



## Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (třetího senátu)

21. března 2024\*

„Řízení o předběžné otázce – Letecká doprava – Nařízení (ES) č. 261/2004 – Článek 7 odst. 3 – Článek 8 odst. 1 písm. a) – Nárok na náhradu ceny letenky v případě zrušení letu – Náhrada ve formě cestovních poukazů – Pojem ‚dohoda podepsaná cestujícím‘ – Postup náhrady prostřednictvím formuláře dostupného na internetových stránkách provozujícího leteckého dopravce“

Ve věci C-76/23,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce podaná na základě článku 267 SFEU rozhodnutím Landgericht Frankfurt am Main (Zemský soud ve Frankfurtu nad Mohanem, Německo) ze dne 2. ledna 2023, došlým Soudnímu dvoru dne 13. února 2023, v řízení

**Cobult UG**

proti

**TAP Air Portugal SA,**

SOUDNÍ DVŮR (třetí senát),

ve složení: K. Jürimäe, předsedkyně senátu, K. Lenaerts, předseda Soudního dvora vykonávající funkci soudce třetího senátu, N. Piçarra, N. Jääskinen a M. Gavalec (zpravodaj), soudci,

generální advokát: G. Pitruzzella,

za soudní kancelář: A. Calot Escobar, vedoucí,

s přihlédnutím k písemné části řízení,

s ohledem na vyjádření, která předložili:

- za francouzskou vládu: J.-L. Carré, B. Herbaut a B. Travard, jako zmocněnci,
- za Evropskou komisi: G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms a N. Yerrell, jako zmocněnci,

s přihlédnutím k rozhodnutí, přijatému po vyslechnutí generálního advokáta, rozhodnout věc bez stanoviska,

\* Jednací jazyk: němčina.

vydává tento

### **Rozsudek**

- 1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 1 písm. a) nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 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. 2004, L 46, s. 1).
- 2 Tato žádost byla podána v rámci sporu mezi Cobult UG, postupníkem nároků cestujícího, a TAP Air Portugal SA, leteckým dopravcem, ve věci náhrady ceny letenky tohoto cestujícího, jehož let byl zrušen.

### **Právní rámec**

- 3 Body 1, 2, 4 a 20 odůvodnění nařízení č. 261/2004 stanoví:
  - „(1) Činnost Společenství v oblasti letecké dopravy měly [by měla] mimo jiné směřovat k zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících. Kromě toho by měl být obecně brán zásadní zřetel na požadavky ochrany spotřebitele.
  - (2) Odepření nástupu na palubu a zrušení nebo významné zpoždění letů způsobuje cestujícím závažné potíže a nepohodlí.
  - [...]
  - (4) Společenství by proto mělo zvýšit úroveň ochrany stanovenou výše uvedeným nařízením v zájmu posílení práv cestujících a zajistit, aby letečtí dopravci působili v harmonizovaných podmínkách a v liberalizovaném trhu.
  - [...]
  - (20) V případě odepření nástupu na palubu a zrušení nebo významného zpoždění letů by měli být cestující plně informováni o svých právech tak, aby mohli svá práva účinně uplatnit.“
- 4 Článek 5 odst. 1 písm. a) a c) tohoto nařízení stanoví:
  - „V případě zrušení letu:
    - a) je dotčeným cestujícím nabídnuta provozujícím leteckým dopravcem pomoc v souladu s článkem 8;
    - [...]
    - c) mají dotčení cestující v souladu s článkem 7 právo na náhradu škody od provozujícího leteckého dopravce [...]“

- 5 Článek 7 uvedeného nařízení, nadepsaný „Právo na náhradu škody“, v odstavcích 1 a 3 stanoví:
- „1 Odkazuje-li se na tento článek, obdrží cestující náhradu [...]
- [...]
3. Náhrada škody uvedená v odstavci 1 se vyplátí hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovními příkazy nebo bankovními šeky nebo, v případě dohody podepsané cestujícím, cestovními poukazy nebo jinými službami.“
- 6 Článek 8 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení, nadepsaný „Právo na proplacení výdajů nebo na přesměrování“, stanoví:
- „Odkazuje-li se na tento článek, je cestujícím nabídnuta možnost volby mezi:
- a) – náhradou pořizovací ceny letenky do sedmi dní způsobem stanoveným v čl. 7 odst. 3, a to za část nebo části neuskutečněné cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, jestliže let nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího [...]"

