



Zbornik sudske prakse

MIŠLJENJE NEZAVISNE ODVJETNICE
ELEANOR SHARPSTON
od 20. prosinca 2017.¹

Predmet C-258/16

**Finnair Oyj
protiv
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

(Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Korkein oikeus (Vrhovni sud, Finska))

„Međunarodni zračni prijevoz – Montrealska konvencija – Članak 31. – Odgovornost prijevoznika za štetu na predanoj prtljazi – Zahtjevi u pogledu oblika i sadržaja pisane pritužbe uložene prijevozniku – Certifikat zrakoplovnog društva u pogledu štete na putnikovoj prtljazi, izdan na zahtjev putnika radi uporabe u postupku povodom odštetnog zahtjeva protiv putnikovog osiguravateljskog društva”

1. Ovaj zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje Konvencije o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz, potpisane u Montrealu 28. svibnja 1999. (u daljnjem tekstu: Montrealska konvencija), i, konkretnije, uvjeta iz njezinog članka 31. da pritužbe u pogledu predane prtljage moraju biti sastavljene „u pisanom obliku” i podnesene u roku od sedam dana od primitka prtljage.

2. Zahtjev je upućen u postupku između osiguravateljskog društva (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia: u daljnjem tekstu: Fennia) i zrakoplovnog društva (Finnair) koji se odnosi na štetu nastalu zbog gubitka stvari iz predane prtljage u vlasništvu K. Mäkelä-Dermedesiotis, putnice na letu kojim je upravljalo društvo Finnair. K. Mäkelä-Dermedesiotis je s društvom Fennia sklopila ugovor o osiguranju od takve štete, a potom je, nakon što je K. Mäkelä-Dermedesiotis nadoknadilo štetu i subrogacijom steklo njezin odštetni zahtjev, pokrenulo postupak protiv društva Finnair radi povrata plaćenih iznosa.

Uredba br. 2027/97

3. U članku 1. Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97² predviđeno je:

„Ovom se Uredbom provode odgovarajuće odredbe Montrealske konvencije u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage te se utvrđuju određene dodatne odredbe [...]”

4. U članku 3. stavku 1. Uredbe br. 2027/97 predviđeno je:

„Odgovornost zračnog prijevoznika [Europske unije] u pogledu putnika i njihove prtljage uređen[a] je svim odredbama Montrealske konvencije koje se odnose na takvu odgovornost.”

¹ Izvorni jezik: engleski

² Uredba Vijeća od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća (SL 1997., L 285, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 3., str. 45.), kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. svibnja 2002. (SL 2002., L 140, str. 2.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 4., str. 60.)

Montrealska konvencija

5. Montrealska konvencija je u ime tadašnje Europske zajednice odobrena Odlukom Vijeća 2001/539/EZ³.

6. U trećoj uvodnoj izjavi Montrealske konvencije navedeno je da stranke konvencije prepoznaju „značaj zajamčene zaštite interesa korisnika u međunarodnom zračnom prijevozu i potrebe za pravičnom naknadom temeljenom na načelu naknade štete”.

7. U vezi s time, petom uvodnom izjavom je predviđeno da je „zajedničko djelovanje država s ciljem daljnjeg usklađivanja i kodifikacije određenih pravila [...] kroz novu Konvenciju najprikladniji način postizanja pravedne uravnoteženosti interesa”.

8. Člankom 1. („Opseg primjene”) predviđeno je da se Montrealska konvencija primjenjuje na „cjelokupan međunarodni prijevoz osoba, prtljage ili putnika obavljen zrakoplovom za naknadu”.

9. Članak 17. nosi naslov „Smrt i povreda putnika – oštećenje prtljage”. Stavkom 2. tog članka u bitnome je predviđeno da je prijevoznik strogo odgovoran za štetu na predanoj prtljazi.

10. U članku 22. utvrđene su novčane granice odgovornosti prijevoznika za, među ostalim, oštećenu prtljagu.

11. Člankom 29. („Temelj za odštetne zahtjeve”) predviđeno je da se „bilo kakav odštetni zahtjev” koji proizlazi iz prijevoza prtljage može podnijeti samo pod uvjetima i ograničenjima utvrđenima Konvencijom.

12. Članak 31. Montrealske konvencije, naslova „Pravodobno obavještanje o pritužbama”, glasi:

„1. Kada osoba zadužena za isporuku predane prtljage [...] tu prtljagu [...] primi bez pritužbi, navedeni primitak predstavlja *prima facie* dokaz da su prtljaga ili teret isporučeni u dobrom stanju i sukladno prijevoznikom dokumentu ili uz zapis pohranjen na nekom drugom sredstvu navedenom u stavku 2. članka 3.^[4]

2. U slučaju nastanka štete, osoba koja ima pravo na isporuku mora pritužbu uputiti prijevozniku bez odgode nakon otkrića štete, a najkasnije u roku od sedam dana od datuma primitka u slučaju predane prtljage [...]. U slučaju kašnjenja, ova pritužba mora biti podnijeta najkasnije u roku od dvadeset jednog dana od datuma na koji joj je prtljaga [...] stavljen[a] na raspolaganje.

3. Svaka pritužba mora biti sastavljena u pisanom obliku i predana ili poslana u prethodno navedenim rokovima.

4. Ako nikakva pritužba nije podnesena u prethodno navedenim rokovima, nikakva tužba [ne može se podnijeti] protiv prijevoznika, osim u slučaju prijave na njegovoj strani.”

3 Odluka Vijeća od 5. travnja 2001. o zaključku Europske zajednice o Konvenciji za izjednačavanje nekih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (Montrealska konvencija) (SL 2001., L 194, str. 38.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 21., str. 5.)

