) és (2) bekezdések rendelkezéseitől szerződéses rendelkezés nem térhet el.”

10. A 90/314 irányelvet 2018. július 1-jével az (EU) 2015/2302 irányelv[4] hatályon kívül helyezte. Mindazonáltal a jelen ügyben – figyelemmel az alapeljárás tényállásának időpontjára – a 90/314 irányelv alkalmazandó.

B. Az Egyesült Királyság joga

1. Az 1992. évi rendelet

11. Az Egyesült Királyságban az 1992. december 22-i Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulation 1992[5] (a szervezett utazási formákról szóló 1992. évi rendelet; a továbbiakban: 1992. évi rendelet) ültette át a 90/314 irányelvet.

12. A 1992. évi rendelet 15. cikkének (1), (2) és (5) bekezdése előírja:

„(1) A másik szerződő fél felel a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket e másik fél, vagy más szolgáltatók teljesítik, e másik fél azon jogának sérelme nélkül, hogy e más szolgáltatókkal szemben jogorvoslatot vegyen igénybe vagy keresetet indítson.

(2) A másik szerződő fél felel a fogyasztó felé azért a kárért, amely a fogyasztót a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt éri, hacsak a szerződés nem teljesítése vagy a nem megfelelő teljesítés nem a másik fél hibájának, vagy egy másik szolgáltató hibájának tulajdonítható, mivel:

(a) a szerződés teljesítésének hiányosságai a fogyasztónak tulajdoníthatók;

(b) a hiányosságok olyan harmadik félnek tulajdoníthatók, aki nem áll kapcsolatban a szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával, és a hibák előre nem láthatók vagy elkerülhetetlenek, vagy

(c) az ilyen hiányosságok:

(i) az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható körülmények, amelyek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el, vagy

(ii) olyan esemény következményei, amelyet a másik szerződő fél vagy a szolgáltató megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni.

[…]

(5) A fenti (3) és (4) bekezdés sérelme nélkül, a fenti (1) és (2) bekezdésen alapuló kötelezettségtől szerződéses rendelkezés nem térhet el.”

4 Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2015. L 326., 1. o.).

5 SI 1992/3288.

2. Az 1982. évi törvény

13. Az 1982. július 13-i Supply of Goods and Services Act[6] (a termékértékesítésről és szolgáltatásnyújtásról szóló 1982. évi törvény, a továbbiakban: 1982. évi törvény) alapügy tényállására alkalmazandó változatának 13. cikke értelmében a Kuoni köteles volt a szerződésben kikötött szolgáltatásokat észszerű gondossággal és szakértelemmel nyújtani.

III. Az alapeljárás alapjául szolgáló tények

14. 2010. április 1-jén X és férje szerződést kötött a Kuonival, amelynek értelmében ez a társaság kötelezettséget vállalt arra, hogy Srí Lankán olyan utazási csomagot biztosít, amely magában foglalja az oda-vissza repülőutat az Egyesült Királyságból történő indulással, valamint egy szállodában a 2010. július 8. és 2010. július 23. közötti időszakra, 15 éjszakára szóló *all inclusive* szállást.

15. E szerződésnek a foglalás feltételeire vonatkozó 2.2. pontja a következőképpen rendelkezik:

„Az Ön szerződő partnere a [Kuoni]. Gondoskodunk az Ön által lefoglalt utazás részét képező különböző szolgáltatások nyújtásáról.”

16. Az említett szerződés – szintén a foglalási feltételekre vonatkozó – 5.10. pontjának b) alpontja a következőképpen rendelkezik:

„[…] felelősséget vállalunk azért, ha hibánkból vagy az ügynökeink, illetve szolgáltatóink hibájából az Ön Egyesült Királyságból történő indulását megelőzően lefoglalt utazása feltételeinek bármely része nem felel meg az ismertetőben szereplő leírásnak vagy az nem megfelelő színvonalú, vagy ha Ön vagy a társaságának bármely tagja ezen utazási feltételek részét képező tevékenység következtében meghal vagy megsérül. Nem vállalunk felelősséget, amennyiben és amekkora mértékben az Ön utazásának feltételeivel kapcsolatos hiányosságot, halálesetet vagy sérülést nem a saját hibánk vagy ügynökeink, illetve szolgáltatóink hibája okozza, vagy azt Ön okozza; […] azt olyan szokatlan és előre nem látható körülmények okozták, amelyeket mi, az ügynökeink vagy szolgáltatóink kellő gondosság esetén se láthattak volna előre vagy kerülhettek volna el.”

17. 2010. július 17-én reggel, miközben X a szálloda kertjén keresztül a recepció irányába haladt, találkozott N-nel, a szálloda által alkalmazott villanyszerelővel, aki szolgálatban volt és a szállodai személyzet egyenruháját viselte. Miután X-nek felajánlotta, hogy mutat neki egy rövidebb utat, becsalogatta egy gépterembe, ahol megerőszakolta és bántalmazta.

18. Az alapeljárás keretében X kártérítést követelt a Kuonitól az ellene elkövetett erőszak és testi sértés miatt, azon az alapon, hogy ezek az X Kuonival kötött szerződésének nem megfelelő teljesítéséből, valamint az 1992. évi rendelet megsértéséből eredtek. A Kuoni vitatta, hogy az N által elkövetett szexuális erőszak és testi sértés a szerződés vagy az 1992. évi rendelet alapján a Kuoni által X javára teljesítendő kötelezettségek megszegésének minősülne. Ezen érv alátámasztására a Kuoni a szerződés 5.10. pontjának b) alpontjára és az 1992. évi rendelet 15. cikke (2) bekezdése (c) pontjának (ii) alpontjára hivatkozott.

19. A High Court (felsőbíróság, Egyesült Királyság) azon az alapon utasította el X kártérítési keresetét, hogy az 5.10. pont b) alpontjában szereplő „utazási szolgáltatások” nem foglalják magukban azt, hogy a karbantartó személyzet valamely tagja a vendéget a recepcióhoz kísérje. Ezenkívül mellékesen megállapította, hogy a Kuoni mindenesetre hivatkozhatott volna az 1992. évi rendelet 15. cikke (2) bekezdése (c) pontjának (ii) alpontjában foglalt felelősség alóli mentesülési okra.

6 UK Public General Acts, 1982, 29. szám.

20. A fellebbezési eljárásban a Court of Appeal (England & Wales) (fellebbviteli bíróság [Anglia és Wales], Egyesült Királyság) szintén elutasította X keresetét. A T. Etherton és S. J. Asplin alkotta többség úgy ítélte meg, hogy a szálloda karbantartó személyzetének tagja, akit a vendég ilyen minőségében ismer és aki a vendéget a recepcióra kíséri, nem tartozik a szerződés 5.10. pontja b) alpontjának hatálya alá. E többség úgy vélte, hogy az 1992. évi rendeletnek nem az volt a célja, hogy elősegítse az utazásszervezővel szemben valamely szolgáltató munkavállalójának felróható magatartása miatti kereset előterjesztését, amennyiben ez a magatartás nem képezte részét „annak a munkakörnek, amelyre őt alkalmazták", és amennyiben a szolgáltató közvetetten, a fogyasztóra alkalmazandó nemzeti jog, illetve a szolgáltatóra irányadó külföldi jog szerint sem felelt volna. Az említett többség mellékesen annak megállapítására is hajlott, hogy a Kuoni sem a szerződés 5.10. pontjának b) alpontja, sem az 1992. évi rendelet 15. cikke alapján nem volt felelős, mivel N nem minősült az e rendelkezések értelmében vett „szolgáltatónak".

