



## Sbírka soudních rozhodnutí

STANOVISKO GENERÁLNÍ ADVOKÁTKY  
ELEANOR SHARPSTON  
přednesené dne 20. prosince 2017<sup>1</sup>

**Věc C-258/16**

**Finnair Oyj  
proti  
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

[žádost o rozhodnutí o předběžné otázce podaná Korkein oikeus (Nejvyšší soud, Finsko)]

„Mezinárodní letecká doprava – Montrealská úmluva – Článek 31 -Odpovědnost dopravce za škodu na zavazadle podaném k přepravě – Požadavky týkající se formy a obsahu písemné stížnosti podané dopravci – Potvrzení letecké společnosti týkající se škody na zavazadle cestujícího, vystavené na žádost cestujícího za účelem uplatnění nároku vůči jeho pojišťovně“

1. Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu, podepsané v Montrealu dne 28. května 1999 (dále jen „Montrealská úmluva“), konkrétně požadavků stanovených v článku 31 této úmluvy, aby byly stížnosti týkající se škody na zavazadle podaném k přepravě podávány „písemně“ do sedmi dnů od převzetí tohoto zavazadla.

2. Projednávaná žádost byla podána v řízení mezi pojišťovnou (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, dále jen „Fennia“) a leteckou společností (Finnair) ve věci škody vyplývající ze ztráty věcí ze zavazadla podaného k přepravě a patřícího paní K. Mäkelä-Dermedesiotis, která byla cestující letu provozovaného touto společností. Pro případ takové ztráty uzavřela K. Mäkelä-Dermedesiotis se společností Fennia pojistnou smlouvu a tato společnost poté, co jí poskytla náhradu škody a vstoupila do jejího nároku, podala žalobu na společnost Finnair.

### **Nařízení č. 2027/97**

3. Článek 1 nařízení Rady (ES) č. 2027/97<sup>2</sup> stanoví:

„Toto nařízení provádí příslušná ustanovení Montrealské úmluvy, pokud jde o leteckou dopravu cestujících a jejich zavazadel, a stanoví určitá doplňující ustanovení. [...]“

4. Článek 3 odst. 1 nařízení č. 2027/91 stanoví:

„Odpovědnost leteckého dopravce [Evropské unie], pokud jde o cestující a jejich zavazadla, se řídí ustanoveními Montrealské úmluvy pro danou odpovědnost.“

1 – Původní jazyk: angličtina.

2 – Nařízení Rady ze dne 9. října 1997 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel (Úř. věst. L 285, 17. 10. 1997, s. 1; Zvl. vyd. 07/03, s. 489), ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002 (Úř. věst. L 140, 30. 5. 2002, s. 2; Zvl. vyd. 07/06, s. 246).

## Montrealská úmluva

5. Montrealská úmluva byla schválena jménem tehdejšího Evropského společenství rozhodnutím Rady 2001/539/ES<sup>3</sup>.

6. Podle třetího bodu odůvodnění Montrealské úmluvy smluvní státy této úmluvy uznávají „význam zajištění ochrany zájmů spotřebitelů v mezinárodní letecké dopravě a nutnost zajištění spravedlivých náhrad na základě principu odškodnění“.

7. Pátý bod odůvodnění v této souvislosti uvádí, že „společný krok států k další harmonizaci a kodifikaci [...] formou nové úmluvy je nejvhodnějším prostředkem pro dosažení spravedlivého vyvážení zájmů“.

8. Článek 1 („Oblast působnosti“) stanoví, že se Montrealská úmluva vztahuje na „veškerou mezinárodní leteckou dopravu osob, zavazadel nebo nákladu pro cizí potřebu“.

9. Článek 17 je nadepsán „Smrt a zranění cestujících – škoda na zavazadlech“. Jeho druhý odstavec v podstatě stanoví, že v případě zavazadel podaných k přepravě nese přepravce objektivní odpovědnost.

10. Finanční meze odpovědnosti přepravců, pokud jde mimo jiné o poškozené zavazadlo, jsou stanoveny v článku 22.

11. Článek 29 („Základ pro uplatnění nároků“) stanoví, že „náhradu za škodu“ vzniklou při přepravě zavazadel lze žádat pouze na základě podmínek a mezí odpovědnosti stanovených v úmluvě.

12. Článek 31 Montrealské úmluvy, nadepsaný „Včasné podání stížnosti“, zní:

„1. Pokud osoba, která je oprávněna přijmout zavazadlo [...], jej převezme a nevznese žádnou stížnost, je to dostatečným důkazem, že balík nebo náklad byly dodány v dobrém stavu a podle přepravního dokumentu nebo záznamu uloženého jiným způsobem podle čl. 3 odst. 2 [a čl. 4 odst. 2]<sup>4</sup>.“

2. Pokud osoba, která je oprávněna přijmout zavazadlo nebo náklad, zjistí jeho poškození, musí po tomto zjištění vznést stížnost u dopravce nejpozději do sedmi dní ode dne převzetí [podaného] zavazadla [...]. Při opožděném dodání je třeba vznést stížnost do 21 dní ode dne, kdy osoba zavazadlo [...] obdrží.

3. Každá stížnost musí být podána písemně a v uvedených lhůtách.

4. Pokud nebyla v uvedených lhůtách vznesena žádná stížnost, nelze proti dodavateli vznést žádné nároky kromě případů úmyslného podvodu z jeho strany.“

## Skutkový stav, původní řízení a předběžné otázky

13. Kristina Mäkelä-Dermedesiotis byla cestující na letu společnosti Finnair z Malagy (Španělsko) do Helsinek (Finsko). Po příletu do Helsinek dne 1. listopadu 2010 zjistila, že v zavazadle, které podala k přepravě, chyběly některé věci.

