



Συλλογή της Νομολογίας

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (τρίτο τμήμα)

της 21ης Μαρτίου 2024*

«Προδικαστική παραπομπή – Αεροπορικές μεταφορές – Κανονισμός (ΕΚ) 261/2004 – Άρθρο 7, παράγραφος 3 – Άρθρο 8, παράγραφος 1, στοιχείο α' – Δικαίωμα επιστροφής του αντιτίμου αεροπορικού εισιτηρίου σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης – Επιστροφή του αντιτίμου υπό τη μορφή ταξιδιωτικού κουπονιού – Έννοια της φράσης “εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης” – Διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου με τη χρήση εντύπου που είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο του πραγματικού αερομεταφορέα»

Στην υπόθεση C-76/23,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Landgericht Frankfurt am Main (πρωτοδικείο Φρανκφούρτης επί του Μάιν, Γερμανία) με απόφαση της 2ας Ιανουαρίου 2023, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 13 Φεβρουαρίου 2023, στο πλαίσιο της δίκης

Cobult UG

κατά

TAP Air Portugal SA,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (τρίτο τμήμα),

συγκείμενο από τους Κ. Jürimäe, πρόεδρο τμήματος, Κ. Lenaerts, πρόεδρο του Δικαστηρίου, ασκούντα καθήκοντα δικαστή του τρίτου τμήματος, Ν. Rizzarra, Ν. Jääskinen και Μ. Gavalec (εισηγητή), δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: G. Pitruzzella

γραμματέας: A. Calot Escobar

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

- η Γαλλική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τους J.-L. Carré, B. Herbaut και B. Travard,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τους G. Braun, G. von Rintelen και G. Wilms, καθώς και από τη N. Yerrell,

* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.

κατόπιν της αποφάσεως που έλαβε, αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα, να εκδικάσει την υπόθεση χωρίς ανάπτυξη προτάσεων,

εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

- 1 Η αίτηση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 7, παράγραφος 3, και του άρθρου 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', του κανονισμού (ΕΚ) 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαιώσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ 2004, L 46, σ. 1 και διορθωτικό ΕΕ 2006, L 365, σ. 89).
- 2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της Cobult UG, εκδοχέα των αξιώσεων ενός επιβάτη, και του αερομεταφορέα TAP Air Portugal SA, με αντικείμενο την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου ματαιωθείσας πτήσης του εν λόγω επιβάτη.

Το νομικό πλαίσιο

- 3 Οι αιτιολογικές σκέψεις 1, 2, 4 και 20 του κανονισμού 261/2004 έχουν ως εξής:
 - «(1) Η ανάληψη δράσης από την Κοινότητα στο πεδίο των αερομεταφορών θα πρέπει να αποβλέπει, μεταξύ άλλων, στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του επιβατικού κοινού. Θα πρέπει εξάλλου να ληφθούν πλήρως υπόψη οι απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών.
 - (2) Η άρνηση επιβίβασης και οι ματαιώσεις πτήσεων ή οι μεγάλες καθυστερήσεις προκαλούν σοβαρή αναστάτωση και ταλαιπωρία στους επιβάτες.

[...]

 - (4) Η Κοινότητα θα πρέπει συνεπώς να ανυψώσει το επίπεδο προστασίας που προβλέπει ο εν λόγω κανονισμός, για να ενισχυθούν τα δικαιώματα των επιβατών αφενός, και για να εξασφαλισθεί ότι οι αερομεταφορείς δρουν υπό εναρμονισμένους όρους μέσα σε μια ελευθερωμένη αγορά, αφετέρου.

[...]

 - (20) Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαιώσης ή μεγάλης καθυστέρησης, ώστε να μπορούν να τα ασκούν πραγματικά.»

- 4 Το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχεία α' και γ', του κανονισμού αυτού ορίζει τα εξής:

«Σε περίπτωση ματαιώσης μιας πτήσης, οι επιβάτες δικαιούνται:

α) βοήθεια από τον πραγματικό αερομεταφορέα σύμφωνα με το άρθρο 8, και

[...]