21. A kérdést előterjesztő bíróság rámutat arra, hogy A. C. Longmore – aki különvéleményt fogalmazott meg – kétségeit fejezte ki azzal kapcsolatban, hogy a szálloda felelőssége az angol jog értelmében ne állna fenn egy, a közönség szemében megbízható alkalmazottként megjelenő, egyenruhás munkavállaló által elkövetett szexuális erőszakért. Rámutatott arra, hogy az angol jog szerint az irányadó elv azt követeli meg, hogy a szerződéses felelősséget vállaló személy akkor is személyesen feleljen a szerződés teljesítéséért, ha azt harmadik személy biztosítja. Pontosította, hogy a 90/314 irányelv és az 1992. évi rendelet célja lényegében az volt, hogy lehetővé tegye azoknak az üdülőknek, akiknek az utazását tönkretették, hogy a másik szerződő féllel szemben fellépjenek. Álláspontja szerint az utazásszervezőre kell bízni, hogy a tönkretett utazás következményeit a saját szerződéses partnereivel rendezze, akik aztán azt sorban rendezik a saját munkavállalóikkal, illetve alvállalkozóikkal. Ezenkívül úgy vélte, hogy semmi nem indokolja azt a következtetést, hogy a „szolgáltató" fogalmának – alvállalkozó vagy munkavállaló esetén – a szállodára kell korlátozódnia. Hozzátette, hogy nem kétséges, hogy egyes munkavállalókat szolgáltatóknak kell tekinteni.

22. A fellebbezés alapján a Supreme Court of the United Kingdom (az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága) úgy ítélte meg, hogy két fő kérdést terjesztettek elé, amelyek közül az első arra irányul, hogy az X ellen elkövetett erőszak és testi sértés a Kuonit a szerződés alapján terhelő kötelezettségek nem megfelelő teljesítésének minősül-e, erre adott igenlő válasz esetén a második kérdés az, hogy a Kuoni kizárhatja-e N magatartásáért fennálló felelősségét a szerződés 5.10. pontjának b) alpontjára, és adott esetben az 1992. évi rendelet 15. cikke (2) bekezdésének (c) pontjára való hivatkozással.

23. A fellebbezés második kérdésének elbírálása érdekében a Supreme Court of the United Kingdom (az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága) úgy ítélte meg, hogy előzetes döntéshozatal céljából kérdéseket kell a Bíróság elé terjeszteni. A jelen előzetes döntéshozatalra utalás szempontjából e magas szintű bíróság arra kéri a Bíróságot, hogy tekintse úgy, hogy X-nek a szálloda személyzetének egy tagja által a recepcióra kísérése azon „utazási szolgáltatások" részét képező szolgáltatásnak minősült, amelyeknek teljesítésére a Kuoni a szerződésben kötelezettséget vállalt, és hogy az elkövetett erőszak és testi sértés a szerződés nem megfelelő teljesítésének minősült.

IV. Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések és a Bíróság előtti eljárás

24. E körülmények között a Supreme Court of the United Kingdom (az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága) a Bíróság Hivatalához 2019. július 30-án érkezett, 2019. július 24-i határozatával úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:

„1) Valamely szervező vagy közvetítő és valamely fogyasztó által a [90/314] irányelv hatálya alá tartozó szervezett utazás nyújtására kötött szerződésből eredő kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése esetén, ha a nem teljesítés vagy nem megfelelő teljesítés a szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat nyújtó szállodai vállalkozás munkavállalójának eljárásából ered,

a) alkalmazható-e az 5. cikk (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében meghatározott mentesülési ok, és ha igen,

b) e mentesülési ok alkalmazhatóságának vizsgálata során a nemzeti bíróságnak mely szempontokat kell figyelembe vennie?

2) Valamely szervező vagy közvetítő és valamely fogyasztó által a [90/314] tanácsi irányelv hatálya alá tartozó szervezett utazás nyújtására irányuló szerződés megkötése esetén, ha valamely szállodai vállalkozás a szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat nyújt, a szállodai vállalkozás munkavállalója a [90/314] irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésében szereplő mentesülési ok szempontjából maga is »szolgáltatónak« minősül-e?"

25. Írásbeli észrevételeket az alapeljárás felei,[7] valamint az Európai Bizottság terjesztett elő. A Bíróság az eljárási szabályzata 76. cikke (2) bekezdésének megfelelően úgy döntött, hogy tárgyalás nélkül határoz. 2020. március 31-i pervezető intézkedésével a Bíróság írásbeli választ igénylő kérdéseket intézett valamennyi félhez és érdekelthez. Az említett pervezető intézkedések tárgyát képező kérdésekkel kapcsolatos írásbeli észrevételeket a felek és a Bizottság az előírt határidőn belül benyújtották.

V. Elemzés

26. Előzetes döntéshozatalra előterjesztett első kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőre alkalmazható-e a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében szereplő felelősség alóli mentesülési ok, ha az ezen utazásszervező által a fogyasztóval kötött szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése az e szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményéből ered. Amennyiben erre a kérdésre a válasz igenlő, a kérdést előterjesztő bíróság az e rendelkezésben szereplő mentesülési ok alkalmazásának feltételeit akarja megismerni.

27. Második kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság azt kívánja meghatározni, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés keretében eljáró szolgáltató munkavállalóját a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része alkalmazásában szolgáltatónak kell-e tekinteni.[8]

28. Mivel az első kérdés a) pontjára adandó válasz a 90/314 irányelv 5. cikke értelmében vett „szolgáltató" fogalmának terjedelmétől függ, amely a második kérdés tárgya, e két kérdést együtt fogom tárgyalni.

29. E kérdések megválaszolása érdekében hasznosnak tartom, hogy előzetesen emlékeztessek a 90/314 irányelv céljára, mielőtt rátérnék az irányelv által bevezetett felelősségi rendszer terjedelmére. Ennek keretében, miután megvizsgáltam a „szolgáltató" ezen irányelv 5. cikke értelmében vett fogalmának terjedelmét, rátérek arra a kérdésre, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia

7 Az előzetes döntéshozatalra utaló határozatból kitűnik, hogy a Supreme Court of the United Kingdom (az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága) engedélyezte, hogy az ABTA Ltd (Association of British Travel agents) a fellebbezési eljárásba beavatkozzon.

