Kohtulahendite kogumik

EUROOPA KOHTU OTSUS (kolmas koda)

21. märts 2024*

Eelotsusetaotlus – Lennutransport – Määrus (EÜ) nr 261/2004 – Artikli 7 lõige 3 – Artikli 8 lõike 1 punkt a – Õigus lennupileti ostuhinna tagasimaksmisele lennu tühistamise korral – Tagasimaksmine reisitšekkides – Mõiste „kirjalik kokkulepe reisijaga“ – Tegutseva lennuettevõtja veebisaidil oleva vormi kaudu tagasimaksmise kord

Kohtuasjas C-76/23,

mille ese on ELTL artikli 267 alusel Landgericht Frankfurt am Maini (Frankfurdi apellatsioonikohus, Saksamaa) 2. jaanuari 2023. aasta otsusega esitatud eelotsusetaotlus, mis saabus Euroopa Kohtusse 13. veebruaril 2023, menetluses

Cobult UG

versus

TAP Air Portugal SA,

EUROOPA KOHUS (kolmas koda),

koosseisus: koja president K. Jürimäe, Euroopa Kohtu president K. Lenaerts kolmanda koja kohtuniku ülesannetes, kohtunikud N. Piçarra, N. Jääskinen ja M. Gavalec (ettekandja),

kohtujurist: G. Pitruzzella,

kohtusekretär: A. Calot Escobar,

arvestades kirjalikku menetlust,

arvestades seisukohti, mille esitasid:

– Prantsuse valitsus, esindajad: J.-L. Carré, B. Herbaut ja B. Travard,

– Euroopa Komisjon, esindajad: G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms ja N. Yerrell,

arvestades pärast kohtujuristi ärakuulamist tehtud otsust lahendada kohtuasi ilma kohtujuristi ettepanekuta,

on teinud järgmise

* Kohtumenetluse keel: saksa.

otsuse

1 Eelotsusetaotlus puudutab küsimust, kuidas tõlgendada Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määruse (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT 2004, L 46, lk 1; ELT eriväljaanne 07/08, lk 10; parandus ELT 2018, L 155, lk 35), artikli 7 lõiget 3 ja artikli 8 lõike 1 punkti a.

2 Taotlus on esitatud Cobult UG, kellele reisija on loovutanud oma nõude, ja lennuettevõtja TAP Air Portugal SA vahelises kohtuvaidluses sellise reisija pileti ostuhinna tagasimaksmise üle, kelle lend tühistati.

Õiguslik raamistik

3 Määruse nr 261/2004 põhjendustes 1, 2, 4 ja 20 on märgitud:

„(1) Õhutranspordi valdkonnas ühenduse võetava meetme eesmärk on muu hulgas tagada reisijate kaitstuse kõrge tase. Peale selle tuleks täielikult võtta arvesse kõiki tarbijakaitse üldisi nõudeid.

(2) Lennureisist mahajätmine ning lendude tühistamine või pikaajaline hilinemine põhjustab reisijatele tõsiseid raskusi ja ebamugavust.

[…]

(4) Seetõttu peaks ühendus kõnealuses määruses sätestatud kaitstuse standardeid karmistama, suurendama reisijate õigusi ning tagama lennuettevõtjate tegutsemise ühtlustatud tingimustel liberaliseeritud turul.

[…]

(20) Reisijaid tuleks lennureisist mahajätmisest ning lendude tühistamisest või hilinemisest täielikult teavitada, et nad saaksid tõhusalt oma õigusi kasutada.“

4 Määruse artikli 5 lõike 1 punktides a ja c on sätestatud:

„Lennu tühistamise korral:

a) pakub tegutsev lennuettevõtja asjaomastele reisijatele abi vastavalt artiklile 8; ning

[…]

c) on asjaomastel reisijatel õigus saada tegutsevalt lennuettevõtjalt hüvitist vastavalt artiklile 7 […]“.

