Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Tredje Afdeling)

21. marts 2024*

»Præjudiciel forelæggelse – lufttransport – forordning (EF) nr. 261/2004 – artikel 7, stk. 3 – artikel 8, stk. 1, litra a) – ret til refusion af flybilletten i tilfælde af aflysning af en flyafgang – refusion i form af rejsekuponer – begrebet »passagerens skriftlige billigelse« – refusionsprocedure ved hjælp af en formular, der er tilgængelig på det transporterende luftfartsselskabs websted«

I sag C-76/23,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Landgericht Frankfurt am Main (den regionale appeldomstol i Frankfurt am Main, Tyskland) ved afgørelse af 2. januar 2023, indgået til Domstolen den 13. februar 2023, i sagen

Cobult UG

mod

TAP Air Portugal SA,

har

DOMSTOLEN (Tredje Afdeling),

sammensat af afdelingsformand K. Jürimäe, Domstolens præsident, K. Lenaerts, som fungerende dommer i Tredje Afdeling, og dommerne N. Piçarra, N. Jääskinen og M. Gavalec (refererende dommer),

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitssekretær: A. Calot Escobar,

på grundlag af den skriftlige forhandling,

efter at der er afgivet indlæg af:

– den franske regering ved J.-L. Carré, B. Herbaut og B. Travard, som befuldmægtigede,

– Europa-Kommissionen ved G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms og N. Yerrell, som befuldmægtigede,

* Processprog: tysk.

og idet Domstolen efter at have hørt generaladvokaten har besluttet, at sagen skal pådømmes uden forslag til afgørelse,

afsagt følgende

Dom

1 Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af artikel 7, stk. 3, og af artikel 8, stk. 1, litra a) i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT 2004, L 46, s. 1).

2 Anmodningen er blevet indgivet i forbindelse med en tvist mellem Cobult UG, der er indtrådt i en passagers rettigheder, og luftfartsselskabet TAP Air Portugal SA vedrørende refusion af en billet, som denne passager havde købt til en flyafgang, som blev aflyst.

Retsforskrifter

3 1., 2., 4. og 20. betragtning til forordning nr. 261/2004 har følgende ordlyd:

»(1) Handling fra Fællesskabets side, når det drejer sig om lufttransport, bør bl.a. sigte på at sikre et højt beskyttelsesniveau for passagerer. Endvidere bør der fuldt ud tages hensyn til forbrugerbeskyttelseskrav generelt.

(2) Boardingafvisning og aflysning eller lange forsinkelser forårsager alvorlige problemer og gener for passagererne.

[...]

(4) Fællesskabet bør derfor forbedre de beskyttelsesstandarder, der blev fastsat i forordningen, så man både styrker passagerernes rettigheder og sikrer, at luftfartsselskaber opererer under harmoniserede betingelser på et liberaliseret marked.

[...]

(20) Passagererne bør fuldt ud informeres om deres rettigheder i tilfælde af boardingafvisning, aflysning eller lange forsinkelser, så de er i stand til reelt at udøve disse rettigheder.

4 Forordningens artikel 5, stk. 1, litra a) og c), bestemmer som følger:

»Hvis en flyafgang aflyses, skal berørte passagerer:

a) tilbydes bistand af det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med artikel 8

[...]

c) have ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med artikel 7 [...]«

5 Den nævnte forordnings artikel 7 med overskriften »Kompensationsret« bestemmer i stk. 1 og 3:

»1. Når der henvises til denne artikel[,] modtager passageren [...] kompensation [...]:

[...]

3. Det i stk. 1 nævnte kompensationsbeløb udbetales kontant, ved elektronisk bankoverførsel, med bankanvisning eller bankcheck eller, med passagerens skriftlige billigelse, i rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser.«

6 Samme forordnings artikel 8 med overskriften »Ret til refusion eller omlægning af rejsen« bestemmer i stk. 1, litra a):

»Når der henvises til denne artikel[,] tilbydes passageren valget mellem:

a) refusion inden syv dage i henhold til reglerne i artikel 7, stk. 3, af den fulde købspris for billetten for så vidt angår den del eller de dele af rejsen, der ikke er blevet foretaget, og for så vidt angår den del eller de dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan [...]«

Tvisten i hovedsagen og det præjudicielle spørgsmål

7 En passager havde til en pris af 1 447,02 EUR reserveret en flyvning med tilsluttet flyforbindelse hos TAP Air Portugal med planlagt afrejse den 1. juli 2020 fra Fortaleza (Brasilien) til Frankfurt am Main (Tyskland) via Lissabon (Portugal), men flyvningen blev aflyst af det transporterende luftfartsselskab.