4 Stavkom 2. članka 3. je predviđeno da „[b]ilo koji drugi način zabilježbe podataka [o mjestu polaska i mjestu odredišta i, kada je to primjenjivo, zaustavnim mjestima] može zamijeniti izdavanje [prijevoznog] dokumenta [...]. Ako se koristi bilo koje od tih sredstava, prijevoznik nudi putniku da mu izda pisanu izjavu o podatku zabilježenom na navedeni način”.

Činjenično stanje, postupak i prethodna pitanja

13. K. Mäkelä-Dermedesiotis bila je putnica na letu društva Finnair iz Malage (Španjolska) u Helsinki (Finska). Kada je 1. studenoga 2010. stigla u Helsinki, otkrila je da joj u prtljazi koju je predala nedostaju određene stvari.

14. K. Mäkelä-Dermedesiotis o tome je istoga dana telefonski obavijestila zastupnika službe za korisnike društva Finnair. Odredila je izgubljene stvari i zastupniku navela njihovu vrijednost. Zastupnik je podatke koje je navela K. Mäkelä-Dermedesiotis zabilježio u elektroničkom informacijskom sustavu društva Finnair. Dana 3. studenoga 2010., K. Mäkelä-Dermedesiotis ponovno je telefonski kontaktirala službu za korisnike društva Finnair kako bi dobila certifikat za potrebe svojeg odštetnog zahtjeva na temelju police osiguranja koju je imala s društvom Fennia. Društvo Finnair joj je propisno izdalo taj certifikat.

15. Društvo Fennia je K. Mäkelä-Dermedesiotis potom nadoknadilo pretrpljenu štetu te – je stekavši subrogacijom izvorni odštetni zahtjev K. Mäkelä-Dermedesiotis – 2. rujna 2011. podnijelo tužbu Helsingin käräjäoikeus (Okružni sud, Helsinki, Finska) zahtijevajući od društva Finnair povrat plaćenih iznosa.

16. Društvo Finnair osporilo je tužbu, u bitnome tvrdeći da zahtjev za povrat plaćenih iznosa nije dopušten jer K. Mäkelä-Dermedesiotishad nije podnijela pisanu pritužbu u roku iz članka 31. Montrealske konvencije. Helsingin käräjäoikeus (Okružni sud, Helsinki, Finska) prihvatio je navode društva Finnair te je presudom od 4. rujna 2012. odbio tužbu.

17. Društvo Fennia podnijelo je žalbu Helsingin hovioikeus (Žalbeni sud, Helsinki, Finska). Taj je sud razmotrio, među ostalim, upute putnicima objavljene na internetskoj stranici društva Finnair, koje su sadržavale različite navode o izražavanju pritužbe, s jedne, i stvarnom podnošenju pisane pritužbe, s druge strane. Pritužba se mogla izraziti telefonski, dok se pisana pritužba morala u roku od sedam dana od primitka prtljage podnijeti u obliku posebnog obrasca. Sud je za upute na internetskoj stranici društva Finnair zaključio da „nisu dovoljno jasne i nedvosmislene za putnika kao potrošača”. Budući da u uputama nije bilo navedeno u koju je svrhu potrebno izraziti pritužbu, putnica je, kao potrošač, opravdano mogla vjerovati da će i pritužba koju izrazi preko telefona, i koju registrira zaposlenik društva, zadovoljavati zahtjeve formalne pisane pritužbe. Putnica je društvo Finnair precizno obavijestila o šteti te je dobila pisani certifikat, iz kojeg je proizlazilo da je pritužba pravodobno zabilježena u informacijskom sustavu društva Finnair. Nakon što mu je pritužba izražena, društvo Finnair nije putnicu obavijestilo da tako izraženu pritužbu ne smatra dovoljnom za uspostavu njegove odgovornosti i da je potrebno podnijeti daljnju pisanu pritužbu.

18. Helsingin hovioikeus (Žalbeni sud, Helsinki) je na temelju tih činjenica zaključio da je putnica pravodobno podnijela valjanu pritužbu protiv prijevoznika. Taj je sud presudom od 28. veljače 2014. ukinuo presudu Helsingin käräjäoikeus (Okružni sud, Helsinki) te je naložio društvu Finnair povrat plaćenih iznosa društvu Fennia.

19. Društvo Finnair podnijelo je žalbu Korkein oikeus (Vrhovni sud, Finska) zahtijevajući da ukine presudu Helsingin hovioikeus (Žalbeni sud, Helsinki) i potvrdi presudu Helsingin käräjäoikeus (Okružni sud, Helsinki).

20. Korkein oikeus (Vrhovni sud) odlučio je prekinuti postupak i Sudu uputiti sljedeća prethodna pitanja:

„1. Treba li članak 31. stavak 4. Montrealske konvencije tumačiti na način da je radi očuvanja prava na tužbu potrebno, uz pravodobno podnošenje pritužbe, i da pritužba bude podnesena u pisanom obliku u rokovima iz članka 31. stavka 3.?”

2. U slučaju da očuvanje prava na tužbu zahtijeva da se pritužba pravodobno podnese u pisanom obliku, treba li članak 31. stavak 3. Montrealske konvencije tumačiti na način da se zahtjev pisanog oblika može ispuniti elektroničkim postupcima i registracijom prijavljene štete u informacijskom sustavu prijevoznika?
 3. Protivi li se Montrealskoj konvenciji tumačenje prema kojem zahtjev pisanog oblika treba smatrati ispunjenim ako zastupnik prijevoznika prijavljenu štetu/pritužbu sa znanjem putnika zabilježi u pisanom obliku, bilo na papiru bilo elektronički u sustavu prijevoznika?
 4. Postavlja li članak 31. Montrealske konvencije neke dodatne materijalne zahtjeve u pogledu pritužbe, uz onaj da prijevoznika treba obavijestiti o nastaloj šteti?"
21. Pisana očitovanja podnijeli su društvo Finnair, talijanska vlada i Europska komisija.
22. Društvo Finnair, društvo Fennia i Europska komisija iznijeli su usmena očitovanja na raspravi održanoj 23. ožujka 2017.