<sup>3</sup> – Rozhodnutí Rady ze dne 5. dubna 2001 o uzavření Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealská úmluva) Evropským společenstvím (Úř. věst. L 194, 18.7.2001, s. 38).

<sup>4</sup> – Článek 3 odst. 2 stanoví, že „jakýkoliv jiný způsob záznamu, na kterém jsou uloženy [některé údaje týkající se místa odletu a místa určení, případně míst zastávky], lze použít náhradou za vydání [přepravního] dokladu. Použije-li se takový jiný způsob záznamu, vydá dopravce cestujícímu písemné prohlášení o takto zaznamenaných informacích“.

14. Týž den K. Mäkelä-Dermedesiotis tuto věc telefonicky oznámila zástupci zákaznické služby společnosti Finnair. Popsala ztracené věci a informovala ho o jejich hodnotě. Zástupce vložil informace, které mu K. Mäkelä-Dermedesiotis poskytla, do elektronického informačního systému společnosti Finnair. Dne 3. listopadu 2010 K. Mäkelä-Dermedesiotis znovu zavolala zákaznickou službu společnosti Finnair, aby získala potvrzení pro účely uplatnění jejího nároku na základě jejího pojištění u společnosti Fennia. Společnost Finnair jí toto potvrzení vydala.

15. Společnost Fennia následně vyplatila K. Mäkelä-Dermedesiotis náhradu vzniklé škody a – vzhledem k tomu, že vstoupila do původního nároku K. Mäkelä-Dermedesiotis – podala dne 2. září 2011 žalobu k Helsingin käräjäoikeus (okresní soud v Helsinkách) a domáhala se náhrady vyplacené částky od společnosti Finnair.

16. Společnost Finnair tuto žalobu zpochybnila v podstatě s tím, že je nárok na náhradu této částky promlčený, neboť K. Mäkelä-Dermedesiotis nepodala ve lhůtách stanovených v článku 31 Montrealské úmluvy písemnou stížnost. Helsingin käräjäoikeus (okresní soud v Helsinkách, Finsko) dal za pravdu společnosti Finnair a žalobu rozsudkem ze dne 4. září 2012 zamítl.

17. Společnost Fennia se odvolala k Helsingin hovioikeus (odvolací soud v Helsinkách, Finsko). Tento soud mimo jiné přezkoumal pokyny pro cestující uvedené na internetových stránkách společnosti Finnair, které obsahovaly rozdílné informace pro podání stížnosti a podání písemné stížnosti. Stížnost lze podat telefonicky, ovšem písemná stížnost musí být podána na zvláštním formuláři ve lhůtě sedmi dnů od obdržení zavazadla. Uvedený soud měl za to, že pokyny na internetových stránkách společnosti Finnair „nebyly pro cestujícího v letecké dopravě, který cestuje jako spotřebitel, dostatečně jasné a jednoznačné“. Vzhledem k tomu, že v pokynech nebylo uvedeno, za jakým účelem má být stížnost podána, mohl se cestující jako spotřebitel oprávněně domnívat, že stížnost podaná telefonicky a zaznamenaná zaměstnancem daného podniku rovněž splňuje podmínku podání formální písemné stížnosti. Cestující učinila oznámení společnosti Finnair, ve kterém přesně popsala ztracené věci a obdržela písemné potvrzení, z něhož vyplývá, že stížnost byla ve stanovené lhůtě zapsána do informačního systému společnosti Finnair. Uvedená společnost po obdržení této stížnosti cestující neinformovala o tom, že toto oznámení považuje za nedostatečné pro vznik její odpovědnosti a že je třeba podat ještě další písemné oznámení.

18. Na základě těchto skutečností dospěl Helsingin hovioikeus (odvolací soud v Helsinkách) k závěru, že cestující podala ve stanovené lhůtě platnou stížnost dopravci. Rozsudkem ze dne 28. února 2014 tento soud zrušil rozsudek Helsingin käräjäoikeus (okresní soud v Helsinkách) a společnosti Finnair uložil nahradit danou částku společnosti Fennia.

19. Společnost Finnair podala kasační opravný prostředek ke Korkein oikeus (Nejvyšší soud, Finsko) a domáhala se zrušení rozsudku Helsingin hovioikeus (odvolací soud v Helsinkách) a potvrzení rozsudku vydaného Helsingin käräjäoikeus (okresní soud v Helsinkách).

20. Korkein oikeus (Nejvyšší soud) se rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

- „1) Je třeba čl. 31 odst. 4 Montrealské úmluvy vykládat v tom smyslu, že pro zachování práva na uplatnění nároku se kromě včasného podání stížnosti vyžaduje, aby stížnost byla podána písemně ve lhůtách stanovených v čl. 31 odst. 3?
- 2) V případě, že zachování práva na uplatnění nároku vyžaduje, aby stížnost byla ve stanovené lhůtě podána písemně, je třeba čl. 31 odst. 3 Montrealské úmluvy vykládat v tom smyslu, že požadavek týkající se písemné formy může být splněn elektronickým postupem, včetně provedení záznamu o škodě v počítačovém informačním systému dopravce?

