Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (osmo vijeće)

12. rujna 2018.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zračni prijevoz – Uredba (EZ) br. 261/2004 – Članak 8. stavak 1. – Naknada cijene karte u slučaju otkazivanja leta – Provizija koju prilikom kupnje karte naplaćuje posrednik između putnika i zračnog prijevoznika – Uključenost"

U predmetu C-601/17,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Amtsgericht Hamburg (Općinski sud u Hamburgu, Njemačka), odlukom od 6. listopada 2017., koju je Sud zaprimio 18. listopada 2017., u postupku

Dirk Harms,

Ann-Kathrin Harms,

Nick-Julius Harms,

Tom-Lukas Harms,

Lilly-Karlotta Harms,

Emma-Matilda Harms

protiv

Vueling Airlines SA,

SUD (osmo vijeće),

u sastavu: J. Malenovský (izvjestitelj), predsjednik vijeća, D. Šváby i M. Vilaras, suci,

nezavisni odvjetnik: Y. Bot,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za Vueling Airlines SA, B. Liebert, *Rechtsanwältin*,

– za poljsku vladu, B. Majczyna, u svojstvu agenta,

* Jezik postupka: njemački

– za Europsku komisiju, G. Braun i N. Yerrell, u svojstvu agenata,

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja,

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL 2004., L 46, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 26., str. 21.).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između D. Harmsa i A.-K. Harms te njihovo četvero djece, s jedne strane, i društva Vueling Airlines SA, s druge strane, u pogledu naknade cijene karata kupljenih preko posrednika društva Opodo Ltd.

Pravni okvir

3 Članak 2. točka (f) Uredbe br. 261/2004 definira da pojam „karta” znači „važeći dokument koji daje pravo na prijevoz ili neki ekvivalent tomu koji nije u papirnatom obliku, uključujući i elektronički oblik, koji je izdao ili ovjerio zračni prijevoznik ili ovlašteni agent”.

4 Članak 5. te uredbe, naslovljen „Otkazivanje leta”, u stavku 1. predviđa:

„U slučaju otkazivanja leta, dotični putnici:

(a) imaju pravo na pomoć od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 8.;

[…]”

5 Članak 8. navedene uredbe, naslovljen „Pravo na vraćanje prevoznine ili preusmjeravanje”, u stavku 1. predviđa:

„Upućivanjem na ovaj članak, putnicima se nudi izbor između:

(a)

– nadoknade u roku od 7 dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena […]

– povratnim letom u prvu točku polazišta […]

[…]”

6 Članak 10. iste uredbe, naslovljen „Premještaj u viši ili niži razred”, u stavku 2. predviđa:

„Ako zračni prijevoznik premjesti putnika u razred niži od onoga za koji je karta plaćena, dužan mu je u roku od 7 dana, na načine utvrđene u članku 7. stavku 3., nadoknaditi

(a) 30 % cijene karte za sve letove od 1500 km i kraće; ili

(b) 50 % cijene karte za sve letove unutar Zajednice duže od 1500 km […] i za sve ostale letove između 1500 km i 3500 km; ili

(c) 75 % cijene karte za sve letove koji ne spadaju pod točke (a) ili (b) […]”

Glavni postupak i prethodno pitanje

7 D. Harms je na internetskoj stranici opodo.de kupio karte za svoju suprugu, sebe i njihovo četvero djece za putovanje od Hamburga (Njemačka) do Fara (Portugal) preko Barcelone (Španjolska) letom koji je ostvario zračni prijevoznik Vueling Airlines. Opodo je D. Harmsu za tu kupnju naplatio iznos od 1108,88 eura i poslao mu odgovarajuću potvrdu na kojoj je bio naznačen taj iznos, bez dodatnih detalja. Istodobno, Opodo je iznos od 1031,88 eura doznačio društvu Vueling Airlines.

8 Let na kojem je trebala biti obitelj Harms ipak nije bio ostvaren u skladu s planom putovanja koji je predvidjelo društvo Vueling Airlines, što je situacija koju, prema mišljenju suda koji je uputio zahtjev, treba smatrati otkazivanjem leta u smislu Uredbe br. 261/2004.

9 Pred sudom koji je uputio zahtjev D. i A.-K. Harms, djelujući u svoje ime i u ime svoje četvero djece, tvrde da im je Vueling Airlines na temelju članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004 obvezan nadoknaditi cjelokupni iznos od 1108,88 eura koji im je naplatio Opodo. Vueling Airlines ne osporava osnovanost tog zahtjeva u dijelu u kojem se odnosi na iznos od 1031,88 eura koji mu je doznačio Opodo, navodeći da je riječ o cijeni karata koje je kupio D. Harms. Nasuprot tomu, on smatra da nije dužan nadoknaditi potonjemu razliku između tog iznosa i iznosa od 1108,88 eura koji je naplatio Opodo, ističući da ta razlika od 77 eura nije dio te cijene.

10 U tim je okolnostima Amtsgericht Hamburg (Općinski sud u Hamburgu, Njemačka) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:

„Treba li izraz ‚nadoknade […], u skladu s člankom 7. stavkom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena’ iz članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004 tumačiti na način da se time misli na iznos koji je putnik platio za dotičnu kartu za let ili treba uzeti u obzir iznos koji je tuženi zračni prijevoznik stvarno primio, ako je u postupku rezervacije uključeno posredničko društvo koje ubire razliku između onog što plaća putnik i onog što prima zračni prijevoznik, pri čemu se to jasno ne prikazuje?”

