



Zbierka súdnych rozhodnutí

NÁVRHY GENERÁLNEJ ADVOKÁTKY
ELEANOR SHARPSTON
prednesené 20. decembra 2017¹

Vec C-258/16

**Finnair Oyj
proti
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

[návrh na začatie prejudiciálneho konania, ktorý podal Korkein oikeus (Najvyšší súd, Fínsko)]

„Medzinárodná letecká doprava – Montrealský dohovor – Článok 31 – Zodpovednosť leteckého dopravcu za škodu na zapísanej batožine – Požiadavky týkajúce sa formy a obsahu písomnej reklamácie podanej dopravcovi – Potvrdenie leteckej spoločnosti o škode vzniknutej na batožine cestujúceho, vydané na žiadosť cestujúceho na účely uplatnenia nároku na náhradu škody voči jeho poisťovní“

1. Predmetný návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu Dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, podpísaného 28. mája 1999 v Montreale (ďalej len „Montrealský dohovor“), konkrétne požiadaviek uvedených v jeho článku 31, podľa ktorých reklamácie týkajúce sa škody na zapísanej batožine musia mať „písomnú formu“ a musia byť vznesené do siedmich dní po dni prijatia batožiny.

2. Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi poisťovňou (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, ďalej len „Fennia“) a leteckou spoločnosťou (ďalej len „Finnair“), ktoré sa týkalo škody vzniknutej v dôsledku straty predmetov zo zapísanej batožiny patriacej pani Mäkelä-Dermedesiotisovej, ktorá letela uvedenou spoločnosťou. Pani Mäkelä-Dermedesiotisová uzavrela s Fennia poistenie proti takejto strate, pričom Fennia po tom, ako nahradila škodu pani Mäkelä-Dermedesiotisovej, uplatnila si voči spoločnosti Finnair regresný nárok.

Nariadenie č. 2027/97

3. Článok 1 nariadenia Rady (ES) č. 2027/97² stanovuje:

„Toto nariadenie vykonáva príslušné ustanovenia Montrealského dohovoru o preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave a ustanovuje určité dodatočné ustanovenia...“

4. Článok 3 ods. 1 nariadenia č. 2027/97 stanovuje:

„Zodpovednosť leteckého dopravcu [Únie] za cestujúcich a ich batožinu sa riadi všetkými ustanoveniami Montrealského dohovoru, relevantnými pre takú zodpovednosť.“

¹ Jazyk prednesu: angličtina.

² Nariadenie Rady z 9. októbra 1997 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave (Ú. v. ES L 285, 1997, s. 1; Mím. vyd. 07/003, s. 489), zmenené a doplnené nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 z 13. mája 2002 (Ú. v. ES L 140, 2002, s. 2; Mím. vyd. 07/006, s. 246).

Montrealský dohovor

5. Montrealský dohovor bol schválený v mene Európskeho spoločenstva rozhodnutím Rady 2001/539/ES.³

6. Podľa tretej vety preambuly Montrealského dohovoru zmluvné štáty dohovoru „uznali dôležitosť zabezpečenia ochrany záujmov spotrebiteľov v medzinárodnej leteckej doprave a potrebu spravodlivého odškodnenia založeného na princípe náhrady“.

7. Piata veta preambuly v tejto súvislosti uvádza, že „spoločná akcia štátov týkajúca sa ďalšieho zosúladovania a kodifikácie niektorých pravidiel... prostredníctvom nového dohovoru je najprimeranejším prostriedkom na dosiahnutie spravodlivého vyváženého záujmov“.

8. Článok 1 s názvom „Rozsah pôsobnosti“ stanovuje, že Montrealský dohovor sa vzťahuje na „všetku medzinárodnú prepravu cestujúcich, batožiny alebo nákladu vykonávanú lietadlami za odplatu“.

9. Článok 17 má názov „Smrť a zranenie cestujúcich – škoda na batožine“. Odsek 2 tohto článku v podstate stanovuje, že dopravca je zodpovedný za utrpenú škodu na zapísanej batožine.

10. Finančné limity zodpovednosti dopravcov v súvislosti okrem iného s poškodenou batožinou sú uvedené v článku 22.

11. Článok 29 s názvom „Základ pre nárok“ stanovuje, že „akákoľvek žaloba na náhradu škodu“ vyplývajúca z prepravy batožiny môže byť podaná len za podmienok a obmedzení stanovených v dohovore.

12. Článok 31 Montrealského dohovoru, nazvaný „Včasný oznámenie reklamácií“, znie takto:

„1. Prijatie zapísanej batožiny... bez reklamácie osobou, ktorá je oprávnená na ich dodanie, je dôkazom *prima facie*, že tieto boli dodané v dobrom stave a v súlade s prepravným dokumentom alebo záznamom uloženým iným spôsobom, ako je uvedené v odseku 2 článku 3.[⁴]

2. V prípade škody musí osoba, ktorá je oprávnená na dodanie prepravovaných vecí, vzniesť reklamáciu voči dopravcovi ihneď po zistení škody a najneskôr do siedmich dní po dni prijatia zapísanej batožiny... V prípade omeškania musí byť reklamácia vznesená najneskôr do 21 dní po dni, keď jej bol[a] batožina... dan[á] k dispozícii.

3. Každá reklamácia musí mať písomnú formu a musí byť odovzdaná alebo odoslaná v horeuvedených lehotách.

4. Ak v horeuvedenej lehote nebola vznesená reklamácia, proti dopravcovi nemožno začať konanie s výnimkou podvodu z jeho strany.“

Skutkový stav, konanie a prejudiciálne otázky

13. Pani Mäkelä-Dermedesiotisová letela spoločnosťou Finnair z Malagy (Španielsko) do Helsínk (Fínsko). Po prilete do Helsínk 1. novembra 2010 zistila, že jej v zapísanej batožine chýbajú určité predmety.

