



Teismo praktikos rinkinys

TEISINGUMO TEISMO (trečioji kolegija) SPRENDIMAS

2021 m. kovo 18 d.*

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Direktyva 90/314/EEB – 5 straipsnio 2 dalies trečia įtrauka – Kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketai – Kelionių organizatoriaus ir vartotojo sudaryta kelionės paslaugų paketo sutartis – Kelionių organizatoriaus atsakomybė už tinkamai kitų paslaugos teikėjų vykdomus įsipareigojimus pagal sutartį – Žala, atsiradusi dėl paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmų – Atleidimas nuo atsakomybės – Įvykis, kurio nei kelionių organizatorius, nei paslaugų teikėjas negali numatyti ar išvengti – „Paslaugų teikėjo“ sąvoka“

Byloje C-578/19

dėl *Supreme Court of the United Kingdom* (Jungtinės Karalystės Aukščiausiasis Teismas) 2019 m. liepos 24 d. nutartimi, kurią Teisingumo Teismas gavo 2019 m. liepos 30 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

X

prieš

Kuoni Travel Ltd,

dalyvaujant

ABTA Ltd,

TEISINGUMO TEISMAS (trečioji kolegija),

kuriį sudaro kolegijos pirmininkė A. Prechal (pranešėja), teisėjai N. Wahl, F. Biltgen, L. S. Rossi ir J. Passer,

generalinis advokatas M. Szpunar,

kancleris A. Calot Escobar,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

- X, atstovaujamos QC R. Weir ir K. Deal, taip pat solisitoriaus P. Banks,
- *Kuoni Travel Ltd*, atstovaujamos QC W. Audland, baristerių N. Ross ir A. Burin, taip pat solisitoriaus G. Tweddle,

* Proceso kalba: anglų.

- *ABTA Ltd*, atstovaujamos QC H. Stevens, baristerio J. Hawkins ir solisitoriaus T. Smith,
- Europos Komisijos, atstovaujamos A. Lewis ir C. Valero,

susipažinęs su 2020 m. lapkričio 10 d. posėdyje pateikta generalinio advokato išvada,

priima šį

Sprendimą

- 1 Prašymas priimti prejudicinį sprendimą pateiktas dėl 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (OL L 158, 1990, p. 59; 2004 m. specialusis leidimas lietuvių k., 13 sk., 10 t., p. 132) 5 straipsnio 2 dalies trečios įtraukos išaiškinimo.
- 2 Šis prašymas pateiktas nagrinėjant Jungtinėje Karalystėje gyvenančios vartotojos X ir Jungtinėje Karalystėje įsisteigusio kelionių organizatoriaus *Kuoni Travel Ltd* (toliau – *Kuoni*) ginčą dėl X pateikto prašymo atlyginti žalą dėl netinkamo kelionės paslaugų paketo sutarties, kurią ji sudarė su *Kuoni* (toliau – nagrinėjama sutartis), vykdymo.

Teisinis pagrindas

Sąjungos teisė

- 3 Direktyvos 90/314 pirmoje–trečioje ir dešimtoje konstatuojamosiose dalyse numatyta:

„kadangi vienas iš pagrindinių [Europos Sąjungos] tikslų yra sukurti vidaus rinką, kurios esminė dalis yra turizmo sektorius;

kadangi valstybių narių nacionalin[ės] teisės aktai, reglamentuojantys kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketus <...>, yra labai skirtingi, kaip ir šioje srityje taikoma nacionalinė praktika, o tai trukdo laisvai teikti šių paketų paslaugas bei iškreipia skirtingose valstybėse narėse įsikūrusių operatorių konkurenciją;

kadangi tokių paketų bendrųjų taisyklių nustatymas padės pašalinti šias kliūtis ir taip bus sukurta bendroji paslaugų rinka, vienoje valstybėje narėje įsisteigusiems operatoriams suteikiant galimybę siūlyti savo paslaugas kitose valstybėse narėse, o [Sąjungos] vartotojams – panašiomis sąlygomis įsigyti tokių paketą bet kurioje valstybėje narėje;

<...>

kadangi vartotojas turėtų pasinaudoti šioje direktyvoje numatyta apsauga, nepaisant to, ar jis yra tiesioginė sutarties šalis, kelionę perimantis asmuo ar grupės, kurios vardu kitas asmuo dėl minėto paketo sudarė sutartį, narys

<...>“

- 4 Šios direktyvos 1 straipsnyje nustatyta:

„Šia direktyva siekiama suderinti valstybių narių įstatymus, kitus teisės aktus ir administracines nuostatas, susijusias su [Sąjungoje] parduodamais ar siūlomais parduoti paketais.“

5 Šios direktyvos 2 straipsnyje numatyta:

„Šioje direktyvoje:

- 1) „paketas“ – iš anksto už bendrą kainą parengtas ir parduodamas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi iš toliau minimų turizmo paslaugų kai paslaugų suteikimo trukmė yra daugiau nei 24 valandos arba yra įtraukta nakvynė:
 - a) transportas,
 - b) apgyvendinimas,
 - c) kitos turizmo paslaugos, nepriklausančios transportui ar apgyvendinimui, ir sudarančios gana didelę paketo dalį.

