Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (tredje avdelningen)

21 mars 2024*

”Begäran om förhandsavgörande – Luftfart – Förordning (EG) nr 261/2004 – Artikel 7.3 – Artikel 8.1 a – Rätt till återbetalning av flygbiljetten vid inställd flygning – Återbetalning med resevouchers – Begreppet ’passagerarens skriftliga samtycke’ – Återbetalningsförfarande i vilket ett formulär på webbplatsen för det lufttrafikföretag som utför flygningen används”

I mål C-76/23,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Landgericht Frankfurt am Main (Regionala domstolen i Frankfurt am Main, Tyskland) genom beslut av den 2 januari 2023, som inkom till domstolen den 13 februari 2023, i målet

Cobult UG

mot

TAP Air Portugal SA,

meddelar

DOMSTOLEN (tredje avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden K. Jürimäe, domstolens ordförande M.K. Lenaerts, tillika tillförordnad ordförande på tredje avdelningen, samt domarna N. Piçarra, N. Jääskinen och M. Gavalec (referent),

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitiesekreterare: A. Calot Escobar,

efter det skriftliga förfarandet,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

– Frankrikes regering, genom J.-L. Carré, B. Herbaut och B. Travard, samtliga i egenskap av ombud,

– Europeiska kommissionen, genom G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms och N. Yerrell, samtliga i egenskap av ombud,

* Rättegångsspråk: tyska.

med hänsyn till beslutet, efter att ha hört generaladvokaten, att avgöra målet utan förslag till avgörande,

följande

Dom

1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artiklarna 7.3 och 8.1 a i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 2004, s. 1).

2 Begäran har framställts i ett mål mellan Cobult UG, som har förvärvat en passagerares rättigheter, och lufttrafikföretaget TAP Air Portugal, angående återbetalningen av passagerarens flygbiljett efter det att dennes flygning hade ställts in.

Tillämpliga bestämmelser

3 I skälen 1, 2, 4 och 20 i förordning nr 261/2004 anges följande:

”(1) Gemenskapens verksamhet på lufttrafikområdet bör bland annat syfta till att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna. Dessutom bör full hänsyn tas till de allmänna konsumentskyddskraven.

(2) Nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar skapar allvarliga problem och olägenheter för passagerarna.

…

(4) Gemenskapen bör därför höja skyddsnormerna som fastställs i den förordningen, både för att stärka passagerarnas rättigheter och för att lufttrafikföretagen skall kunna verka under lika villkor på en liberaliserad marknad.

…

(20) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter i händelse av nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar så att de faktiskt kan utöva sina rättigheter.”

4 I artikel 5.1 a och c i denna förordning föreskrivs följande:

”Vid inställd flygning skall de berörda passagerarna

a) erbjudas assistans i enlighet med artikel 8 av det lufttrafikföretag som utför flygningen, och

…

c) ha rätt till kompensation i enlighet med artikel 7 av det lufttrafikföretag som utför flygningen ….”

5 I artikel 7 i nämnda förordning, med rubriken ”Rätt till kompensation”, föreskrivs följande i punkterna 1 och 3:

”1. Vid hänvisning till denna artikel ska passagerare få kompensation …

…

3. Kompensationen i punkt 1 skall betalas kontant, med elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, med resevouchers och/eller andra tjänster.”

6 I artikel 8 i samma förordning, med rubriken ”Rätt till återbetalning eller ombokning”, anges följande i punkt 1 a:

”Vid hänvisning till denna artikel skall passagerare erbjudas att välja mellan

a) återbetalning inom sju dagar, i enlighet med bestämmelserna i artikel 7.3, av hela inköpspriset för biljetten, för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan ….”

Målet vid den nationella domstolen och tolkningsfrågan

7 En passagerare hade bokat en flygning med anslutande flygförbindelse med TAP Air Portugal den 1 juli 2020 från Fortaleza (Brasilien) till Frankfurt am Main (Tyskland) via Lissabon (Portugal). Flygningen, för vilken passageraren hade betalat 1 447,02 euro, ställdes emellertid in av det lufttrafikföretag som skulle utföra flygningen.