Ocjena

Opće napomene

23. Odredbe Montrealske konvencije sastavni su dio pravnog poretka Europske unije od 28. lipnja 2004. te je Sud stoga nadležan u prethodnom postupku odlučivati o njihovu tumačenju⁵.
24. Montrealska konvencija ne sadržava nikakve definicije izraza „sastavljena u pisanom obliku” ili „u pisanom obliku”. Stoga, „s obzirom na cilj te konvencije, a to je ujednačavanje pravila za međunarodni zračni prijevoz, [te se izraze] mora ujednačeno i autonomno tumačiti, neovisno o različitim značenjima koja se [tim pojmovima] pridaju u domaćim pravima država stranaka te konvencije” te ih se „mora tumačiti u skladu s pravilima općeg međunarodnog prava koja se odnose na tumačenje, koja su obvezujuća u Europskoj uniji”⁶.
25. U vezi s time, člankom 31. Bečke konvencije o pravu međunarodnih ugovora⁷, kojom su kodificirana pravila općeg međunarodnog prava, predviđeno je da se međunarodni ugovor mora tumačiti u dobroj vjeri, prema uobičajenom smislu izraza iz ugovora u njihovu kontekstu i u svjetlu predmeta i svrhe ugovora⁸.
26. Što se potonjeg tiče, u trećoj i petoj uvodnoj izjavi Montrealske konvencije ističe se „značaj zajamčene zaštite interesa korisnika u međunarodnom zračnom prijevozu i potrebe za pravičnom naknadom temeljenom na načelu naknade štete” te se zajedničko djelovanje država kroz novu konvenciju navodi kao „najprikladniji način postizanja pravedne uravnoteženosti interesa”.

5 Vidjeti presudu od 6. svibnja 2010., Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, t. 20. i navedenu sudsku praksu.

6 U tom pogledu, vidjeti presudu od 6. svibnja 2010., Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, t. 21. i 22. (citirani dijelovi odnose se na definiciju pojma „šteta” iz članka 22. Montrealske konvencije).

7 Potpisana u Beču 23. svibnja 1969. (Zbornik međunarodnih ugovora Ujedinjenih naroda, sv. 1155., str. 331.)

8 Vidjeti presudu od 6. svibnja 2010., Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, t. 23. i navedenu sudsku praksu.

Prvo pitanje

27. Sud koji je uputio zahtjev svojim prvim pitanjem u biti pita onemogućuje li članak 31. stavak 4. Montrealske konvencije podnošenje tužbe protiv prijevoznika zbog štete nastale na predanoj prtljazi ako je pritužba podnesena unutar roka iz stavka 2. tog članka, ali nije sastavljena „u pisanom obliku” u smislu stavka 3. tog članka.

Uvodne napomene – „gubitak prtljage” ili „šteta na prtljazi”

28. Valja podsjetiti da se izvorni odštetni zahtjev K. Mäkelä-Dermedesiotis odnosio na stvari iz prtljage koju je predala, a koje su nedostajale kada je prtljaga stigla u Helsinki. Kako je Komisija istaknula u svojim pisanim očitovanjima, to otvara pitanje treba li štetu nastalu zbog gubitka stvari iz predane prtljage kategorizirati kao „štetu na prtljazi” ili kao „gubitak prtljage”.

29. U skladu s člankom 17. stavkom 2. Montrealske konvencije, „[p]rijevoznik je odgovoran za pretrpljenu štetu u slučaju uništenja ili gubitka, ili štete na predanoj prtljazi [...] pod [određenim uvjetima] [...]”. Člankom 31. stavkom 2. je predviđeno da se pritužbe u pogledu štete na predanoj prtljazi prijevozniku moraju podnijeti u roku od sedam dana od datuma primitka prtljage. Međutim, u članku 31. nije predviđen nikakav konkretan rok za podnošenje pritužbi u pogledu izgubljene prtljage⁹.

30. Po mojemu mišljenju, gubitak stvari iz predane prtljage bolje je kategorizirati kao „štetu na prtljazi”. U tom pogledu, razlikovni kriterij treba biti pitanje je li putnik primio predanu prtljagu (makar u nesavršenom stanju), kakav je bio slučaj u ovom predmetu, ili ju uopće nije primio.

31. U skladu s člankom 31. stavkom 1. Montrealske konvencije, kada osoba zadužena za isporuku predane prtljage tu prtljagu primi bez pritužbi, navedeni primitak predstavlja *prima facie* dokaz da je prtljaga isporučena u dobrom stanju. Putnik je nakon primitka prtljage u mogućnosti utvrditi je li ona u dobrom stanju ili ne, uključujući je li netaknuta. U slučaju bilo kakve štete, putnik mora, kako bi očuvao svoja prava, uložiti pritužbu unutar predviđenih rokova i u potrebnom obliku. Nakon što prijevoznik uruči predanu prtljagu, on više nema nikakvu kontrolu nad njom te ima samo ograničene mogućnosti provjere je li navodna šteta nastala dok je prtljaga bila u njegovom posjedu ili je do štete došlo nakon što je uručena putniku. Ti su problemi još izraženiji kada se navodi da nedostaju stvari iz predane prtljage. Stoga je razumno od putnika zahtijevati da bilo kakvu štetu na prtljazi prijavi u kratkom roku od njezinog primitka. Slično tomu, u pritužbi zbog štete na predanoj prtljazi ili njezinom sadržaju ne može se samo reći „moja je torba izgubljena”. Stoga je, u interesu učinkovitog i neometanog postupanja, razumno zahtijevati postojanje *pisane zabilježbe* takve pritužbe.