### **Spor v původním řízení a předběžná otázka**

- 7 Cestujícímu, který si za cenu 1 447,02 eura rezervoval let s přestupem u společnosti TAP Air Portugal plánovaný na 1. července 2020 z Fortaleza (Brazílie) do Frankfurtu nad Mohanem (Německo) přes Lisabon (Portugalsko), byl tento let tímto provozujícím dopravcem zrušen.
- 8 Uvedený letecký dopravce na svých domovských stránkách od 19. května 2020 zpřístupnil postup podávání žádosti o náhradu mimo jiné za lety, které zrušil. Cestující tak mají možnost volby mezi okamžitou náhradou ve formě cestovních poukazů tím, že vyplní on-line formuláře a náhradou v jiné podobě, například peněžní částkou, za podmínky, že se nejprve obrátí na oddělení služeb zákazníkům, aby toto prověřilo daný faktický stav.
- 9 Podmínky akceptace, které jsou dostupné pouze v anglickém jazyce a které musí cestující podepsat po poskytnutí požadovaných informací (číslo letenky, příjmení, e-mailová adresa a telefonní číslo), upřesňují, že pokud si cestující zvolí náhradu ve formě cestovního poukazu, je vyloučena náhrada ceny letenky v penězích.
- 10 Dotčený cestující přitom podle společnosti TAP Air Portugal dne 4. června 2020 požádal o náhradu ve formě cestovního poukazu a obdržel e-mailem cestovní poukaz ve výši 1 737,52 eura odpovídající ceně původní letenky navýšené o příplatek.
- 11 Dne 30. července 2020 postoupil uvedený cestující svá práva vůči společnosti TAP Air Portugal společnosti Cobult, která téhož dne požádala tohoto provozujícího leteckého dopravce, aby cenu zrušeného letu nahradil do 14 dnů v penězích.
- 12 Vzhledem k tomu, že společnost TAP Air Portugal odmítla uhradit požadovanou náhradu, podala společnost Cobult žalobu k příslušnému soudu prvního stupně, který její žalobu zamítl s tím, že práva postupujícího cestujícího zanikla náhradou ve formě cestovního poukazu.

- 13 Společnost Cobult podala proti tomuto rozsudku odvolání k Landgericht Frankfurt am Main (Zemský soud ve Frankfurtu nad Mohanem, Německo), který je předkládajícím soudem.
- 14 Tento soud má pochybnosti o výkladu čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004, podle kterého lze cenu letenky nahradit ve formě cestovního poukazu pouze „v případě dohody podepsané cestujícím“. Konkrétně se táže na rozsah pojmu „v případě dohody podepsané cestujícím“ (*mit schriftlichem Einverständnis* v německém znění tohoto nařízení) za účelem posouzení, zda jsou podmínky náhrady uváděné společností TAP Air Portugal na jejích internetových stránkách v souladu s tímto ustanovením. V tomto ohledu předkládající soud uvádí, že na základě prvního přístupu by bylo možné mít za to, že požadavek dohody podepsané cestujícím je dodatečnou formální podmínkou, jejímž cílem je chránit cestujícího před unáhlenou a neuváženou volbou ve prospěch cestovního poukazu, což je způsob náhrady, který unijní normotvůrce považoval za méně příznivý pro tohoto cestujícího. Za těchto podmínek by čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004 bránil takovému postupu náhrady ceny letenky ve formě cestovního poukazu, jako je postup uplatněný společností TAP Air Portugal.
- 15 Podle druhého přístupu by skutečnost, že je požadována dohoda podepsaná cestujícím v podobě dohody zaslané poštou nebo elektronicky, mohla prodloužit dobu čekání na náhradu a rovněž zvýšit zátěž spojenou s administrativním vyřizováním těchto náhrad pro letecké dopravce. Takový postup on-line náhrady, který se skládá z několika fází, jako je postup, o který se jedná ve věci v původním řízení, by tudíž mohl být považován za postup, který je v souladu s požadavky čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004.
- 16 Za těchto podmínek se Landgericht Frankfurt am Main (Zemský soud ve Frankfurtu nad Mohanem) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžnou otázku:

„Musí být čl. 7 odst. 3 [nařízení (ES) č. 261/2004] vykládán v tom smyslu, že se o dohodu podepsanou cestujícím za účelem náhrady ceny letenky ve smyslu čl. 8 odst. 1 písm. a) první odrážky [tohoto nařízení] ve formě cestovního poukazu jedná v případě, že si cestující tento poukaz vylučující dodatečnou náhradu ceny letenky v penězích zvolí na internetových stránkách provozujícího leteckého dopravce a obdrží ho prostřednictvím e-mailu, kdežto náhrada ceny letenky v penězích je možná pouze po předchozím kontaktování provozujícího leteckého dopravce?“

### K předběžné otázce

- 17 Podstatou otázky předkládajícího soudu je, zda čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004 ve spojení s čl. 8 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení musí být vykládán v tom smyslu, že v případě zrušení letu provozujícím leteckým dopravcem se má za to, že cestující uzavřel s tímto dopravcem „podepsanou dohodu“ o náhradě ceny letenky ve formě cestovního poukazu, když vyplnil on-line formulář na internetových stránkách tohoto leteckého dopravce, ve kterém si zvolil tuto podobu náhrady, která vylučuje náhradu ve formě peněžní částky, přičemž posledně uvedený způsob náhrady byl podmíněn dodržením postupu zahrnujícího další kroky činěné v kontaktu s oddělením služeb zákazníkům uvedeného leteckého dopravce.
- 18 Podle čl. 8 odst. 1 písm. a) nařízení č. 261/2004 ve spojení s čl. 5 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení má cestující v případě zrušení letu nárok na náhradu pořizovací ceny letenky do sedmi dnů způsobem stanoveným v čl. 7 odst. 3 uvedeného nařízení.

- 19 Posledně uvedené ustanovení stanoví, že náhrada škody se vyplatí hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovními příkazy nebo bankovními šeky nebo – v případě dohody podepsané cestujícím – cestovními poukazy nebo jinými službami.
- 20 Z článku 7 odst. 3 ve spojení s čl. 8 odst. 1 písm. a) nařízení č. 261/2004 vyplývá, že unijní normotvůrce těmito ustanoveními vymezil podmínky náhrady ceny letenky v případě zrušení letu. Z tohoto důvodu struktura čl. 7 odst. 3 tohoto nařízení naznačuje, že náhrada ceny letenky se uskutečňuje především ve formě peněžní částky. Naproti tomu náhrada formou cestovních poukazů je podpůrným způsobem náhrady, jelikož podléhá dodatečné podmínce „dohody podepsané cestujícím“.
- 21 Nařízení č. 261/2004 nedefinuje, co se rozumí pojmem „dohoda podepsaná cestujícím“.
- 22 V tomto ohledu je třeba poznamenat, že pojem „dohoda“ je třeba chápat podle běžného významu jako dohodu uzavřenou se svobodným a informovaným souhlasem. V kontextu čl. 7 odst. 3 tohoto nařízení tedy tento pojem vyžaduje dohodu uzavřenou se svobodným a informovaným souhlasem cestujícího se získáním náhrady ceny jeho letenky ve formě cestovního poukazu.
- 23 Dále je třeba poznamenat, že když čl. 7 odst. 3 uvedeného nařízení vyžaduje dohodu „podepsanou“ cestujícím, nelze než konstatovat, že existují rozdíly mezi jednotlivými jazykovými verzemi tohoto ustanovení.
- 24 Požadavek *accord signé du passager* obsažený ve francouzském znění tohoto ustanovení má odpovídající význam v bulharském (*с подписано съгласие на пътника*), španělském (*previo acuerdo firmado por el pasajero*), českém (*v případě dohody podepsané cestujícím*), řeckém (*εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης*), anglickém (*with the signed agreement of the passenger*), italském (*previo accordo firmato dal passeggero*), litevském (*saņemot pasažiera parakstitu piekrišanu*), lotyšském (*keleiviiui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka*), maltském (*bil-ftehim iffirmit tal-passigġier*) a finském (*matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella*) znění tohoto ustanovení, z dánského (*med passagerens skriftlige billigelse*), německého (*mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts*), estonského (*kirjalikul kokkuleppel reisijaga*), chorvatského (*uz pisanu suglasnost putnika*), maďarského (*az utas írásos beleegyezése esetén*), nizozemského (*met de schriftelijke toestemming van de passagier*), polského (*za pisemną zgodą pasażera*), portugalského (*com o acordo escrito do passageiro*), rumunského (*cu acordul scris al pasagerului*), slovenského (*s písomným súhlasom cestujúceho*), slovinského (*s pisnim soglasjem potnika*) a švédského (*med passagerarens skriftliga samtycke*) znění uvedeného ustanovení vyplývá, že podle téhož ustanovení je náhrada ve formě cestovního poukazu podřízena nikoli podepsané dohodě, ale „písemnému souhlasu cestujícího“.
- 25 Podle ustálené judikatury přitom platí, že formulace použitá v jedné z jazykových verzí ustanovení unijního práva nemůže sloužit jako jediný základ pro výklad tohoto ustanovení, ani jí nemůže být přiznána přednost před jinými jazykovými verzemi. Ustanovení unijního práva musí být totiž vykládána a používána jednotně na základě znění vypracovaných ve všech unijních jazycích. V případě rozdílů mezi různými jazykovými verzemi unijního práva musí být dotčené ustanovení vykládáno podle celkové systematiky a účelu právní úpravy, jejíž je součástí (v tomto smyslu viz usnesení ze dne 2. prosince 2022, *Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom*, C-229/22, EU:C:2022:978, bod 21, jakož i citovaná judikatura).