γ) αποζημίωση από τον πραγματικό αερομεταφορέα σύμφωνα με το άρθρο 7 [...]».

- 5 Το άρθρο 7 του εν λόγω κανονισμού, το οποίο τιτλοφορείται «Δικαίωμα αποζημίωσης», ορίζει στις παραγράφους 1 και 3 τα εξής:

«1. Όταν γίνεται παραπομπή στο παρόν άρθρο, ο επιβάτης λαμβάνει αποζημίωση ύψους [...]

[...]

3. Η αποζημίωση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 καταβάλλεται σε ρευστό, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή, εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης, με ταξιδιωτικά κουπόνια (voucher) ή/και άλλες υπηρεσίες.»

- 6 Το άρθρο 8 του ίδιου κανονισμού, το οποίο τιτλοφορείται «Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλη πτήση ή άλλο μεταφορικό μέσο», προβλέπει στην παράγραφο 1, στοιχείο α', τα εξής:

«Όταν γίνεται παραπομπή στο παρόν άρθρο, παρέχεται στον επιβάτη η δυνατότητα να επιλέξει:

- α) – την εντός επτά ημερών επιστροφή, με τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3, του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου του, στην τιμή που το αγόρασε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό του σχέδιο, [...]».

Η διαφορά της κύριας δίκης και το προδικαστικό ερώτημα

- 7 Ένας επιβάτης αγόρασε από την TAP Air Portugal εισιτήριο, με αντίτιμο 1 447,02 ευρώ, για πτήση με ανταπόκριση από τη Fortaleza (Βραζιλία) με προορισμό την Φρανκφούρτη επί του Μάιν (Γερμανία), μέσω Λισσαβώνας (Πορτογαλία), προγραμματισμένη για την 1η Ιουλίου 2020, την οποία ο εν λόγω πραγματικός αερομεταφορέας ματαίωσε.
- 8 Από την 19η Μαΐου 2020 στη σελίδα υποδοχής του διαδικτυακού τόπου του εν λόγω αερομεταφορέα υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία μέσω της οποίας οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα επιστροφής του αντιτίμου εισιτηρίου, μεταξύ άλλων και για ματαιωθείσες από αυτόν πτήσεις. Ειδικότερα, οι επιβάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ της άμεσης επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικά κουπόνια, κατόπιν της συμπλήρωσης ηλεκτρονικού εντύπου, και της επιστροφής με άλλο τρόπο, παραδείγματος χάριν με την καταβολή χρηματικού ποσού, εφόσον επικοινωνήσουν προηγουμένως με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών προκειμένου αυτή να προβεί σε εξέταση των πραγματικών περιστατικών.
- 9 Οι διαθέσιμοι μόνο στην αγγλική γλώσσα όροι τους οποίους πρέπει να αποδεχθεί ο επιβάτης, αφού παράσχει τα αναγκαία στοιχεία (αριθμό εισιτηρίου, επώνυμο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αριθμό τηλεφώνου), προβλέπουν ότι, σε περίπτωση επιλογής της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι, αποκλείεται η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με την καταβολή χρηματικού ποσού.

