Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (četvrto vijeće)

11. lipnja 2020.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zračni prijevoz – Uredba (EZ) br. 261/2004 – Članak 5. stavak 3. – Članak 7. stavak 1. – Odšteta putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta – Izuzeće – Pojam ‚izvanredne okolnosti' – ‚Putnici neprihvatljivog ponašanja' (‚*Unruly passengers*') – Nemogućnost pozivanja na nastanak izvanredne okolnosti u pogledu leta na koji ona nije utjecala – Pojam ‚razumne mjere'"

U predmetu C-74/19,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa (Sud sudskog okruga u Lisabonu, Portugal) odlukom od 21. siječnja 2019., koju je Sud zaprimio 31. siječnja 2019., u postupku

LE

protiv

Transportes Aéreos Portugueses SA,

SUD (četvrto vijeće),

u sastavu: M. Vilaras, predsjednik vijeća, S. Rodin, D. Šváby (izvjestitelj), K. Jürimäe i N. Piçarra, suci,

nezavisni odvjetnik: P. Pikamäe,

tajnik: M. Ferreira, glavna administratorica,

uzimajući u obzir pisani postupak i nakon rasprave održane 5. prosinca 2019.,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za Transportes Aéreos Portugueses SA, M. Riso, *advogada*,

– za portugalsku vladu, L. Inez Fernandes, P. Lacerda, P. Barros da Costa i L. Guerreiro, u svojstvu agenata,

– za njemačku vladu, J. Möller, M. Hellmann, U. Bartl i A. Berg, u svojstvu agenata,

– za francusku vladu, A.-L. Desjonquères i A. Ferrand, u svojstvu agenata,

– za austrijsku vladu, G. Hesse, potom J. Schmoll, u svojstvu agenata,

* Jezik postupka: portugalski

– za poljsku vladu, B. Majczyna, u svojstvu agenta,

– za Europsku komisiju, B. Rechena i N. Yerrell, u svojstvu agenata,

– za Europsku agenciju za sigurnost zračnog prometa (EASA), S. Rostren i R. Sousa Uva, u svojstvu agenata,

saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 27. veljače 2020.,

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 5. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta […] te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL 2004., L 46, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 26., str. 21. i ispravak SL 2019., L 119, str. 202.).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između osobe LE i zračnog prijevoznika Transportes Aéreos Portugueses SA (u daljnjem tekstu: TAP) u pogledu odbijanja potonjeg da isplati odštetu tom putniku čiji je let duže kasnio.

Pravni okvir

Međunarodno pravo

Tokijska konvencija

3 Konvencija o kaznenim i nekim drugim djelima počinjenima u zrakoplovima (*Zbornik ugovora Ujedinjenih naroda*, sv. 704., str. 219., u daljnjem tekstu: Tokijska konvencija) potpisana je u Tokiju 14. rujna 1963., a stupila je na snagu 4. prosinca 1969.

4 Sve države članice ugovorne su stranke Tokijske konvencije, ali ne i Europska unija.

5 Člankom 1. stavkom 1. te konvencije određeno je:

„Ova Konvencija primjenjuje se na:

(a) kaznena djela;

(b) djela koja, neovisno o tome jesu li kaznena djela, mogu ugroziti ili ugrožavaju sigurnost zrakoplova, osoba odnosno imovine u zrakoplovu ili narušavaju red i disciplinu u zrakoplovu.” [neslužbeni prijevod]

6 Članak 6. stavak 1. navedene konvencije glasi:

„Kada zapovjednik zrakoplova opravdano smatra da je osoba u zrakoplovu počinila odnosno izvršila ili namjerava počiniti odnosno izvršiti kazneno djelo ili djelo iz članka 1. stavka 1., on može u pogledu te osobe poduzeti razumne mjere, uključujući prisilne mjere koje su potrebne kako bi se:

(a) zajamčila sigurnost zrakoplova odnosno osoba ili imovine u zrakoplovu;

(b) održali red i disciplina u zrakoplovu;

(c) zapovjedniku zrakoplova omogućilo da dotičnu osobu preda nadležnim tijelima ili je iskrca u skladu s odredbama ove glave.” [neslužbeni prijevod]

7 Nakon što je 1. siječnja 2020. stupio na snagu Protokol o izmjeni Konvencije o kaznenim i nekim drugim djelima počinjenima u zrakoplovima, potpisan u Montrealu 4. travnja 2014., članak 6. Tokijske konvencije izmijenjen je. Međutim, ta izmjena nije primjenjiva, barem *ratione temporis*, na činjenice u glavnom postupku.

Sporazum o EGP-u

8 U okviru poglavlja naslovljenog „Promet”, članak 47. stavak 2. Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru od 2. svibnja 1992. (SL 1994., L 1, str. 3.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 11., svezak 106., str. 4.), kako je izmijenjen Sporazumom o sudjelovanju Republike Bugarske i Rumunjske u Europskom gospodarskom prostoru (SL 2007., L 221, str. 15.) (u daljnjem tekstu: Sporazum o EGP-u), predviđa da Prilog XIII. Sporazumu o EGP-u sadržava posebne odredbe o svim načinima prometa.