- 3) Brání Montrealská úmluva takovému výkladu, podle něhož je třeba požadavek písemné formy považovat za splněný v případě, kdy zástupce dopravce s vědomím cestujícího písemně zaznamenaná podání stížnosti/stížnost na papír nebo elektronicky v systému dopravce?
  - 4) Stanoví článek 31 Montrealské úmluvy kromě požadavku, aby vzniklá škoda byla dopravci oznámena, další hmotněprávní požadavky?
21. Písemná vyjádření předložily společnost Finnair, italská vláda a Evropská komise.
22. Na jednání konaném dne 23. března 2017 přednesly ústní vyjádření společnosti Finnair, Fennia a Evropská komise.

## Posouzení

### *Obecné poznámky*

23. Ustanovení Montrealské úmluvy tvoří od jejího vstupu v platnost dne 28. června 2004 nedílnou součást právního řádu Unie a Soudní dvůr má pravomoc rozhodovat o předběžných otázkách týkajících se jejího výkladu<sup>5</sup>.
24. Montrealská úmluva neobsahuje žádnou definici pojmů „podána písemně“ nebo „písemně“. Tudíž „s ohledem na cíl uvedené úmluvy, kterým je sjednotit pravidla mezinárodní letecké dopravy, se [těmito pojmy] musí dostat jednotného a autonomního výkladu, bez ohledu na [jejich] různé významy ve vnitrostátním právu států, které jsou smluvními stranami této úmluvy“ a „je třeba [tyto pojmy] vykládat podle pravidel výkladu stanovených obecným mezinárodním právem, která jsou pro Unii závazná“<sup>6</sup>.
25. V tomto ohledu článek 31 Vídeňské úmluvy o smluvním právu (dále jen „VÚSP“)<sup>7</sup>, který kodifikuje pravidla obecného mezinárodního práva, stanoví, že smlouva musí být vykládána v dobré víře, v souladu s obvyklým významem, který je dáván výrazům ve smlouvě v jejich celkové souvislosti, a rovněž s přihlédnutím k předmětu a účelu smlouvy<sup>8</sup>.
26. Ohledně předmětu a účelu odkazují třetí a pátý bod odůvodnění Montrealské úmluvy na „význam zajištění ochrany zájmů spotřebitelů v mezinárodní letecké dopravě a nutnost zajištění spravedlivých náhrad na základě principu odškodnění“ a na společný krok států formou nové úmluvy jako na „nejvhodnější prostředek pro dosažení spravedlivého vyvážení zájmů“.

### *K první otázce*

27. Podstatou první otázky předkládajícího soudu je, zda je nárok vůči dopravci na náhradu škody vzniklé na zavazadle podaném k přepravě promlčen podle čl. 31 odst. 4 Montrealské úmluvy v případě, kdy stížnost byla vznesena ve lhůtách stanovených v čl. 31 odst. 2, ovšem nespĺňuje podmínky „písemného“ podání ve smyslu čl. 31 odst. 3 této úmluvy.

5 – Viz rozsudek ze dne 6. května 2010, Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, bod 20 a citovaná judikatura.

6 – V tomto smyslu viz rozsudek ze dne 6. května 2010, Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, body 21 a 22 (citované body se týkají definice pojmu „škoda“ v článku 22 Montrealské úmluvy).

7 – Podepsaná ve Vídni dne 23. května 1969 (*United Nations Treaty Series*, svazek 1155, s. 331).

8 – Viz rozsudek ze dne 6. května 2010, Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, bod 23 a citovaná judikatura.

### Úvodní poznámky „ztráta zavazadel“ nebo „škoda na zavazadlech“

28. Je třeba připomenout, že původní nárok K. Mäkelä-Dermedesiotis se týkal věcí, které byly v jejím zavazadle podaném k přepravě a které chyběly, když jí bylo zavazadlo v Helsinkách předáno. Komise v písemných vyjádřeních v této souvislosti uvedla, že vyvstává otázka, zda škoda vzniklá na věcech zabalených v podaném zavazadle má být klasifikována jako „škoda na zavazadlech“ nebo „ztráta zavazadel“.

29. Článek 17 odst. 2 úmluvy stanoví, že „doprovce odpovídá za škody vzniklé zničením, ztrátou nebo poškozením zavazadel podaných k přepravě [určité podmínky] [...]“ Podle čl. 31 odst. 2 musí být stížnost týkající se poškození zavazadla podaného k přepravě vznesena u dopravce nejpozději do sedmi dní ode dne převzetí zavazadla. Článek 31 však nestanoví konkrétní lhůtu pro podání stížnosti týkající se ztráty zavazadla<sup>9</sup>.

30. Mám za to, že ztrátu věcí z podaného zavazadla lépe charakterizuje výraz „škoda na zavazadle“. V tomto ohledu by určujícím kritériem mělo být, zda podané zavazadlo bylo převzato cestujícím (i když nikoliv v bezvadném stavu), tak jak tomu bylo v projednávané věci, či zda k jeho převzetí vůbec nedošlo.

31. Článek 31 odst. 1 Montrealské úmluvy stanoví, že pokud osoba, která je oprávněna přijmout zavazadlo podané k přepravě, jej převezme a nevznese žádnou stížnost, je to dostatečným důkazem, že zavazadlo bylo dodáno v dobrém stavu. Cestující je po převzetí schopen určit, zda zavazadlo je či není v pořádku, včetně toho, zda je nepoškozeno. Aby byla zachována jeho práva, musí cestující v případě zjištění škody podat stížnost ve stanovených lhůtách a v požadované formě. Jakmile dopravce předá podané zavazadlo, ztrácí nad ním kontrolu a disponuje pouze omezenými prostředky, kterými může ověřit, zda následně uplatňovaná škoda vznikla v době, kdy měl dopravce zavazadlo v úschově, nebo zda zavazadlo bylo skutečně poškozeno až po jeho předání. To platí tím spíše v případě tvrzení, že z podaných zavazadel se ztratily věci. Požadavek, aby cestující oznámil vznik jakékoliv škody v krátké lhůtě po předání, je tudíž přiměřený. Stejně tak může být stížnost týkající se vzniku škody na podaných zavazadlech mnohem komplexnější než jednoduché prohlášení „ztratila se mi taška“. V zájmu efektivního a hladkého vyřízení věci je proto přiměřené požadovat *písemný záznam* takové stížnosti.

