Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (tretji senat)

z dne 21. marca 2024*

„Predhodno odločanje – Zračni prevoz – Uredba (ES) št. 261/2004 – Člen 7(3) – Člen 8(1)(a) – Pravica do povračila stroškov letalske vozovnice v primeru odpovedi leta – Povračilo v obliki potovalnih vavčerjev – Pojem ‚pisno soglasje potnika‘ – Postopek povračila prek obrazca, ki je na voljo na spletni strani dejanskega letalskega prevoznika“

V zadevi C-76/23,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Landgericht Frankfurt am Main (deželno sodišče v Frankfurtu na Majni, Nemčija) z odločbo z dne 2. januarja 2023, ki je na Sodišče prispela 13. februarja 2023, v postopku

Cobult UG

proti

TAP Air Portugal SA,

SODIŠČE (tretji senat),

v sestavi K. Jürimäe, predsednica senata, K. Lenaerts, predsednik Sodišča v funkciji sodnika tretjega senata, N. Piçarra, N. Jääskinen in M. Gavalec (poročevalec), sodniki,

generalni pravobranilec: G. Pitruzzella,

sodni tajnik: A. Calot Escobar,

na podlagi pisnega postopka,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

– za francosko vlado J.-L. Carré, B. Herbaut in B. Travard, agenti,

– za Evropsko komisijo G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms in N. Yerrell, agenti,

na podlagi sklepa, sprejetega po opredelitvi generalnega pravobranilca, da bo v zadevi razsojeno brez sklepnih predlogov,

izreka naslednjo

* Jezik postopka: nemščina.

Sodbo

1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 7(3) in člena 8(1)(a) Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 8, str. 10).

2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med družbo Cobult UG, prevzemnico pravic potnika, in družbo TAP Air Portugal SA, letalskim prevoznikom, glede povračila stroškov vozovnice tega potnika, čigar let je bil odpovedan.

Pravni okvir

3 V uvodnih izjavah 1, 2, 4 in 20 Uredbe št. 261/2004 je navedeno:

„(1) Ukrepanje Skupnosti na področju zračnega prevoza mora med drugim zagotavljati visoko raven varstva potnikov. Poleg tega je treba na splošno v celoti upoštevati zahteve o varstvu potrošnikov.

(2) Zavrnitev vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov povzročajo potnikom velike težave in nevšečnosti.

[…]

(4) Zato mora Skupnost zvišati standarde varstva, ki jih določa navedena uredba, da okrepi pravice potnikov in zagotovi letalskim prevoznikom delovanje na liberaliziranem trgu pod usklajenimi pogoji.

[…]

(20) V primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov morajo biti potniki celovito obveščeni o svojih pravicah, da jih lahko učinkovito uveljavljajo.“

4 Člen 5(1)(a) in (c) te uredbe določa:

„V primeru odpovedi leta:

(a) zadevnim potnikom ponudi pomoč dejanski letalski prevoznik v skladu s členom 8; in

[…]

(c) imajo zadevni potniki pravico do odškodnine, ki jim jo mora plačati dejanski letalski prevoznik v skladu s členom 7 […].“

5 Člen 7 navedene uredbe, naslovljen „Pravica do odškodnine“, v odstavkih 1 in 3 določa:

„1. Pri sklicevanju na ta člen potniki prejmejo odškodnino […].

[…]

3. Odškodnina iz odstavka 1 se izplača v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki ali s pisnim soglasjem potnika s potovalnim vavčerjem in/ali drugimi storitvami.“

6 Člen 8 iste uredbe, naslovljen „Pravica do povračila stroškov ali spremembe poti“, v odstavku 1(a) določa:

„Pri sklicevanju na ta člen se potnikom ponudi izbira med:

(a) – povračilom stroškov v roku sedmih dni na način iz člena 7(3) v višini polne cene vozovnice, po kateri je bila kupljena, za tisti del ali tiste dele poti, ki niso bili opravljeni in za tisti del ali tiste dele poti, ki so bili že opravljeni, če let ne služi več namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt […].“

Spor o glavni stvari in vprašanje za predhodno odločanje

7 Potniku, ki je po ceni 1447,02 EUR pri družbi TAP Air Portugal rezerviral povezovalni let, predviden za 1. julij 2020, iz Fortaleze (Brazilija) prek Lizbone (Portugalska) v Frankfurt na Majni (Nemčija), je ta dejanski letalski prevoznik let odpovedal.

