



## Zbirka odločb sodne prakse

SKLEPNI PREDLOGI GENERALNE PRAVOBRANILKE  
ELEANOR SHARPSTON,  
predstavljeni 20. decembra 2017<sup>1</sup>

**Zadeva C-258/16**

**Finnair Oyj  
proti  
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

(Predlog za sprejetje predhodne odločbe,  
ki ga je vložilo Korkein oikeus (vrhovno sodišče, Finska))

„Mednarodni letalski prevoz – Montrealska konvencija – Člen 31 – Odgovornost prevoznika za škodo na oddani prtljagi – Pogoji glede oblike in vsebine pisne reklamacije prevozniku – Potrdilo letalske družbe v zvezi s škodo na potnikovi prtljagi, pripravljeno na prošnjo potnika zaradi uporabe v tožbi zoper potnikovo zavarovalnico“

1. Ta predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz, podpisane 28. maja 1999 v Montrealu (v nadaljevanju: Montrealska konvencija), natančneje pogojev iz njenega člena 31, po katerih morajo biti reklamacije v zvezi z oddano prtljago predložene „pisno“ v sedmih dneh od sprejema prtljage.

2. Predlog je bil vložen v postopku med zavarovalnico (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, v nadaljevanju: zavarovalnica Fennia) in letalsko družbo (Finnair) v zvezi z odškodnino zaradi izgube predmetov iz oddane prtljage v lasti K. Mäkelä-Dermedesiotis, potnice na letu navedene letalske družbe. K. Mäkelä-Dermedesiotis je bila pri zavarovalnici Fennia zavarovana proti taki izgubi, zavarovalnica Fennia pa je po izplačilu odškodnine K. Mäkelä-Dermedesiotis in posledični subrogaciji njenih zahtevkov proti družbi Finnair vložila regresni zahtevek.

### **Uredba št. 2027/97**

3. Člen 1 Uredbe Sveta (ES) št. 2027/97<sup>2</sup> določa:

„S to uredbo se izvaja ustrezne določbe Montrealske konvencije v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage ter se določa nekatere dodatne določbe. [...]“

4. Člen 3(1) Uredbe št. 2027/97 določa:

„Odgovornost letalskega prevoznika [...] [Evropske unije] v zvezi s potniki in njihovo prtljago urejajo vse določbe Montrealske konvencije, ki se nanašajo na takšno odgovornost.“

<sup>1</sup> Jezik izvirnika: angleščina.

<sup>2</sup> Uredba Sveta z dne 9. oktobra 1997 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 3, str. 489), kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. maja 2002 (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 6, str. 246).

## Montrealska konvencija

5. Montrealska konvencija je bila v imenu Evropske skupnosti odobrena s Sklepom Sveta 2001/539/ES.<sup>3</sup>

6. V skladu s tretjo uvodno izjavo Montrealske konvencije pogodbenice konvencije priznavajo „pomen[...] zagotavljanja varstva interesov potrošnikov v mednarodnem letalskem prevozu in potrebe po pravični odškodnini, ki temelji na načelu povrnitve v prejšnje stanje.“

7. V zvezi s tem je v peti uvodni izjavi navedeno, da je „skupna dejavnost držav za nadaljnjo uskladitev in kodifikacijo nekaterih predpisov [...] z novo konvencijo najustreznejši način za doseganje pravičnega ravnotežja interesov.“

8. Člen 1 („Področje uporabe“) določa, da se Montrealska konvencija uporablja za „celoten mednarodni prevoz oseb, prtljage ali tovora z letali za plačilo.“

9. Člen 17 je naslovljen „Smrt in poškodbe potnikov – škoda na prtljagi.“ Odstavek 2 v bistvu določa, da je prevoznik objektivno odgovoren za škodo na oddani prtljagi.

10. Vrednostni pragovi za odgovornost prevoznika v zvezi z, med drugim, poškodovano prtljago so določeni v členu 22.

11. Člen 29 („Podlaga za zahteve“) določa, da se lahko „vsak zahtevek za odškodnino“ zaradi prevoza prtljage vloži le pod pogoji in omejitvami iz konvencije.