8 Siden den 19. maj 2020 havde det nævnte luftfartsselskab via sit websted givet passagerer mulighed for at gøre brug af en procedure, hvorefter de kunne indgive en anmodning om refusion bl.a. i forbindelse med flyvninger, der blev aflyst af selskabet. Passagererne kunne således vælge mellem øjeblikkelig refusion i form af rejsekuponer ved at udfylde en onlineformular og refusion i en anden form, f.eks. et pengebeløb, forudsat at de på forhånd tog kontakt til luftfartsselskabets kundeservice, således at sidstnævnte kunne foretage en undersøgelse af de faktiske omstændigheder.

9 Ifølge de vilkår for accept, som kun fandtes på engelsk, og som passageren skulle underskrive efter at have anført de krævede oplysninger (billetnummer, efternavn, e-mailadresse og telefonnummer), var det udelukket at modtage refusion af billetten i form af et pengebeløb, hvis passageren valgte refusion i form af en rejsekupon.

10 Ifølge TAP Air Portugal anmodede den pågældende passager den 4. juni 2020 om refusion i form af en rejsekupon og modtog pr. e-mail en rejsekupon på 1 737,52 EUR, svarende til prisen på den oprindelige billet, forhøjet med et tillæg.

11 Den 30. juli 2020 overdrog passageren sit krav mod TAP Air Portugal til Cobult, som samme dag anmodede det transporterende luftfartsselskab om at yde refusion i form af et pengebeløb af prisen for den aflyste flyafgang inden for en frist på 14 dage.

12 Da TAP Air Portugal nægtede at foretage den anmodede refusion, anlagde Cobult sag ved den kompetente ret i første instans, som fastslog, at det krav, som passageren havde overdraget, var bortfaldet som følge af den refusion, der var blevet ydet i form af rejsekuponen.

13 Cobult har iværksat appel til prøvelse af dommen ved Landgericht Frankfurt am Main (den regionale appeldomstol i Frankfurt am Main, Tyskland), som er den forelæggende ret.

14 Denne ret er i tvivl om fortolkningen af artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004, hvorefter der alene kan ske refusion i form af en rejsekupon »med passagerens skriftlige billigelse«. Den forelæggende ret er nærmere bestemt i tvivl om rækkevidden af begrebet »passagerens skriftlige billigelse« (»*mit schriftlichem Einverständnis*« i den tyske sprogversion af forordningen) i forbindelse med vurderingen af, om den nærmere fremgangsmåde for refusion, som TAP Air Portugal har iværksat via sit websted, er i overensstemmelse med denne bestemmelse. I denne henseende har den forelæggende ret anført, at kravet om passagerens skriftlige billigelse ud fra en første betragtning kan anses for at udgøre en yderligere formforskrift, der har til formål at beskytte passageren mod at træffe et forhastet og uovervejet valg om at modtage en rejsekupon, hvilket er en refusionsmetode, som EU-lovgiver har anset for at være mindre gunstig for passageren. Under disse omstændigheder er artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004 til hinder for en procedure, der indebærer refusion af billetten i form af en rejsekupon, som den, TAP Air Portugal har indført.

15 Ud fra en anden betragtning kan et krav om, at passageren giver sin billigelse på skrift i form af et tilsagn, der fremsendes med ordinær post eller tilkendegives elektronisk, forlænge refusionsperioden og samtidig øge den byrde, der er forbundet med luftfartsselskabernes administrative håndtering af disse refusioner. En online-refusionsprocedure, der består af flere trin som den i hovedsagen omhandlede, kan derfor anses for at være i overensstemmelse med kravene i artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004.