8 Fontosnak tartom kifejteni azokat az okokat, amelyek miatt a kérdést előterjesztő bíróság felteszi ezt a második kérdést, amely úgy tűnik, hogy a jelen indítvány 21. pontjában említett A. C. Longmore bíró különvéleményén alapul. E véleménynek az előzetes döntéshozatal iránti kérelemben idézett részeiből kitűnik, hogy e vélemény szerzője szerint a szálloda segítségnyújtási szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, és e szolgáltatást munkavállalóin keresztül biztosítja. Így A. C. Longmore bíró kifejti, hogy a 90/314 irányelv 5. cikkének (2) bekezdésében előírt mentesülési okok vizsgálata során alapvető jelentőségű az a kérdés, hogy N e szolgáltatást is nyújtotta-e. Ha a szálloda lenne az egyetlen szolgáltató, a Kuoni valószínűleg mentesülne a felelősség alól, mivel a hibás teljesítés nem tudható be sem a Kuoninak, sem a szállodának. A nem megfelelő teljesítés egy olyan eseménynek tudható be, amelyet sem a Kuoni, sem a szálloda a kellő gondosság mellett sem láthatott előre vagy előzhetett volna meg. A szálloda ugyanis kért be N-ről ajánlóleveleket, és sem szakmai pályafutására figyelemmel, sem bármely más okból nem volt oka azt feltételezni, hogy erőszakot követne el egy vendég ellen. Ha azonban a szálloda helyett vagy amellett N a segítségnyújtás tekintetében szolgáltatónak minősül, (szolgáltatóként) előre láthatta és megelőzhette volna az általa elkövetett bűncselekményt.

bekezdésének második részében szereplő mentesülési ok alkalmazandó-e, ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése az említett szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményéből ered. Végezetül, mivel azt javasolom a Bíróságnak, hogy az első kérdés a) pontjára adjon nemleges választ, úgy vélem, hogy nem kell megválaszolni az első kérdés b) pontját, amely a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében foglalt mentesülési ok alkalmazási feltételeire vonatkozik.

A. A 90/314 irányelv céljáról szóló bevezető megjegyzések

30. Annak érdekében, hogy jobban meg lehessen érteni azt a jogi hátteret, amelybe az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőre vonatkozóan a 90/314 irányelv által bevezetett felelősségi rendszer illeszkedik, álláspontom szerint hasznos elemzésemet ezen irányelv céljának felidézésével kezdeni.

31. E tekintetben elöljáróban arra kívánok rámutatni, hogy ezen irányelv az anyagi magánjog harmonizációjára vonatkozó azon uniós jogi aktusok sorába tartozik, amelyeket az EGK-Szerződés 100A. cikke (jelenleg, módosítást követően, EUMSZ 114. cikk) alapján fogadtak el. E jogszabályi keretbe illeszkedve ezen irányelv figyelembe veszi a fogyasztóvédelem szükséges követelményeit,[9] kombinálva azokat – többek között – a belső piac létrehozásának alapjául szolgáló követelményekkel.[10] A 90/314 irányelv első három preambulumbekezdéséből következik, hogy az utazási csomagokra vonatkozó közös szabályok kialakítása hozzájárul a szolgáltatásnyújtás szabadsága akadályainak és az egyes tagállamokban letelepedett gazdasági szereplők közötti verseny torzulásainak felszámolásához, lehetővé téve ugyanakkor a fogyasztók számára, hogy „az összehasonlítható feltételek [a hasznukra] váljanak, amikor bármely tagállamban [utazási csomagra] fizetnek be”[11].

32. E tekintetben a Bíróság rámutatott, hogy az, hogy a 90/314 irányelv más célok biztosítását szolgálja, nem zárja ki, hogy rendelkezései egyben a fogyasztók védelmére[12] is irányuljanak. Ítélkezési gyakorlatában tehát megerősítette, hogy ezen irányelv célja *a magas szintű fogyasztóvédelem* biztosítása.[13]

33. Ebbe a jogi háttérbe illeszkedik tehát általánosan az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőre vonatkozóan az ezen irányelv által bevezetett felelősségi rendszer, és különösen az e felelősség alóli mentesülési okok.

9 Lásd az EGK-Szerződés 100A. cikkének (3) bekezdését (jelenleg, módosítást követően az EUMSZ 114. cikk (3) bekezdése).

10 Lásd e tekintetben: Tizzano főtanácsnok Leitner ügyre vonatkozó indítványát (C-168/00, EU:C:2001:476, 2. és 3. pont).

11 Lásd a 90/314 irányelv harmadik preambulumbekezdését.

12 Lásd: 1996. október 8-i Dillenkofer és társai ítélet (C-178/94, C-179/94 és C-188/94–C-190/94, EU:C:1996:375, 39. pont). Lásd még a 90/314 irányelv negyedik preambulumbekezdését.

13 Lásd különösen: 1996. október 8-i Dillenkofer és társai ítélet (C-178/94, C-179/94 és C-188/94–C-190/94, EU:C:1996:375, 39. pont); 2002. március 12-i Leitner ítélet (C-168/00, EU:C:2002:163, 22. pont); 2012. február 16-i Blödel-Pawlik ítélet (C-134/11, EU:C:2012:98, 24. pont); 2014. január 16-i Baradics és társai végzés (C-430/13, EU:C:2014:32, 36. pont).

B. Az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőre vonatkozóan a 90/314 irányelv 5. cikke által bevezetett felelősségi rendszer terjedelméről

1. Általános megfontolások

34. Elöljáróban emlékeztetni szeretnék arra, hogy a 90/314 irányelv által létrehozott felelősségi rendszer *szerződéses felelősségi* rendszer, amelynek általános elve, hogy a kötelezett felel a felek között létrejött szerződés nemteljesítéséért vagy nem megfelelő teljesítéséért. Ebben az összefüggésben valamely kötelezettség nemteljesítését tág értelemben úgy kell értelmezni, mint valamely szerződéses kötelezettség bármely megsértését. Valamely kötelezettség nemteljesítésének ez a meghatározása azon szerződéses felelősségi rendszer sarokkövét képezi, amelynek értelmében a szerződő fél keresetet indíthat a másik féllel szemben, ha az nem teljesíti valamennyi szerződéses kötelezettségét.[14]