12. Člen 31 Montrealske konvencije, naslovljen „Pravočasna prijava škode,“ določa:

„1. Če oseba, ki je upravičena za sprejem oddane prtljage [...], to sprejme brez prijave škode, velja izpodbojna pravna domneva, da je bila dostavljena v dobrem stanju in v skladu s prevozno listino ali zapisom, ohranjenim na drug način, navedenim v odstavku 2 člena 3.<sup>[4]</sup>

2. V primeru škode jo mora oseba, upravičena za sprejem, po njenem odkritju prijaviti prevozniku takoj, najpozneje pa v sedmih dneh od dneva sprejema, če gre za oddano prtljago [...]. V primeru zamude se mora škoda prijaviti vsaj v 21 dneh od dneva, ko je oseba dobila prtljago [...] na voljo.

3. Vsaka reklamacija mora biti pisna in izročena ali odposlana v navedenih rokih.

4. Če reklamacija ni vložena v navedenih rokih, tožba proti prevozniku ni dopustna, razen v primeru njegove prevare.“

## Dejansko stanje, postopek in vprašanja za predhodno odločanje

13. K. Mäkelä-Dermedesiotis je letela z družbo Finnair iz Malage (Španija) v Helsinke (Finska). Po prihodu v Helsinke 1. novembra 2010 je ugotovila, da so iz njene oddane prtljage izginili predmeti.

<sup>3</sup> Sklep Sveta z dne 5. aprila 2001 o sklenitvi Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) s strani Evropske skupnosti (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 5, str. 491).

<sup>4</sup> Člen 3(2) določa, da se „namesto izdaje [prevozne listine] [...] lahko uporabi tudi kakršen koli drug način, ki ohranja [nekatero informacijo o kraju odhoda in namembnem kraju ter po potrebi kraju vmesnega postanka]. Če se uporablja kakšen drug takšen način, prevoznik ponudi potniku pisno izjavo o informacijah, ohranjenih na takšen način.“

14. K. Mäkelä-Dermedesiotis je istega dne po telefonu obvestila zastopnika družbe Finnair za pomoč potnikom. Identificirala je izginule predmete in zastopnika obvestila o njihovi vrednosti. Zastopnik je podatke, o katerih ga je obvestila K. Mäkelä-Dermedesiotis, vnesel v elektronski informacijski sistem družbe Finnair. K. Mäkelä-Dermedesiotis je 3. novembra 2010 ponovno poklicala center za pomoč potnikom družbe Finnair in prosila za potrdilo zaradi zahtevka po svoji zavarovalni polici pri zavarovalnici Fennia. Družba Finnair ji je potrdilo izdala.

15. Zavarovalnica Fennia je K. Mäkelä-Dermedesiotis izplačala odškodnino za nastalo škodo in – na podlagi subrogacije za zahtevke K. Mäkelä-Dermedesiotis – proti družbi Finnair 2. septembra 2011 vložila regresni zahtevke pri Helsingin käräjäoikeus (prvostopenjsko sodišče v Helsinkih, Finska).

16. Družba Finnair tožbi nasprotuje in v bistvu uveljavlja nedopustnost regresnega zahtevka, ker K. Mäkelä-Dermedesiotis ni vložila pisne reklamacije v rokih iz člena 31 Montrealske konvencije. Helsingin käräjäoikeus (prvostopenjsko sodišče v Helsinkih) se je strinjalo z družbo Finnair in s sodbo z dne 4. septembra 2012 tožbo zavrnilo.