16 På denne baggrund har Landgericht Frankfurt am Main (den regionale appeldomstol i Frankfurt am Main) besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:

»Skal artikel 7, stk. 3, i [forordning nr. 261/2004] fortolkes således, at der allerede foreligger en skriftlig billigelse fra passageren af, at købsprisen for billetten som omhandlet i artikel 8, stk. 1, litra a), første led, [i denne forordning], refunderes i form af en rejsekupon, når passageren på det transporterende luftfartsselskabs websted modtager en sådan rejsekupon og får den tilsendt pr. e-mail, idet en efterfølgende udbetaling af købsprisen for billetten i penge er udelukket, mens en refusion af købsprisen for billetten i penge kun er mulig, hvis der forinden tages kontakt til det transporterende luftfartsselskab?«

Det præjudicielle spørgsmål

17 Med dette spørgsmål ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004, sammenholdt med denne forordnings artikel 8, stk. 1, litra a), skal fortolkes således, at passageren i tilfælde af, at det transporterende luftfartsselskab aflyser en flyafgang, skal anses for at have givet sin »skriftlige billigelse« til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon, når denne har udfyldt en online-formular på luftfartsselskabets websted og herved har valgt en sådan form for refusion, som udelukker, at der kan ske refusion i form af et pengebeløb, idet sidstnævnte form for refusion er underlagt en procedure, der omfatter yderligere trin, som skal gennemføres hos det nævnte luftfartsselskabs kundeservice.

18 I henhold til artikel 8, stk. 1, litra a), i forordning nr. 261/2004, sammenholdt med denne forordnings artikel 5, stk. 1, litra a), har passageren i tilfælde af aflysning af en flyafgang ret til refusion inden syv dage i henhold til reglerne i forordningens artikel 7, stk. 3, af den fulde købspris for billetten.

19 Den sidstnævnte bestemmelse fastsætter, at refusionen udbetales kontant, ved elektronisk bankoverførsel, med bankanvisning eller bankcheck eller, med passagerens skriftlige billigelse, i rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser.

20 Det følger af en samlet læsning af artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 1, litra a), i forordning nr. 261/2004, at EU-lovgiver ved disse bestemmelser har fastsat regler for refusion af billetten i tilfælde af, at flyafgangen aflyses. I denne henseende fremgår det af opbygningen af forordningens artikel 7, stk. 3, at refusionen af billetten hovedsageligt sker i form af et pengebeløb. Derimod fremstår refusion i form af rejsekuponer som en subsidiær regel om refusion, eftersom den er underlagt en yderligere betingelse om »passagerens skriftlige billigelse«.

21 Forordning nr. 261/2004 definerer ikke, hvad der skal forstås ved begrebet »passagerens skriftlige billigelse«.

22 I denne henseende bemærkes, at begrebet »billigelse« efter sin sædvanlige betydning skal forstås som et frit og informeret samtykke. I forbindelse med denne forordnings artikel 7, stk. 3, kræver dette begreb således, at passageren giver sit frie og informerede samtykke til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon.

23 For så vidt som nævnte forordnings artikel 7, stk. 3, desuden kræver en »skriftlig« billigelse fra passageren, skal det fastslås, at der er en uoverensstemmelse mellem de forskellige sprogversioner af denne bestemmelse.

24 Mens kravet om »accord signé du passager« (underskrevet tilsagn fra passageren), som forekommer i den franske sprogversion af denne bestemmelse, finder en tilsvarende betydning i sprogversionerne på bulgarsk (»*с подписано съгласие на пътника*«), spansk (»*previo acuerdo firmado por el pasajero*«), tjekkisk (»*v případě dohody podepsané cestujícím*«), græsk (»*εφόσον συμφωνήσει εννπογράφως ο επιβάτης*«), engelsk (»*with the signed agreement of the passenger*«), italiensk (»*previo accordo firmato dal passeggero*«), lettisk (»*saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu*«), litauisk (»*keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka*«), maltesisk (»*bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier*«) og finsk (»*matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella*»), fremgår det til gengæld klart af affattelsen af denne bestemmelse i sprogversionerne på dansk (»*med passagerens skriftlige billigelse*«), tysk (»*mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts«),* estisk (»*kirjalikul kokkuleppel reisijaga*«), kroatisk (»*uz pisanu suglasnost putnika*«), ungarsk (»*az utas írásos beleegyezése esetén*«), nederlandsk (»*met de schriftelijke toestemming van de passagier*«), polsk (»*za pisemną zgodą pasażera*«), portugisisk (»*com o acordo escrito do passageiro*«), rumænsk (»*cu acordul scris al pasagerului*«), slovakisk (»*s písomným súhlasom cestujúceho*«), slovensk (»*s pisnim soglasjem potnika*«) og svensk (»*med passagerarens skriftliga samtycke*«), at refusion i form af rejsekuponer i henhold til denne bestemmelse ikke er underlagt et krav om, at passageren skal underskrive et tilsagn, men at denne skriftligt skal give sin billigelse.