5 Määruse artikli 7 „Õigus hüvitisele“ lõigetes 1 ja 3 on sätestatud:

„1. Kui osutatakse käesolevale artiklile, saavad reisijad hüvitist […]

[…]

3. Lõikes 1 osutatud hüvitist makstakse sularahas, elektroonilise pangaülekandena, pangakorralduse või pangatšekkidena või kirjalikul kokkuleppel reisijaga reisitšekkides ja/või muudes teenustes.“

6 Määruse artiklis 8 „Õigus tagasimaksmisele või teekonna muutmisele“ lõike 1 punktis a on ette nähtud:

„Kui osutatakse käesolevale artiklile, pakutakse reisijatele võimalust valida järgmiste valikuvõimaluste vahel:

a) – seitsme päeva jooksul kogu pileti ostuhinna tagasimaksmine artikli 7 lõikes 3 osutatud vahenditega ärajäänud reisi osa või osade puhul ning toimunud reisi osa või osade puhul, kui lennust ei ole reisija esialgse reisikava jaoks kasu […]“.

Põhikohtuasi ja eelotsuse küsimus

7 Reisija broneeris TAP Air Portugalilt 1447,02 euro eest ümberistumisega lennu 1. juulil 2020 Fortalezast (Brasiilia) Lissaboni (Portugal) kaudu Frankfurti (Saksamaa) ning see tegutsev lennuettevõtja tühistas selle lennu.

8 Nimetatud lennuettevõtja tegi alates 19. maist 2020 reisijatele oma veebisaidi avalehel kättesaadavaks menetluse, mis võimaldab esitada tagasimaksetaotlusi muu hulgas tühistatud lendude eest. Reisijatel on seega võimalus valida, kas saada veebivormi täites kohene tagasimakse reisitšekkides või saada tagasimakse muul kujul, näiteks rahas, tingimusel et nad võtavad eelnevalt ühendust lennuettevõtja klienditeenindusega, et viimane uuriks faktilisi asjaolusid.

9 Nõustumistingimustes, mis on kättesaadavad üksnes inglise keeles ja millele reisija peab pärast nõutava teabe (piletinumber, perekonnanimi, e-posti aadress ja telefoninumber) esitamist alla kirjutama, on täpsustatud, et kui reisija valib tagasimakse reisitšekkides, siis on pileti ostuhinna rahas tagasimaksmine välistatud.

10 TAP Air Portugali sõnul aga oli asjaomane reisija 4. juunil 2020 taotlenud tagasimaksmist reisitšekkides ja oli e-posti teel saanud reisitšeki summas 1737,52 eurot, mis vastas esialgse pileti hinnale, millele lisandus lisatasu.

11 30. juulil 2020 loovutas see reisija oma nõude TAP Air Portugali vastu Cobultile, kes samal päeval nõudis tegutsevalt lennuettevõtjalt tühistatud lennu hinna tagasimaksmist rahas 14 päeva jooksul.

12 Kuna TAP Air Portugal keeldus nõutud tagasimakset tegemast, pöördus Cobult pädeva esimese astme kohtu poole, kes jättis tema nõude rahuldamata, leides, et nõude loovutanud reisija õigused olid lõppenud reisitšekkides tagasimaksega.

13 Cobult esitas selle kohtuotsuse peale apellatsioonkaebuse Landgericht Frankfurt am Mainile (Frankfurdi apellatsioonikohus, Saksamaa), kes on eelotsusetaotluse esitanud kohus.