8 Navedeni letalski prevoznik od 19. maja 2020 na domači strani svoje spletne strani omogoča postopek vložitve zahtev za povračilo stroškov, med drugim za lete, ki jih je odpovedal. Potniki imajo tako možnost izbire med takojšnjim povračilom stroškov v obliki potovalnih vavčerjev, za kar izpolnijo spletni obrazec, in povračilom stroškov v drugi obliki, na primer v denarju, če so pred tem stopili v stik s službo tega prevoznika za pomoč strankam, da bi ta lahko preverila dejstva.

9 V pogojih za sprejetje, ki so na voljo samo v angleščini in s katerimi se mora potnik strinjati po tem, ko je zagotovil zahtevane informacije (številka vozovnice, priimek, elektronski naslov in telefonska številka), je natančno navedeno, da če potnik izbere povračilo v obliki potovalnega vavčerja, je povračilo stroškov vozovnice v denarju izključeno.

10 Po mnenju družbe TAP Air Portugal pa je zadevni potnik 4. junija 2020 zahteval povračilo s potovalnim vavčerjem in z elektronsko pošto prejel potovalni vavčer v znesku 1737,52 EUR, ki ustreza prvotni ceni vozovnice, povečani za dodatek.

11 Ta potnik je 30. julija 2020 svoje pravice proti družbi TAP Air Portugal prenesel na družbo Cobult, ki je istega dne od tega dejanskega letalskega prevoznika zahtevala povračilo cene odpovedanega leta v denarju v 14 dneh.

12 Ker je družba TAP Air Portugal zahtevano povračilo zavrnila, je družba Cobult na pristojno sodišče prve stopnje vložila zahtevek, ki ga je to zavrnilo, pri čemer je presodilo, da so prenesene pravice potnika ugasnile s povračilom v obliki potovalnega vavčerja.

13 Družba Cobult je zoper to sodbo vložila pritožbo pri Landgericht Frankfurt am Main (deželno sodišče v Frankfurtu na Majni, Nemčija), ki je predložitveno sodišče.

14 Navedeno sodišče ima dvome glede razlage člena 7(3) Uredbe št. 261/2004, na podlagi katerega je stroške vozovnice mogoče povrniti v obliki potovalnega vavčerja le „s pisnim soglasjem potnika“. Natančneje, sprašuje se o obsegu pojma „pisno soglasje potnika“ („mit schriftlichem Einverständnis“ v nemški različici te uredbe), da bi presodilo, ali so načini povračila, ki jih družba TAP Air Portugal nalaga prek svoje spletne strani, skladni s to določbo. Glede tega predložitveno sodišče navaja, da bi bilo v skladu s prvim pristopom mogoče šteti, da zahteva po pisnem soglasju potnika pomeni dodaten formalni pogoj, katerega namen je potnika zaščititi pred prenaglo in nepremišljeno izbiro v korist potovalnega vavčerja, ki je način povračila, ki naj bi ga zakonodajalec Unije štel za manj ugodnega za tega potnika. V teh okoliščinah naj bi člen 7(3) Uredbe št. 261/2004 nasprotoval postopku povračila stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, kot ga prakticira družba TAP Air Portugal.

15 V skladu z drugim pristopom naj bi lahko dejstvo, da se zahteva pisno soglasje potnika v obliki soglasja, poslanega po pošti ali elektronski pošti, podaljšalo obdobja za povračilo, pri čemer bi se za tega letalskega prevoznika povečali stroški, povezani z upravno obravnavo teh povračil. Zato naj bi bilo mogoče postopek spletnega povračila, ki zajema več faz, kakršen je ta iz postopka v glavni stvari, šteti za skladen z zahtevami iz člena 7(3) Uredbe št. 261/2004.

