



## Zbiór Orzeczeń

OPINIA RZECZNIKA GENERALNEGO  
ELEANOR SHARPSTON  
przedstawiona w dniu 20 grudnia 2017 r.<sup>1</sup>

### Sprawa C-258/16

**Finnair Oyj**  
**przeciwko**  
**Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

[wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym złożony przez Korkein oikeus (sąd najwyższy, Finlandia)]

Międzynarodowy przewóz lotniczy – Konwencja montrealaska – Artykuł 31 –  
Odpowiedzialność przewoźnika za uszkodzenie bagażu rejestrowanego – Wymogi dotyczące formy  
i treści pisemnej skargi składanej do przewoźnika – Zaświadczenie linii lotniczej dotyczące uszkodzenia  
bagażu pasażera sporządzane na jego wniosek dla celów zgłoszenia roszczenia w towarzystwie  
ubezpieczeniowym pasażera

1. Niniejszy wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni Konwencji o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisanej w Montrealu w dniu 28 maja 1999 r. (zwanej dalej „konwencją montrealaską”), a ściślej rzecz ujmując wymogów zawartych w jej art. 31, w myśl którego skargi dotyczące przyjętego bagażu rejestrowanego należy złożyć „w formie pisemnej” w terminie siedmiu dni od daty odebrania bagażu.

2. Wniosek złożono w ramach postępowania między towarzystwem ubezpieczeniowym (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, zwanym dalej „Fennia”) a linią lotniczą (zwaną dalej „Finnair”), dotyczącego szkody spowodowanej utratą przedmiotów z przyjętego bagażu rejestrowanego należącego do K. Mäkelä-Dermedesiotis, która była pasażerką lotu obsługiwanego przez tę linię. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis wykupiła w towarzystwie Fennia polisę ubezpieczeniową na okoliczność takiej utraty, a towarzystwo Fennia po wypłaceniu jej odszkodowania i nabyciu przysługujących jej roszczeń wytoczyło powództwo przeciwko Finnairowi.

### Rozporządzenie nr 2027/97

3. Artykuł 1 rozporządzenia (WE) nr 2027/97<sup>2</sup> stanowi:

„Niniejsze rozporządzenie wprowadza w życie odpowiednie postanowienia Konwencji montrealskiej w odniesieniu do przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną i ustanawia określone przepisy uzupełniające [...]”.

<sup>1</sup> Język oryginału: angielski.

<sup>2</sup> Rozporządzenie Rady z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną (Dz.U. 1997, L 285, s. 1 – wyd. spec. w jęz. polskim, rozdz. 7, t. 3, s. 489), zmienione rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych (Dz.U. 2002, L 140, s. 2 – wyd. spec. w jęz. polskim, rozdz. 7, t. 6, s. 246).

4. Artykuł 3 ust. 1 rozporządzenia nr 2027/97 stanowi:

„Odpowiedzialność przewoźnika lotniczego [Unii] w odniesieniu do pasażerów i ich bagażu podlega postanowieniom [k]onwencji montrealskiej określającym tę odpowiedzialność”.

### **Konwencja montrealaska**

5. Ówczesna Wspólnota Europejska zatwierdziła konwencję montrealską w drodze decyzji 2001/539/WE<sup>3</sup>.

6. Z motywu trzeciego konwencji montrealskiej wynika, że strony tej konwencji „uzna[ły] wagę zapewnienia ochrony interesów konsumentów w międzynarodowym przewozie lotniczym i potrzebę sprawiedliwej rekompensaty opartej na zasadzie naprawienia szkody”.

7. W związku z tym motyw piąty stanowi, iż „zbiorowe działanie państw dla dalszej harmonizacji i kodyfikacji [...], poprzez nową konwencję, jest najwłaściwszym środkiem do osiągnięcia sprawiedliwej równowagi interesów”.

8. Artykuł 1 („Zakres stosowania”) stanowi, że konwencja montrealaska ma zastosowanie do „każdego międzynarodowego przewozu osób, bagażu lub ładunku dokonywanego statkiem powietrznym za wynagrodzeniem”.

9. Artykuł 17 nosi tytuł „Śmierć i uszkodzenie ciała pasażerów – uszkodzenie bagażu”. Ustęp 2 tego artykułu stanowi zasadniczo, że przewoźnik ponosi ścisłą odpowiedzialność za uszkodzenie przyjętego bagażu rejestrowanego.

10. Granice odpowiedzialności majątkowej przewoźników w związku z odpowiedzialnością za – między innymi – uszkodzenie bagażu określono w art. 22.

11. Artykuł 29 („Podstawa roszczeń”) przewiduje, że „jakikolwiek powództwo dla uzyskania odszkodowania” wynikające z przewozu bagażu może zostać wszczęte wyłącznie z zastrzeżeniem warunków i takich granic, jak określone w konwencji.

12. Artykuł 31 konwencji montrealskiej, zatytułowany „Terminowe zgłaszanie skarg”, stanowi, co następuje:

„1. Odebranie, bez skargi, przez osobę posiadającą tytuł do dostarczonego przyjętego bagażu [bagażu rejestrowanego] [...] jest dowodem opartym na domniemaniu faktycznym, że zostało to dostarczone w dobrym stanie i zgodnie z dokumentem przewozowym lub zapisem zawartym w innych środkach określonych w art. 3 ust. 2 [4] [...].

2. W przypadku szkody osoba posiadająca tytuł do dostawy musi wnieść skargę bezzwłocznie po odkryciu szkody i najpóźniej w terminie siedmiu dni od daty odebrania w przypadku przyjętego bagażu [bagażu rejestrowanego] [...]. W przypadku opóźnienia skarga musi zostać wniesiona najpóźniej w terminie 21 dni od daty oddania bagażu [...] do dyspozycji takiej osoby.

3 Decyzja Rady z dnia 5 kwietnia 2001 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji w sprawie ujednoczenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencji montrealskiej) (Dz.U. 2001, L 194, s. 38 – wyd. spec. w jęz. polskim, rozdz. 7, t. 5, s. 491).

4 Artykuł 3 ust. 2 stanowi, iż „[k]ażdy inny środek zawierający [określone informacje dotyczące miejsca wyruszenia i przeznaczenia oraz – w stosownych przypadkach – miejsc postoju] może zastąpić wydanie dokumentu [przewozu]. Jeśli używa się takiego innego środka, przewoźnik dostarcza pasażerowi oświadczenie na piśmie zawierające takie informacje”.

