



Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (трети състав)

18 март 2021 година *

„Преюдициално запитване — Директива 90/314/ЕИО — Член 5, параграф 2, трето тире —
Пакетни туристически пътувания, ваканции и обиколки — Договор за пакетно туристическо
пътуване, сключен между туроператор и потребител — Отговорност на туроператора за точното
изпълнение на задълженията, произтичащи от договора, от други доставчици на услуги — Вреда,
произтичаща от действия на служител на доставчик на услуги — Изключване на
отговорността — Събитие, което туроператорът или доставчикът на услуги не може да предвиди
или да предотврати — Понятие „доставчик на услуги“

По дело C-578/19

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Supreme Court
of the United Kingdom (Върховен съд, Обединено кралство) с акт от 24 юли 2019 г., постъпил в
Съда на 30 юли 2019 г., в рамките на производство по дело

X

срещу

Kuoni Travel Ltd,

при участието на

AVTA Ltd,

СЪДЪТ (трети състав),

състоящ се от: А. Prechal (докладчик), председател на състава, N. Wahl, F. Biltgen, L. S. Rossi и
J. Passer, съдии,

генерален адвокат: М. Szpunar,

секретар: А. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

- за X, от R. Weir и K. Deal, QC, и P. Banks, solicitor,
- за Kuoni Travel Ltd, от W. Audland, QC, N. Ross и A. Burin, barristers, и G. Tweddle, solicitor,

* Език на производството: английски.

- за ABTA Ltd, от Н. Stevens, QC, J. Hawkins, barrister, и Т. Smith, solicitor,
- за Европейската комисия, от А. Lewis и С. Valero, в качеството на представители,

след като изслуша заключението на генералния адвокат, представено в съдебното заседание от 10 ноември 2020 г.,

постанови настоящото

Решение

- 1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 година относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (ОВ L 158, 1990 г., стр. 59; Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 9, стр. 248).
- 2 Запитването е отправено в рамките на спор между X, потребителка, постоянно пребиваваща в Обединеното кралство, и Kuoni Travel Ltd (наричано по-нататък „Kuoni“), установен в Обединеното кралство туроператор, относно отправено от X искане за обезщетение за вреди, произтичащи от неточното изпълнение на договор за предоставяне на пакетно туристическо пътуване, който е сключила с Kuoni.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 От първо до трето и десето съображение от Директива 90/314 гласят:

„като има предвид, че една от основните цели на [Европейския съюз] е да завърши изграждането на вътрешния пазар, съществена част от който е туристическият сектор;

като има предвид, че националните законодателства на държавите членки, отнасящи се до пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки[...] имат много несъответствия и националните практики в тази област се различават значително, което създава препятствия пред свободното предоставяне на услуги по отношение на туристическите пакети и води до нарушаване на конкуренцията между операторите, установени в различни държави членки;

като има предвид, че установяването на общи правила за туристическите пакети ще допринесе за премахването на тези препятствия, а оттам и за изграждането на общ пазар на услугите, като по този начин ще се даде възможност на операторите, установени в една държава членка, да предлагат услугите си в другите държави членки, а на потребителите на [Съюза] — да се ползват от сходни условия, когато закупуват туристически пакет в която и да е държава членка;

[...]

като има предвид, че потребителят трябва да се ползва от защитата, въведена от настоящата директива, независимо от това дали е страна по договора, лице, на което се прехвърля туристически пакет, или член на група, от чието име друго лице е сключило договор за туристически пакет“.

4 Член 1 от тази директива предвижда:

„Целта на настоящата директива е да сближи законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на туристическите пакети, продавани или предлагани на територията на [Съюза]“.

5 Член 2 от посочената директива предвижда:

„За целите на настоящата директива:

- 1) "туристически пакет" означава предварително договорената комбинация от не по-малко от два от следните елементи, когато се продава или предлага за продажба на цена, която включва всички разходи, и когато услугата обхваща срок, по-дълъг от двадесет и четири часа или включва настаняване за пренощуване:
 - а) транспорт;
 - б) настаняване;
 - в) други туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването, и представляват значителна част от туристическия пакет.

