



Oikeustapauskokoelma

JULKISASIAMIEHEN RATKAISUEHDOTUS
ELEANOR SHARPSTON
20 päivänä joulukuuta 2017¹

Asia C-258/16

**Finnair Oyj
vastaan
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

(Ennakkoratkaisupyyntö – Korkein oikeus (Suomi))

Kansainväliset ilmakuljetukset – Montrealin yleissopimus – 31 artikla – Rahdinkuljettajan vastuu kirjatun matkatavaran vahingoittumisesta – Rahdinkuljettajalle tehtävän kirjallisen muistutuksen muotoa ja sisältöä koskevat vaatimukset – Lentoyhtiön matkustajan pyynnöstä laatima todistus hänen matkatavaransa vahingoittumisesta matkustajan vakuutusyhtiölle esitettävää korvausvaatimusta varten

1. Tämä ennakkoratkaisupyyntö koskee eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä Montrealissa 28.5.1999 allekirjoitetun yleissopimuksen (jäljempänä Montrealin yleissopimus) tulkintaa ja tarkemmin sanottuna sen 31 artiklan mukaisia vaatimuksia siitä, että kirjattua matkatavaraa koskeva muistutus on tehtävä ”kirjallisesti” ja seitsemän päivän kuluessa matkatavaran vastaanottamispäivästä.

2. Ennakkoratkaisupyyntö on esitetty asiassa, jossa ovat vastakkain vakuutusyhtiö (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, jäljempänä Fennia) ja lentoyhtiö (Finnair) ja joka koskee vahinkoa, joka Finnairin lennolla matkustaneelle Kristiina Mäkelä-Dermedesiotisille aiheutui sen vuoksi, että hänelle kuuluvasta kirjatusta matkalaukusta oli kadonnut tavaroita. Mäkelä-Dermedesiotis oli ottanut Fennialta vakuutuksen tällaisen vahingon varalle, ja Fennia on korvattuaan vahingon Mäkelä-Dermedesiotisille ja saatuaan takautumisoikeuden ryhtynyt perimään saatavaa Finnairilta.

Asetus N:o 2027/97

3. Neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97² 1 artiklassa säädetään seuraavaa:

”Tällä asetuksella pannaan täytäntöön Montrealin yleissopimukseen sisältyvät matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetuksia koskevat määräykset ja vahvistetaan tiettyjä täydentäviä säännöksiä. – –”

¹ Alkuperäinen kieli: englanti.

² Matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta 9.10.1997 annettu neuvoston asetukset (EYVL 1997, L 285, s. 1), sellaisena kuin se on muutettuna 13.5.2002 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 889/2002 (EYVL 2002, L 140, s. 2).

4. Asetuksen N:o 2027/97 3 artiklan 1 kohdassa säädetään seuraavaa:

”Matkustajia ja heidän matkatavaroitaan koskevaan [Euroopan unionin] lentoliikenteen harjoittajan korvausvastuuseen sovelletaan kaikkia tällaista korvausvastuuta koskevia Montrealin yleissopimuksen määräyksiä.”

Montrealin yleissopimus

5. Montrealin yleissopimus hyväksyttiin silloisen Euroopan yhteisön puolesta neuvoston päätöksellä 2001/539/EY.³

6. Montrealin yleissopimuksen johdanto-osan kolmannesta kappaleesta käy ilmi, että sopimusvaltiot olivat tietoisia ”siitä, että kuluttajien etujen suojelun varmistaminen on tärkeää kansainvälisissä ilmakuljetuksissa ja että täyden korvauksen periaatteeseen perustuvat oikeudenmukaiset korvaukset ovat tarpeen”.

7. Viidennessä kappaleessa todetaan tähän liittyen, että ”valtioiden yhteistoiminta – – määräysten yhtenäistämiseksi ja kodifioimiseksi uuden yleissopimuksen muodossa on tarkoituksenmukaisin keino saavuttaa oikeudenmukainen etujen tasapaino”.

8. Yleissopimuksen 1 artiklassa (”Soveltamisala”) määrätään, että Montrealin yleissopimusta sovelletaan ”kaikkiin kansainvälisiin henkilöiden, matkatavaran tai tavarankuljetuksiin, jotka suoritetaan ilma-aluksella korvausta vastaan”.

9. Kyseisen yleissopimuksen 17 artiklan otsikkona on ”Matkustajan kuolema tai loukkaantuminen – matkatavaravahinko”. Kyseisen artiklan 2 kappaleessa määrätään olennaisilta osin, että rahdinkuljettajalla on korvausvastuu kirjatun matkatavaran vahingoittumisesta.

10. Rahdinkuljettajan vastuun rahamääräisistä rajoista muun muassa vahingoittuneen matkatavaran osalta määrätään 22 artiklassa.

11. Yleissopimuksen 29 artiklassa (”Korvausvaatimusten perusta”) määrätään, että matkatavaran kuljetukseen liittyvä korvauskanne voidaan nostaa ainoastaan yleissopimuksessa määrättyjen ehtojen ja korvausvastuun rajojen mukaisesti.

12. Montrealin yleissopimuksen 31 artiklassa, jonka otsikkona on ”Muistutusten tekeminen”, määrätään seuraavaa:

”1. Jollei muuta näytetä, se, että vastaanottaja on vastaanottanut kirjatun matkatavaran – – tekemättä muistutusta, on todisteena siitä, että matkatavara tai tavara on toimitettu hyvässä kunnossa ja kuljetusasiakirjan tai 3 artiklan 2 kappaleessa^[4] – – tarkoitetulla muulla tavalla kirjattujen tietojen mukaisesti.

2. Vastaanottajan on tehtävä vahinkoa koskeva muistutus rahdinkuljettajalle heti kun vahinko on havaittu, kuitenkin kirjatun matkatavaran osalta viimeistään seitsemän – – päivän kuluessa vastaanottamispäivästä. Viivästyminen koskeva muistutus on tehtävä viimeistään kahdenkymmenen päivän kuluessa siitä, kun matkatavara tai tavara on asetettu hänen saatavilleen.

³ Yleissopimuksen tekemisestä tiettyjen kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä (Montrealin yleissopimus) Euroopan yhteisön puolesta 5.4.2001 tehty neuvoston päätös (EYVL 2001, L 194, s. 38).

⁴ Yleissopimuksen 3 artiklan 2 kappaleessa määrätään, että 1 kappaleessa tarkoitettu asiakirja ”voidaan korvata kirjaamalla [tiedot lähtö- ja määräpaikasta ja tarpeen vaatiessa välilaskupaikasta] muulla tavoin. Jos tällaista muuta tapaa käytetään, rahdinkuljettajan on tarjouduttava antamaan matkustajalle kirjallinen selvitys kirjatusta tiedosta”.