9 Člankom 126. stavkom 1. tog sporazuma određeno je:

„Sporazum se primjenjuje na područja na koje se primjenjuje Ugovor o osnivanju Europske ekonomske zajednice te prema uvjetima utvrđenima u tom Ugovoru, te na područja Islanda, Kneževine Lihtenštajna i Kraljevine Norveške.”

10 Točka 8. Protokola 1. navedenom sporazumu, naslovljena „Upućivanja na područja”, glasi:

„Kada akti na koje se upućuje sadrže upućivanja na područje ‚Zajednice’ ili ‚zajedničko tržište’ za potrebe Sporazuma, smatra se da se to odnosi i na područja ugovornih stranaka, kako je utvrđeno u članku 126. Sporazuma.”

11 Pod naslovom „Uvod”, u Prilogu XIII. Sporazumu o EGP-u, naslovljenom „Promet – Popis iz članka 47.”, određeno je:

„Kada akti iz ovog Priloga sadrže pojmove ili upućuju na postupke koji su usko vezani uz pravni poredak Zajednice kao što su

– preambule,

– adresati akata Zajednice,

– upućivanja na područja ili jezike EZ-a,

– upućivanja na prava i obveze država članica, njihova javan tijela, poduzeća ili pojedince u međusobnim odnosima; i

– upućivanja na postupke informiranja i obavješćivanja,

Protokol 1. o horizontalnim prilagodbama se primjenjuje, osim ako je drugačije predviđeno ovim Prilogom.”

Pravo Unije

Uredba br. 261/2004

12 Uvodne izjave 1., 13., 14. i 15. Uredbe br. 261/2004 navode:

„(1) Aktivnost Zajednice u području zračnog prijevoza usmjerena je, pored ostalih stvari, na osiguravanje visoke razine zaštite putnika. Uz to, u potpunosti bi trebalo voditi računa o obvezama zaštite potrošača općenito.

[…]

(13) Putnici čiji je let otkazan trebali bi moći ili ostvariti povrat novca vrijednosti karte ili ostvariti preusmjeravanje po zadovoljavajućim uvjetima i trebali bi biti zbrinuti na odgovarajući način dok čekaju kasniji let.

(14) U skladu s Montrealskom konvencijom, obveze stvarnih zračnih prijevoznika trebale bi biti ograničene ili u potpunosti isključene, u slučajevima kada je događaj uzrokovan izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći niti poduzimanjem svih [razumnih] mjera. Takve se okolnosti mogu posebno pojaviti u slučajevima političke nestabilnosti, meteoroloških uvjeta koji onemogućuju izvođenje predmetnog leta, sigurnosnih rizika, neočekivanih nedostataka po pitanju sigurnosti leta i štrajkova koji utječu na operacije stvarnih zračnih prijevoznika.

(15) Smatrat će se da postoje izvanredne okolnosti onda kad je utjecaj odluke, koju je donijela uprava zračnog prometa, u vezi s određenim zrakoplovom određenog dana dove[o] do dugog kašnjenja leta, kašnjenja leta preko noći, ili do otkazivanja jednog ili više letova tim zrakoplovom, iako su sve [razumne] mjere poduzete od strane dotičnog zračnog prijevoznika kako bi se izbjeglo kašnjenje ili otkazivanje letova.”

13 Člankom 3. stavkom 1. Uredbe br. 261/2004 određeno je:

„Ova se Uredba primjenjuje na:

(a) putnike koji putuju iz zračne luke smještene na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje;

(b) putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje, osim ako isti nisu dobili pogodnosti ili naknadu štete i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji, ako je [stvarni] zračni prijevoznik koji pruža uslugu dotičnog leta prijevoznik Zajednice.”

14 U članku 5. te uredbe određeno je:

„1. U slučaju otkazivanja leta, dotični putnici:

[…]

(c) imaju pravo na odštetu od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 7. […]

[…]

3. Stvarni zračni prijevoznik nije dužan platiti odštetu u skladu s člankom 7., ako može dokazati da je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći čak ni ako su sve razumne mjere poduzete.

[…]"

15 Članak 7. navedene uredbe, naslovljen „Pravo na odštetu", u stavku 1. predviđa:

„Pozivanjem na ovaj članak, putnici ostvaruju pravo na odštetu u iznosu od:

[…]

(c) 600 EUR za sve letove koji ne spadaju pod točke (a) ili (b).

[…]"

16 Članak 8. Uredbe 261/2004, naslovljen „Pravo na vraćanje prevoznine ili preusmjeravanje", u stavku 1. određuje:

„Upućivanjem na ovaj članak, putnicima se nudi izbor između:

(a) – nadoknade u roku od 7 dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani i za dio, ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ako let više služi svrsi prvotnog plana putovanja putnika, zajedno sa, kada je to primjereno,

– povratnim letom u prvu točku polazišta, kada je to najranije moguće;

(b) preusmjeravanje, po sukladnim uvjetima prijevoza do njihovog konačnog odredišta prvom mogućom prilikom; ili

(c) preusmjeravanje po sukladnim uvjetima prijevoza, do njihovog konačnog odredišta kasnijeg dana kako je putniku prihvatljivo, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta."

