



## Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a opta)

11 mai 2017\*

„Trimitere preliminară — Transporturi aeriene — Regulamentul (CE) nr. 261/2004 — Articolul 5 alineatul (1) litera (c) — Compensarea și asistența pasagerilor în cazul anulării unui zbor — Exonerare de obligația de compensare — Contract de transport încheiat prin intermediul unui agent de voiaj online — Operator de transport aerian care a informat în timp util agentul de voiaj despre o modificare de orar al zborului — Agent de voiaj care a transmis informația menționată unui pasager prin e-mail cu zece zile înaintea zborului”

În cauza C-302/16,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de rechtbank Noord-Nederland (Tribunalul din Nordul Țărilor de Jos), prin decizia din 18 mai 2016, primită de Curte la 27 mai 2016, în procedura

**Bas Jacob Adriaan Krijgsman**

împotriva

**Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV,**

CURTEA (Camera a opta),

compusă din domnul M. Vilaras, președinte de cameră, și domnii J. Malenovský și D. Šváby (raportor), judecători,

avocat general: domnul H. Saugmandsgaard Øe,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV, de A. J. F. Gonesh, avocat;
- pentru guvernul francez, de D. Colas, de E. de Moustier și de M.-L. Kitamura, în calitate de agenți;
- pentru guvernul austriac, de G. Eberhard, în calitate de agent;
- pentru guvernul polonez, de B. Majczyna, în calitate de agent;
- pentru Comisia Europeană, de N. Yerrell și de F. Wilman, în calitate de agenți,

\* Limba de procedură: neerlandeza.

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatului general,  
pronunță prezenta

### Hotărâre

- 1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 5 alineatul (l) litera (c) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO 2004, L 46, p. 1, Ediție specială, 07/vol. 12, p. 218, rectificare în JO 2016, L 94, p. 17).
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între domnul Bas Jacob Adriaan Krijgsman, pe de o parte, și Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (denumită în continuare „SLM”), un operator de transport aerian, pe de altă parte, în legătură cu refuzul acestuia de a-i acorda domnului Krijgsman o compensație pentru anularea zborului său.

### Dreptul Uniunii

#### *Regulamentul nr. 261/2004*

- 3 Considerentele (1), (7) și (12) ale Regulamentului nr. 261/2004 au următorul cuprins:

„(1)

Măsurile adoptate de Comunitate în domeniul transportului aerian ar trebui, între altele, să urmărească asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor. De asemenea, ar trebui să se ia în considerare cerințele legate de protecția consumatorilor în general.

[...]

- (7) În scopul asigurării aplicării efective a prezentului regulament, obligațiile aferente rămân în sarcina operatorului efectiv de transport aerian care efectuează sau intenționează să efectueze un zbor fie cu o aeronavă aflată în proprietatea sa, pe baza unui contract de închiriere de tip aeronavă goală (*dry lease*) sau tip aeronavă cu echipaj (*wet lease*), fie în orice alt regim.

[...]

- (12) Dificultățile și neplăcerile cauzate pasagerilor de anularea zborurilor ar trebui să fie minime. Acest obiectiv ar trebui atins prin informarea pasagerilor, de către transportatori, cu privire la anulări înaintea orei de plecare prevăzute și, în plus, prin oferirea de posibilități de redirectionare, astfel încât pasagerii să poată face alte rezervări. În cazul în care acest lucru nu este posibil, operatorii de transport ar trebui să despăgubească pasagerii, cu excepția cazurilor în care anularea survine în circumstanțe excepționale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate.”

- 4 Articolul 2 din acest regulament prevede:

„În înțelesul prezentului regulament:

[...]

(b) «operator efectiv de transport aerian» înseamnă un operator de transport aerian care execută sau intenționează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau în numele unei alte persoane juridice sau fizice care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;

[...]