- 10 Κατά την TAP Air Portugal, ο συγκεκριμένος επιβάτης ζήτησε στις 4 Ιουνίου 2020 να του επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι και έλαβε με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ταξιδιωτικό κουπόνι ποσού 1 737,52 ευρώ, το οποίο αντιστοιχούσε στο αντίτιμο του αρχικού εισιτηρίου, πλέον προσαύξησης.
- 11 Στις 30 Ιουλίου 2020 ο επιβάτης εκχώρησε τις απαιτήσεις του κατά της TAP Air Portugal στην Cobult, η οποία ζήτησε αυθημερόν από τον εν λόγω πραγματικό αερομεταφορέα να της καταβάλει σε χρήμα το αντίτιμο του εισιτηρίου της ματαιωθείσας πτήσης εντός 14 ημερών.
- 12 Κατόπιν της αρνήσεως της TAP Air Portugal να καταβάλει το ζητηθέν ποσό, η Cobult άσκησε αγωγή ενώπιον του αρμόδιου πρωτοβάθμιου δικαστηρίου το οποίο την απέρριψε κρίνοντας ότι οι απαιτήσεις του εκχωρητή επιβάτη είχαν αποσβεσθεί λόγω της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι.
- 13 Η Cobult άσκησε έφεση κατά της απόφασης αυτής ενώπιον του Landgericht Frankfurt am Main (πρωτοδικείου Φρανκφούρτης επί του Μάιν, Γερμανία), ήτοι του αιτούντος δικαστηρίου.
- 14 Το αιτούν δικαστήριο διατηρεί αμφιβολίες ως προς την ερμηνεία του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004, κατά το οποίο η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι είναι δυνατή μόνον «εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης». Διερωτάται ειδικότερα ως προς την έννοια της φράσης «εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης» («mit schriftlichem Einverständnis» στο γερμανικό κείμενο του κανονισμού), προκειμένου να κρίνει αν συνάδουν με τη διάταξη αυτή του κανονισμού οι προϋποθέσεις επιστροφής του αντιτίμου τις οποίες επιβάλλει η TAP Air Portugal μέσω του διαδικτυακού της τόπου. Ως προς το ζήτημα αυτό, το αιτούν δικαστήριο εκθέτει ότι θα μπορούσε να γίνει δεκτό, κατά μία προσέγγιση, ότι η απαίτηση να συμφωνήσει ο επιβάτης ενυπογράφως συνιστά επιπλέον τύπο ο οποίος αποσκοπεί στην προστασία του επιβάτη από τη βιαστική και απερίσκεπτη επιλογή ενός ταξιδιωτικού κουπονιού, το οποίο ο νομοθέτης της Ένωσης θεωρεί, κατά τη κρίση του αιτούντος δικαστηρίου, ως λιγότερο ευνοϊκό για τον επιβάτη τρόπο επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου. Βάσει της προσέγγισης αυτής, το άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004 αντιτίθεται σε διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι, όπως η εφαρμοζόμενη από την TAP Air Portugal.
- 15 Κατά μια δεύτερη προσέγγιση, η απαίτηση να συμφωνήσει ο επιβάτης ενυπογράφως, μέσω δήλωσης αποσπελλόμενης ταχυδρομικώς ή ηλεκτρονικώς, θα μπορούσε να επιμηκύνει τον αναγκαίο χρόνο για την επιστροφή του αντιτίμου και ταυτόχρονα θα αύξανε τη διοικητική επιβάρυνση των αερομεταφορέων για τη διαχείριση της επιστροφής του αντιτίμου των εισιτηρίων. Ως εκ τούτου, μια ηλεκτρονική διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου αποτελούμενη από περισσότερα στάδια, όπως η επίμαχη στην κύρια δίκη, θα μπορούσε να θεωρηθεί σύμφωνη προς τις απαιτήσεις του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004.
- 16 Υπό τις συνθήκες αυτές, το Landgericht Frankfurt am Main (πρωτοδικείο Φρανκφούρτης επί του Μάιν) αποφάσισε να αναστείλει την ενώπιόν του διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο το εξής προδικαστικό ερώτημα:

«Έχει το άρθρο 7, παράγραφος 3, του [κανονισμού 261/2004] την έννοια ότι υφίσταται ενυπόγραφη συμφωνία του επιβάτη για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', πρώτη περίπτωση, [του κανονισμού αυτού] με ταξιδιωτικό κουπόνι και στην περίπτωση που ο επιβάτης επιλέγει ένα τέτοιο κουπόνι από την ιστοσελίδα του πραγματικού αερομεταφορέα αποκλειόμενης της μεταγενέστερης καταβολής του

αντιτίμου του εισιτηρίου σε χρήμα και το λαμβάνει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου σε χρήμα είναι δυνατή μόνο κατόπιν προηγούμενης επικοινωνίας με τον πραγματικό αερομεταφορέα;»