32. Tyto úvahy neplatí v případě ztráty zavazadla podaného k přepravě. Dopravce převzal toto zavazadlo do své úschovy. Ke ztrátě došlo, když bylo zavazadlo pod jeho dozorem. Není zde tedy stejná potřeba stanovit formální požadavky na lhůty pro podání stížnosti nebo předepsat formu, v jaké má být tato stížnost podána. Dále bych chtěla poznamenat, že vzhledem k tomu, že ze strany cestujícího nedojde k „převzetí“ – ve smyslu čl. 31 odst. 1 – *ztraceného* zavazadla (což je vlastně celý problém cestujícího!), mám za to, že žádnou část článku 31 nelze uplatnit v situaci, kdy podané zavazadlo bylo ztraceno a nikdy nebylo cestujícímu doručeno.

33. Z uvedených důvodů bych proto kvalifikovala situaci, kdy cestující převezme podané zavazadlo, jehož obsah chybí, jako převzetí „poškozeného“ zavazadla, a nikoliv jako „ztrátu zavazadla“. V takovém případě tedy platí požadavky stanovené v článku 31.

<sup>9</sup> – Článek 17 odst. 3 stanoví, že přizná-li dopravce ztrátu podaného zavazadla nebo pokud podané zavazadlo nedorazí 21 dní po datu, kdy mělo dorazit, je cestující oprávněn uplatnit proti dopravci práva, která má na základě přepravní smlouvy, přičemž kromě lhůty stanovené pro podání žaloby v článku 35, podle kterého právo na náhradu škody zanikne, pokud není žaloba podána do dvou let, nejsou stanovena jiná omezení týkající se času nebo formy stížnosti.

*Vyžaduje stížnost ke své platnosti, aby byla podána písemně ve lhůtě sedmi dnů?*

34. Článek 31 odst. 4, který brání podání žaloby proti dopravci v případě, že ve stanovených lhůtách nebyla podána stížnost, nestanoví výslovný požadavek, aby stížnost byla „podána písemně“. Tento požadavek je výslovně uveden pouze v čl. 31 odst. 3. To vyvolává otázku, jaké důsledky má stížnost, která je sice podaná ve stanovené lhůtě, ovšem ve formě, která nesplňuje požadavek na „písemné podání“.

35. Lze namítat, že dopravce je informován již na základě ústního podání stížnosti a že požadavek písemné formy má pouze důkazní povahu. Tento výklad však podle mého názoru není podložen jednoznačným výkladem článku 31. Článek 31 odst. 3 stanoví, že „každá stížnost musí být podána písemně“ a v uvedených lhůtách. Z tohoto obecného pravidla vyplývá, že stížnost podaná v jiné než písemné formě by byla pro účely Montrealské úmluvy stižena vadou. Z toho logicky vyplývá, že pro zachování práva na uplatnění nároku musí být stížnost podána nejen ve stanovené lhůtě, ale musí být také (ve stanovené lhůtě) „podána písemně“.

36. S ohledem na výše uvedené navrhuji, aby Soudní dvůr na první předběžnou otázku odpověděl tak, že podle Montrealské úmluvy dojde k promlčení nároku na náhradu škody vzniklé na podaných zavazadlech vůči dopravci v případě, kdy stížnost byla sice podána ve lhůtách stanovených v čl. 31 odst. 2, ale nesplňuje podmínku „písemného podání“ ve smyslu čl. 31 odst. 3 této úmluvy.

#### ***Ke druhé otázce***

37. Prostřednictvím druhé otázky se předkládající soud táže, zda má být čl. 31 odst. 3 Montrealské úmluvy vykládán v tom smyslu, že požadavek písemné formy může být splněn elektronickým postupem – tj. například provedením záznamu o stížnosti v počítačovém informačním systému dopravce.

38. Předmětem této otázky je sice zdánlivě to, zda záznam na elektronický nosič splňuje podmínku „písemného podání“, nicméně podstatou otázky předkládajícího soudu je, zda je třeba Montrealskou úmluvu vykládat v tom smyslu, že pouze písemné doklady v papírové podobě (tj. na nosiči obvyklém v písemném styku v době vypracování Montrealské úmluvy) představuje platnou stížnost ve smyslu čl. 31 odst. 3 této úmluvy. Není-li třeba úmluvu vykládat takto striktně, jaké jsou druhy nosičů, na nichž může být podána stížnost, aby byla považována za „písemnou“?

39. Nejdříve je vhodné připomenout, co se rozumí výrazem „písemně“, a co je sledováno požadavkem, aby stížnost byla podána „písemně“.

40. Psané dílo je součástí dějin lidstva podstatně déle než létání. Písemné texty byly zaznamenávány na řadě různých nosičů, od hliněných tabulek, pergamenu, papíru a papyru až po runové tyče a desky z mramoru a žuly – a v poslední době elektronické nosiče. V běžném smyslu, který je tomuto pojmu přikládán, lze mít za to, že všechny uvedené texty jsou „písemné“.