Отделното фактуриране на различните елементи от същия туристически пакет не освобождава организатора или продавача на дребно от задълженията им по настоящата директива;

- 2) „организатор“ означава лицето[,] което не случайно организира туристически пакети и ги продава или ги предлага за продажба, пряко или посредством продавач на дребно;
- 3) "продавач на дребно" означава лицето, което продава или предлага за продажба туристическия пакет, изготвен от организатора;
- 4) „потребител“ означава лицето, което купува или се съгласява да закупи туристическия пакет („основен контрагент“), или всяко лице, от чието име основният контрагент се съгласява да закупи туристическия пакет („други бенефициенти“), или всяко лице, на което основният контрагент или някой от другите бенефициенти прехвърля туристическия пакет („лице, на което се прехвърля“);
- 5) „договор“ означава споразумението, което обвързва потребителя с организатора и/или продавача на дребно“.

6 Член 4, параграф 6, втора алинея от Директива 90/314 предвижда:

„[Ако потребителят се откаже от договора съгласно параграф 5 или ако по каквато и да било друга причина, с изключение на грешка от страна на потребителя, организаторът анулира туристическия пакет преди уговорената дата на тръгване, потребителят] има право, ако е уместно, да бъде обезщетен за неизпълнението на договора било от организатора, било от продавача на дребно според изискванията на правото на съответната държава членка, освен когато:

[...]

- ii) анулирането, с изключение на свръх-резервации, се дължи на форсмажорни обстоятелства, т.е. на необичайни и непредвидими обстоятелства извън контрола на страната, която се позовава на тях, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати, дори и ако е положила всички усилия“.

7 Съгласно член 5, параграфи 1—3 от посочената директива:

„1. Държавите членки предприемат необходимите мерки, за да гарантират, че организаторът и/или продавачът на дребно, страна по договора, носят отговорност към потребителя за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договора, независимо от това дали тези задължения трябва да бъдат изпълнени от този организатор и/или продавач на дребно или от други доставчици на услуги, без това да засяга правото на организатора и/или продавача на дребно да упражни правата си срещу другите доставчици на услуги.

2. По отношение на загубите, произтичащи за потребителя от неизпълнението или неточното изпълнение на договора, държавите членки предприемат необходимите стъпки, за да гарантират, че организаторът и/или продавачът на дребно носи отговорност, освен ако такава неизпълнение или неточно изпълнение не е нито по тяхна вина, нито по вина на друг доставчик на услуги, тъй като:

- липсите, установени при изпълнението на договора, се приписват на потребителя,
- такива липси се приписват на трето лице, което не е свързано с предоставянето на договорените услуги, и са непредвидими или неизбежни,
- такива липси се дължат на форсмажорни обстоятелства така, както са определени в член 4, параграф 6, втора алинея, подточка ii), или на събитие, което организаторът и/или продавачът на дребно или доставчикът на услугите, дори и ако положи всички усилия, не би могъл да предвиди или да предотврати.

[...]

3. Без това да засяга четвъртата алинея на параграф 2, не може да има никаква дерогация посредством договорна клауза от разпоредбите на параграфи 1 и 2“.

[...]“.

Правото на Обединеното кралство

Наредбата от 1992 г.

8 Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (Наредба от 1992 г. за пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки) от 22 декември 1992 г. (наричана по-нататък „Наредбата от 1992 г.“) транспонира Директива 90/314 в правото на Обединеното кралство.

9 Член 15, параграфи 1, 2 и 5 от Наредбата от 1992 г. предвижда:

„1. Другата страна по договора носи отговорност към потребителя за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договора, независимо от това дали тези задължения трябва да бъдат изпълнени от тази друга страна или от други доставчици на услуги, без това да засяга правото на тази друга страна да предяви иск или да използва други правни средства за защита, с които разполага срещу другите доставчици на услуги.

2. Другата страна по договора носи отговорност към потребителя за всички загуби, произтичащи за него от неизпълнението или неточното изпълнение на договора, освен ако такова неизпълнение или неточно изпълнение не е нито по нейна вина, нито по вина на друг доставчик на услуги, тъй като:

- a) липсите, установени при изпълнението на договора, се приписват на потребителя,
- b) такива липси се приписват на трето лице, което не е свързано с предоставянето на договорените услуги, и са непредвидими или неизбежни; или
- c) такива липси се дължат на:
 - i) необичайни и непредвидими обстоятелства извън контрола на страната, която се позовава на изключението, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати, дори и ако е положила всички усилия; или
 - ii) събитие, което другата страна по договора или доставчикът на услугите, дори и ако положи всички усилия, не би могъл да предвиди или да предотврати.

[...]

5. Без това да засяга параграфи 3 и 4 по-горе, не може да има никаква дерогация посредством договорна клауза от отговорността по параграфи 1 и 2“.

Законът от 1982 г.