Επί του προδικαστικού ερωτήματος

- 17 Με το προδικαστικό ερώτημα, το αιτούν δικαστήριο ζητεί, κατ' ουσίαν, να διευκρινιστεί αν το άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004, ερμηνευόμενο σε συνδυασμό με το άρθρο 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', του κανονισμού αυτού, έχει την έννοια ότι, σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα, ο επιβάτης θεωρείται ότι έχει «συμφωνήσει ενυπογράφως» για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι αν συμπληρώσει ηλεκτρονικό έντυπο στον διαδικτυακό τόπο του πραγματικού αερομεταφορέα, επιλέγοντας τον τρόπο αυτό επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου κατ' αποκλεισμό της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου με την καταβολή χρηματικού ποσού, για την οποία είναι απαραίτητη η τήρηση διαδικασίας που περιλαμβάνει επιπλέον στάδια ενώπιον της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών του πραγματικού αερομεταφορέα.
- 18 Δυνάμει του άρθρου 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', του κανονισμού 261/2004, σε συνδυασμό με το άρθρο του 5, παράγραφος 1, στοιχείο α', σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης ο επιβάτης έχει δικαίωμα να του επιστραφεί το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου του, εντός επτά ημερών και στην τιμή που το αγόρασε, με τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού.
- 19 Η τελευταία αυτή διάταξη προβλέπει ότι το επιστρεπτέο ποσό καταβάλλεται σε ρευστό, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή, εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης, με ταξιδιωτικά κουπόνια (voucher) ή/και άλλες υπηρεσίες.
- 20 Από τον συνδυασμό του άρθρου 7, παράγραφος 3, και του άρθρου 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', του κανονισμού 261/2004 προκύπτει ότι με τις διατάξεις αυτές ο νομοθέτης της Ένωσης οριοθέτησε τους τρόπους επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης. Ειδικότερα, από τη δομή του άρθρου 7, παράγραφος 3, προκύπτει ότι η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται κατά πρώτο λόγο με την καταβολή χρηματικού ποσού. Αντιθέτως, η επιστροφή του αντιτίμου με ταξιδιωτικά κουπόνια εμφανίζεται ως επικουρικός τρόπος επιστροφής, δεδομένου ότι υπόκειται στην πρόσθετη προϋπόθεση να «συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης».
- 21 Ο κανονισμός 261/2004 δεν διευκρινίζει τι νοείται με τη φράση «εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης».
- 22 Ως προς το ζήτημα αυτό, αφενός, επισημαίνεται ότι η έννοια της λέξης «συμφωνώ», κατά το σύνηθες νόημά της, αναφέρεται σε ελεύθερη και εν επιγνώσει συγκατάθεση. Στο πλαίσιο του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού, η έννοια αυτή επιτάσσει, συνεπώς, ο επιβάτης να συγκατατίθεται ελεύθερα και εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του με ταξιδιωτικό κουπόνι.
- 23 Αφετέρου, κατά το μέτρο που το άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004 απαιτεί να συμφωνήσει ο επιβάτης «ενυπογράφως», επιβάλλεται η διαπίστωση ότι υπάρχει διάσταση μεταξύ των κειμένων της διάταξης αυτής στις διάφορες γλώσσες.