3. Każda skarga musi mieć formę pisemną i być przekazana lub wysłana w ramach czasowych określonych powyżej.
4. Jeśli w ramach czasowych określonych powyżej nie zostanie wniesiona żadna skarga, przeciwko przewoźnikowi nie przysługuje prawo do powództwa, z wyjątkiem przypadku nadużycia finansowego z jego strony”.

### **Okoliczności faktyczne, postępowanie i pytania prejudycjalne**

13. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis była pasażerką lotu linii Finnair z Malagi (Hiszpania) do Helsinek (Finlandia). Po przybyciu do Helsinek w dniu 1 listopada 2010 r. stwierdziła, że w jej bagażu rejestrowanym brakuje pewnych przedmiotów.

14. Tego samego dnia K. Mäkelä-Dermedesiotis telefonicznie zawiadomiła o tym przedstawiciela działu obsługi klienta Finnairu. Określiła ona zaginione przedmioty i poinformowała przedstawiciela o ich wartości. Przedstawiciel wprowadził informacje przekazane przez K. Mäkelä-Dermedesiotis do elektronicznego systemu informacyjnego Finnairu. W dniu 3 listopada 2010 r. K. Mäkelä-Dermedesiotis ponownie skontaktowała się telefonicznie z obsługą klienta Finnairu w celu uzyskania zaświadczenia na potrzeby zgłoszenia roszczenia w ramach polisy ubezpieczeniowej wykupionej w towarzystwie Fennia. Finnair należycie wydał takie zaświadczenie.

15. Towarzystwo ubezpieczeniowe Fennia wypłaciło K. Mäkelä-Dermedesiotis odszkodowanie tytułem poniesionej straty, a następnie – po przejściu na to towarzystwo pierwotnego roszczenia – w dniu 2 września 2011 r. wytoczyło powództwo przed Helsingin käräjäoikeus (sądem pierwszej instancji, Helsinki), domagając się od Finnairu zwrotu kwoty.

16. Finnair zakwestionował powództwo, zasadniczo argumentując, że roszczenie o zwrot kwoty jest przedawnione, ponieważ K. Mäkelä-Dermedesiotis nie zgłosiła roszczenia na piśmie w terminie przewidzianym w art. 31 konwencji montrealskiej. Wyrokiem z dnia 4 września 2012 r. Helsingin käräjäoikeus (sąd pierwszej instancji, Helsinki) orzekł na korzyść Finnairu, oddalając powództwo.

17. Towarzystwo Fennia wniosło apelację do Helsingin hovioikeus (sądu apelacyjnego, Helsinki). Sąd ten przeanalizował między innymi zamieszczone na stronie internetowej Finnairu instrukcje dla pasażerów, które zawierały różne wskazówki dotyczące zgłaszania skargi i składania skargi na piśmie. Zgłoszenia skargi można było dokonać telefonicznie, natomiast skarga na piśmie musiała zostać złożona na specjalnym formularzu w terminie siedmiu dni od odebrania bagażu. Helsingin hovioikeus (sąd apelacyjny, Helsinki) stwierdził, że instrukcje wynikające ze strony internetowej Finnairu „są z perspektywy pasażera lotniczego jako konsumenta niedostatecznie jasne i jednoznaczne”. Ponieważ w instrukcjach nie wyszczególniono, w jakim celu należy składać zgłoszenie skargi, pasażer będący konsumentem mógł odnieść uzasadnione wrażenie, że wymogi formalnej skargi na piśmie może spełnić również skarga zgłoszona telefonicznie i zarejestrowana przez pracownika przedsiębiorstwa. Pasażerka dokonała w Finnairze zgłoszenia, dokładnie precyzując stratę, i otrzymała pisemne zaświadczenie, z czego należy wnioskować, iż skarga została w terminie zarejestrowana w systemie informacyjnym Finnairu. Po otrzymaniu zgłoszenia skargi Finnair nie poinformował pasażerki, że uznaje takie zgłoszenie za niedostateczne na potrzeby dalszego ponoszenia odpowiedzialności ani że konieczne jest złożenie skargi w formie pisemnej.

18. Helsingin hovioikeus (sąd apelacyjny, Helsinki) uznał w oparciu o te okoliczności faktyczne, że pasażerka w należyтым terminie złożyła ważną skargę na przewoźnika. Orzeczeniem z dnia 28 lutego 2014 r. sąd ten uchylił wyrok Helsingin käräjäoikeus (sądu pierwszej instancji, Helsinki) i zasądził od Finnairu zapłatę kwoty na rzecz towarzystwa ubezpieczeniowego Fennia.

19. Finnair wniósł apelację do Korkein oikeus (sądu najwyższego, Finlandia), twierdząc, że powinien on uchylić wyrok Helsingin hovioikeus (sądu apelacyjnego, Helsinki) oraz podtrzymać wyrok Helsingin käräjäoikeus (sądu pierwszej instancji, Helsinki).

20. Korkein oikeus (sąd najwyższy, Finlandia) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:

- „1) Czy art. 31 ust. 4 konwencji montrealskiej należy interpretować w ten sposób, że zachowanie prawa do wystąpienia z powództwem obok złożenia skargi w terminie zakłada, iż skarga w wyznaczonym terminie zostanie złożona w formie pisemnej w rozumieniu art. 31 ust. 3 tego aktu?
- 2) W wypadku, gdy zachowanie prawa do wystąpienia z powództwem zakłada, że skargę składa się w terminie w formie pisemnej, to czy art. 31 ust. 3 konwencji montrealskiej należy interpretować w ten sposób, iż wymóg formy pisemnej jest dochowany poprzez zastosowanie postępowania elektronicznego i także przez zapisanie zgłoszonej szkody w systemie informacyjnym przewoźnika?
- 3) Czy konwencja montrealaska stoi na przeszkodzie wykładni, zgodnie z którą wymóg formy pisemnej należy uznać za dochowany, gdy przedstawiciel przewoźnika zapisuje za wiedzą pasażera ruchu lotniczego zgłoszenie skargi względnie skargę albo na papierze, albo elektronicznie w systemie przewoźnika?
- 4) Czy art. 31 konwencji montrealskiej stawia względem skargi dalsze wymogi pod względem treści ponad to, że przewoźnika należy powiadomić o powstałej szkodzi?”.

