



## Сборник съдебна практика

ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ГЕНЕРАЛНИЯ АДВОКАТ  
E. SHARPSTON  
представено на 20 декември 2017 година<sup>1</sup>

**Дело C-258/16**

**Finnair Oyj**  
**срещу**  
**Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

(Преюдициално запитване, отправено от Korkein oikeus  
(Върховен съд, Финландия))

„Международен въздушен превоз — Конвенция от Монреал — Член 31 — Отговорност на превозвача за вреди на регистриран багаж — Изисквания по отношение на формата и съдържанието на писмена жалба, отправена до превозвача — Удостоверение за отправена жалба за вреди на пътнически багаж, издадено по искане на пътника, за да бъде използвано с оглед на предявяване на претенции срещу неговото застрахователно дружество“

1. Настоящото преюдициално запитване се отнася до тълкуването на Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международен въздушен превоз, подписана на 28 май 1999 г. в Монреал (наричана по-нататък „Конвенцията от Монреал“), и по-специално на установените в нейния член 31 изисквания жалбите по отношение на регистриран багаж да бъдат отправени „в писмена форма“ и в срок от седем дни от датата на получаване на багажа.

2. Запитването е отправено в рамките на спор между застрахователно дружество (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, наричано по-нататък „Fennia“) и авиокомпания (наричана по-нататък „Finnair“) относно вреди, причинени от загубата на вещи, намиращи се в багажа на г-жа Mäkelä-Dermedesiotis, която е пътувала с изпълнен от тази авиокомпания полет. Г-жа Mäkelä-Dermedesiotis е сключила с Fennia договор за застраховка, покриващ такава загуба, и това дружество, след като изплаща обезщетение на г-жа Mäkelä-Dermedesiotis, както и след като се суброгира в нейните права, предявява иск, с който иска Finnair да ѝ възстанови платеното.

### Регламент № 2027/97

3. Член 1 от Регламент (ЕС) № 2027/97<sup>2</sup> на Съвета гласи:

„Настоящият регламент прилага съответните разпоредби на Конвенцията от Монреал относно въздушния превоз на пътници и на техния багаж и установява някои допълнителни разпоредби [...]“.

<sup>1</sup> Език на оригиналния текст: английски.

<sup>2</sup> Регламент на Съвета от 9 октомври 1997 година относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушния превоз на пътници и на техния багаж (ОВ L 285, 1997 г., стр. 1; Специално издание на български език, 2007 г., глава 7, том 4, стр. 170), изменен с Регламент (ЕО) № 889/2002 на Европейския парламент и на Съвета от 13 май 2002 година (ОВ L 140, 2002 г., стр. 2; Специално издание на български език, 2007 г., глава 7, том 9, стр. 146).

4. Член 3, параграф 1 от Регламент № 2027/97 предвижда:

„Отговорността на даден въздушен превозвач на [Европейския съюз] по отношение на пътниците и техния багаж се урежда от всички разпоредби на Конвенцията от Монреал, отнасящи се до тази отговорност“.

### Конвенцията от Монреал

5. Конвенцията от Монреал е одобрена от името на тогава Европейската общност с Решение 2001/539/ЕО на Съвета<sup>3</sup>.

6. Съгласно третото съображение от Конвенцията от Монреал страните по тази конвенция признават „значението на осигуряването на защита на интересите на потребителите при международния въздушен превоз и необходимостта от справедливо обезщетение въз основа на принципа на възстановяване“.

7. Във връзка с това петото съображение постановява, че „колективните действия на държавите за по-нататъшна хармонизация и систематизиране на някои правила [...] чрез нова конвенция са най-подходящото средство за постигане на справедливо равновесие на интересите“.

8. Член 1 („Приложно поле“) гласи, че Конвенцията от Монреал се прилага за „всякакъв международен превоз на хора, багаж или товари, извършван с въздухоплавателно средство срещу възнаграждение“.

9. Член 17 е озаглавен „Смърт и увреждане на пътници — повреда на багаж“. Параграф 2 от този член по същество предвижда, че отговорността на превозвача за вреди на регистриран багаж е обективна.

10. В член 22 са определени финансовите лимити на отговорността на превозвачите по-специално за повреда на багаж.

11. Член 29 („Основание за искове“) предвижда, че „всяко съдебно дело за обезщетения“ във връзка с превоза на багаж може да се заведе само при условията и при съблюдаване на лимитите, установени в тази конвенция.

12. Член 31 от Конвенцията от Монреал, озаглавен „Своевременно уведомяване за жалби“, има следното съдържание:

„1. Получаването на регистриран багаж [...] от лицето, което има право да г[о] получи, без да бъде отправена жалба, представлява доказателство до доказване на противното, че багажът [...] [е] бил[...] доставен[...] в добро състояние и в съответствие с документа за превоз или с данните, съхранени чрез другото средство, посочено в член 3, параграф 2<sup>4</sup>].

3 Решение на Съвета от 5 април 2001 година относно от Европейската общност на Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз (Конвенцията от Монреал) (ОВ L 194, 2001 г., стр. 38; Специално издание на български език, 2007 г., глава 7, том 8, стр. 112).

4 Член 3, параграф 2 предвижда, че „[и]здаването на документа [за превоз] може да бъде заменено от всяко друго средство, което запазва [определена информация относно мястото на заминаване и местоназначението и при необходимост — места за спиране]. Ако се използва такова друго средство, превозвачът предлага да предостави на пътника писмено изложение на така съхранената информация“.