17. Zavarovalnica Fennia je vložila pritožbo pri Helsingin hovioikeus (pritožbeno sodišče v Helsinkih). Navedeno sodišče je med drugim preučilo napotke na spletnem mestu družbe Finnair, ki vsebujejo različna navodila za obveščanje o reklamaciji in dejansko vlaganje pisnih pritožb. Obvestilo o reklamaciji je bilo mogoče podati po telefonu, pisno pritožbo pa na posebnem obrazcu v sedmih dneh po prevzemu prtljage. Po mnenju sodišča navodila na spletnem mestu družbe Finnair „za letalskega potnika kot uporabnika niso dovolj jasna in nedvoumna.“ Ker v navodilih ni bilo posebej omenjeno, za kakšen namen bi bilo treba prijaviti reklamacijo, bi lahko letalski potnik kot uporabnik dobil vtis, da bi lahko tudi reklamacija po telefonu, ki jo uslužbenec podjetja registrira, izpolnjevala zahtevo za pisno pritožbo. Potnica je natančno opisano škodo prijavila družbi Finnair ter prejela pisno potrdilo, iz katerega je bilo mogoče razbrati, da je bila reklamacija pravočasno vnesena v informacijski sistem družbe Finnair. Družba Finnair potnice po prejemu prijave ni obvestila o tem, da prijava ne zadostuje za to, da se jo šteje za odgovorno in da je treba vložiti pisno reklamacijo.

18. Helsingin hovioikeus (pritožbeno sodišče v Helsinkih, Finska) je na podlagi navedenih dejstev razsodilo, da je potnica pri letalskem prevozniku pravočasno vložila veljavno reklamacijo. S sodbo z dne 28. februarja 2014 je razveljavilo sodbo Helsingin Käräjäoikeus (prvostopenjsko sodišče v Helsinkih) in družbi Finnair naložilo, naj zavarovalnici Fennia plača nadomestilo.

19. Družba Finnair je pri Korkein oikeus (vrhovno sodišče, Finska) vložila pritožbo s predlogom, naj razveljavi sodbo Helsingin Hovioikeus (pritožbeno sodišče v Helsinkih) ter potrdi sodbo Helsingin Käräjäoikeus (prvostopenjsko sodišče v Helsinkih).

20. Korkein oikeus (vrhovno sodišče) je prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ta vprašanja:

- „1. Ali je treba člen 31(4) Montrealske konvencije razlagati tako, da je za pridobitev pravice do tožbe poleg pravočasnega obvestila o reklamaciji pogoj tudi, da je bila reklamacija podana pisno v roku za reklamacijo v smislu člena 31(3)?
2. Če pridobitev pravice do tožbe predpostavlja, da se pravočasna reklamacija poda pisno, ali je treba potem člen 31(3) Montrealske konvencije razlagati tako, da je zahteva po pisni obliki izpolnjena v primeru elektronskega postopka, zlasti če se prijavljena škoda zabeleži v informacijski sistem letalskega prevoznika?
3. Ali Montrealska konvencija nasprotuje razlagi, v skladu s katero se zahteva po pisni obliki šteje za izpolnjeno, če zastopnik letalskega prevoznika z vednostjo potnika zabeleži obvestilo o reklamaciji/reklamacijo v pisni obliki na papir ali elektronsko v sistem letalskega prevoznika?

4. Ali člen 31 Montrealske konvencije določa še druge vsebinske zahteve za reklamacijo, kot so tiste, da je treba o nastali škodi obvestiti letalskega prevoznika?“

21. Pisna stališča so predložile družba Finnair, italijanska vlada in Evropska komisija.

22. Na obravnavi dne 23. marca 2017 so ustna stališča predstavile družba Finnair, zavarovalnica Fennia in Evropska komisija.

## Presoja

### *Splošni preudarki*

23. Določbe Montrealske konvencije so od 28. junija 2004 sestavni del pravnega reda Evropske unije, zato je Sodišče pristojno za predhodno odločanje o njeni razlagi.<sup>5</sup>

24. Montrealska konvencija ne opredeljuje pojmov „mora biti pisna“ ali „pisna.“ Zato je treba ta dva pojma „glede na predmet te konvencije, ki je poenotenje pravil o mednarodnem letalskem prometu, [...] razlagati enotno in samostojno, ne glede na različne pomene, ki jih tema pojmom pripisujejo notranji pravni redi držav pogodbenic te konvencije“, ter ju „razlagati v skladu s pravili razlage splošnega mednarodnega prava, ki zavezujejo Evropsko unijo“.<sup>6</sup>

