



Határozatok Tára

A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (harmadik tanács)

2021. március 18.^{* i}

„Előzetes döntéshozatal – 90/314/ irányelv – Az 5. cikk (2) bekezdésének harmadik francia bekezdése – Utazási csomagok – Utazásszervező és fogyasztó között létrejött utazási csomagra vonatkozó szerződés – Az utazásszervező felelőssége a szerződésből eredő kötelezettségek más szolgáltatók általi megfelelő teljesítéséért – A szolgáltató munkavállalójának cselekményeiből eredő kár – Felelősség alóli mentesülés – Az utazásszervező vagy a szolgáltató által előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény – A »szolgáltató« fogalma”

A C-578/19. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Supreme Court of the United Kingdom (legfelsőbb bíróság, Egyesült Királyság) a Bírósághoz 2019. július 30-án érkezett, 2019. július 24-i határozatával terjesztett elő az

X

és

a Kuoni Travel Ltd

között,

az ABTA Ltd

részvételével folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (harmadik tanács),

tagjai: A. Prechal tanácselnök (előadó), N. Wahl, F. Biltgen, L. S. Rossi és J. Passer bírák,

főtanácsnok: M. Szpunar,

hivatalvezető: A. Calot Escobar,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

- X képviseletében R. Weir és K. Deal QC, valamint P. Banks solicitor,
- a Kuoni Travel Ltd képviseletében W. Audland QC, N. Ross és A. Burin barristers, valamint G. Tweddle solicitor,

* Az eljárás nyelve: angol.

- az ABTA Ltd képviseletében H. Stevens QC, J. Hawkins barrister és T. Smith solicitor,
 - az Európai Bizottság képviseletében A. Lewis és C. Valero, meghatalmazotti minőségben,
- a főtanácsnok indítványának a 2020. november 10-i tárgyaláson történt meghallgatását követően,
meghozta a következő

Ítéletet

- 1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelv (HL 1990. L 158., 59. o., magyar nyelvű különkiadás 13. fejezet, 10. kötet, 132. oldal) 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének értelmezésére vonatkozik.
- 2 E kérelmet X, egy Egyesült Királyságban lakóhellyel rendelkező fogyasztó és a Kuoni Travel Ltd (a továbbiakban: Kuoni), egy Egyesült Királyságban székhellyel rendelkező utazásszervező között létrejött utazási csomagra vonatkozó szerződés (a továbbiakban: szóban forgó szerződés) nem megfelelő teljesítéséből eredő kár megtérítése iránt X által előterjesztett kérelemmel kapcsolatban folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő.

Jogi háttér

Az uniós jog

- 3 A 90/314 irányelv első, második, harmadik és tizedik preambulumbekkezdése kimondja:

„mivel az [Európai Unió] egyik fő célkitűzése a belső piac kialakítása, amelynek fontos részét képezi az idegenforgalmi ágazat;

mivel a tagállamok szervezett utazási formákat [helyesen: utazási csomagokat] érintő nemzeti jogszabályai számos különbséget mutatnak, és az erre a területre vonatkozó nemzeti gyakorlat is nyilvánvalóan különböző, ami akadályozza a szervezett utazási formákhoz [helyesen: utazási csomagokhoz] kapcsolódó szolgáltatásnyújtás szabadságát és a különböző tagállamokban létesített gazdasági szereplők közötti verseny torzulásához vezet;

mivel a szervezett utazási formákra [helyesen: utazási csomagokra] vonatkozó közös szabályok kialakítása hozzájárul ezeknek az akadályoknak az elhárításához, és ezáltal segíti a közös piac létrehozását a szolgáltatások területén, lehetővé téve, hogy az egyik tagállamban letelepedett gazdasági szereplők szolgáltatásaikat más tagállamokban is kínálhassák, és így az összehasonlítható feltételek [az uniós] fogyasztók hasznára váljanak, amikor bármely tagállamban szervezett utazási formára [helyesen: utazási csomagra] fizetnek be;

[...]

mivel a fogyasztónak élveznie kell az ezen irányelvben bevezetett védelem előnyeit, függetlenül attól, hogy egy szervezett utazási forma [helyesen: utazási csomag] esetében közvetlen szerződéskötő, engedményes, vagy egy olyan csoport tagja, amelynek tagjai nevében egy másik személy kötött szerződést.”

4 Ezen irányelv 1. cikke előírja:

„Ezen irányelvnek az a célja, hogy közelítse a tagállamoknak [az Unió] területén értékesített vagy értékesítésre kínált szervezett utazási formákra [helyesen: utazási csomagokra] vonatkozó törvényeit, rendeleteit és közigazgatási rendelkezéseit.”

5 Az említett irányelv 2. cikke a következőképpen rendelkezik:

„Ezen irányelv alkalmazásában:

1. szervezett utazási forma [helyesen: utazási csomag]: az alábbiak közül legalább két tényező előre szervezett kombinációja, amennyiben azokat egy összesített áron értékesítették vagy értékesítésre kínálták, és amennyiben a szolgáltatás huszonnégy óránál hosszabb időszakra terjed, vagy éjszakai szállást is tartalmaz:
 - a) utaztatás;
 - b) szállás;
 - c) az utaztatáshoz vagy a szálláshoz nem közvetlenül kapcsolódó egyéb idegenforgalmi szolgáltatások, amelyek a szervezett utazási forma [helyesen: utazási csomag] jelentős részét teszik ki.