3. Muistutus on aina tehtävä kirjallisesti ja se on annettava tai lähetettävä edellä mainittujen määräaikojen kuluessa.

4. Jos muistutusta ei ole tehty edellä mainittujen määräaikojen kuluessa, kannevalta rahdinkuljettajaa vastaan on menetetty, paitsi jos rahdinkuljettaja on menetellyt petollisesti.”

Tosiseikat, asian käsittelyn vaiheet ja ennakkoratkaisukysymykset

13. Mäkelä-Dermedesiotis matkusti Finnairin lennolla Malagasta (Espanja) Helsinkiin (Suomi). Saavuttuaan Helsinkiin 1.11.2010 hän huomasi, että hänen kirjaamastaan matkalaukusta puuttui tavaroita.

14. Mäkelä-Dermedesiotis ilmoitti tästä puhelimitse Finnairin asiakaspalveluun samana päivänä. Hän yksilöi kadonneet tavarat ja ilmoitti asiakaspalvelulle niiden arvon. Lentoyhtiön edustaja kirjasi Mäkelä-Dermedesiotisin ilmoittamat tiedot Finnairin sähköiseen tietojärjestelmään. Mäkelä-Dermedesiotis soitti 3.11.2010 uudelleen Finnairin asiakaspalveluun saadakseen todistuksen Fennian kanssa tekemäänsä vakuutus sopimukseen perustuvaa vaatimusta varten. Finnair antoi hänelle kyseisen todistuksen.

15. Fennia korvasi Mäkelä-Dermedesiotisin kärsimän vahingon ja – saatuaan vakuutuksenantajan takautumisoikeuden – nosti 2.9.2011 Helsingin käräjäoikeudessa (Suomi) kanteen, jolla se vaati korvausta Finnairilta.

16. Finnair kiisti vaatimuksen ja väitti olennaisilta osin, että kannevalta oli menetetty, koska Mäkelä-Dermedesiotis ei ollut esittänyt kirjallista muistutusta Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan mukaisessa määräajassa. Helsingin käräjäoikeus ratkaisi asian Finnairin eduksi ja hylkäsi kanteen 4.9.2012 antamallaan tuomiolla.

17. Fennia valitti Helsingin hovioikeuteen (Suomi). Hovioikeus tutki muun muassa Finnairin internetsivustolla matkustajille annetun ohjeistuksen, johon kuuluivat erilliset ohjeet vahinkoilmoituksen ja varsinaisen kirjallisen muistutuksen tekemistä varten. Ohjeiden mukaan vahinkoilmoitus voitiin tehdä puhelimitse, kun taas kirjallinen muistutus oli tehtävä Finnairille erillisellä palautelomakkeella seitsemän päivän kuluessa tavarantoimituksesta. Hovioikeus ei pitänyt Finnairin internetsivuilla annettua ohjetta ”kuluttajan asemassa olevan matkustajan kannalta riittävän selkeänä ja yksiselitteisenä”. Koska ohjeessa ei erikseen mainittu, mitä tarkoitusta varten vahinkoilmoitus tuli tehdä, kuluttajan asemassa olevalle matkustajalle saattoi perustellusti syntyä käsitys, että myös puhelimitse tehty ilmoitus, jonka yrityksen työntekijä kirjaa, voi täyttää kirjallisen muistutuksen vaatimuksen. Matkustaja oli tehnyt vahingosta yksilöidyn ilmoituksen Finnairille ja saanut kirjallisen todistuksen, josta ilmeni, että ilmoitus oli kirjattu määräajassa Finnairin tietojärjestelmään. Finnair ei vahinkoilmoituksen vastaanottamisen jälkeen ilmoittanut matkustajalle, että se pitää tällaista ilmoitusta riittämättömänä oman korvausvastuunsa säilymisen kannalta ja että erillinen kirjallinen muistutus on tarpeen.

18. Helsingin hovioikeus totesi, että kyseisen tosiseikaston perusteella matkustaja oli tehnyt määräajassa pätevän muistutuksen rahdinkuljettajalle. Se kumosi 28.2.2014 antamallaan tuomiolla Helsingin käräjäoikeuden tuomion ja velvoitti Finnairin maksamaan korvauksen Fennialle.

19. Finnair on valittanut korkeimpaan oikeuteen ja vaatinut sitä kumoamaan Helsingin hovioikeuden tuomion ja vahvistamaan Helsingin käräjäoikeuden tuomion.

20. Korkein oikeus on päättänyt lykätä asian käsittelyä ja esittää unionin tuomioistuimelle seuraavat ennakkoratkaisukysymykset:

- ”1) Onko Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 4 [kappaletta] tulkittava siten, että kannevallan säilyttämiseksi muistutus on sen lisäksi, että se on tehtävä määräajassa, tehtävä tuossa ajassa artiklan 3 [kappaleessa] tarkoitetulla tavalla kirjallisesti?
- 2) Mikäli kannevallan säilyttäminen edellyttää määräajassa tehdyttä muistutukselta kirjallista muotoa, onko Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 3 [kappaletta] tulkittava siten, että kirjallista muotoa koskeva vaatimus voidaan täyttää sähköisillä menetelmillä ja myös rahdinkuljettajan tietojärjestelmään tehdyllä kirjauksella ilmoitetusta vahingosta?
- 3) Estääkö Montrealin yleissopimus tulkinnan, jonka mukaan kirjallisen menettelyn vaatimus katsotaan täytetyksi, kun rahdinkuljettajan edustaja lentomatrustajan tieteen saattaa vahinkoilmoituksen/muistutuksen kirjalliseen muotoon joko paperilla tai sähköisesti rahdinkuljettajan järjestelmään?
- 4) Asettaako Montrealin yleissopimuksen 31 artikla muistutukselle muita sisällöllisiä vaatimuksia kuin sen, että rahdinkuljettajan tietoon saatetaan aiheutunut vahinko?”