³ Rozhodnutie Rady z 5. apríla 2001 o uzavretí Európskym spoločenstvom dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (Montrealský dohovor) (Ú. v. ES L 194, 2001, s. 38; Mim. vyd. 07/005, s. 491).

⁴ Článok 3 ods. 2 stanovuje, že „každý iný spôsob uloženia [určitých informácií týkajúcich sa miesta odletu a miesta určenia a prípadne miesta zastávok] môže nahradiť doručenie dokladu [o preprave]. Ak je použitý akýkoľvek iný spôsob uloženia informácií, dopravca ponúkne cestujúcemu doručenie písomného vyhlásenia o takto uložených informáciách“.

14. Pani Mäkelä-Dermedesiotisová túto skutočnosť telefonicky oznámila ešte v ten istý deň zástupcovi zákazníckeho centra spoločnosti Finnair. Označila stratené predmety a informovala zástupcu o ich hodnote. Zástupca informácie poskytnuté pani Mäkelä-Dermedesiotisovou zaznamenal v elektronickom informačnom systéme spoločnosti Finnair. Dňa 3. novembra 2010 pani Mäkelä-Dermedesiotisová opäť telefonicky kontaktovala zákaznícke centrum spoločnosti Finnair a požiadala o potvrdenie na účely uplatnenia jej nároku podľa poisťnej zmluvy s Fennia. Finnair jej toto potvrdenie vydala.

15. Fennia následne nahradila škodu pani Mäkelä-Dermedesiotisovej, ktorá jej vznikla stratou týchto predmetov a – vzhľadom na to, že vstúpila do pôvodných nárokov, pani Mäkelä-Dermedesiotisová – podala 2. septembra 2011 žalobu na Helsingin käräjäoikeus (Súd prvého stupňa Helsinki, Fínsko), ktorou sa domáhala náhrady škody od spoločnosti Finnair.

16. Finnair uvedenú žalobu spochybnila, pričom tvrdila, že nárok na náhradu škody bol premlčaný vzhľadom na to, že pani Mäkelä-Dermedesiotisová nepodala písomnú reklamáciu v lehote stanovenej podľa článku 31 Montrealského dohovoru. Helsingin käräjäoikeus (Súd prvého stupňa Helsinki) rozhodol v prospech spoločnosti Finnair a žalobu rozsudkom zo 4. septembra 2012 zamietol.

17. Fennia sa proti tomuto rozsudku odvolala na Helsingin hovioikeus (Odvolací súd Helsinki, Fínsko). Uvedený súd okrem iného preskúmal pokyny pre cestujúcich dostupné na internetovej stránke spoločnosti Finnair, ktoré obsahovali rôzne údaje týkajúce sa oznámenia reklamácie a samotného podania písomnej reklamácie. Reklamáciu je možné oznámiť telefonicky, pričom písomná reklamácia sa musí podať prostredníctvom osobitného formulára v lehote do siedmich dní od prijatia batožiny. Uvedený súd nepovažoval pokyny na internetovej stránke spoločnosti Finnair „za dostatočne jasné a jednoznačné pre cestujúceho ako spotrebiteľa“. Keďže v pokynoch nebolo osobitne uvedené, na aký účel sa má oznámenie reklamácie podať, mohol sa cestujúci ako spotrebiteľ oprávnené domnievať, že aj oznámenie podané telefonicky a zaregistrované zamestnancom v systéme spoločnosti spĺňa požiadavku formálnej písomnej reklamácie. Cestujúca oznámila spoločnosti Finnair škodu, ktorú presne opísala a dostala písomné potvrdenie, z ktorého vyplýva, že reklamácia bola v stanovenej lehote zaregistrovaná v informačnom systéme spoločnosti Finnair. Finnair po prijatí tejto reklamácie neinformovala cestujúcu o tom, že takúto reklamáciu nepovažuje za dostatočnú na to, aby jej vznikla zodpovednosť a že bolo potrebné podať ešte aj písomnú reklamáciu.

18. Na základe týchto skutočností dospel Helsingin hovioikeus (Odvolací súd Helsinki) k záveru, že cestujúca podala platnú reklamáciu voči dopravcovi včas. Rozsudkom z 28. februára 2014 uvedený súd zrušil rozsudok Helsingin käräjäoikeus (Súd prvého stupňa Helsinki) a Finnair zaviazal na náhradu škody v prospech poisťovne Fennia.

19. Finnair podala odvolanie na Korkein oikeus (Najvyšší súd, Fínsko), v ktorom navrhovala zrušiť rozsudok Helsingin hovioikeus (Odvolací súd Helsinki), a potvrdiť rozsudok Helsingin käräjäoikeus (Súd prvého stupňa Helsinki).

20. Korkein oikeus (Najvyšší súd) rozhodol konanie prerušiť a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

- „1. Má sa článok 31 ods. 4 Montrealského dohovoru vykladať v tom zmysle, že pre zachovanie práva na podanie žaloby sa popri vznesení reklamácie v rámci stanovenej lehoty vyžaduje, aby reklamácia bola v rámci lehoty na jej podanie vznesená v písomnej forme v zmysle článku 31 ods. 3?
2. Ak sa na zachovanie práva na podanie žaloby vyžaduje, aby reklamácia podaná v lehote mala písomnú formu, má sa článok 31 ods. 3 Montrealského dohovoru vykladať v tom zmysle, že požiadavka písomnej formy bola dodržaná elektronickým podaním a aj registráciou oznámenej škody v informačnom systéme leteckého dopravcu?

3. Odporuje Montrealskému dohovoru výklad, podľa ktorého sa požiadavka písomnej formy považuje za dodržanú, ak zástupca leteckého dopravcu v mene cestujúceho písomne zaznamenal oznámenie o škode/reklamáciu do systému leteckého dopravcu, buď na papier alebo elektronicky?
4. Kládie článok 31 Montrealského dohovoru ďalšie obsahové požiadavky na reklamáciu, ako je tá, že spôsobená škoda musí byť oznámená leteckému dopravcovi?
21. Písomné pripomienky predložili Finnair, talianska vláda a Európska komisia.
22. Na pojednávaní, ktoré sa uskutočnilo 23. marca 2017, predniesli ústne pripomienky Finnair, Fennia a Európska komisia.

