



Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (trzecia izba)

z dnia 21 marca 2024 r. *

Odesłanie prejudycjalne – Transport lotniczy – Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 – Artykuł 7 ust. 3 – Artykuł 8 ust. 1 lit. a) – Prawo do zwrotu kosztu biletu lotniczego w przypadku odwołania lotu – Zwrot w formie bonów podróжных – Pojęcie „pisemnej zgody pasażera” – Procedura zwrotu przy użyciu formularza dostępnego na stronie internetowej obsługującego przewoźnika lotniczego

W sprawie C-76/23

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Landgericht Frankfurt am Main (sąd krajowy we Frankfurcie nad Menem, Niemcy) postanowieniem z dnia 2 stycznia 2023 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 13 lutego 2023 r., w postępowaniu:

Cobult UG

przeciwko

TAP Air Portugal SA,

TRYBUNAŁ (trzecia izba),

w składzie: K. Jürimäe, prezes izby, K. Lenaerts, prezes Trybunału, pełniący obowiązki sędziego trzeciej izby, N. Piçarra, N. Jääskinen i M. Gavalec (sprawozdawca), sędziowie,

rzecznik generalny: G. Pitruzzella,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi, które przedstawili:

- w imieniu rządu francuskiego – J.-L. Carré, B. Herbaut oraz B. Travard, w charakterze pełnomocników,
- w imieniu Komisji Europejskiej – G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms oraz N. Yerrell, w charakterze pełnomocników,

* Język postępowania: niemiecki.

podjąwszy, po wysłuchaniu rzecznika generalnego, decyzję o rozstrzygnięciu sprawy bez opinii,
wydaje następujący

Wyrok

- 1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 7 ust. 3 i art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 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).
- 2 Wniosek ten został złożony w ramach sporu pomiędzy spółką Cobult UG, będącą cesjonariuszem praw pasażera, a spółką TAP Air Portugal SA, będącą przewoźnikiem lotniczym, w przedmiocie zwrotu kosztów biletu tego pasażera w sytuacji, w której jego lot został odwołany.

Ramy prawne

- 3 Motywy 1, 2, 4 i 20 rozporządzenia nr 261/2004 mają następujące brzmienie:
 - „(1) Działanie Wspólnoty w dziedzinie transportu lotniczego powinno mieć na celu, między innymi, zapewnienie wysokiego poziomu ochrony pasażerów. Ponadto, powinno się w pełni zwracać uwagę na ogólne wymogi ochrony konsumentów.
 - (2) Odmowa przyjęcia na pokład i odwołanie lub duże opóźnienie lotów powodują poważne problemy i niedogodności dla pasażerów.
 - [...]
 - (4) W związku z powyższym Wspólnota powinna podnieść standardy ochrony ustalone przez wyżej wymienione rozporządzenie, zarówno poprzez wzmocnienie praw pasażerów jak i zapewnienie przewoźnikom lotniczym działalności w ujednoliconych warunkach na zliberalizowanym rynku.
 - [...]
 - (20) Pasażerowie powinni zostać w pełni poinformowani o ich prawach wynikających z odmowy przyjęcia na pokład oraz odwołania lub dużego opóźnienia ich lotów, tak by mogli skutecznie korzystać z przysługujących im praw”.
- 4 Artykuł 5 ust. 1 tego rozporządzenia przewiduje:
 - „W przypadku odwołania lotu pasażerowie, których to odwołanie dotyczy:
 - a) otrzymują pomoc od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 8; oraz
 - [...]
 - c) mają prawo do odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 7 [...]”.

- 5 Artykuł 7 tego rozporządzenia, zatytułowany „Prawo do odszkodowania”, przewiduje w ust. 1 i 3:
- „1. W przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie otrzymują odszkodowanie [...]
- [...]
3. Odszkodowanie określone w ust. 1 jest wypłacane w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi albo, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróжных i/lub w formie innych usług”.
- 6 Artykuł 8 tego rozporządzenia, zatytułowany „Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży”, przewiduje w ust. 1 lit. a):
- „W przypadku odwołania do niniejszego artykułu pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy:
- a) – zwrotem w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nie odbyte podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera [...]”.