21. Kirjallisia huomautuksia esittivät Finnair, Italian hallitus ja Euroopan komissio.

22. Finnair, Fennia ja komissio esittivät suullisia huomautuksia 23.3.2017 pidetyssä istunnossa.

Arviointi

Yleiset huomautukset

23. Montrealin yleissopimuksen määräykset ovat kuuluneet kiinteästi Euroopan unionin oikeusjärjestelmään 28.6.2004 lähtien, ja unionin tuomioistuimella on tästä syystä toimivalta antaa ennakkoratkaisuja sen tulkinnasta.⁵

24. Montrealin yleissopimukseen ei sisälly ilmaisun ”kirjallisesti” määritelmää. Tämän vuoksi on todettava, että ”kun otetaan huomioon mainitun yleissopimuksen tarkoitus, joka on yhtenäistä kansainvälistä ilmakuljetusta koskevat säännöt, [kyseistä ilmaisua] on tulkittava yhdenmukaisesti ja itsenäisesti riippumatta niistä eri merkityksistä, joita [tälle käsitteelle] on annettu kyseisen yleissopimuksen sopimusvaltioiden kansallisissa lainsäädännöissä”, ja ”unionia sitovien yleisen kansainvälisen oikeuden tulkintasääntöjen mukaisesti”.⁶

25. Tässä yhteydessä on mainittava, että valtiosopimusoikeutta koskevan Wienin yleissopimuksen⁷ (jäljempänä Wienin yleissopimus), jossa on kodifioitu yleisen kansainvälisen oikeuden sääntöjä, 31 artiklassa määrätään, että valtiosopimusta on tulkittava vilpittömässä mielessä ja antamalla valtiosopimuksessa käytetyille sanonnoille niille kuuluvassa yhteydessä niiden tavallinen merkitys sekä valtiosopimuksen tarkoituksen ja päämäärän valossa.⁸

5 Ks. tuomio 6.5.2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, 20 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

6 Ks. tästä tuomio 6.5.2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, 21 ja 22 kohta) (kyseiset kohdat koskevat Montrealin yleissopimuksen 22 artiklassa tarkoitettua ilmaisua ”vahinko” määritelmää).

7 Allekirjoitettu 23.5.1969 Wienissä (Yhdistyneiden kansakuntien sopimuskokoelma, nide 1155, s. 331).

8 Ks. tuomio 6.5.2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, 23 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

26. Viimeksi mainitun osalta Montrealin yleissopimuksen johdanto-osan kolmannessa ja viidennessä kappaleessa mainitaan, että ”kuluttajien etujen suojelun varmistaminen on tärkeää kansainvälisissä ilmakuljetuksissa ja että täyden korvauksen periaatteeeseen perustuvat oikeudenmukaiset korvaukset ovat tarpeen” ja että valtioiden yhteistoiminta uuden yleissopimuksen muodossa on ”tarkoituksenmukaisin keino saavuttaa oikeudenmukainen etujen tasapaino”.

Ensimmäinen kysymys

27. Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee ensimmäisellä kysymyksellään olennaisilta osin sitä, onko kannevalta rahdinkuljettajaa vastaan kirjatun matkatavaran vahingoittumisen tapauksessa menetetty Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 4 kappaleen perusteella, jos muistutus on tehty 31 artiklan 2 kappaleen mukaisessa määräajassa mutta ei täytä edellytystä siitä, että se olisi tehty 31 artiklan 3 kappaleessa tarkoitetulla tavalla ”kirjallisesti”.

Alustavia toteamuksia – ”matkatavaran katoaminen” vai ”matkatavaran vahingoittuminen”?

28. Mäkelä-Dermedesiotisin alkuperäinen korvausvaatimus koski hänen kirjattuun matkalaukkuunsa pakattuja tavaroita, jotka puuttuivat, kun matkalaukku luovutettiin hänelle Helsingissä. Kuten komissio mainitsi kirjallisissa huomautuksissaan, tämä nostaa esiin kysymyksen siitä, onko kirjattuun matkalaukkuun pakattujen tavaroiden katoamiseen liittyvää vahinkoa pidettävä ”matkatavaran vahingoittumisena” vai ”matkatavaran katoamisena”.

29. Yleissopimuksen 17 artiklan 2 kappaleessa mainitaan, että ”rahdinkuljettaja on vastuussa kirjatun matkatavaran tuhoutumisesta, katoamisesta tai vahingoittumisesta aiheutuneesta vahingosta ainoastaan [tietyin edellytyksin]”. Sen 31 artiklan 2 kappaleessa määrätään, että kirjatun matkatavaran vahingoittumista koskevat muistutukset on tehtävä rahdinkuljettajalle viimeistään seitsemän päivän kuluessa matkatavaran vastaanottamispäivästä. Kadonneen matkatavaran osalta 31 artiklassa ei kuitenkaan aseteta erityistä määräaika.⁹

30. Mielestäni parempi tapa kuvailla tavaroiden katoamista matkalaukusta on ”matkatavaran vahingoittuminen”. Tältä kannalta erottamisperusteena pitäisi olla se, saiko matkustaja matkatavaran takaisin (joskin epätäydellisemmässä kunnossa) – kuten nyt käsiteltävässä asiassa – vai eikö hän saanut sitä lainkaan.

31. Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 1 kappaleessa todetaan, että se, että matkustaja vastaanottaa kirjatun matkatavaran muistutusta tekemättä, on – jollei muuta näytetä – todisteena siitä, että matkatavara on toimitettu hyvässä kunnossa. Vastaanottaessaan matkatavaran matkustaja voi selvittää, onko matkatavara hyvässä kunnossa, mukaan lukien se, onko se koskematon. Jos vahinkoa on tapahtunut, matkustajan on tehtävä muistutus asetetussa määräajassa ja vaaditussa muodossa säilyttääkseen oikeutensa. Kun rahdinkuljettaja on luovuttanut kirjatun matkatavaran, se ei voi enää määrätä siitä ja sillä on vain rajalliset keinot tutkia, oliko myöhemmin väitetty vahinko tapahtunut silloin, kun matkatavara oli rahdinkuljettajan hallussa, vai oliko se todellisuudessa vahingoittunut luovuttamisen jälkeen. Nämä ongelmat koskevat sitä suuremmalla syyllä tilannetta, jossa väitetään, että kirjatusta matkalaukusta puuttuu tavaroita. Niinpä on kohtuullista vaatia matkustajaa ilmoittamaan

⁹ Yleissopimuksen 17 artiklan 3 kappaleessa todetaan yksinkertaisesti, että jos rahdinkuljettaja myöntää kirjatun matkatavaran katoamisen tai jos kirjattu matkatavara ei ole saapunut perille 21 päivän kuluttua siitä päivästä, jona sen olisi pitänyt saapua, matkustajalla on oikeus saattaa rahdinkuljettajaa vastaan voimaan kuljetussopimuksesta johtuvat oikeudet ilman mitään muistutuksen määräaikaan tai muotoon liittyvää rajoitusta, lukuun ottamatta 35 artiklan mukaista kannevallan rajoitusta, jonka mukaan oikeus vahingonkorvaukseen menetetään, jos kannetta ei nosteta kahden vuoden kuluessa.

kaikista vahingoista pian matkatavaran luovuttamisen jälkeen. Samalla tavoin kirjatun matkatavaran tai sen sisällön vahingoittumista koskeva ilmoitus on yleensä monitahoisempi kuin pelkkä ilmoitus matkalaukun katoamisesta. Niinpä on asioiden tehokkaan ja joutuisan käsittelyn vuoksi kohtuullista edellyttää, että tällaisesta muistutuksesta jää *kirjallinen dokumentti*.