8 Sedan den 19 maj 2020 ger nämnda lufttrafikföretag, på startsidan på sin webbplats, passagerare tillgång till ett förfarande som gör det möjligt att begära återbetalning för bland annat flygningar som lufttrafikföretaget har ställt in. Passagerarna kan välja mellan omedelbar återbetalning med resevouchers genom att fylla i ett formulär online och återbetalning i en annan form, till exempel ett penningbelopp, under förutsättning att de först tar kontakt med lufttrafikföretagets kundtjänst, så att kundtjänsten kan undersöka de faktiska omständigheterna.

9 I de villkor för godtagande som endast finns tillgängliga på engelska och som passageraren måste samtycka till efter att ha lämnat den information som krävs (biljettnummer, efternamn, e-postadress och telefonnummer) anges att återbetalning av biljetten i pengar är utesluten om passageraren väljer återbetalning med en resevoucher.

10 Enligt TAP Air Portugal begärde den berörda passageraren den 4 juni 2020 återbetalning med en resevoucher och mottog via e-post en resevoucher på 1 737,52 euro, vilket motsvarade priset för den ursprungliga biljetten jämte ett tillägg.

11 Den 30 juli 2020 överlät passageraren sina rättigheter gentemot TAP Air Portugal till Cobult, som samma dag begärde att lufttrafikföretaget skulle återbetala priset för den inställda flygningen i pengar inom 14 dagar.

12 TAP Air Portugal motsatte sig en sådan återbetalning vilket föranledde Cobult att väcka talan vid den behöriga domstolen i första instans. Denna domstol ogillade Cobults talan med motiveringen att den överlåtande passagerarens rättigheter hade upphört genom återbetalningen med en resevoucher.

13 Cobult överklagade denna dom till Landgericht Frankfurt am Main (Regionala domstolen i Frankfurt am Main, Tyskland), som är den hänskjutande domstolen.

14 Den hänskjutande domstolen är osäker på hur artikel 7.3 i förordning nr 261/2004 ska tolkas. Enligt denna bestämmelse kan en biljett endast återbetalas med en resevoucher ”med passagerarens skriftliga samtycke”. Den hänskjutande domstolen vill få klarhet i innebörden av begreppet ”med passagerarens skriftliga samtycke” (”*mit schriftlichem Einverständnis*” i den tyska språkversionen av förordningen) för att bedöma huruvida de återbetalningsalternativ som TAP Air Portugal erbjuder på sin webbplats är förenliga med denna bestämmelse. Den hänskjutande domstolen har i detta avseende anfört att ett sätt att se på saken är att kravet på passagerarens skriftliga samtycke utgör ett ytterligare formkrav som syftar till att skydda passageraren mot ett förhastat och ogenomtänkt val till förmån för resevouchers, vilket är ett alternativ som unionslagstiftaren anser är mindre fördelaktigt för passageraren. Under dessa omständigheter utgör artikel 7.3 i förordning nr 261/2004 hinder för ett sådant förfarande för återbetalning av biljetten med en resevoucher som TAP Air Portugal tillämpar.

15 Ett annat sätt att se på saken är att kravet på passagerarens skriftliga samtycke, i form av ett medgivande som översänds per post eller på elektronisk väg, kan förlänga återbetalningsfristerna samtidigt som det ökar lufttrafikföretagens administrativa börda vid återbetalningar. Ett förfarande för återbetalning online som består av flera etapper, såsom det som är aktuellt i det nationella målet, kan därför anses uppfylla kraven i artikel 7.3 i förordning nr 261/2004.

16 Mot denna bakgrund beslutade Landgericht Frankfurt am Main (Regionala domstolen i Frankfurt am Main) att vilandeförklara målet och ställa följande fråga till EU-domstolen:

”Ska artikel 7.3 i [förordning nr 261/2004] tolkas så, att det föreligger ett skriftligt samtycke från passageraren till återbetalning av biljetten, i den mening som avses i artikel 8.1 a första strecksatsen [i denna förordning], med en resevoucher, när passageraren väljer en sådan voucher på webbplatsen för det lufttrafikföretag som utför flygningen, vilket utesluter en efterföljande återbetalning av biljetten i pengar, och erhåller vouchern via e-post, medan en återbetalning av biljetten i pengar endast är möjlig om passageraren först kontaktar det lufttrafikföretag som utför flygningen?”