21. Uwagi na piśmie przedłożyły Finnair, rząd włoski oraz Komisja Europejska.

22. Podczas rozprawy w dniu 23 marca 2017 r. Finnair, Fennia i Komisja Europejska przedstawiły stanowiska ustnie.

## Ocena

### *Uwagi ogólne*

23. Postanowienia konwencji montrealskiej od dnia 28 czerwca 2004 r. stanowią integralną część porządku prawnego Unii Europejskiej, w związku z czym Trybunał jest właściwy do orzekania w trybie prejudycjalnym w przedmiocie jej wykładni<sup>5</sup>.

24. Konwencja montrealaska nie zawiera jakiegokolwiek definicji wyrażen „w formie pisemnej” ani „na piśmie”. W związku z tym „w świetle celu rzeczonoj konwencji, jakim jest ujednoclenie przepisów dotyczących międzynarodowych przewozów lotniczych, [pojęcia te] powinny być interpretowane w sposób jednolity i autonomiczny, niezależnie od różnego znaczenia nadawanego [tym pojęciom] w prawach krajowych państw będących stronami tej konwencji” oraz „powinny być interpretowane według wiążących Unię zasad interpretacyjnych ogólnego prawa międzynarodowego”<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Zobacz wyrok z dnia 6 maja 2010 r., Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, pkt 20 i przytoczone tam orzecznictwo).

<sup>6</sup> Zobacz w tym względzie wyrok z dnia 6 maja 2010 r., Walz (C-63/09, EU:C:2010:251 pkt 21, 22, przywołane cytaty dotyczą definicji pojęcia „szkody” występującego w art. 22 konwencji montrealskiej).

25. Dlatego też art. 31 Konwencji wiedeńskiej o prawie traktatów (zwanej dalej „konwencją wiedeńską”)<sup>7</sup>, w którym skodyfikowano ogólne reguły prawa międzynarodowego, stanowi, że traktat należy interpretować w dobrej wierze, zgodnie ze zwykłym znaczeniem, jakie należy przypisywać użytym w nim wyrazom w ich kontekście, oraz w świetle jego przedmiotu i celu<sup>8</sup>.

26. Jeżeli chodzi o drugie pojęcie, w motywach trzecim i piątym konwencji montrealskiej odwołano się do „wag[i] zapewnienia ochrony interesów konsumentów w międzynarodowym przewozie lotniczym i potrzeb[y] sprawiedliwej rekompensaty opartej na zasadzie naprawienia szkody” oraz do zbiorowego działania państw poprzez nową konwencję jako „najwłaściwsz[ego] środ[ka] do osiągnięcia sprawiedliwej równowagi interesów”.

### ***W przedmiocie pytania pierwszego***

27. Poprzez pytanie pierwsze sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy powództwo przeciwko przewoźnikowi w związku z uszkodzeniem przyjętego bagażu rejestrowanego jest przedawnione w świetle art. 31 ust. 4 konwencji montrealskiej, w sytuacji gdy skargę wniesiono w terminie określonym w art. 31 ust. 2, ale nie kwalifikuje się ona jako skarga złożona „w formie pisemnej” w rozumieniu art. 31 ust. 3 tej konwencji.

### *Uwagi wstępne – „utrata bagażu” lub „uszkodzenie bagażu”*

28. Należy przypomnieć, że pierwotne roszczenie K. Mäkelä-Dermedesiotis dotyczyło przedmiotów znajdujących się w przyjętym bagażu rejestrowanym, których to przedmiotów brakowało po dostarczeniu jej bagażu w Helsinkach. Jak zauważyła Komisja w swoich uwagach na piśmie, nasuwa się w związku z tym pytanie, czy szkodę doznaną w sytuacji utraty przedmiotów znajdujących się w przyjętym bagażu rejestrowanym należy klasyfikować jako „uszkodzenie bagażu” czy „utrata bagażu”.

29. Artykuł 17 ust. 2 konwencji stanowi, że „[p]rzewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod [pewnymi warunkami] [...]”. Artykuł 31 ust. 2 stanowi, iż skargi dotyczące szkody związanej z przyjętym bagażem rejestrowanym należy wnieść do przewoźnika w terminie siedmiu dni od daty odebrania bagażu. W art. 31 nie podano jednak konkretnego terminu dotyczącego skarg w związku z utratą bagażu<sup>9</sup>.

30. W mojej ocenie lepszym sposobem ujęcia utraty przedmiotów z przyjętego bagażu rejestrowanego jest „uszkodzenie bagażu”. W tym względzie kryterium rozróżniającym powinno być ustalenie, czy przyjęty bagaż rejestrowany został odebrany przez pasażera (choćby w niedoskonałym stanie), tak jak miało to miejsce w tym przypadku, czy też bagaż wcale nie został odebrany.

31. Artykuł 31 ust. 1 konwencji montrealskiej stanowi, że odebranie, bez skargi, przez osobę posiadającą tytuł do dostarczonego przyjętego bagażu rejestrowanego jest dowodem opartym na domniemaniu faktycznym, że zostało to dostarczone w dobrym stanie. Po odebraniu bagażu pasażer jest w stanie stwierdzić, czy bagaż jest w dobrym stanie, w tym czy nie doszło do jego naruszenia. Jeżeli doszło do uszkodzenia, pasażer, aby zachować przysługujące mu prawa, musi wnieść skargę w przewidzianych terminach i wymaganej formie. Po przekazaniu przyjętego bagażu rejestrowanego przez przewoźnika nie ma on nad nim kontroli, jak również ma ograniczoną możliwość

<sup>7</sup> Podpisanej w Wiedniu w dniu 23 maja 1969 r. (*Recueil des traités des Nations unies*, vol. 1155, s. 331).

<sup>8</sup> Zobacz wyrok z dnia 6 maja 2010 r., Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, pkt 23 i przytoczone tam orzecznictwo).