2. В случай на вреди лицето, което има право да получи доставката, трябва да отправи жалба до превозвача незабавно след откриване на вредите, но не по-късно от 7 дни от датата на получаване на регистриран багаж [...]. В случай на закъснение жалбата трябва да бъде отправена не по-късно от 21 дни, считано от датата, на която багажът [...] [e] бил[...] предоставен[...] на негово или нейно разположение.
3. Всяка жалба трябва да бъде в писмена форма и да бъде връчена или изпратена в посочените срокове.
4. Ако не бъде отправена жалба в посочените срокове, срещу превозвача не може да се заведе дело, освен в случай на измама от негова страна“.

### **Фактите, производството и преюдициалните въпроси**

13. Г-жа Mäkelä-Dermedesiotis пътува с полет на Finnair от Малага (Испания) до Хелзинки (Финландия). При пристигането си в Хелзинки на 1 ноември 2010 г. тя установява липсата на определени вещи от багажа, който е регистрирала.

14. Същия ден г-жа Mäkelä-Dermedesiotis се свързва по телефона с представител на центъра за обслужване на клиенти на Finnair. Тя идентифицира загубените вещи и уведомява представителя за тяхната стойност. Представителят регистрира предоставената от г-жа Mäkelä-Dermedesiotis информация в електронната информационна система на Finnair. На 3 ноември 2010 г. г-жа Mäkelä-Dermedesiotis отново се обажда по телефона на центъра за обслужване на клиенти на Finnair, за да получи удостоверение във връзка с нейната претенция по застрахователната полица, сключена с Fennia. Finnair надлежно ѝ издава това удостоверение.

15. Впоследствие Fennia изплаща обезщетение на г-жа Mäkelä-Dermedesiotis за претърпяната загуба, а на 2 септември 2011 г. — предвид обстоятелството че се е суброгирало в правата на г-жа Mäkelä-Dermedesiotis по първоначалната ѝ претенция — предявява иск пред Helsingin käräjäoikeus (Първоинстанционен съд Хелзинки, Финландия), като претендира от Finnair да му възстанови направените плащания.

16. Finnair оспорва иска, като по същество твърди, че правото да се иска обезщетение е преклудирано, тъй като г-жа Mäkelä-Dermedesiotis не е подала писмена жалба в сроковете по член 31 от Конвенцията от Монреал. С решение от 4 септември 2012 г. Helsingin käräjäoikeus (Първоинстанционен съд Хелзинки, Финландия) се произнася в полза на Finnair и отхвърля иска.

17. Fennia обжалва пред Helsingin hovioikeus (Апелативен съд Хелзинки, Финландия). Този съд разглежда по-специално указанията за пътниците на уебсайта на Finnair, съдържащи отделни насоки относно уведомяването за жалба за вреди и относно подаването на писмена жалба. Уведомяването за жалба можело да бъде направено по телефона, докато писмената жалба трябвало да бъде подадена чрез попълване на специален формуляр в срок от седем дни след получаването на багажа. Този съд счита, че публикуваните на уебсайта на Finnair насоки „не са достатъчно ясни и недвусмислени за пътниците в качеството им на потребители“. Тъй като в насоките не било специално посочено с каква цел следвало да бъде направено уведомяването за жалба, у конкретния пътник, в качеството му на потребител, можело да възникне впечатлението, че и отправената по телефона жалба до Finnair, регистрирана от служителя, обработващ постъпилите преписки, била от естеството да отговори на изискването за писмена жалба. Пътникът декларирал пред Finnair естеството на вредите и получил писмено удостоверение, от

което било видно, че жалбата била регистрирана в информационната система на Finnair в предвидения срок. След като получила уведомяване за жалбата, Finnair не информирала изрично пътника, че това уведомяване не било достатъчно, за да се ангажира отговорността на авиокомпанията и че било необходимо да се подаде друга жалба в писмена форма.

18. Helsingin hovioikeus (Апелативен съд Хелзинки) постановява, че с оглед на тези съображения пътникът е отправил валидна жалба срещу превозвача в предвидения срок. С решение от 28 февруари 2014 г. този съд отменя решението на Helsingin käräjäoikeus (Първоинстанционен съд Хелзинки) и осъжда Finnair да заплати на Fennia обезщетение.

19. Finnair обжалва пред Korkein oikeus (Върховен съд, Финландия), като иска този съд да отмени решението на Helsingin hovioikeus (апелативен съд, Хелзинки) и да потвърди решението на Helsingin käräjäoikeus (първоинстанционен съд, Хелзинки).

20. Korkein oikeus (Върховен съд) решава да спре производството по делото и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

- „1) Следва ли член 31 от Конвенцията от Монреал да се тълкува в смисъл, че освен уведомяването за жалбата в предвидените срокове запазването на правото на иск предполага отправената в предвидените срокове жалба да е в писмена форма по смисъла на член 31, параграф 3?
- 2) Ако запазването на правото на иск предполага отправената в предвидените срокове жалба да е в писмена форма, трябва ли член 31, параграф 3 от Конвенцията от Монреал да се тълкува в смисъл, че изискването за писмена форма може да бъде спазено чрез прилагане на електронна процедура, както и чрез регистрацията на деклариранияте вреди в информационната система на превозвача?
- 3) Допуска ли Конвенцията от Монреал тълкуване, според което изискването за писмена форма следва да се счита за изпълнено, ако със знанието на пътника уведомяването за жалба/отправената жалба са регистрирани от представител на превозвача върху хартиен носител или по електронен път в информационната система на превозвача?
- 4) Член 31 от Конвенцията от Монреал поставя ли други изисквания относно съдържанието на жалбата, различни от изискването възникналите вреди да бъдат сведени до знанието на превозвача?“.