- 26 V tomto ohledu z bodů 1, 2 a 4 odůvodnění nařízení č. 261/2004 vyplývá, že toto nařízení má zajistit vysokou úroveň ochrany cestujících a spotřebitelů posílením jejich práv v určitých situacích, které jim způsobují závažné potíže a nepohodlí, jakož i tím, že jim bude poskytnuto standardizované a okamžité odškodnění (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 22. dubna 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, bod 26).
- 27 Dále z bodu 20 odůvodnění tohoto nařízení vyplývá, že v případě zrušení letu musí být cestující plně informováni o svých právech tak, aby mohli svá práva účinně uplatnit.
- 28 Soudní dvůr tedy s odkazem na bod 20 odůvodnění nařízení č. 261/2004 rozhodl, že provozující letecký dopravce musí cestujícím poskytnout informace nezbytné k tomu, aby mohli provést účinnou a informovanou volbu, pokud jde o uplatnění práva na poskytnutí pomoci stanoveného v čl. 8 odst. 1 tohoto nařízení, aniž využití tohoto práva na náhradu vyžaduje od cestujícího aktivní jednání (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 29. července 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, body 50 až 55).
- 29 V tomto rámci je třeba s ohledem na cíl zajistit vysokou úroveň ochrany cestujících v letecké dopravě a povinnost poskytovat informace, kterou má provozující letecký dopravce, mít za to, že pojem „dohoda podepsaná cestujícím“, který je použit v čl. 7 odst. 3 tohoto nařízení, předpokládá, zaprvé že cestující byl schopen provést účinnou a informovanou volbu, a tudíž dát svobodný a informovaný souhlas s náhradou ceny své letenky ve formě cestovního poukazu, a nikoli formou peněžní částky.
- 30 Za tímto účelem přísluší tomuto leteckému dopravci, aby spolehlivým způsobem poskytl cestujícímu, jehož let byl zrušen, jasné a úplné informace o jednotlivých způsobech náhrady ceny letenky, které má k dispozici podle čl. 7 odst. 3 uvedeného nařízení.
- 31 Naproti tomu, pokud cestující nemá takové informace k dispozici, nelze mít za to, že je schopen provést účinnou a informovanou volbu, a tudíž dát svobodný a informovaný souhlas s náhradou ve formě cestovního poukazu.
- 32 Nelze mít tedy za to, že cestující uzavřel „dohodu“ ve smyslu čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004, když provozující letecký dopravce uvede zejména na svých internetových stránkách informace týkající se způsobů náhrady ceny letenky nejednoznačně nebo částečně či v jazyce, o němž nelze rozumně předpokládat, že by jej cestující ovládal, anebo dokonce nekalým způsobem, zejména tím, že náhradu ceny této letenky ve formě peněžní částky podrobí postupu, který obnáší více kroků než postup náhrady ve formě cestovního poukazu.
- 33 Takový závěr platí tím spíše, že přidání takových dodatečných kroků může ztížit získání náhrady ve formě peněžní částky, a obrátit tak pořadí těchto dvou způsobů náhrady, které unijní normotvůrce stanovil, jak vyplývá z bodu 20 tohoto rozsudku, v rozporu s cílem spočívajícím v zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících v letecké dopravě, který sleduje nařízení č. 261/2004.
- 34 Zadruhé, pokud jde o formu dohody uzavřené s cestujícím, je třeba dodat, že pokud tento cestující obdržel jasné a úplné informace, „podepsaná dohoda“ ve smyslu čl. 7 odst. 3 tohoto nařízení může, jak v podstatě vyplývá z vyjádření francouzské vlády, zahrnovat zejména jeho výslovný, konečný a jednoznačný souhlas s náhradou ceny letenky ve formě cestovního poukazu zasláním formuláře vyplněného uvedeným cestujícím na internetových stránkách provozujícího leteckého dopravce, aniž tento formulář obsahuje vlastnoruční nebo digitalizovaný podpis cestujícího.