Prövning av tolkningsfrågan

17 Den hänskjutande domstolen har ställt sin fråga för att få klarhet i huruvida artikel 7.3 i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 8.1 a i samma förordning, ska tolkas så, att när en flygning har ställts in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med en resevoucher när passageraren har fyllt i ett formulär online på lufttrafikföretagets webbplats och valt detta återbetalningsalternativ, med

uteslutande av återbetalning i form av ett penningbelopp, när det sistnämnda återbetalningsalternativet var underkastat ett förfarande som inbegrep ytterligare etapper vilka skulle genomföras hos lufttrafikföretagets kundtjänst.

18 Enligt artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 5.1 a i samma förordning, har passageraren, vid inställd flygning, rätt till återbetalning inom sju dagar, i enlighet med bestämmelserna i artikel 7.3 i nämnda förordning, av hela inköpspriset för biljetten.

19 I den sistnämnda bestämmelsen anges att kompensationen ska betalas kontant, med elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, med resevouchers och/eller andra tjänster.

20 Det framgår av artikel 7.3 jämförd med artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004 att unionslagstiftaren genom dessa bestämmelser har fastställt villkoren för återbetalning av biljetten vid inställd flygning. Av systematiken i artikel 7.3 i denna förordning framgår att återbetalningen av biljetten i första hand ska ske i form av ett penningbelopp. Återbetalning med resevouchers presenteras däremot som ett andrahandsalternativ, eftersom sådan återbetalning är underkastad det ytterligare villkoret att det ska finnas ett ”skriftligt samtycke” från passageraren.

21 I förordning nr 261/2004 definieras inte vad som avses med ”passagerarens skriftliga samtycke”.

22 Domstolen konstaterar till att börja med att begreppet ”samtycke” enligt sin vanliga betydelse ska förstås som ett fritt och informerat medgivande. Inom ramen för artikel 7.3 i denna förordning kräver detta begrepp således ett fritt och informerat medgivande av passageraren av att biljetten återbetalas med en resevoucher.

23 Vidare konstaterar domstolen att det, i den mån artikel 7.3 i nämnda förordning kräver passagerarens ”skriftliga” samtycke, föreligger skillnader mellan de olika språkversionerna av denna bestämmelse.

24 Medan den franska språkversionen av denna bestämmelse (”*accord signé du passager*”) i likhet med den bulgariska versionen (”*с подписано съгласие на пътника*”), den spanska versionen (”*previo acuerdo firmado por el pasajero*”), den tjeckiska versionen (”*v případě dohody podepsané cestujícím*”), den grekiska versionen (”*εφόσον συμφωνήσει εννπογράφως ο επιβάτης*”), den engelska versionen (”*with the signed agreement of the passenger*”), den italienska versionen (”*previo accordo firmato dal passeggero*”), den lettiska versionen (”*saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu*”), den litauiska versionen (”*keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka*”), den maltesiska versionen (”*bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier*”) och den finska versionen (”*matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella*”) kräver att passageraren skriver under att han eller hon samtycker till återbetalning med resevouchers, innehåller den danska versionen (”*med passagerens skriftlige billigelse*”), den tyska versionen (”*mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts*”), den estniska versionen (”*kirjalikul kokkuleppel reisijaga*”), den kroatiska versionen (”*uz pisanu suglasnost putnika*”), den ungerska versionen (”*az utas írásos beleegyezése esetén*”), den nederländska versionen (”*met de schriftelijke toestemming van de passagier*”), den polska versionen (”*za pisemną zgodą pasażera*”), den portugisiska versionen (”*com o acordo escrito do passageiro*”), den rumänska versionen (”*cu acordul scris al pasagerului*”), den slovakiska versionen (”*s písomným súhlasom cestujúceho*”), den slovenska versionen (”*s pisnim soglasjem potnika*”) och den svenska versionen (”*med passagerarens skriftliga samtycke*”) av nämnda bestämmelse inget krav på en sådan underskrift, utan det räcker med ”passagerarens skriftliga samtycke”.