Atskiros sąskaitos, pateiktos to paties paketo skirtingoms dalims, neatleidžia kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento nuo šioje direktyvoje nustatytų įsipareigojimų;

- 2) „kelionės organizatorius“ – asmuo, kuris reguliariai rengia paketus ir parduoda arba siūlo juos įsigyti tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentą;
- 3) „kelionių pardavimo agentas“ – asmuo, kuris parduoda arba siūlo įsigyti paketą parengtą kelionės organizatoriaus;
- 4) „vartotojas“ – asmuo, kuris perka ar sutinka pirkti paketą <....> arba bet kuris kitas asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo sutinka pirkti paketą <...> arba bet kuris asmuo, kuriam pagrindinis sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perduoda paketą <....>;
- 5) „sutartis“ – susitarimas, siejantis vartotoją su kelionės organizatoriumi ir (arba) kelionės pardavimo agentu.“

6 Direktyvos 90/314 4 straipsnio 6 dalies antroje pastraipoje nustatyta:

„Tuomet [kai vartotojas atsisako sutarties 5 dalyje nustatyta tvarka arba jeigu dėl kurios nors kitos priežasties, išskyrus vartotojo kaltę, kelionių organizatorius anuliuoja paketą prieš sutartą išvykimo dieną,] jis turi teisę tam tikrais atvejais iš kelionių organizatoriaus arba kelionių pardavimo agento – priklausomai nuo valstybės narės įstatymo – gauti kompensaciją, numatytą už sutarties nevykdymą, išskyrus tuos atvejus, kai:

<...>

- ii) kelionė neįvyksta, išskyrus tuos atvejus, kai bilietų parduota daugiau nei yra vietų, dėl *force majeure*, t. y. neįprastų ir nenumatytų aplinkybių, nepriklausančių nuo anuliovimą skelbiančios šalies valios, ir kai pasekmių negalima buvo išvengti, netgi ir viską tinkamai parengus.“

7 Šios direktyvos 5 straipsnio 1–3 dalyse nustatyta:

„1. Valstybės narės imasi reikiamų veiksmų užtikrinti, kad kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, sutarties šalis, prisiim[tų] atsakomybę prieš vartotoją už sutartyje numatytų įsipareigojimų tinkamą vykdymą, nepaisant to, ar tuos įsipareigojimus turi vykdyti kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, ar kiti paslaugų teikėjai, nepažeidžiant kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento teisės išieškoti žalą iš kitų paslaugų teikėjų.

2. Valstybės narės imasi reikalingų veikslių užtikrinti, kad kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas būtų atsakingi už žalą padarytą vartotojui dėl sutarties nevykdymo arba netinkamo jos vykdymo, išskyrus atvejus, kai sutartis nevykdoma ar netinkamai vykdoma, ne dėl jų ar kitų paslaugų teikėjų kaltės, nes:

- vartotojas kaltas dėl sutarties nevykdymo,
- dėl sutarties nevykdymo kalta trečioji šalis, nesusijusi su sutartyje numatytais paslaugomis, ir tokio nevykdymo nebuvo galima numatyti arba išvengti,
- sutartis nevykdoma *dél force majeure*, nurodytos 4 straipsnio 6 dalies antrosios pastraipos ii papunktyje, arba dėl įvykio, kurio nei kelionių organizatorius, nei (arba) kelionių pardavimo agentas, nei paslaugų teikėjas, net ir viską kruopščiai parengę, negalėjo numatyti ar sustabdyti.

<...>

3. Nepažeidžiant 2 dalies ketvirtosios pastraipos, sutartimi negalima numatyti jokios 1 ir 2 dalies nuostatų išimties.

<...>“

Jungtinės Karalystės teisė

1992 m. taisyklės

- 8 1992 m. gruodžio 22 d. *Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992* (1992 m. taisyklės dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų) (toliau – 1992 m. taisyklės) Direktyva 90/314 buvo perkelta į Jungtinės Karalystės teisę.
- 9 1992 m. taisyklių 15 straipsnio 1, 2 ir 5 dalyse numatyta:

„1. Kita sutarties šalis įsipareigoja vartotojui tinkamai vykdyti sutartyje numatytas pareigas, nepaisant to, ar tas pareigas turi vykdyti ta kita sutarties šalis, ar kiti paslaugų teikėjai, tačiau tai neturi įtakos jokiai teisių gynimo priemonei ar teisei pareikšti ieškinį, kuria ta kita sutarties šalis gali pasinaudoti prieš kitus paslaugų teikėjus.

2. Kita sutarties šalis prisiima atsakomybę prieš vartotoją už bet kokią dėl sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo jam padarytą žalą, išskyrus atvejus, kai sutartis nevykdoma ar netinkamai vykdoma ne dėl tos kitos sutarties šalies ar kitų paslaugų teikėjų kaltės, nes:

- a) vartotojas kaltas dėl šio sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo;
- b) dėl šio sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo kalta trečioji šalis, nesusijusi su sutartyje numatytais paslaugomis, ir tokio nevykdymo ar netinkamo vykdymo nebuvo galima numatyti arba išvengti; arba
- c) sutartis nevykdoma ar netinkamai vykdoma dėl:
 - i) neįprastų ir nenumatytų aplinkybių, nepriklausančių nuo šalies, kuri remiasi išimtimi, kurios, ir kai pasekmių nebuvo galima išvengti, nepaisant visų atsargumo priemonių, kurių buvo imtasi; arba
 - ii) įvykio, kurio kita sutarties šalis arba paslaugų teikėjas, net ir veikdami pakankamai rūpestingai, negalėjo numatyti ar išvengti.

<...>

5. Nepažeidžiant šio straipsnio 3 ir 4 dalių, pagal jokią sutarties sąlygą negalima nustatyti, kad šio straipsnio 1 ir 2 dalyse numatyta atsakomybė netaikoma.“

1982 m. įstatymas

- 10 Pagal pagrindinės bylos aplinkybėms taikomos redakcijos 1982 m. liepos 13 d. *Supply of Goods and Services Act 1982* (1982 m. Įstatymas dėl prekių tiekimo ir paslaugų teikimo) 13 straipsnį sutartyje numatytas paslaugas *Kuoni* turėjo teikti rūpestingai ir kompetentingai.

Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

- 11 X ir jos sutuoktinis su *Kuoni* sudarė nagrinėjamą sutartį, pagal ją ši įsipareigojo suteikti kelionės į Šri Lanką paslaugų paketą, apimantį skrydžius iš Jungtinės Karalystės ir atgal bei penkiolikos naktų trukmės (2010 m. liepos 8–23 d.) apgyvendinimą „viskas įskaičiuota“ viešbutyje.

- 12 Šios sutarties 2.2 punkte numatyta:

„Sutartį sudarėte su [*Kuoni*]. Pasirūpinsime, kad Jums būtų suteiktos įvairios paslaugos, priklausančios kelionių paslaugų paketui, kurį užsakėte mūsų bendrovėje.“

- 13 Minėtos sutarties 5.10 punkto b papunktyje numatyta, pirma, kad *Kuoni* prisiima atsakomybę, „jei dėl [šios bendrovės] arba dėl [jos] atstovų ar tiekėjų kaltės bet kuri kelionės paslaugų, užsakytų prieš išvykstant iš Jungtinės Karalystės, dalis nebuvo tokia, kaip aprašyta brošiūroje, arba neatitiko pagrįsto standarto, arba jei dėl veiklos, sudarančios šių kelionės paslaugų dalį, [šalis, sudariusi su šia bendrove sutartį,] arba bet kuris [jos] grupės narys žuvo arba buvo sužeistas“, ir, antra, kad *Kuoni* neprisiima „atsakomybės, jeigu (ir tiek, kiek) dėl bet kokio su kelionės paslaugų teikimu susijusio įsipareigojimo nevykdymo arba mirties ar sužalojimo nėra bendrovės arba [jos] atstovų ar paslaugų teikėjų kaltės, jei dėl to kalta [šalis, sudariusi su šia bendrove sutartį,] <...> arba jei tai lėmė nenumatytos aplinkybės, kurių [ši bendrovė] arba [jos] atstovai ar tiekėjai, net ir veikdami pakankamai rūpestingai, negalėjo numatyti ar išvengti“.

- 14 2010 m. liepos 17 d. per viešbučio, kuriame buvo apsistojusi, teritoriją eidama į registratūrą X sutiko šio viešbučio elektriką N, kuris tuo metu dirbo ir vilkėjo minėto viešbučio darbuotojo uniformą. Pasisūlęs X parodyti trumpesnę kelią iki registratūros N ją įviliojo į inžinerines patalpas ir ten užpuolė bei išžagino.

- 15 Pagrindinėje byloje X pareikalavo *Kuoni* atlyginti žalą, patirtą dėl užpuolimo ir išžaginimo, motyvuodama tuo, kad žala padaryta dėl netinkamo nagrinėjamoms sutarties vykdymo ir 1992 m. taisyklių pažeidimo. *Kuoni* nesutiko, kad N įvykdytas užpuolimas ir išžaginimas reišktų kokių nors *Kuoni* įsipareigojimų X, numatytų pagal šią sutartį ar 1992 m. taisykles, pažeidimą. Grįsdamas šį prieštaravimą *Kuoni* rėmėsi minėtos sutarties 5.10 punkto b papunkčiu ir 1992 m. taisyklių 15 straipsnio 2 dalies c punkto ii papunkčiu.

- 16 *High Court of Justice (England & Wales)* (Aukštasis teisingumo teismas (Anglija ir Velsas), Jungtinė Karalystė) atmetė X ieškinį dėl žalos atlyginimo, savo sprendimą motyvuodamas tuo, kad nagrinėjamoms sutarties 5.10 punkto b papunktyje nurodytos „kelionės paslaugos“ neapima techninės priežiūros darbuotojo, lydinčio svečių į registratūrą, veiksmų. Be to, šis teismas nusprendė *obiter dictum*, kad *Kuoni* bet kuriuo atveju galėjo remtis 1992 m. taisyklių 15 straipsnio 2 dalies c punkto ii papunktyje numatytu atleidimo nuo atsakomybės pagrindu.