21. Писмени становища представят Finnair, италианското правителство и Европейската комисия.

22. В съдебното заседание от 23 март 2017 са изслушани Finnair, Fennia и Европейската комисия.

## Анализ

### Общи бележки

23. Разпоредбите на Конвенцията от Монреал от 28 юни 2004 г. са неделима част от правния ред на Съюза и следователно Съдът е компетентен да се произнася по преюдициални запитвания относно нейното тълкуване<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Вж. решение от 6 май 2010 г., Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, т. 20 и цитираната съдебна практика).

24. Конвенцията от Монреал не съдържа каквото и да било определение на изразите „да бъде в писмена форма“ или „в писмена форма“. Ето защо „предвид целта на посочената конвенция, която е да се уеднаквят правилата за международния въздушен превоз [на тези термини] трябва да се даде еднакво и самостоятелно тълкуване, независимо от различн[ите] значени[я] на [тези понятия] във вътрешното право на държавите, които са страни по тази конвенция“ и „трябва да се тълкува[т] според правилата за тълкуване на общото международно право, които обвързват Съюза“<sup>6</sup>.

25. В това отношение член 31 от Виенската конвенция за правото на договорите (наричана по-нататък „Виенската конвенция“<sup>7</sup>), който кодифицира правилата на общото международно право, уточнява, че даден договор трябва да се тълкува добросъвестно, в съответствие с обикновеното значение, което следва да се дава на термините на договора в техния контекст, а също така в духа на предмета и целите на договора<sup>8</sup>.

26. Във връзка с последното третото и петото съображение от Конвенцията от Монреал се отнасят до „значението на осигуряването на защита на интересите на потребителите при международния въздушен превоз и необходимостта от справедливо обезщетение въз основа на принципа на възстановяване“ и до колективните действия на държавите чрез нова конвенция, които са „най-подходящото средство за постигане на справедливо равновесие на интересите“.

### **По първия въпрос**

27. С първия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да установи дали правото на иск срещу превозвача за вреди на регистриран багаж се преклудира съгласно член 31, параграф 4 от Конвенцията от Монреал, когато жалбата е отправена в предвидените срокове, установени с член 31, параграф 2, но не отговаря на изискването за „писмена форма“ по смисъла на член 31, параграф 3 от тази конвенция.

### *Предварителни бележки — „загуба на багаж“ или „повреда на багаж“*

28. Следва да се припомни, че първоначалната претенция на г-жа Mäkelä-Dermedesiotis се отнася до вещи, намиращи се в регистрирания ѝ багаж, чиято липса тя установява, след като багажът ѝ е доставен в Хелзинки. Както отбелязва Комисията в своето писмено становище, това поражда въпроса дали претърпените вреди вследствие на загуба на вещи, намиращи се в регистриран багаж, следва да се квалифицира като „повреда на багаж“ или като „загуба на багаж“.

29. Член 17, параграф 2 от посочената конвенция гласи, че „[п]ревозвачът е отговорен за вреда, понесена в случай на унищожаване, загуба или повреда на регистриран багаж [...] [при определени условия] [...]“ Член 31, параграф 2 предвижда, че жалбите относно вреди на регистриран багаж трябва да бъдат отправени до превозвача в срок от седем дни от датата на получаване на багажа. Въпреки това в член 31 не е установен конкретен краен срок за жалби относно загубен багаж<sup>9</sup>.

6 Вж. в този смисъл решение от 6 май 2010 г., Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, т. 21 и 22 (цитираните откъси се отнасят до определението на термина „вреда“ в член 22 от Конвенцията от Монреал).

7 Подписана във Виена на 23 май 1969 г. (*Recueil des traités des Nations unies*, Vol. 1155, p. 331).

8 Вж. решение от 6 май 2010 г., Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, т. 23 и цитираната съдебна практика).

9 Член 17, параграф 3 посочва само, че ако превозвачът признае загуба на регистриран багаж или ако регистрираният багаж не е пристигнал в срок от до 21 дни след датата, на която е трябвало да пристигне, пътникът има право да упражни срещу превозвача правата, които произтичат от договора за превоз, без да се предвижда никакво ограничение относно срока или формата на жалбата, освен предвидения в член 35 давностен срок за завеждане на дела, съгласно който правото на обезщетение се погасява, ако не бъде заведен иск в срок от две години.



30. Смятам, че изразът „повреда на багаж“ характеризира по по-подходящ начин загубата на вещи от регистриран багаж. В това отношение разграничителният критерий трябва да се търси в това дали регистрираният багаж е получен от пътника (макар и в незадоволително състояние), както е в настоящия случай, или изобщо не е получен.