41. Výraz „písemně“ v těchto případech popisuje konečný stav textu, jak je zachycen a zaznamenán pro další generace. *Nejedná* se o tvrzení týkající se inspirace pro text nebo autorství textu. Je tak velmi nepravděpodobné, že *autor* dekretu vydaného v egyptském Memphisu v roce 196 př. n. l. jménem krále Ptolemaia V fakticky vysekal dopisy ve třech paralelních verzích (v hieroglyfickém písmu, démotickém písmu a v klasické řečtině) do granodioritových stél – čímž však není zpochybněno to, že výsledný text Rosetta Stone má „písemnou podobu“.

42. V rámci úvah o tom, co odlišuje zprávu v písemné podobě od zprávy předávané ústně, vytanou na mysl hlavní rozdíly spočívající v trvalosti a dohledatelnosti písemné formy. Písemná prohlášení mohou být zpravidla archivována a znovu vyhledána a mohou být dokonce různými způsoby ověřena za účelem potvrzení (mimo jiné) jejich původu, pravosti obsahu a přesného data doručení.

43. Ústní prohlášení si sice mohou účastníci vybavit, ale jako důkazní prostředky jsou méně vhodná, přičemž často dochází k neshodám o tom, co přesně bylo řečeno nebo uvedeno a kdy přesně se tak stalo.

44. Požadavek, podle kterého pouze text zachycený na papír splňuje podmínku „písemné formy“, nevyjadřuje obvyklý význam výrazu „písemný“. Pokud by byly vyloučeny formy komunikace (jako jsou faksimile a v poslední době e-mail), které jsou každodenně používány v obchodě, průmyslu a podnikání, jednalo by se samozřejmě o archaický výklad. Nedává smysl v kontextu moderní letecké dopravy a neodpovídá způsobu, jakým letecké společnosti komunikují se svými zákazníky. Je všeobecně známo, že letecké společnosti při jednání se svými zákazníky ve značné míře využívají elektronické komunikace – včetně on-line nákupu jízdenek, on-line odbavení, elektronických palubních vstupenek a on-line informací týkajících se podávání stížností. Restriktivní výklad výrazu „písemně“ by se tak rovněž zdál být v rozporu s uvedeným účelem Montrealské úmluvy, kterým je „zajistit ochranu zájmů spotřebitelů“ (jak je uvedeno ve třetím bodě odůvodnění úmluvy). Stručně řečeno, mám za to, že Montrealská úmluva neobsahuje výslovný požadavek, aby písemná stížnost byla podána v papírové podobě, a neexistuje přesvědčivý důvod, proč by záznam na elektronických nosičích nemohl být považován za „písemnou“ stížnost, jestliže dotčený záznam splňuje cíle sledované tímto požadavkem.

45. Je pravda, že při výkladu ustanovení Montrealské úmluvy o podávání stížností musí být zohledněna některá další měřítká proveditelnosti a určitá forma obecného požadavku, aby účastníci řízení jednali v dobré víře. Mají-li dopravci co nejrychleji vyřizovat stížnosti cestujících, mohou být některé formy písemného oznámení stížností (například na desce ze skály nebo hliněné tabulce) méně užitečné než jiné<sup>10</sup>. Naopak stížnost, která prakticky splňuje cíle požadavku písemné formy, by neměla být vyloučena z důvodu neexistence její papírové podoby. Mám tedy za to, že v rámci výkladu pojmu „písemně“ je třeba v rozumné míře zohlednit účel požadavku, otázky proveditelnosti a běžný smysl v době rozhodné z hlediska skutkových okolností. Nelze při něm přehlížet způsoby, jakými podnikatelé obvykle jednají se svými zákazníky, aniž by to vedlo k absurdním výsledkům.

46. V současnosti je v řadě odvětví hospodářství běžnou obchodní praxí, že dokumenty jsou skenovány a ukládány pouze v elektronické podobě, přičemž papírová podoba těchto dokumentů je poskytována pouze na zvláštní vyžádání.

47. Společnost Finnair netvrdí, že by „zápis“ na pevné disky jejího informačního systému nesplňoval účel trvalosti a dohledatelnosti, obdobně jako zápis na papírový dokument. Ten je, pokud jde o hledisko trvanlivosti/pomíjivosti, srovnatelný s řádně zálohovaným počítačovým systémem a v jeho případě je mnohem pravděpodobnější, že bude chybně založen nebo ztracen než v případě elektronického souboru, který lze dohledat na příslušném elektronickém nosiči. Netvrdí ani, že pro účely dokumentace v případě, kdy dopravci byly sděleny informace o poškození odbaveného zavazadla, včetně jejich následných změn a dodatků, by elektronická „papírová stopa“ byla méně relevantní než papírová stopa v podobě „hard copy“ (tj. na papíře).

10 – Studenty anglického common law dlouho bavil (fiktivní) příběh pana Alberta Haddocka, který svou daňovou povinnost vůči HM Inland Revenue vyřešil tak, že šek na splatnou částku vystavil na zadní část krávy (Board of Inland Revenue v. Haddock: případ obchodovatelné krávy). Tento případ byl nejprve zveřejněn v satirickém časopise Punch jako součást série autorských serií Misleading Cases in the Common Law, později získal téměř legendární status jako součást sbírky podobně kritických parodií: viz AP Herbert, Uncommon Law (Methuen, 1935) – nebo, není-li dostupné ([https://en.wikipedia.org/wiki/Board\\_of\\_Inland\\_Revenue\\_v\\_Haddock](https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock)).