32. Tih problema nema kada je predana prtljaga izgubljena. Prijevoznik je prihvatio posjed nad predanom prtljagom. Ona je izgubljena dok se prijevoznik za nju skrbio. Stoga, u tom slučaju ne postoji jednaka potreba za određivanjem formalnih zahtjeva u pogledu rokova za ulaganje pritužbe ili propisivanjem oblika u kojem se pritužbu mora uložiti. Također ističem da mi se čini, s obzirom na to da u slučaju *gubitka* prtljage putnik istu nije „primio” u smislu članka 31. stavka 1. (to upravo i jest čitav putnikov problem!), da okolnosti u kojima je predana prtljaga izgubljena te nije dostavljena putniku ne mogu izazvati primjenu nijednog dijela članka 31.

33. Stoga bih slučaj u kojem je putnik primio predanu prtljagu iz koje nedostaju određene stvari okvalificirala kao primitak „oštećene” prtljage, a ne kao „gubitak prtljage”. U skladu s tim, zahtjevi iz članka 31. su primjenjivi.

⁹ U članku 17. stavku 3. jednostavno je navedeno da putnik, ako prijevoznik prizna gubitak predane prtljage, ili ako predana prtljaga nije stigla nakon isteka dvadeset jednog dana od datuma kada je trebala stići, ima pravo protiv prijevoznika ostvariti svoja prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu, pri čemu ne postoji nikakvo ograničenje u pogledu vremena za podnošenje pritužbe ili njezinog oblika, osim mogućnosti zastare predviđene člankom 35., u skladu s kojim se pravo na naknadu štete gubi ako se tužba ne podnese u roku od dvije godine.

Mora li se pritužbu podnijeti u pisanom obliku u roku od sedam dana da bi bila valjana?

34. U članku 31. stavku 4., prema kojem nije moguće podnijeti tužbu protiv prijevoznika ako se u predviđenim rokovima ne uloži pritužba, ne navodi se izričito da pritužba mora biti „sastavljena u pisanom obliku”. Taj je uvjet izričito predviđen u članku 31. stavku 3. To otvara pitanje koje su posljedice pravodobne pritužbe sastavljene u obliku koji ne ispunjava zahtjev da bude „sastavljena u pisanom obliku”.

35. Moglo bi se tvrditi da je pritužba prijevozniku uložena u trenutku kada je usmeno izražena; i da zahtjev pisanog oblika predstavlja tek dokazni zahtjev. Međutim, smatram da tom tumačenju ne ide u prilog sam tekst članka 31. Člankom 31. stavkom 3. je predviđeno da „[s]vaka pritužba mora biti sastavljena u pisanom obliku” i predana ili poslana u propisanim rokovima. Iz tog općeg pravila moglo bi se zaključiti da je nepisana pritužba manjkava za potrebe Montrealske konvencije. Logična posljedica toga je da se pritužbu, da bi se očuvalo pravo na podnošenje tužbe, mora ne samo podnijeti u predviđenim rokovima, nego i da ju se (unutar tih rokova) mora podnijeti u „pisanom obliku”.

36. Stoga, predlažem da Sud na prvo pitanje odgovori na način da Montrealska konvencija onemogućuje da se protiv prijevoznika podnese tužba zbog štete na predanoj prtljazi ako je pritužba podnesena unutar rokova iz članka 31. stavka 2., ali nije sastavljena „u pisanom obliku” u smislu članka 31. stavka 3. te konvencije.

Drugo pitanje

37. Sud koji je uputio zahtjev svojim drugim pitanjem pita treba li članak 31. stavak 3. Montrealske konvencije tumačiti na način da se zahtjev pisanog oblika može ispuniti elektroničkim postupkom – primjerice, registracijom pritužbe u informacijskom sustavu prijevoznika.

38. Iako se to pitanje naizgled odnosi na to može li se za zabilježbu na elektroničkom mediju smatrati da je „sastavljena u pisanom obliku”, sud koji je uputio zahtjev njime u biti pita mora li se Montrealsku konvenciju tumačiti na način da samo dokumenti napisani na papiru (što je bio uobičajeni medij pisane komunikacije u vrijeme sastavljanja Montrealske konvencije) predstavljaju valjane pritužbe u skladu s njezinim člankom 31. stavkom 3. Ako konvenciju treba tako usko tumačiti, na kojim se vrstama medija pritužbu može podnijeti da bi se smatralo da je „u pisanom obliku”?

39. Korisno je prvo se podsjetiti što je točno „pisanje” i koja je svrha zahtjeva da se pritužbu mora podnijeti „u pisanom obliku”.

40. Pisanje je dio povijesti čovječanstva mnogo duže nego letenje. Pisani tekstovi stvarani su na velikom broju različitih medija, na glinenim pločama, pergamentu, papiru i papirusu, štapovima s runama i komadima mramora i granita – te, odnedavno, na elektroničkim medijima. Svi su ti tekstovi „u pisanom obliku” u uobičajenom smislu tog izraza.

41. Izraz „u pisanom obliku” u navedenim primjerima opisuje dovršeni tekst sačuvan i zabilježen za buduće naraštaje. *Ne* predstavlja navod o inspiraciji za tekst ili o njegovom autorstvu. Stoga postoji izrazito mala vjerojatnost da je *autor* dekreta izdanog u Memphisu, Egiptu, 196. prije nove ere u ime kralja Ptolomeja V. bio osoba koja je slova triju usporednih verzija (hijeroglifsko pismo, demotsko pismo i starogrčko pismo) doista urezala u granodioritni stub – ali to ne znači da nastali tekst Kamena iz Rosette nije „u pisanom obliku”.