25. V zvezi s tem člen 31 Dunajske konvencije o pravu mednarodnih pogodb (v nadaljevanju: DKPMP),<sup>7</sup> s katero so kodificirana pravila splošnega mednarodnega prava, določa, da se mednarodna pogodba razlaga v dobri veri, v skladu z običajnim pomenom izrazov v mednarodni pogodbi v njihovem kontekstu ter glede na njen predmet in namen.<sup>8</sup>

26. V zvezi z zadnjenavedenim tretja in peta uvodna izjava Montrealske konvencije omenjata „pomen zagotavljanja varstva interesov potrošnikov v mednarodnem letalskem prevozu in potrebe po pravični odškodnini, ki temelji na načelu povrnitve v prejšnje stanje“ in skupno dejavnost držav z novo konvencijo kot „najustreznejši način za doseganje pravičnega ravnotežja interesov“.

### *Prvo vprašanje*

27. Predložitveno sodišče s prvim vprašanjem v bistvu sprašuje, ali tožba proti prevozniku zaradi škode na oddani prtljagi v skladu s členom 31(4) Montrealske konvencije ni dopustna, če je bila reklamacija sicer vložena v rokih iz njenega člena 31(2), vendar ne izpolnjuje pogoja, da je bila podana „pisno“ v smislu člena 31(3) navedene konvencije.

### *Uvodni preudarki – „izguba prtljage“ ali „škoda na prtljagi“*

28. Naj spomnim, da se je prvotni zahtevek K. Mäkelä-Dermedesiotis nanašal na izgubljene predmete iz njene oddane prtljage, ki so manjkali ob sprejemu prtljage v Helsinkih. Kot je v pisnih stališčih ugotovila Komisija, se zato pojavlja vprašanje, ali bi bilo treba nastalo škodo zaradi izgube predmetov iz oddane prtljage opredeliti kot „škodo na prtljagi“ ali „izgubo prtljage.“

5 Glej sodbo z dne 6. maja 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, točka 20 in navedena sodna praksa).

6 Glej v tem smislu sodbo z dne 6. maja 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, točki 21 in 22 (navedeni odlomki se nanašajo na opredelitev pojma „škoda“ iz člena 22 Montrealske konvencije).

7 Podpisana na Dunaju, 23. maja 1969 (*United Nations Treaty Series*, zvezek 1155, str. 331).

8 Glej sodbo z dne 6. maja 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, točka 23 in navedena sodna praksa).

29. Člen 17(2) konvencije določa, da je „[p]revoznik [...] odgovoren za škodo v primeru uničenja ali izgube oddane prtljage ali škode na njej le pod [določenimi pogoji] [...]“. Člen 31(2) določa, da je treba škodo na prtljagi prijaviti prevozniku najpozneje v sedmih dneh od dneva sprejema prtljage. Ni pa v členu 31 določen poseben rok za reklamacije v zvezi z izgubljeno prtljago.<sup>9</sup>

30. Menim, da bi bilo treba izgubo predmetov iz oddane prtljage opredeliti kot „škodo na prtljagi.“ V zvezi s tem bi moralo biti razločevalno merilo to, ali je potnik sprejel oddano prtljago (čeprav nepopolno), kot se je zgodilo v obravnavanem primeru, ali pa je sploh ni sprejel.

31. Člen 31(1) Montrealske konvencije določa, da če oseba, ki je upravičena za sprejem oddane prtljage, to sprejme brez prijave škode, velja izpodbojna pravna domneva, da je bila dostavljena v dobrem stanju. Potnik lahko ob sprejemu prtljage preveri, ali je ta v dobrem stanju ali ne, tudi to, ali je prtljaga nedotaknjena. Če je škoda nastala, mora potnik vložiti reklamacijo v predpisanih rokih in obliki, da ohrani svoje pravice. Ko prevoznik preda oddano prtljago, nima več nadzora nad njo in ima omejeno možnost preverjanja, ali je pozneje uveljavljana škoda nastala medtem ko je bila prtljaga v njegovi posesti ali pa je bila prtljaga dejansko poškodovana po dostavi. To velja *a fortiori* takrat, kadar se zatrjuje, da so iz oddane prtljage izginili predmeti. Zato je razumljivo, da se od potnika zahteva prijava škode na prtljagi v kratkem roku po dostavi. Podobno je verjetno reklamacija škode na oddani prtljagi ali njeni vsebini bolj zapletena kot zgolj izjava „moja torba je izgubljena“. Zato je razumljivo, da se v interesu učinkovitega in nemotenega postopka zahteva *pisna zabeležka* take reklamacije.