48. Mám za to, že, pokud byly nezbytné informace týkající se poškození odbaveného zavazadla zapsány na trvalém nosiči, na němž jsou dohledatelné a který je v držení a pod kontrolou dopravce, lze stížnost považovat pro účely Montrealské úmluvy za „písemnou“. V tomto ohledu by nemělo být relevantní, zda je paměťovým nosičem pro uložení stížnosti papír a prostředkem k jeho vyhledání fyzická návštěva archivu, vytažení zásuvky a vytažení papírové kopie, nebo zda je nosičem počítačový pevný disk a prostředkem jeho dohledání je otevření příslušného souboru a přečtení na monitoru počítače (nebo vtištění na papír).

49. V projednávané věci společnost Finnair fyzicky vystavila a na papír vytiskla potvrzení o podání stížnosti a toto potvrzení předala cestující, která jej použila při uplatnění nároku vůči své pojišťovně. Z mé analýzy vyplývá, že k tomu, aby stížnost byla podána písemně, není nutné předložit papírový dokument. K převodu informací, které K. Mäkelä-Dermesiotis telefonicky poskytla zástupci zákaznické služby společnost Finnair, do písemné podoby došlo již v době, kdy tento zástupce vložil uvedené informace od informačního systému společnosti Finnair. Nicméně skutečnost, že stejný nebo jiný zástupce zákaznické služby společnosti Finnair mohl kliknutím na tlačítko „tisk“ vydat papírové potvrzení, které mohlo sloužit (a také sloužilo) jako důkaz existence nároku vůči pojišťovně cestující, potvrzuje, že společnost Finnair měla k dispozici veškeré potřebné informace týkající se stížnosti v písemné podobě.

50. Navrhuji tedy, aby Soudní dvůr na druhou předběžnou otázku odpověděl tak, že čl. 31 odst. 3 Montrealské úmluvy musí být vykládán v tom smyslu, že požadavek týkající se písemné formy může být splněn elektronickým postupem, tedy i vložení stížnosti cestujícího do počítačového informačního systému dopravce.

### **Ke třetí otázce**

51. Podstatou třetí otázky předkládajícího soudu je, zda jsou splněny požadavky článku 31 Montrealské úmluvy v případě, kdy zástupce zákaznické služby dopravce jménem cestujícího provede písemný záznam stížnosti do informačního systému dopravce, a to v písemné či elektronické formě.

52. Je nesporné, že zástupce zákaznické služby společnosti Finnair provedl zápis informací poskytnutých K. Mäkelä-Dermesiotis do informačního systému společnosti Finnair. Cestující tak byla *zdrojem* informací i *věcným autorem* stížnosti. Společnost Finnair následně K. Mäkelä-Dermesiotis vydala a zaslala potvrzení. Není jasné, zda si společnost Finnair uchovala papírový opis tohoto potvrzení pro svou evidenci.

53. Zatímco předmětem druhé otázky předkládajícího soudu bylo, „co se rozumí výrazem ‚písemně‘“, třetí otázka se zabývá tím, zda: „je třeba, aby stížnost sepsal cestující sám, nebo je postačující, aby byla stížnost sepsána z jeho podnětu a dle jeho pokynů?“

54. Znění článku 31 Montrealské úmluvy výslovně *nestanoví*, že stížnost „musí být podána písemně *cestujícím*“. Článek 31 odst. 2 naopak uvádí, že „pokud osoba, která je oprávněna přijmout zavazadlo nebo náklad, zjistí jeho poškození, musí po tomto zjištění vznést stížnost u dopravce nejpozději [v pevně stanovených lhůtách] a čl. 31 odst. 3 se omezuje na požadavek, že „každá stížnost musí být podána písemně a v uvedených lhůtách“<sup>11</sup>. Připouštím, že ve francouzské jazykové verzi je v souladu s obvyklými francouzskými pravidly tvorby právních předpisů (při které jsou používána spíše podstatná jména než slovesa) použit výraz „protestation“ jak v čl. 31 odst. 2, tak v čl. 31 odst. 3, což

11 – Francouzská jazyková verze obsahuje formulaci „En cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie [...]“ (čl. 31 odst. 2) a „Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation“ (čl. 31 odst. 3). Vzhledem k tomu, že gramatická struktura španělštiny je v tomto ohledu podobná struktuře francouzštiny, není překvapující, že španělská jazyková verze používá stejné podstatné jméno („una protesta“) jak v čl. 31 odst. 2, tak v čl. 31 odst. 3 („[...] el destinatario deberá presentar [...] una protesta [...]“ a „Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados“).



znamená, že sám cestující musí *sepsat* stížnost („protestation“), která je pak „remise ou expédiée“ (podána) dopravci. Anglická jazyková verze je však díky používání sloves flexibilnější. Ze slovesa „musí vznést stížnost“ v čl. 31 odst. 2 pouze vyplývá, že stížnost musí *pocházet* od „osoby, která je oprávněna přijmout zavazadlo“ (předmět tohoto slovesa). Předmětem slovesného tvaru „být podána“ v čl. 31 odst. 3 je „stížnost“. To samo o sobě nevede k závěru, že stížnost musí být sepsána samotným cestujícím. Popisuje pouze to, co musí existovat na konci postupu podání stížnosti (konkrétně písemné stížnosti), aby byla stížnost platná.

55. Různé jazykové verze Montrealské úmluvy mají stejnou platnost<sup>12</sup>. Na základě článku 31 VÚSP musí být článek 31 Montrealské úmluvy „vykládán v dobré víře, v souladu s obvyklým významem, který je dáván výrazům [v úmluvě] v jejich celkové souvislosti, a rovněž s přihlédnutím k předmětu a účelu [úmluvy]“. Mám za to, že samotná formulace ponechává prostor pro zkoumání toho, zda stížnost *pocházející od cestujícího*, která však byla písemně vyhotovena někým jiným, může být považována za platnou stížnost, pokud takový výklad lépe splňuje předmět a účel Montrealské úmluvy v podmínkách 21. století.