Uredba (EZ) br. 216/2008

17 U skladu s točkom 7.d Priloga IV., naslovljenog „Bitni zahtjevi za letačke operacije iz članka 8.", Uredbe (EZ) br. 216/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. veljače 2008. o zajedničkim pravilima u području civilnog zrakoplovstva i osnivanju Europske agencije za sigurnost zračnog prometa i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 91/670/EEZ, Uredbe (EZ) br. 1592/2002 i Direktive 2004/36/EZ (SL 2008., L 79, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 16., str. 39.):

„U izvanrednim okolnostima koje ugrožavaju let ili sigurnost zrakoplova i/ili osoba u njemu, zapovjednik zrakoplova mora poduzeti sve mjere koje smatra potrebnima radi sigurnosti. […]"

18 Uredba br. 216/2008 stavljena je izvan snage, s učinkom od 11. rujna 2018., Uredbom (EU) 2018/1139 Europskog parlamenta i Vijeća od 4. srpnja 2018. o zajedničkim pravilima u području civilnog zrakoplovstva i osnivanju Agencije Europske unije za sigurnost zračnog prometa i izmjeni uredbi (EZ) br. 2111/2005, (EZ) br. 1008/2008, (EU) br. 996/2010, (EU) br. 376/2014 i direktiva 2014/30/EU i 2014/53/EU Europskog parlamenta i Vijeća te stavljanju izvan snage uredbi (EZ) br. 552/2004 i (EZ) br. 216/2008 Europskog parlamenta i Vijeća i Uredbe Vijeća (EEZ) br. 3922/91 (SL 2018., L 212, str. 1.). Međutim, Uredba 2018/1139 nije primjenjiva *ratione temporis* u glavnom postupku.

Uredba br. 965/2012

19 Točkom „CAT.GEN.MPA.105 Odgovornosti zapovjednika", podtočkom (a) Priloga IV., naslovljenog „Operacije komercijalnog zračnog prijevoza", Uredbe Komisije (EU) br. 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama u skladu s Uredbom (EZ) br. 216/2008 (SL 2012., L 296, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 24., str. 132.), kako je izmijenjena Uredbom Komisije (EU) br. 800/2013 od 14. kolovoza 2013. (SL 2013., L 227, str. 1.) (u daljnjem tekstu: Uredba br. 965/2012), određeno je:

„Uz ispunjavanje zahtjeva iz stavka CAT.GEN.MPA.100, zapovjednik:

[…]

4. ima ovlaštenje za iskrcavanje bilo koje osobe ili bilo kojeg dijela tereta koji mogu predstavljati potencijalnu opasnost za sigurnost zrakoplova ili osoba u njemu;

5. ne dopušta prijevoz zrakoplovom osobi za koju se čini da je pod utjecajem alkohola ili droga u takvom stupnju, da bi mogla biti ugrožena sigurnost zrakoplova ili osoba u njemu;

[…]"

20 Točka „CAT.GEN.MPA.110 Autoritet zapovjednika zrakoplova" tog priloga glasi:

„Operator poduzima sve razumne mjere kako bi osigurao da sve osobe koje se prevoze zrakoplovom poštuju sve zakonite naredbe koje izdaje zapovjednik zrakoplova u svrhu osiguravanja sigurnosti zrakoplova i osoba ili stvari koje se njime prevoze."

Uredba (EU) br. 376/2014

21 Članak 2. točka 7. Uredbe (EU) br. 376/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 3. travnja 2014. o izvješćivanju, analizi i naknadnom postupanju u vezi s događajima u civilnom zrakoplovstvu, o izmjeni Uredbe (EU) br. 996/2010 Europskog parlamenta i Vijeća i stavljaju izvan snage Direktive 2003/42/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i uredbi Komisije (EZ) br. 1321/2007 i (EZ) br. 1330/2007 (SL 2014., L 122, str. 18.), određuje:

„Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

[…]

7. ‚događaj' znači bilo koji događaj povezan sa sigurnošću koji ugrožava, ili koji bi, ako se ne ispravi ili riješi, mogao ugroziti zrakoplov, osobe u njemu ili bilo koju drugu osobu te posebice uključuje nesreću i ozbiljnu nezgodu".