Postępowanie główne i pytanie prejudycjalne

- 7 Pasażer, o którym mowa w niniejszej sprawie, zarezerwował w TAP Air Portugal lot łączony z Fortalezy (Brazylia) do Frankfurtu nad Menem (Niemcy) przez Lizbonę (Portugalia) zaplanowany na 1 lipca 2020 r., za cenę 1447,02 EUR. Lot ten został odwołany przez owego obsługującego przewoźnika lotniczego.
- 8 Od dnia 19 maja 2020 r. ów przewoźnik lotniczy udostępniał pasażerom na głównej stronie swojej witryny internetowej procedurę umożliwiającą składanie wniosków o zwrot między innymi w przypadku odwołanych przez niego lotów. Pasażerowie mają zatem wybór pomiędzy natychmiastowym zwrotem kosztów w postaci bonów podróжных poprzez wypełnienie formularza on-line a zwrotem w innej formie, na przykład w postaci kwoty pieniężnej, pod warunkiem wcześniejszego skontaktowania się z obsługą klienta, aby ta przystąpiła do oceny okoliczności faktycznych.
- 9 Warunki akceptacji, dostępne wyłącznie w języku angielskim, na które pasażer musi się zgodzić po dostarczeniu wymaganych informacji (numer biletu, nazwisko, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), wskazują, że jeżeli pasażer zdecyduje się na zwrot kosztów w formie bonu podróжного, wyklucza się zwrot kosztów biletu w pieniądzu.
- 10 Tymczasem zdaniem TAP Air Portugal w dniu 4 czerwca 2020 r. zainteresowany pasażer złożył wniosek o zwrot kosztów za pośrednictwem bonu podróжного i otrzymał za pośrednictwem poczty elektronicznej bon podróжный na kwotę 1737,52 EUR, odpowiadającą cenie pierwotnego biletu, powiększoną o dodatkową kwotę.
- 11 W dniu 30 lipca 2020 r. pasażer ten przeniósł swoje prawa wobec TAP Air Portugal na spółkę Cobult, która w tym samym dniu zażądała od obsługującego przewoźnika lotniczego zwrotu w pieniądzu ceny odwołanego lotu w terminie 14 dni.

- 12 Wobec wyrażonej przez TAP Air Portugal odmowy dokonania żadanego zwrotu spółka Cobult wniosła skargę do właściwego sądu pierwszej instancji, który oddalił jej powództwo, orzekając, że prawa pasażera będącego cedentem wygasły poprzez zwrot kosztów w formie bonu podróznego.
- 13 Spółka Cobult wniosła apelację od tego wyroku do Landgericht Frankfurt am Main (sądu krajowego we Frankfurcie nad Menem, Niemcy), który jest sądem odsyłającym.
- 14 Sąd ten powziął wątpliwości co do wykładni art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, zgodnie z którym zwrot kosztów biletu w postaci bonu podróznego może nastąpić wyłącznie „za pisemną zgodą pasażera”. Zastanawia się on w szczególności nad zakresem pojęcia „pisemnej zgody pasażera” („mit schriftlichem Einverständnis” w niemieckiej wersji językowej tego rozporządzenia) w celu dokonania oceny, czy warunki zwrotu nałożone przez spółkę TAP Air Portugal za pośrednictwem jej strony internetowej są zgodne z tym przepisem. W tym względzie sąd ów wyjaśnia, że zgodnie z pierwszym podejściem można by uznać, że wymóg pisemnej zgody pasażera stanowi dodatkowy warunek formalny, którego celem jest zabezpieczenie pasażera przed pośpiesznym i nieprzemyślanym wyborem bonu podróznego, będącego sposobem zwrotu kosztów uznanym przez prawodawcę Unii za mniej korzystny dla pasażera. W tych okolicznościach art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 stałby na przeszkodzie procedurze zwrotu kosztów biletu w formie bonu podróznego, takiej jak stosowana przez TAP Air Portugal.
- 15 Zgodnie z drugim podejściem wymaganie od pasażera pisemnej zgody w formie umowy przekazanej drogą pocztową lub drogą elektroniczną mogłoby wydłużyć terminy zwrotu, zwiększając jednocześnie obciążenie związane z administracyjnym zarządzaniem tymi zwrotami dla przewoźników lotniczych. W związku z tym postępowanie w sprawie zwrotu kosztów przez Internet, które składa się z kilku etapów, takie jak rozpatrywane w postępowaniu głównym, można by uznać za zgodne z wymogami art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.
- 16 W powyższych okolicznościach Landgericht Frankfurt am Main (sąd krajowy we Frankfurcie nad Menem) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującym pytaniem prejudycjalnym:

„Czy art. 7 ust. 3 [rozporządzenia nr 261/2004] należy interpretować w ten sposób, że pisemna zgoda pasażera na zwrot kosztu biletu w rozumieniu art. 8 ust. 1 lit. a) tiret pierwsze [tego rozporządzenia] w formie bonu podróznego ma miejsce już wówczas, gdy pasażer wybiera taki bon podrózny na stronie internetowej obsługującego przewoźnika lotniczego, wyłączając tym samym późniejszą zapłatę kosztu biletu w pieniądzu, i otrzymuje bon podrózny pocztą elektroniczną, podczas gdy zwrot kosztu biletu w pieniądzu jest możliwy jedynie po uprzednim kontakcie z obsługującym przewoźnikiem?”.