5 Articolul 3 alineatul (5) din regulamentul menționat precizează:

„Prezentul regulament se aplică tuturor operatorilor efectivi de transport aerian care asigură transportul pasagerilor menționați la alineatele (1) și (2). În cazul în care un operator efectiv de transport aerian care nu are un contract cu pasagerul își execută obligațiile în conformitate cu prezentul regulament, atunci se consideră că acesta acționează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv.”

6 Articolul 5 alineatele (1) și (4) din același regulament are următorul cuprins:

„(1) În cazul anulării unui zbor, pasagerii în cauză trebuie:

[...]

(c) să primească o compensație din partea operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu articolul 7, cu excepția în care intervine oricare din următoarele:

(i) în cazul în care sunt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;

[...]

(4) Sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului efectiv de transport aerian.”

7 Articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004 precizează:

„(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii primesc o compensație în valoare de:

(a) 250 EUR pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin;

(b) 400 EUR pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri și pentru toate zborurile cuprinse între 1 500 și 3 500 kilometri;

(c) 600 EUR pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b).

[...]

8 Articolul 13 din acest regulament prevede:

„În cazul în care un operator efectiv de transport aerian plătește compensații sau se achită de alte obligații care îi revin în conformitate cu prezentul regulament, niciuna din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensații de la orice persoană, inclusiv părți terțe, în conformitate cu dreptul intern aplicabil. În special, prezentul regulament nu limitează în niciun fel dreptul operatorului efectiv de transport aerian de a solicita o rambursare de la un operator de turism sau de la o altă persoană cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract. În mod similar, nici una din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui operator de turism sau al unei părți

terțe, alta decât pasagerul, cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract, de a solicita o rambursare sau reparații operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu legislația aplicabilă în materie.”

### **Litigiul principal și întrebarea preliminară**

- 9 Domnul Krijgsman a efectuat o rezervare pentru un zbor dus-întors Amsterdam Schiphol (Țările de Jos)-Paramaribo (Suriname), operat de SLM, pe site-ul internet [www.gate1.nl](http://www.gate1.nl) (denumit în continuare „site-ul Gate 1”). Decolarea zborului dus era prevăzută pentru 14 noiembrie 2014, la ora 15.15.
- 10 La 9 octombrie 2014, SLM a informat site-ul Gate 1 despre anularea acestui zbor.
- 11 La 4 noiembrie 2014, domnul Krijgsman a primit un e-mail din partea site-ului Gate 1 prin care era anunțat că zborul său dus fusese reprogramat pentru 15 noiembrie 2014, la ora 15.15.
- 12 La 20 decembrie 2014, domnul Krijgsman a solicitat SLM să îl despăgubească pentru acest motiv, cerere care a fost respinsă, la 5 martie 2015, justificându-se că informația privind modificarea datei de plecare fusese transmisă către site-ul Gate 1 la 9 octombrie 2014.
- 13 La 12 iunie 2015, site-ul Gate 1 i-a comunicat domnului Krijgsman că declina orice responsabilitate pentru prejudiciul a cărui reparare îi era solicitată, întrucât, în esență, mai întâi, mandatul său era limitat la încheierea de contracte între pasageri și operatorii de transport aerian, apoi, că aceasta nu era prin urmare responsabilă de modificările de orar efectuate de un operator de transport aerian și, în sfârșit, că responsabilitatea de a informa pasagerii într-o astfel de situație revenea operatorului de transport aerian, căruia îi era transmisă, în dosarul rezervării, adresa electronică a pasagerului.
- 14 La 12 iunie 2015, domnul Krijgsman a solicitat din nou SLM plata sumei forfetare de 600 de euro prevăzută la articolul 7 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul nr. 261/2004. Această cerere a fost respinsă la 3 septembrie 2015.
- 15 Ulterior, domnul Krijgsman a formulat o acțiune la rechtbank Noord-Nederland (Tribunalul din Nordul Țărilor de Jos) având ca obiect obligarea SLM, printr-o hotărâre cu caracter executoriu provizoriu, la plata sumei menționate.
- 16 SLM se opune acestei cereri. Aceasta susține, mai întâi, că domnul Krijgsman încheiase un contract de călătorie cu un agent de voiaj. Ea subliniază, în continuare, că toți agenții de voiaj care comercializează biletele sale, inclusiv site-ul Gate 1, au fost informați despre anularea zborului din 14 noiembrie 2014. În sfârșit, ea subliniază că se obișnuiește ca operatorii de transport aerian să comunice informațiile referitoare la zboruri agenților de voiaj care au încheiat contractul de călătorie și de transport în numele pasagerilor, acești agenți trebuind să transmită mai departe informațiile respective pasagerilor. Or, în speță, ținând seama de informația transmisă de SLM către site-ul Gate 1, la 9 octombrie 2014, ar trebui să se considere că domnul Krijgsman a fost informat despre anularea zborului său cu mai mult de două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută a acestuia.
- 17 Instanța de trimitere consideră că Regulamentul nr. 261/2004 nu precizează modalitățile potrivit cărora operatorul de transport aerian trebuie să informeze pasagerii în cazul anulării unui zbor în ipoteza unui contract de transport încheiat prin intermediul unui agent de voiaj sau al unui site internet.

