HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a treia)

21 martie 2024*

„Trimitere preliminară – Transport aerian – Regulamentul (CE) nr. 261/2004 – Articolul 7 alineatul (3) – Articolul 8 alineatul (1) litera (a) – Dreptul la rambursarea costului biletului de avion în caz de anulare a unui zbor – Rambursare în bonuri de călătorie – Noțiunea de «acord scris al pasagerului» – Procedură de rambursare prin intermediul unui formular disponibil pe site-ul internet al operatorului efectiv de transport aerian”

În cauza C-76/23,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Landgericht Frankfurt am Main (Tribunalul Regional din Frankfurt pe Main, Germania), prin decizia din 2 ianuarie 2023, primită de Curte la 13 februarie 2023, în procedura

Cobult UG

împotriva

TAP Air Portugal SA,

CURTEA (Camera a treia),

compusă din doamna K. Jürimäe, președintă de cameră, domnul K. Lenaerts, președintele Curții, îndeplinind funcția de judecător al Camerei a treia, și domnii N. Piçarra, N. Jääskinen și M. Gavalec (raportor), judecători,

avocat general: domnul G. Pitruzzella,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

– pentru guvernul francez, de J.-L. Carré, B. Herbaut și B. Travard, în calitate de agenți;

– pentru Comisia Europeană, de G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms și N. Yerrell, în calitate de agenți,

* Limba de procedură: germana.

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatului general,

pronunță prezenta

Hotărâre

1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 7 alineatul (3) și a articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO 2004, L 46, p. 1, Ediție specială, 07/vol. 12, p. 218).

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Cobult UG, cesionarul drepturilor unui pasager, pe de o parte, și TAP Air Portugal SA, un operator de transport aerian, pe de altă parte, în legătură cu rambursarea costului biletului acestui pasager al cărui zbor a fost anulat.

Cadrul juridic

3 Considerentele (1), (2), (4) și (20) ale Regulamentului nr. 261/2004 au următorul cuprins:

„(1) Măsurile adoptate de Comunitate în domeniul transportului aerian ar trebui, între altele, să urmărească asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor. De asemenea, ar trebui să se ia în considerare cerințele legate de protecția consumatorilor în general.

(2) Refuzul la îmbarcare și anularea sau întârzierea prelungită a zborurilor pot cauza pasagerilor dificultăți și neplăceri grave.

[…]

(4) Comunitatea ar trebui, așadar, să îmbunătățească standardele de protecție stabilite în acest regulament atât pentru consolidarea drepturilor pasagerilor, cât și pentru garantarea desfășurării activităților transportatorilor aerieni în condiții armonizate, pe o piață liberalizată.

[…]

(20) Pasagerii ar trebui să fie pe deplin informați despre drepturile lor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și a anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, astfel încât aceștia să își poată exercita efectiv drepturile.”

4 Articolul 5 alineatul (1) literele (a) și (c) din acest regulament prevede:

„În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

(a) să li se ofere asistență de către operatorul de transport aerian în conformitate cu articolul 8;

[…]

(c) să [li se acorde] o compensație din partea operatorului de transport aerian, în conformitate cu articolul 7 […]”

5 Articolul 7 din regulamentul menționat, intitulat „Dreptul la compensație”, prevede la alineatele (1) și (3):

„(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii primesc o compensație […]

[…]

(3) Compensația menționată la alineatul (1) se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.”

6 Articolul 8 din același regulament, intitulat „Dreptul la rambursare sau redirecționare”, prevede la alineatul (1) litera (a):

„Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

(a) – rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului […]”

Litigiul principal și întrebarea preliminară

7 Unui pasager care rezervase, la prețul de 1 447,02 euro, un zbor cu legătură directă de la TAP Air Portugal prevăzut pentru 1 iulie 2020 cu plecare din Fortaleza (Brazilia) și cu destinația Frankfurt pe Main (Germania), via Lisabona (Portugalia), i-a fost anulat acest zbor de către operatorul efectiv de transport aerian menționat.