42. Pri razmatranju obilježja po kojima se pisane poruke razlikuju od onih koje se usmeno prenose, glavne razlike koje padaju na pamet su trajnost pisanog oblika i mogućnost da ga se sačuva za kasniji uvid. Pisane izjave obično je moguće arhivirati i sačuvati za kasniji uvid te ih je čak moguće potvrditi na razne načine kako bi se osnažila mogućnost dokazivanja (među ostalim) njihova izvora, konačnog sadržaja i točnog trenutka njihova nastanka.

43. Usmene izjave, iako ih je moguće utvrditi na temelju sjećanja stranaka, mnogo su manje prikladne kao dokaz; te se često javljaju neslaganja oko toga što je točno izrečeno ili navedeno i kada je to točno učinjeno.

44. Zahtjev da se samo za tekst zabilježen na papiru može smatrati da je „u pisanom obliku” ne odražava uobičajeno značenje pojma „pisanje”. Budući da isključuje oblike komunikacije (kao što su telefaks i odnedavno elektronička pošta) koji se svakodnevno koriste u trgovini, industriji i poslovanju, takvo bi tumačenje pisanog oblika doista bilo arhaičko. Ono nema smisla ni u kontekstu modernog zračnog prijevoza i načina na koji zrakoplovna društva komuniciraju sa svojim klijentima. Opće je poznato da zrakoplovna društva u svakodnevnoj komunikaciji sa svojim klijentima u značajnoj mjeri koriste elektroničku komunikaciju – uključujući pri kupnji karata preko interneta, prijavi za let preko interneta, kod elektroničkih dozvola za ukrcaj i kod informacija objavljenih na internetu o postupcima za ulaganje pritužbi. Stoga se čini da je usko tumačenje izraza „u pisanom obliku” protivno navedenoj svrsi Montrealske konvencije, odnosno „[osiguravanju] zaštite interesa korisnika” (kako je utvrđena u trećoj uvodnoj izjavi te konvencije). Ukratko, u Montrealskoj konvenciji ne vidim nijedan izričit zahtjev prema kojem se pisana pritužba mora podnijeti na papiru; kao što ne vidim nijedan uvjerljiv razlog zbog kojeg se pisanje na elektroničkom mediju ne bi moglo smatrati „pisanom” pritužbom pod uvjetom da dotično pisanje zadovoljava svrhu tog zahtjeva.

45. Istina, odredbe Montrealske konvencije o ulaganju pritužbi mora se tumačiti na način da zahtijevaju dodatnu mjeru praktičnosti i da sadržavaju neki oblik općeg zahtjeva da stranke moraju postupati u dobroj vjeri. Neki oblici pisanih pritužbi manje su praktični od drugih u pogledu mjere u kojoj omogućuju prijevoznicima da ih brzo razmotre (primjerice, pritužbe na komadu kamena ili na glinenoj ploči)¹⁰. Nasuprot tomu, pritužbu koja za sve praktične potrebe ispunjava zahtjev pisanog oblika ne treba zanemariti samo zato što nije podnesena na papiru. Stoga, po mojemu mišljenju, logično je da se pri tumačenju izraza „u pisanom obliku” u obzir mora uzeti svrhu zahtjeva, pitanja praktičnosti i uobičajenu praksu u vrijeme nastanka relevantnog činjeničnog stanja. Ne smije se zanemariti način na koji poduzetnici obično posluju sa svojim klijentima, jer će u suprotnom doći do apsurdnih posljedica.

46. Danas je u mnogim sektorima gospodarstva uobičajena praksa da se dokumente skenira i spremi samo u elektroničkom obliku, pri čemu ih se na papir ispisuje samo kada se to izričito zahtijeva.

47. Društvo Finnair nije navelo da „pisanje” na tvrde diskove njegovog informacijskog sustava zahtjeve trajnosti i mogućnosti čuvanja za kasniji uvid ne ispunjava jednako kvalitetno kao pisanje na papiru. Mogućnost da će zapis na papiru nestati slična je kao kod računalnog sustava čiji su podaci adekvatno duplicirani; a vjerojatnost da će biti izgubljen možda je veća nego u slučaju elektroničkog dokumenta koji je moguće potražiti na relevantnom elektroničkom mediju. Isto tako, nije navedeno da je elektronički „papirni zapis” inferioran papirnom zapisu na „čvrstom mediju” (to jest na papiru) kada je riječ o zabilježavanju trenutka u kojem su podaci o šteti na predanoj prtljazi prijavljeni prijevozniku i eventualnih kasnijih izmjena i dodataka tim podacima.

¹⁰ Studente engleskog *common law-a* odavno uveseljava (fiktivna) priča o Albertu Haddocku, koji je svoj dug prema HM Inland Revenue (poreznoj upravi) platio tako što je ček za dugovani iznos napisao na kravi (Board of Inland Revenue v Haddock: predmet o čekovnoj kravi). Prvi put je objavljena u satiričkom časopisu *Punch* u sklopu autorove serije *Misleading Cases in the Common Law*, a kasnije je stekla gotovo legendaran status kao dio kolekcije sličnih parodija: vidjeti A. P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935.) – ili, ako ta publikacija nije lako dostupna (https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock).

48. Po mojemu mišljenju, ako su potrebne informacije o šteti na predanoj prtljazi napisane na trajnom mediju koji je moguće sačuvati za kasniji uvid te koji je u posjedu i pod kontrolom prijevoznika, to bi trebalo biti dovoljno da se za pritužbu smatra da je „u pisanom obliku” u smislu Montrealske konvencije. U tom pogledu ne bi trebalo biti važno je li pritužba napisana na papiru pa je za kasniji uvid u nju potrebno pretražiti fizički arhiv, otvoriti ladicu i uzeti odnosni papir ili je pak pohranjena na tvrdom disku računala pa je za kasniji uvid u nju potrebno otvoriti relevantni dokument i pročitati ga na ekranu (ili ispisati na papiru).