Posúdenie

Všeobecné poznámky

23. Ustanovenia Montrealského dohovoru tvoria od nadobudnutia platnosti rozhodnutia z 28. júna 2004 neoddeliteľnú súčasť právneho poriadku Únie a Súdny dvor má teda právomoc rozhodovať o prejudiciálnych otázkach týkajúcich sa jeho výkladu.⁵
24. Montrealský dohovor neobsahuje žiadnu definíciu pojmov „v písomnej forme“ alebo „písomne“. Z toho vyplýva, že „vzhľadom na cieľ uvedeného dohovoru, ktorým je zjednotenie pravidiel medzinárodnej leteckej dopravy, sa [tieto pojmy] musia napriek rôznym významom, ktoré sa priznávajú [týmto konceptom] v domácich právnych poriadkoch zmluvných strán dohovoru, vykladať jednotne a autonómne“ a treba ich „vykladať podľa výkladových pravidiel všeobecného medzinárodného práva verejného, ktoré sú pre Úniu záväzné“⁶.
25. V tejto súvislosti článok 31 Viedenského dohovoru o zmluvnom práve (ďalej len „VDZP“)⁷, ktorý kodifikuje pravidlá všeobecného medzinárodného práva, stanovuje, že zmluva sa musí vykladať dobromyseľne, v súlade s obvyklým významom, ktorý sa dáva výrazom v zmluve v ich celkovej súvislosti, a s prihliadnutím na jej predmet a účel.⁸
26. Pokiaľ ide o neskôr uvedený dohovor, tretia a piata veta preambuly Montrealského dohovoru odkazujú na „dôležitosť zabezpečenia ochrany záujmov spotrebiteľov v medzinárodnej leteckej doprave a potrebu spravodlivého odškodnenia založeného na princípe náhrady“ a na spoločnú akciu štátov prostredníctvom nového dohovoru, čo by bolo „najprimeranejším prostriedkom na dosiahnutie spravodlivého vyváženého záujmov“.

O prvej otázke

27. Svojou prvou otázkou sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či je nárok voči dopravcovi na náhradu škody, ktorá vznikla na zapísanej batožine premlčaný podľa článku 31 ods. 4 Montrealského dohovoru v prípade, keď bola reklamácia podaná v lehote stanovenej v článku 31 ods. 2, ale keď táto reklamácia nesplňa podmienku „písomnej formy“ v zmysle jeho článku 31 ods. 3.

5 Pozri rozsudok zo 6. mája 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, bod 20 a citovanú judikatúru).

6 Pozri v tomto zmysle rozsudok zo 6. mája 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, body 21 a 22) (citované body sa týkajú definície pojmu „škoda“ v článku 22 Montrealského dohovoru).

7 Podpísaný vo Viedni 23. mája 1969 (*United Nations Treaty Series*, zv. 1155, s. 331).

8 Pozri rozsudok zo 6. mája 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, bod 23 a citovanú judikatúru).

Úvodné poznámky – „strata batožiny“ alebo „škoda na batožine“

28. Je potrebné pripomenúť, že pôvodný nárok na náhradu škody pani Mäkelä-Dermedesiotisovej sa týkal predmetov nachádzajúcich sa vo vnútri zapísanej batožiny, ktoré jej chýbali pri dodaní batožiny v Helsinkách. Komisia vo svojich písomných pripomienkach v tejto súvislosti uviedla, že je namieste otázka, či škoda, ktorá vznikla pri strate predmetov v zapísanej batožine, sa má klasifikovať ako „škoda na batožine“ alebo ako „strata batožiny“.

29. Článok 17 ods. 2 dohovoru stanovuje, že „dopravca je zodpovedný za utrpenú škodu v prípade zničenia, straty, alebo poškodenia zapísanej batožiny [za určitých podmienok]...“. Článok 31 ods. 2 stanovuje, že reklamácia voči dopravcovi v prípade škody na zapísanej batožine sa má vzniesť najneskôr do siedmich dní po dni prijatia zapísanej batožiny. Článok 31 však nestanovuje žiadnu konkrétnu lehotu, pokiaľ ide o reklamácie v prípade straty batožiny.⁹

30. Zastávam názor, že stratu predmetov zo zapísanej batožiny lepšie charakterizuje výraz „škoda na batožine“. V tomto zmysle by určujúce kritérium malo spočívať v tom, či cestujúci zapísanú batožinu prijal (aj keď nie úplne v poriadku), ako to bolo v prejednávanej veci, alebo či ju neprijal vôbec.

31. Článok 31 ods. 1 Montrealského dohovoru stanovuje, že prijatie zapísanej batožiny osobou, ktorá je oprávnená na jej dodanie bez reklamácie, je dôkazom *prima facie*, že táto batožina bola dodaná v dobrom stave. Po prijatí má cestujúci možnosť zistiť, či je batožina v poriadku alebo nie, vrátane toho, či je batožina poškodená. Aby boli zachované jeho práva, musí cestujúci v prípade zistenia poškodenia podať reklamáciu v stanovenej lehote a požadovanej forme. Len čo dopravca odovzdal zapísanú batožinu, stráca nad ňou kontrolu a má k dispozícii len obmedzené prostriedky na to, aby si overil, či následne uplatňovaná škoda vznikla v čase, kedy mal dopravca batožinu v jeho úschove, alebo či batožina bola skutočne poškodená až po jej dodaní. Táto otázka vzniká o to viac v prípade, kedy v zapísanej batožine chýbajú predmety. Od cestujúceho je preto primerané požadovať, aby v krátkom časovom období po dodaní batožiny oznámil akékoľvek jej poškodenie. Reklamácia zapísanej batožiny alebo jej obsahu môže byť tiež zložitejšia, než len jednoduché vyhlásenie „stratila sa mi taška“. Je preto primerané, aby sa v záujme efektívneho a plynulého vybavovania vecí požadoval *písomný záznam* o takejto reklamacii.