- 17 Išnagrinėjęs apeliacinį skundą *Court of Appeal (England & Wales)* (Apeliacinis teismas (Anglija ir Velsas), Jungtinė Karalystė) taip pat atmetė X ieškinį. Šis teismas laikėsi nuomonės, kad viešbučio techninės priežiūros darbuotojas, apie kurio pareigas viešbučio klientė žinojo ir kuris ją lydėjo į viešbučio registratūrą, nepatenka į nagrinėjamos sutarties 5.10 punkto b papunkčio taikymo sritį. Jis taip pat pripažino, kad 1992 m. taisyklės nėra skirtos sudaryti sąlygoms pareikšti reikalavimą kelionės organizatoriui dėl neteisėtų paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmų, kai tie veiksmai „nėra viena iš pareigų, į kurias darbuotojas buvo priimtas“, ir kad minėtam paslaugų teikėjui nei pagal nacionalinę vartotojų teisę, nei pagal paslaugų teikėjui taikomą užsienio teisę, nekyla netiesioginė deliktinė atsakomybė. Galiausiai jis pripažino *obiter dictum*, kad *Kuoni* neatsako nei pagal minėtos sutarties 5.10 punkto b papunktį, nei pagal 1992 m. taisyklių 15 straipsnį, nes N nėra „paslaugų teikėjas“, kaip tai suprantama pagal šias nuostatas.
- 18 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas pažymi, kad vienas *Court of Appeal (England & Wales)* (Apeliacinis teismas (Anglija ir Velsas)) teisėjas atskirojoje nuomonėje vis dėlto suabejojo vertinimu, kad pagal Jungtinės Karalystės teisę viešbučiui netaikoma atsakomybė už uniformą vilkinčio darbuotojo, kuris viešai pristatomas kaip patikimas darbuotojas, įvykdytą išžaginimą. Jis pažymėjo, kad pagal šią teisę asmuo, prisiimantis sutartinę atsakomybę, yra asmeniškai atsakingas už sutarties vykdymą, net jei šiuos įsipareigojimus jis vykdo per trečiąjį asmenį. Dėl Direktyvos 90/314 jis nurodė, kad šios direktyvos ir 1992 m. taisyklių tikslas yra suteikti poilsiautojams, kurių kelionė buvo sugadinta, teisių gynimo priemonę prieš kitą sutarties šalį. Pasak jo, kelionės organizatorius dėl sugadintos kelionės padarinių turėtų išsiaiškinti su tais asmenimis, su kuriais jis pats sudarė sutartį, o šie toliau turi spręsti kilusias problemas su savo pačių darbuotojais ar subrangovais. Be to, šis teisėjas teigė, kad nebuvo jokio pagrindo daryti išvados, kad, esant subrangovui ar darbuotojui, „paslaugų teikėjo“ sąvoka turėtų apimti tik aptariamą viešbutį. Jis pridūrė neabejojantis, kad kai kurie darbuotojai turėtų būti laikomi paslaugų teikėjais.
- 19 Gavęs kasacinį skundą *Supreme Court of the United Kingdom* (Jungtinės Karalystės Aukščiausiasis Teismas) nusprendė, kad jam pateikti du pagrindiniai klausimai: pirma, ar X užpuolimas ir išžaginimas reiškia netinkamą *Kuoni* įsipareigojimų pagal sutartį vykdymą, ir, antra, jei taip, ar pagal tos sutarties 5.10 punkto b papunktį ir (arba) 1992 m. taisyklių 15 straipsnio 2 dalies c punktą *Kuoni* gali būti atleidžiamas nuo atsakomybės už N veiksmus.
- 20 *Supreme Court of the United Kingdom* (Jungtinės Karalystės Aukščiausiasis Teismas) manė, jog tam, kad galėtų priimti sprendimą dėl antrojo kasaciniame skunde nurodyto klausimo, buvo būtina kreiptis į Teisingumo Teismą su prašymu priimti prejudicinį sprendimą.
- 21 Savo prašyme šis teismas nurodė, kad viešbučio darbuotojo pagalba palydint X į viešbučio registratūrą laikytina paslauga, priskiriama prie „kelionės paslaugų“, kurias *Kuoni* įsipareigojo suteikti, ir kad užpuolimas ir išžaginimas reiškia netinkamą nagrinėjamos sutarties vykdymą.
- 22 Esant šioms sąlygoms *Supreme Court of the United Kingdom* (Jungtinės Karalystės Aukščiausiasis Teismas) nutarė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:
- „1. Kai nevykdomi arba netinkamai vykdomi įsipareigojimai, numatyti kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento sutartyje su vartotoju dėl kelionės paslaugų paketo, kuriai taikoma Direktyva [90/314], o įsipareigojimų nevykdymą arba netinkamą vykdymą lėmė viešbučio bendrovės, kuri yra toje sutartyje numatytų paslaugų teikėja, darbuotojo veiksmai:
- a) ar taikytinas Direktyvos [90/314] 5 straipsnio 2 dalies trečios įtraukos sakinio antroje dalyje numatytas atleidimo nuo atsakomybės pagrindas; o jei taip,
 - b) pagal kokius kriterijus nacionalinis teismas turi vertinti, ar taikytinas minėtas atleidimo nuo atsakomybės pagrindas?

2. Kai kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas su vartotoju sudaro kelionės paslaugų paketo sutartį, kuriai taikoma Direktyva [90/314], ir kai viešbučio bendrovė teikia toje sutartyje numatytas paslaugas, ar taikant Direktyvos [90/314] 5 straipsnio 2 dalies trečioje įtraukoje numatytą atleidimo nuo atsakomybės pagrindą pats tos viešbučio bendrovės darbuotojas turi būti laikomas „paslaugų teikėju“?