A szervezett utazási forma [helyesen: utazási csomag] különböző tényezőinek külön számlázása nem mentesíti a szervezőt vagy a közvetítőt az ezen irányelvben meghatározott kötelezettségek alól;

2. szervező: olyan személy, aki nem alkalmasszerűen szervezett utazási formákat [helyesen: utazási csomagokat] szervez, és eladja vagy értékesítésre kínálja azokat közvetlenül vagy közvetítő útján;
3. közvetítő: olyan személy, aki a szervező által összeállított szervezett utazási formát [helyesen: utazási csomagot] adja el vagy kínálja értékesítésre;
4. fogyasztó: az a személy, aki igénybe veszi vagy megállapodást köt arról, hogy igénybe fogja venni a szervezett utazási formát [helyesen: utazási csomagot] [...], vagy olyan személy, akinek a nevében a megbízó fél megállapodást köt a szervezett utazási forma [helyesen: utazási csomag] megvásárlásáról [...], vagy olyan személy, akire a megbízó fél vagy a többi kedvezményezett egyike a szervezett utazási formát [helyesen: utazási csomagot] átruházza [...];

5. szerződés: az a megállapodás, amely a fogyasztót és a szervezőt és/vagy közvetítőt összekapcsolja.”

6 A 90/314 irányelv 4. cikke (6) bekezdésének második albekezdése előírja:

„Amennyiben a fogyasztó az (5) bekezdés értelmében eláll a szerződéstől, vagy ha valamilyen okból, de nem a fogyasztó hibájából, a szervező törli a szervezett utazási formát [utazási csomagot] az indulás megállapodás szerinti időpontja előtt, a fogyasztót, amennyiben szükséges, a szervező vagy a közvetítő kártalanítja attól függően, hogy az érintett tagállam jogszabályai a szerződés nem teljesítése esetén hogyan rendelkeznek, kivéve amennyiben

[...]

- ii) az út törlése, a túlfoglalást kivéve, *vis major* miatt történt, azaz az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható körülmények miatt, amelyek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el.”

7 Ezen irányelv 5. cikkének (1)–(3) bekezdése a következőképpen rendelkezik:

„(1) A tagállamok meghozzák a szükséges lépéseket [helyesen: intézkedéseket] annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy a közvetítő szerződő fél feleljen a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket a szervező és/vagy a közvetítő vagy más szolgáltatók teljesítik, a szervező és/vagy a közvetítő jogaira is figyelemmel [helyesen: a szervező és/vagy a közvetítő azon jogának sérelme nélkül, hogy e más szolgáltatókkal szemben igényt érvényesítsen].

(2) Tekintettel arra a kárra, amely a fogyasztót a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt éri, a tagállamok meghozzák a szükséges lépéseket [helyesen: intézkedéseket] annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy a közvetítő feleljen/ek, hacsak a szerződés nem teljesítése vagy a nem megfelelő teljesítés nem az ő hibájuknak, vagy egy másik szolgáltató hibájának tulajdonítható, mivel:

- a szerződés teljesítésének hiányosságai a fogyasztónak tulajdoníthatók,
- a hiányosságok olyan harmadik félnek tulajdoníthatók, aki nem áll kapcsolatban a szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával, és a hibák előre nem láthatók vagy elkerülhetetlenek,
- az ilyen hiányosságok a 4. cikk (6) bekezdése második albekezdésének ii. pontjában meghatározott *vis major* következtében álltak elő, vagy olyan esemény következményei, amelyet a szervező és/vagy a közvetítő [helyesen: a szervező és/vagy a közvetítő, illetve a szolgáltató] megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni [helyesen: elkerülni].

[...]

(3) A (2) bekezdés negyedik albekezdésének sérelme nélkül, az (1) és (2) bekezdések rendelkezéseitől szerződéses rendelkezés nem térhet el.

[...]”

Az Egyesült Királyság joga

Az 1992. évi rendelet

- 8 Az Egyesült Királyságban az 1992. december 22-i Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992-t (a szervezett utazási formákról szóló 1992. évi rendelet; a továbbiakban: 1992. évi rendelet) ültette át a 90/314 irányelvet.
- 9 A 1992. évi rendelet 15. cikkének (1), (2) és (5) bekezdése előírja:

„(1) A másik szerződő fél felel a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket e másik fél, vagy más szolgáltatók teljesítik, e másik fél azon jogának sérelme nélkül, hogy e más szolgáltatókkal szemben jogorvoslatot vegyen igénybe vagy keresetet indítson.

(2) A másik szerződő fél felel a fogyasztó felé azért a kárért, amely a fogyasztót a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt éri, hacsak a szerződés nem teljesítése vagy a nem megfelelő teljesítés nem a másik fél hibájának, vagy egy másik szolgáltató hibájának tulajdonítható, mivel:

- a) a szerződés teljesítésének hiányosságai a fogyasztónak tulajdoníthatók,
- b) a hiányosságok olyan harmadik félnek tulajdoníthatók, aki nem áll kapcsolatban a szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával, és a hibák előre nem láthatók vagy elkerülhetetlenek, vagy
- c) az ilyen hiányosságok:
 - i) az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható körülmények, amelyek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el, vagy
 - ii) olyan esemény következményei, amelyet a másik szerződő fél vagy a szolgáltató megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy elkerülni.

[...]

(5) A fenti (3) és (4) bekezdés sérelme nélkül, a fenti (1) és (2) bekezdésen alapuló kötelezettségtől szerződéses rendelkezés nem térhet el.”

