



Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (трети състав)

21 март 2024 година *

„Преюдициално запитване — Въздушен транспорт — Регламент (ЕО) № 261/2004 — Член 7, параграф 3 — Член 8, параграф 1, буква а) — Право на възстановяване на стойността на самолетен билет при отмяна на полет — Възстановяване в пътнически ваучери — Понятие за подписано съгласие на пътника — Процедура за възстановяване чрез формуляр на уебсайта на опериращия въздушен превозвач“

По дело C-76/23

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Landgericht Frankfurt am Main (Областен съд Франкфурт на Майн, Германия) с акт от 2 януари 2023 г., постъпил в Съда на 13 февруари 2023 г., в рамките на производство по дело

Cobult UG

срещу

TAP Air Portugal SA

СЪДЪТ (трети състав),

състоящ се от: К. Jürimäe, председател на състава, К. Lenaerts, председател на Съда, изпълняващ функциите на съдия от трети състав, N. Piçarra, N. Jääskinen и M. Gavalec (докладчик), съдии,

генерален адвокат: G. Pitruzzella,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

- за френското правителство, от J.-L. Carré, B. Herbaut и B. Travard, в качеството на представители,
- за Европейската комисия, от G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms и N. Yerrell, в качеството на представители,

* Език на производството: немски.

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, делото да бъде разгледано без представяне на заключение,

постанови настоящото

Решение

- 1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 7, параграф 3 и член 8, параграф 1, буква а) от Регламент (ЕО) № 261/2004 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).
- 2 Запитването е отправено в рамките на спор между Cobult UG, цесионер на права на пътник, и TAP Air Portugal SA, въздушен превозвач, относно възстановяване на стойността на билета на този пътник за отменен полет.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 Съображения 1, 2, 4 и 20 от Регламент № 261/2004 гласят:
 - „(1) Действия на Общността в областта на въздушния транспорт следва да целят, наред с други неща, гарантирането на високо равнище на защита на пътниците. Освен това, по принцип следва да се отчитат изцяло изискванията за защита на клиента.
 - (2) Отказан достъп на борда и отмяна или дълго закъснение на полети причинява сериозно безпокойство и неудобство на пътниците.
 - [...]
 - (4) Следователно Общността следва да повиши стандартите на защита, установени с този регламент, за да се увеличат правата на пътниците и да се гарантира, че въздушните превозвачи оперират при хармонизирани условия на либерализиран пазар.
 - [...]
 - (20) Пътниците следва да бъдат напълно информирани за техните права при отказан достъп на борда и отлагане или голямо закъснение на полети, така че да могат да упражняват ефективно своите права“.
- 4 Член 5, параграф 1, букви а) и в) от този регламент предвижда:
 - „При отмяна на полет съответните пътници:
 - а) получават помощ от опериращия въздушен превозвач по член 8; и

[...]

в) имат право на обезщетение от опериращия въздушен превозвач по член 7 [...]“.

- 5 Член 7 от този регламент е озаглавен „Право на обезщетение“ и в параграфи 1 и 3 предвижда:

„1. При прилагането на този член пътниците получават обезщетение [...]

[...]

3. Обезщетението, посочено в параграф 1, се изплаща в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове или, с подписано съгласие на пътника, в пътнически ваучери и/или други услуги“.

- 6 Член 8 от същия регламент е озаглавен „Право на възстановяване стойността на билетите или премаршрутиране“ и в параграф 1, буква а) предвижда:

„Когато се прави позоваване на този член, на пътниците се предлага избор между:

- а) – възстановяване до седем дни по силата на член 7, параграф 3, на пълната стойност на билета на цената, на която е купен, за част или части от неосъществения път и за част или части от вече осъществения път, ако полетът повече не изпълнява предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване [...]“.

Спорът в главното производство и преюдициалният въпрос

- 7 Пътник прави резервация за директно свързващи полети на TAP Air Portugal от Форталеза (Бразилия) до Франкфурт на Майн (Германия) през Лисабон (Португалия) за 1 юли 2020 г. на цена от 1 447,02 евро, но опериращият въздушен превозвач отменя полетите.
- 8 На началната страница на уебсайта на този въздушен превозвач се предлага, считано от 19 май 2020 г., процедура за предявяване на искания за възстановяване на стойността на билети, по-конкретно за полети, които същият е отменил. Пътникът има избор дали да поиска незабавно възстановяване в пътнически ваучери, като попълни онлайн формуляр, или да поиска възстановяване например в пари, като се свърже със службата за обслужване на клиенти, която да провери обстоятелствата по случая.
- 9 След като предостави необходимата информация (номер на билет, фамилно име, адрес на електронна поща и телефонен номер), пътникът трябва да приеме условия, които са само на английски език и в които се уточнява, че изборът на възстановяване в пътнически ваучери изключва възможността за възстановяване в пари.
- 10 Според TAP Air Portugal на 4 юни 2020 г. пътникът е поискал възстановяване на стойността на билетите си в пътнически ваучери и още същия ден е получил по електронна поща пътнически ваучери за сумата от 1 737,52 евро, включваща първоначално платената за билетите цена и добавка.