35. Arra is rá kívánok mutatni, hogy a 90/314 irányelv 1. cikkéből, valamint 2. cikkének 1. és 2. pontjából kitűnik, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés több tényezőből tevődik össze, azaz az utaztatásból, a szállásból és egyéb idegenforgalmi szolgáltatásokból, amelyeket összesített áron értékesítettek vagy kínáltak értékesítésre,[15] azonban amelyeket egy másik tagállambeli vagy harmadik állambeli szolgáltatók nyújtanak.[16] Az utazási csomagra vonatkozó szerződés ezen összetettsége képezi – véleményem szerint – az egyik olyan tényezőt, amely magyarázattal szolgál arra, hogy miért is szentelt az uniós jogalkotó ekkora figyelmet a magas szintű fogyasztóvédelemnek ezen irányelvben, magyarázattal szolgál ennélfogva az irányelv 5. cikkében bevezetett szervezői (és/vagy közvetítői) felelősségi rendszer beiktatására is. E cikk ugyanis – azáltal, hogy a fogyasztókat ért károk megtérítésére vonatkozó kötelezettségre vonatkozóan szabályokat állapít meg – az utazási csomagokat nyújtó utazásszervezők fogyasztók általi felelősségre vonásának megkönnyítését célozza.[17]

2. Az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőnek a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése alapján a fogyasztóval szemben fennálló felelősségéről

36. A 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése értelmében az utazási csomagra vonatkozó szerződés szervező fele (és/vagy a közvetítő) felel a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket a szervező vagy más szolgáltatók teljesítik, a szervező és/vagy a közvetítő azon jogának sérelme nélkül, hogy e más szolgáltatókkal szemben igényt érvényesítsen.[18]

14 Lásd Machnikowski, P. és Szpunar, M., „Chapter 8: Remedies. General Provisions”, *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, Research Group on the Existing EC Private Law (Acquis Group), Sellier, München, 2009, 401–404. o., különösen 403. o., 8:101, 5.

15 A „csomag” fogalmának e meghatározása pontosítja az utazási csomagra vonatkozó szerződés teljesítésére és nemteljesítésére vonatkozó szabályok hatályát. Lásd Machnikowski, P., „Chapter 7: Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts”, *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, i. m., 380–398. o., különösen 384. o., 7.E-02. cikk, 6.

16 A 90/314 irányelv 1. cikke „a[z Unió] területén *értékesített vagy értékesítésre kínált* szervezett utazási formákra [utazási csomagokra]” hivatkozik. A „szervező” fogalmát a 90/314 irányelv 2. cikkének 2. pontja a következőképpen határozza meg: „olyan személy, aki nem alkalomszerűen szervezett utazási formákat szervez, és *eladja vagy értékesítésre kínálja* azokat közvetlenül vagy közvetítő útján”. E tekintetben megjegyzem, hogy mivel az angol kötelmi jog egyértelműen különbséget tesz a termékértékesítés *(sale of goods)* és a szolgáltatásnyújtás *(supply of services)* között, a vétkesség *(fault)* és az objektív felelősség *(strict liability)* közötti különbséget nagymértékben a szolgáltatási szerződések (az 1982. évi törvény 13. cikke) és az árubeszerzési szerződések (az 1982. évi törvény 14. cikke) közötti különbségtétel határozza meg. Lásd e tekintetben Samuel, G. és Rinkes, J. G. J., „The English law of obligations”, i. m., 209. o., valamint Montanier, J.-C. és Samuel, G., Szerződés az angol jogban *(Le contrat en droit anglais)*, PUG, 1999, 92. o. Mindazonáltal – amint azt a jelen indítvány bevezetésében jeleztem – a jogalkotó éppen az utazási csomagokra vonatkozó nemzeti szabályozások és gyakorlatok közötti ezen különbségekre hivatkozott a 90/314 irányelvben annak igazolása céljából, hogy valamennyi tagállamra vonatkozóan „közös minimumszabályokat” állapítsanak meg. Lásd ezen irányelv második preambulumbekezdését.

17 A „fogyasztónak” a 90/314 irányelv értelmében vett fogalmával kapcsolatban lásd ezen irányelv 2. cikkének 4. pontját.

18 Lásd még a 90/314 irányelv tizennyolcadik preambulumbekezdését.

37. Véleményem szerint e rendelkezés szövegéből egyértelműen kitűnik, hogy a szervezőnek a szerződés megfelelő teljesítéséért fennálló személyes felelőssége fennmarad a fogyasztóval szemben függetlenül attól, hogy a szerződést „más szolgáltató” teljesíti.[19] Amint azt Tizzano főtanácsnok megállapította, „ami különösen a szerződéses felelősséggel kapcsolatos szempontot illeti, a szervező és/vagy az eladó, a fogyasztó és a szolgáltató közötti háromoldalú jogviszony tartalmát úgy határozzák meg, hogy főszabály szerint *kizárólag* az előbbiek (a szervező vagy a közvetítő eladó) *felelősek* a fogyasztóval szemben a szerződés nemteljesítéséért vagy nem megfelelő teljesítéséért”[20].

38. Ez lényegében azt jelenti, hogy a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy bírósági eljárást indítson a szervező szerződéses féllel szemben.[21] Egyébiránt a 90/314 irányelv 5. cikkének (3) bekezdéséből kitűnik, hogy semmisnek kell nyilvánítani azokat a szerződési feltételeket, amelyek alapján a szervező mentesül a szerződés más szolgáltatók általi nemteljesítéséért vagy nem megfelelő teljesítéséért fennálló felelősség alól.[22]

39. Ezenkívül fontosnak tűnik megjegyezni, hogy a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése keretében az uniós jogalkotó azon döntése, hogy lehetővé tegye a szervező számára, hogy adott esetben „más szolgáltatókkal” szemben keresetet indítson, azon szándékának felel meg, hogy magas szintű fogyasztóvédelmet valósítson meg, annak elkerülése érdekében, hogy a fogyasztókat az utazási csomagra vonatkozó szerződés általános feltételeihez való kötöttségük miatt eltántorítsa attól, hogy a felelősség megállapítása iránt keresetet nyújtsanak be, illetve hogy a szerződés nemteljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő károk megtérítése iránt több különálló kereset benyújtására kényszerüljenek.

40. Amint azt a Bizottság a Bíróság által feltett kérdésre adott válaszában jelzi, az ezen irányelv által létrehozott szerződéses felelősségi rendszer célja, hogy a szervező felelősségét kiterjessze a *szerződés nemteljesítésének vagy nem megfelelő teljesítésének valamennyi esetére* annak érdekében, hogy a fogyasztó legalább egy vélelmezett alperessel szemben tudja érvényesíteni a kártérítési igényét, ami lehetővé teszi a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítását. A 90/314 irányelv értelmében vett szervezői felelősség ugyanis egyrészt a fogyasztónak okozott veszteség és kár alapjául szolgáló cselekmény vagy mulasztás, másrészt az ezen irányelv 2. cikkének 1. pontjában meghatározott utazási csomagokra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek közötti kapcsolaton alapul.[23]

41. Felmerül tehát az az alapvető kérdés, hogy a 90/314 irányelv 2. cikkének 5. pontja értelmében vett *utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségeket* az ezen irányelv 5. cikkének (1) bekezdése szerint *megfelelően teljesítették-e*.[24]

19 A tizennyolcadik preambulumbekezdés többek között kimondja, hogy a szervező szerződő fél felel a fogyasztóval szemben a szerződésből eredő kötelezettségek megfelelő teljesítéséért.