56. V této souvislosti chci rovněž poznamenat, že úmluva nepodmiňuje prokázání původu stížnosti podpisem, ani nevyžaduje, aby byla poslána doporučeně (nestanoví ani jiný konkrétní způsob doručení). Úmluva totiž vůbec nevyžaduje, aby byla stížnost zaslána poštou: čl. 31 odst. 3 pouze uvádí, že stížnost musí být „podána“. Úmluva rovněž neupravuje způsob prokazování obsahu a doby podání stížnosti v případě, že později nepanuje mezi účastníky řízení v těchto otázkách shoda (nebo se neshodují v tom, zda byla stížnost vůbec podána). To vše je ponecháno na procesních pravidlech smluvních států. Stížnost slouží pouze k uplatnění nároku cestujícího vůči dopravci. To je zřejmě její jediný právní účinek.

57. Ze samotného znění Montrealské úmluvy totiž nevyplývá specifický zákaz pro cestujícího, aby *stížnost, kterou chce podat*, převedl do písemné podoby prostřednictvím jiné osoby.

58. Začněme dvěma názornými příklady.

59. Cestující A je obchodník. Při rozbalení svého odbaveného zavazadla po pracovní cestě si ke své nelibosti všiml, že bylo vykradeno a zmizely z něj některé věci. Následující den zavolá sekretářku do své kanceláře a diktuje jí potřebné informace do stručného dopisu. Sekretářka tento dopis připraví. Podnikatel parafrázuje (nečitelně) jeho výtisk a řekne jí, aby ho poslala. Sekretářka tento výtisk naskenuje a e-mailem jej odešle letecké společnosti.

60. Cestující B letí do vzdáleného místa, aby zahájil čtrnáctidenní turistickou dovolenou. Přiletěl pozdě v noci, a když si vyzvedl batoh, který podal k přepravě, zjistil, že byl tento batoh poškozen. U přepážky s označením „informace“ není žádná obsluha a jeho spoj odlétá vzápětí. Je zde pouze velký nápis v angličtině, „Problém se zavazadlem? Volejte [telefonní číslo]“. Poznámá si číslo a následující ráno (dokud má ještě signál) ze svého mobilního telefonu kontaktuje pozemní personál, aby podal stížnost. Zástupce zákaznické služby vloží informace do počítačové databáze letecké společnosti a pošle textovou zprávu s přílohou do mobilního telefonu cestujícího B a kopii do e-mailu.

61. Stížnost cestujícího A byla zpracována elektronicky osobou jednající pod jeho bezprostředním vedením, vytištěna, převedena zpět do elektronické podoby a odeslána. Ztratila tím svou platnost? Je rozdíl v tom, jestli podnikatel podepsal dopis plným jménem, místo aby ho parafoval (nebo ho vůbec nepodepsal), nebo jestli ho sekretářka zaslala doporučenou poštou?

12 – Úmluva byla vypracována „v anglickém, arabském, čínském, francouzském, ruském a španělském jazyce, přičemž všechny jazykové verze mají stejnou platnost“.

62. Cestující B se ocitl v situaci, kdy bylo prakticky nemožné, aby osobně učinil stížnost v písemné formě a podal ji letecké společnosti do sedmi dnů od převzetí poškozeného batohu. Letecké společnosti často využívají pracovníky pozemního odbavení k řešení problémů se ztrátou zavazadel na letištích, na kterých nemají svůj personál. Pracovník pozemního odbavení nebyl v době příletu cestujícího B přítomen, ale bylo tam kontaktní číslo. Cestující B udělal přesně to, k čemu byl vyzván, aby podal svou stížnost včas pozemnímu personálu k dalšímu zpracování dopravcem.

63. V obou mých příkladech je autorem stížnosti cestující. *Je to stížnost cestujícího.* Byla pouze převedena do písemné formy jinou osobou. Obsah stížnosti je tudíž přesně zaznamenan. Mám za to, že je tím splněn cíl i účel Montrealské úmluvy. Formálně řečeno: pro účely čl. 31 odst. 3 Montrealské úmluvy stačí, aby sepsání stížnosti bylo provedeno *jménem cestujícího* nebo *na základě pokynu cestujícího*, takže je nesporné, že informace v ní uvedené pocházejí od cestujícího a zapsaná stížnost skutečně odpovídá jeho nároku.

64. Nevidím žádný důvod, proč by zástupce dopravce nemohl písemně zaznamenat stížnost jménem cestujícího. Podnikatelé, včetně leteckých společností, běžně poskytují služby svým zákazníkům – někdy za úhradu za tento konkrétní úkon, avšak často v souvislosti s poskytováním jiných služeb nebo dodáním zboží, za které zákazník zaplatil. Není neobvyklé, aby taková pomoc zahrnovala pomoc zákazníkům s podáváním stížností<sup>13</sup>.

65. Cestující může oprávněně očekávat, že zástupce zákaznické služby dopravce jedná v dobré víře a provede písemný záznam o stížnosti do informačního systému dopravce za účelem vyřízení stížnosti – a to tím spíše, když oddělení zákaznické služby dopravce vydá potvrzení o zápisu do počítačového systému.