8 Începând cu 19 mai 2020, operatorul de transport aerian respectiv pune la dispoziția pasagerilor, pe pagina principală a site-ului său internet, o procedură care permite introducerea unor cereri de rambursare printre altele pentru zborurile pe care le-a anulat. Pasagerii au astfel posibilitatea de a alege între o rambursare imediată în bonuri de călătorie prin completarea unui formular online și o rambursare sub o altă formă, de exemplu o sumă de bani, cu condiția să contacteze în prealabil serviciul său de asistență pentru clienți pentru ca acesta să procedeze la o examinare a faptelor.

9 Condițiile de acceptare, disponibile numai în limba engleză, la care pasagerul trebuie să subscrie după ce a furnizat informațiile necesare (numărul biletului, numele de familie, adresa de e-mail și numărul de telefon), precizează că, în cazul în care alege o rambursare sub forma unui bon de călătorie, rambursarea costului biletului în bani este exclusă.

10 Or, potrivit TAP Air Portugal, pasagerul în cauză a solicitat, la 4 iunie 2020, să fie rambursat printr-un bon de călătorie și a primit prin e-mail un bon de călătorie în valoare de 1 737,52 euro, care corespundea prețului biletului inițial majorat cu un supliment.

11 La 30 iulie 2020, acest pasager și-a cedat drepturile față de TAP Air Portugal către Cobult, care a solicitat în aceeași zi acestui operator efectiv de transport aerian să ramburseze în bani, în termen de 14 zile, prețul zborului anulat.

12 Având în vedere refuzul TAP Air Portugal de a efectua rambursarea solicitată, Cobult a sesizat instanța de prim grad de jurisdicție competentă, care a respins cererea sa statuând că drepturile pasagerului cedent se stinseseră prin rambursarea sub forma bonului de călătorie.

13 Cobult a declarat apel împotriva acestei hotărâri la Landgericht Frankfurt am Main (Tribunalul Regional din Frankfurt pe Main, Germania), care este instanța de trimitere.

14 Această instanță are îndoieli cu privire la interpretarea articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, în temeiul căruia biletul poate fi rambursat sub formă de bon de călătorie numai „cu acordul scris al pasagerului". Ea ridică în special problema conținutului noțiunii de „acord scris al pasagerului" („*mit schriftlichem Einverständnis*", în versiunea în limba germană a acestui regulament) pentru a aprecia dacă modalitățile de rambursare impuse de TAP Air Portugal prin intermediul site-ului său internet sunt conforme cu această dispoziție. În această privință, instanța menționată arată că s-ar putea considera, potrivit unei prime abordări, că cerința unui acord scris al pasagerului constituie o condiție de formă suplimentară care urmărește să protejeze pasagerul împotriva unei alegeri pripite și nechibzuite a unui bon de călătorie, mod de rambursare pe care legiuitorul Uniunii l-ar fi considerat mai puțin favorabil pentru acest pasager. În aceste condiții, articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004 s-ar opune unei proceduri de rambursare a biletului sub forma unui bon de călătorie cum este cea practicată de TAP Air Portugal.

15 Potrivit unei a doua abordări, solicitarea unui acord scris din partea pasagerului, sub forma unui acord transmis prin poștă sau pe cale electronică, ar putea prelungi termenele de rambursare, crescând în același timp sarcina legată de gestionarea administrativă a acestor rambursări pentru operatorii de transport aerian. Prin urmare, o procedură de rambursare online care este compusă din mai multe etape, precum cea în discuție în litigiul principal, ar putea fi considerată conformă cu cerințele articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004.

16 În aceste condiții, Landgericht Frankfurt am Main (Tribunalul Regional din Frankfurt pe Main) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarea întrebare preliminară:

„Articolul 7 alineatul (3) din [Regulamentul nr. 261/2004] trebuie interpretat în sensul că există un acord scris al pasagerului pentru rambursarea costului biletului, în sensul articolului 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță [din acest regulament], sub forma unui bon de călătorie în cazul în care pasagerul selectează pe pagina de internet a operatorului efectiv de transport aerian și primește pe e-mail un asemenea bon de călătorie, renunțând astfel la rambursarea ulterioară în bani a costului biletului, în condițiile în care rambursarea în bani a costului biletului este posibilă numai prin contactarea prealabilă a operatorului efectiv de transport aerian?"