32. Tällaisia ongelmia ei ole silloin, kun kirjattu matkatavara on kadonnut. Rahdinkuljettaja on ottanut kirjatun matkatavaran vastuulleen. Matkatavara on kadonnut silloin, kun se on rahdinkuljettajan huolehdittavana. Siksi tällöin ei ole samaa tarvetta asettaa ilmoittamisaikoja koskevia muodollisia vaatimuksia tai määrätä muodosta, jossa muistutus pitää antaa. Huomauttaisin myös, että koska matkustaja ei ”vastaanota” *kadonnutta* matkatavaraa – 31 artiklan 1 kappaleessa tarkoitettulla tavalla – (tämä juuri on matkustajan koko ongelma!), mielestäni mikään osa 31 artiklasta ei voi tulla sovellettavaksi olosuhteissa, joissa kirjattu matkatavara on kadonnut eikä sitä ole koskaan luovutettu matkustajalle.

33. Niinpä luokittelisin sen, että matkustaja vastaanottaa kirjatun matkatavaran, jonka sisällöstä osa puuttuu, pikemminkin ”vahingoittuneen” matkatavaran vastaanottamiseksi kuin ”matkatavaran katoamiseksi”. Vastaavasti tällöin sovelletaan 31 artiklassa asetettuja vaatimuksia.

Onko muistutuksen oltava seitsemän päivän määräajassa kirjallisessa muodossa ollakseen pätevä?

34. Yleissopimuksen 31 artiklan 4 kappaleeseen, jonka mukaan kannevalta rahdinkuljettajaa vastaan menetetään, jos muistutusta ei tehdä määräaikojen kuluessa, ei sisälly nimenomaista mainintaa siitä, että vaatimus on esitetty ”kirjallisesti”. Kyseinen vaatimus mainitaan nimenomaisesti ainoastaan 31 artiklan 3 kappaleessa. Tämä herättää kysymyksen siitä, mitä seurauksia on ajoissa tehdystä muistutuksesta, joka ei täytä kirjallisen muodon vaatimusta.

35. Voitaisiin väittää, että rahdinkuljettaja on saanut ilmoituksen silloin, kun muistutus tehdään suullisesti, ja että kirjallisen muodon vaatimus liittyy ainoastaan todistelutarkoitukseen. Mielestäni 31 artiklan tekstin suoraviivainen lukeminen ei kuitenkaan tue tällaista tulkintaa. Yleissopimuksen 31 artiklan 3 kappaleessa todetaan, että ”muistutus on aina tehtävä kirjallisesti” ja annettava tai lähetettävä määräaikojen kuluessa. Tämä yleissääntö antaa ymmärtää, että muistutus, jota ei ole annettu kirjallisesti, on puutteellinen Montrealin yleissopimuksen kannalta. Looginen seuraus voisi olla se, että kannevallan säilyttämiseksi muistutus on tehtävä paitsi yksilöidyssä ajassa mutta myös (kyseisenä aikana) ”kirjallisesti”.

36. Niinpä ehdotan, että unionin tuomioistuin vastaa ensimmäiseen kysymykseen siten, että kannevalta rahdinkuljettajaa vastaan kirjatun matkatavaran vahingoittumisen tapauksessa on menetetty Montrealin yleissopimuksen perusteella, jos muistutus on tehty 31 artiklan 2 kappaleen mukaisessa määräajassa mutta ei täytä edellytystä siitä, että se olisi tehty 31 artiklan 3 kappaleessa tarkoitettulla tavalla ”kirjallisesti”.

Toinen kysymys

37. Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee toisella kysymyksellään, onko Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 3 kappaletta tulkittava siten, että kirjallisen muodon vaatimus voidaan täyttää sähköisillä menetelmillä, kuten esimerkiksi kirjaamalla vaatimus rahdinkuljettajan tietojärjestelmään.

38. Vaikka kysymys koskee selkeästi sitä, voidaanko sähköiselle välineelle kirjoittamista pitää ”kirjallisesti” tehtynä, ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee tässä asiassa olennaisilta osin sitä, onko Montrealin yleissopimuksen tulkittava tarkoittavan, että vain paperille kirjoitetut asiakirjat (Montrealin yleissopimuksen laatimisen aikaan tavanomainen kirjallisen viestinnän keino) ovat sen 31 artiklan 3 kappaleen kannalta päteviä vaatimuksia. Jos yleissopimusta ei pidä tulkita näin suppeasti, mitkä ovat ne välineet, joita käyttämällä muistutus voidaan tehdä siten, että sitä pidetään ”kirjallisena”?

39. Aluksi on hyödyllistä muistuttaa, mitä ”kirjallinen” tarkoittaa ja mitä tarkoituksia vaatimus siitä, että muistutus on annettava ”kirjallisesti”, palvelee.

40. Kirjoittaminen on ollut osa ihmiskunnan historiaa huomattavasti pidempään kuin lentäminen. Kirjallisia tekstejä on laadittu monille eri välineille savitauluista, veliinistä, paperista ja papyruksesta riimukeihäisiin, marmoritauluihin ja graniittiin – sekä viimeisimpänä sähköisille välineille. Kaikki kyseiset tekstit olisivat ”kirjallisia” kyseiselle ilmaisulle annettavassa tavanomaisessa merkityksessä.

41. Ilmaisulla ”kirjallisesti” kuvataan tällaisissa yhteyksissä tekstin viimeistelyä muotoa sellaisena kuin se on jäänyt pysyväksi ja tallennettu tulevaisuutta varten. Se *ei* ole tekstin taustaa tai laatijaa koskeva toteamus. On siten erittäin epätodennäköistä, että Memfiissä Egyptissä vuonna 196 eaa. kuningas Ptolemaios V:n puolesta laaditun säädöksen *laatija* oli kolmen rinnakkaisen version (hieroglyfikirjoitus, demoottikirjoitus ja muinaiskreikka) kirjaimet graniittipaateen tosiasiasa hakannut henkilö – mutta tämä ei horjuta päätelmää siitä, että Rosettan kiven teksti on ”kirjallinen”.