- 18 În aceste condiții, rechtbank Noord-Nederland (Tribunalul din Nordul Țărilor de Jos) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarea întrebare preliminară:

„Care sunt condițiile (de formă și de fond) pe care trebuie să le îndeplinească executarea obligației de informare prevăzute la articolul 5 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul nr. 261/2004 atunci când contractul de transport a fost încheiat prin intermediul unui agent de voiaj sau atunci când rezervarea a fost efectuată pe un site internet?”

### **Cu privire la întrebarea preliminară**

- 19 Din decizia de trimitere reiese că reclamantul din litigiul principal, un pasager care a cumpărat, prin intermediul unei agenții de voiaj online, un bilet pentru un zbor operat de SLM, solicită acestui operator de transport aerian plata compensației prevăzute la articolul 5 alineatul (1) litera (c) și la articolul 7 din Regulamentul nr. 261/2004, pentru motivul că nu ar fi fost informat despre anularea acestui zbor cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută.
- 20 Este însă cert, potrivit acestei decizii, că, cu mai mult de două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută a zborului în cauză, operatorul de transport aerian menționat a informat agenția de voiaj online despre anularea zborului respectiv, însă că acest agent nu l-a informat pe reclamantul din litigiul principal cu privire la anularea menționată decât cu zece zile înainte de ora de plecare prevăzută. În această privință, nu reiese nicidecum din decizia menționată că acest reclamant contestă modalitățile acestei informări și caracterul efectiv al acesteia.
- 21 Astfel, prin intermediul întrebării formulate, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă articolul 5 alineatul (1) litera (c) și articolul 7 din regulamentul menționat trebuie interpretate în sensul că operatorul efectiv de transport aerian este obligat să plătească compensația prevăzută la aceste dispoziții în cazul anulării unui zbor care nu a făcut obiectul unei informări a pasagerului cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută, inclusiv atunci când acest operator de transport l-a informat despre această anulare, cu cel puțin două săptămâni înainte de această oră, pe agentul de voiaj prin intermediul căruia a fost încheiat contractul de transport cu pasagerul respectiv, iar acesta din urmă nu a fost informat de agentul menționat în acest termen.
- 22 Articolul 5 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul nr. 261/2004 prevede că, în cazul anulării unui zbor, pasagerii în cauză au dreptul să primească o compensație din partea operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu articolul 7 din acest regulament, cu excepția cazului în care sunt informați despre anularea zborului cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută.
- 23 Conform articolului 5 alineatul (4) din Regulamentul nr. 261/2004, sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului efectiv de transport aerian.
- 24 Potrivit unei jurisprudențe constante, în vederea interpretării unei dispoziții de drept al Uniunii, trebuie să se țină seama nu doar de termenii acesteia, ci și de contextul său și de obiectivele urmărite de reglementarea din care face parte această dispoziție (Hotărârea din 16 noiembrie 2016, Hemming și alții, C-316/15, EU:C:2016:879, punctul 27 și jurisprudența citată).
- 25 În speță, astfel cum au arătat atât guvernele francez, austriac și polonez, cât și Comisia Europeană în observațiile lor scrise, din modul de redactare clar al acestor dispoziții reiese că, din moment ce operatorul efectiv de transport aerian nu este în măsură să dovedească faptul că pasagerul respectiv a fost informat despre anularea zborului său cu mai mult de două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută, el este obligat să plătească compensația pe care aceste dispoziții o prevăd.