- 10 В съответствие с член 13 от Supply of Goods and Services Act 1982 (Закон от 1982 г. за доставките на стоки и услуги) от 13 юли 1982 г., в редакцията му, приложима към фактите по главното производство, Kuoni е било длъжно да извърши предвидените в договора услуги с дължимата грижа и умения.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

- 11 X и съпругът ѝ сключват с Kuoni разглеждания договор, съгласно който последното се ангажира да им предостави пакетно туристическо пътуване в Шри Ланка, включващо самолетни билети за отиване и връщане от Обединеното кралство и 15 нощувки на база олинклузив в хотел за периода 8—23 юли 2010 г.
- 12 Клауза 2.2 от този договор гласи:

„Вашият договор е с [Kuoni]. Ние ще се погрижим да Ви осигурим различни услуги, включени в туристическото пътуване, което резервите при нас“.
- 13 Клауза 5.10, буква b) от посочения договор предвижда, от една страна, че Kuoni носи отговорност, ако „по вина [на това дружество] или по вина на [негови] представители или доставчици, която и да е част от пътническите услуги, резервирани преди заминаването Ви от Обединеното кралство, не отговаря на описанието в брошурата или не съответства на разумен стандарт, както и ако [съдоговорителят] или някой от членовете на [неговата] група загине или пострада вследствие на дейност, която е част от тези пътнически услуги“, и от друга страна, че Kuoni „не носи отговорност, ако и доколкото неизпълнението на договорените пътнически услуги, смъртта или понесените вреди не са по [...] вина [на дружеството] или по вина на [негови] представители или доставчици, а са по [...] вина на [съдоговорителя] [...] или се

дължат на непредвидени обстоятелства, които, дори и ако се положат всички усилия, [дружеството] или [неговите] представители или доставчици не [биха] могли да [предвидят] или [предотвратят]“.

- 14 На 17 юли 2010 г., на път към рецепцията на хотела, в който е отседнала, X среща N, електротехник, който работи в този хотел и който е дежурен и носи униформа на член на персонала на посочения хотел. След като предлага на X да ѝ покаже пряк път до рецепцията, N я примамва в техническото помещение, където я напада и изнасилва.
- 15 В рамките на спора по главното производство X претендира обезщетение за вреди срещу Kuoni поради изнасилването и нападението, тъй като произтичали от неточното изпълнение на сключения от X с Kuoni договор, както и поради нарушение на Наредбата от 1992 г. Kuoni оспорва твърдението, че извършеното от N нападение и изнасилване могат да представляват нарушение на задълженията му към X съгласно договора или Наредбата от 1992 г. В подкрепа на това оспорване Kuoni се позовава на клауза 5.10, буква b) от посочения договор и на член 15, параграф 2, буква c), подточка ii) от Наредбата от 1992 г.
- 16 High Court of Justice (England & Wales) (Висш съд (Англия и Уелс), Обединено кралство) отхвърля иска на X за обезщетение за вреди, тъй като понятието „пътнически услуги“ в клауза 5.10, буква b) от разглеждания договор не включва съпровождане на гостите до рецепцията от член на персонала по поддръжката. Освен това тази юрисдикция в obiter dictum приема, че при всички положения Kuoni би могло да се позове на основанието за освобождаване от отговорност, предвидено в член 15, параграф 2, буква c), подточка ii) от Наредбата от 1992 г.
- 17 Във въззивно производството Court of Appeal (England & Wales) (Апелативен съд (Англия и Уелс) Обединено кралство) също отхвърля жалбата на X. Тази юрисдикция приема, че член от персонала по поддръжката на хотела, който е приет като такъв от госта и е придружил последния до рецепцията на хотела, не попада в приложното поле на клауза 5.10, буква b) от договора. Тя приема също, че Наредбата от 1992 г. не е предназначена да улесни предявяването на иск срещу туроператор за неправомерно поведение от страна на служител на доставчик, тъй като това поведение „не е част от функцията, за която е бил нает“, и доколкото доставчикът не носи отговорност за поведението на други лица съгласно националното законодателство за потребителите, нито съгласно приложимото към доставчика чуждестранно право. Накрая, в obiter dictum, тя приема, че Kuoni не носи отговорност съгласно клауза 5.10, буква b) от договора, нито по член 15 от Наредбата от 1992 г., тъй като N не е „доставчик“ по смисъла на тези разпоредби.
- 18 В особено мнение един съдия от Court of Appeal (England & Wales) (Апелативен съд (Англия и Уелс) посочва, че изпитва съмнения дали хотелът не трябва да носи отговорност за чужди действия съгласно английското право поради изнасилване, извършено от униформен служител, публично представен като надежден служител. Той счита, че съгласно това право лице, което поема договорни задължения, носи отговорност за изпълнението на договора, дори последният да се изпълнява чрез други лица. Що се отнася до Директива 90/134, той счита, че основната ѝ цел, както и тази на Наредбата от 1992 г., е да се предостави на туристите, чието пътуване е било провалено, правно средство за защита срещу насрещната страна по договора. Според него туроператорът следва сам да уреди последиците от проваленото пътуване с тези, с които той лично е сключил договор, а те могат след това на свой ред да разрешат спорните въпроси със собствените си служители или подизпълнители. Освен това според този съдия няма основание да се приеме, че понятието за доставчик следва да се ограничи до посочения хотел, когато става въпрос за подизпълнител или служител. Той добавя, че няма съмнение, че някои служители следва да се разглеждат като доставчици.

