



Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (osmo vijeće)

11. svibnja 2017.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zračni prijevoz – Uredba (EZ) br. 261/2004 – Članak 5. stavak 1. točka (c) – Naknada štete i pomoć putnicima u slučaju otkazivanja leta – Oslobađanje od obveze naknade štete – Ugovor o prijevozu sklopljen uz posredovanje putničke agencije koja djeluje na internetu – Zračni prijevoznik koji je pravodobno obavijestio putničku agenciju o promjeni rasporeda leta – Putnička agencija koja je navedenu informaciju prosljedila putniku elektroničkom poštom deset dana prije leta“

U predmetu C-302/16,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio rechtbank Noord-Nederland (Sud za Sjevernu Nizozemsku), odlukom od 18. svibnja 2016., koju je Sud zaprimio 27. svibnja 2016., u postupku

Bas Jacob Adriaan Krijgsman

protiv

Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV,

SUD (osmo vijeće),

u sastavu: M. Vilaras, predsjednik vijeća, J. Malenovský i D. Šváby (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: H. Saugmandsgaard Øe,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV, A. J. F. Gonesh, advocaat,
- za francusku vladu, D. Colas, E. de Moustier i M.-L. Kitamura, u svojstvu agenata,
- za austrijsku vladu, G. Eberhard, u svojstvu agenta,
- za poljsku vladu, B. Majczyna, u svojstvu agenta,
- za Europsku komisiju, N. Yerrell i F. Wilman, u svojstvu agenata,

* Jezik postupka: nizozemski

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja,
donosi sljedeću

Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 5. stavka 1. točke (c) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja 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.).
- 2 Zahtjev je podnesen u okviru spora između Basa Jacoba Adriaana Krijgsmána i društva Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (u daljnjem tekstu: SLM), zračnog prijevoznika, povodom odbijanja potonjeg da tužitelju naknadi štetu zbog otkazivanja njegova leta.

Pravo Unije

Uredba br. 261/2004

- 3 Uvodne izjave 1., 7. i 12. Uredbe br. 261/2004 glase:

„(1)

Aktivnost Zajednice u području zračnog prijevoza usmjerena je, pored ostalih stvari, na osiguravanje visoke razine zaštite putnika. Uz to, u potpunosti bi trebalo voditi računa o obvezama zaštite potrošača općenito.

[...]

(7) Kako bi se osigurala djelotvorna primjena ove Uredbe, obveze koje ona propisuje trebali bi izvršavati zračni prijevoznici koji izvode ili namjeravaju izvesti let, bez obzira izvode li navedeno svojim vlastitim zrakoplovom, zrakoplovom u zakupu bez posade ili zakupom zrakoplova s posadom, ili na temelju bilo koje druge osnove.

[...]

(12) Problemi i neugodnosti, koje putnici imaju zbog otkazivanja leta, trebali bi također biti reducirani. To bi se trebalo postići poticanjem prijevoznika na to da o otkazivanju leta putnike izvijeste pravovremeno, odnosno prije vremena polaska predviđenog redom letenja i uz to im ponude prihvatljivo preusmjeravanje kako bi putnici mogli izvršiti druge pripreme. Ako putnici ne uspiju izvršiti navedeno, zračni prijevoznici su im dužni isplatiti nadoknadu, osim u slučajevima kada je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći niti uz poduzimanje svih odgovarajućih [razumnih] mjera.”

- 4 U članku 2. te uredbe propisano je:

„Za potrebe ove Uredbe:

[...]

(b) „stvarni zračni prijevoznik” znači zračni prijevoznik koji izvodi ili namjerava izvesti let ugovoren s putnicima ili u ime neke druge osobe, pravne ili fizičke, koja ima ugovor s tim putnikom;

[...]”

5 U članku 3. stavku 5. spomenute uredbe određeno je:

„Ova se Uredba primjenjuje na bilo kojeg zračnog prijevoznika koji osigurava prijevoz putnika obuhvaćenog stavcima 1. i 2. U slučajevima kada zračni prijevoznik koji nema ugovor s putnikom obavlja obveze propisane ovom Uredbom, smatrat će se kao da to radi u ime osobe koja ima ugovor s putnikom.”