<sup>9</sup> W art. 17 ust. 3 stwierdzono jedynie, iż jeśli przewoźnik uzna utratę odprawionego bagażu (przyjętego bagażu, bagażu rejestrowanego) lub bagaż nie przybył po upływie 21 dni od dnia, w którym miał przybyć, odbiorca jest uprawniony dochodzić w stosunku do przewoźnika praw wynikających z umowy przewozu, przy czym nie przewiduje się tu ograniczeń co do terminu lub formy skargi innych niż przedawnienie roszczeń, o którym mowa w art. 35, który przewiduje wygaśnięcie prawa do odszkodowania, jeśli powództwo nie zostanie wytoczone w okresie dwóch lat.

zweryfikowania, czy zgłaszane później uszkodzenie zaistniało, gdy bagaż znajdował się pod opieką przewoźnika, czy może bagaż został w rzeczywistości uszkodzony po doręczeniu. Wątpliwości te mają zastosowanie a fortiori do przedmiotów, których brak stwierdzono w przyjętym bagażu rejestrowanym. Rzeczą zasadną jest zatem wymaganie od pasażera, by zgłosił uszkodzenie bagażu w krótkim okresie od jego dostarczenia. Podobnie skarga dotycząca uszkodzenia przyjętego bagażu rejestrowanego lub jego zawartości będzie najprawdopodobniej nieco bardziej złożona niż zwykle stwierdzenie „zgubiono moją torbę”. Z tego względu w imię sprawnego i płynnego obsługiwanie spraw uzasadnione jest wymaganie, aby istniał *pisemny zapis* takiej skargi.

32. Takie wątpliwości nie pojawiają się w sytuacji utraty przyjętego bagażu rejestrowanego. Przewoźnik wziął pod opiekę przyjęty bagaż rejestrowany. Utrata nastąpiła w czasie, gdy bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika. Nie zachodzi zatem taka sama potrzeba określania wymogów formalnych dotyczących terminu zgłoszenia lub formy zgłoszenia. Pragnę również zauważyć, że w zakresie, w jakim nie doszło do „odebrania” przez pasażera – w rozumieniu art. 31 ust. 1 – bagażu *utraconego* (na czym polega cały problem pasażera), w mojej ocenie nie ma możliwości powołania się na którąkolwiek część art. 31, w sytuacji gdy przyjęty bagaż rejestrowany zaginął i nie został nigdy dostarczony pasażerowi.

33. W związku z powyższym zaklasyfikowałabym odebranie przez pasażera przyjętego bagażu rejestrowanego z brakującą zawartością jako odbiór bagażu „uszkodzonego”, a nie jako „utrata bagażu”. Z tego względu mają zastosowanie wymogi z art. 31.

*Czy dla zachowania ważności zgłoszenie musi zostać złożone w formie pisemnej w terminie siedmiu dni?*

34. W art. 31 ust. 4, w którym wyklucza się powództwo przeciwko przewoźnikowi w sytuacji niezłożenia skargi w przewidzianych terminach, nie zawarto wyraźnego odesłania do konieczności zgłoszenia roszczenia „w formie pisemnej”. Wymóg ten wyrażono wprost jedynie w art. 31 ust. 3. Pojawia się zatem pytanie, jakie są konsekwencje terminowego zgłoszenia skargi w formie niespełniającej wymogów „formy pisemnej”.

35. Można dowodzić, że przewoźnik zostaje zawiadomiony z chwilą ustnego zgłoszenia skargi, a wymóg złożenia skargi w formie pisemnej ma charakter jedynie dowodowy. Niemniej za taką wykładnią nie przemawia w mojej ocenie odczytanie wprost treści art. 31. Artykuł 31 ust. 3 stanowi, iż „[k]ażda skarga musi mieć formę pisemną” i być przekazana lub wysłana w przewidzianych ramach czasowych. Z zasady ogólnej wynika, że skarga złożona w innej formie niż forma pisemna będzie skargą wadliwą dla celów konwencji montrealskiej. Wygląda zatem na to, że logiczną konsekwencją będzie sytuacja, w której dla zachowania prawa do wystąpienia z powództwem jest konieczne nie tylko złożenie skargi w odpowiednim terminie, lecz również (z zachowaniem tych terminów) złożenie jej „w formie pisemnej”.

36. Z tego względu sugeruję, aby na pytanie pierwsze Trybunał odpowiedział w ten sposób, że powództwo przeciwko przewoźnikowi w związku z uszkodzeniem przyjętego bagażu rejestrowanego jest przedawnione w świetle konwencji montrealskiej, w sytuacji gdy skargę wniesiono w terminie określonym w art. 31 ust. 2, jednak nie spełnia ona kryterium „formy pisemnej” w rozumieniu art. 31 ust. 3 tej konwencji.

### ***W przedmiocie pytania drugiego***

37. Poprzez pytanie drugie sąd odsyłający zmierza zasadniczo do ustalenia, czy art. 31 ust. 3 konwencji montrealskiej należy interpretować w ten sposób, że wymóg dotyczący formy pisemnej może być dochowany w postępowaniu przeprowadzonym w drodze elektronicznej – na przykład poprzez zapis skargi w komputerowym systemie informacyjnym przewoźnika.

38. Chociaż pytanie to ewidentnie wiąże się z kwestią, czy media elektroniczne kwalifikują się jako „forma pisemna”, sąd odsyłający występuje tutaj zasadniczo z pytaniem, czy konwencję montrealską należy interpretować w ten sposób, że jedynie dokumenty papierowe (konwencjonalny środek komunikacji pisemnej w czasie tworzenia konwencji montrealskiej) stanowią ważną skargę w świetle art. 31 ust. 3 konwencji. Jeżeli zaś konwencji nie należy interpretować w sposób tak zawężający, jakie środki przekazu są odpowiednie dla złożenia skargi, by po jej złożeniu uznano ją za zgłoszoną „w formie pisemnej”?

39. W pierwszej kolejności pomocne będzie przypomnienie, czym jest „pismo” i jakie cele zostają spełnione poprzez wymóg dokonania zgłoszenia „w formie pisemnej”.

40. Pismo jest częścią historii gatunku ludzkiego przez znacznie dłuższy okres niż latanie. Teksty pisane tworzone na wielu różnych środkach przekazu – od glinianych tabliczek, welinu, papieru i papirusu po drewnianka z runami czy też obeliski z marmuru i granitu – a obecnie tworzy się je na elektronicznych środkach przekazu. Wszystkie te teksty zdają się mieć „formę pisemną” w zwykłym znaczeniu nadawanym temu pojęciu.

41. Pojęcie „formy pisemnej” w takich sytuacjach odnosi się do ukończonej postaci tekstu, uchwyconej i utrwalonej dla przyszłych pokoleń. *Nie* jest to wyraz inspiracji lub autorstwa tekstu. Bardzo mało prawdopodobne jest zatem, aby *autor* dekretu wydanego w Memfis na terenie Egiptu w 196 r. p.n.e. w imieniu króla Ptolemeusza V był osobą, która faktycznie ryła w steli z granodiorytu litery trzech wersji paralelnych (zapisanych pismem hieroglificznym, demotycznym i starożytną Greką), a mimo to nie podważa to wniosku, iż powstały w rezultacie tekst kamienia z Rosetty ma „formę pisemną”.