31. Член 31, параграф 1 от Конвенцията от Монреал гласи, че получаването на регистриран багаж от лицето, което има право да го получи, без да бъде отправена жалба, представлява доказателство, до доказване на противното, че багажът е бил доставен в добро състояние. При получаване пътникът има възможност да определи дали багажът е в добро състояние или не, включително дали е цялостен. За да може да запази правата си, ако са причинени вреди, пътникът трябва да подаде жалба в предвидените срокове и в изискваната форма. След като превозвачът предаде регистрирания багаж, той няма контрол върху него и разполага с ограничени средства за проверка дали претендираните впоследствие вреди са били причинени, докато багажът е бил все още в държане на превозвача, или това се е случило всъщност след неговото предаване. Изложените съображения са приложими а fortiori при твърдяна липса на вещи от регистриран багаж. Следователно е оправдано от пътника да се изисква да съобщи за всякакъв вид повреда на багажа в кратък срок след неговото получаване. По същия начин жалбата за вреди, нанесени на регистриран багаж или на неговото съдържание, очевидно не би следвало да се изчерпва с едно просто „багажът ми е загубен“. Ето защо, от гледна точка на ефективното и плавно разрешаване на въпроса, е разумно да се изисква *писмено документиране* на жалбата.

32. Посочените съображения не се отнасят до случаите, в които е загубен регистриран багаж. Превозвачът е поел отговорността за регистрирания багаж. Багажът е загубен, докато отговорността за него е била на превозвача. Следователно не съществува същата необходимост да се установяват официални изисквания относно сроковете за отправяне на жалбата или да се определя формата, в която тя трябва да бъде подадена. Следва да отбележа също така, че доколкото не е налице „получаване“ от пътника — по смисъла на член 31, параграф 1 — на багаж, който е *загубен* (действително това е основният проблем за пътника!), според мен няма основание за прилагането на член 31 в случаите, в които регистрираният багаж е изчезнал и изобщо не е доставен на пътника.

33. Ето защо бих квалифицирала получаването от пътник на регистриран багаж с липсващо съдържание като получаване на багаж, на който са нанесени „вреди“, а не като „загуба на багаж“. Следователно се прилагат изискванията на член 31.

*Трябва ли, за да бъде валидна, жалбата да бъде отправена в писмена форма в седемдневния срок?*

34. Член 31, параграф 4, който не допуска предприемането на действия срещу превозвача, ако не е отправена жалба в предвидените срокове, не съдържа изрично указание жалбата да „бъде в писмена форма“. Това изискване е посочено изрично единствено в член 31, параграф 3. Оттук възниква въпросът какви са последиците в случай на своевременно подадена жалба, която не отговаря на изискването „да бъде в писмена форма“.

35. Би могло да се твърди, че превозвачът се счита за уведомен, когато жалбата е отправена устно; както и че изискването за писмена форма е единствено с оглед на доказването. Смятам обаче, че това тълкуване не се потвърждава при буквален прочит на текста на член 31. Член 31, параграф 3 гласи, че „[в]сяка жалба трябва да бъде в писмена форма“ и да бъде връчена или изпратена в предвидените срокове. От това общо правило следва, че жалба, която не е в

писмена форма, няма да поражда действие за целите на прилагането на Конвенцията от Монреал. Предвид това изглежда логичен изводът, че за да се запази правото на иск, жалбата трябва не само да бъде подадена в посочените срокове, но също така (при спазване на тези срокове) да е „в писмена форма“.

36. С оглед на изложеното предлагам на Съда да отговори на първия въпрос, че съгласно Конвенцията от Монреал правото на иск за вреди на регистриран багаж срещу превозвач се преклудира, в случай че жалбата е отправена в определените с член 3, параграф 2 срокове, но не отговаря на изискването да бъде „в писмена форма“ по смисъла на член 31, параграф 3 от тази конвенция.

### ***По втория въпрос***

37. С втория си въпрос запитващата юрисдикция иска да установи дали член 31, параграф 3 от Конвенцията от Монреал трябва да се тълкува в смисъл, че изискването за писмена форма може да бъде спазено чрез прилагане на електронна процедура — като например регистрация на жалбата в информационната система на превозвача.

38. Макар този въпрос привидно да се отнася до това дали записаният на електронен носител текст отговаря на изискването „да бъде в писмена форма“, запитващата юрисдикция по същество цели да установи дали Конвенцията от Монреал трябва да се тълкува в смисъл, че само документи на хартиен носител (традиционната форма на писмена комуникация по времето, когато е изготвена Конвенцията от Монреал) представляват валидни жалби съгласно член 31, параграф 3 от тази конвенция. В случай че посочената конвенция не трябва да се тълкува толкова ограничително, възниква въпросът върху какви видове носители може да бъде отправената жалба, за да се счита, че е в „писмена форма“?

39. Полезно е първо да се припомни какво означава „писмена форма“ и какви цели се преследват с изискването жалбата да бъде „в писмена форма“.

40. Писаният текст присъства в историята на човечеството много по-отдавна отколкото въздушният превоз. Създадените текстове са записвани върху много и различни видове носители, като се започне от глинени плочи, пергамент, хартия и папирус и се стигне до рунически пръчки и плочи от мрамор и гранит, както и — в последно време — върху електронни носители. Би могло да се приеме, че всички тези текстове се обхващат от понятието „в писмена форма“ според обичайното му значение.

41. В посочените примери понятието „в писмена форма“ описва текста в неговия завършен — фиксиран и записан за поколенията — вид. Тази формулировка *няма* отношение към причините за създаването или авторството на текста. Така например има много малка вероятност *авторът* на декрета, издаден през 196 г. пр.н.е. в Мемфис, Египет, от името на цар Птолемей V, да е лицето, което в действителност е изсякло триезичния (с йероглифи, с демотично писмо и на старогръцки език) надпис върху гранодиоритна плоча — но това не поставя под съмнение извода, че така поставеният върху Розетския камък текст е „в писмена форма“.