- 24 Πράγματι, μολονότι αντίστοιχη απαίτηση με εκείνη που προβλέπεται στο κείμενο της διάταξης αυτής στη γαλλική γλώσσα («accord signé du passager»), περιλαμβάνεται επίσης στο κείμενο της διάταξης στη βουλγαρική («с подписано съгласие на пътника»), στην ισπανική («previo acuerdo firmado por el pasajero»), στην τσεχική («v případě dohody podepsané cestujícím»), στην ελληνική («εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης»), στην αγγλική («with the signed agreement of the passenger»), στην ιταλική («previo accordo firmato dal passeggero»), στη λεττονική («saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu»), στη λιθουανική («keleivui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka»), στη μαλτέζικη («bil-ftehim iffirmat tal-passiggier») και στη φινλανδική γλώσσα («matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella»), αντιθέτως, από το κείμενο της ίδιας διάταξης στη δανική («med passagerens skriftlige billigelse»), στη γερμανική («mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts»), στην εσθονική («kirjalikul kokkuleppel reisijaga»), στην κροατική («uz pisanu suglasnost putnika»), στην ουγγρική («az utas írásos beleegyezése esetén»), στην ολλανδική («met de schriftelijke toestemming van de passagier»), στην πολωνική («za pisemną zgodą pasażera»), στην πορτογαλική («com o acordo escrito do passageiro»), στη ρουμανική («cu acordul scris al pasagerului»), στη σλοβακική («s písomným súhlasom cestujúceho»), στη σλοβενική («s pisnim soglasjem potnika») και στη σουηδική γλώσσα («med passagerarens skriftliga samtycke») προκύπτει ότι, δυνάμει της ίδιας διάταξης, για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι απαιτείται ο επιβάτης να «συμφωνήσει εγγράφως» και όχι ενυπογράφως.
- 25 Κατά πάγια νομολογία, η διατύπωση που χρησιμοποιείται σε μία από τις γλωσσικές αποδόσεις διατάξεως του δικαίου της Ένωσης δεν μπορεί να αποτελεί τη μοναδική βάση για την ερμηνεία της διάταξης αυτής ούτε μπορεί να της δίδεται προτεραιότητα σε σχέση με τις άλλες γλωσσικές αποδόσεις. Οι διατάξεις του δικαίου της Ένωσης πρέπει, πράγματι, να ερμηνεύονται και να εφαρμόζονται κατά τρόπο ομοιόμορφο, λαμβανομένων υπόψη των αποδόσεών τους σε όλες τις γλώσσες της Ένωσης. Σε περίπτωση αποκλίσεως μεταξύ των διαφόρων γλωσσικών αποδόσεων νομοθετήματος της Ένωσης, η επίμαχη διάταξη πρέπει να ερμηνεύεται με γνώμονα την εν γένει οικονομία και τον σκοπό της ρυθμίσεως της οποίας αποτελεί στοιχείο (πρβλ. διάταξη της 2ας Δεκεμβρίου 2022, *Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom*, C-229/22, EU:C:2022:978, σκέψη 21 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).
- 26 Ως προς το ζήτημα αυτό, αφενός, ο κανονισμός 261/2004, όπως προκύπτει από τις αιτιολογικές σκέψεις του 1, 2 και 4, έχει σκοπό να εξασφαλίσει υψηλού επιπέδου προστασία στο επιβατικό κοινό και στους καταναλωτές, ενισχύοντας τα δικαιώματά τους σε ορισμένες περιπτώσεις που συνεπάγονται σοβαρή αναστάτωση και ταλαιπωρία, καθώς και παρέχοντάς τους αποζημίωση κατά τρόπο άμεσο και τυποποιημένο (πρβλ. απόφαση της 22ας Απριλίου 2021, *Austrian Airlines*, C-826/19, EU:C:2021:318, σκέψη 26).
- 27 Αφετέρου, από την αιτιολογική σκέψη 20 του κανονισμού 261/2004 προκύπτει ότι οι επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώθηκε θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως για τα δικαιώματά τους ώστε να μπορούν να τα ασκούν πραγματικά.
- 28 Ειδικότερα, το Δικαστήριο έχει κρίνει, παραπέμποντας στην αιτιολογική σκέψη 20 του κανονισμού 261/2004, ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας πρέπει να παρέχει στους επιβάτες τις αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου αυτοί να έχουν τη δυνατότητα να προβούν, αποτελεσματικά και έχοντας πλήρη ενημέρωση, σε επιλογή όσον αφορά την άσκηση του δικαιώματος σε παροχή βοήθειας το οποίο προβλέπεται στο άρθρο 8, παράγραφος 1, του κανονισμού αυτού χωρίς να απαιτείται για την ικανοποίηση του δικαιώματος επιστροφής ενεργή συμβολή εκ μέρους του επιβάτη (πρβλ. απόφαση της 29ης Ιουλίου 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637, σκέψεις 50 έως 55).