42. Kun tarkastellaan, mikä erottaa kirjallisessa muodossa olevan viestin suullisesta viestistä, mieleen tulevat pääasialliset erot ovat kirjallisen muodon pysyvyys ja haettavuus. Kirjalliset tekstit voidaan yleensä arkistoida ja hakea uudelleen, ja ne voidaan jopa varmentaa useilla tavoilla (muun muassa) alkuperäänsä, muuttamatonta sisältöään ja täsmällistä antamisaikaansa koskevan todistusarvon lisäämiseksi.

43. Vaikka suulliset lausumat voidaankin hakea asianosaisten muistista, ne soveltuvat paljon huonommin todisteiksi, minkä lisäksi usein syntyy riitaa siitä, mitä tarkalleen sanottiin tai todettiin ja milloin tämä tarkalleen tapahtui.

44. Vaatimus siitä, että vain paperille tallennettua tekstiä voidaan pitää ”kirjallisena”, ei vastaa ilmaisun ”kirjallisesti” tavanomaista merkitystä. Kaupassa, teollisuudessa ja liike-elämässä jokapäiväisessä käytössä olevien viestintätapojen (kuten telefaksi ja myöhemmin sähköposti) sulkeminen pois olisi todella arkaainen tulkintatapa. Se ei tunnu järkevältä myöskään nykyaikaisen ilmaliikenteen ja lentoyhtiöiden ja niiden asiakkaiden vuorovaikutuksen yhteydessä. On yleisesti tunnettua, että lentoyhtiöt käyttävät runsaasti sähköistä viestintää yhteydenpidossa asiakkaisiinsa – mukaan lukien lentolippujen ostaminen verkossa, lähtöselvitys verkossa, sähköiset koneeseenousukortit ja sähköinen tiedottaminen vaatimuksia koskevista menettelyistä. Ilmaisun ”kirjallisesti” suppea tulkinta näyttäisi siten olevan myös Montrealin yleissopimuksen todetun tarkoituksen, joka on ”kuluttajien etujen suojelun varmistaminen” (kuten yleissopimuksen johdanto-osan kolmannessa kappaleessa tunnustetaan), vastainen. Yhteenvetona on todettava, etten löydä Montrealin yleissopimuksesta nimenomaista vaatimusta siitä, että kirjallinen muistutus on tehtävä paperilla, enkä näe vakuuttavaa syytä, miksi sähköiselle välineelle kirjoittamista ei voitaisi pitää ”kirjallisena” muistutuksena, kunhan kyseinen kirjoitus täyttää vaatimuksen taustalla olevat tarkoitukset.

45. On totta, että Montrealin yleissopimuksen vaatimusten tiedoksi antamista koskeviin määräyksiin on tulkinnalla lisättävä tietty annos käytännöllisyyttä ja eräänlainen yleinen vaatimus siitä, että asianosaiset toimivat vilpittömässä mielessä. Jos rahdinkuljettajat haluavat käsitellä matkustajien vaatimuksia ripeästi, tietyt kirjallisten muistutusten muodot (esim. kivi- tai savitaulu) voivat olla muita

sopimattomampia.¹⁰ Käänteisesti voidaan todeta, että kaikki kirjallista muotoa koskevan vaatimuksen taustalla olevat käytännöllisyyteen liittyvät tarkoitukset täyttävää muistutusta ei pidä sivuuttaa fyysisen paperipalan puuttumisen vuoksi. Ilmaisun ”kirjallisesti” tulkinnassa on siten mielestäni otettava kohtuudella huomioon vaatimuksen tarkoitus, käytännöllisyyskysymykset ja yleinen käytäntö merkityksellisten tosiseikkojen tapahtumisaikaan. Tapaa, jolla elinkeinonharjoittajat tavanomaisesti harjoittavat liiketoimintaa asiakkaidensa kanssa, ei voida sivuuttaa päätyttä absurdeihin tuloksiin.

46. Nykyisin monilla talouden aloilla kuuluu tavanomaiseen liiketoimintakäytäntöön skannata ja tallentaa asiakirjoja vain sähköisessä muodossa ja tuottaa kyseisistä asiakirjoista paperitulosteet vain tarpeellisilta osin ja tarpeellisena aikana.

47. Finnair ei ole esittänyt, ettei ”kirjoittaminen” sen tietojärjestelmän kovalevyille täyttäisi pysyvyyden ja haettavuuden tarkoituksia yhtä hyvin kuin kirjoittaminen paperille. Paperille kirjoittaminen voidaan tietojen säilyvyyden kannalta rinnastaa asianmukaisesti varmistettuun tietokonejärjestelmään; ja paperipala varmasti todennäköisemmin joutuu väärään paikkaan tai katoaa kuin sähköinen tiedosto, jota voidaan etsiä tätä varten käytettävissä olevilla sähköisillä välineillä. Ei ole myöskään esitetty, että sähköinen dokumenttiaineisto olisi huonompi kuin kiinteällä alustalla (eli paperilla) säilytettävä dokumenttiaineisto sen kirjaamiseksi, milloin ilmoitus kirjatun matkatavaran vahingoittumisesta ja sen myöhemmät muutokset ja lisäykset on annettu tiedoksi rahdinkuljettajalle.

48. Olen sitä mieltä, että jos kirjatun matkatavaran vahingoittumista koskevat tarpeelliset tiedot on kirjoitettu pysyväle välineelle, jolta tiedot voidaan hakea ja joka on rahdinkuljettajan hallussa ja hallittavana, tämän pitäisi riittää siihen, että vaatimusta pidettäisiin Montrealin yleissopimuksen kannalta ”kirjallisena”. Tältä osin sillä ei pitäisi olla merkitystä, onko muistutuksen säilytysvälineenä paperi, jolloin tiedon hakemiseen sisältyy meneminen fyysiseen arkistoon, laatikon avaaminen ja paperikopion ottaminen sieltä, vai onko välineenä tietokoneen kovalevy, jolloin hakukeinona on oikean tiedoston avaaminen ja lukeminen tietokoneen kuvaruudulla (tai sen tulostaminen paperille).