42. При разглеждането на въпроса какво отличава писменото от устното съобщение основните разлики, които могат да се изтъкнат, са дълготрайността на писмената форма и възможността тя да бъде отново пресъздавана. Като цяло писмените съобщения могат да се архивират и да бъдат пресъздавани, могат дори да бъдат удостоверявани по различни начини с цел да се докаже по-надеждно (наред с другото) техният произход, неподправено съдържание и точното време, в което са съставени.

43. Устните изявления, макар да могат да бъдат възпроизведени по спомен от страните, са много по-неподходящи да бъдат използвани като доказателства и често възникват разногласия относно точното съдържание на дадено изказване или изявление и кога то е направено.

44. Изискване, съгласно което само записаният на хартия текст удовлетворява условието за „писмена форма“, не отразява обичайното значение на понятието за „писмена форма“. Такова тълкуване действително би изглеждало твърде архаично, доколкото то би изключило определени форми на комуникация (като например по факс и — в последно време — по имейл), които се използват ежедневно в търговската, промишлената и стопанската дейност. То не е уместно и с оглед на съвременния въздушен транспорт и за общуване между авиокомпаниите и техните клиенти. Общозвестен факт е, че авиокомпаниите използват активно електронните комуникации при работата с клиенти — включително закупуване на билети онлайн, регистриране онлайн, електронни бордни карти и информация онлайн относно процедурите за отправяне на жалби. Следователно изглежда, че ограничителното тълкуване на понятието „в писмена форма“ би могло да е в разрез и с една от декларираните цели на Конвенцията от Монреал, а именно „осигуряването на защита на интересите на потребителите“ (цел, призната в третото съображение на тази конвенция). В обобщение, в Конвенцията от Монреал не намирам изрично изискване писмената жалба да бъде на хартиен носител и според мен не е налице убедително основание защо записването на електронен носител да не отговаря на изискването за „писмена форма“ на жалбата, при условие че са постигнати преследваните с това изискване цели.

45. Наистина в разпоредбите на Конвенцията от Монреал относно уведомяването за жалбите трябва по тълкувателен път да бъдат включени някои допълнителни мерки с оглед на тяхното прилагане, както и — под една или друга форма — общо изискване за добросъвестност на страните. За да могат превозвачите да обработват експедитивно жалбите на пътниците, определени форми на писмено уведомяване за жалби (например върху каменна или глинена плоча) вероятно не са толкова полезни, колкото други<sup>10</sup>. За разлика от това, жалба, която по същество отговаря на всички критерии на изискването за писмена форма, не трябва да се отхвърля поради физическата липса на лист хартия. Ето защо мисля, че при тълкуването на понятието „в писмена форма“ трябва да се вземат предвид в достатъчна степен целта на изискването, проблемите, свързани с практическата приложимост, и общоприетата употреба към момента на настъпване на обстоятелствата. Не е възможно, без да се стига до абсурдни изводи, да се пренебрегва начинът, по който търговците обичайно осъществяват търговските си взаимоотношения с техните клиенти.

46. Днес в много области на икономиката е обичайна търговската практика документите да се сканират и съхраняват само в електронен формат, като се разпечатват на хартия само онези от тях, за които това изрично се изисква.

47. Finnair не твърди, че при „записването“ върху твърдия диск на неговата информационна система е налице по-малка степен на дълготрайност и възможност за възстановяване на записаното, отколкото при записването върху хартия. От гледна точка на възможността за погиване последният способ за записване е съпоставим с надлежно поддържана и защитена компютърна система; и дори е по-вероятно листът хартия да бъде поставен на погрешното място или да бъде загубен в сравнение с електронния файл, който може да бъде потърсен на съответния електронен носител. Също така не се твърди, че дадено електронно

<sup>10</sup> Студентите, изучаващи англосаксонската правна система, винаги проявяват голям интерес към разказа за (измисленото) дело на г-н Albert Haddock, който платил данъците си на ирландската данъчна служба, като написал чек с дължимата сума на гърба на една крава (Board of Inland Revenue/Haddock: казусът с кравата, обект на негоциране). Този разказ, публикуван за пръв път в сатиричното списание Punch в рамките на поредицата на автора, озаглавена Misleading Cases in the Common Law, впоследствие става почти легендарен като част от сборната публикация с подобни на него творби със силно пародийен характер: вж. *Herbert, A.P. Uncommon Law* (Methuen, 1935) — или ако не е достъпен ([https://en.wikipedia.org/wiki/Board\\_of\\_Inland\\_Revenue\\_v\\_Haddock](https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock)).



„документиране“ има по-малка стойност от такова документиране на „твърд носител“ (т.е. на хартия), за целите на документирането на обстоятелството кога превозвачът е получил информацията относно повредата на регистрирания багаж, както и всякакви последващи изменения и допълнения към това документиране.

48. Смятам, че ако необходимата информация относно повредата на регистрирания багаж е била записана върху траен носител, от който може да бъде възстановена и който превозвачът притежава или контролира, това би трябвало да е достатъчно, за да се счита, че жалбата е „в писмена форма“ по смисъла на Конвенцията от Монреал. По отношение на това не би следвало да е от значение дали жалбата се съхранява на хартиен носител и достъпът се осъществява чрез физически съществуващ архив, като се отваря чекмедже и се изважда документът, или тази жалба се съхранява на компютърен твърд диск и достъпът се осъществява чрез отваряне на съответния файл и прочитането му на компютърен екран (или разпечатването му на хартия).