- 26 Contrar celor susținute de SLM, o astfel de interpretare este valabilă nu numai atunci când contractul de transport a fost încheiat direct între pasagerul respectiv și operatorul de transport aerian, ci și atunci când acest contract a fost încheiat prin intermediul unui terț, precum în cauza principală, o agenție de voiaj online.
- 27 Astfel, după cum reiese atât din articolul 3 alineatul (5) din Regulamentul nr. 261/2004, cât și din considerentele (7) și (12) ale acestuia, operatorul efectiv de transport aerian care efectuează sau intenționează să efectueze un zbor este singurul obligat să despăgubească pasagerii ca urmare a încălcării obligațiilor care decurg din acest regulament, printre care, în special, obligația de informare prevăzută la articolul 5 alineatul (1) litera (c) din acesta.
- 28 O astfel de interpretare este singura în măsură să îndeplinească obiectivul de asigurare a unui înalt nivel de protecție a pasagerilor prevăzut în considerentul (1) al Regulamentului nr. 261/2004, garantând că pasagerul al cărui zbor a fost rezervat prin intermediul unui terț înainte de a fi anulat este în măsură să identifice debitorul compensației prevăzute la articolul 5 alineatul (1) litera (c) și la articolul 7 din acest regulament.
- 29 Cu toate acestea, trebuie arătat că, astfel cum prevede articolul 13 din Regulamentul nr. 261/2004, în cazul în care operatorul efectiv de transport aerian se achită de obligațiile care îi revin în temeiul regulamentului menționat, aceasta nu aduce atingere dreptului său de a pretinde compensații, în conformitate cu dreptul intern aplicabil, de la orice persoană, inclusiv părți terțe, care se află la originea încălcării de către acest operator de transport a obligațiilor sale (a se vedea în acest sens Hotărârea din 17 septembrie 2015, van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, punctul 46 și jurisprudența citată).
- 30 Acest articol precizează, în special, că Regulamentul nr. 261/2004 nu limitează în niciun fel dreptul operatorului efectiv de transport aerian de a solicita o rambursare de la un operator de turism sau de la o altă persoană cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract.
- 31 Având în vedere considerațiile care precedă, trebuie să se răspundă la întrebare că articolul 5 alineatul (1) litera (c) și articolul 7 din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretate în sensul că operatorul efectiv de transport aerian este obligat să plătească compensația prevăzută la aceste dispoziții în cazul anulării unui zbor care nu a făcut obiectul unei informări a pasagerului cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută, inclusiv atunci când acest operator de transport a informat despre această anulare, cu cel puțin două săptămâni înainte de această oră, agentul de voiaj prin intermediul căruia a fost încheiat contractul de transport cu pasagerul respectiv, iar acesta din urmă nu a fost informat de agentul respectiv în acest termen.

### **Cu privire la cheltuielile de judecată**

- 32 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a opta) declară:

**Articolul 5 alineatul (1) litera (c) și articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 trebuie interpretate în sensul că operatorul efectiv de transport aerian este obligat să plătească compensația prevăzută la aceste dispoziții în cazul anulării unui zbor care**

**nu a făcut obiectul unei informări a pasagerului cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută, inclusiv atunci când acest operator de transport a informat despre această anulare, cu cel puțin două săptămâni înainte de această oră, agentul de voiaj prin intermediul căruia a fost încheiat contractul de transport cu pasagerul respectiv, iar acesta din urmă nu a fost informat de agentul respectiv în acest termen.**

Semnături