- 29 Στο ως άνω πλαίσιο, πρέπει να γίνει δεκτό, υπό το πρίσμα του σκοπού διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και του καθήκοντος ενημέρωσης που υπέχει ο πραγματικός αερομεταφορέας, ότι η φράση «εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης», στο άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού, προϋποθέτει, κατά πρώτον, ότι ο επιβάτης ήταν σε θέση να επιλέξει αποτελεσματικά και έχοντας πλήρη ενημέρωση και, κατά συνέπεια, να συγκατατεθεί ελεύθερα και εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του με ταξιδιωτικό κουπόνι και όχι με την καταβολή χρηματικού ποσού.
- 30 Προς τούτο, ο πραγματικός αερομεταφορέας οφείλει να παράσχει με θεμιτό τρόπο στον επιβάτη του οποίου η πτήση ματαιώθηκε σαφείς και πλήρεις πληροφορίες σχετικά με τους διάφορους τρόπους επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου του οι οποίοι του προσφέρονται δυνάμει του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού.
- 31 Αντιθέτως, ελλείψει τέτοιων πληροφοριών, δεν μπορεί να γίνει δεκτό ότι ο επιβάτης είναι σε θέση να επιλέξει αποτελεσματικά και έχοντας πλήρη ενημέρωση ούτε, κατά συνέπεια, ότι μπορεί να συγκατατεθεί ελεύθερα και εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου με ταξιδιωτικό κουπόνι.
- 32 Συνεπώς, ένας επιβάτης δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει «συμφωνήσει», κατά την έννοια του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004, όταν ο πραγματικός αερομεταφορέας παρουσιάζει, ιδίως στον διαδικτυακό του τόπο, πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου εισιτηρίου κατά τρόπο ασαφή ή αποσπασματικό ή σε γλώσσα την οποία δεν είναι εύλογο να αναμένεται ότι γνωρίζει ο επιβάτης, ή ακόμη κατά τρόπο αθέμιτο, ιδίως επειδή υποβάλλει την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με την καταβολή χρηματικού ποσού σε διαδικασία η οποία περιλαμβάνει επιπλέον στάδια σε σχέση με τη διαδικασία που διέπει την επιστροφή του αντιτίμου με ταξιδιωτικό κουπόνι.
- 33 Το συμπέρασμα αυτό επιβάλλεται κατά μείζονα λόγο, καθόσον η προσθήκη τέτοιων πρόσθετων σταδίων είναι ικανή να καταστήσει δυσχερέστερη την επιστροφή του αντιτίμου με την καταβολή χρηματικού ποσού και να ανατρέψει έτσι τη σχέση μεταξύ των δύο τρόπων επιστροφής την οποία καθόρισε ο νομοθέτης της Ένωσης, όπως προκύπτει από τη σκέψη 20 της παρούσας απόφασης, τούτο δε σε αντίθεση προς τον επιδιωκόμενο από τον κανονισμό 261/2004 σκοπό διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.
- 34 Κατά δεύτερον, όσον αφορά τον τύπο της συμφωνίας του επιβάτη, πρέπει να προστεθεί ότι, εφόσον ο επιβάτης έχει λάβει σαφείς και πλήρεις πληροφορίες, η ενυπόγραφη συμφωνία του, κατά την έννοια του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού, μπορεί, όπως προκύπτει κατ' ουσίαν από τις παρατηρήσεις της Γαλλικής Κυβέρνησης, να καλύπτει ιδίως τη ρητή, οριστική και ανεπιφύλακτη αποδοχή της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι, μέσω της αποστολής εντύπου το οποίο συμπληρώνει ο επιβάτης στον διαδικτυακό τόπου του πραγματικού αερομεταφορέα χωρίς αυτό το έντυπο να φέρει την ιδιόχειρη ή ψηφιακή υπογραφή του.
- 35 Η κατά τα ανωτέρω ερμηνεία του άρθρου 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004 συνάδει προς τη στάθμιση των συμφερόντων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και εκείνων των πραγματικών αερομεταφορέων στην οποία απέβλεπε ο νομοθέτης της Ένωσης με την έκδοση του κανονισμού 261/2004 (πρβλ. αποφάσεις της 19ης Νοεμβρίου 2009, *Sturgeon* κ.λπ., C-402/07 και C-432/07, EU:C:2009:716, σκέψη 67, και της 23ης Οκτωβρίου 2012, *Nelson* κ.λπ., C-581/10 και C-629/10, EU:C:2012:657, σκέψη 39).