- 19 В производството по касационно обжалване Supreme Court of the United Kingdom (Върховен съд, Обединено кралство) приема, че е сезиран с два основни въпроса, като първият е дали нападението и изнасилването на X представляват неточно изпълнение на задълженията на Kuoni по разглеждания договор, а вторият, дали при утвърдителен отговор на първия въпрос клауза 5.10, буква б) от посочения договор и евентуално член 15, параграф 2, буква с) от Наредбата от 1992 г. изключват изцяло отговорността на Kuoni по отношение на деянието на N.
- 20 За да се произнесе по посочения втори въпрос, Supreme Court of the United Kingdom (Върховен съд, Обединено кралство) приема, че следва да сезира Съда с преюдициално запитване.
- 21 За целите на това запитване последната юрисдикция пояснява, че придружаването на X до рецепцията от член на персонала на хотела следва да се приеме за услуга, включена в „пътническите услуги“, които Kuoni се е задължило да предостави, и че нападението и изнасилването представляват неточно изпълнение на посочения договор.
- 22 При тези условия Supreme Court of the United Kingdom (Върховен съд, Обединено кралство) решава да спре производството по делото и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:
- „1) В случай на неизпълнение или неточно изпълнение на задължения по договор на организатор или продавач на дребно с потребител за предоставяне на пакетно туристическо пътуване, за което се прилага Директива [90/134], като това неизпълнение или неточно изпълнение е резултат от действията на служител на хотелиерско дружество — доставчик на услуги, за които се отнася договорът:
- а) възможно ли е да се приложи основанието за освобождаване от отговорност по член 5, параграф 2, трето тире, втора част от Директива [90/314], и ако това е така;
- б) с оглед на какви критерии националната юрисдикция следва да прецени приложимостта на това основание за освобождаване от отговорност?
- 2) Когато организатор или продавач на дребно е сключил договор с потребител за предоставяне на пакетно туристическо пътуване, по отношение на което се прилага Директива [90/314], и когато хотелиерско дружество предоставя услуги, за които се отнася договорът, следва ли служителите на това хотелиерско дружество да се считат за „доставчици на услуги“ за целите на прилагането на основанието за освобождаване от отговорност по член 5, параграф 2, трето тире от Директива [90/314]?”.

По искането за възобновяване на устната фаза на производството

- 23 След представянето на заключението на генералния адвокат с акт, подаден в секретариата на Съда на 30 март 2020 г., Kuoni иска да бъде постановено възобновяване на устната фаза на производството на основание член 83 от Процедурния правилник на Съда.
- 24 Kuoni уточнява в това искане, че такова възобновяване трябва да се постанови, ако Съдът приеме, че настоящото дело трябва да се реши въз основа на тълкуване на термина „събитие“, като направеното от генералния адвокат в точки 78—84 от неговото заключение.
- 25 Съгласно член 83 от Процедурния правилник във всеки един момент, след изслушване на генералния адвокат Съдът може да постанови възобновяване на устната фаза на производството по-специално когато счита, че делото не е напълно изяснено, когато след закриване на тази фаза някоя от страните посочи нов факт от решаващо значение за решението на Съда или когато делото трябва да се реши въз основа на довод, който не е бил обсъден.