Dėl prašymo atnaujinti žodinę proceso dalį

- 23 Paskelbus generalinio advokato išvadą, 2020 m. gruodžio 3 d. Teisingumo Teismo kanceliarija gavo *Kuoni* prašymą atnaujinti žodinę proceso dalį pagal Teisingumo Teismo procedūros reglamento 83 straipsnį.
- 24 Šiame prašyme *Kuoni* nurodo, kad toks atnaujinimas turi būti vykdomas tuo atveju, jei Teisingumo Teismas nuspręstų, kad ši byla turi būti nagrinėjama remiantis generalinio advokato išvados 78–84 punktuose pateiktu sąvokos „įvykis“ aiškinimu.
- 25 Pagal Procedūros reglamento 83 straipsnį, išklausęs generalinį advokatą Teisingumo Teismas gali bet kada nutarti atnaujinti žodinę proceso dalį – pirmiausia, jeigu mano, kad jam nepateikta pakankamai informacijos, arba jeigu baigus žodinę proceso dalį šalis pateikė naują faktą, kuris gali būti lemiamas Teisingumo Teismui priimant sprendimą, arba jeigu nagrinėjant bylą reikia remtis argumentu, dėl kurio šalys nepateikė nuomonės.
- 26 Vis dėlto reikia priminti, kad pagal SESV 252 straipsnio antrą pastraipą generalinio advokato pareiga – viešame posėdyje visiškai nešališkai ir nepriklausomai teikti motyvuotą išvadą dėl bylų, kuriose pagal Europos Sąjungos Teisingumo Teismo statutą jis turi dalyvauti. Teisingumo Teismo nesaisto nei tokia išvada, nei ją pagrindžiantys generalinio advokato motyvai (2020 m. rugsėjo 3 d. Sprendimo *Čekijos Respublika / Komisija*, C-742/18 P, EU:C:2020:628, 25 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija).
- 27 Be to, Europos Sąjungos Teisingumo Teismo statute ir Procedūros reglamente nenumatyta galimybės atsakyti į generalinio advokato pateiktą išvadą. Taigi nesutikimas su generalinio advokato išvada savaime negali būti motyvas, pateisinantis žodinės proceso dalies atnaujinimą (2020 m. rugsėjo 3 d. Sprendimo *Čekijos Respublika / Komisija*, C-742/18 P, EU:C:2020:628, 26 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija).
- 28 Nagrinėjamu atveju pagrindinės bylos šalys ir kiti Europos Sąjungos Teisingumo Teismo statuto 23 straipsnyje nurodyti suinteresuotieji asmenys galėjo pateikti pastabas dėl Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečioje įtraukoje esančios sąvokos „įvykis“ apimties.
- 29 Iš tiesų dėl pateikto pirmojo klausimo, susijusio su šios nuostatos, taigi, ir kiekvieno jos formuluotėje vartojamo žodžio, išaiškinimu, šalys galėjo pateikti rašytines pastabas Teisingumo Teismui, ir *Kuoni* bei kitos šalys tai padarė. Beje, kai kurios šalys savo rašytinėse pastabose išreiškė aiškią poziciją dėl žodžio „įvykis“. Be to, atsakydamos į Teisingumo Teismo šalims raštu pateiktą septintąjį klausimą šios šalys dar kartą turėjo galimybę pareikšti nuomonę dėl minėtos nuostatos taikymo apimties.
- 30 Tokiomis aplinkybėmis Teisingumo Teismas, išklausęs generalinį advokatą, mano, kad visa informacija, svarbi vertinant prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusių teismo jam pateiktus klausimus, galėjo būti išnagrinėta, kol jame vyko procesas, todėl nereikia atnaujinti žodinės proceso dalies.

Dėl prejudicinių klausimų

- 31 Savo dviem klausimais, kuriuos reikia nagrinėti kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės siekia išsiaiškinti, ar Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečia įtrauka, kiek joje numatytas kelionės paslaugų paketo organizatoriaus atleidimo nuo atsakomybės už tinkamą įsipareigojimų vykdymą pagal šio organizatoriaus ir vartotojo dėl tokio kelionės paslaugų paketo sudarytą sutartį pagrindas, turi būti aiškinama taip, kad, kai šie įsipareigojimai nevykdomi arba vykdomi netinkamai dėl šių sutartį vykdančio paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmų, šis darbuotojas turi būti laikomas paslaugų teikėju pagal šią nuostatą ir ją taikant organizatorius gali būti atleidžiamas nuo atsakomybės, kylančios dėl tokio nevykdymo ar netinkamo vykdymo.
- 32 Dėl pirmosios prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo klausimų dalies reikia pažymėti, kad pagal Direktyvos 90/314 1 straipsnį ja siekiama suderinti valstybių narių įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su Sąjungoje parduodamais ar siūlomais parduoti kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketais.
- 33 Kaip matyti iš Direktyvos 90/314 2 straipsnio, sutartys, kurioms taikoma ši direktyva, – tai vartotojo ir kelionės organizatoriaus arba kelionės pardavimo agento sudarytos sutartys, pagal kurias už iš anksto nustatytą bendrą kainą parduodamas turizmo paslaugų, teikiamų ilgiau nei 24 valandas arba kurios apima vieną nakvynę, rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi iš šių trijų paslaugų: transporto, apgyvendinimo ir kitų turizmo paslaugų, nepriklausančių transportui ar apgyvendinimui, ir sudarančių gana didelę paketo dalį (toliau – kelionės paslaugų paketo sutartys).
- 34 Siekiant įgyvendinti Direktyvos 90/314 1 straipsnyje nurodytą suderinimą, šioje direktyvoje nustatyta sutartinės atsakomybės sistema, pagal kurią kelionės paslaugų paketo organizatoriai yra atsakingi prieš vartotojus, su jais sudariusius sutartis dėl tokių kelionės paslaugų paketų. Konkrečiai Direktyvos 90/314 5 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad valstybės narės imasi reikiamų veiksmų užtikrinti, kad kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, sutarties šalis, prisiimtų atsakomybę prieš vartotoją už sutartyje numatytų įsipareigojimų tinkamą vykdymą, nepaisant to, ar tuos įsipareigojimus turi vykdyti kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, ar kiti paslaugų teikėjai. Be to, šios direktyvos 5 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad sutartyje negalima numatyti jokios šios atsakomybės išimties. Vienintelės nukrypti nuo šios atsakomybės leidžiančios nuostatos yra išsamiai išvardytos minėtos direktyvos 5 straipsnio 2 dalyje.
- 35 Taigi Direktyvos 90/314 5 straipsnio 1 ir 3 dalyse ribojama kelionės paslaugų paketo sutarties šalių laisvė nustatyti joms taikomų sutarties sąlygų, kuriose nustatoma kelionės organizatoriaus atsakomybė vartotojui dėl tinkamo šios sutarties vykdymo, turinį. Viena iš šios atsakomybės ypatybių yra ta, kad ji apima tinkamą paslaugų teikėjų įsipareigojimų pagal kelionės paslaugų paketo sutartį vykdymą. Vis dėlto Direktyvoje 90/314 neapibrėžta sąvoka „paslaugų teikėjas“, be to, šiuo klausimu nėra aiškios nuorodos į valstybių narių teisę.
- 36 Tokiu atveju iš vienodo Sąjungos teisės taikymo ir vienodo požiūrio principo reikalavimų matyti, kad Sąjungos teisės nuostatos sąvokos visoje Sąjungoje paprastai turi būti aiškinamos autonomiškai ir vienodai (šiuo klausimu žr. 2020 m. liepos 16 d. Sprendimo *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, 17 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją).
- 37 Šiuo klausimu suformuotoje jurisprudencijoje numatyta, kad terminų, kurių apibrėžtis nepateikiama Sąjungos teisėje, reikšmė ir apimtis turi būti nustatoma pagal jų įprastą reikšmę bendrinėje kalboje, atsižvelgiant į jų vartojimo kontekstą ir teisės aktų, kuriuose jie vartojami, tikslus (žr. 2005 m. kovo 10 d. Sprendimo *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, 21 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją).
- 38 Direktyvos 90/314 5 straipsnyje vartojama sąvoka „paslaugų teikėjas“ bendrinėje kalboje paprastai reiškia fizinį ar juridinį asmenį, kuris teikia paslaugas už atlygį. Kaip savo išvados 54 punkte pažymėjo generalinis advokatas, tokią reikšmę patvirtina įvairios šios nuostatos kalbinės versijos.