14 Eelotsusetaotluse esitanud kohtul on kahtlusi seoses sellega, kuidas tõlgendada määruse nr 261/2004 artikli 7 lõiget 3, mille kohaselt saab pileti ostuhinna reisitšekkides tagasi maksta üksnes „kirjalikul kokkuleppel reisijaga“. Täpsemalt soovib ta teada, milline ulatus on mõistel „kirjalik kokkulepe reisijaga“ („mit schriftlichem Einverständnis“ selle määruse saksakeelses versioonis), et hinnata, kas TAP Air Portugali poolt tema veebisaidi kaudu kehtestatud tagasimaksmise kord on selle sättega kooskõlas. Sellega seoses märgib nimetatud kohus, et esimese lähenemisviisi kohaselt võib asuda seisukohale, et reisijaga kirjaliku kokkuleppe nõue kujutab endast täiendavat vorminõuet, millega soovitakse kaitsta reisijat kiirustatud ja läbimõtlemata otsuse eest reisitšekkide kasuks, mis on tagasimaksmise viis, mida liidu seadusandja pidas reisija jaoks vähem soodsaks. Neil asjaoludel on niisugune pileti ostuhinna reisitšekkides tagasimaksmise kord, nagu TAP Air Portugal kasutab, vastuolus määruse nr 261/2004 artikli 7 lõikega 3.

15 Teise lähenemisviisi kohaselt võib see, kui reisijalt nõutakse kirjalikku kokkulepet lepingu kujul, mis edastatakse posti teel või elektrooniliselt, pikendada tagasimaksmise tähtaegu, suurendades samal ajal lennuettevõtjate jaoks nende tagasimaksete haldamisega seotud koormust. Seega võib niisugust veebipõhist, mitmest etapist koosnevat tagasimaksmise korda, nagu on kõne all põhikohtuasjas, pidada määruse nr 261/2004 artikli 7 lõike 3 nõuetele vastavaks.

16 Neil asjaoludel otsustas Landgericht Frankfurt am Main (Frankfurdi apellatsioonikohus) menetluse peatada ja esitada Euroopa Kohtule järgmise eelotsuse küsimuse:

„Kas [määruse nr 261/2004] artikli 7 lõiget 3 tuleb tõlgendada nii, et [selle määruse] artikli 8 lõike 1 punkti a esimese taande tähenduses pileti ostuhinna reisitšekkides tagasimaksmiseks on olemas kirjalik kokkulepe reisijaga, kui reisija teeb tegutseva lennuettevõtja veebisaidil valiku niisuguse reisitšeki kasuks, mis välistab pileti ostuhinna hilisema tagasimaksmise rahas, ja saab seejärel selle reisitšeki e-posti teel kätte, samal ajal kui pileti ostuhinna tagasimaksmine rahas on võimalik vaid pärast seda, kui tegutseva lennuettevõtjaga on eelnevalt ühendust võetud?“

Eelotsuse küsimuse analüüs

17 Oma küsimusega soovib eelotsusetaotluse esitanud kohus sisuliselt teada, kas määruse nr 261/2004 artikli 7 lõiget 3 tuleb koostoimes selle määruse artikli 8 lõike 1 punktiga a tõlgendada nii, et juhul, kui tegutsev lennuettevõtja tühistab lennu, loetakse, et reisijaga on olemas „kirjalik kokkulepe“ pileti ostuhinna tagasimaksmiseks reisitšekkides, kui ta on täitnud selle lennuettevõtja veebisaidil veebipõhise vormi, milles ta tegi valiku niisuguse tagasimaksmise viisi kasuks, mis välistab tagasimaksmise rahas, samas kui viimati nimetatud tagasimaksmise viisi puhul tuleb järgida menetlust, mis hõlmab täiendavaid toiminguid selle lennuettevõtja klienditeeninduse juures.

18 Vastavalt määruse nr 261/2004 artikli 8 lõike 1 punktile a, koostoimes selle määruse artikli 5 lõike 1 punktiga a, on reisijal lennu tühistamise korral õigus seitsme päeva jooksul pileti ostuhinna tagasimaksmisele nimetatud määruse artikli 7 lõikes 3 sätestatud korras.

19 Viimasena nimetatud sättes on ette nähtud, et tagasimakse tehakse sularahas, elektroonilise pangaülekandena, pangakorralduse või pangatšekkidena või kirjalikul kokkuleppel reisijaga reisitšekkides ja/või muudes teenustes.