32. Teh težav ni, če se oddana prtljaga izgubi. Prevoznik je sprejel skrb za oddano prtljago. Izguba se zgodi medtem ko je prtljaga pri prevozniku. Zato ni enake potrebe po formalnih zahtevah v zvezi z roki za reklamacije ali predpisovanju oblike reklamacije. Ugotavljam tudi, da potnik *izgubljene* prtljage (In to je v resnici potnikova težava!) ni „sprejel“ v smislu člena 31(1), zato se po mojem mnenju nobeden del člena 31 ne aktivira, kadar je oddana prtljaga izgubljena in nikoli dostavljena potniku.

33. Zato bi to, da potnik sprejme oddano prtljago z manjkajočo vsebino, opredelil kot sprejem „poškodovane“ prtljage in ne kot „izgubo prtljage“. Posledično se pogoji iz člena 31 uporabljajo.

*Ali mora biti reklamacija vložena pisno v sedmih dneh, da je veljavna?*

34. Člen 31(4), ki onemogoča tožbe proti prevozniku, če se reklamacija ne vloži v predpisanih rokih, ne omenja izrecno „pisnih“ zahtevkov. Ta pogoj je izrecno naveden samo v členu 31(3). Zato se postavlja vprašanje, kakšne so posledice pravočasne reklamacije v obliki, ki ne izpolnjuje pogoja glede „pisne oblike“.

35. Možno bi bilo utemeljevati, da je prevoznik obveščen z ustno reklamacijo, in da je zahteva po pisni obliki zgolj dokazna zahteva. Vendar običajna razlaga besedila člena 31 te razlage po mojem mnenju ne podpira. V skladu s členom 31(3) mora „vsaka reklamacija [...] biti pisna“ in izročena ali odposlana v navedenih rokih. Iz tega splošnega pravila izhaja, da je reklamacija, ki ni pisna, v smislu Montrealske konvencije napačna. Logična posledica je to, da mora biti reklamacija za to, da se ohrani pravica do tožbe, ne samo vložena v predpisanih rokih ampak tudi „pisno“ (v navedeni rokih).

<sup>9</sup> Člen 17(3) določa zgolj to, da če prevoznik prizna izgubo oddane prtljage ali če prtljaga ni prispela po 21 dneh od dneva, ko bi sicer morala prispeti, je potnik upravičen, da proti prevozniku uveljavlja pravice, ki izhajajo iz pogodbe o prevozu, ne določa pa nikakršne časovne ali obličnostne omejitve reklamacije, razen omejitve tožb po členu 35, ki določa ugasnitev pravice do odškodnine, če tožba ni vložena v dveh letih.

36. Zato predlagam, da Sodišče na prvo vprašanje odgovori tako, da tožba proti prevozniku zaradi škode na oddani prtljagi po Montrealski konvenciji ni dopustna, če se reklamacija vloži v rokih iz člena 31(2), vendar ne izpolnjuje pogoja, da je bila podana „pisno“, v smislu člena 31(3) navedene konvencije.

### *Drugo vprašanje*

37. Predložitveno sodišče z drugim vprašanjem sprašuje, ali bi bilo treba člen 31(3) Montrealske konvencije razlagati tako, da je pogoj glede pisne oblike izpolnjen v primeru elektronskega postopka, kot na primer, če se prijava zabeleži v informacijskem sistemu prevoznika.