- 26 Следва обаче да се припомни, че съгласно член 252, втора алинея ДФЕС генералният адвокат представя публично, при пълна безпристрастност и независимост, мотивирани заключения по делата, за които съгласно Статута на Съда на Европейския съюз се изисква неговото произнасяне. Съдът не е обвързан нито от тези заключения, нито от мотивите, въз основа на които генералният адвокат е стигнал до тях (решение от 3 септември 2020 г., Чешка република/Комисия, C-742/18 P, EU:C:2020:628, т. 25 и цитираната съдебна практика).
- 27 Освен това Статутът на Съда на Европейския съюз и неговият процедурен правилник не предвиждат възможност за представяне на становище в отговор на представеното от генералния адвокат заключение. Поради това само по себе си несъгласието със заключението на генералния адвокат не може да обоснове възобновяването на устната фаза (решение от 3 септември 2020 г., Чешка република/Комисия, C-742/18 P, EU:C:2020:628, т. 26 и цитираната съдебна практика).
- 28 В случая страните по спора в главното производство и другите заинтересовани субекти, посочени в член 23 от Статута на Съда на Европейския съюз, са имали възможност да представят становищата си относно обхвата на понятието „събитие“, съдържащо се в член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314.
- 29 Всъщност в рамките на първия поставен въпрос, който се отнася до тълкуването на тази разпоредба и следователно до тълкуването на всяка от нейните думи, страните са имали възможност да представят писмени становища пред Съда, като Kuoni, както и други страни, са представили такива становища. Впрочем някои страни са изразили специално становище по термина „събитие“ в писмените си становища. Освен това в отговор на седмия писмен въпрос, поставен от Съда на страните, те отново са имали възможност да изложат становището си относно обхвата на посочената разпоредба.
- 30 При това положение, след като изслуша генералния адвокат, Съдът счита, че всички обстоятелства, които са от значение за преценката на поставените му от запитващата юрисдикция въпроси, са могли да бъдат обсъдени пред него и следователно не следва да се постановява възобновяване на устната фаза на производството.

По преюдициалните въпроси

- 31 С двата си въпроса, които следва да се разгледат заедно, запитващата юрисдикция иска по същество да се установи дали член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314, доколкото предвижда основание за освобождаване на организатора на пакетно туристическо пътуване от отговорност за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договор за такова пътуване, сключен между този организатор и потребител и уреден от тази директива, трябва да се тълкува в смисъл, че в случай на неизпълнение или неточно изпълнение на тези задължения в резултат на действия на служител на доставчик на услуги, изпълняващ посочения договор, този служител трябва да се счита за доставчик на услуги и че организаторът може да се освободи от отговорност за такова неизпълнение или неточно изпълнение в приложение на тази разпоредба.
- 32 Що се отнася до първата част от въпросите на запитващата юрисдикция, следва да се отбележи, че съгласно член 1 от Директива 90/314 тя има за цел да сближи законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки относно туристическите пакети, продавани или предлагани на територията на Съюза.
- 33 Както следва от член 2 от Директива 90/314, посочените в нея договори са сключени между потребител, от една страна, и организатор или търговец на дребно, от друга страна, като имат за предмет туристически пакет, състоящ се от продажба на пакетна цена на услуга за повече от 24 часа или включваща нощувка, която услуга обхваща поне два от трите елемента, а именно

транспорт, настаняване и другите туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването, представляващи значителна част от туристическия пакет (наричани по-нататък „договори за пакетно туристическо пътуване“).