32. Tieto úvahy neplatia v prípade straty zapísanej batožiny. Dopravca zapísanú batožinu prijal do svojej úschovy. Ku strate došlo v čase, kedy bola batožina v jeho starostlivosti. Z tohto dôvodu nie je potrebné stanoviť formálne lehoty na podanie reklamácie alebo predpisovať formu, ktorú musí táto reklamácia mať. Poznámam tiež, že vzhľadom na to, že zo strany cestujúceho nedôjde k „prijatiu“ – v zmysle článku 31 ods. 1 – *stratenej* batožiny (čo je vlastne celý problém cestujúceho!), zdá sa mi, že nie je možné odkazovať na žiadnu časť článku 31 v prípade, že sa zapísaná batožina stratila a cestujúcemu nebola nikdy dodaná.

33. Prijatie zapísanej batožiny cestujúcim s chýbajúcim obsahom by som klasifikovala skôr ako prijatie „poškodenej“ batožiny a nie ako „stratu batožiny“. V takomto prípade teda platia požiadavky stanovené v článku 31.

⁹ Článok 17 ods. 3 jednoducho stanovuje, že ak dopravca prizná stratu zapísanej batožiny, alebo ak zapísaná batožina neprišla do dvadsaťjeden dní po dni, v ktorom mala prísť, cestujúci je oprávnený uplatniť voči dopravcovi práva, ktoré vyplývajú zo zmluvy o preprave, pričom okrem lehoty stanovenej pre podanie žaloby v článku 35, podľa ktorého právo na odškodnenie zanikne, ak nie je žaloba uplatnená do dvoch rokov, nie sú stanovené iné obmedzenia týkajúce sa času alebo formy reklamácie.

Je reklamácia platná len v prípade, že bola podaná v písomnej forme v lehote do siedmich dní?

34. Článok 31 ods. 4, podľa ktorého sú žaloby podané proti dopravcovi neprípustné v prípade, že reklamácia nebola podaná v stanovenej lehote, výslovne nevyžaduje, aby bola reklamácia podaná v „písomnej forme“. Táto požiadavka je výslovne stanovená len v článku 31 ods. 3. Vzniká tu teda otázka, aké sú následky včas podanej reklamácie, ktorá ale nespĺňa požiadavku „písomnej“ formy.

35. Je možné namietat, že dopravca vedel o reklamácií už v prípade, keď bola podaná ústne; a že požiadavka písomnej formy má len dôkaznú povahu. Tento výklad však podľa môjho názoru nie je podporený priamym výkladom znenia článku 31. článok 31 ods. 3 stanovuje, že „každá reklamácia musí mať písomnú formu“ a musí byť odovzdaná alebo odoslaná v stanovených lehotách. Z tejto všeobecnej zásady vyplýva, že reklamácie, ktoré neboli podané písomne, sú na účely Montrealského dohovoru neplatné. Logicky z toho vyplýva, že pre zachovanie práva na uplatnenie nároku musí byť reklamácia podaná nielen v osobitne stanovenej lehote, ale tiež (v rámci týchto lehôt) „v písomnej forme“.

36. Navrhujem preto, aby Súdny dvor odpovedal na prvú otázku v tom zmysle, že podľa Montrealského dohovoru dôjde k premlčaniu nároku na náhradu škody na zapísanej batožine v prípade, keď bola reklamácia podaná v lehote stanovenej v článku 31 ods. 2, avšak nespĺňa podmienku „písomnej formy“ v zmysle jeho článku 31 ods. 3.

O druhej otázke

37. Svojou druhou otázkou sa vnútroštátny súd pýta, či sa má článok 31 ods. 3 Montrealského dohovoru vykladať v tom zmysle, že požiadavka písomnej formy môže byť splnená elektronickým podaním – ako napríklad registráciou reklamácie v informačnom systéme dopravcu.

38. Hoci sa táto otázka zjavne týka toho, či zápis vo forme elektronického podania je klasifikovaný ako „písomné“ podanie, vnútroštátny súd sa v podstate pýta, či sa má Montrealský dohovor vykladať v tom zmysle, že iba písomnosti zaznamenané na papieri (na nosiči obvyklom v písomnom styku v čase vypracovania Montrealského dohovoru) predstavujú platnú reklamáciu v zmysle jeho článku 31 ods. 3. Ak sa dohovor nemá vykladať takýmto obmedzujúcim spôsobom, aké sú typy nosičov, na ktorých môže byť podaná reklamácia, aby sa považovala za „písomnú“?

39. Najskôr je potrebné pripomenúť, čo sa rozumie pod výrazom „písomne“ a na aké účely slúži požiadavka, aby bolo oznámenie podané „v písomnej forme“.

40. Písmo je súčasťou histórie ľudstva oveľa dlhšie než lietanie. Písomné texty boli zaznamenané na rôznych nosičoch, od hlinených tabuliek, pergamenu, papiera a papyrusu až po runové kamene a mramorové a žulové dosky – a v poslednej dobe elektronické nosiče. Všetky tieto texty sa v bežnom slova zmysle považujú za zaznamenané v „písomnej forme“.

41. V týchto prípadoch pojem „v písomnej forme“ opisuje konečný stav textu, tak ako je zachytený a zaznamenaný pre ďalšie generácie. *Nie je* to tvrdenie týkajúce sa inšpirácie alebo autorstva textu. Je preto veľmi nepravdepodobné, že *autor* dekrétu vydaného v egyptskom Memfise v roku 196 pred Kristom v mene kráľa Ptolemaia V. v skutočnosti vytesal znaky v troch paralelných verziách (v hieroglifoch, démotickom písme a starovekej gréčtine) na granodioritový stĺp – čo však nespochybňuje záver, že výsledný text na čadičovej doske (Rosetta stone) má „písomnú formu“.