20 Tizzano főtanácsnok Leitner ügyre vonatkozó indítványa (C-168/00, EU:C:2001:476, 4. pont). Kiemelés tőlem.

21 Azzal ugyanis, hogy a fogyasztónak kínált szolgáltatásokat egységként kezeli, a 90/314 irányelv 1. cikkében és 2. cikkének 2. pontjában használt „szolgáltatás-értékesítéskénti” minősítés azáltal könnyíti meg a fogyasztó eljárását abban a helyzetben, amikor a szerződést nem vagy nem megfelelően teljesítik, hogy számára „függetlenül attól, hogy mely szolgáltatás[oka]t nem teljesítettek vagy teljesítettek nem megfelelően, egyetlen nemzeti kapcsolattartót biztosít”. Lásd ebben az értelemben: Poillot, E., „A szolgáltatás-értékesítés a közösségi jogban (La vente services en droit communautaire) (a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK irányelv)”, *Uniform Terminology for European Contract Law*, Nomos, 2005, 359–382. o., különösen 381. o. Lásd: Machnikowski, P., „Chapter 7. Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts”, i. m., 380–398. o., különösen 383. o., 7.E-02. cikk, 3.

22 Lásd még a jelen indítvány 43. pontját.

23 Lásd még a jelen indítvány 34. pontját.

24 A 90/314 irányelv 2. cikkének 5. pontja szerint ezen irányelv alkalmazásában a „szerződés” az a megállapodás, amely a fogyasztót és a szervezőt és/vagy közvetítőt összekapcsolja.

42. E tekintetben megjegyzem, hogy egyrészt annak meghatározásáról van szó, mely szerződéses kötelezettségek erednek az utazási csomagra vonatkozó szerződésből, másrészt pedig arról, hogy e kötelezettségeket hogyan kell teljesíteni. Így a szerződéses felelősségre vonatkozó általános szabályok szerint nincs jelentősége annak, hogy a szervező vagy más szolgáltató-e az a személy, aki e kötelezettségeket nem vagy nem megfelelően teljesíti: a fogyasztóval szemben továbbra is a szervező felel. Az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőnek tehát objektív felelőssége áll fenn a fogyasztó felé. [25]

43. Mindazonáltal emlékeztetni kell arra, hogy a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése többek között kimondja, hogy „a tagállamok *meghozzák a szükséges intézkedéseket* annak biztosítására, hogy a szervező […] szerződő fél *feleljen* a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért”. Így – amint arra a Bizottság helyesen rámutatott – a szervező felelősségének terjedelmét az utazási csomagra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó jog határozza meg. [26]

44. E tekintetben pontosítanom kell, hogy a kötelezett szerződéses felelőssége főszabály szerint nem abszolút felelősség: bizonyos feltételek teljesülése esetén mentesülhet a felelősség alól. Ily módon a szervezőre vonatkozóan a 90/314 irányelv által létrehozott felelősségi rendszerben – az irányelv 5. cikkének (2) bekezdésével összhangban – a szervező nem felelős a szerződés nemteljesítéséért vagy nem megfelelő teljesítéséért, ha az nem tudható be neki. E felelősség a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik és negyedik albekezdésében foglalt, a felelősség korlátozására vonatkozó feltételektől is függ. [27] E rendelkezések azokra a korlátozásokra vonatkoznak, amelyeket a tagállamok a szerződés nemteljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő károk megtérítésével kapcsolatban megállapíthatnak. [28] Egyébiránt arra is emlékeztetek, hogy ezen irányelv 5. cikkének (3) bekezdése értelmében „[e cikk] (1) és (2) bekezdés[ének] rendelkezéseitől szerződéses rendelkezés nem térhet el”. [29]

45. Amint azt az előzőekben kifejtettem, a 90/314 irányelv 5. cikke (1) bekezdésének nemcsak a szövege világos és egyértelmű az utazási csomagot nyújtó utazásszervező felelősségét illetően, de a szó szerinti értelmezését ezen irányelv rendszere és célja, valamint e rendelkezés célkitűzése is alátámasztja. [30]

46. A fentiekből következik, hogy a szervezőt kell a felelősségnek terhelnie a fogyasztóval szemben, következésképpen a 90/314 irányelv 5. cikkének (2) bekezdésében előírt mentesülési okok főszabály szerint elfogadhatók. [31]

25 Így a szerződéses kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése a szervező felelősségének megállapítását eredményezheti. Lásd e tekintetben: Machnikowski, P., i. m., különösen 402. o., 8:101. cikk, 3. Lásd még: Kleinschmidt, J., „8:101. cikk: Remedies Available”, *Commentaries on European Contract Laws*, Nils, J. és Zimmermann, R. (szerk.), Oxford, 1108. o.

26 Kiemelés tőlem. Emlékeztetni kell arra, hogy a 90/314 irányelv nem tartalmaz semmilyen rendelkezést az alkalmazandó jogra vonatkozóan. Mindazonáltal a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.) szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL 2008. L 177., 6. o.; helyesbítés: HL 2009. L 309., 87. o.) 6. cikkének (1) bekezdése főszabály szerint biztosítja a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti jog alkalmazását.

27 A jogtudomány a 90/314 irányelv 5. cikkének (2) és (3) bekezdését, valamint 8. cikkét kötelező erejű szabálynak tekinti. Lásd Machnikowski, P., i. m., különösen 465. o., 8: E-01. cikk, 2.

28 Lásd még a 90/314 irányelv tizenkilencedik preambulumbekezdését.

29 Lásd a jelen indítvány 38. pontját.

30 Lásd a jelen indítvány 36–43. pontját.

31 Hangsúlyoznom kell, hogy főszabály szerint a tagállamok magasabb szintű védelmet is előírhatnak. A tagállamok következésképpen a 90/314 irányelv átültetése során előírhattak az ezen irányelv 5. cikkének (2) bekezdésében előírtaknál szigorúbb mentesülési okokat.

47. A jelen ügyben, ami azt a kérdést illeti, hogy a Kuoni és X között létrejött *utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségeket* a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése értelmében *megfelelően teljesítették-e*, az elemzés e szakaszában fontosnak tűnik emlékeztetni arra, hogy a kérdést előterjesztő bíróság azt kéri a Bíróságtól, hogy tekintse úgy, hogy X-nek a szálloda személyzete egyik tagja általi recepcióhoz kísérése azon „utazási szolgáltatások" körébe tartozó szolgáltatás volt, amelyet a Kuoni vállalt, és hogy az e szolgáltatás nyújtása során elkövetett erőszak és testi sértés a szerződés nem megfelelő teljesítésének minősült. [32]

48. Ennélfogva azt kell vizsgálni, hogy a 90/314 irányelv által létrehozott felelősségi rendszerre tekintettel az utazási csomagra vonatkozó szerződés keretében eljáró szolgáltató munkavállalóját – ezen irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része alkalmazásában – szolgáltatónak lehet-e tekinteni.