Az 1982. évi törvény

- 10 Az 1982. július 13-i Supply of Goods and Services Act 1982 (a termékértékesítésről és szolgáltatásnyújtásról szóló 1982. évi törvény) alapügy tényállására alkalmazandó változatának 13. cikke értelmében a Kuoni köteles volt a szerződésben kikötött szolgáltatásokat észszerű gondossággal és szakértelemmel nyújtani.

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

- 11 X és férje megkötötték a Kuonival a szóban forgó szerződést, amelynek értelmében a Kuoni kötelezettséget vállalt arra, hogy Sri Lankán olyan utazási csomagot biztosít, amely magában foglalja az oda-vissza repülőutat az Egyesült Királyságból történő indulással, valamint egy szállodában a 2010. július 8. és 23. közötti időszakra, 15 éjszakára szóló all inclusive szállást.
- 12 E szerződés 2.2. pontja a következőképpen rendelkezik: „Az Ön szerződő partnere a [Kuoni]. Gondoskodunk az Ön által társaságunknál lefoglalt utazás részét képező különböző szolgáltatások nyújtásáról.”
- 13 Az említett szerződés 5.10 pontjának b) alpontja egyrészt előírja, hogy a Kuoni felelősséget vállal azért, „ha [e társaság] hibájából vagy alkalmazottainak, illetve szolgáltatóinak hibájából az Egyesült Királyságból történő indulást megelőzően lefoglalt utazási szolgáltatások feltételeinek bármely része nem felel meg az ismertetőben szereplő leírásnak vagy az nem megfelelő színvonalú, vagy ha [a másik szerződő fél] vagy a csoportjának bármely tagja ezen utazási szolgáltatások részét képező tevékenység következtében meghal vagy megsérül”, másrészt előírja, hogy a Kuoni nem vállal „felelősséget azért, amennyiben és amekkora mértékben az [utazás] szolgáltatásaival kapcsolatos hiányosságot, halálesetet vagy sérülést nem a társaság hibája vagy az ügynökeinek, illetve szolgáltatóinak hibája okozza, hanem azt [a másik szerződő fél] okozza [...] vagy azt olyan előre nem látható körülmények okozzák, amelyeket [e társaság], [e társaság] ügynökei vagy szolgáltatói kellő gondosság esetén sem láthattak volna előre vagy kerülhetek volna el.”

- 14 2010. július 17-én X azon szálloda recepciója felé haladva, amelyben lakott, találkozott N-nel, e szálloda által alkalmazott villanyszerelővel, aki szolgálatban volt, és az említett szálloda személyzetének egyenruháját viselte. N, miután felajánlotta X-nek, hogy mutat neki egy rövidebb utat a recepcióhoz, becsalogatta egy gépterembe, ahol megerőszakolta és bántalmazta.
- 15 Az alapeljárás keretében X kártérítést követelt a Kuonitól az ellene elkövetett nemi erőszak és testi sértés miatt, azon az alapon, hogy ezek a szóban forgó szerződés nem megfelelő teljesítését, valamint az 1992. évi rendelet megsértését képezik. A Kuoni vitatta azt a tényt, hogy az N által elkövetett nemi erőszak és testi sértés az e szerződés vagy az 1992. évi rendelet alapján a Kuoni által X javára teljesítendő kötelezettségek megszegésének minősülne. E megállapítás alátámasztására a Kuoni az említett szerződés 5.10. pontjának b) alpontjára és az 1992. évi rendelet 15. cikke (2) bekezdése (c) pontjának (ii) alpontjára hivatkozott.
- 16 A High Court of Justice (England & Wales) (felsőbíróság [Anglia és Wales], Egyesült Királyság) azon az alapon utasította el X kártérítési keresetét, hogy a szóban forgó szerződés 5.10. pontjának b) alpontjában szereplő „utazási szolgáltatások” nem foglalják magukban azt, hogy a karbantartó személyzet valamely tagja a vendéget a recepcióhoz kísérelje. Ezenkívül e bíróság mellékesen megállapította, hogy a Kuoni egyébként hivatkozhatott volna az 1992. évi rendelet 15. cikke (2) bekezdése (c) pontjának (ii) alpontjában foglalt felelősség alóli mentesülési okra.
- 17 A fellebbezési eljárásban a Court of Appeal (England & Wales) (fellebbviteli bíróság [Anglia és Wales], Egyesült Királyság) szintén elutasította X keresetét. E bíróság úgy vélte, hogy a szálloda karbantartó személyzetének tagja, akit a vendég ilyen minőségében ismer, és aki a vendéget a recepcióra kíséri, nem tartozik a szóban forgó szerződés 5.10. pontja b) alpontjának hatálya alá. E bíróság továbbá úgy ítélte meg, hogy az 1992. évi rendeletnek nem az volt a célja, hogy az utazásszervezővel szemben elősegítse valamely szolgáltató munkavállalójának felróható magatartása miatti kereset előterjesztését, amennyiben ez a magatartás nem képezte részét „annak a munkakörnek, amelyre őt alkalmazták”, és amennyiben e szolgáltató közvetlen, a fogyasztókra alkalmazandó nemzeti jog, illetve a szolgáltatóra alkalmazandó külföldi jog szerint sem felelt volna. Végül e bíróság mellékesen azt is megállapította, hogy a Kuoni sem az említett szerződés 5.10. pontjának b) alpontja alapján, sem az 1992. évi rendelet 15. cikke alkalmazásával nem volt felelős, mivel N nem minősült az e rendelkezések értelmében vett „szolgáltatónak”.
- 18 A Court of Appeal (England & Wales) (fellebbviteli bíróság [Anglia és Wales], Egyesült Királyság) egyik bírójának különvéleményében ugyanakkor kétségeit fejezte ki azzal az állásponttal kapcsolatban, miszerint a szálloda felelőssége az angol jog értelmében ne állna fenn egy, a közönség szemében megbízható alkalmazottként megjelenő, egyenruhás munkavállaló által elkövetett nemi erőszakért. E bíró rámutatott arra, hogy az angol jog szerint a szerződéses felelősséget vállaló személy akkor is személyesen felel a szerződés teljesítéséért, ha azt harmadik személy teljesíti. A 90/314 irányelvet illetően úgy ítélte meg, hogy ezen irányelv, valamint az 1992. évi rendelet célja lényegében az volt, hogy lehetővé tegye azoknak az üdülőknek, akiknek az utazását tönkretették, hogy a másik szerződő féllel szemben fellépjenek. Álláspontja szerint az utazásszervezőre kell bízni, hogy a tönkretett utazás következményeit a saját szerződéses partnereivel rendezze, akiknek aztán azt sorban rendezniük kell a saját munkavállalóikkal, illetve alvállalkozóikkal. Ezenkívül az említett bíró úgy vélte, hogy semmi nem indokolja azt a következtetést, hogy a „szolgáltató” fogalmának – alvállalkozó vagy munkavállaló esetén – az érintett szállodára kell korlátozódnia. Hozzátette, hogy nem kétséges, hogy egyes munkavállalókat szolgáltatóknak kell tekinteni.
- 19 A fellebbezés alapján a Supreme Court of the United Kingdom (legfelsőbb bíróság, Egyesült Királyság) úgy ítélte meg, hogy két fő kérdést terjesztettek elé, amelyek közül az első arra irányul, hogy az X ellen elkövetett nemi erőszak és testi sértés a Kuonit a szóban forgó szerződés alapján terhelő kötelezettségek nem megfelelő teljesítésének minősül-e, és az erre adott igenlő válasz esetén a második