- 39 Tokią reikšmę patvirtina ir nagrinėjamos nuostatos kontekstas. Iš tiesų, kaip matyti iš šio sprendimo 33 punkto, kelionės paslaugų paketų sutarčių dalykas yra transporto, apgyvendinimo ir kitų turizmo paslaugų rinkinio teikimas. Pagal šias sutartis vartotojų atžvilgiu prisiimti įsipareigojimai, kuriems taikoma Direktyvos 90/314 5 straipsnyje numatyta sutartinės atsakomybės sistema, gali būti vykdomi tarpininkaujant kelionės organizatoriui nepriklausantiems fiziniams ar juridiniams asmenims, kurie teikia paslaugas už atlygį.
- 40 Direktyva 90/314 siekiami tikslai, kaip antai pašalinti kliūtis laisvam paslaugų teikimui ir konkurencijos iškreipymams (šios direktyvos pirma–trečia konstatuojamosios dalys), ar užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį (šios direktyvos dešimta konstatuojamoji dalis) (2012 m. vasario 16 d. Sprendimo *Blödel-Pawlik*, C-134/11, EU:C:2012:98, 24 punktą ir jame nurodyta jurisprudencija), taip pat patvirtina tokį sąvokos „paslaugų teikėjas“ aiškinimą, nes juo užtikrinama vienoda kelionės organizatoriaus atsakomybės vartotojui apimtis.
- 41 Atsižvelgiant į tai, paslaugų teikėjo darbuotojas pats savaime negali būti laikomas paslaugų teikėju, kaip tai suprantama pagal Direktyvos 90/314 5 straipsnį, nes jis nesudarė jokio susitarimo su kelionės paslaugų paketo organizatoriumi dėl šiam teiktinų paslaugų, o tik atlieka darbą paslaugų teikėjo, sudariusio tokį susitarimą su šiuo organizatoriumi, naudai, todėl šio darbuotojo veiksmų, kai jis atlieka šį darbą, paskirtis daugeliu atveju – padėti vykdyti jį įdarbinusiam paslaugų teikėjui tenkančius įsipareigojimus.
- 42 Be to, sąvoka „darbuotojas“ reiškia asmenį, kuris dirbamas savo darbą yra pavaldus savo darbdaviui, taigi šis jį kontroliuoja. O paprastai paslaugų teikėjo nesaisto jokie pavaldumo santykiai, kai jis teikia savo paslaugas, todėl darbuotojas negali būti laikomas paslaugų teikėju taikant Direktyvos 90/314 5 straipsnį.
- 43 Vis dėlto tai, kad paslaugų teikėjo darbuotojas negali būti laikomas paslaugų teikėju taikant Direktyvos 90/314 5 straipsnyje nustatytą sutartinės atsakomybės sistemą, nereiškia, kad šio darbuotojo veiksmai ar neveikimas šios sistemos tikslais negali būti prilyginti paslaugas teikiančio paslaugų teikėjo veiksams ar neveikimui.
- 44 Siekiant įvertinti, ar galimas toks prilyginimas, pirmiausia reikia pažymėti, kad Direktyvos 90/314 5 straipsnyje numatyta kelionės organizatoriaus atsakomybė susijusi tik su įsipareigojimais, kylančiais pagal kelionės paslaugų paketo sutartį, kaip ji apibrėžta šioje direktyvoje, kurią šis organizatorius sudarė su šiuo vartotoju. Ji neapima šios sutarties šalių ar trečiųjų asmenų atsakomybės, kylančios pagal kitus įsipareigojimus ar kitas atsakomybės sistemas, kaip antai, baudžiamosios atsakomybės.
- 45 Vis dėlto, atsižvelgiant į šio sprendimo 40 punkte primintą Direktyva 90/314 siekiamą tikslą užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį, įsipareigojimai pagal kelionės paslaugų paketo sutartį, kurios netinkamas įvykdymas ar nevykdymas lemia kelionės organizatoriaus atsakomybę, negali būti aiškinami siaurai. Šie įsipareigojimai apima visus įsipareigojimus, susijusius su transporto, apgyvendinimo ir turizmo paslaugų teikimu (toks yra kelionės paslaugų paketo sutarties tikslas), nesvarbu, ar šiuos įsipareigojimus vykdo pats kelionės organizatorius, ar paslaugų teikėjai.
- 46 Taigi, kaip savo išvados 40 punkte pažymėjo generalinis advokatas, Direktyvos 90/314 5 straipsnio 1 dalyje numatyta kelionės organizatoriaus atsakomybė grindžiama ryšiu tarp veiksmų ar neveikimo, dėl kurių padaryta žala minėtam vartotojui, ir kelionės organizatoriaus įsipareigojimų, prisiimtų pagal kelionės paslaugų paketo sutartį.