20 Määruse nr 261/2004 artikli 7 lõikest 3, koostoimes artikli 8 lõike 1 punktiga a, tuleneb, et nende sätetega piiritles liidu seadusandja pileti ostuhinna tagasimaksmise üksikasjad lennu tühistamise korral. Selles osas nähtub määruse artikli 7 lõike 3 ülesehitusest, et pileti ostuhinna tagasimaksmine toimub peamiselt rahas. Seevastu tagasimaksmine reisitšekkides kujutab endast täiendavat tagasimaksmise viisi, kuna see sõltub lisatingimusest ehk „kirjalikust kokkuleppest reisijaga“.

21 Määruses nr 261/2004 ei ole määratletud, mida tähendab mõiste „kirjalik kokkulepe reisijaga“.

22 Sellega seoses tuleb esiteks märkida, et mõistet „kokkulepe“ tuleb selle tavatähenduses mõista vaba ja teadliku nõusolekuna. Kõnealuse määruse artikli 7 lõike 3 kontekstis nõuab see mõiste niisiis reisija vaba ja teadlikku nõusolekut saada pileti ostuhinna tagasimakse reisitšekkides.

23 Teiseks, kuna nimetatud määruse artikli 7 lõige 3 nõuab „kirjalikku“ kokkulepet reisijaga, siis tuleb tõdeda, et selle sätte erinevates keeleversioonides esineb lahknevusi.

24 Nimelt, kuigi selle sätte prantsuskeelses versioonis kasutatud mõiste „accord signé du passager“ (reisija allkirjastatud kokkulepe) leiab vastava tähenduse selle sätte bulgaariakeelses versioonis („с подписано съгласие на пътника“), hispaaniakeelses versioonis („previo acuerdo firmado por el pasajero“), tšehhikeelses versioonis („případě dohody podepsané cestujícím“), kreekakeelses versioonis („εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης“), ingliskeelses versioonis („with the signed agreement of the passenger“), itaaliakeelses versioonis („previo accordo firmato dal passeggero“), lätikeelses versioonis („saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu“), leedukeelses versioonis („keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka“), maltakeelses versioonis („bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier“) ja soomekeelses versioonis („matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella“), siis seevastu ilmneb nimetatud sätte taanikeelsest versioonist („med passagerens skriftlige billigelse“), saksakeelsest versioonist („mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts“), eestikeelsest versioonist („kirjalikul kokkuleppel reisijaga“), horvaadikeelsest versioonist („pisanu suglasnost putnika“), ungarikeelsest versioonist („az utas írásos beleegyezése esetén“), hollandikeelsest versioonist („met de schriftelijke toestemming van de passagier“), poolakeelsest versioonist („za pisemną zgodą pasażera“), portugalikeelsest versioonist („com o acordo escrito do passageiro“), rumeeniakeelsest versioonist („cu acordul scris al pasagerului“), slovakikeelsest versioonist („s písomným súhlasom cestujúceho“), sloveenikeelsest versioonist („s pisnim soglasjem potnika“) ja rootsikeelsest versioonist („med passagerarens skriftliga samtycke“), et selle sama sätte alusel ei ole reisitšekkides tagasimaksmise eelduseks mitte allkirjastatud kokkulepe, vaid „kirjalik kokkulepe reisijaga“.

25 Vastavalt väljakujunenud kohtupraktikale ei saa aga liidu õiguse sätte ühes keeleversioonis kasutatud sõnastus olla selle sätte tõlgendamise ainus alus ja sellele keeleversioonile ei saa tõlgendamisel anda muude keeleversioonide ees eelist. Nimelt tuleb liidu õigusnorme tõlgendada ja kohaldada ühetaoliselt, arvestades liidu kõigis keeltes kehtivaid versioone. Kui liidu õigusakti keeleversioonides on erinevusi, tuleb asjaomast sätet tõlgendada lähtuvalt selle reeglistiku üldisest süsteemist ja eesmärkidest, millesse see säte kuulub (vt selle kohta 2. detsembri 2022. aasta kohtumäärus Compania Naiională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, punkt 21 ja seal viidatud kohtupraktika).