W przedmiocie pytania prejudycjalnego

- 17 Poprzez swoje pytanie sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 8 ust. 1 lit. a) tego rozporządzenia należy interpretować w ten sposób, że w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego przyjmuje się, że pasażer udzielił „pisemnej zgody” na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróznego, gdy wypełnił formularz on-line na stronie internetowej tego przewoźnika lotniczego, w którym zdecydował się na tego rodzaju formę zwrotu wyłączając tym samym zwrot w formie kwoty

pieniężnej, podczas gdy ten ostatni sposób zwrotu był uzależniony od dochowania procedury obejmującej dodatkowe etapy przeprowadzane w ramach obsługi klientów tego przewoźnika lotniczego.

- 18 Zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 5 ust. 1 lit. a) tego rozporządzenia pasażerowi przysługuje w przypadku odwołania lotu prawo do zwrotu kosztów biletu w terminie siedmiu dni, zgodnie z warunkami określonymi w art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia, po cenie, za którą został on kupiony.
- 19 Ten ostatni przepis przewiduje, że zwrot kosztów jest wypłacany w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi albo, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróжных lub w formie innych usług.
- 20 Z art. 7 ust. 3 w związku z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 wynika, że poprzez te przepisy prawodawca Unii określił warunki zwrotu kosztów biletu w przypadku odwołania lotu. W związku z tym struktura art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia wskazuje, że zwrot kosztów biletu odbywa się głównie w formie kwoty pieniężnej. Natomiast zwrot kosztów w formie bonów podróжных jawi się jako pomocniczy sposób zwrotu, ponieważ jest uzależniony od dodatkowego warunku, jakim jest „pisemna zgoda pasażera”.
- 21 Rozporządzenie nr 261/2004 nie definiuje, co należy rozumieć przez to pojęcie „pisemnej zgody pasażera”.
- 22 W tym względzie, po pierwsze, należy zauważyć, że pojęcie „zgody” należy rozumieć, zgodnie z jej zwykłym znaczeniem, jako dobrowolną i świadomą akceptację. W kontekście art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia pojęcie to wymaga zatem dobrowolnego i świadomego wyrażenia przez pasażera akceptacji uzyskania zwrotu kosztów biletu w postaci bonu podróжного.
- 23 Po drugie, w zakresie, w jakim art. 7 ust. 3 wspomnianego rozporządzenia wymaga „pisemnej” zgody pasażera, należy stwierdzić, że istnieje rozbieżność między różnymi wersjami językowymi tego przepisu.
- 24 O ile bowiem wymóg „accord signé du passager (podpisanej zgody pasażera)” zawarty w wersji tego przepisu w języku francuskim posiada odpowiednie znaczenie w jego wersjach językowych: bułgarskiej („с подписано съгласие на пътника”), hiszpańskiej („previo acuerdo firmado por el pasajero”), czeskiej („v případě dohody podepsané cestujícím”), greckiej („εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης”), angielskiej („with the signed agreement of the passenger”), włoskiej („previo accordo firmato dal passeggero”), łotewskiej („saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu”), litewskiej („keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka”), maltańskiej („bil-ftehim iffirmat tal-passigġier”) i fińskiej („matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella”), o tyle z wersji tego przepisu w językach: duńskim („med passagerens skriftlige billigelse”), niemieckim („mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts”), estońskim („kirjalikul kokkuleppel reisijsaga”), chorwackim („uz pisanu suglasnost putnika”), węgierskim („az utas írásos beleegyezése esetén”), niderlandzkim („met de schriftelijke toestemming van de passagier”), polskim („za pisemną zgodą pasażera”), portugalskim („com o acordo escrito do passageiro”), rumuńskim („cu acordul scris al pasagerului”), słowackim („s písomným súhlasom cestujúceho”), słoweńskim („s pisnim soglasjem potnika”) i szwedzkim („med passagerarens skriftliga samtycke”), wynika, że zgodnie z tymże przepisem zwrot w postaci bonów podróжных nie jest uzależniony od podpisanej zgody, lecz od „pisemnej zgody pasażera”.