22 Člankom 4. stavkom 1. točkom (a) Uredbe br. 376/2014 određeno je:

„O događajima koji mogu predstavljati značajan rizik za sigurnost zrakoplovstva i koji pripadaju sljedećim kategorijama izvješćuju osobe navedene u stavku 6. putem sustavâ obveznog izvješćivanja o događajima na temelju ovog članka:

(a) događaji u vezi s radom zrakoplova, kao što su:
   i. događaji povezani sa srazovima;
   ii. događaji povezani s polijetanjem i slijetanjem;
   iii. događaji povezani s gorivom;
   iv. događaji tijekom leta;
   v. događaji povezani s komunikacijom;
   vi. događaji povezani s ozljedama, hitnim slučajevima i drugim kritičnim situacijama;
   vii. događaji povezani s onesposobljenošću osoblja i drugi događaji povezani s osobljem;
   viii. događaji povezani s vremenskim uvjetima ili sigurnošću”.

Provedbena uredba (EU) 2015/1018

23 Člankom 1. Provedbene uredbe Komisije (EU) 2015/1018 od 29. lipnja 2015. o utvrđivanju popisa u kojem se klasificiraju događaji u civilnom zrakoplovstvu koje treba obvezno prijaviti u skladu s Uredbom (EU) br. 376/2014 (SL 2015., L 163, str. 1.), određeno je:

„Detaljna klasifikacija događaja kojom se treba služiti prilikom izvješćivanja o događajima, putem sustava obveznog izvješćivanja, u skladu s člankom 4. stavkom 1. Uredbe [br. 376/2014] utvrđena je Prilozima I. do V. ovoj Uredbi.”

24 Točka 6. podtočka 2. Priloga I. Provedbenoj uredbi 2015/1018 predviđa kao događaje iz članka 4. stavka 1. Uredbe br. 376/2014, u vezi sa sigurnošću, „[t]eškoće u kontroliranju alkoholiziranih ili nasilnih putnika te putnika neprihvatljivog ponašanja”.

Glavni postupak i prethodna pitanja

25 Osoba LE kod zračnog prijevoznika TAP rezervirala je let iz Fortaleze (Brazil) za Oslo (Norveška) s presjedanjem u Lisabonu (Portugal).

26 Taj let izveden je 21. i 22. kolovoza 2017. s kašnjenjem u dolasku u Oslo od gotovo 24 sata. Taj je let kasnio jer se osoba LE nije mogla ukrcati na drugi let u okviru povezanog leta iz Lisabona za Oslo zbog kašnjenja u dolasku prvog leta iz Fortaleze u Lisabon. Potonji je let kasnio zbog toga što je zrakoplov koji ga je izvodio na svojem prethodnom letu iz Lisabona u Fortalezu morao biti preusmjeren u Las Palmas de Gran Canaria (Španjolska) kako bi iskrcao putnika neprihvatljiva ponašanja koji je ugrizao jednog, a napao druge putnike i članove posade. Stoga je osoba LE prevezena u Oslo sljedećim letom koji je sutradan izveo TAP.

27 Zbog tog kašnjenja duljeg od tri sata osoba LE od TAP-a je zahtijevala isplatu odštete od 600 eura, predviđene člankom 5. stavkom 1. točkom (c) Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinim člankom 7. stavkom 1. točkom (a), kako ih je tumačio Sud.

28 Budući da je TAP odbio isplatiti tu odštetu jer je sporno duže kašnjenje bilo uzrokovano izvanrednom okolnošću i da slanje drugog zrakoplova ne bi spriječilo to kašnjenje, osoba LE podnijela je tužbu Tribunalu Judicial da Comarca de Lisboa (Sud sudskog okruga u Lisabonu, Portugal).

29 Sud koji je uputio zahtjev dvoji o pravnoj kvalifikaciji okolnosti koja je uzrokovala navedeno kašnjenje, o tome može li se stvarni zračni prijevoznik pozvati na takvu okolnost ako je ona utjecala na zrakoplov koji je izveo predmetni let, ali prilikom leta koji je prethodio potonjem, kao i o razumnosti mjera koje je poduzeo taj prijevoznik.

30 U tim je okolnostima Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa (Sud sudskog okruga u Lisabonu) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

„1. Obuhvaća li pojam ‚izvanredne okolnosti' koji je naveden u uvodnoj izjavi 14. Uredbe br. 261/2004 okolnost u kojoj putnik tijekom leta ugrize druge putnike i napadne članove posade koji su ga pokušali smiriti i koja je, prema mišljenju zapovjednika zrakoplova, opravdala preusmjeravanje zrakoplova u najbližu zračnu luku kako bi se iskrcali navedeni putnik i njegova prtljaga, zbog čega je taj let kasnio u slijetanju na odredište?

2. Može li ‚izvanredna okolnost' koja nastane tijekom neposrednog prethodnog polaznog leta istog zrakoplova izuzeti zračnog prijevoznika od odgovornosti za zakašnjenje u polasku tog zrakoplova na povratnom letu na koji je ukrcan putnik koji je podnio pritužbu (sada tužitelj)?

3. Za potrebe članka 5. stavka 3. Uredbe br. 261/2004, je li zračni prijevoznik (sada tuženik) poduzeo sve razumne mjere, ali unatoč tome nije mogao spriječiti zakašnjenje time što je odvagnuo i procijenio da slanje drugog zrakoplova ne bi spriječilo već započeto zakašnjenje i time što je uputio putnika koji presjeda (sada tužitelja) na let sljedećeg dana jer to društvo izvodi samo jedan let dnevno za putnikovo konačno odredište?"