26 Selles osas ilmneb ühelt poolt määruse nr 261/2004 põhjendustest 1, 2 ja 4, et selle määruse eesmärk on tagada reisijate ja tarbijate kaitstuse kõrge tase, suurendades reisijate õigusi teatavatel juhtudel, mis toovad kaasa tõsiseid raskusi ja ebamugavust, ning hüvitades ühetaoliselt ja viivitamatult sellisesse olukorda pandud isikutele tekkinud teatud kahjud (vt selle kohta 22. aprilli 2021. aasta kohtuotsus Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, punkt 26).

27 Teiselt poolt nähtub selle määruse põhjendusest 20, et reisijaid, kelle lend on tühistatud, tuleks nende õigustest täielikult teavitada, et nad saaksid oma õigusi tõhusalt kasutada.

28 Nii on Euroopa Kohus määruse nr 261/2004 põhjendusele 20 viidates otsustanud, et tegutsev lennuettevõtja peab andma reisijatele vajalikku teavet, et reisija saaks teha tulemusliku ja teadliku valiku seoses selle määruse artikli 8 lõikes 1 ette nähtud abi saamise õiguse kasutamisega, ilma et õiguse tagasimaksmisele kasutamine eeldaks reisijalt aktiivset panust (vt selle kohta 29. juuli 2019. aasta kohtuotsus Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, punktid 50–55).

29 Lähtudes eesmärgist tagada lennureisijate kaitstuse kõrge tase ja tegutseval lennuettevõtjal lasuvast teavitamiskohustusest, tuleb sellega seoses asuda seisukohale, et mõiste „kirjalik kokkulepe reisijaga“, nagu see on ette nähtud selle määruse artikli 7 lõikes 3, eeldab esiteks, et reisijal on olnud võimalik teha tulemuslik ja teadlik valik ning sellest tulenevalt anda vaba ja teadlik nõusolek piletihinna tagasimaksmisele pigem reisitšekkides kui rahas.

30 Selleks on lennuettevõtja kohustatud andma reisijale, kelle lend on tühistatud, lojaalselt selget ja täielikku teavet piletihinna tagasimaksmise erinevate viiside kohta määruse artikli 7 lõike 3 alusel.

31 Seevastu juhul, kui niisugust teavet ei anta, ei saa asuda seisukohale, et reisijal on võimalik teha tulemuslik ja teadlik valik ning sellest tulenevalt anda vaba ja teadlik nõusolek tagasimaksmisele reisitšekkides.

32 Seega ei saa asuda seisukohale, et reisija on „kokku leppinud“ määruse nr 261/2004 artikli 7 lõike 3 tähenduses, kui eelkõige oma veebisaidil esitab tegutsev lennuettevõtja pileti ostuhinna tagasimaksmise korra kohta teavet ebaselgelt või osaliselt või keeles, mille oskust ei saa reisijalt mõistlikult eeldada, või isegi ebaausalt, eelkõige kehtestades pileti ostuhinna rahas tagasimaksmise suhtes menetluse, mis võrreldes reisitšekkides tagasimaksmisega hõlmab täiendavaid toiminguid.

33 Niisugune järeldus peab paika seda enam, et selliste täiendavate toimingute lisamine võib raskendada rahas tagasimaksmist ja muuta seega nende kahe tagasimaksmise viisi – mille liidu seadusandja on kehtestanud, nagu nähtub käesoleva kohtuotsuse punktist 20 – vahelist suhet, mis on vastuolus määruse nr 261/2004 eesmärgiga tagada reisijate kaitstuse kõrge tase.

34 Teiseks, mis puudutab reisijaga kokkuleppe vormi, siis tuleb lisada, et kui reisija on saanud selget ja täielikku teavet, võib selle määruse artikli 7 lõike 3 tähenduses „kirjalik kokkulepe“ temaga hõlmata – nagu sisuliselt nähtub Prantsuse valitsuse märkustest – eelkõige tema sõnaselget, lõplikku ja ühemõttelist nõusolekut pileti ostuhinna tagasimaksmisele reisitšekkides, kui nimetatud reisija saadab vormi, mis on täidetud tegutseva lennuettevõtja veebisaidil, ilma et sellel vormil oleks reisija omakäelist või digitaalset allkirja.