kérdés arra irányul, hogy a Kuoni kizárhatja-e N magatartásáért fennálló felelősségét az említett szerződés 5.10. pontjának b) alpontjára, és adott esetben az 1992. évi rendelet 15. cikke (2) bekezdésének (c) pontjára való hivatkozással.

- 20 A fellebbezés e második kérdésének elbírálása érdekében a Supreme Court of the United Kingdom (legfelsőbb bíróság, Egyesült Királyság) úgy ítélte meg, hogy előzetes döntéshozatal céljából kérdéseket kell a Bíróság elé terjeszteni.
- 21 A jelen előzetes döntéshozatalra utalás szempontjából e bíróság pontosította, hogy X-nek a szálloda személyzetének egy tagja által a recepcióhoz történő kísérése azon „utazási szolgáltatások” részét képező szolgáltatásnak minősül, amelyeknek teljesítésére a Kuoni kötelezettséget vállalt, és hogy az elkövetett nemi erőszak és testi sértés a szóban forgó szerződés nem megfelelő teljesítésének minősült.
- 22 E körülmények között a Supreme Court of the United Kingdom (legfelsőbb bíróság, Egyesült Királyság) úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:

- „1) Valamely szervező vagy közvetítő és valamely fogyasztó által a [90/314] irányelv hatálya alá tartozó utazási csomag nyújtására kötött szerződésből eredő kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése esetén, ha a nem teljesítés vagy nem megfelelő teljesítés az említett szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat nyújtó szállodai vállalkozás munkavállalójának cselekményeiből ered,
- a) alkalmazható-e a [90/314] irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében meghatározott mentesülési ok, és ha igen,
- b) az említett mentesülési ok alkalmazhatóságának vizsgálata során a nemzeti bíróságnak mely szempontokat kell figyelembe vennie?
- 2) Valamely szervező vagy közvetítő és valamely fogyasztó által a [90/314] tanácsi irányelv hatálya alá tartozó szervezett utazás nyújtására irányuló szerződés megkötése esetén, ha valamely szállodai vállalkozás a szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat nyújt, a szállodai vállalkozás munkavállalója a [90/314] irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésében előírt mentesülési ok szempontjából maga is »szolgáltatónak« minősül-e?”

Az eljárás szóbeli szakaszának újbóli megnyitása iránti kérelemről

- 23 A főtanácsnok indítványának ismertetését követően a Kuoni a Bíróság Hivatalához 2020. december 3-án előterjesztett beadványával kérte, hogy a Bíróság az eljárási szabályzatának 83. cikke alapján rendelje el az eljárás szóbeli szakaszának újbóli megnyitását.
- 24 A Kuoni e kérelemben pontosítja, hogy az ilyen újbóli megnyitást el kell rendelni abban az esetben, ha a Bíróság úgy ítélne meg, hogy a jelen ügyet az „esemény” fogalmának a főtanácsnok által az indítványának 78–84. pontjában adott értelmezése alapján kell eldönteni.
- 25 Az eljárási szabályzat 83. cikke értelmében a Bíróság a főtanácsnok meghallgatását követően az eljárás során bármikor elrendelheti az eljárás szóbeli szakaszának újbóli megnyitását, különösen, ha úgy ítéli meg, hogy az ügy körülményei nincsenek kellően feltárva, vagy ha a fél e szakasz befejezését követően a Bíróság határozatára nézve döntő jelentőségű új tényt hoz fel, illetve az ügyet olyan érv alapján kellene eldönteni, amelyet nem vitattak meg.
- 26 Emlékeztetni kell azonban arra, hogy az EUMSZ 252. cikk második bekezdése értelmében a főtanácsnok teljesen pártatlanul és függetlenül eljárva, nyilvános tárgyaláson indokolással ellátott indítványt terjeszt elő azokban az ügyekben, amelyek esetében az Európai Unió Bíróságának

alapokmánya szerint a főtanácsnok részvételére van szükség. A Bíróságot nem köti sem ezen indítvány, sem pedig az annak alapjául szolgáló indokolás (2020. szeptember 3-i Csehország kontra Bizottság ítélet, C-742/18 P, EU:C:2020:628, 25. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