O prethodnim pitanjima

Opća napomena

31 U skladu sa svojim člankom 3. stavkom 1. točkom (b), Uredba br. 261/2004 primjenjuje se, među ostalim, na putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice na koju se UFEU primjenjuje, osim ako isti nisu dobili pogodnosti ili naknadu štete i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji, ako je stvarni zračni prijevoznik koji pruža uslugu dotičnog leta prijevoznik Zajednice.

32 Stoga se, na temelju članka 47. stavka 2. Sporazuma o EGP-u, u vezi s njegovim člankom 126. stavkom 1., točkom 8. Protokola 1. tog sporazuma i njegovim Prilogom XIII., Uredba 261/2004 primjenjuje, pod ondje određenim uvjetima, na letove čija se polazišna ili odredišna zračna luka nalazi na norveškom području.

33 Stoga, i s obzirom na to da tijekom postupka pred Sudom ni na koji način nije navedeno da je predmetni putnik u Brazilu dobio pogodnosti ili naknadu štete i da mu je pružena pomoć, provjera čega je ipak na sudu koji je uputio zahtjev, povezani let koji izvodi prijevoznik Zajednice, u predmetnom slučaju TAP, čije je polazište Fortaleza, a konačno odredište Oslo, obuhvaćen je područjem primjene Uredbe br. 261/2004.

Prvo pitanje

34 Svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., tumačiti na način da je neprihvatljivo ponašanje putnika zbog kojeg je zapovjednik zrakoplova preusmjerio predmetni let u zračnu luku različitu od odredišne kako bi iskrcao tog putnika i njegovu prtljagu obuhvaćeno pojmom „izvanredne okolnosti" u smislu te odredbe.

35 Valja podsjetiti na to da je, u slučaju otkazivanja leta ili dužeg kašnjenja, to jest u trajanju od tri sata ili duljem, zakonodavac Unije namjeravao urediti obveze zračnih prijevoznika predviđene u članku 5. stavku 1. Uredbe br. 261/2004 (presuda od 4. travnja 2019., Germanwings, C-501/17, EU:C:2019:288, t. 18.).

36 U skladu s uvodnim izjavama 14. i 15. kao i s člankom 5. stavkom 3. te uredbe, kako ih je tumačio Sud, zračni se prijevoznik stoga oslobađa svoje obveze isplate odštete putnicima na temelju članka 7. Uredbe br. 261/2004 ako može dokazati da je do otkazivanja ili kašnjenja leta u dolasku u trajanju od tri sata ili duljem došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći čak ni uz poduzimanje svih „razumnih mjera" a, u slučaju nastanka takve okolnosti, da je poduzeo sve mjere koje odgovaraju situaciji upotrijebivši sve svoje osoblje i sva materijalna i financijska sredstva kojima raspolaže kako bi izbjegao da ona dovede do otkazivanja ili duljeg kašnjenja predmetnog leta, pri čemu se od njega ne može zahtijevati nepodnošljiva žrtva u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku (presuda od 4. travnja 2019., Germanwings, C-501/17, EU:C:2019:288, t. 19.).

37 U skladu s ustaljenom sudskom praksom, kao „izvanredne okolnosti" u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe br. 261/2004 mogu se kvalificirati događaji koji po svojoj naravi ili zbog svojeg uzroka nisu dio uobičajenog obavljanja djelatnosti predmetnog zračnog prijevoznika te su izvan njegove stvarne kontrole, pri čemu su ta dva uvjeta kumulativna (presude od 4. travnja 2019., Germanwings, C-501/17, EU:C:2019:288, t. 20. i od 12. ožujka 2020., Finnair, C-832/18, EU:C:2020:204, t. 38.).

38 Na temelju uvodne izjave 14. navedene uredbe, takve se okolnosti mogu posebno pojaviti u slučajevima sigurnosnih rizika (presuda od 22. prosinca 2008., Wallentin-Hermann, C-549/07, EU:C:2008:771, t. 21.).

39 Nije sporno da neprihvatljivo ponašanje putnika zbog kojeg je zapovjednik zrakoplova – koji, u skladu s člankom 6. Tokijske konvencije i točkom 7.d Priloga IV. Uredbi 216/2008, mora poduzeti sve potrebne mjere radi sigurnosti – preusmjerio predmetni let u zračnu luku različitu od odredišne kako bi iskrcao tog putnika i njegovu prtljagu stvarno ugrožava sigurnost tog leta.

40 S tim u vezi valja podsjetiti na to da je zakonodavac Unije naveo, kao što to proizlazi iz članka 4. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 376/2014, u vezi s njezinim člankom 2. točkom 7., člankom 1. Provedbene uredbe 2015/1018 i točkom 6. podtočkom 2. njezina Priloga I., da teškoće u kontroliranju alkoholiziranih ili nasilnih putnika te putnika neprihvatljivog ponašanja mogu predstavljati značajan rizik za sigurnost zrakoplovstva i stoga ih se mora priopćiti putem sustavâ obveznog izvješćivanja o događajima, na temelju članka 4. stavka 1. Uredbe br. 376/2014.