42. Gdy rozważamy, co odróżnia komunikat „w formie pisemnej” od komunikatu przekazywanego ustnie, główną różnicą, jaka przychodzi na myśl, jest trwałość formy pisemnej oraz możliwość odzyskania. Oświadczenia pisemne mogą być zasadniczo archiwizowane i odzyskiwane, a nawet poświadczane na różne sposoby w celu wzmocnienia dowodu (między innymi) ich pochodzenia, niezmięionej treści oraz dokładnego momentu sporządzenia.

43. Oświadczenia ustne, choć mogą być przywołane z pamięci stron, dużo gorzej sprawdzają się w charakterze dowodów i często nie ma zgodności w kwestii tego, co dokładnie zostało powiedziane, jaka była treść oświadczenia i kiedy dokładnie miało ono miejsce.

44. Wymóg, aby jedynie tekst zapisany na papierze spełniał kryterium „formy pisemnej”, nie odzwierciedla zwykłego znaczenia pojęcia „pisma”. Wydaje się, że w zakresie, w jakim wykluczałoby to formy komunikacji (takie jak faksymile, a na dalszym etapie pocztę elektroniczną), będące w codziennym użyciu w handlu, przemyśle i biznesie, byłaby to wykładnia w rzeczy samej archaiczna. Niespecjalnie ma też ona sens w kontekście współczesnych podróży lotniczych oraz sposobów komunikowania się linii lotniczych ze swoimi klientami. Powszechnie wiadomo, że linie lotnicze w transakcjach z klientami na szeroką skalę wykorzystują komunikację elektroniczną, między innymi przy internetowym zakupie biletów, internetowej odprawie, elektronicznych kartach pokładowych oraz informacjach o procedurze rozpatrywania roszczeń dostępnych w internecie. Ścisła wykładnia pojęcia „formy pisemnej” zdawałaby się zatem także przeciwstawiać wyrażonemu celowi konwencji montrealskiej, jakim jest „zapewnieni[e] ochrony interesów konsumentów” (zapisanemu w motywie trzecim konwencji). Podsumowując, nie dostrzegam w konwencji montrealskiej wyrażonego wprost wymogu, aby skarga w formie pisemnej musiała mieć postać papierową, jak również nie dostrzegam przekonującego argumentu za tym, aby posługiwanie się elektronicznymi środkami przekazu nie powinno się kwalifikować jako złożenie skargi „w formie pisemnej”, o ile dane pismo zaspokaja cele leżące u podstaw tego wymogu.

45. Prawdą jest, iż dokonując wykładni postanowień konwencji montrealskiej dotyczących zgłaszania skarg, należy uwzględnić pewne dodatkowe względy praktyczne oraz pewien ogólny wymóg działania przez strony w dobrej wierze. Jeżeli przewoźnicy mają sprawnie rozpatrywać skargi pasażerów, pewne formy zgłaszania pisemnych skarg (takie jak przykładowo skalne obeliski lub gliniane tabliczki) mogą być mniej przydatne niż inne<sup>10</sup>. Z kolei skarga, która ze względów praktycznych spełnia cele wymogu dochowania formy pisemnej, nie powinna być dyskredytowana ze względu na brak fizycznej kartki papieru. W związku z tym wykładnia pojęcia „formy pisemnej” musi w moim przekonaniu w sposób racjonalny uwzględniać cel wymogu, kwestie praktyczne oraz powszechne praktyki stosowane w czasie wystąpienia okoliczności faktycznych. Nie można ignorować sposobu zwyczajowego prowadzenia przez przedsiębiorstwa transakcji z klientami, ponieważ prowadziłyby to do absurdalnych rezultatów.

46. Obecnie normalną praktyką biznesową w wielu sektorach gospodarki jest skanowanie i przechowywanie dokumentów jedynie w formie elektronicznej oraz wykonywanie papierowych wydruków tych dokumentów jedynie w sytuacji i czasie, gdy jest to wyraźnie wymagane.

47. Finnair nie wskazał, że „zapisanie” na dyskach twardych swojego systemu informatycznego nie spełnia wymogów trwałości i możliwości odzyskania w taki sam sposób jak zapisanie na kartce papieru. Kartkę papieru można porównać pod względem nietrwałości do odpowiednio zabezpieczonego kopiami zapasowymi systemu komputerowego, a wręcz bardziej prawdopodobne jest zagubienie lub utracenie kartki aniżeli pliku elektronicznego, który można wyszukać na odpowiednim nośniku elektronicznym. Podobnie nie wskazano też, że elektroniczny „ślad papierowy” ma mniejszą moc w porównaniu od śladu papierowego w postaci „twardej kopii” (tzn. papierowej) na potrzeby udokumentowania, kiedy informacja dotycząca uszkodzenia przyjętego bagażu rejestrowanego została zgłoszona przewoźnikowi oraz ewentualnych późniejszych zmian i uzupełnień.

48. W mojej ocenie, jeżeli konieczne informacje dotyczące uszkodzenia przyjętego bagażu rejestrowanego zostały zapisane na trwałym środku przekazu, z którego mogą być odzyskane i który jest w posiadaniu przewoźnika oraz pod jego kontrolą, powinno to wystarczyć do tego, by dla celów konwencji montrealskiej uznać roszczenie za zgłoszone „w formie pisemnej”. Nie powinno mieć tu znaczenia, czy nośnikiem, na którym przechowywana jest skarga, jest papier i czy odzyskiwanie polega na udaniu się do fizycznego archiwum, wyciągnięciu szuflady i wyjęciu egzemplarza papierowego czy też środkiem tym jest dysk twardy komputera, a odzyskiwanie polega na otworzeniu odpowiedniego pliku i odczytaniu go z ekranu komputera (lub wydrukowaniu na papierze).