- 11 На 30 юли 2020 г. пътникът прехвърля вземането си към TAP Air Portugal на дружеството Cobult, което още същия ден иска от опериращия въздушен превозвач в срок от 14 дни да възстанови в пари стойността на билетите за отменените полети.
- 12 TAP Air Portugal отказва и Cobult сезира компетентния първоинстанционен съд, който отхвърля иска му, като приема, че вземането на пътника е изпълнено с възстановяването на стойността на билетите му в пътнически ваучери.
- 13 Cobult обжалва това решение пред запитващата юрисдикция Landgericht Frankfurt am Main (Областен съд Франкфурт на Майн, Германия).
- 14 Запитващата юрисдикция не е сигурна как следва да се тълкува член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004, който предвижда, че стойността на билета може да се възстанови в пътнически ваучери „с подписано съгласие на пътника“. Тя иска по-специално да се установи какво означава „с подписано съгласие на пътника“ („mit schriftlichem Einverständnis“ в текста на немски език на Регламента), за да може да прецени дали предвидените на уебсайта на TAP Air Portugal ред и условия за възстановяване са в съответствие с посочената разпоредба. В това отношение според запитващата юрисдикция, от една страна, подписаното съгласие на пътника би могло да се разглежда като допълнително изискване по отношение на формата, целящо да предотврати вземането на прибързано и необмислено решение от пътника за избор на по-неблагоприятния според законодателя на Съюза начин на възстановяване на стойността на билета, а именно в пътнически ваучери. Поради това член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 не би следвало да допуска процедура като тази на TAP Air Portugal за възстановяване на стойността на билети в пътнически ваучери.
- 15 От друга страна обаче, изискването за подписано съгласие на пътника предполага изпращане по пощата или по електронен път, което удължава времето за възстановяване на стойността на билетите за отменени полети и утежнява административната организация на въздушните превозвачи. С оглед на това няколкоетапна онлайн процедура като разглежданата би могла да се счита за отговаряща на изискванията на член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004.
- 16 При тези обстоятелства Oberlandesgericht Frankfurt am Main (Областен съд Франкфурт на Майн, Германия) решава да спре производството и да постави на Съда следния преюдициален въпрос:

„Трябва ли член 7, параграф 3 от [Регламент № 261/2004] да се тълкува в смисъл, че е налице писмено съгласие на пътника за възстановяване на стойността на билета по смисъла на член 8, параграф 1, буква а), първо тире [от този регламент] в пътнически ваучери, когато пътникът избере такива ваучери на уебстраницата на опериращия въздушен превозвач с отпадане на възможността за последващо изплащане на стойността на билета в пари и ги получи по електронната поща, а междувременно възстановяването на стойността на билета в пари е възможно само след осъществяване на предварителна връзка с опериращия въздушен превозвач?“.