49. В разглеждания случай Finnair издава физически налично и разпечатано на хартия удостоверение за подадена жалба и го предоставя на пътничката, която го използва, за да предяви претенцията си срещу застрахователното дружество, с което е сключила договор за застраховка. След като направих съответния анализ, смятам, че изготвянето на този документ не е наложително, за да се приеме, че жалбата е била отправена в писмена форма. Преобразуването в писмена форма на информацията, която г-жа Mäkelä-Dermedesiotis съобщава по телефона на представителя на центъра за обслужване на клиенти на Finnair, се осъществява, когато този представител регистрира данните в информационната система на Finnair. Въпреки това обстоятелството, че този или друг представител на центъра за обслужване на клиенти на Finnair би могъл, чрез натискането на бутона „отпечатване“, да издаде хартиено удостоверение, което би могло да послужи (както всъщност е станало) като доказателство с оглед на предявяването на претенцията пред застрахователното дружество на пътничката, е в подкрепа на тезата, че Finnair е разполагала с цялата необходима относно жалбата информация в писмена форма.

50. Поради това предлагам на Съда да отговори на втория въпрос, че член 31, параграф 3 от Конвенцията от Монреал трябва да се тълкува в смисъл, че изискването за писмена форма може да бъде спазено чрез прилагането на електронна процедура, включително чрез регистрацията на жалбата на пътника в информационната система на превозвача.

### **По третия въпрос**

51. С третия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да установи дали са удовлетворени изискванията на член 31 от Конвенцията от Монреал, ако представителят на центъра на превозвача за обслужване на клиенти регистрира от името на пътника отправената жалба в писмена форма, независимо дали върху хартиен носител или по електронен път — в информационната система на превозвача.

52. Не се оспорва обстоятелството, че представителят на центъра за обслужване на клиенти на Finnair е регистрирал в информационната система на Finnair декларираните от г-жа Mäkelä-Dermedesiotis данни. Следователно пътничката се явява едновременно *източник* на информацията и *действителният автор* на жалбата. Впоследствие Finnair издава на г-жа Mäkelä-Dermedesiotis удостоверение, което ѝ изпраща. Не е ясно дали Finnair е запазила хартиено копие на това удостоверение за своя архив.

53. Ако вторият въпрос на запитващата юрисдикция цели да изясни „какво означава изразът „в писмена форма“, третият е насочен към друг аспект: „трябва ли самият пътник да изготви жалбата в писмена форма, или е достатъчно жалбата да бъде написана по негова инициатива и под негово ръководство“.

54. Текстът на член 31 от Конвенцията от Монреал *не* указва изрично, че жалбата „трябва да бъде отправена в писмена форма *от пътника*“. Напротив, член 31, параграф 2 гласи, че „[в] случай на вреди лицето, което има право да получи доставката, трябва да отправи жалба до превозвача [в строго определени срокове]“; а член 31, параграф 3 се ограничава с изискването, че „[в]сяка жалба трябва да бъде в писмена форма и да бъде връчена или изпратена в посочените срокове<sup>11</sup>“. Приемам, че текстът на френски език, в който и в член 31, параграф 2, и в член 31, параграф 3 е използвано съществителното „protestation“ — следвайки установените във Франция правила на законотворчеството (отличаващи се със склонност към употреба на съществителни имена, а не на глаголи), до голяма степен предполага, че самият пътник трябва да *изготви* жалбата („protestation“) в писмена форма, която след това да бъде „remise ou expédiée“ (връчена или изпратена) на превозвача. Текстът на английски език обаче е по-гъвкав поради употребата на глаголи. С глаголния израз „must complain“ („трябва да отправи жалба“), съдържащ се в член 31, параграф 2, се указва единствено, че жалбата трябва да е *инициирана* от „лицето, което има право да получи доставката“ (подлогът, към който се отнася посоченият израз). Глаголната форма „be made“ („да бъде“) в текста на член 31, параграф 3 се отнася към жалбата от пътника, която изпълнява функцията на подлог. Това не води автоматично до извода, че жалбата трябва да бъде изготвена в писмена форма от самия пътник. Описва се по-скоро какво трябва да е налице при приключване на етапа от процедурата по съставянето на жалбата (а именно, жалба в писмена форма), за да може жалбата да бъде валидна.

55. Текстовете на Конвенцията от Монреал на различните езици имат еднаква достоверност<sup>12</sup>. Като се приложи член 31 от Виенската конвенция, член 31 от Конвенцията от Монреал трябва да се „тълкува добросъвестно в съответствие с обикновеното значение, което следва да се дава на думите [в конвенцията] в техния контекст, а също така и в духа на предмета и целите на [конвенцията]“. Струва ми се, че самият текст дава възможност да се разсъждава дали може да се счита за валидна жалба, която *изхожда от пътника*, но е съставена в писмена форма от друго лице, ако предвид условията на XXI век такова тълкуване отговаря в по-голяма степен на предмета и целта на Конвенцията от Монреал.

56. На този етап следва да отбележа също, че посочената конвенция не предвижда нито, че жалбата трябва да бъде подписана, нито изисква да бъде изпратена с препоръчана поща (или друг специален вид доставка), за да може да е налице доказателство за произхода на жалбата. В действителност тази конвенция изобщо не изисква жалбата да се изпрати по пощата — в член 31, параграф 3 се посочва единствено, че жалбата трябва да бъде „връчена или изпратена“. Конвенцията от Монреал не урежда и начина, по който следва да се удостоверят съдържанието на жалбата и времевият момент, в който следва да бъде подадена, ако впоследствие между страните възникне разногласие по тези въпроси (или пък по въпроса дали жалбата изобщо е била отправена). Всичко това е оставено да бъде уредено от процесуалните разпоредби на договарящите се държави. Жалбата служи единствено, за да се декларира искането на пътника към превозвача. Не изглежда тя да има друго правно действие.