49. Nyt käsiteltävässä asiassa Finnair antoi vaatimuksen esittämisestä fyysisen, paperille tulostetun todistuksen matkustajalle, joka käytti sitä vakuutusyhtiölleen esittämässään vaatimuksessa. Arvioni mukaan vaatimuksen pitäminen kirjallisena ei edellytä kyseisen asiakirjan tuottamista. Mäkelä-Dermedesiotisin Finnairin asiakaspalveluun puhelimitse antamien tietojen saattaminen kirjalliseen muotoon tapahtui, kun asiakaspalvelun työntekijä kirjasi tiedot Finnairin tietojärjestelmään. Se, että sama tai toinen Finnairin asiakaspalvelun työntekijä voi ”tulosta”-nappia painamalla tuottaa paperijäljennöksen, jota voidaan (ja voitiin) käyttää todisteena vaatimuksen esittämisestä matkustajan vakuutusyhtiötä kohtaan, on selkeä osoitus siitä, että Finnairilla oli käytettävissään kaikki tarpeelliset tiedot vaatimuksesta kirjallisessa muodossa.

50. Niinpä ehdotan, että unionin tuomioistuin vastaa toiseen kysymykseen, että Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 3 kappaletta on tulkittava siten, että kirjallisen muodon vaatimus voidaan täyttää sähköisillä menetelmillä, kuten esimerkiksi kirjaamalla vaatimus rahdinkuljettajan tietojärjestelmään.

¹⁰ Englannin common law'n opiskelijat ovat saaneet nauttia (fiktiivisestä) tarinasta, jossa Albert Haddock maksoi veronsa HM Inland Revenueelle kirjoittamalla vaaditun suuruisen šekin lehmän selkään (*Board of Inland Revenue v Haddock: the case of the negotiable cow*). Tarina julkaistiin ensimmäisen kerran satiirilehdessä *Punch* osana toimittajan koostamaa sarjaa *Misleading Cases in the Common Law*, ja se sai myöhemmin lähes legendaarisen aseman osana samankaltaisia osuvia parodioita: ks. A. P. Herbert, *Uncertain Law* (Methuen, 1935) – tai jos se ei ole helposti saatavilla osoitteessa https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock.

Kolmas kysymys

51. Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedusteleo kolmannella kysymyksellään olennaisilta osin, täyttävätkö Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan vaatimukset, jos rahdinkuljettajan asiakaspalvelun edustaja saattaa matkustajan puolesta muistutuksen kirjalliseen muotoon joko paperilla tai sähköisesti rahdinkuljettajan järjestelmään.

52. On riidatonta, että Finnairin asiakaspalvelun työntekijä kirjasi Mäkelä-Dermedesiotisin antamat tiedot Finnairin tietojärjestelmään. Matkustaja oli näin ollen sekä tiedon *lähde* että muistutuksen *tosiasiallinen laatija*. Myöhemmin Finnair antoi Mäkelä-Dermedesiotisille todistuksen, jonka se lähetti hänelle. On epäselvää, säilyttikö Finnair paperijäljennöksen kyseisestä todistuksesta asiakirja-aineistossaan.

53. Kun ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen toinen kysymys koski sitä, ”mitä ’kirjallisesti’ tarkoittaa”, sen kolmas kysymys puolestaan koskee sitä, onko matkustajan itse saatettava muistutus kirjalliseen muotoon vai riittääkö, että muistutus saatetaan kirjalliseen muotoon hänen johdolla.

54. Montrealin yleissopimuksen 31 artiklassa *ei* mainita, että muistutuksen ”pitää olla *matkustajan* kirjoittama”. Sen 31 artiklan 2 kappaleessa todetaan, että ”vastaanottajan on tehtävä vahinkoa koskeva muistutus rahdinkuljettajalle [tietyissä lyhyissä määrärajoissa]”, ja 31 artiklan 3 kappaleessa vaaditaan, että ”muistutus on aina tehtävä kirjallisesti ja se on annettava tai lähetettävä edellä mainittujen määrärajojen kuluessa”.¹¹ Myönnän, että ranskankielinen teksti antaa tavanomaisten ranskankielisen lainlaadinnan (jossa käytetään enemmän substantiiveja kuin verbejä) sääntöjen noudattamisen ja sen, että sekä 31 artiklan 2 että 3 kappaleessa käytetään substantiivia ”*protestation*”, vuoksi pikemminkin sen kuvan, että matkustajan itsensä on *laadittava* kirjallisessa muodossa oleva muistutus (”*protestation*”), joka sitten annetaan tai lähetetään (”*remise ou expédiée*”) rahdinkuljettajalle. Englanninkielinen teksti on verbien käytön vuoksi kuitenkin joustavampi. Yleissopimuksen 31 artiklan 2 kappaleen englanninkielisessä versiossa käytetty verbi ”*must complain*” tarkoittaa pelkästään sitä, että muistutuksen on *oltava peräisin* ”vastaanottajalta” (verbin subjekti). Sen 31 artiklan 3 kappaleessa käytetyn verbin ”on tehtävä” subjekti on ”muistutus”. Tästä ei automaattisesti seuraa se päätelmä, että matkustajan itsensä on laadittava muistutus kirjallisesti. Siinä pikemminkin kuvataan, mitä muistutuksen esittämistä koskevan menettelyn päätteeksi on oltava olemassa (nimittäin kirjallinen muistutus), jotta muistutus olisi pätevä.

55. Montrealin yleissopimuksen eri kieliversiot ovat yhtä todistusvoimaisia.¹² Wienin yleissopimuksen 31 artiklan mukaan Montrealin yleissopimusta ”on tulkittava vilpittömässä mielessä ja antamalla [yleissopimuksessa] käytetyille sanonnoille niille kuuluvassa yhteydessä niiden tavallinen merkitys, sekä [yleissopimuksen] tarkoituksen ja päämäärän valossa”. Mielestäni itse sanamuoto jättää sijaa sen tutkimiselle, voidaanko *matkustajalta peräisin olevaa* ja jonkun muun kirjalliseen muotoon saattamaa muistutusta pitää päteväenä muistutuksena, jos tällainen tulkinta täyttää paremmin Montrealin yleissopimuksen tarkoituksen ja tavoitteen 2000-luvun olosuhteissa.

56. Huomautan tässä yhteydessä myös, ettei yleissopimuksessa määrätä, että muistutus on allekirjoitettava, eikä vaadita kirjatun kirjeen (tai jonkin muun erityisen toimittamismuodon) käyttöä, jotta muistutuksen alkuperä voitaisiin osoittaa. Yleissopimuksessa ei näet edellytetä muistutuksen postittamista lainkaan. Sen 31 artiklan 3 kappaleessa pelkästään todetaan, että muistutus on ”annettava tai lähetettävä”. Yleissopimuksessa ei myöskään määrätä, miten vaatimuksen sisältö ja esittämisaika

¹¹ Ranskankielisen tekstin mukaan ”en cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie – –” (31 artiklan 2 kappale) ja ”toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation” (31 artiklan 3 kappale). Koska espanjan kielen kielioppi rakenne on tältä osin samankaltainen kuin ranskan, ei ole yllättävää, että espanjankielisessä tekstissä käytetään samaa substantiivia (una protesta) sekä 31 artiklan 2 että 3 kappaleessa (”– – el destinatario deberá presentar una protesta – –” ja ”toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados”).