По преюдициалния въпрос

- 17 С въпроса си запитващата юрисдикция иска по същество да се установи дали член 7, параграф 3 във връзка с член 8, параграф 1, буква а) от Регламент № 261/2004 трябва да се тълкува в смисъл, че когато опериращ въздушен превозвач е отменил полет и пътник е попълнил на уебсайта на този превозвач онлайн формуляр, в който е избрал възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, изключвайки така възможността за възстановяване на стойността му в пари и имайки предвид, че процедурата за последния начин на възстановяване съдържа допълнителни етапи пред отдела за обслужване на клиенти на въздушния превозвач, за този пътник се приема, че е дал „подписано съгласие“ за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери.
- 18 Съгласно член 8, параграф 1, буква а) във връзка с член 5, параграф 1, буква а) от Регламент № 261/2004 при отмяна на полет пътникът има право на възстановяване до седем дни по силата на член 7, параграф 3 от същия регламент на пълната стойност на билета на цената, на която е купен.
- 19 Последната разпоредба предвижда, че възстановяването се извършва в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове, или, с подписано съгласие на пътника, в пътнически ваучери и/или други услуги.
- 20 От член 7, параграф 3 във връзка с член 8, параграф 1, буква а) от Регламент № 261/2004 следва, че с тези разпоредби законодателят на Съюза очертава реда и условията за възстановяване на стойността на билети за отменени полети. В това отношение от структурата на член 7, параграф 3 от този регламент се установява, че по принцип възстановяването на стойността на такива билети се извършва в пари. Възстановяването на стойността на билети в пътнически ваучери представлява по-скоро изключение, тъй като е обвързано с допълнителното условие за „подписано съгласие на пътника“.
- 21 Регламент № 261/2004 не определя какво следва да се разбира под понятието „подписано споразумение на пътника“.
- 22 В това отношение, от една страна, следва да се отбележи, че обичайният смисъл на понятието „съгласие“ е свободно и информирано даване на утвърдителен отговор. Следователно в контекста на член 7, параграф 3 от този регламент това понятие изисква пътникът свободно и информирано да е заявил, че иска да получи възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери.
- 23 От друга страна, доколкото член 7, параграф 3 от посочения регламент изисква „подписано“ съгласие на пътника, следва да се констатира, че текстовете на тази разпоредба на отделните езици се различават.
- 24 Всъщност, докато изразът „accord signé du passager“ в текста на тази разпоредба на френски език има същия смисъл като в текстовете ѝ на български („с подписано съгласие на пътника“), испански („previo acuerdo firmado por el pasajero“), чешки („v případě dohody podepsané cestujícím“), гръцки („εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης“), английски („with the signed agreement of the passenger“), италиански („previo accordo firmato dal passeggero“), латвийски („saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu“), литовски („keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka“), малтийски („bil-ftehim iffirmat tal-passigġier“) и

фински език („matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella“), то от текстовете ѝ на датски („med passagerens skriftlige billigelse“), немски („mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts“), естонски („kirjalikul kokkuleppel reisijaga“), хърватски („uz pisanu suglasnost putnika“), унгарски („az utas írásos beleegyezése esetén“), нидерландски („met de schriftelijke toestemming van de passagier“), полски („za pisemną zgodą pasażera“), португалски („com o acordo escrito do passageiro“), румънски („cu acordul scris al pasagerului“), словашки („s písomným súhlasom cestujúceho“), словенски („s pisnim soglasjem potnika“) и шведски език („med passagerarens skriftliga samtycke“) следва, че за възстановяването на стойността на билета в пътнически ваучери се изисква не подписано, а писмено съгласие на пътника.

- 25 Съгласно постоянната практика на Съда формулировката, използвана в текста на правна разпорежба на Съюза на един от езиците, не може да служи като единствена основа за тълкуването на разпоредбата или в това отношение да ѝ се отдава предимство пред текстовете на останалите езици. Разпоредбите на правото на Съюза трябва да се тълкуват и прилагат по еднакъв начин с оглед на текстовете, изготвени на всички езици на Съюза. В случай на несъответствия между текстовете на различните езици на разпорежба от правото на Съюза въпросната разпорежба трябва да се тълкува в зависимост от общата структура и целите на правната уредба, от която е част (вж. в този смисъл определение от 2 декември 2022 г., *Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom*, C-229/22, EU:C:2022:978, т. 21 и цитираната съдебна практика).
- 26 В това отношение, от една страна, от съображения 1, 2 и 4 от Регламент № 261/2004 следва, че този регламент има за цел да гарантира високо равнище на защита на пътниците и на потребителите, като увеличи правата им в редица случаи, пораждащи сериозно безпокойство и неудобство, и като стандартизирано и незабавно поправя претърпените от тях вреди (вж. в този смисъл решение от 22 април 2021 г., *Austrian Airlines*, C-826/19, EU:C:2021:318, т. 26).
- 27 От друга страна, от съображение 20 от посочения регламент следва, че пътниците, чийто полет е отменен, следва да бъдат напълно информирани за правата си, така че да могат ефективно да ги упражнят.
- 28 В този смисъл, позовавайки се на съображение 20 от Регламент № 261/2004, Съдът е постановил, че опериращият въздушен превозвач трябва да предостави на пътниците необходимата информация, за да могат те да направят ефективен и информиран избор относно упражняването на правото на помощ, предвидено в член 8, параграф 1 от този регламент, без ползването на това право на възстановяване да изисква активно участие от страна на пътника (вж. в този смисъл решение от 29 юли 2019 г., *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637, т. 50—55).
- 29 В този контекст, като се имат предвид целта за осигуряване на високо равнище на защита на пътниците във въздушния транспорт и задължението на опериращия въздушен превозвач за предоставяне на информация, следва да се приеме, че понятието „подписано съгласие на пътника“ в член 7, параграф 3 от този регламент предполага, на първо място, пътникът да може да направи ефективен и информиран избор и следователно да даде свободно и информирано съгласие за възстановяване на стойността на билета си в пътни ваучери, а не в пари.