35 Määruse nr 261/2004 artikli 7 lõike 3 niisugune tõlgendus võtab seega arvesse püüet lennureisijate ja tegutsevate lennuettevõtjate huve tasakaalustada, mis oli liidu seadusandja eesmärk määrust nr 261/2004 vastu võttes (vt selle kohta 19. novembri 2009. aasta kohtuotsus Sturgeon jt, C-402/07 ja C-432/07, EU:C:2009:716, punkt 67, ning 23. oktoobri 2012. aasta kohtuotsus Nelson jt, C-581/10 ja C-629/10, EU:C:2012:657, punkt 39).

36 Nimelt ei tundu mitte ainult liigne, vaid ka sobimatu välistada, et „kirjalik kokkulepe reisijaga“ piletihinna tagasimaksmiseks reisitšekkides võib esineda vormina, mille reisija peab täitma tegutseva lennuettevõtja veebisaidil, kuna niisugune välistamine suurendaks lennuettevõtja jaoks nende tagasimaksete haldamisega seotud koormust ja võiks aeglustada tagasimaksmise protsessi reisija jaoks, mis võib lõpuks minna vastuollu selle reisija huvidega.

37 Eeltoodud kaalutlusi arvesse võttes tuleb esitatud küsimusele vastata, et määruse nr 261/2004 artikli 7 lõiget 3 tuleb koostoimes selle määruse artikli 8 lõike 1 punktiga a ja arvestades nimetatud määruse põhjendust 20 tõlgendada nii, et juhul, kui tegutsev lennuettevõtja tühistab lennu, loetakse, et reisijaga on olemas „kirjalik kokkulepe“ pileti ostuhinna tagasimaksmiseks reisitšekkides, kui ta on täitnud selle lennuettevõtja veebisaidil veebipõhise vormi, milles ta tegi valiku niisuguse tagasimaksmise viisi kasuks, mis välistab tagasimaksmise rahas, tingimusel et sellel reisijal on olnud võimalik teha tulemuslik ja teadlik valik ning sellest tulenevalt anda teadlik nõusolek piletihinna tagasimaksmisele pigem reisitšekkides kui rahas, mis eeldab, et nimetatud lennuettevõtja on andnud reisijale lojaalselt selget ja täielikku teavet piletihinna tagasimaksmise erinevate viiside kohta.

Kohtukulud

38 Kuna põhikohtuasja poolte jaoks on käesolev menetlus eelotsusetaotluse esitanud kohtus pooleli oleva asja üks staadium, otsustab kohtukulude jaotuse liikmesriigi kohus. Euroopa Kohtule seisukohtade esitamisega seotud kulusid, välja arvatud poolte kohtukulud, ei hüvitata.

Esitatud põhjendustest lähtudes Euroopa Kohus (kolmas koda) otsustab:

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määruse (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91, artikli 7 lõiget 3, koostoimes selle määruse artikli 8 lõike 1 punktiga a ja arvestades nimetatud määruse põhjendust 20,

tuleb tõlgendada nii, et

juhul, kui tegutsev lennuettevõtja tühistab lennu, loetakse, et reisijaga on olemas „kirjalik kokkulepe“ pileti ostuhinna tagasimaksmiseks reisitšekkides, kui ta on täitnud selle lennuettevõtja veebisaidil veebipõhise vormi, milles ta tegi valiku niisuguse tagasimaksmise viisi kasuks, mis välistab tagasimaksmise rahas, tingimusel et sellel reisijal on olnud võimalik teha tulemuslik ja teadlik valik ning sellest tulenevalt anda teadlik nõusolek piletihinna tagasimaksmisele pigem reisitšekkides kui rahas, mis eeldab, et nimetatud lennuettevõtja on andnud reisijale lojaalselt selget ja täielikku teavet piletihinna tagasimaksmise erinevate viiside kohta.

Allkirjad