49. W niniejszej sprawie fizyczne wydrukowane na papierze zaświadczenie o złożeniu skargi zostało wydane przez Finnair i przekazane pasażerce, która wykorzystała je, zgłaszając roszczenie w towarzystwie ubezpieczeniowym. Zgodnie z moją analizą dla zgłoszenia roszczenia w formie pisemnej nie zachodzi konieczność, aby taki dokument powstał. Zamiana w formę pisemną informacji przekazanych przez K. Mäkelä-Dermedesiotis przedstawicielowi działu obsługi klienta podczas rozmowy telefonicznej dokonała się, gdy ów przedstawiciel wprowadził te informacje do systemu informatycznego Finnairu. Niemniej fakt, iż ten sam lub inny przedstawiciel działu obsługi klienta Finnairu, klikając przycisk „drukuj”, mógł wydać papierowe zaświadczenie, które mogło być wykorzystane (i zostało wykorzystane) jako dowód na potrzeby zgłoszenia roszczenia przez pasażerkę w towarzystwie ubezpieczeniowym, podkreśla, iż Finnair dysponował wszystkimi koniecznymi informacjami dotyczącymi roszczenia w formie pisemnej.

<sup>10</sup> Studentów angielskiego prawa zwyczajowego od dawna racy się (fikcyjną) opowieścią o Albercie Haddocku, który swoje zobowiązania podatkowe wobec urzędu podatkowego Jej Królewskiej Mości postanowił rozliczyć, składając czek na należną kwotę wypisany na grzbiecie krowy (sprawa Board of Inland Revenue przeciwko Haddockowi: sprawa zbywalnej krowy). Po raz pierwszy historię tę opublikowano w czasopiśmie satyrycznym *Punch* jako część autorskiej serii pt. *Misleading Cases in the Common Law*, natomiast później stała się ona niemal legendą i weszła w skład zbioru podobnie ciętych parodii, zob. A.P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935) lub – w sytuacji braku dostępu do tego źródła – ([https://en.wikipedia.org/wiki/Board\\_of\\_Inland\\_Revenue\\_v\\_Haddock](https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock)).



50. W związku z powyższym sugeruję, aby na pytanie drugie Trybunał odpowiedział, iż art. 31 ust. 3 konwencji montrealskiej należy interpretować w ten sposób, że wymóg dotyczący formy pisemnej może być spełniony w postępowaniu elektronicznym – na przykład poprzez zapis roszczenia pasażera w komputerowym systemie informatycznym przewoźnika.

### ***W przedmiocie pytania trzeciego***

51. Poprzez pytanie trzecie sąd odsyłający zasadniczo zmierza do ustalenia, czy wymogi art. 31 konwencji montrealskiej są dochowane, w sytuacji gdy przedstawiciel działu obsługi klienta przewoźnika w imieniu pasażera zapisuje skargę w formie pisemnej albo na papierze, albo elektronicznie w systemie informatycznym przewoźnika.

52. Nie zachodzi spór co do tego, iż przedstawiciel działu obsługi klienta Finnairu zapisał informacje przekazane przez K. Mäkelä-Dermedesiotis w systemie informacyjnym Finnairu. Z tego względu pasażerka była zarówno *źródłem* informacji, jak i *merytorycznym autorem* skargi. Następnie Finnair wydał K. Mäkelä-Dermedesiotis zaświadczenie, które to zaświadczenie zostało jej przesłane. Nie jest jasne, czy Finnair zachował papierowy egzemplarz zaświadczenia w swojej dokumentacji.

53. Podczas gdy pytanie drugie sformułowane przez sąd odsyłający dotyczyło tego, „co oznacza »forma pisemna«”, pytanie trzecie dotyczy następującego zagadnienia: „czy pasażer musi samodzielnie sporządzić skargę w formie pisemnej, czy wystarczy, aby skarga została sporządzona w formie pisemnej z jego inicjatywy i pod jego kierunkiem?”.

54. Artykuł 31 konwencji montrealskiej *nie* zawiera zapisu, że skarga „musi mieć formę pisemną i być sporządzona przez pasażera”. Artykuł 31 ust. 2 stanowi zaś, że „[w] przypadku szkody osoba posiadająca tytuł do dostawy musi wnieść skargę [do przewoźnika] [z zachowaniem pewnych określonych terminów]”, natomiast art. 31 ust. 3 przewiduje jedynie wymóg, zgodnie z którym „[k]ażda skarga musi mieć formę pisemną i być przekazana lub wysłana w ramach czasowych określonych powyżej”<sup>11</sup>. Zgadzam się, iż tekst francuski, który stworzono zgodnie z zasadami francuskiej techniki legislacyjnej (przewidującej stosowanie form rzeczownikowych przed czasownikowymi) i w którym, zarówno w art. 31 ust. 2, jak i art. 31 ust. 3, zastosowano rzeczownik „protestation”, może bardziej sugerować, że pasażer ma samodzielnie *sporządzić* skargę („protestation”) w formie pisemnej, która to skarga jest następnie „remise ou expédiée” (przekazana lub wysłana) przewoźnikowi. Niemniej tekst angielski, poprzez zastosowanie w nim czasowników, jest bardziej elastyczny. Sformułowanie czasownikowe „must complain” (musi wnieść skargę) zawarte w art. 31 ust. 2 wskazuje jedynie, iż skarga musi *pochodzić* od „osoby posiadającej tytuł do dostawy” (podmiot zdania). W art. 31 ust. 3 podmiotem dla orzeczenia „musi mieć” jest „skarga”. Nie prowadzi to automatycznie do wniosku, że skarga musiała być sporządzona w formie pisemnej przez samego pasażera. Opisuje to raczej, jaka forma musi istnieć na zakończenie procesu składania skargi (mianowicie skarga w formie pisemnej), aby skarga była ważna.

<sup>11</sup> Tekst francuski: „En cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie ...” (art. 31 ust. 2) oraz „Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation” (art. 31 ust. 3). Ponieważ struktura gramatyczna języka hiszpańskiego jest pod tym względem podobna do francuskiej, nie jest zaskakujące, iż w tekście hiszpańskim zarówno w art. 31 ust. 2, jak i art. 31 ust. 3 zastosowano ten sam rzeczownik („una protesta”) (odpowiednio „... el destinatario deberá presentar una protesta ...” oraz „Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados”).

55. Poszczególne wersje językowe konwencji montrealskiej są wersjami na równi autentycznymi<sup>12</sup>. Zgodnie z art. 31 konwencji wiedeńskiej art. 31 konwencji montrealskiej należy „interpretować w dobrej wierze, zgodnie ze zwykłym znaczeniem, jakie należy przypisywać użytym [w konwencji] wyrazom w ich kontekście, oraz w świetle [jej] przedmiotu i celu”. Odnoszę wrażenie, że faktyczna treść pozostawia margines swobody co do tego, czy skarga *pochodząca od pasażera*, ale zamieniona w formę pisemną przez inną osobę, może być postrzegana jako skarga ważna, jeżeli taka interpretacja lepiej realizuje przedmiot i cel konwencji montrealskiej w warunkach XXI w.