- 34 За да се осъществи посоченото в член 1 от Директива 90/314 сближаване, последната установява по-специално режим на договорна отговорност на организаторите на пакетни туристически пътувания по отношение на потребителите, сключили с тях договор за такива пътувания. Член 5, параграф 1 от Директива 90/314 предвижда по-специално че държавите членки предприемат необходимите мерки, за да гарантират, че организаторът и/или продавачът на дребно, които са страна по такъв договор, носят отговорност към потребителя за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от посочения договор, независимо от това дали тези задължения трябва да бъдат изпълнени от тях или от други доставчици на услуги. Член 5, параграф 3 от тази директива уточнява освен това, че тази отговорност не може да бъде дерогирана чрез договорни клаузи. Единствените допустими дерогации от нея са посочени изчерпателно в член 5, параграф 2 от същата директива.
- 35 Така член 5, параграфи 1 и 3 от Директива 90/314 ограничават свободата на страните по договора за пакетно туристическо пътуване да определят съдържанието на договорните клаузи, които се прилагат по отношение на тях, като налагат на организатора отговорност към потребителя за точното изпълнение на този договор. Една от особеностите на тази отговорност е, че тя обхваща точното изпълнение на произтичащите от договора за пакетно туристическо пътуване задължения от доставчици на услуги. Директива 90/314 обаче не определя понятието „доставчик на услуги“, нито препраща изрично към правото на държавите членки в това отношение.
- 36 В такъв случай както от изискването за еднакво прилагане на правото на Съюза, така и от принципа на равно третиране следва, че термините в разпоредба от правото на Съюза трябва по принцип да получат самостоятелно и еднакво тълкуване навсякъде в Съюза (вж. в този смисъл решение от 16 юли 2020 г., *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, т. 17 и цитираната съдебна практика).
- 37 В това отношение съгласно постоянната съдебна практика значението и обхватът на термините, на които правото на Съюза не дава никаква дефиниция, следва да се определят в съответствие с обичайното им значение в общоупотребимия език, като се държи сметка за контекста, в който те се използват, и за целите, преследвани от правната уредба, от която са част (решение от 10 март 2005 г., *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, т. 21 и цитираната съдебна практика).
- 38 Съгласно обичайното му значение в общоупотребимия език терминът „доставчик на услуги“, който се съдържа в член 5 от Директива 90/314, обозначава физическо или юридическо лице, което предоставя услуги срещу възнаграждение. Както отбелязва и генералният адвокат в точка 54 от заключението си, това значение е отразено и в текста на тази разпоредба на различни езици.
- 39 Освен това то се потвърждава от контекста, в който се вписва разглежданата разпоредба. Всъщност, както следва от точка 33 от настоящото решение, договорите за пакетно туристическо пътуване имат за предмет предоставянето на комбинация от услуги по транспорт, настаняване и други туристически услуги. Произтичащите от тези договори задължения към потребителя, които са предмет на предвидения в член 5 от Директива 90/314 режим на договорна отговорност, могат да бъдат изпълнени посредством физически или юридически лица, различни от организатора, които предоставят услуги срещу възнаграждение.
- 40 Преследваните от Директива 90/314 цели, които съгласно съображения 1—3 от нея се състоят по-специално в премахване на пречките пред свободното предоставяне на услуги и преустановяване на нарушаването на конкуренцията, както и, съгласно десето съображение от

тази директива, в гарантиране на високо равнище на защита на потребителите (решение от 16 февруари 2012 г., Blödel-Pawlik, C-134/11, EU:C:2012:98, т. 24 и цитираната съдебна практика) също потвърждават подобно тълкуване на термина „доставчик на услуги“, тъй като то гарантира еднакъв обхват на отговорността на организатора по отношение на потребителя.

- 41 При все това служител на доставчик на услуги не може сам по себе си да бъде квалифициран като доставчик на услуги по смисъла на член 5 от Директива 90/314, тъй като не е сключил никакво споразумение с организатора на пакетни туристически пътувания, за да му предоставя услуги, а само изпълнява работа за сметка на доставчик на услуги, сключил такова споразумение с този организатор, така че в повечето случаи действията на този служител при извършването на тази работа допринасят за изпълнението на задълженията на доставчика на услуги, който го е наел.
- 42 Освен това терминът „служител“ обозначава лице, което извършва работата си в рамките на отношение на подчиненост спрямо работодателя си и следователно под негов контрол. Доставчикът на услуги обаче по дефиниция не е поставен в отношение на подчиненост когато предоставя услугите си, така че служител не може да се счита за доставчик на услуги за целите на прилагането на член 5 от Директива 90/314.
- 43 При все това обстоятелството, че служител на доставчик на услуги не може сам по себе си да се счита за доставчик на услуги в рамките на прилагането на режима на договорната отговорност, установен в член 5 от Директива 90/314, не изключва възможността за нуждите на посочения режим действията или бездействията на този служител да бъдат приравнени на тези на доставчика на услуги, който го е наел.
- 44 За да се прецени дали може да се направи такова приравняване, на първо място е важно да се отбележи, че отговорността на организатора по член 5 от Директива 90/314 се отнася единствено до задълженията, произтичащи от договора за пакетно пътуване, така както е определен в тази директива, който организаторът е сключил с потребителя. Следователно тя не засяга отговорността на страните по този договор или на трети лица, произтичащи от други задължения или други режими на отговорност, като например наказателната отговорност.
- 45 Предвид обаче целта на Директива 90/314, припомнена в точка 40 от настоящото решение, а именно да се гарантира високо равнище на защита на потребителите, задълженията, произтичащи от договор за пакетно туристическо пътуване, чието неточно изпълнение или неизпълнение ангажира отговорността на организатора, не могат да се тълкуват стеснително. В тях се включват всички задължения, свързани с транспорт, настаняване и туристически услуги, произтичащи от целта на договора за пакетно туристическо пътуване, независимо дали тези задължения трябва да бъдат изпълнени от самия организатор или от доставчици на услуги.
- 46 При това положение, както отбелязва и генералният адвокат в точка 40 от заключението си, ангажирането на отговорността на организатора, посочена в член 5, параграф 1 от Директива 90/314, предполага наличието на връзка между действието или бездействието, което е причинило вреда на потребителя, и задълженията на организатора, произтичащи от договора за пакетно туристическо пътуване.
- 47 На второ място, следва да се припомни, че задълженията по посочения в Директива 90/314 договор за пакетно туристическо пътуване, така както са уточнени в точка 45 от настоящото решение, могат да бъдат изпълнени от доставчици на услуги, които от своя страна могат да използват за тази цел своите служители, които контролират. Следователно действията или бездействието на тези служители могат да представляват неизпълнение или неточно изпълнение на задълженията, произтичащи от договора за пакетно туристическо пътуване.