Cu privire la întrebarea preliminară

17 Prin intermediul întrebării formulate, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) din acest regulament trebuie interpretat în sensul că, în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris" pentru

rambursarea costului biletului sub forma unui bon de călătorie atunci când a completat un formular online pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian prin care a optat pentru o astfel de formă de rambursare, cu excluderea unei rambursări sub forma unei sume de bani, în condițiile în care acest din urmă mod de rambursare era supus respectării unei proceduri care cuprindea etape suplimentare ce trebuiau parcurse la serviciul de asistență pentru clienți al operatorului de transport aerian menționat.

18 În temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) din acest regulament, pasagerul dispune, în cazul anulării unui zbor, de un drept la rambursarea costului biletului, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3) din regulamentul menționat, la prețul de achiziție.

19 Această din urmă dispoziție prevede că rambursarea se face în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

20 Din coroborarea articolului 7 alineatul (3) cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 reiese că, prin aceste dispoziții, legiuitorul Uniunii a reglementat modalitățile de rambursare a biletului în cazul anulării unui zbor. În acest sens, structura articolului 7 alineatul (3) din acest regulament arată că rambursarea costului biletului se face în principal sub forma unei sume de bani. În schimb, rambursarea sub formă de bonuri de călătorie se prezintă ca o modalitate subsidiară de rambursare, din moment ce este subordonată condiției suplimentare a unui „acord scris al pasagerului”.

21 Regulamentul nr. 261/2004 nu definește ce trebuie să se înțeleagă prin această noțiune de „acord scris al pasagerului”.

22 În această privință, pe de o parte, este necesar să se observe că noțiunea „acord” este înțeleasă, potrivit sensului său obișnuit, ca un consimțământ liber și în cunoștință de cauză. În contextul articolului 7 alineatul (3) din acest regulament, noțiunea menționată impune, așadar, consimțământul liber și în cunoștință de cauză al pasagerului de a obține rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de călătorie.

23 Pe de altă parte, în măsura în care articolul 7 alineatul (3) din regulamentul menționat impune un acord „scris” al pasagerului, trebuie să se constate că există o divergență între diferitele versiuni lingvistice ale acestei dispoziții.

24 Astfel, deși cerința unui „accord signé du passager”, care figurează în versiunea în limba franceză a acestei dispoziții, își găsește sensul corespondent în versiunea în limbile bulgară (*„с подписано съгласие на пътника”*), spaniolă (*„previo acuerdo firmado por el pasajero”*), cehă (*„v případě dohody podepsané cestujícím”*), greacă (*„εφόσον συμφωνήσει εννπογράφως ο επιβάτης”*), engleză (*„with the signed agreement of the passenger”*), italiană (*„previo accordo firmato dal passeggero”*), letonă (*„saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu”*), lituaniană (*„keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka”*), malteză (*„bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier”*) și finlandeză (*„matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella”*), în schimb, reiese din versiunile dispoziției menționate în limbile daneză (*„med passagerens skriftlige billigelse”*), germană (*„mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts”*), estonă (*„kirjalikul kokkuleppel reisijaga”*), croată (*„uz pisanu suglasnost putnika”*), maghiară (*„az utas írásos beleegyezése esetén”*), neerlandeză (*„met de schriftelijke toestemming van de passagier”*), polonă (*„za pisemną zgodą pasażera”*), portugheză (*„com o acordo escrito do passageiro”*), română (*„cu acordul scris al pasagerului”*), slovacă (*„s*

písomným súhlasom cestujúceho”), slovenă („*s pisnim soglasjem potnika*”) și suedeză („*med passagerarens skriftliga samtycke*”) că, potrivit aceleiași dispoziții, rambursarea sub formă de bonuri de călătorie nu este subordonată acordului semnat, ci „acordului scris al pasagerului”.