57. Следователно самият текст на Конвенцията от Монреал не съдържа специална забрана за пътника да използва чуждо съдействие за преобразуването на *жалбата, която той желае да отправи*, в писмена форма.

58. Ще започна с два показателни примера.

<sup>11</sup> Текстът на френски език е следният „[e]n cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie [...]“ (член 31, параграф 2) и „[t]oute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation“ (член 31, параграф 3). Тъй като граматичната структура на испанския език е сходна с тази на френския, не е изненадващо, че по аналогичен начин в това отношение в текста на испански се използва същото съществително име („una protesta“), както в член 31, параграф 2, така и в член 31, параграф 3 („[...] el destinatario deberá presentar una protesta [...]“ и съответно „[t]oda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados“).

<sup>12</sup> Конвенцията е изготвена „на английски, арабски, китайски, френски, руски и испански език, като всички текстове имат еднаква достоверност“.

59. Пътник А е бизнесмен. Разопаковайки регистрирания си багаж след връщане от командировка, той с разочарование установява, че багажът е повреден и липсват вещи. На следващия ден пътникът се обажда в своя офис и диктува на секретарката си необходимата информация под формата на кратко писмо. Тя го напечатва. Пътникът се подписва (нечетливо) с инициалите си в долната част на документа и казва на секретарката да го изпрати. Тя сканира документа и го изпраща на авиокомпанията по електронна поща.

60. Пътник Б пътува с полет до отдалечена дестинация за двуседмична ваканция с пешеходни преходи. Той пристига късно през нощта и когато получава раницата, която е регистрирал, установява, че тя е повредена. На гишето с табела „информация“ няма никого, а приближава часът за отпътуване на пътника по по-нататъшния му маршрут. Има голяма табела с текст на международен английски език, който гласи „Имате проблем с багажа? Позвънете на [телефонен номер]“. Пътникът записва номера и на следващата сутрин използва своя мобилен телефон (докато все още има обхват), за да се свърже с наземния обслужващ персонал и да подаде жалба. Представителят на центъра за обслужване на клиенти регистрира информацията в компютърната база данни на авиокомпанията и изпраща на мобилния телефон на пътник Б текстово съобщение с прикачен файл с копие до неговия имейл.

61. Жалбата на пътник А е обработена по електронен път от лице, което действа под неговото пряко ръководство, разпечатана е, след което е преобразувана в електронна форма и е изпратена. Това прави ли я невалидна? Щеше ли да има някакво значение, ако бизнесменът беше подписал писмото с пълното си име, а не с инициали (или ако изобщо не го беше подписал), или ако секретарката го беше изпратила с препоръчана поща?

62. Пътник Б се намира в положение, при което за него на практика е невъзможно да състави лично жалбата си в писмена форма и да я изпрати до авиокомпанията в срок от седем дни от датата на получаване на повредената раница. Честа практика на авиокомпаниите е да използват наземния обслужващ персонал за уреждане на проблемите, свързани със загуба на багаж на територията на летищата, където няма физически представител на авиокомпанията. Наземният обслужващ персонал не е на място при пристигането на полета на пътник Б, но е налице телефонен номер за връзка. Пътник Б надлежно и точно изпълнява указанията, за да подаде своевременно жалбата си на наземния обслужващ персонал, който следва да я препрати на превозвача.

63. И в двата примера жалбата е отправена по инициатива на пътника. *Жалбата е на самия пътник.* Тя просто е била преобразувана в писмена форма от друго лице. В резултат на това има ясен писмен запис на съдържанието на жалбата. Смятам, че може да се приеме, че това отговаря на предмета и целта на Конвенцията от Монреал. По-строго казано, за целите на член 31, параграф 3 от Конвенцията от Монреал следва да е достатъчно, че текстът е *написан от името на пътника* или *под ръководството на пътника*, така че да е очевидно, че основната информация в жалбата е предоставена от пътника и че регистрираната жалба действително отговаря на предявените от пътника искания.

64. Не виждам защо представителят на превозвача да не може да напише жалбата от името на пътника. Обичайна практика на търговците, включително на авиокомпаниите, е да предоставят услуги за своите клиенти — понякога срещу заплащане за конкретното действие, но често във връзка с предоставянето на други услуги или доставка на стоки, за които клиентът е заплатил. Подобно съдействие нерядко включва предоставяне на помощ на пътниците във връзка с

подаването на жалби<sup>13</sup>.

65. Пътникът може основателно да очаква представителят на центъра за обслужване на клиенти да действа добросъвестно при регистриране на жалбата в писмена форма в информационната система на превозвача за обработка на жалби — и a fortiori при издаване на удостоверение от страна на центъра за обслужване на клиенти на превозвача в потвърждение на регистрацията в компютърната система.