- 47 Antra, reikia priminti, kad įsipareigojimus pagal Direktyvoje 90/314 nurodytą kelionės paslaugų paketo sutartį, kaip antai nurodytus šio sprendimo 45 punkte, gali vykdyti paslaugų teikėjai, kurie savo ruožtu gali veikti tarpininkaujant jų kontroliuojamiems darbuotojams. Vadinasi, tai, kad šie darbuotojai atlieka tam tikrus veiksmus arba jų neatlieka, gali reikšti įsipareigojimų pagal kelionės paslaugų paketo sutarties nevykdymą ar netinkamą įvykdymą.
- 48 Vadinasi šis nevykdymas arba netinkamas įvykdymas, nors jį lėmė paslaugų teikėjo kontroliuojamų darbuotojų veiksmai, gali lemti kelionės organizatoriaus atsakomybę pagal Direktyvos 90/314 5 straipsnio 1 dalį.
- 49 Tokį aiškinimą patvirtina Direktyva 90/314 siekiamas vartotojų apsaugos tikslas. Iš tiesų, kaip savo išvados 62 punkte iš esmės pažymėjo generalinis advokatas, nesant tokios atsakomybės, kelionės organizatorių atsakomybė už jų paslaugų teikėjų padarytus veiksmus, kai pastarieji patys vykdo įsipareigojimus pagal kelionės paslaugų paketo sutartį, būtų nepagrįstai atskirta nuo atsakomybės už tas pačias veikas, kurias padarė šiuos įsipareigojimus vykdančių paslaugų teikėjų darbuotojai, o tai leistų kelionių organizatoriui išvengti atsakomybės.
- 50 Taigi pagal Direktyvos 90/314 5 straipsnio 1 dalį, kai paslaugų teikėjo darbuotojas nevykdo įsipareigojimo pagal kelionės paslaugų paketo sutartį arba vykdo netinkamai, kelionės organizatoriui kyla atsakomybė prieš vartotoją, su kuriuo jis sudarė šią sutartį, jeigu dėl šio nevykdymo ar netinkamo vykdymo šiam vartotojui padaryta žalos.
- 51 Nagrinėjamu atveju, kaip matyti iš prašymo priimti prejudicinį sprendimą, jį pateikęs teismas daro prielaidą, kad viešbučio darbuotojo pagalba palydint X į viešbučio registratūrą yra paslauga, priskiriama prie kelionių paslaugų, kurias *Kuoni* įsipareigojo suteikti pagal nagrinėjamą sutartį, ir kad N įvykdytas X užpuolimas ir išžaginimas reiškia netinkamą sutarties vykdymą.
- 52 Tuo remiantis darytina išvada, kad, esant tokiai situacijai, kaip nagrinėjama pagrindinėje byloje, kelionių organizatorius, kaip antai *Kuoni*, gali būti laikomas atsakingu vartotojui, kaip antai X, už netinkamą šalis saistančios sutarties vykdymą, jeigu jį lemia paslaugų teikėjo darbuotojo, vykdančio pagal minėtą sutartį kylančius įsipareigojimus, elgesys.
- 53 Dėl antros prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo klausimų dalies, nurodytos šio sprendimo 31 punkte, pažymėtina, kad Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalyje numatytos kelionės paslaugų paketo organizatoriaus atsakomybės išimtys. Pagal šią nuostatą kelionės organizatorius yra atsakingas už vartotojui dėl sutarties nevykdymo arba netinkamo jos vykdymo padarytą žalą, išskyrus atvejus, kai sutartis nevykdoma ar netinkamai vykdoma ne dėl jo ar kitų paslaugų teikėjų kaltės, nes jam taikomas vienas iš šioje nuostatoje nurodytų atleidimo nuo atsakomybės pagrindų.
- 54 Tarp šių atleidimo nuo atsakomybės pagrindų yra Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečioje įtraukoje nurodytas pagrindas, susijęs su situacijomis, kai sutartis nevykdoma arba netinkamai vykdoma dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar paslaugų teikėjas, net ir viską kruopščiai parengę, negalėjo numatyti ar išvengti.
- 55 Nagrinėjamu atveju, kaip matyti iš šio sprendimo 19 ir 31 punktų, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės klausia, ar kai kelionės paslaugų paketo organizatorius jį su dviem vartotojais saistančią sutartį paveda vykdyti viešbučio paslaugų teikėjui ir kai šio viešbučio paslaugų teikėjo darbuotojas užpuola ir išžagina vieną iš šių vartotojų, ši aplinkybė gali būti laikoma įvykiu, kurio nebuvo galima numatyti ar išvengti, kaip tai suprantama pagal šį atleidimo nuo atsakomybės pagrindą.