- 25 Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem sformułowania użytego w jednej z wersji językowych przepisu prawa Unii nie można traktować jako jedynej podstawy jego wykładni lub przyznawać mu w tym zakresie pierwszeństwa względem innych wersji językowych. Przepisy prawa Unii należy bowiem interpretować i stosować w sposób jednolity w świetle wersji sporządzonych we wszystkich językach urzędowych Unii. W przypadku niezgodności między różnymi wersjami językowymi aktu prawa Unii rozpatrywany przepis powinien być interpretowany zależnie od ogólnej systematyki oraz celu uregulowania, którego część stanowi (zob. podobnie postanowienie z dnia 2 grudnia 2022 r., *Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom*, C-229/22, EU:C:2022:978, pkt 21 i przytoczone tam orzecznictwo).
- 26 W tym względzie, po pierwsze, z motywów 1, 2 i 4 rozporządzenia nr 261/2004 wynika, że ma ono na celu zapewnienie wysokiego poziomu ochrony pasażerów i konsumentów poprzez wzmocnienie ich praw w określonych sytuacjach powodujących poważne trudności i niedogodności, a także poprzez zarządzenie im w sposób ujednolicony i natychmiastowy (zob. podobnie wyrok z dnia 22 kwietnia 2021 r., *Austrian Airlines*, C-826/19, EU:C:2021:318, pkt 26).
- 27 Po drugie, z motywu 20 tego rozporządzenia wynika, że w przypadku odwołania lotu pasażerowie powinni zostać w pełni poinformowani o ich prawach, tak aby mogli skutecznie korzystać z tych praw.
- 28 Trybunał orzekł zatem, odnosząc się do motywu 20 rozporządzenia nr 261/2004, że obsługujący przewoźnik lotniczy powinien udzielić pasażerom informacji niezbędnych do umożliwienia im dokonania skutecznego i świadomego wyboru w zakresie skorzystania z prawa do pomocy przewidzianego w art. 8 ust. 1 tego rozporządzenia, przy czym korzystanie z tego prawa do zwrotu kosztów nie wymaga aktywnego udziału ze strony pasażera (zob. podobnie wyrok z dnia 29 lipca 2019 r., *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637, pkt 50–55).
- 29 W tym kontekście, w świetle celu polegającego na zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony pasażerów lotniczych i obowiązku informacyjnego spoczywającego na obsługującym przewoźniku lotniczym, należy uznać, że pojęcie „pisemnej zgody pasażera”, o którym mowa w art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia, zakłada w pierwszej kolejności, że pasażer ten był w stanie dokonać skutecznego wyboru w oparciu o odpowiednie informacje, a tym samym swobodnie i świadomie wyrazić akceptację zwrotu kosztów biletu w formie bonu podróznego, a nie w formie kwoty pieniężnej.
- 30 W tym celu do tego przewoźnika lotniczego należy zapewnienie w sposób rzetelny pasażerowi, którego lot został odwołany, jasnych i wyczerpujących informacji na temat różnych warunków zwrotu kosztów biletu, jakie są mu oferowane na podstawie art. 7 ust. 3 wspomnianego rozporządzenia.
- 31 Natomiast w braku takich informacji nie można uznać, że pasażer jest w stanie dokonać skutecznego wyboru w oparciu o odpowiednie informacje, a tym samym wyrazić w sposób swobodny i świadomy zgodę na zwrot kosztów w formie bonu podróznego.
- 32 Tym samym nie można uznać, że pasażer udzielił „zgody” w rozumieniu art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy przedstawia, w szczególności na swojej stronie internetowej, informacje o sposobach zwrotu kosztów biletu w sposób niejednoznaczny lub częściowy lub w języku, którego rozumienia nie można racjonalnie oczekiwać od pasażera, a nawet w sposób nieuczciwy, w szczególności poprzez uwarunkowanie zwrotu kosztów tego biletu w formie kwoty pieniężnej od dochowania procedury obejmującej dodatkowe etapy w stosunku do procedury przewidującej zwrot w formie bonu podróznego.