- 27 Egyébiránt az Európai Unió Bíróságának alapokmánya és eljárási szabályzata nem teszi lehetővé, hogy a főtanácsnok által ismertetett indítványra válaszként észrevételeket tegyenek. Következésképpen a főtanácsnok indítványával való egyet nem értés önmagában véve nem indokolhatja a szóbeli szakasz újbóli megnyitását (2020. szeptember 3-i Csehország kontra Bizottság ítélet, C-742/18 P, EU:C:2020:628, 26. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).
- 28 A jelen ügyben az alapeljárásban részt vevő felek és az Európai Unió Bírósága alapokmányának 23. cikke szerinti egyéb érdekelték előterjeszthették észrevételeiket a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésében szereplő „esemény” fogalmának hatályát illetően.
- 29 Az első előterjesztett kérdés keretében ugyanis, amely e rendelkezés értelmezésére, tehát e rendelkezés egyes fogalmainak értelmezésére vonatkozik, a felek írásbeli észrevételeket nyújthattak be a Bírósághoz, és a Kuoni, valamint más felek is előterjesztettek ilyen észrevételeket. Egyes felek egyébként írásbeli észrevételeikben kifejezetten állást foglaltak az „esemény” fogalmára vonatkozóan. Ráadásul a Bíróság által a felekhez intézett hetedik írásbeli kérdésre adott válaszban a feleknek ismét lehetőségük volt arra, hogy az említett rendelkezés hatályáról állást foglaljanak.
- 30 E körülmények között a Bíróság a főtanácsnok meghallgatását követően úgy véli, hogy a kérdést előterjesztő bíróság által elé terjesztett kérdések értékelése szempontjából releváns valamennyi elemet meg lehetett vitatni a Bíróság előtt, és így nem kell elrendelni az eljárás szóbeli szakaszának újbóli megnyitását.

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

- 31 Két kérdésével, amelyeket célszerű együttesen vizsgálni, a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdését, amennyiben az az utazási csomag szervezőjének az ilyen utazásra vonatkozó, e szervező és egy fogyasztó között kötött, ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződésből eredő kötelezettségei megfelelő teljesítéséért való felelőssége alóli mentesülési okot ír elő, úgy kell-e értelmezni, hogy az említett szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményeiből eredő e kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése esetén e munkavállalót e rendelkezés szempontjából szolgáltatónak kell tekinteni, és a szervező e rendelkezés alkalmazásával kizárhatja az ilyen nemteljesítésből vagy nem megfelelő teljesítésből eredő felelősségét.
- 32 A kérdést előterjesztő bíróság kérdéseinek első részét illetően meg kell jegyezni, hogy a 90/314 irányelv 1. cikke értelmében ezen irányelvnek az a célja, hogy közelítse a tagállamoknak az Unió területén értékesített vagy értékesítésre kínált utazási csomagokra vonatkozó törvényeit, rendeleteit és közigazgatási rendelkezéseit.
- 33 Amint az a 90/314 irányelv 2. cikkéből kitűnik, az irányelvben szereplő szerződések egyrészt a fogyasztó, másrészt pedig a szervező vagy a közvetítő között kötött olyan szerződések, amelynek tárgya olyan utazási csomag, amely 24 óránál hosszabb időszakra terjedő vagy egy éjszakai szállást magában foglaló szolgáltatás összesített áron történő értékesítéséből áll, és amely legalább két tényező kombinációja az alábbiak közül: utaztatás, szállás és az utaztatáshoz vagy a szálláshoz nem közvetlenül kapcsolódó egyéb idegenforgalmi szolgáltatások, amelyek az utazási csomag jelentős részét teszik ki (a továbbiakban: utazási csomagra vonatkozó szerződések).