49. U ovom predmetu, društvo Finnair je putnici izdalo fizički, na papir ispisani certifikat o podnesenoj pritužbi, a ona ga je upotrijebila protiv svojeg osiguravateljskog društva. U skladu s mojom analizom, izdavanje tog certifikata nije preduvjet da bi se za pritužbu smatralo da je u pisanom obliku. Podaci koje je K. Mäkelä-Dermedesiotis telefonski dala zastupniku službe za korisnike društva Finnair u pisani su oblik preneseni kada ih je taj zastupnik unio u informacijski sustav društva Finnair. Međutim, činjenica da je isti ili drugi zastupnik službe za korisnike društva Finnair mogao, klikom na opciju „ispis”, izdati certifikat na papiru koji je mogao poslužiti (i jest poslužio) kao dokaz u postupku ostvarenja putničinog odštetnog zahtjeva prema osiguravateljskom društvu naglašava činjenicu da je društvo Finnair sve potrebne informacije o pritužbi imalo na raspolaganju u pisanom obliku.

50. Posljedično, predlažem da odgovor Suda na drugo pitanje bude da članak 31. stavak 3. Montrealske konvencije treba tumačiti na način da se zahtjev pisanog oblika može ispuniti elektroničkim postupkom, uključujući registracijom putnikove pritužbe u informacijskom sustavu prijevoznika.

Treće pitanje

51. Sud koji je uputio zahtjev svojim trećim pitanjem u biti pita jesu li zahtjevi iz članka 31. Montrealske konvencije ispunjeni ako zastupnik službe za korisnike prijevoznika pritužbu zabilježi, u ime putnika, u pisanom obliku, bilo na papiru bilo elektronički u informacijskom sustavu prijevoznika.

52. Nesporno je da je zastupnik službe za korisnike društva Finnair podatke koje je K. Mäkelä-Dermedesiotis pružila zabilježio u informacijskom sustavu društva Finnair. Stoga, putnica je bila i *izvor* podataka i *stvarni autor* pritužbe. Društvo Finnair je kasnije K. Mäkelä-Dermedesiotis izdalo i poslalo certifikat. Nije jasno je li društvo Finnair zadržalo papirni primjerak tog certifikata u svojim spisima.

53. Dok se drugo pitanje suda koji je uputio zahtjev odnosilo na značenje izraza „u pisanom obliku”, njegovo treće pitanje bavi se problemom: „mora li sam putnik pritužbu podnijeti u pisanom obliku; ili je dovoljno da se pritužba u pisanom obliku zabilježi na njegovu inicijativu i prema njegovim uputama?”

54. U tekstu članka 31. Montrealske konvencije *nije* navedeno da „*putnik* mora pritužbu sastaviti u pisanom obliku”. Člankom 31. stavkom 2. samo je predviđeno da, „[u] slučaju nastanka štete, osoba koja ima pravo na isporuku mora pritužbu uputiti prijevozniku [unutar određenih strogih rokova]”; a u članku 31. stavku 3. se samo zahtijeva da „[s]vaka pritužba mora biti sastavljena u pisanom obliku i predana ili poslana u prethodno navedenim rokovima”¹¹. Prihvaćam da francuski tekst, slijedeći standardna pravila francuskog zakonodavnog pisanja (u kojem se više koriste imenice nego glagoli) i uporabom imenice „*protestation*” i u stavku 2. i u stavku 3. članka 31., donekle upućuje na to da sam putnik mora *sastaviti* pritužbu („*protestation*”) u pisanom obliku koju se potom „*remise ou expédiée*”

¹¹ U francuskom tekstu stoji „En cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie [...]” (članak 31. stavak 2.) i „Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation” (članak 31. stavak 3.). Budući da je gramatička struktura španjolskog teksta u tom pogledu slična gramatičkoj strukturi francuskog teksta, nije iznenađujuće da se i u stavku 2. i u stavku 3. članka 31. španjolskog teksta koristi ista imenica („una protesta”) („[...] el destinatario deberá presentar [...] una protesta [...]”, odnosno „Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados”).

(predaje ili šalje) prijevozniku. Međutim, engleski tekst je fleksibilniji jer se u njemu koriste glagoli. Glagol „must complain” („mora pritužbu uputiti”) iz članka 31. stavka 2. upućuje samo na to da pritužba mora *potjecati* od „osobe koja ima pravo na isporuku” (subjekta tog glagola). Subjekt glagola „be made” („biti sastavljena”) iz članka 31. stavka 3. je „the passenger’s complaint” („pritužba”). Na temelju toga ne može se automatski zaključiti da sam putnik mora pritužbu sastaviti u pisanom obliku. Time se samo opisuje što mora postojati na kraju postupka ulaganja pritužbe (dakle, pritužba u pisanom obliku) da bi pritužba bila valjana.

55. Različite jezične verzije Montrealske konvencije jednako su vjerodostojne¹². U skladu s člankom 31. Bečke konvencije o pravu međunarodnih ugovora, članak 3. Montrealske konvencije treba „tumačiti u dobroj vjeri, prema uobičajenom smislu izraza iz [konvencije] u njihovu kontekstu i u svjetlu predmeta i svrhe [konvencije]”. Čini mi se da tekst konvencije ostavlja prostor za slobodnu ocjenu pitanja može li se pritužbu *koja potječe od putnika*, ali koju je u pisani oblik pretvorio netko drugi, smatrati valjanom pritužbom ako je takvo tumačenje više u skladu s predmetom i svrhom Montrealske konvencije u uvjetima 21. stoljeća.