49. E célból a következőkben a 90/314 irányelv értelmében vett „szolgáltató" fogalmának terjedelmét vizsgálom.

3. A 90/314 irányelv értelmében vett „szolgáltató" fogalmának jelentéséről és terjedelméről

50. Elöljáróban megjegyzem, hogy X, a Kuoni, az ABTA és a Bizottság úgy véli, hogy maga a szálloda munkavállalója nem tekinthető szolgáltatónak. X ugyanakkor azt állítja, hogy bizonyos különös körülmények között a hibás szolgáltatást nyújtó munkavállaló minősülhet szolgáltatónak abban az esetben, ha ettől eltérő minősítése megfosztaná a fogyasztót a 90/314 irányelv 5. cikkében biztosított védelemtől.

51. Megjegyzem, hogy a 90/314 irányelv nem határozza meg a „szolgáltató" fogalmát, és ezen irányelv nem tartalmaz semmilyen utalást a tagállamok jogára e fogalom jelentésének és terjedelmének meghatározását illetően.

52. E tekintetben emlékeztetni kell arra, hogy a Bíróság állandó ítélkezési gyakorlata szerint az uniós jog egységes alkalmazásának követelményéből és az egyenlőség elvéből az következik, hogy a jelentésének és terjedelmének meghatározása érdekében a tagállami jogokra kifejezett utalást nem tartalmazó uniós jogi rendelkezést az egész Unióban önállóan és egységesen kell értelmezni, figyelembe véve a szóban forgó rendelkezés összefüggéseit és a kérdéses szabályozás célját. [33]

53. Mindenekelőtt emlékeztetni kell arra, hogy – a díjazás ellenében szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval ellentétben – a szolgáltató munkavállalója az utazási csomagra vonatkozó szerződésben előírt szolgáltatásokat úgy nyújtja, hogy alá-fölérendeltségi viszonyban áll munkáltatójával, amely viszony nem áll fenn valamely szolgáltatóval – mint például egy szállodával, egy étteremmel, egy túravezetővel vagy sportoktatóval – szemben, függetlenül attól, hogy természetes vagy jogi személyről van-e szó.

54. Véleményem szerint a 90/314 irányelv 5. cikkének különféle nyelvi változataiban használt „szolgáltató" kifejezés megfelelője az a természetes vagy jogi személy, aki vagy amely díjazás ellenében szolgáltatást nyújt. [34]

32 Lásd a jelen indítvány 13. pontját. Az előzetes döntéshozatalra utaló határozat jogi hátteréből kitűnik, hogy az 1982. évi törvény 13. cikke értelmében a szolgáltató köteles a szerződésben foglalt szolgáltatásokat kellő gondossággal és észszerű szakértelemmel teljesíteni.

33 Lásd különösen: 2020. július 16-i a Novo Banco SA ítélet (C-253/19, EU:C:2020:585, 17. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

34 Úgy tűnik ugyanis, hogy a „szolgáltató" kifejezés francia nyelvű változata ebben az értelemben más nyelvi változatokban is szerepel, többek között a spanyol („Porestador de servicios"), német („Dienstleistungsträger"), angol („supplier of services"), olasz („prestatore di servizi"), lengyel („usługodawc"), portugál („Prestador de serviços") és román („furnizor de servii") nyelvi változatban is.

55. Ezt követően hasznosnak tűnik megjegyezni, hogy a 90/314 irányelvnek csak az 5. cikke használja a „szolgáltató” kifejezést.[35] Következésképpen ezt a fogalmat kizárólag a szervezőknek (és/vagy a közvetítőknek) a fogyasztókkal kötött, utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek nemteljesítéséért vagy nem megfelelő teljesítéséért fennálló felelősségével összefüggésben használják. Amint az az ezen irányelv 2. cikkének 1. pontjában szereplő „[csomag]” kifejezés meghatározásából kitűnik, e kötelezettségek az utazási csomagra vonatkozó szerződésben szereplő szolgáltatásokra, azaz az utaztatásra, a szállásra és egyéb idegenforgalmi szolgáltatásokra (kirándulások, foglalkozások, étkeztetés stb.) vonatkoznak. Mindazonáltal ezen irányelv egyetlen rendelkezése sem utal a szolgáltatók munkavállalóira. Ezenkívül emlékeztetek arra, hogy bár az uniós jogalkotó lehetővé akarta tenni a szervező számára, hogy a szolgáltatóval szemben fellépjen, az említett szervezőnek láthatóan nincs lehetősége arra, hogy a szolgáltatók munkavállalóival szemben lépjen fel.

56. Ennélfogva úgy vélem, hogy a 90/314 irányelv értelmében *magát* a szolgáltató munkavállalóját nem lehet „szolgáltatónak” tekinteni.

57. A jelen ügyben azonban nem annak meghatározásáról van szó, hogy a szolgáltató munkavállalója *maga* is szolgáltatónak tekinthető-e, hanem arról, hogy a 90/314 irányelv 5. cikkével létrehozott felelősségi rendszer keretében a szolgáltató szerződést teljesítő *munkavállalójának cselekményei vagy mulasztásai* a szolgáltató cselekményeivel vagy mulasztásaival esnek-e egy tekintet alá.

58. Ebből a szempontból javaslom megvizsgálni a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében előírt mentesülési ok alkalmazhatóságát.

C. A 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében előírt felelősség alóli mentesülési ok alkalmazhatóságáról abban az esetben, ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése az e szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményeiből fakad

1. Általános megfontolások

59. Véleményem szerint fontos emlékeztetni arra, hogy minden egyes szolgáltató saját szervezeti struktúrája alapján teljesíti a szerződéses kötelezettségeket (a munkavállalók és a gyakornokok közötti feladatmegosztás stb.). Ez a struktúra az egyes szolgáltatók esetében igen eltérő lehet, mint például egy ötcsillagos szálloda és egy kisebb, családi üzemeltetésű szálloda esetében. Következésképpen, a szervező vagy szolgáltató felelősségének megállapításához nem lényeges az, hogy konkrétan ki teljesítette a szerződéses kötelezettségeket.

60. Ebből következik, hogy annak meghatározása érdekében, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében előírt mentesülési ok alkalmazandó-e az alapügybelihez hasonló helyzetben, a következő kérdés merül fel: mely körülmények között tudható be egy szolgáltatónak/munkáltatónak a munkavállalója által elkövetett cselekmény vagy mulasztás, így többek között a szándékosan elkövetett jogellenes cselekmény, tekintettel a 90/314 irányelv által létrehozott felelősségi rendszerre?