41 Usto, s jedne strane, neprihvatljivo ponašanje koje je bilo toliko ozbiljno da je opravdalo da zapovjednik zrakoplova preusmjeri predmetni let nije dio uobičajenog obavljanja djelatnosti predmetnog stvarnog zračnog prijevoznika.

42 Naime, iako je zračni prijevoz primarna zadaća navedenog prijevoznika, zbog koje on po prirodi stvari mora kontrolirati ponašanje putnika koje prevozi, ponašanje poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku ipak se ne može očekivati od putnika, koji ne samo da mora postupati u skladu sa svim zapovijedima zapovjednika zrakoplova u pogledu osiguranja sigurnosti zrakoplova, u skladu s točkom „CAT.GEN.MPA.110 Autoritet zapovjednika zrakoplova" Priloga IV. Uredbi 965/2012, nego se i pobrinuti da on sam ne ugrozi pravilno izvršenje ugovora o prijevozu koji ga veže za predmetnog stvarnog zračnog prijevoznika.

43 S druge strane, takvo ponašanje predmetni stvarni zračni prijevoznik u načelu ne može kontrolirati jer ga je, kao prvo, počinio putnik čije se ponašanje i reakcije na zahtjeve posade u načelu ne mogu predvidjeti i, kao drugo, zapovjednik i posada raspolažu tek ograničenim sredstvima za kontrolu takvog putnika u zrakoplovu.

44 S tim u vezi valja naglasiti da je odluka koju je donio zapovjednik zrakoplova u pogledu tog ponašanja – koja se sastojala od preusmjeravanja zrakoplova kako bi iskrcao navedenog putnika i njegovu prtljagu, u skladu s točkom „CAT.GEN.MPA.105 Odgovornosti zapovjednika” podtočkom (a) Priloga IV. Uredbi 965/2012 – bila donesena u okviru odgovornosti koje on ima na temelju članka 8. i točke 7.d Priloga IV. Uredbi br. 216/2008, da poduzme sve mjere koje smatra potrebnima radi sigurnosti.

45 Međutim, drukčije je ako se ispostavi, a provjera toga je na sudu koji je uputio zahtjev, da je predmetni stvarni zračni prijevoznik pridonio nastanku neprihvatljivog ponašanja predmetnog putnika ili da je taj prijevoznik mogao predvidjeti takvo ponašanje i poduzeti primjerene mjere u trenutku u kojem je to mogao učiniti bez značajnih posljedica na odvijanje predmetnog leta, oslanjajući se na naznake takvog ponašanja.

46 U vezi s potonjim, to može osobito biti tako, kao što su to naveli nezavisni odvjetnik u točki 51. svojeg mišljenja, francuska i austrijska vlada te Europska komisija, ako je stvarni zračni prijevoznik ukrcao putnika koji se problematično ponašao već prije odnosno tijekom ukrcaja, i to zato što, u skladu s točkom „NCC.GEN.106 Odgovornosti i ovlasti zapovjednika zrakoplova” podtočkom (b) Priloga VI. Uredbi br. 965/2012, zapovjednik zrakoplova ima ovlast odbiti prevesti ili iskrcati bilo koju osobu, prtljagu ili teret koji može predstavljati potencijalnu opasnost za sigurnost zrakoplova i osoba koje se u njemu nalaze.

47 U takvom bi slučaju neprihvatljivo ponašanje putnika, iako nije dio uobičajenog obavljanja djelatnosti predmetnog zračnog prijevoznika, navedeni prijevoznik mogao kontrolirati, što isključuje da se takvo ponašanje može kvalificirati kao „izvanredna okolnost” u smislu članka 5. stavka 3. Uredbe br. 261/2004.

48 S obzirom na prethodno navedeno, na prvo pitanje valja odgovoriti tako da članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., treba tumačiti na način da je neprihvatljivo ponašanje putnika zbog kojeg je zapovjednik zrakoplova preusmjerio predmetni let u zračnu luku različitu od odredišne kako bi iskrcao tog putnika i njegovu prtljagu obuhvaćeno pojmom „izvanredne okolnosti” u smislu te odredbe, osim ako je stvarni zračni prijevoznik pridonio nastanku tog ponašanja ili nije poduzeo primjerene mjere s obzirom na naznake takvog ponašanja, provjera čega je na sudu koji je uputio zahtjev.

Drugo pitanje

49 Svojim drugim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., tumačiti na način da se stvarni zračni prijevoznik, kako bi se oslobodio svoje obveze isplate odštete putnicima u slučaju dužeg kašnjenja ili otkazivanja leta, može pozvati na „izvanrednu okolnost” koja nije utjecala na navedeni otkazani ili zakašnjeli let, nego na prethodni let koji je on izveo istim zrakoplovom.