56. Također bih istaknula da konvencija ne predviđa da pritužba mora biti potpisana, niti zahtijeva uporabu preporučene pošte (ili nekog drugog posebnog oblika dostave) kako bi postojao dokaz o izvoru pritužbe. Konvencija uopće ne zahtijeva slanje pritužbe poštom, članak 31. stavak 3. samo predviđa da pritužba mora biti „predana ili poslana”. Konvencijom nije uređeno ni dokazivanje sadržaja i trenutka podnošenja pritužbe ako se stranke kasnije ne slažu oko tih pitanja (ili se pak ne slažu oko toga je li pritužba uopće podnesena). Uređenje tih pitanja ostavljeno je postupovnim pravilima država ugovornica. Pritužba jednostavno služi tome da putnik svoj zahtjev izrazi prijevozniku. Čini se da pored toga nema nikakav pravni učinak.

57. Stoga, u samom tekstu Montrealske konvencije putniku se nigdje izričito ne onemogućuje da se posluži tuđom pomoći kako bi *pritužbu koju želi izraziti* pretvorio u pisani oblik.

58. Započnimo s dva primjera.

59. Putnik A je poslovni čovjek. Kada je nakon poslovnog putovanja raspakirao prtljagu koju je predao, na neugodno iznenađenje je otkrio da ju je netko otvorio i da nekoliko stvari nedostaje. Sljedećeg je dana pozvao svoju tajnicu u ured te joj kratko izdiktirao potrebne informacije. Ona ih je zapisala i ispisala kao kratki dopis. On je na dno tog dopisa stavio (nečitke) inicijale te joj rekao da ga pošalje. Ona je skenirala dopis i elektroničkom ga poštom poslala zrakoplovnom društvu.

60. Putnik B letio je u udaljeno odredište kako bi započeo svoj dvotjedni trekking odmor. Stigao je kasno navečer te je nakon preuzimanja predane prtljage otkrio da je oštećena. Za informacijskim pultom nije bilo nikoga, a njegov daljnji prijevoz bio je na odlasku. Ugledao je veliki znak na engleskom jeziku: „Problem s prtljagom? Nazovite [telefonski broj]”. Zapisao je broj i sljedeće jutro (dok je još imao signal) mobitelom nazvao osoblje u zračnoj luci kako bi uložio pritužbu. Zastupnik službe za korisnike upisao je informacije u računalnu bazu podataka zrakoplovnog društva te je putniku na mobitel i njegovu adresu elektroničke pošte poslao poruku s prilogom.

61. Pritužbu putnika A elektronički je sastavila osoba pod njegovim izravnim nadzorom, ispisala ju i potom ponovno pretvorila u elektronički oblik i poslala. Čini li ju to nevaljanom? Predstavlja li ikakvu razliku ako poslovni čovjek, umjesto da na dopis stavi svoje inicijale (ili ga uopće ne potpiše), upotrijebi svoj puni potpis ili ako ga tajnica pošalje preporučenom poštom?

¹² Konvencija je sastavljena „na engleskom, arapskom, kineskom, francuskom, ruskom i španjolskom jeziku, pri čemu su svi tekstovi jednako vjerodostojni”.

62. Putnik B našao se u situaciji u kojoj praktički nije mogao osobno sastaviti pritužbu i poslati ju zrakoplovnom društvu u roku od sedam dana od primitka oštećenog ruksaka. Zrakoplovna društva u zračnim lukama u kojima nisu fizički prisutna često koriste osoblje tih luka za rješavanje problema izgubljene prtljage. Osoblje zračne luke nije bilo prisutno kada je sletio zrakoplov u kojem je putnik B putovao, ali je bio istaknut kontaktni broj. Putnik B je učinio upravo ono na što ga se pozivalo kako bi osoblju zračne luke uložio pritužbu koju bi se prosljedilo prijevozniku.

63. U oba opisana primjera je očito da pritužba potječe od putnika. *Riječ je o pritužbi putnika*. Netko drugi ju je samo pretvorio u pisani oblik. Tako je nastala jasna pisana zabilježba sadržaja pritužbe. Čini mi se da je to u skladu s predmetom i svrhom Montrealske konvencije. Formalnije rečeno: za potrebe članka 31. stavka 3. Montrealske konvencije dovoljno je da se zapis unese *u ime putnika* ili *prema uputi putnika*, tako da bude očito da podaci na kojima pritužba počiva potječu od putnika i da zabilježena pritužba odgovara putnikovim navodima.

64. Ne vidim zašto zastupnik prijevoznika ne bi u ime putnika mogao pritužbu zabilježiti u pisanom obliku. Poduzeća, uključujući zrakoplovna društva, redovito obavljaju usluge za svoje klijente – ponekad u zamjenu za naknadu plaćenu za taj konkretni čin, ali ponekad u vezi s pružanjem drugih usluga ili isporukom robe za koju je klijent platio. Takva pomoć nerijetko uključuje pomaganje klijentima s ulaganjem pritužbi¹³.

65. Putnik može od zastupnika prijevoznikove službe za korisnike opravdano očekivati da postupa u dobroj vjeri i da pritužbu u pisanom obliku unese u informacijski sustav prijevoznika za obradu pritužbi – a osobito kada odjel prijevoznikove službe za korisnike izda certifikat kao potvrdu unosa u računalni sustav.