61. Ezt a kérdést az alábbiakban fogom megválaszolni.

35 Lásd még a 90/314 irányelv tizennyolcadik preambulumbekezdését.

2. Azon körülményekről, amelyek között a szolgáltató munkavállalójának cselekménye vagy mulasztása a munkáltatónak/szolgáltatónak tudható be a 90/314 irányelv által bevezetett felelősségi rendszerre tekintettel

62. Elöljáróban emlékeztetek arra, hogy a 90/314 irányelv értelmében vett szervezői felelősség csak a szerződéses kötelezettségek teljesítése keretében állapítható meg. Amint arra már rámutattam, ez a felelősség egyrészt a fogyasztónak okozott veszteség és kár alapjául szolgáló cselekmény vagy mulasztás, másrészt az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek közötti kapcsolaton alapul.[36] Ennélfogva a szervezőnek és a munkáltatónak/szolgáltatónak kell betudhatónak lennie a szerződés azon nemteljesítésének vagy nem megfelelő teljesítésének, amely a fogyasztót ért kárhoz kapcsolódó olyan cselekményekből vagy mulasztásokból ered, amelyeket egy munkavállaló *a szerződéses kötelezettségek teljesítése során* követett el. Ha ez nem így lenne, a szervező könnyedén kibújhatna az utazási szerződés megfelelő teljesítéséért fennálló mindennemű felelősség alól azáltal, hogy e szerződés teljesítését olyan szolgáltatóra bízza, amelynek munkavállalói ténylegesen teljesítik az említett szerződésből eredő kötelezettségeket.

63. Megjegyzem továbbá, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (1) bekezdésének megfelelően a szervezőnek kell felelnie egyrészt a szolgáltató munkavállalójának az ezen irányelv 2. cikkének 5. pontjában meghatározottak szerint *a szerződésben megállapított szerződéses kötelezettségek*, másrészt pedig a 2. cikk 1. pontjának b) alpontjában felsorolt szolgáltatásokhoz kapcsolódó, *járulékosnak tekintett kötelezettségek* teljesítése során elkövetett cselekményeiért és mulasztásaiért.[37]

64. Pontosabban: a „[csomag]” fogalommeghatározásának megfelelően a 90/314 irányelv 2. cikke 1. pontjának b) alpontjában szereplő szállás szolgáltatás a szervező által értékesíthető vagy értékesítésre kínálható három tényező egyike. Ezt a rendszerint szálloda által nyújtott szolgáltatást a munkavállalókon keresztül nyújtják, akik munkaszerződésük teljesítése keretében a szállodával szemben fennálló szerződéses kötelezettségeket teljesítenek. E kötelezettségek magukban foglalhatják többek között a poggyászszállítást, az étkeztetést, a személyszállítást, a portaszolgálatot, a felszolgálást, a szobaszervízt, a kerékpárkölcsönzést, a takarítási vagy a karbantartási szolgáltatásokat. E szolgáltatások tehát az utazási csomagra vonatkozó szerződés keretében szálloda által nyújtott szállásszolgáltatáshoz kapcsolódó *járulékos szolgáltatások*.

65. Ebben az összefüggésben számomra egyértelmű, hogy főszabály szerint akkor lehet úgy tekinteni, hogy egy szálloda munkavállalója az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő szerződéses kötelezettségeket teljesíti, amikor szolgálatban van, a szálloda személyzetének egyenruháját viseli, és így a vendégek/fogyasztók szemében megbízható személynek tűnik, függetlenül attól, hogy a kötelezettségeket a szálloda épületében vagy azon kívül teljesíti-e, amennyiben az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségekről, vagy a szervező által e szerződés keretében értékesített, illetve értékesítésre kínált szolgáltatásokhoz kapcsolódó járulékos kötelezettségekről van szó.[38]

66. Ily módon, ha a poggyászszállítás, a berendezések karbantartása vagy az ügyfelek recepcióra kísérése a szállásszolgáltatáshoz kapcsolódó járulékos szolgáltatás, vagy a szerződésben közvetlenül előírt szolgáltatás, a szervezőnek kell felelnie, ha a szálloda londínere kárt okoz a csomagokban vagy elveszíti azokat, megtámadja a vendéget azon kötelezettsége teljesítése közben, amikor a szobájához vagy a recepcióhoz kíséri, megégeti a vendéget a ráöntött levessel vagy kiszolgálás közben bántalmazza.

36 Lásd még a jelen indítvány 40. pontját.

37 A szálláshoz, illetve az utaztatáshoz kapcsolódó e járulékos kötelezettségek e szolgáltatások jellegéből fakadnak.

38 Ez a helyzet áll fenn többek között a szálloda sofőrjei/munkavállalói által nyújtott repülőtéri transzferszolgáltatás esetében.

67. Mindezen esetekben úgy kell tekinteni, hogy a szerződést nem megfelelően teljesítették, és hogy – ennek következtében – a szálloda munkavállalójának cselekményeit az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőnek a 90/314 irányelv 5. cikke szerinti felelősségi rendszere keretében a szolgáltatás nyújtójának kell betudni.

68. Ezzel szemben a szervező az ezen irányelv 5. cikkének (2) bekezdése értelmében nem tehető felelőssé a fogyasztót ért károkért akkor, ha a szálloda munkavállalója a munkaidején kívül vagy szabadnapján követ el testi sértést egy szállodai vendég ellen. Ebben az esetben tehát nem a szerződéses kötelezettségeknek a szolgáltató általi teljesítése keretében okozott károkról van szó.

69. Következésképpen, a 90/314 irányelv 5. cikke (1) bekezdésének megfelelően a szervezőnek felelnie kell egyrészt a szolgáltató munkavállalójának az ezen irányelv 2. cikkének 5. pontjában meghatározott *szerződésben megállapított szerződéses kötelezettségek*, másrészt a 2. cikk 1. pontjának b) alpontjában felsorolt szolgáltatáshoz képest *járulékosnak minősülő kötelezettségek* teljesítése során elkövetett cselekményeiért és mulasztásaiért.

70. Azon körülmények tisztázását követően, amelyek fennállása esetén valamely szolgáltató munkavállalójának cselekményeit vagy mulasztásait a munkáltatónak/szolgáltatónak kell betudni a 90/314 irányelv által bevezetett felelősségi rendszerre tekintettel, egy utolsó kérdést kell még megvizsgálni: mi a különbség a *vis maior* és azon esemény között, „amelyet a szervező […] vagy a szolgáltató megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni”.

3. A vis maior *és azon esemény közötti különbség, „amelyet a szervező […] vagy a szolgáltató megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni”*

71. A 90/314 irányelv 5. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy a szervező (és/vagy a közvetítő) felelős a szerződés nemteljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha e nemteljesítés vagy nem megfelelő teljesítés nem az ő vagy más szolgáltató hibájának tudható be, mivel az e rendelkezésben szereplő felelősség alóli mentesülési okok egyike alkalmazandó rá. Az ezen irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésében foglalt eset azokra a helyzetekre vonatkozik, amelyekben a szerződés teljesítése során megállapított hiányosságok *vis maior* vagy olyan esemény következményei, amelyet a szervező vagy a szolgáltatást nyújtó megfelelő gondossággal sem láthatott előre vagy előzhetett volna meg.[39]

72. X írásbeli észrevételeiben arra hivatkozik, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdése szerinti két esetet együttesen kell értelmezni.