42. V rámci úvah o tom, čo rozlišuje posolstvo v písomnej forme od ústneho prejavu, prichádzajú do úvahy hlavné rozdiely spočívajúce v trvalosti písomnej formy a jej schopnosti byť spätne získaná. Písomné vyhlásenia sa môžu zvyčajne archivovať a znovu vyhľadávať a môžu byť dokonca overené rôznymi spôsobmi s cieľom potvrdiť (okrem iného) ich pôvod, obsah a presný dátum ich dodania.

43. Ústne vyhlásenia si účastníci síce môžu zaobstarať, avšak ako dôkazný prostriedok sú menej vhodné, pričom často dochádza k nezhodám týkajúcim sa toho, čo presne bolo povedané alebo uvedené a kedy sa to presne stalo.

44. Požiadavka, podľa ktorej len text zaznamenaný na papieri spĺňa požiadavku „v písomnej forme“, neodráža bežný význam „písomne“. V rozsahu, v akom by boli vylúčené spôsoby komunikácie (ako faxy alebo v poslednej dobe e-maily), ktoré sa každodenne používajú v obchodnom, priemyselnom a podnikateľskom odvetví, išlo by samozrejme o veľmi archaický výklad. Nie je použiteľný ani v súvislosti s modernou leteckou dopravou, ani so spôsobom, akým letecké spoločnosti komunikujú so svojimi zákazníkmi. Je všeobecne známe, že letecké spoločnosti v styku so svojimi zákazníkmi využívajú vo veľkej miere elektronickú komunikáciu – vrátane on-line nákupov leteniek, on-line registrácie, elektronických palubných kariet a on-line informácií týkajúcich sa podávania reklamácií. Obmedzený výklad pojmu „písomne“ by sa tak zdal byť tiež v rozpore s uvedeným cieľom Montrealského dohovoru, konkrétne s cieľom „zabezpečiť ochranu záujmov spotrebiteľov“ (tak ako to stanovuje tretia veta preambuly dohovoru). Stručne povedané v Montrealskom dohovore som nenašla žiadnu výslovnú požiadavku, aby bola písomná reklamácia podaná v papierovej podobe; a nenašla som ani žiadny presvedčivý dôvod, prečo by sa elektronický záznam nemohol považovať za „písomnú“ reklamáciu, pokiaľ predmetný záznam spĺňa ciele sledované touto požiadavkou.

45. Je pravda, že pri výklade ustanovení Montrealského dohovoru týkajúcich sa podávania reklamácií musia byť zohľadnené niektoré ďalšie otázky praktickej použiteľnosti a určitá forma všeobecnej požiadavky dobromyseľnosti účastníkov. Aby mohli dopravcovia čo najrýchlejšie vybavovať reklamácie cestujúcich, môžu byť niektoré formy písomnej reklamácie (napríklad na doske z horniny alebo na hlinenej tabuli) menej užitočné ako iné.¹⁰ Naopak, reklamácia, ktorá prakticky spĺňa všetky požiadavky písomnej formy, by nemala byť odmietnutá len z dôvodu jej neexistencie v papierovej podobe. Výklad pojmu „v písomnej forme“ musí teda podľa môjho názoru logicky zohľadniť účel tejto požiadavky, otázky praktickej povahy a bežný zmysel v čase relevantných skutočností. Nie je možné pri ňom prehliadnuť spôsoby, akými spoločnosti obvykle konajú so svojimi zákazníkmi, bez toho, aby to viedlo k absurdným výsledkom.

46. Skenovanie a archivovanie dokumentov v elektronickej forme je v súčasnosti bežnou obchodnou praxou, pričom papierová podoba týchto dokumentov sa poskytuje len na výslovné požiadanie.

47. Finnair netvrdí, že „písanie“ na pevné disky jej informačného systému nespĺňalo účel trvanlivosti a dostupnosti, podobne ako zápis na papier. Neskôr uvedená forma je porovnateľná s riadne zálohovaným počítačovým systémom z hľadiska jej trvanlivosti, pričom v prípade papierového dokumentu je pravdepodobnejšie, že sa chybné založí alebo stratí, než je to v prípade elektronického zápisu, ktorý je možné vyhľadať na príslušnom elektronickej nosiči. Finnair tiež netvrdila, že na účely dokumentácie v prípade, kedy dopravcovia boli oznámené informácie o škode na zapísanej batožine, vrátane ich následných zmien a dodatkov, by elektronická „papierová stopa“ bola menej relevantná než papierová stopa v podobe „hard-copy“ (teda na papieri).

¹⁰ Študenti anglického common law sa dlhú dobu zabávali na (fiktívnom) príbehu pána Alberta Haddocka, ktorý svoju daňovú povinnosť voči HM Inland Revenue vyriešil takým spôsobom, že šek na splatnú sumu vystavil na zadnej časti kravy (Board of Inland Revenue/Haddock: prípad obchodovateľnej kravy). Tento príbeh bol najskôr zverejnený v satirickom časopise *Punch* ako súčasť autorských sérií *Misleading Cases in the Common Law*, neskôr získal takmer legendárne postavenie ako súčasť zbierky podobne kritických paródii: pozri HERBERT, A.P.: *Uncommon Law*. Methuen, 1935 – alebo, v prípade že je nedostupná, na https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock.