16 V teh okoliščinah je Landgericht Frankfurt am Main (deželno sodišče v Frankfurtu na Majni) prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo to vprašanje:

„Ali je treba člen 7(3) [Uredbe št. 261/2004] razlagati tako, da je pisno soglasje potnika za povračilo stroškov vozovnice v smislu člena 8(1)(a), prva alinea, [te uredbe] v obliki potovalnega vavčerja podano že, če potnik tak vavčer izbere na spletni strani dejanskega letalskega prevoznika, ob izključitvi naknadnega povračila stroškov vozovnice v denarju, in ta vavčer prejme po elektronski pošti, medtem ko je povračilo cene vozovnice v gotovini mogoče le po predhodnem stiku z dejanskim letalskim prevoznikom?“

Vprašanje za predhodno odločanje

17 Predložitveno sodišče z vprašanjem v bistvu sprašuje, ali je treba člen 7(3) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 8(1)(a) te uredbe razlagati tako, da se šteje, da je potnik v primeru odpovedi leta s strani dejanskega letalskega prevoznika dal „pisno soglasje“ za povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, kadar je izpolnil spletni obrazec na spletni strani tega letalskega prevoznika, s katerim je izbral tako obliko povračila, ob izključitvi povračila stroškov v denarju, medtem ko je za zadnjenavedeni način povračila veljalo spoštovanje postopka, ki zajema dodatne faze, ki jih je treba izvesti pri službi navedenega letalskega prevoznika za pomoč strankam.

18 Na podlagi člena 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 5(1)(a) te uredbe ima potnik v primeru odpovedi leta pravico do povračila stroškov vozovnice v roku sedmih dni na način iz člena 7(3) navedene uredbe v višini polne cene vozovnice, po kateri je bila ta kupljena.

19 Zadnjenavedena določba določa, da se povračilo stroškov izplača v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki oziroma – s pisnim soglasjem potnika – s potovalnim vavčerjem in/ali drugimi storitvami.

20 Iz člena 7(3) v povezavi s členom 8(1)(a) Uredbe št. 261/2004 izhaja, da je zakonodajalec Unije s tema določbama uokviril načine povračila stroškov vozovnice v primeru odpovedi leta. Na podlagi tega struktura člena 7(3) te uredbe kaže na to, da se povračilo stroškov vozovnice izvede v glavnem v denarju. Povračilo v obliki potovalnih vavčerjev pa pomeni podredni način povračila, saj zanj velja dodaten pogoj „pisnega soglasja potnika“.

21 V Uredbi št. 261/2004 ni opredeljeno, kako je treba razumeti ta pojem „pisno soglasje potnika“.

22 Glede tega je treba na eni strani ugotoviti, da se pojem „soglasje“ v običajnem pomenu razume kot svobodna privolitev po predhodni seznanitvi. V tem kontekstu člena 7(3) te uredbe ta pojem torej zahteva svobodno privolitev potnika po predhodni seznanitvi glede tega, da prejme povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja.

23 Na drugi strani je treba ugotoviti, da ker člen 7(3) navedene uredbe zahteva „pisno“ soglasje potnika, obstajajo razhajanja med različnimi jezikovnimi različicami te določbe.

24 Čeprav se namreč v francoski različici te določbe („accord signé du passager“), ki ima ustreznico v bolgarščini („с подписано съгласие на пътника“), španščini („previo acuerdo firmado por el pasajero“), češčini („v případě dohody podepsané cestujícím“), grščini („εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης“), angleščini („with the signed agreement of the passenger“), italijanščini („previo accordo firmato dal passeggero“), latvijščini („saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu“), litovščini („keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka“), malteščini („bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier“) in finščini („matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella“), zahteva podpisano soglasje potnika, pa je iz različic navedene določbe v danščini („med passagerens skriftlige billigelse“), nemščini („mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts“), estonščini („kirjalikul kokkuleppel reisijaga“), hrvaščini („uz pisanu suglasnost putnika“), madžarščini („az utas írásos beleegyezése esetén“), nizozemščini („met de schriftelijke toestemming van de passagier“), poljščini („za pisemną zgodą pasażera“), portugalščini (c„om o acordo escrito do passageiro“), romunščini („cu acordul scris al pasagerului“), slovaščini („s písomným súhlasom cestujúceho“), slovenščini („s pisnim soglasjem potnika“) in švedščini („med passagerarens skriftliga samtycke“) razvidno, da v skladu z isto določbo za povračilo v obliki potovalnih vavčerjev velja „pisno soglasje potnika“.