66. Обстоятелствата по настоящото дело не са необичайни. В рамките на установения срок пътник се обажда в центъра за обслужване на клиенти на превозвача на *телефонен номер, предоставен за целта от превозвача*, за да отправи писмена жалба за повреда на багаж. Представителят на центъра за обслужване на клиенти записва от името на пътника предоставената от него информация и я обработва (в днешно време това обичайно се извършва по електронен път). Налице са всички необходими елементи, за да може превозвачът да защити своите интереси. Малко вероятно е при записване на предоставената от пътника информация представителят на превозвача по своя инициатива да преувеличи изложеното в жалбата в полза на пътника. Според мен типичният пътник, който ползва услуги по превоз в качеството си на клиент, не очаква от него да се изисква впоследствие да извърши допълнителното (на пръв поглед безсмислено) действие по представяне в писмена форма на съвсем същата информация, която представителят на центъра за обслужване на клиенти току-що е регистрирал в информационната система на превозвача, и лично да я изпрати на въпросния превозвач.

67. Макар в крайна сметка въпросът да е от компетентността на националната юрисдикция, която единствена може да се произнася по фактите, според мен при посочените обстоятелства може да се счита, че е отправена валидна жалба в писмена форма съгласно предвиденото в член 31 от Конвенцията от Монреал.

68. Накрая, следва да отбележа, че телеологичното тълкуване на член 31 от Конвенцията от Монреал съответства на целта за защита на интересите на потребителите, посочена в трето съображение от тази конвенция, и на благоприятния за потребителите подход, възприет от Съда при тълкуването на правото на пътниците на обезщетение от авиокомпания съгласно Регламент № 261/2004 (наричан „Регламентът за въздушните пътници“<sup>14</sup>).

69. С оглед на изложените съображения предлагам на Съда да отговори на третия въпрос, че изискванията на член 31 от Конвенцията от Монреал са изпълнени, когато от името на пътника представител на центъра за обслужване на клиенти на превозвача регистрира в писмена форма отправената жалба, независимо дали това е направено върху хартиен носител или по електронен път в информационната система на превозвача.

13 Вж. например описанието в Occupational Outlook Handbook, Customer Service Representatives на Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, на разположение в интернет на адрес <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (справката е направена на 30 октомври 2017 г.). Под заглавието What Customer Representatives Do („Какво правят представителите, обслужващи клиенти“) от посоченото ръководство се посочва следното: „[п]редставителите, обслужващи клиенти, взаимодействат с клиентите във връзка с *обработка на жалби*, подаване на заявки и предоставяне на информация относно продукти и услуги на съответната организация“ (курсивът е мой).

14 Регламент на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 година относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 (ОВ L 46, 2004 г., стр. 1; Специално издание на български език, 2007 г., глава 7, том 12, стр. 218). Вж. по-специално решения от 19 ноември 2009 г., Sturgeon и др. (C-402/07 и C-432/07, EU:C:2009:716) и от 23 октомври 2012 г., Nelson и др. (C-581/10 и C-629/10, EU:C:2012:657).



### **По четвъртия въпрос**

70. С четвъртия си въпрос запитващата юрисдикция цели да установи дали член 31 от Конвенцията от Монреал поставя други изисквания относно съдържанието на жалбата, различни от изискването възникналите вреди да бъдат сведени до знанието на превозвача.

71. Достатъчно е да се отбележи, че член 31 от Конвенцията от Монреал (както сочи неговото заглавие) се отнася изключително до това какво представлява „своевременно уведомяване за жалби“. Следователно посочената разпоредба засяга единствено предварителните условия, които следва да бъдат изпълнени, за да може да се заведе дело срещу превозвача (а именно, че жалбата трябва да бъде отправена в срок и в писмена форма). Ако тези условия *не* са изпълнени, тогава — освен в случай на измама от страна на превозвача — не може да бъде заведено дело (член 31, параграф 4). Ако въпросните условия са изпълнени, жалбата срещу превозвача ще е допустима. В случай че превозвачът оспори жалбата, успехът или неуспехът на делото по-нататък ще зависи от съблюдаването на приложимите процесуални разпоредби и правила за доказване, както и от материалите, представени пред сезирания по делото съд. В член 31 от Конвенцията от Монреал обаче не се разглежда никой от посочените въпроси.

72. С оглед на изложеното смятам, че на четвъртия преюдициален въпрос следва да се отговори, че член 31 от Конвенцията от Монреал не поставя други изисквания по същество относно съдържанието на жалбата във връзка с нейната допустимост, различни от изискването тя да бъде отправена до превозвача в посочените срокове и в посочената в този член форма.

### **Заклучение**

73. Предвид изложените съображения смятам, че в отговор на преюдициалните въпроси, поставени от Korkein oikeus (Върховен съд, Финландия), Съдът следва да се произнесе по следния начин:

- „1) Съгласно Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз, подписана на 28 май 1999 г., правото на иск за вреди на регистриран багаж срещу превозвач се преклудира, в случай че жалбата е отправена в определените с член 3, параграф 2 срокове, но не отговаря на изискването да бъде „в писмена форма“ по смисъла на член 31, параграф 3 от тази конвенция.
- 2) Член 31, параграф 3 от Конвенцията от Монреал трябва да се тълкува в смисъл, че изискването за писмена форма може да бъде спазено чрез прилагането на електронна процедура, включително чрез регистрацията на жалбата на пътника в информационната система на превозвача.
- 3) Изискванията на член 31 от Конвенцията от Монреал са изпълнени, когато от името на пътника представител на центъра за обслужване на клиенти на превозвача регистрира в писмена форма отправената жалбата, независимо дали това е направено върху хартиен носител или по електронен път в информационната система на превозвача.
- 4) Член 31 от Конвенцията от Монреал не поставя други изисквания по същество относно съдържанието на жалбата във връзка с нейната допустимост, различни от изискването тя да бъде отправена до превозвача в посочените срокове и в посочената в този член форма“.