56. Pragnę również zauważyć, że konwencja nie stanowi, iż skarga musi zostać podpisana; nie wymaga też skorzystania z przesyłki rejestrowanej (ani innej szczególnej formy dostawy) w celu zapewnienia dowodu pochodzenia skargi. W rzeczywistości konwencja w ogóle nie przewiduje wymogu wysłania skargi: art. 31 ust. 3 stanowi jedynie, że skarga musi być „przekazana lub wysłana”. Konwencja nie reguluje również sposobu udowodnienia treści i ram czasowych skargi w wypadku gdy następnie między stronami brak jest zgody w tej materii (bądź też nie zgadzają się co do tego, czy skarga została w ogóle złożona). Kwestie te pozostawiono do rozstrzygnięcia na gruncie przepisów proceduralnych umawiających się stron. Skarga ma służyć jedynie jako oświadczenie dotyczące roszczenia pasażera względem przewoźnika. Wydaje się, że nie ma ona poza tym żadnego innego skutku prawnego.

57. W związku z tym żaden z zapisów konwencji montrealskiej nie wyklucza w sposób wyraźny możliwości skorzystania przez pasażera z pomocy innej osoby przy przekształceniu *skargi, którą pragnie złożyć*, w formę pisemną.

58. Rozpocznijmy od dwóch oczywistych przykładów.

59. Pasażer A jest biznesmenem. Przy rozpakowywaniu swojego przyjętego bagażu rejestrowanego po podróży służbowej z przykrością stwierdza, że doszło do włamania i z bagażu zniknęło kilka przedmiotów. Następnego dnia wzywa do swojego biura sekretarkę i dyktuje jej niezbędne informacje do krótkiego pisma. Sekretarka zapisuje treść. Składa on parafkę na dole wydruku (nieczytelnie) i poleca sekretarce wysłać pismo. Sekretarka skanuje wydruk i wysyła go pocztą elektroniczną do linii lotniczej.

60. Pasażer B ma lot do dalekiego portu docelowego, gdzie rozpoczyna dwutygodniowy trekking. Przybywa na miejsce późno w nocy, a po odebraniu plecaka, który odprawił, stwierdza, że plecak został uszkodzony. Przy punkcie „informacja” nie ma żadnej osoby, a za chwilę odjeżdża jego dalszy transport. Widzi duży znak w międzynarodowym języku angielskim o treści: „Problem z bagażem? Zadzwoń [numer telefonu]”. Zapisuje numer i następnego ranka (gdy nadal ma jeszcze zasięg) korzysta z telefonu komórkowego, aby skontaktować się z obsługą naziemną w celu złożenia skargi. Przedstawiciel działu obsługi klienta przewoźnika wprowadza informacje do komputerowej bazy danych linii lotniczej i przesyła wiadomość tekstową z załącznikiem na telefon komórkowy pasażera B, wysyłając też kopię pocztą elektroniczną.

61. Skarga pasażera A została przetworzona elektronicznie przez osobę działającą na jego bezpośrednie polecenie, wydrukowana, a następnie przetworzona ponownie na formę elektroniczną i wysłana. Czy sprawia to, że skarga jest nieważna? Czy istotne jest, czy biznesmen złożył na piśmie pełny podpis czy parafkę (lub wcale go nie podpisał) lub czy sekretarka wysłała ją przesyłką rejestrowaną?

<sup>12</sup> Konwencję sporządzono „w językach angielskim, arabskim, chińskim, francuskim, rosyjskim i hiszpańskim, przy czym wszystkie teksty są na równi autentyczne”.

62. Pasażer B znalazł się w sytuacji, w której w praktyce było niemożliwe osobiste sporządzenie skargi w formie pisemnej i wysłanie jej do linii lotniczej w terminie siedmiu dni od otrzymania uszkodzonego plecaka. Linie lotnicze często korzystają z pomocy obsługi naziemnej, aby rozwiązać problemy związane z zagubieniem bagażu na lotniskach, gdzie nie są fizycznie obecne. Obsługi naziemnej nie było na miejscu w chwili przylotu pasażera B, ale był za to numer kontaktowy. Pasażer B postąpił dokładnie zgodnie z instrukcją, aby złożyć skargę w terminie u personelu naziemnego, który miał przekazać ją dalej przewoźnikowi.

63. W obydwu zaprezentowanych przypadkach skarga w sposób wyraźny pochodzi od pasażera. *Jest to skarga pasażera*. Została ona po prostu przekształcona w formę pisemną przez inną osobę. W rezultacie istnieje jasny pisemny zapis treści skargi. W moim przekonaniu realizuje to przedmiot i cel konwencji montrealskiej. Mówiąc ściślej, dla celów art. 31 ust. 3 konwencji montrealskiej wystarczy, aby pismo zostało sporządzone w *imieniu pasażera* lub *na jego polecenie*, a więc aby informacje leżące u podstaw skargi w sposób jasny pochodziły od pasażera, a złożona skarga faktycznie odpowiadała roszczeniu pasażera.

64. Nie dostrzegam powodów, aby przedstawiciel przewoźnika nie mógł nadać skardze formy pisemnej w imieniu pasażera. Przedsiębiorstwa, w tym linie lotnicze, rutynowo realizują usługi na rzecz swoich klientów – czasami za opłatą dokonywaną z tytułu danej czynności, lecz często w związku z realizacją innych usług lub dostawą towarów, za które klient zapłacił. Tego rodzaju pomoc nierzadko obejmuje udzielanie klientom pomocy przy skargach<sup>13</sup>.

65. Pasażer może słusznie oczekiwać, że przedstawiciel działu obsługi klienta będzie działał w dobrej wierze i wprowadzi skargę w formie pisemnej do systemu informatycznego przewoźnika w celu rozpatrywania skarg, tym bardziej w sytuacji wydania przez dział obsługi klienta przewoźnika zaświadczenia w ramach potwierdzenia wpisu dokonanego w systemie komputerowym.