- 48 Ето защо, въпреки че произтича от действия, извършени от служители, подчинени на доставчик на услуги, това неизпълнение или неточно изпълнение може да ангажира отговорността на организатора в съответствие с член 5, параграф 1 от Директива 90/314.
- 49 Това тълкуване се потвърждава от преследваната с Директива 90/314 цел за защита на потребителите. Всъщност, както по същество отбелязва и генералният адвокат в точка 62 от заключението си, при липсата на такава отговорност би било налице необосновано разграничение между отговорността на организаторите за действия, извършени от техните доставчици на услуги, когато последните сами изпълняват задължения по договор за пакетно туристическо пътуване, от една страна, и отговорността за същите действия, извършени от служители на тези доставчици на услуги, изпълняващи посочените задължения, от друга страна, което би позволило на организатора да избегне отговорността си.
- 50 Следователно по силата на член 5, параграф 1 от Директива 90/314 неизпълнението или неточното изпълнение от служител на доставчик на услуги на задължение, произтичащо от договор за пакетно туристическо пътуване, ангажира отговорността на организатора на пътуването по отношение на потребителя, с когото е сключил този договор, когато неизпълнението или неточното изпълнение е причинило вреда на потребителя.
- 51 В настоящия случай, както следва от акта за преюдициално запитване, запитващата юрисдикция изхожда от схващането, че придружаването на Х до рецепцията от член на персонала на хотела представлява услуга, обхваната от услугите относно пътуването, които Kuoni се е задължило да предостави по силата на посочения договор, и че нападението и изнасилването, извършени от N спрямо Х, представляват неточно изпълнение на този договор.
- 52 От това следва, че в случай като разглеждания в главното производство организатор на туристически пътувания като Kuoni може да носи отговорност спрямо потребител като Х за неточно изпълнение на обвързващия страните договор, в случай че то произтича от поведение на служител на доставчик на услуги, изпълняващ задълженията по посочения договор.
- 53 Що се отнася до втората част от въпросите на запитващата юрисдикция, посочени в точка 31 от настоящото решение, следва да се отбележи, че член 5, параграф 2 от Директива 90/314 предвижда дерогации от отговорността на организатор на пакетни туристически пътувания. Съгласно тази разпоредба организаторът носи отговорност за вредите, произтичащи за потребителя от неизпълнението или неточното изпълнение на договора за пакетно туристическо пътуване, освен ако такова неизпълнение или неточно изпълнение не е нито по негова вина, нито по вина на друг доставчик на услуги, тъй като спрямо него се прилага някое от предвидените в тази разпоредба основания за освобождаване от отговорност.
- 54 Сред посочените в последната разпоредба основания за освобождаване от отговорност е това по член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314, което се отнася до случаите когато неизпълнението или неточното изпълнение на договора, се дължи на събитие, което организаторът или доставчикът на услугите, дори ако положи всички усилия, не би могъл да предвиди или да предотврати.
- 55 В случая, както следва от точки 19 и 31 от настоящото решение, запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали когато организатор на пакетни туристически пътувания е възложил изпълнението на договор, който го обвързва с двама потребители, на доставчик на хотелиерски услуги и служител на този доставчик на услуги е извършил нападение и изнасилване спрямо един от двамата потребители, това обстоятелство може да представлява непредвидимо или непреодолимо събитие по смисъла на посоченото основание за освобождаване от отговорност.