38. Čeprav se navedeno vprašanje navidezno nanaša na to, ali zapis na elektronskih nosilcih pomeni biti „pisen“, pa predložitveno sodišče z njim v resnici sprašuje, ali je treba Montrealsko konvencijo razlagati tako, da samo papirni dokumenti (običajno sredstvo za pisno komuniciranje v času priprave Montrealske konvencije) pomenijo veljavne reklamacije po členu 31(3) navedene konvencije. Če pa se konvencija ne razlaga tako ozko, katere so tiste vrste nosilcev, na katerih je mogoče prijaviti reklamacijo, da bo obravnavana kot „pisna“?

39. Najprej se je koristno spomniti, kaj pomeni „pisno“ in čemu je namenjen pogoj, da mora biti reklamacija „pisna“.

40. Pisanje je del zgodovine človeštva bistveno dalj časa kot pa letenje. Pisna besedila so se ustvarjala na več različnih nosilcih, od glinenih tablic, pergamenta, papirja in papirusa do runskih palic ter kosov marmorja in granita, nazadnje pa še elektronskih nosilcev. Vsa ta besedila so „pisna“ v običajnem pomenu tega pojma.

41. Pojem „pisno“ v navedenih primerih pomeni končno stanje besedila, kot je zapisano in zabeleženo za zanamstvo. Ne opisuje pa navdiha ali avtorstva besedila. Zelo majhna je torej verjetnost, da je avtor odloka iz Memfisa v Egiptu iz leta 196 pred našim štetjem v imenu kralja Ptolomeja V oseba, ki je dejansko vklesala črke treh vzporednih različic (v hieroglifih, demotski pisavi in antični grški pisavi) v granodioritno stelo, vendar to ne onemogoča sklepa, da je posledično besedilo na kamnu iz Rosette „pisno“.

42. Pri opredeljevanju, kako se pisno sporočilo razlikuje od ustnega, sta glavni razliki, na kateri pomislim, trajnost pisne oblike in to, da jo je mogoče ponovno pridobiti. Pisne izjave je mogoče načeloma arhivirati in ponovno pridobiti, lahko jih je celo potrditi na različne načine, da se poudari dokaz o (med drugim) njihovem izvoru, resničnosti vsebine in natančnem času nastanka.

43. Ustne izjave – čeprav se jih lahko osebe spomnijo – so veliko manj primerne kot dokazi, zato pogosto nastanejo spori glede tega, kaj natančno je bilo rečeno ali navedeno in kdaj natančno se je to zgodilo.

44. Pogoj, da je samo na papirju zabeleženo besedilo „pisno“, ne odraža običajnega pomena pojma „pisno“. Ker se z njim izključuje tiste oblike komunikacije (kot na primer faks in v zadnjem času elektronska sporočila), ki se uporabljajo pri vsakodnevem trgovanju, v industriji in poslovanju, se res zdi arhaičen način razlage. Smiseln ni niti v okviru sodobnega letalskega potovanja in načinov, na katere se letalske družbe sporazumevajo s svojimi strankami. Splošno je znano, da letalske družbe za poslovanje s strankami veliko uporabljajo elektronsko komunikacijo, vključno s spletnimi nakupi vozovnic, prijavo na let, elektronskimi kontrolnimi kuponi in spletnimi informacijami v zvezi z reklamacijskimi postopki. Ozka razlaga pojma „pisno“ bi bila torej v nasprotju z izraženim namenom Montrealske konvencije, da se „[zagotovi] varstvo interesov potrošnikov“ (kakor je priznано v tretji

uvodni izjavi konvencije). Skratka, v Montrealski konvenciji nisem našla nikakršne izrecne zahteve, da mora biti pisna reklamacija na papirju, tako da ne vidim nikakršnega prepričljivega razloga, da zapis na elektronskem nosilcu ne bi mogel biti opredeljen kot „pisna“ reklamacija, če zadevno pisanje ustreza namenom, ki so podlaga za ta pogoj.