66. Okoliczności faktyczne niniejszej sprawy nie należą do nietypowych. Pasażer w określonym terminie zwraca się do obsługi klienta przewoźnika, *dzwoniąc pod numer telefonu podany przez przewoźnika w tym celu*, aby zgłosić roszczenie dotyczące uszkodzenia bagażu. Przedstawiciel działu obsługi klienta przewoźnika w imieniu pasażera zapisuje i przetwarza przekazane przez niego informacje (w normalnej w dzisiejszych czasach postaci elektronicznej). Wszystkie niezbędne elementy konieczne dla zabezpieczenia interesów przewoźnika są obecne. Mało prawdopodobne jest, aby przedstawiciel przewoźnika, zapisujący informacje przekazane przez pasażera, wyolbrzymił zakres roszczenia na korzyść pasażera. Typowy pasażer podróżujący jako konsument nie przewidywałby – w mojej ocenie – że musi jeszcze dopełnić dodatkowej formalności (na pierwszy rzut oka bezzasadnej), polegającej na podaniu w formie pisemnej dokładnie tej samej informacji, którą przedstawiciel działu obsługi klienta właśnie wprowadził do systemu informacyjnego przewoźnika, i samodzielnie wysłaniu jej do przewoźnika.

67. Chociaż ostatecznie kwestia ta pozostaje do rozstrzygnięcia przez sąd krajowy, odnoszę wrażenie, że w tych okolicznościach istnieje ważna skarga zgłoszona w formie pisemnej na mocy art. 31 konwencji montrealskiej.

<sup>13</sup> Zobacz na przykład opis znaleziony w publikacji Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, dostępnej na stronie pod adresem: <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (dostęp: 30 października 2017 r.). Pod nagłówkiem „What Customer Representatives Do” (Co robią przedstawiciele działu obsługi klienta) w podręczniku czytamy: „Przedstawiciele obsługi klienta kontaktują się z klientami w celu *obsługi skarg*, przetwarzania zamówień oraz udzielania informacji o produktach i usługach organizacji” (wyróżnienie moje).

68. Wreszcie dostrzegam, iż ukierunkowana na cel wykładnia art. 31 konwencji montrealskiej jest zgodna z celem ochrony konsumenta określonym w motywie trzecim tej konwencji oraz z podejściem przyjaznym konsumentowi przyjętym przez Trybunał przy dokonywaniu wykładni praw pasażerów do odszkodowania od linii lotniczych na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 (rozporządzenia w sprawie pasażerów linii lotniczych)<sup>14</sup>.

69. Sugeruję zatem, iż na pytanie trzecie Trybunał powinien udzielić odpowiedzi, że wymogi art. 31 konwencji montrealskiej są spełnione, w sytuacji gdy przedstawiciel działu obsługi klienta przewoźnika zapisuje skargę w imieniu pasażera w formie pisemnej albo na papierze, albo elektronicznie w systemie informatycznym przewoźnika.

### ***W przedmiocie pytania czwartego***

70. Poprzez pytanie czwarte sąd odsyłający zmierza do ustalenia, czy art. 31 konwencji montrealskiej stawia względem skargi dalsze wymogi pod względem treści ponad to, że przewoźnika należy powiadomić o powstałej szkodzie.

71. Wystarczy zauważyć, że art. 31 konwencji montrealskiej (jak sugeruje sam jego tytuł) odnosi się wyłącznie do „terminowego zgłaszania skarg”. Dotyczy on zatem jedynie warunków wstępnych, jakie muszą zostać spełnione, aby można było wytoczyć powództwo przeciwko przewoźnikowi (a więc skarga musi być złożona w terminie i w formie pisemnej). Jeżeli warunki te *nie* zostaną spełnione, wówczas – z wyjątkiem sytuacji, w której doszło do nadużycia finansowego po stronie przewoźnika – uprawnienie do wystąpienia powództwa nie przysługuje (art. 31 ust. 4). Gdy powyższe warunki zostaną spełnione, powództwo przeciwko przewoźnikowi jest dopuszczalne. Jeżeli przewoźnik zakwestionuje roszczenie, powodzenie powództwa będzie w stosownym trybie zależne od przestrzegania właściwych zasad procesowych i dowodowych oraz od materiału przedstawionego sądowi, do którego wniesiono sprawę. Żaden z tych aspektów nie jest jednak ujęty w art. 31 konwencji montrealskiej.

72. Z tego względu uznaję zatem, że na pytanie czwarte należy odpowiedzieć w ten sposób, iż art. 31 konwencji montrealskiej nie uzależnia dopuszczalności skargi od wymogów co do treści innych niż taki, że zgłoszenia u przewoźnika należy dokonać w terminach i formie określonych w tym artykule.

### **Wnioski**

73. W świetle powyższych rozważań uważam, że w odpowiedzi na pytania prejudycjalne przedstawione przez Korkein oikeus (sąd najwyższy, Finlandia) Trybunał powinien orzec, co następuje:

- 1) Powództwo przeciwko przewoźnikowi w związku z uszkodzeniem przyjętego bagażu rejestrowanego jest wykluczone w świetle Konwencji o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisanej w Montrealu w dniu 28 maja 1999 r., w sytuacji gdy skargę wniesiono w terminie określonym w art. 31 ust. 2, jednak nie spełnia ona kryterium „formy pisemnej” w rozumieniu art. 31 ust. 3 tej konwencji.
- 2) Artykuł 31 ust. 3 konwencji montrealskiej należy interpretować w ten sposób, że wymóg dotyczący formy pisemnej może być dochowany w postępowaniu elektronicznym – na przykład poprzez zapis roszczenia pasażera w komputerowym systemie informatycznym przewoźnika.

<sup>14</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. 2004, L 46, s. 1 – wyd. spec. w jęz. polskim, rozdz. 7, t. 8, s. 10). Zobacz w szczególności wyroki: z dnia 19 listopada 2009 r., Sturgeon i in. (C-402/07 i C-432/07, EU:C:2009:716); z dnia 23 października 2012 r., Nelson i in. (C-581/10 i C-629/10, EU:C:2012:657).

- 3) Konwencja montrealaska nie stoi na przeszkodzie wykładni, zgodnie z którą przedstawiciel działu obsługi klienta przewoźnika może w sposób ważny zarejestrować skargę w formie pisemnej w imieniu pasażera albo na papierze, albo elektronicznie w systemie informatycznym przewoźnika.
- 4) Artykuł 31 konwencji montrealaskiej nie uzależnia dopuszczalności skargi od wymogów co do treści innych niż taki, że zgłoszenia u przewoźnika należy dokonać w terminach i formie określonych w tym artykule.