25 I enlighet med fast rättspraxis kan den formulering som använts i en av språkversionerna av en unionsbestämmelse inte ensam ligga till grund för tolkningen av denna bestämmelse eller ges företräde framför övriga språkversioner. Unionsbestämmelserna ska nämligen tolkas och tillämpas på ett enhetligt sätt mot bakgrund av de olika versionerna på samtliga unionsspråk. I händelse av bristande överensstämmelse mellan språkversionerna av en unionsrättslig text, ska den aktuella bestämmelsen tolkas med hänsyn till sammanhanget och ändamålet med de föreskrifter i vilka den ingår (se, för ett liknande resonemang, beslut av den 2 december 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, punkt 21 och där angiven rättspraxis).

26 I detta hänseende framgår det till att börja med av skälen 1, 2 och 4 i förordning nr 261/2004 att förordningen syftar till att sörja för ett långtgående skydd för passagerare och konsumenter genom att stärka deras rättigheter i vissa situationer som skapar allvarliga problem och olägenheter och genom att erbjuda dem standardiserad och omedelbar ersättning härför (se, för ett liknande resonemang, dom av den 22 april 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, punkt 26).

27 Vidare framgår det av skäl 20 i förordningen att passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter i händelse av inställda flygningar så att de faktiskt kan utöva sina rättigheter.

28 Domstolen har sålunda, med hänvisning till skäl 20 i förordning nr 261/2004, slagit fast att det lufttrafikföretag som utför flygningen ska ge passagerarna den information som är nödvändig för att de ska kunna göra ett ändamålsenligt val vad gäller utövandet av rätten till assistans enligt artikel 8.1 i denna förordning, utan att passageraren behöver bidra aktivt härtill (se, för ett liknande resonemang, dom av den 29 juli 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, punkterna 50–55).

29 I detta sammanhang, och mot bakgrund av syftet att sörja för ett långtgående skydd för flygpassagerarna och den informationsskyldighet som åligger det lufttrafikföretag som utför flygningen, finner domstolen att begreppet ”passagerarens skriftliga samtycke” i artikel 7.3 i förordningen, för det första, förutsätter att passageraren har kunnat göra ett ändamålsenligt val och, således, på ett fritt och informerat sätt har kunnat samtycka till återbetalning av biljetten med en resevoucher snarare än i form av ett penningbelopp.

30 För detta ändamål ankommer det på lufttrafikföretaget att på ett lojalt sätt ge den passagerare vars flygning har ställts in tydlig och fullständig information om de olika alternativ för återbetalning av biljetten som artikel 7.3 i nämnda förordning erbjuder.

31 Om passageraren inte har sådan information kan vederbörande inte anses kunna göra ett ändamålsenligt val och kan således inte heller anses samtycka på ett fritt och informerat sätt till återbetalning av biljetten med en resevoucher.

32 En passagerare kan sålunda inte anses ha gett sitt ”samtycke”, i den mening som avses i artikel 7.3 i förordning nr 261/2004, när det lufttrafikföretag som utför flygningen, bland annat på sin webbplats, informerar om alternativen för återbetalning av biljetten på ett tvetydigt eller ofullständigt sätt eller på ett språk som passageraren inte rimligen kan förväntas behärska, eller till och med på ett illojalt sätt, bland annat genom att, för återbetalning av biljetten i form av ett penningbelopp, föreskriva ett förfarande som inbegriper ytterligare etapper i förhållande till förfarandet för återbetalning med en resevoucher.

33 Denna slutsats gör sig än mer gällande, eftersom tillägget av sådana ytterligare etapper kan försvåra återbetalning i form av ett penningbelopp och på så sätt kasta om det förhållande mellan de två återbetalningsalternativen som unionslagstiftaren, såsom framgår av punkt 20 ovan, har fastställt, i strid med syftet att sörja för en hög skyddsnivå för flygpassagerarna vilket eftersträvas med förordning nr 261/2004.