O prethodnom pitanju

11 Svojim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li Uredbu br. 261/2004, a osobito njezin članak 8. stavak 1. točku (a), tumačiti na način da cijena karte koju treba uzeti u obzir radi utvrđivanja iznosa koji putniku u slučaju otkazivanja leta treba nadoknaditi zračni prijevoznik uključuje razliku između iznosa koji je platio putnik i iznosa koji je primio zračni prijevoznik, koja odgovara proviziji koju naplaćuje posrednik između tih dviju osoba.

12 U skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) Uredbe br. 261/2004 u vezi s njezinim člankom 5. stavkom 1. točkom (a), na zračnom je prijevozniku da u slučaju otkazivanja leta putnicima ponudi pomoć na način da im predloži, među ostalim, nadoknadu njihove karte po cijeni po kojoj je kupljena kao i, prema potrebi, povratni let u njihovu prvu točku polazišta.

13 Tekst članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004 uspostavlja izravnu vezu između pojma „karta” i izraza „cijena po kojoj je kupljena”, pri čemu takvu kartu dotični putnici mogu kupiti ili izravno od zračnog prijevoznika ili preko posrednika poput ovlaštenog agenta u smislu članka 2. točke (f) Uredbe br. 261/2004.

14 Kad takav posrednik na toj osnovi prima proviziju od putnika, kao što je to slučaj u glavnom postupku, postavlja se pitanja je li i u kojoj mjeri takva provizija sastavni dio cijene karte koju dotični zračni prijevoznik mora nadoknaditi tom putniku u slučaju otkazivanja odgovarajućeg leta.

15 U tom smislu valja općenito navesti da Uredba br. 261/2004 ima za cilj ne samo osigurati visoku razinu zaštite putnika nego i osigurati ravnotežu između interesa putnika i zračnih prijevoznika (presuda od 19. studenoga 2009., Sturgeon i dr., C-402/07 i C-432/07, EU:C:2009:716, t. 67.).

16 S obzirom na te ciljeve, valja smatrati da, iako se provizija koju posrednik prilikom kupnje karte naplati od putnika u načelu treba smatrati sastavnim dijelom cijene koja se mora nadoknaditi tom putniku u slučaju otkazivanja odgovarajućeg leta, to uključivanje ipak mora biti podvrgnuto određenim uvjetima, uzimajući u obzir predmetne interese zračnih prijevoznika.

17 U tom smislu iz članka 2. točke (f) Uredbe br. 261/2004 proizlazi da je „karta” dokument ili drugi ekvivalent koji nije u papirnatom obliku, uključujući i elektronički oblik, koji je izdao ili ovjerio zračni prijevoznik ili ovlašteni agent. Iz te definicije proizlazi da različite elemente te karte, među kojima i njezinu cijenu, u slučaju u kojem tu kartu ne izdaje sam zračni prijevoznik, on u svakom slučaju mora odobriti i oni se ne mogu odrediti bez njegova znanja.

18 To tumačenje potvrđuje sudska praksa Suda, iz koje proizlazi da djelomično nadoknađivanje „cijene karte” predviđeno u članku 10. stavku 2. točkama (a) do (c) Uredbe br. 261/2004, u slučaju da zračni prijevoznik premjesti putnika u razred niži od onoga za koji je karta plaćena, treba utvrditi uzimajući u obzir „neizbježne” sastavne dijelove te cijene u smislu da ih je potrebno platiti kako bi se zauzvrat moglo koristiti uslugama koje nudi zračni prijevoznik (presuda od 22. lipnja 2016., Mennens, C-255/15, EU:C:2016:472, t. 36.).

19 Naime, sastavni dio cijene karte koji je određen bez znanja zračnog prijevoznika ne može se smatrati nužnim za korištenje njegovim uslugama.

20 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na postavljeno pitanje treba odgovoriti tako da Uredbu br. 261/2004, a osobito njezin članak 8. stavak 1. točku (a), treba tumačiti na način da cijena karte koju treba uzeti u obzir radi utvrđivanja iznosa koji putniku u slučaju otkazivanja leta treba nadoknaditi zračni prijevoznik uključuje razliku između iznosa koji je platio putnik i iznosa koji je primio zračni prijevoznik, koja odgovara proviziji koju naplaćuje posrednik između tih dviju osoba, osim ako je ta provizija određena bez znanja tog zračnog prijevoznika, što je na sudu koji je uputio zahtjev da provjeri.

Troškovi

21 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (osmo vijeće) odlučuje:

Uredbu (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, a osobito njezin članak 8. stavak 1. točku (a), treba tumačiti na način da cijena karte koju treba uzeti u obzir radi utvrđivanja iznosa koji putniku u slučaju otkazivanja leta treba nadoknaditi zračni prijevoznik uključuje razliku između iznosa koji je platio putnik i iznosa koji je primio zračni prijevoznik, koja odgovara proviziji koju naplaćuje posrednik između tih dviju osoba, osim ako je ta provizija određena bez znanja tog zračnog prijevoznika, što je na sudu koji je uputio zahtjev da provjeri.

Potpisi