- 56 Šiuo klausimu reikia pažymėti: kadangi minėtu atleidimo nuo atsakomybės pagrindu nukrypstama nuo Direktyvos 90/314 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtintos taisyklės, pagal kurią numatyta kelionės organizatorių atsakomybė, jis turi būti aiškinamas siaurai (pagal analogiją žr. 2020 m. sausio 22 d. Sprendimo *Pensionsversicherungsanstalt (Veiklos nutraukimas sukakus pensiniam amžiui)*, C-32/19, EU:C:2020:25, 38 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją).
- 57 Be to, reikia priminti, kad, taikant šio sprendimo 36 ir 37 punktuose nurodytą jurisprudenciją, nesant nuorodos į nacionalinę teisę, šis atleidimo nuo atsakomybės pagrindas turi būti aiškinamas autonomiškai ir vienodai, atsižvelgiant ne tik į jo tekstą, bet ir į kontekstą bei Direktyva 90/314 siekiamą tikslą.
- 58 Šiuo klausimu, pirma, iš Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečios įtraukos teksto matyti, kad šioje nuostatoje numatytas įvykis, kurio nebuvo galima numatyti ar išvengti, skiriasi nuo *force majeure* atvejo. Iš tikrųjų šioje nuostatoje *force majeure* laikomas atskiru atleidimo nuo atsakomybės pagrindu; darant nuorodą į šios direktyvos 4 straipsnio 6 dalies antros pastraipos ii papunktį *force majeure* apibrėžta kaip neįprastos ir nenumatytos aplinkybės, nepriklausančios nuo šalies, kuri jomis remiasi, valios, kurių pasekmių negalima buvo išvengti, netgi viską tinkamai parengus. Tai, kad Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečios įtraukos sakinio pirmoje dalyje paminėta *force majeure* ir šios nuostatos sakinio antroje dalyje minimas įvykis, kurio nebuvo galima numatyti ar išvengti, atskirti jungtuku „arba“, reiškia, kad šis įvykis negali būti prilygintas *force majeure* atvejui.
- 59 Antra, pagal Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečią įtrauką kelionės organizatorius atleidžiamas nuo pareigos atlyginti vartotojui žalą, padarytą dėl įvykių, kurių nebuvo galima numatyti, nesvarbu, ar jie įprasti, arba dėl įvykių, kurių nebuvo galima išvengti, nesvarbu, ar juos buvo galima numatyti, ar jie yra įprastiniai.
- 60 Trečia, iš Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies matyti, kad įvairiose šios nuostatos įtraukose išvardyti atleidimo nuo atsakomybės pagrindai apima konkrečius atvejus, kai išipareigojimų pagal kelionės paslaugų paketo sutartį nevykdymas arba netinkamas vykdymas nepriskirtini nei organizatoriui, nei kitam paslaugų teikėjui, nes negali būti pripažinta jų kaltė. Šis kaltės nebuvimas reiškia, kad Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečioje įtraukoje numatytas įvykis, kurio nebuvo galima numatyti ar išvengti, turi būti aiškinamas kaip aplinkybė ar įvykis, kurie nepatenka į kelionės organizatoriaus ar paslaugų teikėjo kontrolės sritį.
- 61 Kadangi dėl šio sprendimo 48 punkte nurodytų priežasčių paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmai ar neveikimas vykdant pagal kelionės paslaugų paketo sutartį kylančius išipareigojimus, dėl kurių organizatoriaus išipareigojimai vartotojo atžvilgiu nevykdomi arba vykdomi netinkamai, patenka į minėtos kontrolės sritį, tokie veiksmai ar neveikimas negali būti laikomi įvykiais, kurių nebuvo galima išvengti ar numatyti, kaip tai suprantama pagal Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečią įtrauką.
- 62 Taigi reikia konstatuoti, kad negalima remtis Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečia įtrauka siekiant atleisti kelionių organizatorius nuo jų pareigos atlyginti žalą, padarytą vartotojams dėl išipareigojimų, prisiimtų pagal su šiais organizatoriais sudarytas kelionės paslaugų paketo sutartis, nevykdymo arba netinkamo vykdymo, kai šios sutartys nevykdomos ar netinkamai vykdomos dėl šiuos išipareigojimus vykdančių paslaugų teikėjų darbuotojų veiksmų ar neveikimo.
- 63 Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, į pateiktus klausimus reikia atsakyti: Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalies trečia įtrauka, kiek joje numatytas kelionės paslaugų paketo organizatoriaus atleidimo nuo atsakomybės už tinkamą išipareigojimų vykdymą pagal šio organizatoriaus ir vartotojo dėl tokio kelionės paslaugų paketo sudarytą sutartį pagrindas, turi būti aiškinama taip, kad, kai šie išipareigojimai nevykdomi arba netinkamai vykdomi dėl šių sutartį vykdančio paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmų:
- taikant šią nuostatą šis darbuotojas negali būti laikomas paslaugų teikėju ir

- taikant šią nuostatą kelionės organizatorius negali būti atleidžiamas nuo atsakomybės, kylančios jam dėl tokio nevykdymo ar netinkamo vykdymo.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

- ⁶⁴ Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikuso teismo nagrinėjamoje byloje, bylinėjimosi išlaidų klausimą turi spręsti šis teismas. Išlaidos, susijusios su pastabų pateikimu Teisingumo Teismui, išskyrus tas, kurias patyrė minėtos šalys, nėra atlygintinos.

Remdamasis šiais motyvais, Teisingumo Teismas (trečioji kolegija) nusprendžia:

1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 5 straipsnio 2 dalies trečia įtrauka, kiek joje numatytas kelionės paslaugų paketo organizatoriaus atleidimo nuo atsakomybės už tinkamą įsipareigojimų vykdymą pagal šio organizatoriaus ir vartotojo dėl tokio kelionės paslaugų paketo sudarytą sutartį pagrindas, turi būti aiškinama taip, kad, kai šie įsipareigojimai nevykdomi arba netinkamai vykdomi dėl šią sutartį vykdančio paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmų:

- taikant šią nuostatą šis darbuotojas negali būti laikomas paslaugų teikėju ir
- taikant šią nuostatą kelionės organizatorius negali būti atleidžiamas nuo atsakomybės, kylančios jam dėl tokio nevykdymo ar netinkamo vykdymo.

Parašai.