25 Det følger af Domstolens faste praksis, at den formulering, som er anvendt i én af sprogversionerne af en EU-retlig bestemmelse, ikke kan tjene som eneste grundlag for bestemmelsens fortolkning eller tillægges større betydning end de øvrige sprogversioner. EU-retlige bestemmelser skal nemlig fortolkes og anvendes ensartet i lyset af de versioner, der er

udfærdiget på alle Unionens sprog. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de forskellige sprogversioner af en EU-retsakt skal den pågældende bestemmelse fortolkes på baggrund af den almindelige opbygning af og formålet med den ordning, som den er en del af (jf. i denne retning kendelse af 2.12.2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, præmis 21 og den deri nævnte retspraksis).

26 I denne henseende fremgår det for det første af første, anden og fjerde betragtning til forordning nr. 261/2004, at denne tilsigter at sikre et højt beskyttelsesniveau for passagerer og forbrugere ved at styrke deres rettigheder i en række situationer, der forårsager dem alvorlige problemer og gener, og at godtgøre skaderne på en standardiseret og umiddelbar måde (jf. i denne retning dom af 22.4. 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, præmis 26).

27 For det andet fremgår det af 20. betragtning til denne forordning, at passagerer, hvis flyafgang aflyses, bør informeres fuldt ud om deres rettigheder, så de er i stand til reelt at udøve disse rettigheder.

28 Domstolen har med henvisning til 20. betragtning til forordning nr. 261/2004 ligeledes fastslået, at det transporterende luftfartsselskab har pligt til at give passagererne de oplysninger, som er nødvendige for, at de kan træffe et effektivt og informeret valg med hensyn til retten til bistand i henhold til denne forordnings artikel 8, stk. 1, uden at det kræves, at passageren for at kunne gøre brug af denne ret skal bidrage aktivt (jf. i denne retning dom af 29.7.2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, præmis 50-55).

29 I denne forbindelse skal det i lyset af formålet om at sikre et højt beskyttelsesniveau for luftfartspassagerer og det transporterende luftfartsselskabs oplysningspligt fastslås, at begrebet »passagerens skriftlige billigelse« som omhandlet i forordningens artikel 7, stk. 3, for det første forudsætter, at denne passager har været i stand til at foretage et effektivt og informeret valg og dermed give et frit og informeret samtykke til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon i stedet for i form af et pengebeløb.

30 Med henblik herpå påhviler det dette luftfartsselskab på en loyal måde at give den passager, hvis flyafgang er blevet aflyst, klare og fuldstændige oplysninger om de forskellige måder, hvorpå den pågældende kan få refunderet sin billet i henhold til den nævnte forordnings artikel 7, stk. 3.

31 Hvis passageren derimod ikke er i besiddelse af sådanne oplysninger, kan det ikke antages, at denne er i stand til at træffe et effektivt og informeret valg og dermed give et frit og informeret samtykke til at modtage refusion i form af en rejsekupon.

32 En passager kan således ikke anses for at have givet sin »billigelse« som omhandlet i artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004, når det transporterende luftfartsselskab, navnlig på sit websted, giver oplysninger om den måde, hvorpå der kan ske refusion af en billet, på en tvetydig eller ufuldstændig måde eller på et sprog, som passageren ikke med rimelighed kan forventes at beherske, eller endog på en illoyal måde, navnlig ved at gøre muligheden for at opnå refusionen af denne billet i form af et pengebeløb betinget af, at der gennemføres en procedure, som omfatter flere trin end dem, der gælder for at modtage refusion i form af en rejsekupon.