66. Skutkový stav projednávané věci není nijak neobvyklý. Cestující ve stanovených lhůtách zavolá zákaznickou linku dopravce na *telefonní číslo poskytnuté k tomu účelu dopravcem*, aby oznámil stížnost týkající se poškození zavazadla. Pracovník zákaznické služby dopravce jménem cestujícího zapíše a zpracuje údaje poskytnuté cestujícím (v současnosti obvykle elektronicky). Dopravce má k dispozici veškeré nezbytné náležitosti k zajištění svých zájmů. Jeho vlastní zástupce, který zaznamenal informace poskytnuté cestujícím, těžko nadsadí nárok ve prospěch cestujícího. Typický cestující, který cestuje jako spotřebitel, podle mého názoru neočekává, že bude muset provést (*prima facie* zbytečně) další úkony spočívající v následném sepsání těchto údajů, které pracovník zákaznické služby dopravce právě vložil do informačního systému dopravce, a tyto informace předat dopravci.

67. Ačkoliv konečné posouzení přísluší vnitrostátnímu soudu, který jediný může zkoumat skutkové okolnosti, mám za to, že za uvedených okolností se jedná o platnou stížnost podanou písemně ve smyslu článku 31 Montrealské úmluvy.

68. Konečně, chtěla bych podotknout, že teleologický výklad článku 31 Montrealské úmluvy je v souladu s cílem ochrany spotřebitele uvedeným ve třetím bodě odůvodnění této úmluvy a s přístupem ve prospěch spotřebitelů, který Soudní dvůr přijal při výkladu práva cestujících na náhradu škody od leteckých společností ve smyslu nařízení č. 261/2004 (nařízení o právech cestujících v letecké dopravě)<sup>14</sup>.

13 – Viz například popis uvedený v Bureau of Labor Statistics, US Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, dostupný na internetové adrese <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (stav ke dni 30. října 2017). Pod nadpisem „What Customer Representatives Do“ se v tomto manuálu uvádí: „Zástupci zákaznických služeb spolupracují se zákazníky při vyřizování stížností, zpracování objednávek a poskytování informací o produktech a službách organizace“ (kurziva provedena autorkou stanoviska).

14 – Nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1, Zvl. vyd. 7/8, s. 10). Viz zejména rozsudky ze dne 19. listopadu 2009, Sturgeon a další, spojené věci C-402/07 a C-432/07, EU:C:2009:716, a ze dne 23. října 2012, Nelson a další, spojené věci C-581/10 a C-629/10, EU:C:2012:657.

69. Z výše uvedených důvodů navrhuji, aby Soudní dvůr na třetí předběžnou otázku odpověděl tak, že požadavky článku 31 Montrealské úmluvy jsou splněny v případě, kdy zástupce zákaznické služby dopravce provede jménem cestujícího písemný záznam do informačního systému dopravce, a to na papír či elektronicky.

#### **Ke čtvrté otázce**

70. Prostřednictvím čtvrté otázky se předkládající soud táže, zda článek 31 Montrealské úmluvy stanoví pro stížnost i jiné hmotněprávní podmínky, než je povinnost oznámit dopravci vzniklou škodu.

71. Stačí poznamenat, že článek 31 Montrealské úmluvy (jak uvádí jeho nadpis) se zabývá výlučně tím, co je považováno za „včasné podání stížnosti“. Upravuje tedy pouze podmínky, které musí být splněny před vznesením nároku vůči dopravci (konkrétně stížnost musí být podána ve stanovené lhůtě a v písemné formě). *Nejsou-li* tyto podmínky splněny, pak – s výhradou případů úmyslného podvodu ze strany dopravce – nelze žádné nároky vznést (čl. 31 odst. 4). V případě jejich splnění je přípustné podání žaloby vůči dopravci. Zpochybňuje-li dopravce nárok, závisí následný úspěch žaloby na dodržení použitelných procesních pravidel a pravidel dokazování a na poznatcích, kterými disponuje soud, jemuž byla věc předložena. Žádnou z těchto otázek však neupravuje článek 31 Montrealské úmluvy.

72. Mám tedy za to, že na čtvrtou předběžnou otázku je třeba odpovědět tak, že oznámení dopravci ve stanovených lhůtách a ve formě stanovené v článku 31 Montrealské úmluvy jsou jedinými hmotněprávními požadavky, kterými článek 31 této úmluvy podmiňuje přípustnost stížnosti.

#### **Závěry**

73. S přihlédnutím k výše uvedenému se domnívám, že Soudní dvůr by měl na otázky položené Korkein oikeus (Nejvyšší soud, Finsko) odpovědět následovně:

- „1) Nárok na náhradu škody na zavazadle podaném k přepravě je ve smyslu Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu podepsané v Montrealu dne 28. května 1999 promlčený v případě, kdy stížnost byla sice podána ve lhůtách stanovených v jejím čl. 31 odst. 2, nebyla však podána ‚písemně‘ ve smyslu čl. 31 odst. 3 této úmluvy.
- 2) Článek 31 odst. 3 Montrealské úmluvy je třeba vykládat v tom smyslu, že požadavek týkající se písemné formy může být splněn elektronickým postupem, včetně provedení záznamu o stížnosti cestujícího v počítačovém informačním systému dopravce.
- 3) Požadavky článku 31 Montrealské úmluvy nebrání výkladu, podle kterého zástupce zákaznické služby dopravce může jménem cestujícího platně provést písemný záznam do informačního systému dopravce, a to na papír či elektronicky.
- 4) Oznámení dopravci ve stanovených lhůtách a ve formě stanovené v článku 31 Montrealské úmluvy jsou jedinými hmotněprávními požadavky, kterými uvedený článek 31 této úmluvy podmiňuje přípustnost stížnosti.“