66. Činjenično stanje u ovom predmetu nije neobično. Putnica je u propisanim rokovima nazvala prijevoznikovu službu za korisnike na *telefonski broj koji je prijevoznik u tu svrhu pružio*, kako bi uložila pritužbu zbog oštećene prtljage. Zastupnik službe za korisnike prijevoznika je u ime putnice zapisao i obradio podatke koje mu je ona pružila (elektronički, kako se to danas obično radi). Prisutni su svi elementi potrebni za zaštitu interesa prijevoznika. Malo je vjerojatno da će prijevoznikov vlastiti zastupnik pri zapisivanju podataka koje mu putnik pruži preuveličati pritužbu u korist putnika. Smatram da većina putnika ne očekuje da će morati izvršiti (na prvi pogled besmislen) dodatnu radnju zapisivanja istih onih podataka koje je zastupnik službe za korisnike prijevoznika upravo unio u informacijski sustav i da će ih sami morati poslati prijevozniku.

67. Iako to pitanje u konačnici mora riješiti nacionalni sud, jer je isključivo on nadležan ocjenjivati činjenice, čini mi se da je u takvim okolnostima riječ o valjanoj pritužbi sastavljenoj u pisanom obliku u smislu članka 31. Montrealske konvencije.

68. Naposlijetku, ističem da je teleološko tumačenje članka 31. Montrealske konvencije u skladu s ciljem da se zaštite potrošači predviđenim u njezinoj trećoj uvodnoj izjavi kao i pristupom naklonjenim potrošačima koji je Sud usvojio pri tumačenju prava putnika da im zrakoplovna društva nadoknade štetu u skladu s Uredbom br. 261/2004 (Uredba o putnicima u zračnom prijevozu)¹⁴.

13 Vidjeti, primjerice, opis u *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives (Priručnik s pregledom zanimanja, zastupnici službe za korisnike), na stranicama Bureau of Labor Statistics, U. S. Department of Labor (Ured za statistiku o radu, Ministarstvo rada Sjedinjenih Američkih Država), dostupan na internetskoj adresi <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (posjećena 30. listopada 2017.). U priručniku je, pod naslovom „Što rade zastupnici službe za korisnike”, navedeno: „Zastupnici službe za korisnike komuniciraju s klijentima radi *obrade pritužbi* i narudžbi te pružanja informacija o proizvodima i uslugama organizacije” (moje isticanje).

14 Uredba Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL 2004., L 46, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 26., str. 21.). Osobito vidjeti presude od 19. studenoga 2009., Sturgeon i dr., C-402/07 i C-432/07, EU:C:2009:716, i od 23. listopada 2012., Nelson i dr., C-581/10 i C-629/10, EU:C:2012:657.

69. Stoga predlažem da Sud na treće pitanje odgovori na način da su zahtjevi iz članka 31. Montrealske konvencije ispunjeni ako zastupnik službe za korisnike prijevoznika u ime putnika u pisanom obliku zabilježi pritužbu, bilo na papiru bilo elektronički u informacijskom sustavu prijevoznika.

Četvrto pitanje

70. Sud koji je uputio zahtjev svojim četvrtim pitanjem pita postavlja li članak 31. Montrealske konvencije neke dodatne materijalne zahtjeve u pogledu pritužbe, uz onaj da prijevoznika treba obavijestiti o nastaloj šteti.

71. Dovoljno je primijetiti da se članak 31. Montrealske konvencije (kako to proizlazi iz njegova naslova) bavi isključivo „pravodobnim obavještanjem o pritužbama”. Stoga se odnosi samo na preduvjete koji moraju biti ispunjeni da bi se moglo podnijeti tužbu protiv prijevoznika (konkretno, pritužbu se mora podnijeti pravodobno i u pisanom obliku). Ako ti uvjeti *nisu* ispunjeni, tada – osim u slučaju prijave na strani prijevoznika – tužbu nije moguće podnijeti (članak 31. stavak 4.). Ako su ti uvjeti ispunjeni, tužba protiv prijevoznika je dopuštena. Ako prijevoznik ospori pritužbu, uspjeh tužbe ovisit će o poštovanju primjenjivih postupovnih i dokaznih pravila i elementima izloženima sudu kojemu je tužba podnesena. Međutim, člankom 31. Montrealske konvencije nije uređeno nijedno od tih pitanja.

72. Stoga, smatram da na četvrto prethodno pitanje treba odgovoriti na način da članak 31. Montrealske konvencije ne uvjetuje dopuštenost pritužbe nikakvim dodatnim materijalnim zahtjevima, pored onog da pritužbu prijevozniku treba uložiti u roku i obliku predviđenom tim člankom.

Zaključak

73. S obzirom na navedeno, predlažem da Sud na sljedeći način odgovori na pitanja koja mu je uputio Korkein oikeus (Vrhovni sud, Finska):

1. Montrealska konvencija o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz, potpisana u Montrealu 28. svibnja 1999., onemogućuje da se protiv prijevoznika podnese tužba zbog štete na predanoj prtljazi ako je pritužba podnesena unutar rokova iz članka 31. stavka 2., ali nije sastavljena „u pisanom obliku” u smislu članka 31. stavka 3. te konvencije.
2. Članak 31. stavak 3. Montrealske konvencije treba tumačiti na način da se zahtjev pisanog oblika može ispuniti elektroničkim postupkom, uključujući registracijom putnikove pritužbe u informacijskom sustavu prijevoznika.
3. Zahtjevi iz članka 31. Montrealske konvencije ispunjeni su ako zastupnik službe za korisnike prijevoznika pritužbu u ime putnika zabilježi u pisanom obliku, bilo na papiru bilo elektronički u informacijskom sustavu prijevoznika.
4. Članak 31. Montrealske konvencije ne uvjetuje dopuštenost pritužbe nikakvim dodatnim materijalnim zahtjevima, pored onog da pritužbu prijevozniku treba uložiti u roku i obliku predviđenom tim člankom.