- 36 Πράγματι, παρίσταται όχι μόνον υπερβολικό αλλά και απρόσφορο να αποκλειστεί η δυνατότητα του επιβάτη να «συμφωνήσει ενυπογράφως» για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του με ταξιδιωτικό κουπόνι, χρησιμοποιώντας έντυπο το οποίο πρέπει να συμπληρωθεί στον διαδικτυακό τόπο του πραγματικού αερομεταφορέα, δεδομένου ότι ο αποκλεισμός της δυνατότητας αυτής θα αύξανε τη διοικητική επιβάρυνση του αερομεταφορέα για τη διαχείριση της επιστροφής του αντιτίμου των εισιτηρίων και θα καθυστερούσε τη διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου στον επιβάτη, όπερ θα μπορούσε να είναι εν τέλει αντίθετο προς το συμφέρον του τελευταίου.
- 37 Λαμβανομένων υπόψη των προεκτεθέντων, στο υποβληθέν προδικαστικό ερώτημα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού 261/2004, ερμηνευόμενο σε συνδυασμό με το άρθρο 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', του κανονισμού αυτού και υπό το πρίσμα της αιτιολογικής του σκέψης 20, έχει την έννοια ότι, σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα, ο επιβάτης θεωρείται ότι έχει «συμφωνήσει ενυπογράφως» για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι αν συμπληρώσει ηλεκτρονικό έντυπο στον διαδικτυακό τόπο του πραγματικού αερομεταφορέα, επιλέγοντας τον τρόπο αυτό επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου κατ' αποκλεισμό της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σε χρήμα, εφόσον ήταν σε θέση να επιλέξει αποτελεσματικά και έχοντας πλήρη ενημέρωση και, κατά συνέπεια, να συγκατατεθεί εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι και όχι με την καταβολή χρηματικού ποσού, όπερ προϋποθέτει ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας έχει παράσχει, με θεμιτό τρόπο, στον επιβάτη σαφείς και πλήρεις πληροφορίες σχετικά με τους διάφορους τρόπους επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου οι οποίοι του προσφέρονται.

Επί των δικαστικών εξόδων

- 38 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπόμπιου που ανέκυψε ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (τρίτο τμήμα) αποφαινεται:

Το άρθρο 7, παράγραφος 3, του κανονισμού (ΕΚ) 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) 295/91, ερμηνευόμενο σε συνδυασμό με το άρθρο 8, παράγραφος 1, στοιχείο α', του κανονισμού αυτού και υπό το πρίσμα της αιτιολογικής του σκέψης 20,

έχει την έννοια ότι:

σε περίπτωση ματαίωσης πτήσης από τον πραγματικό αερομεταφορέα, ο επιβάτης θεωρείται ότι έχει «συμφωνήσει ενυπογράφως» για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι αν συμπληρώσει ηλεκτρονικό έντυπο στον διαδικτυακό τόπο του πραγματικού αερομεταφορέα, επιλέγοντας τον τρόπο αυτό επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου κατ' αποκλεισμό της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σε χρήμα, εφόσον ήταν σε θέση να επιλέξει αποτελεσματικά και έχοντας πλήρη ενημέρωση

και, κατά συνέπεια, να συγκατατεθεί εν επιγνώσει στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου με ταξιδιωτικό κουπόνι και όχι με την καταβολή χρηματικού ποσού, όπερ προϋποθέτει ότι ο πραγματικός αερομεταφορέας έχει παράσχει, με θεμιτό τρόπο, στον επιβάτη σαφείς και πλήρεις πληροφορίες σχετικά με τους διάφορους τρόπους επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου οι οποίοι του προσφέρονται.

(υπογραφές)