48. Zastávam názor, že ak boli potrebné informácie týkajúce sa poškodenia zapísanej batožiny zapísané na trvalom nosiči, z ktorého je možné ich získať a ktoré má dopravca k dispozícii a nad ktorými má kontrolu, je možné považovať reklamáciu za „písomnú“ na účely Montrealského dohovoru. V tomto zmysle by nemalo zohrávať úlohu to, či je pamäťové zariadenie na účely reklamácie v papierovej forme a prostriedkom na jeho vyhľadávanie je fyzická návšteva archívu, otvorenie zásuvky a vytiahnutie papierovej kópie, alebo či je zariadením pevný disk počítača a prostriedkom na jeho vyhľadávanie je otvorenie príslušného súboru a jeho prečítanie na obrazovke počítača (alebo jeho vytlačenie na papier).

49. V prejednávanej veci vydala Finnair písomné potvrdenie o podaní reklamácie vytlačené na papieri a dala ho cestujúcej, ktorá ho použila pri uplatnení svojho nároku voči svojej poisťovni. Z mojej analýzy vyplýva, že na to, aby sa reklamácia považovala za podanú písomne, nie je potrebné predložiť papierový dokument. Písomné zaznamenanie informácií, ktoré telefonicky poskytla pani Mäkelä-Dermedesiotisová zástupcovi zákazníckeho centra spoločnosti Finnair, nastalo v momente, kedy tento zástupca vložil uvedené informácie do informačného systému spoločnosti Finnair. Skutočnosť, že ten istý alebo iný zástupca zákazníckeho centra spoločnosti Finnair mohol kliknutím na tlačidlo „tlačiť“ vydať papierové potvrdenie, ktoré mohlo slúžiť (a aj slúžilo) ako dôkaz o existencii nároku cestujúceho voči poisťovni potvrdzuje, že Finnair mala k dispozícii všetky potrebné informácie týkajúce sa reklamácie v písomnej forme.

50. Navrhujem preto, aby Súdny dvor na druhú otázku odpovedal v tom zmysle, že článok 31 ods. 3 Montrealského dohovoru sa má vykladať v tom zmysle, že požiadavka písomnej formy môže byť splnená prostredníctvom elektronického podania, teda aj registráciou reklamácie cestujúceho do informačného systému dopravcu.

O tretej otázke

51. Svojou treťou otázkou sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či požiadavky článku 31 Montrealského dohovoru sa považujú za dodržané, ak zástupca zákazníckeho centra dopravcu zaznamenal v mene cestujúceho písomne reklamáciu, či už na papier alebo elektronicky do informačného systému dopravcu.

52. Je nesporné, že zástupca zákazníckeho centra spoločnosti Finnair zaznamenal informácie poskytnuté pani Mäkelä-Dermedesiotisovou v informačnom systéme spoločnosti Finnair. Cestujúca bola teda *zdrojom* informácií a súčasne aj *hlavným autorom* reklamácie. Finnair následne vydala pani Mäkelä-Dermedesiotisovej potvrdenie, ktoré jej zaslala. Nie je jasné, či si Finnair ponechala vo svojich spisoch papierovú kópiu tohto potvrdenia.

53. Zatiaľ čo podstatou druhej otázky vnútroštátneho súdu bolo „čo znamená ‚v písomnej forme?‘“, podstatou jeho tretej otázky je, či „samotný cestujúci má podať reklamáciu písomne, alebo stačí, aby bola jeho reklamácia podaná písomne na jeho podnet alebo podľa jeho pokynov?“

54. Znenie článku 31 Montrealského dohovoru výslovne *nestanovuje*, že reklamáciu „musí podať písomne cestujúci“. V článku 31 ods. 2 sa naopak uvádza, že „v prípade škody musí osoba, ktorá je oprávnená na dodanie prepravovaných vecí, vzniesť reklamáciu voči dopravcovi [v rámci určitých prísne stanovených lehôt]“; a článok 31 ods. 3 sa obmedzuje na to, že „každá reklamácia musí mať písomnú formu a musí byť odovzdaná alebo odoslaná v horeuvedených lehotách“¹¹. Pripúšťam, že vo

¹¹ Francúzske znenie obsahuje formuláciu „En cas d'avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie...“ (článok 31 ods. 2) a „Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation“ (článok 31 ods. 3). Vzhľadom na to, že gramatická štruktúra španielčiny je v tomto zmysle podobná štruktúre francúzštiny, nie je prekvapujúce, že španielske znenie používa rovnaké podstatné meno „una protesta“ v článku 31 ods. 2 a článku 31 ods. 3 „... el destinatario deberá presentar una protesta...“ a „Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados“.

francúzskom znení je v súlade s obvyklými francúzskymi pravidlami tvorby právnych predpisov (pri ktorej sa používajú skôr podstatné mená než slovesá) použitý výraz „protestation“ v článku 31 ods. 2, ako aj v článku 31 ods. 3, čo znamená, že samotný cestujúci musí *spísať* reklamáciu „protestation“, ktorá je následne „remise ou expédiée“ (odovzdaná alebo odoslaná) dopravcovi. Anglické znenie je však vďaka používaniu sloves flexibilnejšie. Zo slovesného spojenia „must complain“ (musí vzniesť reklamáciu) v článku 31 ods. 2 len vyplýva, že reklamácia musí *pochádzať* od „osoby oprávnenej na jej dodanie“ (predmet tohto slovesa). Sloveso „musí mať“ v článku 31 ods. 3 sa viaže s predmetom reklamácia cestujúceho. To samo osebe nevedie k záveru, že reklamácia musí byť spísaná samotným cestujúcim. Skôr uvádza, čo musí existovať na konci postupu podania reklamácie (konkrétne písomnej reklamácie), aby bola reklamácia platná.

55. Rôzne jazykové verzie Montrealského dohovoru platia rovnako.¹² Na základe článku 31 VDZP sa má článok 31 Montrealského dohovoru „vykladať dobromyseľne, v súlade s obvyklým významom, ktorý sa dáva výrazom v [dohovore] v ich celkovej súvislosti, a takisto s prihliadnutím na predmet a účel [dohovoru]“. Zdá sa mi, že súčasné znenie ponecháva priestor na posúdenie toho, či reklamácia *pochádzajúca od cestujúceho*, ktorá však bola písomne vyhotovená inou osobou, sa môže považovať za platnú reklamáciu, ak takýto výklad viac vyhovuje cieľu a účelu Montrealského dohovoru za podmienok 21. storočia.