50 Kako je to navedeno u točki 36. ove presude, zračni prijevoznik može se osloboditi svoje obveze isplate odštete putnicima na temelju članka 5. stavka 1. i članka 7. Uredbe br. 261/2004 ako može osobito dokazati da je do otkazivanja ili dužeg kašnjenja predmetnog leta došlo zbog „izvanrednih okolnosti”.

51 S tim u vezi valja podsjetiti na to da, s jedne strane, ni uvodne izjave 14. i 15. Uredbe br. 261/2004 ni njezin članak 5. stavak 3. ne ograničavaju ovlast priznatu stvarnim zračnim prijevoznicima da se pozovu na „izvanrednu okolnost” samo u slučaju u kojem je ta okolnost utjecala na zakašnjeli ili otkazani let, a isključuju slučaj u kojem je navedena okolnost utjecala na prethodni let koji je izveden istim zrakoplovom.

52 S druge strane, kako bi se uravnotežili interesi putnika u zračnom prijevozu i interesi zračnih prijevoznika, na čemu počiva donošenje Uredbe br. 261/2004 (presude od 19. studenoga 2009., Sturgeon i dr., C-402/07 i C-432/07, EU:C:2009:716, t. 67. i od 23. listopada 2012., Nelson i dr., C-581/10 i C-629/10, EU:C:2012:657, t. 39.), potrebno je uzeti u obzir način na koji zračni prijevoznici izvode let zrakoplovom, a osobito činjenicu koju su navele zainteresirane osobe koje sudjeluju u ovom postupku da barem za određene kategorije letova isti zrakoplov može izvesti više uzastopnih letova tijekom istog dana, što podrazumijeva da se svaka izvanredna okolnost koja utječe na prethodni let odražava na kasniji let tog zrakoplova ili njegove kasnije letove.

53 Stoga se stvarni zračni prijevoznik, kako bi se oslobodio svoje obveze isplate odštete putnicima u slučaju dužeg kašnjenja ili otkazivanja leta, mora moći pozvati na „izvanrednu okolnost" koja je utjecala na prethodni let koji je on izveo istim zrakoplovom.

54 Stoga, uzimajući u obzir ne samo cilj osiguravanja visoke razine zaštite putnika iz uvodne izjave 1. Uredbe br. 261/2004 nego i tekst njezina članka 5. stavka 3., pozivanje na takvu izvanrednu okolnost pretpostavlja da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti koja je utjecala na prethodni let i kašnjenja ili otkazivanja kasnijeg leta, ocjena čega je na sudu koji je uputio zahtjev s obzirom na činjenične elemente kojima raspolaže, uzimajući osobito u obzir način izvođenja leta predmetnog zrakoplova.

55 S obzirom na prethodno navedeno, na drugo pitanje valja odgovoriti tako da članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., treba tumačiti na način da se stvarni zračni prijevoznik, kako bi se oslobodio svoje obveze isplate odštete putnicima u slučaju dužeg kašnjenja ili otkazivanja leta, može pozvati na „izvanrednu okolnost" koja nije utjecala na navedeni otkazani ili zakašnjeli let, nego na prethodni let koji je on izveo istim zrakoplovom, pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti i kašnjenja ili otkazivanja kasnijeg leta, ocjena čega je na sudu koji je uputio zahtjev, uzimajući osobito u obzir način na koji predmetni stvarni zračni prijevoznik izvodi let zrakoplovom.

Treće pitanje

56 Svojim trećim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., tumačiti na način da činjenica da je zračni prijevoznik preusmjerio putnika, zbog toga što je na zrakoplov koji je potonjeg prevozio utjecala izvanredna okolnost, na let koji on sam izvodi i kojim je putnik stigao dan nakon prvotno predviđenog predstavlja „razumnu mjeru" koja tog prijevoznika oslobađa od njegove obveze isplate odštete iz članka 5. stavka 1. točke (c) i članka 7. stavka 1. te uredbe.

57 Kao što je to navedeno u točki 36. ove presude, u slučaju nastanka izvanredne okolnosti, zračni se prijevoznik oslobađa svoje obveze isplate odštete na temelju članka 5. stavka 1. točke (c) i članka 7. stavka 1. Uredbe br. 261/2004 samo ako može dokazati da je poduzeo sve mjere koje odgovaraju situaciji upotrijebivši sve svoje osoblje i sva materijalna i financijska sredstva kojima raspolaže kako bi izbjegao da ona dovede do otkazivanja ili duljeg kašnjenja predmetnog leta, pri čemu se od njega ne može zahtijevati nepodnošljiva žrtva u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku.