33 En sådan konklusion gælder så meget desto mere, som tilføjelsen af sådanne yderligere trin kan gøre det vanskeligere at opnå refusion i form af et pengebeløb og således ændre forholdet mellem de to refusionsformer, som EU-lovgiver, således som det fremgår af denne doms præmis 20, har indført, hvilket er i strid med det formål om at sikre et højt beskyttelsesniveau for flypassagerer, der forfølges med forordning nr. 261/2004.

34 Hvad for det andet angår den måde, hvorpå passageren skal udtrykke sin billigelse, skal det tilføjes, at for så vidt som denne passager har modtaget klare og fuldstændige oplysninger, kan dennes »skriftlige billigelse« som omhandlet i denne forordnings artikel 7, stk. 3, således som det i det væsentlige fremgår af den franske regerings indlæg, bl.a. omfatte den omstændighed, at passageren tilkendegiver sin udtrykkelige, endelige og utvetydige accept af at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon ved at fremsende en formular, som vedkommende har udfyldt på det transporterende luftfartsselskabs websted, uden at denne formular er påført passagerens håndskrevne eller digitaliserede underskrift.

35 Den således anlagte fortolkning af artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004 overholder den afvejning af luftpassagerernes interesser og de transporterende luftfartsselskabers interesser, som EU-lovgiver har haft til hensigt at sikre med vedtagelsen af forordning nr. 261/2004 (jf. i denne retning dom af 19.11.2009, Sturgeon m.fl., C-402/07 og C-432/07, EU:C:2009:716, præmis 67, og af 23.10.2012, Nelson m.fl., C-581/10 og C-629/10, EU:C:2012:657, præmis 39).

36 Det forekommer nemlig ikke blot uforholdsmæssigt, men også uhensigtsmæssigt at udelukke, at »passagerens skriftlige billigelse« med henblik på at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon kan bestå af en formular, som passageren skal udfylde på det transporterende luftfartsselskabs websted, eftersom en sådan udelukkelse ville øge den byrde, der er forbundet med den administrative håndtering af disse refusioner for luftfartsselskabet, og ville kunne forsinke refusionsproceduren for passageren, hvilket i sidste ende kunne vise sig at være i strid med dennes interesser.

37 Henset til ovenstående betragtninger skal det forelagte spørgsmål besvares med, at artikel 7, stk. 3, i forordning nr. 261/2004, sammenholdt med denne forordnings artikel 8, stk. 1, litra a), og i lyset af 20. betragtning hertil, skal fortolkes således, at passageren i tilfælde af, at det transporterende luftfartsselskab aflyser en flyafgang, skal anses for at have givet sin »skriftlige billigelse« til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon, når denne har udfyldt en online-formular på luftfartsselskabets websted og herved har valgt en sådan form for refusion, som udelukker, at der kan ske refusion i form af et pengebeløb, såfremt denne passager har været i stand til at foretage et effektivt og informeret valg og dermed give et informeret samtykke til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon i stedet for i form af et pengebeløb, hvilket forudsætter, at det nævnte luftfartsselskab på en loyal måde har givet passageren klare og fuldstændige oplysninger om de forskellige former for refusion, som denne kunne gøre brug af.

Sagsomkostninger

38 Da sagens behandling i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagsomkostningerne. Bortset fra de nævnte parters udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

På grundlag af disse præmisser kender Domstolen (Tredje Afdeling) for ret:

Artikel 7, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91, sammenholdt med denne forordnings artikel 8, stk. 1, litra a), og i lyset af 20. betragtning hertil,

skal fortolkes således, at

passageren i tilfælde af, at det transporterende luftfartsselskab aflyser en flyafgang, skal anses for at have givet sin »skriftlige billigelse« til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon, når denne har udfyldt en online-formular på luftfartsselskabets websted og herved har valgt en sådan form for refusion, som udelukker muligheden for at modtage refusion i form af et pengebeløb, såfremt denne passager har været i stand til at foretage et effektivt og informeret valg og dermed give et informeret samtykke til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon i stedet for i form af et pengebeløb, hvilket forudsætter, at det nævnte luftfartsselskab på en loyal måde har givet passageren klare og fuldstændige oplysninger om de forskellige former for refusion, som denne kunne gøre brug af.

Underskrifter