56. V tejto súvislosti chcem tiež poznamenať, že dohovor nepodmieňuje preukázanie pôvodu reklamácie podpisom, ani nevyžaduje použitie doporučenej zásielky (alebo inej konkrétnej formy doručenia). Dohovor totiž vôbec nevyžaduje, aby bola reklamácia zaslaná: článok 31 ods. 3 len stanovuje, že reklamácia musí byť „odovzdaná alebo odoslaná“. Dohovor tiež neupravuje spôsob preukazovania obsahu a času podania reklamácie v prípade, že s nimi strany nesúhlasia (alebo sa v skutočnosti nezhodujú na tom, či bola reklamácia vôbec podaná). Všetky tieto otázky sú ponechané na procesné pravidlá zmluvných štátov. Reklamácia slúži len na uplatnenie nároku cestujúceho voči dopravcovi. Nezdá sa, že by mala nejaký iný právny účinok.

57. Súčasnú znenie Montrealského dohovoru osobitne nebráni cestujúcemu v tom, aby *reklamáciu, ktorú si želá podať*, spísal prostredníctvom inej osoby.

58. Začneme dvoma názornými príkladmi.

59. Cestujúci A je podnikateľ. Pri rozbalení svojej zapísanej batožiny po pracovnej ceste, žiaľ, zistí, že batožina bola poškodená a že z nej zmizli niektoré predmety. Nasledujúci deň zavolá svojej sekretárke do jeho kancelárie a v stručnom liste jej nadiktuje potrebné informácie. Sekretárka tento list pripraví. Podnikateľ parafuje (nečitateľne) vytlačený list a povie jej, aby ho odoslala. Sekretárka tento list naskenuje a emailom ho odošle leteckej spoločnosti.

60. Cestujúci B letí do vzdialeného miesta určenia s cieľom začať dvojtýždňový turistický pobyt. Pricestuje neskoro v noci a keď si vyzdvihne zapísanú batožinu, zistí, že je poškodená. Pri okienku s označením „Informácie“ nie je nikto a jeho spoj odlieta. Nachádza sa tam však nápis v angličtine „Bag problem? Ring (Problém s batožinou? Volajte) [telefónne číslo]“. Číslo si zapíše a na nasledujúci deň hneď ráno (kým má ešte signál) kontaktuje zo svojho telefónu pracovníkov pozemnej obsluhy, aby podal reklamáciu. Zástupca zákazníckeho centra zadá informácie do počítačovej databázy leteckej spoločnosti a zašle textovú správu s prílohou cestujúcemu B na jeho telefón, spolu s kópiou do e-mailu.

¹² Dohovor bol vypracovaný v „anglickom arabskom, čínskom, francúzskom, ruskom a španielskom jazyku, pričom všetky jazykové verzie platia rovnako“.

61. Reklamácia cestujúceho A bola spracovaná elektronicky osobou, ktorá konala podľa jeho priamych pokynov, vytlačila ju, následne ju dala späť do elektronickej podoby a odoslala. Je reklamácia v dôsledku toho neplatná? Situácia by bola iná, ak by sa podnikateľ na list podpísal celým menom, a nielen ho parafoval (alebo ho vôbec nepodpísal), alebo ak by ho sekretárka poslala ako doporučenú zásielku?

62. Cestujúci B sa ocitol v situácii, kedy bolo preňho prakticky nemožné, aby osobne podal písomnú reklamáciu a aby ju zaslal leteckej spoločnosti do siedmich dní od prijatia poškodenej batožiny. Letecké spoločnosti často využívajú personál pozemnej obsluhy na riešenie problémov so stratou batožiny na letiskách, na ktorých nemajú svoj personál. Pracovník pozemnej obsluhy tam však v čase priletu cestujúceho B nebol, bolo tam ale telefónne číslo. Cestujúci B urobil presne to, na čo bol pokynmi vyzvaný, aby podal reklamáciu včas personálu pozemnej obsluhy, aby ju ten následne odovzdal dopravcovi.

63. V oboch mojich príkladoch je autorom reklamácie cestujúci. *Je to reklamácia cestujúceho.* Do písomnej podoby ju previedol niekto iný. Obsah reklamácie je teda jasne zaznamenaný. Zdá sa mi, že je týmto splnený cieľ a účel Montrealského dohovoru. Formálnejšie povedané: na účely článku 31 ods. 3 Montrealského dohovoru stačí, aby ku spísaniu reklamácie došlo *v mene cestujúceho* alebo *na základe pokynov cestujúceho*, takže je nesporné, že informácie, ktoré sú v nej uvedené, pochádzajú od cestujúceho a uplatnená reklamácia skutočne zodpovedá jeho nároku.

64. Nevidím žiadny dôvod, prečo by zástupca dopravcu nemohol písomne zaznamenať reklamáciu v mene cestujúceho. Spoločnosti, vrátane leteckých spoločností, bežne poskytujú služby svojim zákazníkom - niekedy za úhradu za tento konkrétny úkon, avšak často v súvislosti s poskytovaním iných služieb alebo dodaním tovarov, za ktoré zákazník zaplatil. Táto pomoc často zahŕňa pomoc zákazníkom pri podávaní reklamácií.¹³

65. Cestujúci môže oprávnené očakávať, že zástupca zákazníckeho centra dopravcu bude konať dobromyseľne a písomne zaznamená reklamáciu v informačnom systéme dopravcu s cieľom reklamáciu vybaviť – a o to viac, keď zákaznícke centrum dopravcu vydá potvrdenie o tom, že reklamácia bola zaznamenaná do počítačového systému.