34 Vad gäller formen för passagerarens samtycke ska det, för det andra, tilläggas att under förutsättning att passageraren har fått klar och fullständig information kan hans eller hennes ”skriftliga samtycke”, i den mening som avses i artikel 7.3 i förordningen, såsom framgår av den franska regeringens synpunkter, bland annat omfatta passagerarens uttryckliga, slutgiltiga och entydiga godkännande av återbetalning av biljetten med en resevoucher, genom att passageraren skickar ett formulär som han eller hon har fyllt i på webbplatsen för det lufttrafikföretag som utför flygningen, utan att detta formulär innehåller passagerarens egenhändiga eller digitaliserade underskrift.

35 Denna tolkning av artikel 7.3 i förordning nr 261/2004 är förenlig med avvägningen mellan flygpassagerarnas och lufttrafikföretagens intressen, vilken unionslagstiftaren eftersträvade vid antagandet av förordning nr 261/2004 (se, för ett liknande resonemang, dom av den 19 november 2009, Sturgeon m.fl., C-402/07 och C-432/07, EU:C:2009:716, punkt 67, samt dom av den 23 oktober 2012, Nelson m.fl., C-581/10 och C-629/10, EU:C:2012:657, punkt 39).

36 Det framstår nämligen inte bara som överdrivet, utan även olämpligt, att utesluta att passagerarens ”skriftliga samtycke” till återbetalning av biljetten med en resevoucher kan ges med användning av ett formulär som passageraren fyller i på webbplatsen för det lufttrafikföretag som utför flygningen, eftersom ett sådant uteslutande skulle öka lufttrafikföretagets administrativa börda vid dessa återbetalningar och skulle kunna försena återbetalningsförfarandet för passageraren, vilket i slutändan skulle kunna strida mot passagerarens intressen.

37 Av de skäl som redovisats ovan ska den ställda frågan besvaras enligt följande. Artikel 7.3 i förordning nr 261/2004, jämförd med artikel 8.1 a i denna förordning och läst mot bakgrund av skäl 20 i nämnda förordning, ska tolkas så, att när en flygning har ställs in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med en resevoucher när passageraren har fyllt i ett formulär online på lufttrafikföretagets webbplats och valt detta återbetalningsalternativ, med uteslutande av återbetalning i form av ett penningbelopp, när passageraren har kunnat göra ett ändamålsenligt val och, således, på ett fritt och informerat sätt har kunnat samtycka till återbetalning av biljetten med en resevoucher snarare än i form av ett penningbelopp, vilket förutsätter att lufttrafikföretaget på ett lojalt sätt har gett passageraren tydlig och fullständig information om de olika alternativ för återbetalning av biljetten som erbjuds passageraren.

Rättegångskostnader

38 Eftersom förfarandet i förhållande till parterna i det nationella målet utgör ett led i beredningen av samma mål, ankommer det på den hänskjutande domstolen att besluta om rättegångskostnaderna. De kostnader för att avge yttrande till domstolen som andra än nämnda parter har haft är inte ersättningsgilla.

Mot denna bakgrund beslutar domstolen (tredje avdelningen) följande:

Artikel 7.3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91, jämförd med artikel 8.1 a i denna förordning och läst mot bakgrund av skäl 20 i nämnda förordning

ska tolkas så,

att när en flygning har ställs in av det lufttrafikföretag som utför flygningen, ska passageraren anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” till att biljetten återbetalas med en resevoucher när passageraren har fyllt i ett formulär online på lufttrafikföretagets webbplats och valt detta återbetalningsalternativ, med uteslutande av återbetalning i form av ett penningbelopp, när passageraren har kunnat göra ett ändamålsenligt val och, således, på ett fritt och informerat sätt har kunnat samtycka till återbetalning av biljetten med en resevoucher snarare än i form av ett penningbelopp, vilket förutsätter att lufttrafikföretaget på ett lojalt sätt har gett passageraren tydlig och fullständig information om de olika alternativ för återbetalning av biljetten som erbjuds passageraren.

Underskrifter