58 Iz toga proizlazi da – u skladu s ciljem osiguravanja visoke razine zaštite putnika iz uvodne izjave 1. Uredbe br. 261/2004 i sa zahtjevom razumnog preusmjeravanje putnika čiji je let otkazan ili je duže kasnio po zadovoljavajućim uvjetima kada je to najranije moguće iz uvodnih izjava 12. i 13. te članka 8. stavka 1. te uredbe – u slučaju nastanka izvanredne okolnosti, zračni prijevoznik koji se namjerava osloboditi svoje obveze isplate odštete putnicima sadržane u članku 5. stavku 1. točki (c) i članku 7. navedene uredbe poduzimanjem razumnih mjera navedenih u prethodnoj točki u načelu ne može samo ponuditi predmetnim putnicima preusmjeravanje u njihovo konačno odredište sljedećim letom koji on izvodi, a koji u odredište stiže dan nakon prvotno predviđenog dana za njihov dolazak.

59 Naime, dužna pažnja koja se zahtijeva od zračnog prijevoznika kako bi mu se omogućilo oslobođenje od obveze isplate odštete pretpostavlja da on upotrijebi sva sredstva koja mu stoje na raspolaganju kako bi osigurao razumno preusmjeravanje po zadovoljavajućim uvjetima kada je to najranije moguće, među kojima je i pronalaženje drugih izravnih ili neizravnih letova koje eventualno izvode drugi zračni prijevoznici koji su dio iste zrakoplovne udruge ili nisu i koji manje kasne u dolasku od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika.

60 Stoga se samo ako ne postoji nijedno slobodno sjedalo na drugom izravnom ili neizravnom letu kojim predmetni putnik može doći u svoje konačno odredište s manjim zakašnjenjem od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika ili ako izvođenje takvog preusmjeravanja za tog zračnog prijevoznika zahtijeva nepodnošljivu žrtvu u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku mora smatrati da je navedeni zračni prijevoznik upotrijebio sva sredstva kojima je raspolagao time što je predmetnog putnika preusmjerio na sljedeći let koji on izvodi.

61 Stoga na treće pitanje valja odgovoriti tako da članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., treba tumačiti na način da činjenica da je zračni prijevoznik preusmjerio putnika, zbog toga je na zrakoplov koji je potonjeg prevozio utjecala izvanredna okolnost, na let koji on sam izvodi i kojim je putnik stigao dan nakon prvotno predviđenog ne predstavlja „razumnu mjeru” koja tog prijevoznika oslobađa od njegove obveze isplate odštete iz članka 5. stavka 1. točke (c) i članka 7. stavka 1. te uredbe, osim ako nije postojala nikakva druga mogućnost izravnog ili neizravnog preusmjeravanja letom koji izvodi on sam ili bilo koji drugi zračni prijevoznik i koji manje kasni u dolasku od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika ili ako je izvođenje takvog preusmjeravanja za potonjeg predstavljalo nepodnošljivu žrtvu u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku, provjera čega je na sudu koji je uputio zahtjev.

Troškovi

62 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (četvrto vijeće) odlučuje:

1. **Članak 5. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta […] te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., treba tumačiti na način da je neprihvatljivo ponašanje putnika zbog kojeg je zapovjednik zrakoplova preusmjerio predmetni let u zračnu luku različitu od odredišne kako bi iskrcao tog putnika i njegovu prtljagu obuhvaćeno pojmom „izvanredne okolnosti” u smislu te odredbe, osim ako je stvarni zračni prijevoznik pridonio nastanku tog ponašanja ili nije poduzeo primjerene mjere s obzirom na naznake takvog ponašanja, provjera čega je na sudu koji je uputio zahtjev.**

2. **Članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., treba tumačiti na način da se stvarni zračni prijevoznik, kako bi se oslobodio svoje obveze isplate odštete putnicima u slučaju dužeg kašnjenja ili otkazivanja leta, može pozvati na „izvanrednu okolnost” koja nije utjecala na navedeni otkazani ili zakašnjeli let, nego na prethodni let koji je on izveo istim zrakoplovom, pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti i kašnjenja ili otkazivanja kasnijeg leta, ocjena čega je na sudu koji je uputio zahtjev, uzimajući osobito u obzir način na koji predmetni stvarni zračni prijevoznik izvodi let zrakoplovom.**

3. Članak 5. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 14., treba tumačiti na način da činjenica da je zračni prijevoznik preusmjerio putnika, zbog toga što je na zrakoplov koji je potonjeg prevozio utjecala izvanredna okolnost, na let koji on sam izvodi i kojim je putnik stigao dan nakon prvotno predviđenog ne predstavlja „razumnu mjeru" koja tog prijevoznika oslobađa od njegove obveze isplate odštete iz članka 5. stavka 1. točke (c) i članka 7. stavka 1. te uredbe, osim ako nije postojala nikakva druga mogućnost izravnog ili neizravnog preusmjeravanja letom koji izvodi on sam ili bilo koji drugi zračni prijevoznik i koji manje kasni u dolasku od sljedećeg leta predmetnog zračnog prijevoznika ili ako je izvođenje takvog preusmjeravanja za potonjeg predstavljalo nepodnošljivu žrtvu u pogledu kapaciteta njegova poduzeća u relevantnom trenutku, provjera čega je na sudu koji je uputio zahtjev.

Potpisi