- 35 Tento výklad čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004 nadále respektuje vyvážení zájmů cestujících v letecké dopravě a zájmů provozujících leteckých dopravců, které měl unijní normotvůrce v úmyslu zajistit přijetím nařízení č. 261/2004 (v tomto smyslu rozsudky ze dne 19. listopadu 2009, *Sturgeon a další*, C-402/07 a C-432/07, EU:C:2009:716, bod 67, jakož i ze dne 23. října 2012, *Nelson a další*, C-581/10 a C-629/10, EU:C:2012:657, bod 39).
- 36 Vyloučení toho, aby „dohoda podepsaná cestujícím“ o náhradě ceny letenky v podobě cestovního poukazu mohla mít podobu formuláře, který musí cestující vyplnit na internetových stránkách provozujícího leteckého dopravce, je totiž patrně nejen přehnané, ale i nevhodné, jelikož takové vyloučení by zvýšilo zátěž spojenou s administrativním vyřizováním těchto náhrad pro tohoto leteckého dopravce a mohlo by zpomalit postup náhrady pro cestujícího, což by v konečném důsledku mohlo být v rozporu s jeho zájmy.
- 37 Vzhledem k výše uvedenému je třeba na položenou otázku odpovědět tak, že čl. 7 odst. 3 nařízení č. 261/2004 ve spojení s čl. 8 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení a ve světle bodu 20 odůvodnění uvedeného nařízení musí být vykládán v tom smyslu, že v případě zrušení letu provozujícím leteckým dopravcem se má za to, že cestující uzavřel s tímto dopravcem „podepsanou dohodu“ o náhradě ceny letenky ve formě cestovního poukazu, když vyplnil on-line formulář na internetových stránkách tohoto leteckého dopravce, ve kterém si zvolil takový způsob náhrady, který vylučuje náhradu ve formě peněžní částky, pokud byl schopen provést účinnou a informovanou volbu, a tudíž dát svobodný a informovaný souhlas s náhradou ceny letenky ve formě cestovního poukazu namísto formou peněžní částky, předpokladem čehož je, že uvedený letecký dopravce spolehlivě poskytl uvedenému cestujícímu jasné a úplné informace o jednotlivých způsobech náhrady, které měl k dispozici.

### **K nákladům řízení**

- 38 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (třetí senát) rozhodl takto:

**Článek 7 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 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, ve spojení s čl. 8 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení ve světle bodu 20 odůvodnění uvedeného nařízení**

**musí být vykládán v tom smyslu, že**

**v případě zrušení letu provozujícím leteckým dopravcem se má za to, že cestující uzavřel s tímto dopravcem „podepsanou dohodu“ o náhradě ceny letenky ve formě cestovního poukazu, když vyplnil on-line formulář na internetových stránkách tohoto leteckého dopravce, ve kterém si zvolil takový způsob náhrady, který vylučuje náhradu ve formě peněžní částky, pokud byl schopen provést účinnou a informovanou volbu, a tudíž dát svobodný a informovaný souhlas s náhradou ceny letenky ve formě cestovního poukazu namísto formou peněžní částky, předpokladem čehož je, že uvedený letecký dopravce**

**spolehlivě poskytl uvedenému cestujícímu jasné a úplné informace o jednotlivých způsobech náhrady, které měl k dispozici.**

Podpisy