- 34 A 90/314 irányelv az 1. cikkében foglalt közelítés megvalósítása érdekében többek között az utazási csomagok szervezői azon fogyasztókkal szembeni szerződéses felelősségének rendszerét hozza létre, akik velük ilyen utazásokra vonatkozó szerződést kötöttek. Különösen a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a tagállamok meghozzák a szükséges intézkedéseket annak biztosítására, hogy az ilyen szerződésben részt vevő szervező és/vagy közvetítő feleljen a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket a szervező és/vagy a közvetítő, vagy más szolgáltatók teljesítik. Ezen irányelv 5. cikkének (3) bekezdése ezenkívül pontosítja, hogy e felelősségtől szerződéses rendelkezéssel nem lehet eltérni. Az irányelvtől csak az említett irányelv 5. cikkének (2) bekezdésében kimerítő jelleggel felsorolt eltérések megengedettek.
- 35 A 90/314 irányelv 5. cikkének (1) és (3) bekezdése így azáltal korlátozza az e szerződésben részes feleknek a rájuk alkalmazandó szerződéses rendelkezések tartalmának meghatározásával kapcsolatos szabadságát, hogy a szervezőre hárítja az utazási csomagra vonatkozó szerződés megfelelő teljesítéséért való, fogyasztóval szembeni felelősséget. E felelősség egyik sajátossága az, hogy kiterjed az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek szolgáltatók általi megfelelő teljesítésére. Mindazonáltal a 90/314 irányelv nem határozza meg a „szolgáltató” fogalmát, és nem is utal kifejezetten a tagállami jogokra e tekintetben.
- 36 Ilyen esetben mind az uniós jog egységes alkalmazásának követelményéből, mind az egyenlő bánásmód elvéből az következik, hogy az uniós jog valamely rendelkezésének szövegét általában az egész Unióban önállóan és egységesen kell értelmezni (lásd ebben az értelemben: 2020. július 16-i a Novo Banco ítélet, C-253/19, EU:C:2020:585, 17. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).
- 37 E tekintetben az állandó ítélkezési gyakorlatból az következik, hogy azon kifejezések értelmét és terjedelmét, amelyekre a közösségi jog semmilyen meghatározást nem ad, vagy az általános nyelvhasználatban elfogadott szokásos jelentés szerint, vagy azon szövegkörnyezet szerint, amelyben a kifejezéseket használják, illetve azon szabályozás célkitűzéseinek a figyelembevételével kell meghatározni, amelynek e kifejezések részét képezik (2005. március 10-i EasyCar ítélet, C-336/03, EU:C:2005:150., 21. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).
- 38 Az általános nyelvhasználatban elfogadott szokásos jelentése szerint a 90/314 irányelv 5. cikkében szereplő „szolgáltató” kifejezés olyan természetes vagy jogi személyt jelöl, aki vagy amely díjazás ellenében szolgáltatásokat nyújt. Amint azt a főtanácsnok is megállapította indítványának 54. pontjában, e rendelkezés különböző nyelvi változatai is ezt a jelentést tartalmazzák.
- 39 Ezenkívül az említett jelentést megerősíti az a szövegkörnyezet, amelybe a szóban forgó rendelkezés illeszkedik. Ugyanis, amint az a jelen ítélet 33. pontjából következik, az utazási csomagra vonatkozó szerződések tárgya utaztatásból, szállásból és egyéb idegenforgalmi szolgáltatásokból álló szolgáltatások kombinációjának nyújtása. Márpedig az e szerződésekben eredő, a 90/314 irányelv 5. cikkében előírt szerződéses felelősségi rendszer hatálya alá tartozó, fogyasztóval szembeni kötelezettségek a szervezőtől eltérő olyan természetes vagy jogi személyek közvetítésével is teljesíthetők, akik vagy amelyek díjazás ellenében nyújtanak szolgáltatásokat.
- 40 A 90/314 irányelv által követett célkitűzések, amelyek az irányelv első, második és harmadik preambulumbekkezdése értelmében többek között a szolgáltatásnyújtás szabadsága akadályainak és a verseny torzulásainak elhárítására, valamint ezen irányelv (10) preambulumbekkezdése szerint a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítására irányulnak (2012. február 16-i Blödel-Pawlik ítélet, C-134/11, EU:C:2012:98, 24. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat), szintén megerősítik a „szolgáltató” fogalmának ilyen értelmezését, mivel ez az értelmezés biztosítja a szervező fogyasztóval szemben fennálló felelősségének egységes terjedelmét.
- 41 Mindemellett a szolgáltató munkavállalója maga nem minősíthető a 90/314 irányelv 5. cikke értelmében vett szolgáltatónak, amennyiben semmilyen megállapodást nem kötött az utazási csomag szervezőjével az annak részére történő szolgáltatásnyújtás érdekében, hanem arra szorítkozik, hogy

olyan szolgáltató nevében végez munkát, amely e szervezővel ilyen megállapodást kötött, és így e munkavállaló cselekményei e munka végzésével a legtöbb esetben hozzájárulnak az őt foglalkoztató szolgáltatóra háruló kötelezettségek teljesítéséhez.