25 Or, conform unei jurisprudențe constante, formularea utilizată în una dintre versiunile lingvistice ale unei dispoziții a dreptului Uniunii nu poate constitui singurul temei pentru interpretarea acestei dispoziții și nici nu se poate atribui respectivei formulări un caracter prioritar în raport cu celelalte versiuni lingvistice. Dispozițiile dreptului Uniunii trebuie astfel să fie interpretate și aplicate în mod uniform, în lumina versiunilor existente în toate limbile Uniunii. În caz de neconcordanță între diferitele versiuni lingvistice ale unui text al dreptului Uniunii, dispoziția în cauză trebuie să fie interpretată în funcție de economia generală și de finalitatea reglementării din care face parte (a se vedea în acest sens Ordonanța din 2 decembrie 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, punctul 21, precum și jurisprudența citată).

26 În această privință, reiese, pe de o parte, din considerentele (1), (2) și (4) ale Regulamentului nr. 261/2004 că acesta urmărește asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor și a consumatorilor prin consolidarea drepturilor acestora într-o serie de situații care pot cauza dificultăți și neplăceri grave, precum și prin repararea acestora din urmă în mod standardizat și imediat (a se vedea în acest sens Hotărârea din 22 aprilie 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, punctul 26).

27 Pe de altă parte, din considerentul (20) al acestui regulament reiese că pasagerii al căror zbor este anulat trebuie să fie pe deplin informați despre drepturile lor, astfel încât să își poată exercita efectiv aceste drepturi.

28 Curtea a statuat astfel, referindu-se la considerentul (20) al Regulamentului nr. 261/2004, că operatorul efectiv de transport aerian trebuie să furnizeze pasagerilor informațiile necesare pentru a le permite să facă o alegere eficace și informată cu privire la exercitarea dreptului la asistență prevăzut la articolul 8 alineatul (1) din acest regulament fără ca beneficiul acestui drept la rambursare să impună o contribuție activă din partea pasagerului (a se vedea în acest sens Hotărârea din 29 iulie 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, punctele 50-55).

29 În acest cadru, în lumina obiectivului de a asigura un înalt nivel de protecție a pasagerilor aerieni și a obligației de informare care revine operatorului efectiv de transport aerian, este necesar să se considere că noțiunea de „acord scris al pasagerului”, astfel cum este prevăzută la articolul 7 alineatul (3) din acest regulament, presupune, în primul rând, ca acest pasager să fi fost în măsură să facă o alegere eficientă și informată și, prin urmare, să își dea consimțământul în mod liber și în cunoștință de cauză pentru rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de călătorie mai degrabă decât sub forma unei sume de bani.

30 În acest scop, revine acestui operator de transport aerian sarcina de a furniza în mod loial pasagerului al cărui zbor a fost anulat informații clare și complete cu privire la diferitele modalități de rambursare a biletului său care i se oferă în temeiul articolului 7 alineatul (3) din regulamentul menționat.

31 În schimb, în lipsa unor asemenea informații, nu se poate considera că pasagerul este în măsură să efectueze o alegere eficientă și informată și, prin urmare, să consimtă în mod liber și în cunoștință de cauză la o rambursare sub forma unui bon de călătorie.

32 Astfel, nu se poate considera că un pasager și-a dat „acordul”, în sensul articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, atunci când operatorul efectiv de transport aerian prezintă, în special pe site-ul său internet, informații privind modalitățile de rambursare a unui bilet într-un mod ambiguu ori parțial sau într-o limbă a cărei cunoaștere nu poate fi așteptată în mod rezonabil de la pasager sau chiar în mod neloial, în special prin supunerea rambursării acestui bilet sub forma unei sume de bani unei proceduri care cuprinde etape suplimentare față de cea care stă la baza rambursării sub forma unui bon de călătorie.