6 Članak 5. stavci 1. i 4. te uredbe glase kako slijedi:

„1. U slučaju otkazivanja leta, dotični putnici:

[...]

(c) imaju pravo na odštetu od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 7., osim ako:
i. su obaviješteni o otkazivanju leta najmanje dva tjedna prije vremena polaska predviđenog redom letenja;

[...]

4. Teret dokaza je li i kada putnik obaviješten o otkazivanju leta, leži na zračnom prijevozniku.”

7 U članku 7. stavku 1. Uredbe br. 261/2004 određeno je:

„Pozivanjem na ovaj članak, putnici ostvaruju pravo na odštetu u iznosu od:

(a) 250 EUR za sve letove dužine 1500 km ili kraće;

(b) 400 EUR za sve letove unutar Zajednice, duže od 1500 km i za sve druge letove dužine između 1500 km i 3500 km;

(c) 600 EUR za sve letove koji ne spadaju pod točke (a) ili (b).

[...]”

8 U članku 13. te uredbe propisano je:

„U slučajevima gdje stvarni zračni prijevoznik plaća odštetu ili izvršava druge obveze koje proizlaze iz ove Uredbe, niti jedna odredba iz ove Uredbe ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao njegovo pravo da zatraži odštetu od bilo koje osobe, uključujući treću stranu u skladu s primjenljivim pravom. Posebno se ovom Uredbom, ni na koji način, ne ograničava pravo stvarnog zračnog prijevoznika da traži nadoknadu od tour operatora ili od druge osobe s kojom zračni prijevoznik ima ugovor. Sukladno tome, niti jedna odredba iz ove Uredbe ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao prava tour operatora ili treće osobe, ako ta treća osoba nije putnik, a s kojom zračni prijevoznik ima ugovor, da potražuje nadoknadu ili odštetu od zračnog prijevoznika u skladu s relevantnim primjenljivim propisima.”

Glavni postupak i prethodno pitanje

- 9 B. J. A. Krijgsman je na internetskoj stranici www.gate1.nl (u daljnjem tekstu: stranica Gate 1 rezervirao povratni let na liniji Amsterdam Schiphol (Nizozemska) – Paramaribo (Surinam), koji obavlja SLM. Polijetanje je bilo predviđeno za 14. studenoga 2014., u 15 sati i 15 minuta.
- 10 SLM je obavijestio 9. listopada 2014. stranicu Gate 1 o otkazivanju tog leta.
- 11 B. J. A. Krijgsman primio je 4. studenoga 2014. poruku elektroničke pošte poslanu sa stranice Gate 1 u kojoj je obaviješten da je njegov let u polasku pomaknut na 15. studenoga 2014., u 15 sati i 15 minuta.
- 12 Tim povodom B. J. A. Krijgsman zatražio je 20. prosinca 2014. od SLM-a da mu naknadi štetu, koji zahtjev je odbijen 5. ožujka 2015. s obrazloženjem da je informacija o promjeni datuma polaska dostavljena stranici Gate 1 9. listopada 2014.
- 13 Navedena je stranica 12. lipnja 2015. obavijestila B. J. A. Krijgsmana da ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu čije je popravljjanje od nje zatraženo tvrdeći u bitnom, kao prvo, da se njezino djelovanje svodi na sklapanje ugovora između putnika i zračnih prijevoznika zbog čega nije odgovorna za promjene u rasporedu letova koje potonji obavlja i da je, naposljetku, odgovornost obavještavanja putnika o takvim okolnostima na zračnom prijevozniku kojemu je s podacima o rezervaciji dostavljena putnikova adresa elektroničke pošte.
- 14 Dana 12. lipnja 2015. B. J. A. Krijgsman ponovno je od SLM-a zatražio isplatu paušalnog iznosa u visini od 600 eura navedenog u članku 7. stavku 1. točki (c) Uredbe br. 261/2004. Taj je zahtjev odbijen 3. rujna 2015.
- 15 B. J. A. Krijgsman potom se obratio rechtbanku Noord-Nederland (Sud za Sjevernu Nizozemsku) zahtijevajući da neposredno izvršivom presudom naloži SLM-u plaćanje spomenutog iznosa.
- 16 SLM se protivi tom zahtjevu. On ponajprije ističe da je B. J. A. Krijgsman sklopio ugovor o putovanju s putničkom agencijom. SLM potom naglašava da su sve putničke agencije koje prodaju te karte, uključujući i stranicu Gate 1, bile obaviještene o otkazivanju leta predviđenog za 14. studenoga 2014. Naposljetku, on ističe da je uobičajeno da zračni prijevoznici priopćavaju informacije o letovima putničkim agencijama koje su sklopile ugovor o putovanju i prijevozu u ime putnika i da te agencije moraju prosljediti navedene informacije putnicima. Međutim, u ovom slučaju, uzimajući u obzir činjenicu da je SLM 9. listopada 2014. obavijestio stranicu Gate 1, trebalo je, prema mišljenju predmetnog zračnog prijevoznika, smatrati da je B. J. A. Krijgsman bio obaviješten o otkazivanju svojeg leta više od dva tjedna prije predviđenog vremena njegova polaska.
- 17 Sud koji je uputio zahtjev smatra da u Uredbi br. 261/2004 nisu precizno određeni načini na koje zračni prijevoznik mora obavijestiti putnike u slučaju otkazivanja leta, kada je ugovor o prijevozu sklopljen posredstvom putničke agencije ili internetske stranice.
- 18 U tim je okolnostima rechtbank Noord-Nederland (Sud za Sjevernu Nizozemsku) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:

„Koji (formalni i materijalni) zahtjevi vrijede za ispunjenje obveze obavješćivanja u smislu članka 5. stavka 1. točke (c) Uredbe br. 261/2004 kad je ugovor o prijevozu sklopljen posredstvom putničke agencije ili je rezervacija izvršena preko internetske stranice?”

Prethodno pitanje

- 19 Iz zahtjeva za prethodnu odluku vidljivo je da je tužitelj u glavnom postupku, putnik koji je posredstvom putničke agencije na internetu kupio kartu za let koji obavlja SLM, zatražio od tog zračnog prijevoznika da mu naknadi štetu u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (c) i člankom 7. Uredbe br. 261/2004 jer o otkazivanju tog leta nije bio obaviješten najmanje dva tjedna prije predviđenog vremena polaska.
- 20 Međutim, iz te odluke nesumnjivo proizlazi da je više od dva tjedna prije predviđenog vremena polaska za predmetni let spomenuti zračni prijevoznik obavijestio putničku agenciju koja djeluje na internetu o njegovu otkazivanju, ali je ona tek deset dana prije predviđenog vremena polaska o tome obavijestila tužitelja u glavnom postupku. U tom pogledu, iz spomenute odluke ni na koji način ne proizlazi da potonji dovodi u pitanje način tog obavješćivanja i njegovu učinkovitost.
- 21 Prema tome, sud koji je uputio zahtjev postavlja pitanje treba li članak 5. stavak 1. točku (c) i članak 7. navedene uredbe tumačiti na način da je stvarni zračni prijevoznik dužan naknaditi štetu u skladu s tim odredbama u slučaju otkazivanja leta o kojem putnik nije obaviješten najmanje dva tjedna prije predviđenog vremena polaska, uključujući i onda kada je taj prijevoznik o spomenutom otkazivanju pravodobno obavijestio putničku agenciju posredstvom koje je sklopljen ugovor o prijevozu s dotičnim putnikom, ali ona potonjem nije prosljedila tu obavijest u navedenom roku.
- 22 U članku 5. stavku 1. točki (c) Uredbe br. 261/2004 određeno je da u slučaju otkazivanja leta dotični putnici imaju pravo da im stvarni zračni prijevoznik naknadi štetu u skladu s člankom 7. te uredbe, osim ako su obaviješteni o otkazivanju leta najmanje dva tjedna prije predviđenog vremena polaska.
- 23 U skladu s člankom 5. stavkom 4. Uredbe br. 261/2004 na stvarnom je zračnom prijevozniku da dokaže je li i kada je obavijestio putnike o otkazivanju leta.
- 24 U skladu s ustaljenom sudskom praksom prilikom tumačenja odredbe prava Unije valja uzeti u obzir ne samo njezin tekst već i kontekst te ciljeve propisa čiji je dio (presuda od 16. studenoga 2016., Hemming i dr., C-316/15, EU:C:2016:879, t. 27. i navedena sudska praksa).
- 25 U predmetnom slučaju, kao što su to u svojim očitovanjima istaknule francuska, austrijska i poljska vlada te Europska komisija, iz nedvosmislenog teksta tih odredaba proizlazi da, čim stvarni zračni prijevoznik ne može dokazati da je dotični putnik obaviješten o otkazivanju leta više od dva tjedna prije predviđenog vremena polaska, dužan je naknaditi štetu u skladu s tim odredbama.
- 26 Suprotno onomu što tvrdi SLM, takvo tumačenje vrijedi ne samo onda kada je ugovor o prijevozu sklopljen izravno između dotičnog putnika i zračnog prijevoznika, nego i u slučaju u kojem je on sklopljen posredstvom treće osobe, kao što je to u glavnom postupku putnička agencija koja djeluje na internetu.
- 27 Naime, kao što to proizlazi iz članka 3. stavka 5. Uredbe br. 261/2004 i njezinih uvodnih izjava 7. i 12., stvarni zračni prijevoznik koji izvodi ili namjerava izvesti let jedini je obveznik naknade štete putnicima zbog povrede obveza proizišlih iz te uredbe, među kojima je i obveza obavješćivanja iz njezina članka 5. stavka 1. točke (c).
- 28 Samo se takvim tumačenjem može ostvariti cilj osiguravanja visoke razine zaštite putnika, utvrđen u uvodnoj izjavi 1. Uredbe br. 261/2004 jer putniku koji je let rezervirao posredstvom treće osobe prije nego je on otkazan omogućuje da odredi tko mu je dužan naknaditi štetu u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (c) i člankom 7. te uredbe.