- 42 Ezenkívül a „munkavállaló” fogalom olyan személyt jelöl, aki munkáját a munkáltatójával fennálló alárendeltségi viszony keretében, tehát az irányítása alatt végzi. Márpedig valamely szolgáltató értelemszerűen nem tartozik semmilyen alárendeltségi viszony alá abban az esetben, ha szolgáltatásait nyújtja, és így valamely munkavállalót a 90/314 irányelv 5. cikkének alkalmazásában nem lehet szolgáltatónak tekinteni.
- 43 Mindazonáltal az a körülmény, hogy valamely szolgáltató munkavállalója maga nem tekinthető szolgáltatónak a 90/314 irányelv 5. cikkében bevezetett szerződéses felelősségi rendszer alkalmazása keretében, nem zárja ki, hogy e munkavállaló cselekményeit vagy mulasztásait e rendszer szempontjából az őt foglalkoztató szolgáltató cselekményeivel vagy mulasztásaival azonosnak lehessen tekinteni.
- 44 Annak értékelése érdekében, hogy sor kerülhet-e ilyen azonosság megállapítására, először is fontos rámutatni arra, hogy a szervezőnek a 90/314 irányelv 5. cikkében foglalt felelőssége kizárólag az ezen irányelv által meghatározott utazási csomagra vonatkozó – e szervező és e fogyasztó között kötött – szerződésből eredő kötelezettségekre vonatkozik. Nem érinti tehát e szerződés feleinek vagy harmadik személyeknek az egyéb kötelezettségekből vagy más felelősségi rendszerből – mint például a büntetőjogi felelősségből – eredő felelősségét.
- 45 Tekintettel azonban a 90/314 irányelvnek a jelen ítélet 40. pontjában említett célkitűzésére, amely többek között magas szintű fogyasztóvédelem biztosítására irányul, az olyan utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek, amely szerződés nem megfelelő teljesítése vagy nemteljesítése megalapozza az utazásszervező felelősségét, nem értelmezhetők megszorítóan. Az említett kötelezettségek magukban foglalják az utazási csomagra vonatkozó szerződés céljából eredő valamennyi utaztatási, szállásbiztosítási és idegenforgalmi szolgáltatásnyújtási kötelezettséget, függetlenül attól, hogy e kötelezettségeket maga a szervező vagy szolgáltatók teljesítik.
- 46 E tekintetben a szervező 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése szerinti felelősségének megállapítása – amint arra a főtanácsnok indítványának 40. pontjában szintén rámutatott – az említett fogyasztónak kárt okozó cselekmények vagy mulasztások és a szervező utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségei közötti kapcsolat fennállását feltételezi.
- 47 Másodszer emlékeztetni kell arra, hogy a 90/314 irányelv szerinti utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő, a jelen ítélet 45. pontjában pontosított kötelezettségeket teljesíthetik olyan szolgáltatók, amelyek maguk is eljárhatnak az irányításuk alatt álló munkavállalóik közvetítésével. Egyes cselekmények e munkavállalók általi teljesítése vagy elmulasztása ennél fogva az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek nemteljesítésének vagy nem megfelelő teljesítésének minősülhet.
- 48 Következésképpen e nemteljesítés vagy nem megfelelő teljesítés, jöllehet valamely szolgáltató irányítása alatt álló munkavállalók által elkövetett cselekményekből ered, a 90/314 irányelv 5. cikke (1) bekezdésének megfelelően megalapozza a szervező felelősségét.
- 49 Ezt az értelmezést támasztja alá a 90/314 irányelv által követett fogyasztóvédelmi célkitűzés is. Ugyanis, amint arra lényegében a főtanácsnok is rámutatott indítványának 62. pontjában, ilyen felelősség hiányában indokolatlan különbségtételt kellene alkalmazni egyrészt a szervezőknek a szolgáltatók által elkövetett cselekményekért való felelőssége – ha a szolgáltatók maguk teljesítik az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségeket –, másrészt pedig az említett kötelezettségeket teljesítő e szolgáltatók munkavállalói által elkövetett ugyanazon cselekményekből eredő felelősség között, ami lehetővé tenné a szervező számára a felelőssége alóli kibúját.

- 50 Következésképpen a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdése értelmében az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő valamely kötelezettségnek a szolgáltató munkavállalója általi nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése megalapozza ezen utazás szervezőjének azon fogyasztóval szembeni felelősségét, akivel e szerződést megkötötte, ha a nemteljesítés vagy a nem megfelelő teljesítés e fogyasztónak kárt okozott.
- 51 A jelen ügyben, amint az az előzetes döntéshozatalra utaló végzésből kitűnik, a kérdést előterjesztő bíróság abból az előfeltevésből indul ki, hogy X-nek a szálloda személyzetének egy tagja által a recepcióra kísérése azon utazási szolgáltatások részét képező szolgáltatásnak minősült, amelyek teljesítésére a Kuoni a szóban forgó szerződés értelmében kötelezettséget vállalt, és hogy az N által X ellen elkövetett nemi erőszak és testi sértés e szerződés nem megfelelő teljesítésének minősült.
- 52 Ebből következik, hogy olyan helyzetben, mint amelyről az alapügyben szó van, a Kuonihoz hasonló utazásszervező felelősnek tekinthető az olyan fogyasztóval szemben, mint amilyen X, a felek közötti szerződés nem megfelelő teljesítéséért abban az esetben, ha a nem megfelelő teljesítés a szolgáltató olyan munkavállalójának magatartásából ered, aki az említett szerződésből eredő kötelezettségeket teljesíti.
- 53 Ami a kérdést előterjesztő bíróság kérdéseinek a jelen ítélet 31. pontjában említett második részét illeti, meg kell állapítani, hogy a 90/314 irányelv 5. cikkének (2) bekezdése az utazási csomag szervezőjének felelősségétől való eltéréseket ír elő. E rendelkezés értelmében a szervező felelős azért a kárért, amely a fogyasztót az utazási csomagra vonatkozó szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt éri, kivéve ha e nemteljesítés vagy nem megfelelő teljesítés nem az ő vagy más szolgáltató hibájának tudható be, mivel az e rendelkezésben szereplő felelősség alóli mentesülési okok egyike alkalmazandó rá.
- 54 E mentesülési okok között szerepel a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének második részében foglalt azon ok, amely azokra a helyzetekre vonatkozik, amelyekben a szerződés nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése olyan esemény következményei, amelyet a szervező vagy a szolgáltató megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy elkerülni.
- 55 A jelen ügyben, amint az a jelen ítélet 19. és 31. pontjából következik, a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra keresi a választ, hogy amennyiben az utazási csomag szervezője a közte és két fogyasztó között fennálló szerződés teljesítését egy szállodai szolgáltatóra bízta, és e szolgáltató munkavállalója nemi erőszakot és testi sértést követett el e két fogyasztó egyikével szemben, e körülmény az említett mentesülési ok értelmében vett előre nem látható és elkerülhetetlen eseménynek minősülhet-e.
- 56 E tekintetben meg kell állapítani, hogy mivel az említett mentesülési ok eltér a 90/314 irányelv 5. cikkének (1) bekezdésében foglalt, a szervezők felelősségét előíró szabálytól, azt szigorúan kell értelmezni (lásd analógia útján: 2020. január 22-i Pensionsversicherungsanstalt ítélet [a tevékenység nyugdíjkorhatár elérését követő befejezése], C-32/19, EU:C:2020:25, 38. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).
- 57 Ezenkívül emlékeztetni kell arra, hogy a jelen ítélet 36. és 37. pontjában hivatkozott ítélkezési gyakorlat alapján ezt a mentesülési okot a nemzeti jogra való hivatkozás hiányában önállóan és egységesen kell értelmezni, figyelembe véve nem csupán annak szövegét, hanem azt a szöveggörnyezetet is, amelybe illeszkedik, valamint a 90/314 irányelv által követett célkitűzést.
- 58 E tekintetben először is a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének szövegéből kitűnik, hogy az e rendelkezésben említett előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény különbözik a *vis maior* esetétől. Az említett rendelkezés ugyanis a *vis maior* esetét külön mentesülési okként említi, és ezen irányelv 4. cikke (6) bekezdése második albekezdésének ii. alpontjára utalással úgy határozza meg, mint az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható

körülmények, amelyek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el. A 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdése harmadik francia bekezdésének első részében említett *vis maior* és az e rendelkezés második részében hivatkozott előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény közötti „vagy” választó kötőszó kizárja, hogy az említett eseményt *vis maior* esetének lehessen tekinteni.

- 59 Másodszor, a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdése mentesíti a szervezőt az azon kár fogyasztó részére történő megtérítésére vonatkozó kötelezettség alól, amelyet előre nem látható események okoztak, függetlenül attól, hogy azok szokásos események voltak, vagy elkerülhetetlen események okoztak, függetlenül attól, hogy azok előre láthatóak vagy szokásosak voltak.
- 60 Harmadszor, a 90/314 irányelv 5. cikkének (2) bekezdéséből kitűnik, hogy az e rendelkezés különböző francia bekezdéseiben felsorolt mentesülési okok világosan meghatározzák azokat a pontos eseteket, amelyekben az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése nem róható fel sem a szervezőnek, sem más szolgáltatónak, mivel nekik semmilyen hibát nem lehet tulajdonítani. A hiba hiánya azt jelenti, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésében említett elkerülhetetlen vagy előre nem látható eseményt úgy kell értelmezni, hogy az olyan tényre vagy váratlan eseményre vonatkozik, amely a szervező vagy a szolgáltató irányításán kívül esik.
- 61 Márpedig, mivel a jelen ítélet 48. pontjában kifejtett indokok miatt valamely szolgáltató munkavállalójának az utazási csomagra vonatkozó szerződésből eredő kötelezettségei teljesítése során tanúsított olyan cselekményei vagy mulasztásai, amelyek a szervezőnek a fogyasztóval szemben fennálló említett kötelezettségei nemteljesítését vagy nem megfelelő teljesítését idézik elő, az említett irányításon kívül esnek, e cselekmények vagy mulasztások nem tekinthetők a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdése értelmében vett elkerülhetetlen vagy előre nem látható eseményeknek.
- 62 Következésképpen meg kell állapítani, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdésére nem lehet hivatkozni annak érdekében, hogy a szervezők mentesüljenek a velük kötött utazási csomagra vonatkozó szerződésekből eredő kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt a fogyasztóknak okozott kár megtérítésével kapcsolatos kötelezettségük alól, amennyiben e kötelezettségszegések az említett kötelezettségeket teljesítő szolgáltatók munkavállalóinak cselekményeiből vagy mulasztásaiból erednek.
- 63 A fenti megfontolások összességére tekintettel az előterjesztett kérdésekre azt a választ kell adni, hogy a 90/314 irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdését, amennyiben az az utazási csomag szervezőjének az ilyen utazásra vonatkozó – e szervező és egy fogyasztó között kötött, ezen irányelv hatálya alá tartozó – szerződésből eredő kötelezettségek megfelelő teljesítése alóli mentesülési okot ír elő, úgy kell értelmezni, hogy e kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése esetén, amely nemteljesítés vagy nem megfelelő teljesítés az említett szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményeiből ered,
- e munkavállaló e rendelkezés alkalmazásában nem tekinthető szolgáltatónak, és
 - az említett rendelkezés alapján a szervező nem mentesülhet az ilyen nemteljesítésből vagy nem megfelelő teljesítésből eredő felelőssége alól.

A költségekről

- 64 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (harmadik tanács) a következőképpen határozott:

A szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelv 5. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdését, amennyiben az az utazási csomag szervezőjének az ilyen utazásra vonatkozó – e szervező és egy fogyasztó között kötött, ezen irányelv által szabályozott – szerződésből eredő kötelezettségek megfelelő teljesítése alóli mentesülési okot ír elő, úgy kell értelmezni, hogy e kötelezettségek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése esetén, amely nemteljesítés vagy nem megfelelő teljesítés az említett szerződést teljesítő szolgáltató munkavállalójának cselekményeiből ered,

- e munkavállaló e rendelkezés alkalmazásában nem tekinthető szolgáltatónak, és**
- az említett rendelkezés alapján a szervező nem mentesülhet az ilyen nemteljesítésből vagy nem megfelelő teljesítésből eredő felelőssége alól.**

Aláírások

i — A jelen szöveg kulcskifejezéseket tartalmazó részében, valamint 7., 9., 54., 55., 58., 59., 60. és 61. pontjában az első elektronikus közzétételt követően nyelvi módosítás történt.