33 O asemenea concluzie se impune cu atât mai mult cu cât adăugarea unor asemenea etape suplimentare este susceptibilă să facă mai dificilă obținerea unei rambursări sub forma unei sume de bani și să răstoarne astfel raportul dintre cele două modalități de rambursare pe care l-a stabilit legiuitorul Uniunii, după cum reiese din cuprinsul punctului 20 din prezenta hotărâre, în contradicție cu obiectivul care constă în asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor aerieni urmărit de Regulamentul nr. 261/2004.

34 În al doilea rând, în ceea ce privește forma acordului pasagerului, trebuie adăugat că, în măsura în care acest pasager a primit informații clare și complete, „acordul scris” al acestuia, în sensul articolului 7 alineatul (3) din acest regulament, poate, astfel cum reiese în esență din observațiile guvernului francez, să acopere printre altele acceptarea din partea sa în mod explicit, definitiv și univoc a rambursării biletului sub forma unui bon de călătorie, prin trimiterea unui formular completat de pasagerul menționat pe site-ul internet al operatorului efectiv de transport aerian fără ca acest formular să cuprindă semnătura olografă sau scanată a pasagerului.

35 Interpretarea astfel reținută a articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004 respectă echilibrul dintre interesele pasagerilor aerieni și cele ale operatorilor efectivi de transport aerian pe care legiuitorul Uniunii a intenționat să îl asigure prin adoptarea Regulamentului nr. 261/2004 (a se vedea în acest sens Hotărârea din 19 noiembrie 2009, Sturgeon și alții, C-402/07 și C-432/07, EU:C:2009:716, punctul 67, precum și Hotărârea din 23 octombrie 2012, Nelson și alții, C-581/10 și C-629/10, EU:C:2012:657, punctul 39).

36 Astfel, pare nu numai excesiv, ci și inadecvat să se excludă ca „acordul scris al pasagerului” pentru rambursarea costului biletului sub forma unui bon de călătorie să poată lua forma unui formular pe care pasagerul trebuie să îl completeze pe site-ul internet al operatorului efectiv de transport aerian, din moment ce o asemenea excludere ar crește sarcina legată de gestionarea administrativă a acestor rambursări pentru operatorul de transport aerian menționat și ar putea întârzia procesul de rambursare pentru pasager, ceea ce, *in fine*, s-ar putea dovedi contrar intereselor acestuia.

37 Ținând seama de motivele care precedă, este necesar să se răspundă la întrebarea adresată că articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) din acest regulament și citit în lumina considerentului (20) al regulamentului menționat trebuie interpretat în sensul că, în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris” pentru rambursarea costului biletului sub forma unui bon de călătorie atunci când a completat un formular online pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian prin care a optat pentru o astfel de modalitate de rambursare, cu excluderea unei rambursări sub forma unei sume de bani, din moment ce acest pasager a fost în măsură să facă o alegere eficientă și informată și, prin urmare, să consimtă în cunoștință de cauză mai degrabă la rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de

călătorie decât sub forma unei sume de bani, ceea ce presupune ca operatorul de transport aerian respectiv să îi fi furnizat în mod loial acestui pasager o informare clară și completă cu privire la diferitele modalități de rambursare care i se ofereau.

Cu privire la cheltuielile de judecată

38 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a treia) declară:

Articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 coroborat cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) din acest regulament și citit în lumina considerentului (20) al regulamentului menționat

trebuie interpretat în sensul că,

în cazul anulării unui zbor de către operatorul efectiv de transport aerian, se consideră că pasagerul și-a dat „acordul scris” pentru rambursarea costului biletului sub forma unui bon de călătorie atunci când a completat un formular online pe site-ul internet al acestui operator de transport aerian prin care a optat pentru o astfel de modalitate de rambursare, cu excluderea unei rambursări sub forma unei sume de bani, din moment ce acest pasager a fost în măsură să facă o alegere eficientă și informată și, prin urmare, să consimtă în cunoștință de cauză mai degrabă la rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de călătorie decât sub forma unei sume de bani, ceea ce presupune ca operatorul de transport aerian respectiv să îi fi furnizat în mod loial acestui pasager o informare clară și completă cu privire la diferitele modalități de rambursare care i se ofereau.

Semnături