66. Skutkový stav v prejednávanej veci nie je neobvyklý. Cestujúci v stanovených lehotách zavolá do zákazníckeho centra dopravcu *na telefónne číslo, ktoré dopravca poskytol na účely* oznámenia reklamácie týkajúcej sa poškodenej batožiny. Zástupca zákazníckeho centra v mene cestujúceho zapíše a spracuje informácie poskytnuté cestujúcim (v súčasnosti obvykle elektronicky). Dopravcovi sú poskytnuté všetky prostriedky potrebné na ochranu jeho záujmov. Zástupca dopravcu, ktorý zaznamenal informácie poskytnuté cestujúcim, len ťažko zveličí nárok v prospech cestujúceho. Bežný cestujúci, ktorý cestuje ako spotrebiteľ, nebude podľa môjho názoru očakávať, že bude musieť (na prvý pohľad zbytočne) urobiť ďalšie úkony spočívajúce v následnom spísaní tých istých informácií, ktoré zástupca zákazníckeho centra zaznamenal v informačnom systéme dopravcu a zaslal ich osobne dopravcovi.

67. Hoci konečné posúdenie je vecou vnútroštátneho súdu, ktorý ako jediný môže preskúmať skutkové okolnosti, zdá sa mi, že za daných okolností ide o platnú reklamáciu podanú písomne v zmysle článku 31 Montrealského dohovoru.

¹³ Pozri napríklad opis uvedený v Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, dostupný na internetovej adrese <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (stav k 30. októbru 2017). Pod názvom „What Customer Representatives Do“ sa v tomto manuáli uvádza: „Zástupcovia zákazníckeho centra spolupracujú so zákazníkmi pri *vybavovaní reklamácií*, spracovávaní objednávok a poskytovaní informácií o produktoch a službách organizácie“ (kurzívou zvýraznila generálna advokátka).

68. Nakoniec uvádzam, že účelový výklad článku 31 Montrealského dohovoru je v súlade s cieľom ochrany spotrebiteľa stanoveným v tretej vete preambuly dohovoru a s priateľským prístupom k spotrebiteľovi, ktorý Súdny dvor prijal pri výklade práva cestujúcich na náhradu škody od leteckých spoločností v zmysle nariadenia č. 261/2004 (nariadenie o cestujúcich v leteckej doprave).¹⁴

69. Navrhujem preto, aby Súdny dvor odpovedal na tretiu otázku v tom zmysle, že požiadavky článku 31 Montrealského dohovoru sú dodržané v prípade, ak zástupca leteckého dopravcu v mene cestujúceho písomne zaznamenal reklamáciu, či už na papier alebo elektronicky v informačnom systéme dopravcu.

O štvrtej otázke

70. Svojou štvrtou otázkou sa vnútroštátny súd pýta, či článok 31 Montrealského dohovoru podmieňuje reklamáciu ďalším obsahovým požiadavkám, akou je tá, že spôsobená škoda musí byť oznámená leteckému dopravcovi.

71. Stačí uviesť, že článok 31 Montrealského dohovoru (ako naznačuje jeho názov) sa zaoberá výlučne tým, čo predstavuje „včasné oznámenie reklamácií“. Upravuje teda výlučne podmienky, ktoré musia byť splnené v prípade uplatnenia nároku proti leteckému dopravcovi (konkrétne, že reklamácia musí byť podaná včas a písomne). Ak tieto podmienky *nie sú* splnené, potom – s výnimkou podvodu zo strany dopravcu – nie je možné začať konanie (článok 31 ods. 4). V prípade, že uvedené podmienky sú splnené, konanie proti dopravcovi bude prípustné. Ak dopravca spochybňuje nárok, následný úspech žaloby závisí od dodržania procesných pravidiel a pravidiel dokazovania a od dokumentov predložených súdu rozhodujúcemu vo veci. Článok 31 Montrealského dohovoru však žiadnu z týchto otázok nerieši.

72. Zastávam preto názor, že na štvrtú prejudiciálnu otázku je potrebné odpovedať v tom zmysle, že článok 31 Montrealského dohovoru nekladie ďalšie hmotnoprávne požiadavky týkajúce sa prípustnosti reklamácie, akou je tá, aby bola oznámená dopravcovi v lehote a formou uvedenou v tomto článku.

Návrh

73. Vzhľadom na všetky vyššie uvedené úvahy navrhujem, aby Súdny dvor odpovedal na otázky položené Korkein oikeus (Najvyšší súd, Fínsko) takto:

1. Žaloba proti dopravcovi o náhradu škody na zapísanej batožine je podľa Dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, podpísanú v Montreale 28. mája 1999 premlčaná v prípade, keď bola reklamácia podaná v lehote stanovenej v článku 31 ods. 2, avšak nespĺňa podmienku „písomnej formy“ v zmysle jeho článku 31 ods. 3.
2. Článok 31 ods. 3 Montrealského dohovoru sa má vykladať v tom zmysle, že požiadavka písomnej formy môže byť splnená prostredníctvom elektronického podania, teda aj registráciou reklamácie cestujúceho do informačného systému dopravcu.
3. Požiadavky článku 31 Montrealského dohovoru sú splnené, ak zástupca zákazníckeho centra leteckého dopravcu v mene cestujúceho písomne zaznamená reklamáciu, či už na papier alebo elektronicky v informačnom systéme.

¹⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 2004, s. 1; Mim. vyd. 07/008, s. 10). Pozri najmä rozsudky z 19. novembra 2009, Sturgeon a i. (C-402/07 a C-432/07, EU:C:2009:716), a z 23. októbra 2012, Nelson a i. (C-581/10 a C-629/10, EU:C:2012:657).

4. Článok 31 Montrealského dohovoru nekladie ďalšie hmotnoprávne požiadavky týkajúce sa prípustnosti reklamácie, akou je tá, aby bola oznámená dopravcovi v lehote a formou uvedenou v tomto článku.