73. Nem értek egyet ezzel az állásponttal.

74. Elsősorban ugyanis, a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének megfogalmazásából és a „vagy” kötőszó használatából egyértelműen kitűnik, hogy az uniós jogalkotó különbséget akart tenni egyrészt a *vis maior* esete, másrészt pedig azon esemény között, amelyet a szervező vagy a szolgáltató a megfelelő gondossággal sem láthatott előre vagy előzhetett meg.

39 Magától értetődik, hogy bár a 90/314 irányelv ezt kifejezetten nem említi, a szervezőre vagy a szolgáltatóra hárul az általa hivatkozott mentesülési okok bizonyítása. Lásd e tekintetben: Rüfner, T., „8:108. cikk Excuse Due to an Impediment”, *Commentaries on European Contract Laws*, Nils, J. és Zimmermann, R. (szerk.), Oxford, 1164–1177. o., különösen 1174. o.

75. Másodsorban megjegyzem, hogy a *vis maior* fogalmát (az 5. cikk (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének első része) a 90/314 irányelv 4. cikke (6) bekezdése második albekezdésének ii. alpontja a következőképpen határozza meg: *„az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható körülmény*, amelynek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el”[40]. E fogalommeghatározás három olyan feltételt foglal magában, amelyeknek együttesen kell teljesülniük ahhoz, hogy a szervező mentesüljön a felelősség alól.

76. Ezzel szemben nem ez a helyzet az ezen irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében említett esemény esetében. Az uniós jogalkotó ugyanis itt a „vagy” kötőszót használta, ami azt jelenti, hogy a szervező mentesülhet a felelősség alól, ha bebizonyosodik, hogy sem ő, sem a szolgáltató nem láthatta előre *vagy* (nem együttesen, hanem vagylagosan) előzhette meg az eseményt, miközben minden szükséges intézkedést megtett ennek érdekében. Másként fogalmazva: a szervező csak abban az esetben mentesülhet a felelősség alól, ha bebizonyosodik, hogy az említett eseményt ő vagy a szolgáltató nem láthatta előre és nem is előzhette meg.

77. Nyilvánvaló tehát, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésében szereplő két eset eltérő, és hogy a jelen ügyben ki kell zárni a *vis maior* esetét.

4. A 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében említett eseményről

78. A 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része azokra a helyzetekre vonatkozik, amelyekben a szerződés teljesítése során megállapított hiányosságok „olyan esemény következményei, amelyet a szervező […] vagy a közvetítő megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni”.

79. A jelen ügyben úgy vélem, hogy N, a szálloda munkavállalója által X, a szálloda vendége ellen elkövetett erőszak és testi sértés, amely e vendég recepcióhoz kísérésére vonatkozó szerződéses kötelezettség teljesítése során valósult meg, nem minősül az e rendelkezés értelmében vett „eseménynek”.

80. Az e rendelkezésben szereplő „esemény” kifejezés ugyanis nem terjedhet ki a szolgáltató munkavállalója által az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek teljesítése során elkövetett cselekményekre vagy mulasztásokra, köztük a szándékosan elkövetett felróható cselekményekre. Ahhoz, hogy ezek a cselekmények vagy mulasztások a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része értelmében vett „eseménynek” minősülhessenek, annak vagy a szolgáltató szervezeti struktúráján kívül álló eseménynek vagy objektív körülménynek kell lennie. Az „esemény” e fogalma semmilyen esetben sem foglalhatja magában a szándékosan elkövetett, felróható cselekményeket, amelyek önmagukban a szerződéses kötelezettségek nemteljesítésének vagy nem megfelelő teljesítésének minősülnek. Logikátlan is lenne elemezni a szolgáltató felróható cselekményeinek előrelátható vagy megelőzhető jellegét, többek között akkor, ha azokat a szolgáltató munkavállalói követik el.

81. Így, még ha – amint azt a jelen indítvány 56. pontjában már kifejtettem – a 90/314 irányelv értelmében magát a szolgáltató munkavállalóját nem lehet szolgáltatónak tekinteni, e munkavállaló cselekményeit a munkáltatónak/szolgáltatónak és a szolgáltatás szervezőjének kell betudni, amennyiben azokra az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek teljesítése keretében került sor. E körülmények között e cselekmények nem tartoznak a 90/314 irányelv 5. cikke

40 Kiemelés tőlem.

(2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része értelmében vett „esemény” fogalmába. Másként fogalmazva: a szolgáltató munkavállalójának a szerződés nemteljesítését vagy nem megfelelő teljesítését eredményező hibája a szolgáltató hibájának minősül. Ennélfogva az e rendelkezésben előírt mentesülési okot nem kell figyelembe venni.

82. E körülmények között úgy kell tekinteni, hogy az N által X ellen elkövetett erőszakot és testi sértést a szállodának kell betudni, így a Kuoni nem mentesülhet az utazási csomagot nyújtó utazásszervezőként fennálló felelőssége alól.

83. Ez az egyetlen olyan értelmezés, amely alkalmas a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítására, és annak megelőzésére, hogy e védelmi szint jelentősen csökkenjen a szolgáltatók munkavállalói által elkövetett súlyos hibák esetén. Az ettől eltérő értelmezés elfogadása ugyanis az ilyen súlyos hibák a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második része értelmében vett „előre nem látható *vagy* megelőzhetetlen” eseménynek minősülhetnének.

84. Figyelemmel az általam az első kérdés a) pontjára javasolt válaszra, nem szükséges megválaszolni a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében szereplő esemény előre nem látható vagy megelőzhetetlen jellegének értékelési kritériumaira vonatkozó kérdést.

VI. Végkövetkeztetés

85. A fenti megfontolások összességére tekintettel azt javasolom, hogy a Bíróság a következő választ adja a Supreme Court of the United Kingdom (az Egyesült Királyság legfelsőbb bírósága) kérdéseire:

1) A szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdése második részének alkalmazásában maga az utazási csomagra vonatkozó szerződés keretében eljáró szolgáltató munkavállalója nem tekinthető szolgáltatónak.

2) A szervezőnek kell felelősnek lennie a szolgáltató munkavállalójának az ezen irányelv 2. cikkének 5. pontjában meghatározott szerződésben megállapított szerződéses kötelezettségek, valamint az említett irányelv 2. cikke 1. pontjának b) alpontjában felsorolt szolgáltatáshoz képest járulékosnak minősülő kötelezettségek teljesítése során elkövetett cselekményeiért és mulasztásaiért. Következésképpen, a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében szereplő felelősség alóli mentesülési ok nem alkalmazható az utazási csomagot nyújtó utazásszervezővel szemben, ha az e szervező által a fogyasztóval kötött szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése az e szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának a cselekményéből ered.