- 30 За тази цел въздушният превозвач трябва добросъвестно да предостави на пътника, чийто полет е бил отменен, ясна и пълна информация за предвидените в член 7, параграф 3 от този регламент различни начини за възстановяване на стойността на билета му.
- 31 Без да разполага с такава информация, пътникът не би могъл да направи ефективен и информиран избор, а следователно и да даде свободно и информирано съгласие за възстановяване на стойността на билета си в пътни ваучери.
- 32 В този смисъл не би могло да се счита, че пътник е дал „съгласие“ по смисъла на член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004, ако опериращият въздушен превозвач е предоставил по-специално на уебсайта си информация относно условията за възстановяване на стойността на билета по неясен или непълен начин, на език, за който не може разумно да се очаква, че този пътник владее, или дори по некоректен начин, предвиждайки процедура за възстановяване в пари, която е с повече етапи от процедурата за възстановяване в пътнически ваучери.
- 33 Този извод се потвърждава и от обстоятелството, че допълнителните етапи биха могли да доведат до затрудняване на възстановяването на стойността на билета в пари, а следователно и до обръщане на предвиденото от законодателя на Съюза и установено в точка 20 от настоящото решение съотношение между двата начина за възстановяване, а това би било в противоречие с преследваната с Регламент № 261/2004 цел за осигуряване на високо равнище на защита на пътниците, ползващи въздушен транспорт.
- 34 На второ място, по отношение на формата на изразяване на съгласието на пътника следва да се добави, че както по същество посочва в становището си френското правителство, щом пътникът е получил ясна и пълна информация, може да се приеме, че е дал „подписано съгласие“ по смисъла на член 7, параграф 3 от този регламент, ако по-специално изрично, окончателно и недвусмислено е приел възстановяване на стойността на билета си в пътни ваучери, като на уебсайта на опериращия въздушен превозвач е попълнил и изпратил формуляр, без да е поставил на него саморъчен или електронен подпис.
- 35 Това тълкуване на член 7, параграф 3 от Регламент № 261/2004 отговаря на преследваната с този регламент цел за постигане на равновесие между интересите на пътниците, ползващи въздушен транспорт, и интересите на въздушните превозвачи (вж. в този смисъл решения от 19 ноември 2009 г., *Sturgeon и др.*, C-402/07 и C-432/07, EU:C:2009:716, т. 67, и от 23 октомври 2012 г., *Nelson и др.*, C-581/10 и C-629/10, EU:C:2012:657, т. 39).
- 36 Всъщност изглежда не само прекомерно, но и неподходящо да се изключи възможността за даване на „подписано съгласие на пътника“ за възстановяване на стойност на билет в пътнически ваучери чрез попълнен от пътника формуляр на уебсайта на опериращия въздушен превозвач, тъй като това изключване би утежило административната организация на въздушния превозвач във връзка с такива възстановявания и вероятно би забавило процеса на възстановяване на стойността на билетите на пътниците, а това в крайна сметка би могло да се окаже в противоречие с интересите на последните.
- 37 С оглед на изложените съображения на поставения въпрос следва да се отговори, че член 7, параграф 3 във връзка с член 8, параграф 1, буква а) и с оглед на съображение 20 от Регламент № 261/2004 трябва да се тълкува в смисъл, че когато опериращ въздушен превозвач е отменил полет и пътник е попълнил на уебсайта на този превозвач онлайн

формуляр, в който е избрал възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, изключвайки така възможността за възстановяване на стойността му в пари, за този пътник се приема, че е дал „подписано съгласие“ за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, ако е имал възможност да извърши ефективен и информиран избор, а следователно и да даде информирано съгласие за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, а не в пари, което предполага въздушният превозвач коректно да му е предоставил ясна и пълна информация за различните начини на възстановяване, с които разполага.

По съдебните разноси

- 38 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноси. 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 7, параграф 3 във връзка с член 8, параграф 1, буква а) и с оглед на съображение 20 от Регламент (ЕО) № 261/2004 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

трябва да се тълкува в смисъл, че

когато опериращ въздушен превозвач е отменил полет и пътник е попълнил на уебсайта на този превозвач онлайн формуляр, в който е избрал възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, изключвайки така възможността за възстановяване на стойността му в пари, за този пътник се приема, че е дал „подписано съгласие“ за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, ако е имал възможност да извърши ефективен и информиран избор, а следователно и да даде информирано съгласие за възстановяване на стойността на билета си в пътнически ваучери, а не в пари, което предполага въздушният превозвач коректно да му е предоставил ясна и пълна информация за различните начини на възстановяване, с които разполага.

Подписи