- 29 Unatoč tomu, valja istaknuti da ispunjenje obveza stvarnog zračnog prijevoznika na temelju Uredbe br. 261/2004 ne dovodi u pitanje njegovo pravo da u skladu s nacionalnim propisima zahtijeva naknadu štete od bilo koje osobe koja je uzrokovala njegovo neispunjenje obveza, uključujući i treće osobe, kako je to predviđeno u članku 13. navedene uredbe (vidjeti u tom smislu presudu od 17. rujna 2015., van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, t. 46. i navedenu sudsku praksu).
- 30 U tom je članku konkretno određeno da Uredba br. 261/2004 ni na koji način ne ograničava pravo stvarnog zračnog prijevoznika da zahtijeva naknadu štete od tour operatora ili od druge osobe s kojom je sklopio ugovor.
- 31 S obzirom na prethodna razmatranja na postavljeno pitanje valja odgovoriti tako da članak 5. stavak 1. točku (c) i članak 7. Uredbe br. 261/2004 treba tumačiti na način da je stvarni zračni prijevoznik dužan naknaditi štetu u skladu s tim odredbama u slučaju otkazivanja leta o kojem putnik nije obaviješten najmanje dva tjedna prije predviđenog vremena polaska, uključujući i onda kada je taj prijevoznik o spomenutom otkazivanju pravodobno obavijestio putničku agenciju posredstvom koje je sklopljen ugovor o prijevozu s dotičnim putnikom, ali ona potonjem nije prosljedila tu obavijest u navedenom roku.

Troškovi

- 32 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenoga, Sud (osmo vijeće) odlučuje:

Članak 5. stavak 1. točku (c) i članak 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004 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 treba tumačiti na način da je stvarni zračni prijevoznik dužan naknaditi štetu u skladu s tim odredbama u slučaju otkazivanja leta o kojem putnik nije obaviješten najmanje dva tjedna prije predviđenog vremena polaska, uključujući i onda kada je taj prijevoznik o spomenutom otkazivanju pravodobno obavijestio putničku agenciju posredstvom koje je sklopljen ugovor o prijevozu s dotičnim putnikom, ali ona potonjem nije prosljedila tu obavijest u navedenom roku.

Potpisi