25 Vendar v skladu z ustaljeno sodno prakso formulacija, uporabljena v eni od jezikovnih različic določbe prava Unije, ne more biti edina podlaga za razlago te določbe oziroma ne more imeti prednosti pred drugimi jezikovnimi različicami. Določbe prava Unije je treba namreč razlagati in uporabljati enotno, ob upoštevanju različic v vseh jezikih Unije. V primeru razhajanj med različnimi jezikovnimi različicami besedila prava Unije je treba zadevno določbo razlagati glede na splošno sistematiko in namen ureditve, katere del je (glej v tem smislu sklep z dne 2. decembra 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, točka 21 in navedena sodna praksa).

26 Glede tega namreč po eni strani iz uvodnih izjav 1, 2 in 4 Uredbe št. 261/2004 izhaja, da je namen te uredbe zagotavljati visoko raven varstva potnikov in potrošnikov s tem, da krepi njihove pravice v nekaterih okoliščinah, ki povzročajo velike težave in nevšečnosti, ter s tem, da te standardizirano in takoj odpravlja (glej v tem smislu sodbo z dne 22. aprila 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, točka 26).

27 Po drugi strani je iz uvodne izjave 20 te uredbe razvidno, da morajo biti potniki, katerih let je bil odpovedan, celovito obveščeni o svojih pravicah, da jih lahko učinkovito uveljavljajo.

28 Sodišče je tako s sklicevanjem na uvodno izjavo 20 Uredbe št. 261/2004 razsodilo, da mora dejanski letalski prevoznik potnikom zagotoviti potrebne informacije za učinkovito in ozaveščeno izbiro glede pravice do pomoči, določene v členu 8(1) te uredbe, ne da bi moral biti potnik za to, da se mu prizna ta pravica do povračila, aktiven (glej v tem smislu sodbo z dne 29. julija 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, točke od 50 do 55).

29 V tem okviru je treba – glede na cilj zagotavljanja visoke ravni varstva letalskih potnikov in dolžnost obveščanja, ki jo ima dejanski letalski prevoznik – šteti, da pojem „pisno soglasje potnika“, kakor je določen v členu 7(3) te uredbe, predpostavlja, na prvem mestu, da je ta potnik lahko opravil učinkovito in ozaveščeno izbiro ter je torej svobodno in po predhodni seznanitvi privolil v povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja namesto v denarju.

30 Za to mora ta letalski prevoznik potniku, čigar let je bil odpovedan, lojalno zagotoviti jasne in celovite informacije o različnih načinih povračila stroškov njegove vozovnice, ki jih ima na podlagi člena 7(3) navedene uredbe.

31 Nasprotno, če takih informacij nima, ni mogoče šteti, da lahko potnik opravi učinkovito in ozaveščeno izbiro ter torej svobodno in po predhodni seznanitvi privoli v povračilo v obliki potovalnega vavčerja.

32 Tako za potnika ni mogoče šteti, da je dal „soglasje“ v smislu člena 7(3) Uredbe št. 261/2004, kadar dejanski letalski prevoznik med drugim na svoji spletni strani informacije o načinih povračila stroškov vozovnice prikazuje dvoumno ali delno ali v jeziku, za katerega ni mogoče razumno pričakovati, da ga potnik obvlada, ali celo nelojalno, zlasti s tem, da povračilo stroškov te vozovnice v denarju pogojuje s postopkom, ki poleg faze za povračilo v obliki potovalnega vavčerja zajema dodatne faze.