- 33 Taki wniosek nasuwa się tym bardziej, że dodanie takich dodatkowych etapów może utrudnić uzyskanie zwrotu w formie kwoty pieniężnej i odwrócić w ten sposób stosunek między dwoma sposobami zwrotu kosztów, który ustanowił prawodawca Unii, jak wynika z pkt 20 niniejszego wyroku, co byłoby sprzeczne z realizowanym przez rozporządzenie nr 261/2004 celem polegającym na zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony pasażerów lotniczych.
- 34 W drugiej kolejności, co się tyczy formy zgody pasażera, należy dodać, że o ile pasażer ten otrzymał jasne i kompletne informacje, o tyle jego „pisemna zgoda” w rozumieniu art. 7 ust. 3 tego rozporządzenia może, jak wynika zasadniczo z uwag rządu francuskiego, obejmować w szczególności jego wyraźną, ostateczną i jednoznaczną zgodę na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróży poprzez wysłanie formularza wypełnionego przez tego pasażera na stronie internetowej obsługującego przewoźnika lotniczego, przy czym formularz ten nie musi zawierać odręcznego lub zdigitalizowanego podpisu pasażera.
- 35 Przyjęta w ten sposób wykładnia art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 jest zgodna z wyważeniem interesów pasażerów lotniczych i interesów obsługujących przewoźników lotniczych, nad którym prawodawca Unii zamierzał czuwać poprzez przyjęcie rozporządzenia nr 261/2004 (zob. podobnie wyroki: z dnia 19 listopada 2009 r., *Sturgeon i in.*, C-402/07 i C-432/07, EU:C:2009:716, pkt 67; a także z dnia 23 października 2012 r., *Nelson i in.*, C-581/10 i C-629/10, EU:C:2012:657, pkt 39).
- 36 Wykluczenie, by „pisemna zgoda pasażera” na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróży mogła przybrać formę formularza, który pasażer powinien wypełnić na stronie internetowej obsługującego przewoźnika lotniczego, wydaje się nie tylko nadmierne, ale również niewłaściwe, ponieważ takie wykluczenie zwiększyłoby obciążenie związane z administracyjnym zarządzaniem tymi zwrotami dla tego przewoźnika lotniczego i mogłoby opóźnić proces zwrotu kosztów pasażerowi, co ostatecznie mogłoby okazać się sprzeczne z jego interesami.
- 37 Biorąc pod uwagę powyższe względy, na zadane pytanie należy odpowiedzieć, że art. 7 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 w związku z art. 8 ust. 1 lit. a) tego rozporządzenia w świetle jego motywu 20 należy interpretować w ten sposób, że w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego przyjmuje się, że pasażer udzielił „pisemnej zgody” na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróжного, gdy wypełnił formularz on-line na stronie internetowej tego przewoźnika lotniczego, w którym zdecydował się na tego rodzaju formę zwrotu wyłączając tym samym zwrot w formie kwoty pieniężnej, jeżeli ów pasażer był w stanie dokonać skutecznego wyboru w oparciu o odpowiednie informacje, a tym samym wyrazić w sposób świadomy zgodę na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróжного, a nie w formie kwoty pieniężnej, co wymaga, by wspomniany przewoźnik lotniczy udzielił temu pasażerowi w sposób rzetelny jasnych i wyczerpujących informacji na temat różnych dostępnych mu sposobów zwrotu kosztów.

W przedmiocie kosztów

- 38 Dla stron w postępowaniu głównym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed sądem odsyłającym, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż koszty stron w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (trzecia izba) orzeka, co następuje:

Artykuł 7 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 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 w związku z art. 8 ust. 1 lit. a) tego rozporządzenia, w świetle jego motywu 20

należy interpretować w ten sposób, że:

w przypadku odwołania lotu przez obsługującego przewoźnika lotniczego przyjmuje się, że pasażer udzielił „pisemnej zgody” na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróznego, gdy wypełnił formularz on-line na stronie internetowej tego przewoźnika lotniczego, w którym zdecydował się na tego rodzaju formę zwrotu wyłączając tym samym zwrot w formie kwoty pieniężnej, jeżeli ów pasażer był w stanie dokonać skutecznego wyboru w oparciu o odpowiednie informacje, a tym samym wyrazić w sposób świadomy zgodę na zwrot kosztów biletu w formie bonu podróznego, a nie w formie kwoty pieniężnej, co wymaga, by wspomniany przewoźnik lotniczy udzielił temu pasażerowi w sposób rzetelny jasnych i wyczerpujących informacji na temat różnych dostępnych mu sposobów zwrotu kosztów.

Podpisy