¹² Yleissopimus tehtiin ”arabian, englannin, espanjan, kiinan, ranskan ja venäjän kielellä ja jokainen teksti on yhtä todistusvoimainen”.

näytetään toteen siinä tapauksessa, että osapuolet myöhemmin ovat eri mieltä näistä seikoista (tai jopa siitä, onko muistutusta tehty lainkaan). Kaikki tämä on jätetty ratkaistavaksi sopijavaltioiden menettelysääntöjen perusteella. Muistutuksella vain esitetään matkustajan vaatimus rahdinkuljettajalle. Sillä ei ole mitään muita oikeusvaikutuksia.

57. Mikään Montrealin yleissopimuksen itse sanamuodossa ei estä matkustajaa käyttämästä jonkun toisen apua *muistutuksen, jonka hän haluaa tehdä*, saattamisessa kirjalliseen muotoon.

58. Aloitetaan kahdesta ilmeisestä esimerkistä.

59. Matkustaja A on liikemies. Hän purkaa kirjatun matkalaukkunsa liikematkan jälkeen ja huomaa harmikseen, että siihen on kajottu ja useita tavaroita puuttuu. Hän soittaa seuraavana päivänä toimistoonsa sihteerilleen ja sanelee tarpeelliset tiedot, jotta sihteerä voi kirjoittaa kirjeen. Sihteerä kirjoittaa sen. Liikemies lisää nimikirjaimensa (epäselvästi) tulosteen alareunaan ja pyytää sihteerä lähettämään tulosteen. Sihteerä skannaa tulosteen ja lähettää sen sähköpostitse lentoyhtiölle.

60. Matkustaja B lentää kaukokohteeseen aloittaakseen kahden viikon vaellusloman. Hän saapuu perille myöhään illalla ja vastaanotettuaan kirjaamansa rinkan huomaa sen olevan vahingoittunut. Asiakaspalvelutiskillä ei ole ketään, ja hänen jatkokuljetuksensa on lähdössä. Hän näkee kansainvälisellä englannilla kirjoitetun ison kyltin, jossa lukee ”Bag problem? – Ring [puhelinnumero]”. Hän ottaa numeron muistiin ja käyttää seuraavana aamuna (kun hän vielä löytää verkkosignaalin) matkapuhelintaan ottaakseen yhteyttä maahuolintahenkilöstöön muistutuksen jättämiseksi. Asiakaspalvelun työntekijä kirjaa tiedot lentoyhtiön sähköiseen tietokantaan ja lähettää tekstiviestin liitteineen matkustaja B:n matkapuhelimeen ja kopion niistä hänen sähköpostiinsa.

61. Matkustaja A:n muistutuksen laatii sähköisesti hänen välittömässä alaisuudessaan toimiva henkilö, joka myös tulostaa muistutuksen, muuntaa sen uudelleen sähköiseen muotoon ja lähettää sen. Tekeekö tämä muistutuksesta pätemättömän? Pitäisikö sillä olla merkitystä, allekirjoittaako liikemies kirjeen nimikirjainten lisäämisen sijasta (tai ei allekirjoita lainkaan) vai lähettääkö sihteerä muistutuksen kirjattuna kirjeenä?

62. Matkustaja B on tilanteessa, jossa hänen oli käytännössä mahdotonta henkilökohtaisesti saattaa muistutuksensa kirjalliseen muotoon ja lähettää se lentoyhtiölle seitsemän päivän kuluessa siitä, kun hän vastaanotti vahingoittuneen rikkansa. Lentoyhtiöt käyttävät tavallisesti maahuolintahenkilöstöä kadonneisiin matkalaukkuihin liittyvien ongelmien käsittelyssä niillä lentoasemilla, joilla ne itse eivät fyysisesti toimi. Maahuolintahenkilöstö ei ollut paikalla, kun matkustaja B:n lento saapui, vaan esillä oli puhelinnumero yhteydenottoa varten. Matkustaja B teki juuri niin kuin hänen toivottiinkin tekevän, kun hän jätti muistutuksensa määräajassa maahuolintahenkilöstölle edelleen rahdinkuljettajalle toimitettavaksi.

63. Molemmissa esimerkeissä muistutus on selkeästi peräisin matkustajalta. *Se on matkustajan tekemä muistutus*. Sen on vain saattanut kirjalliseen muotoon joku muu. Lopputuloksena muistutuksen sisällöstä on selkeä kirjallinen dokumentti. Mielestäni tämä täyttää Montrealin yleissopimuksen tarkoituksen ja tavoitteen. Muodollisemmin voidaan ilmaista, että Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 3 kappaleen kannalta pitäisi riittää, että kirjoitus *on tehty matkustajan puolesta* tai *matkustajan ohjeiden mukaisesti* siten, että muistutuksen taustalla olevat tiedot selkeästi ovat peräisin matkustajalta ja jätetty muistutus todella vastaa matkustajan vaatimusta.

64. En näe syytä, miksi rahdinkuljettajan edustaja ei voisi saattaa vaatimusta kirjalliseen muotoon matkustajan puolesta. Liikemyritykset, mukaan lukien lentoyhtiöt, suorittavat yleisesti palveluja asiakkailleen – joskus tästä nimenomaisesta toimenpiteestä maksettua vastiketta vastaan mutta usein asiakkaan maksamien muiden palvelujen suorittamisen tai tavaroiden luovuttamisen yhteydessä.

Tällaiseen avustamiseen sisältyy usein asiakkaiden auttaminen huomautusten esittämisessä.¹³

65. Matkustaja voi perustellusti odottaa, että rahdinkuljettajan asiakaspalvelun edustaja toimii vilpittömässä mielessä ja tallentaa muistutuksen kirjallisessa muodossa rahdinkuljettajan tietojärjestelmään muistutusten käsittelemistä varten – ja sitä suuremmalla syyllä, jos rahdinkuljettajan asiakaspalvelu antaa todistuksen vahvistuksena sähköiseen tietojärjestelmään tehdystä kirjauksesta.