33 Taka ugotovitev velja še toliko bolj, ker se lahko z dodajanjem takih dodatnih faz oteži prejem povračila v denarju in s tem obrne razmerje med obema načinoma povračila, ki ju je – kot je razvidno iz točke 20 te sodbe – določil zakonodajalec Unije, v nasprotju s ciljem zagotavljanja visoke ravni varstva letalskih potnikov, ki se mu sledi z Uredbo št. 261/2004.

34 Na drugem mestu, glede oblike soglasja potnika je treba dodati, da če je ta potnik prejel jasne in celovite informacije, lahko njegovo „pisno soglasje“ v smislu člena 7(3) te uredbe – kot je v bistvu razvidno iz stališč francoske vlade – pokriva med drugim njegovo izrecno, dokončno in nedvoumno privolitev v povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, in sicer s tem, da navedeni potnik pošlje obrazec, ki ga izpolni na spletni strani dejanskega letalskega prevoznika, ne da bi bil na tem obrazcu lastnoročni ali elektronski podpis potnika.

35 Pri taki razlagi člena 7(3) Uredbe št. 261/2004 se upošteva uravnoteženje interesov letalskih potnikov in interesov dejanskih letalskih prevoznikov, kar je zakonodajalec Unije nameraval doseči s sprejetjem Uredbe št. 261/2004 (glej v tem smislu sodbi z dne 19. novembra 2009, Sturgeon in drugi, C-402/07 in C-432/07, EU:C:2009:716, točka 67, in z dne 23. oktobra 2012, Nelson in drugi, C-581/10 in C-629/10, EU:C:2012:657, točka 39).

36 Ne zdi se namreč samo pretirano, ampak tudi neprimerno izključiti, da bi lahko „pisno soglasje potnika“ k povračilu stroškov njegove vozovnice v obliki potovalnega vavčerja imelo obliko obrazca, ki ga mora potnik izpolniti na spletni strani dejanskega letalskega prevoznika, kadar bi

taka izključitev povečala breme za tega letalskega prevoznika, povezano z upravno obravnavo teh povračil, in bi lahko za potnika upočasnila postopek povračila, za kar bi se nazadnje izkazalo, da je v nasprotju z njegovimi interesi.

37 Ob upoštevanju zgoraj navedenih razlogov je treba na postavljeno vprašanje odgovoriti, da je treba člen 7(3) Uredbe št. 261/2004 v povezavi s členom 8(1)(a) te uredbe in glede na uvodno izjavo 20 navedene uredbe razlagati tako, da se v primeru odpovedi leta s strani dejanskega letalskega prevoznika šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“ k povračilu stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, kadar je izpolnil spletni obrazec na spletni strani tega letalskega prevoznika, s katerim je izbral tak način povračila, ob izključitvi povračila v denarju, če je ta potnik lahko opravil učinkovito in ozaveščeno izbiro ter je torej svobodno in po predhodni seznanitvi privolil v povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja namesto v denarju, kar pomeni, da je navedeni letalski prevoznik navedenemu potniku lojalno zagotovil jasne in celovite informacije o različnih načinih povračila, ki jih ima na voljo.

Stroški

38 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (tretji senat) razsodilo:

Člen 7(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 v povezavi s členom 8(1)(a) te uredbe in glede na uvodno izjavo 20 navedene uredbe

je treba razlagati tako, da

se v primeru odpovedi leta s strani dejanskega letalskega prevoznika šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“ k povračilu stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja, kadar je izpolnil spletni obrazec na spletni strani tega letalskega prevoznika, s katerim je izbral tak način povračila, ob izključitvi povračila v denarju, če je ta potnik lahko opravil učinkovito in ozaveščeno izbiro ter je torej svobodno in po predhodni seznanitvi privolil v povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja namesto v denarju, kar pomeni, da je navedeni letalski prevoznik navedenemu potniku lojalno zagotovil jasne in celovite informacije o različnih načinih povračila, ki jih ima na voljo.

Podpisi