- 56 В това отношение следва да се отбележи, че след като това основание за освобождаване от отговорност дерогира правилото, предвиждащо отговорността на организаторите, закрепено в член 5, параграф 1 от Директива 90/314, то трябва да се тълкува стриктно (вж. по аналогия решение от 22 януари 2020 г., *Pensionsversicherungsanstalt* (Прекратяване на дейността след навършване на пенсионна възраст), C-32/19, EU:C:2020:25, т. 38 и цитираната съдебна практика).
- 57 Освен това следва да се припомни, че съгласно съдебната практика, цитирана в точки 36 и 37 от настоящото решение, при липсата на препращане към националното право това основание за освобождаване от отговорност трябва да се тълкува самостоятелно и еднакво, като се вземе предвид не само съдържанието му, но и контекстът, в който то се вписва, и преследваната от Директива 90/314 цел.
- 58 В това отношение, първо, от текста на член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314 следва, че непредвидимото или непредотвратимо събитие по тази разпоредба се разграничава от случая на непреодолима сила. Така тази разпоредба предвижда като основание за освобождаване от отговорност форсмажорните обстоятелства и чрез препращане към член 4, параграф 6, втора алинея, подточка ii) от тази директива ги определя като необичайни и непредвидими обстоятелства извън контрола на страната, която се позовава на тях, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати, дори и ако е положила всички усилия. Разделителният съюз „или“ между форсмажорните обстоятелства, посочени в първата част на член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314, и непредвидимото или непредотвратимо събитие, посочено във втората част на тази разпоредба, изключва възможността посоченото събитие да се приравни на непреодолима сила.
- 59 Второ, член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314 освобождава организатора от задължението да обезщети потребителя за вреди, причинени било от непредвидими събития, независимо дали са обичайни, било от непредотвратими събития, независимо дали са предвидими или обичайни.
- 60 Трето, съгласно член 5, параграф 2 от Директива 90/314 посочените в различните тирета от тази разпоредба основания за освобождаване от отговорност изчерпват точно определените случаи, в които неизпълнението или неточното изпълнение на задълженията по договор за пакетно туристическо пътуване не ангажира отговорността на организатора, нито тази на друг доставчик на услуги, тъй като не е по тяхна вина. Тази липса на вина означава, че непреодолимото или непредвидимо събитие, посочено в член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314, трябва да се тълкува като отнасящо се до факт или инцидент, който е извън контрола на организатора или на доставчика на услуги.
- 61 След като обаче поради съображенията, изложени в точка 48 от настоящото решение, действията или бездействията на служител на доставчик на услуги, които са свързани с изпълнението на задължения, произтичащи от договор за пакетно туристическо пътуване, и които водят до неизпълнение или неточно изпълнение на посочените задължения на организатора спрямо потребителя, попадат в обхвата на тази сфера на контрол, те не могат да се считат за непредотвратими или непредвидими събития по смисъла на член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314.
- 62 Ето защо следва да се приеме, че член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314 не може да бъде изтъкнат за освобождаване на организаторите от отговорността им да поправят вредите, причинени на потребителите вследствие на неизпълнение или неточно изпълнение на задълженията по сключен с тези организатори договор за пакетно туристическо пътуване, когато посоченото неизпълнение или неточно изпълнение се дължи на действия или бездействия на служител на доставчик на услуги, изпълняващ тези задължения.

63 С оглед на всички изложени по-горе съображения на поставените въпроси следва да се отговори, че член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314, доколкото предвижда основание за освобождаване на организатора на пакетно туристическо пътуване от отговорност за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договор за такова пътуване, сключен между този организатор и потребител и уреден от тази директива, трябва да се тълкува в смисъл, че в случай на неизпълнение или неточно изпълнение на тези задължения в резултат на действия на служител на доставчик на услуги, изпълняващ посочения договор:

- този служител не може да се счита за доставчик на услуги за целите на прилагането на тази разпоредба и
- организаторът не може да се освободи от отговорността си, произтичаща от такова неизпълнение или неточно изпълнение, в приложение на посочената разпоредба.

По съдебните разноски

64 С оглед на обстоятелството, че за страните в главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (трети състав) реши:

Член 5, параграф 2, трето тире от Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 година относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки, доколкото предвижда основание за освобождаване на организатора на пакетно туристическо пътуване от отговорност за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договор за такова пътуване, сключен между този организатор и потребител и уреден от тази директива, трябва да се тълкува в смисъл, че в случай на неизпълнение или неточно изпълнение на тези задължения в резултат на действия на служител на доставчик на услуги, изпълняващ посочения договор:

- **този служител не може да се счита за доставчик на услуги за целите на прилагането на тази разпоредба и**
- **организаторът не може да се освободи от отговорността си, произтичаща от такова неизпълнение или неточно изпълнение, в приложение на посочената разпоредба.**

Подписи