66. Nyt käsiteltävän asian tosiseikat eivät ole poikkeukselliset. Matkustaja soittaa asetetussa määräajassa rahdinkuljettajan asiakaspalveluun käyttämällä *puhelinnumeroa, jonka rahdinkuljettaja on tätä tarkoitusta varten antanut*, ilmoittaakseen vahingoittuneesta matkatavarasta. Rahdinkuljettajan asiakaspalvelun edustaja kirjaa matkustajan antamat tiedot tämän puolesta ja käsittelee ne (nykyisin tavallisesti sähköisesti). Kaikki rahdinkuljettajan etujen turvaamiseksi tarvittavat seikat täyttyvät. Rahdinkuljettajan oma edustaja, joka kirjaa matkustajan antamat tiedot, tuskin liioittelee vaatimusta matkustajan eduksi. Kuluttajan asemassa oleva tyypillinen matkustaja ei mielestäni odota joutuvansa tekemään (ensi katsomalta tarpeetonta) lisävaihetta, jossa hän saattaa samat rahdinkuljettajan asiakaspalvelun edustajan rahdinkuljettajan tietojärjestelmään juuri kirjaamat tiedot kirjalliseen muotoon ja lähettää ne itse rahdinkuljettajalle.

67. Minusta tällaisessa tilanteessa on tehty Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan kannalta pätevä kirjallinen vaatimus, vaikka tämän ratkaiseekin viime kädessä kansallinen tuomioistuin, joka yksin on toimivaltainen tutkimaan tosiseikat.

68. Lopuksi huomautan, että Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan teleologinen tulkinta vastaa sen johdanto-osan kolmannessa kappaleessa mainittua kuluttajien etujen suojaamisen tavoitetta ja kuluttajaystävällistä lähestymistapaa, jota unionin tuomioistuin on noudattanut tulkinnoissaan matkustajien asetukseen N:o 261/2004 (lentomatkustajien oikeuksia koskeva asetus) perustavasta oikeudesta saada korvausta lentoyhtiöiltä.¹⁴

69. Niinpä ehdotan, että unionin tuomioistuin vastaa kolmanteen kysymykseen siten, että Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan vaatimukset täyttyvät, jos rahdinkuljettajan asiakaspalvelun edustaja saattaa matkustajan puolesta muistutuksen kirjalliseen muotoon joko paperilla tai sähköisesti rahdinkuljettajan järjestelmään.

Neljäs kysymys

70. Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee neljännellä kysymyksellään, asetetaanko Montrealin yleissopimuksen 31 artiklassa muistutukselle muita sisällöllisiä vaatimuksia kuin se, että rahdinkuljettajan tietoon saatetaan aiheutunut vahinko.

71. On riittävää huomauttaa, että Montrealin yleissopimuksen 31 artikla koskee (kuten sen otsikostakin ilmenee) pelkästään ”muistutusten tekemistä”. Niinpä se koskee yksinomaan edellä käsiteltyjä edellytyksiä, joiden on täyttyvä, jotta rahdinkuljettajaa vastaan voidaan nostaa kanne (eli sitä, että muistutus on esitettävä asetetussa määräajassa kirjallisesti). Jos kyseiset edellytykset *eivät* täyty,

13 Ks. esim. kuvaus teoksessa Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, joka on saatavissa internetissä osoitteessa <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (30.10.2017 tilanteen mukaan). Kyseisessä teoksessa todetaan otsikon ”What Customer Representatives Do” (”Asiakaspalvelun työntekijöiden tehtävät”) alla seuraavaa: ”Customer service representatives interact with customers to *handle complaints*, process orders, and provide information about an organisation’s products and services” (”Asiakaspalvelun työntekijät toimivat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa *huomautusten esittämiseksi*, tilausten käsittelemiseksi ja yrityksen tuotteita ja palveluja koskevien tietojen antamiseksi”) (korostus tässä).

14 Matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta 11.2.2004 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004 (EUVL 2004, L 46, s. 1). Ks. erityisesti tuomio 19.11.2009, Sturgeon ym. (C-402/07 ja C-432/07, EU:C:2009:716) ja tuomio 23.10.2012, Nelson ym. (C-581/10 ja C-629/10, EU:C:2012:657).

kannevaltaa ei ole, paitsi jos rahdinkuljettaja on menetellyt petollisesti (31 artiklan 4 kappale). Jos kyseiset edellytykset täyttyvät, kanne rahdinkuljettajaa vastaan otetaan tutkittavaksi. Jos rahdinkuljettaja kiistää kanteen, kanteen menestyminen asianmukaisessa menettelyssä riippuu sovellettavien menettely- ja todistelusääntöjen noudattamisesta sekä asian ratkaisevalle tuomioistuimelle esitettävästä aineistosta. Montrealin yleissopimuksen 31 artikla ei kuitenkaan koske mitään näistä seikoista.

72. Niinpä katson, että neljänteen kysymyksen on vastattava, ettei Montrealin yleissopimuksen 31 artiklassa aseteta muistutuksen hyväksyttävyydelle muita vaatimuksia kuin se, että ilmoitus rahdinkuljettajalle tehdään kyseisen artiklan mukaisissa määräajoissa ja siinä yksilöidyssä muodossa.

Ratkaisuehdotus

73. Kaiken edellä esitetyn perusteella ehdotan, että unionin tuomioistuin vastaa korkeimman oikeuden esittämiin ennakkoratkaisukysymyksiin seuraavasti:

- 1) Kannevalta rahdinkuljettajaa vastaan kirjatun matkatavaran vahingoittumisen tapauksessa on menetetty kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä Montrealissa 28.5.1999 allekirjoitetun yleissopimuksen perusteella, jos muistutus on tehty 31 artiklan 2 kappaleen mukaisessa määräajassa mutta ei täytä edellytystä siitä, että se olisi tehty 31 artiklan 3 kappaleessa tarkoitetulla tavalla ”kirjallisesti”.
- 2) Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 3 kappaletta on tulkittava siten, että kirjallisen muodon vaatimus voidaan täyttää sähköisillä menetelmillä, kuten esimerkiksi kirjaamalla vaatimus rahdinkuljettajan tietojärjestelmään.
- 3) Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan vaatimukset täyttyvät, jos rahdinkuljettajan asiakaspalvelun edustaja saattaa matkustajan puolesta muistutuksen kirjalliseen muotoon joko paperilla tai sähköisesti rahdinkuljettajan järjestelmään.
- 4) Montrealin yleissopimuksen 31 artiklassa ei aseteta muistutuksen hyväksyttävyydelle muita vaatimuksia kuin se, että ilmoitus rahdinkuljettajalle tehdään kyseisen artiklan mukaisissa määräajoissa ja siinä yksilöidyssä muodossa.