45. Res je, da je treba določbe Montrealske konvencije o prijavi zahtevkov dodatno razlagati tako, da so bolj izvedljive in da zajemajo neko obliko splošne zahteve po ravnanju v dobri veri. Če naj prevozniki rešujejo reklamacije strank hitro, so nekatere oblike pisnih prijav reklamacij (na primer na kamnih ali glinenih tablicah) manj uporabne kot druge.<sup>10</sup> Nasprotno pa se reklamacije, ki z vidika izvedljivosti ustreza namenom zahteve po pisni obliki, ne bi smelo odpisati, ker fizično ni na papirju. Po mojem mnenju je treba torej pri razlagi pojma „pisno“ razumno upoštevati namen pogoja, izvedljivost in običajno rabo v času upoštevni dejstev. Zaradi izoginitve absurdnim rezultatom ni mogoče zanemariti načina, na katerega se običajno posluje s strankami.

46. V današnjem času je za poslovno prakso v številnih gospodarskih panogah običajno, da se dokumenti skenirajo in hranijo samo v elektronski obliki, na papir pa se natisnejo samo takrat, kadar se to izrecno zahteva.

47. Družba Finnair ne trdi, da „pisanje“ na trde diske njenega informacijskega sistema ne ustreza namenoma trajnosti in možnosti priklica na enako primeren način, kot pisanje na papir. Zadnjenavedeno je v smislu uničenja primerljivo z računalniškim sistemom z ustreznimi varnostnimi kopijami, pa tudi lažje se založi ali izgubi kot elektronska datoteka, ki jo je mogoče poiskati na upoštevem elektronskem nosilcu. Podobno ni bilo zatrjevano, da je v smislu dokumentiranja informacij o škodi na oddani prtljagi, ki se prijavi prevozniku, in naknadnih sprememb ali dopolnitev, elektronska „papirna sled“ slabša od papirne sledi v „trdi obliki“ (torej na papirju).

48. Menim, da če se potrebne informacije o škodi na oddani prtljagi zapišejo na trajni nosilec, s katerega jih je mogoče pridobiti ter ga ima prevoznik v posesti in pod nadzorom, mora to zadostovati za to, da se reklamacija v smislu Montrealske konvencije obravnava kot „pisna“. V zvezi s tem ne bi smelo biti pomembno, ali je papir tisti nosilec, na katerem je shranjena reklamacija, način pridobitve pa je tak, da je treba oditi v fizičen arhiv, odpreti predal in iz njega vzeti papirno kopijo, ali pa je nosilec trdi disk računalnika, način pridobitve pa odprtje upoštevne datoteke in branje na računalniškem ekranu (ali natis na papir).

49. V obravnavani zadevi je družba Finnair izdala fizično potrdilo o reklamaciji na papirju in ga dala potnici, ki ga je uporabila v svojem zahtevku pri zavarovalnici. Po mojem mnenju tega dokumenta ne bi bilo treba izdati za to, da bi bila reklamacija pisna. Pretvorba informacij, ki jih je K. Mäkelä-Dermedesiotis po telefonu sporočila zastopniku družbe Finnair za pomoč strankam, v pisno obliko, se je zgodila takrat, ko je ta zastopnik navedene informacije vnesel v informacijski sistem družbe Finnair. Vendar to, da je lahko isti ali drug zastopnik družbe Finnair za pomoč strankam s pritiskom na tipko „natisni“ izdal papirno potrdilo, ki je lahko (in je) služilo kot dokaz reklamacije v razmerju do potničine zavarovalnice, potrjuje da je imela družba Finnair vse potrebne informacije v zvezi z reklamacijo v pisni obliki.

50. Zato Sodišču predlagam, naj na drugo vprašanje odgovori, da bi bilo treba člen 31(3) Montrealske konvencije razlagati tako, da se pogoju glede pisne oblike lahko zadosti v elektronskem postopku, vključno z registracijo potnikove reklamacije v računalniški informacijski sistem prevoznika.

<sup>10</sup> Študenti angleškega *common law* že dolgo uživajo v (fiktivni) zgodbi o Albertu Haddocku, ki je plačal svoj davčni dolg HM Inland Revenue s tem, da je napisal ček za ta znesek na kravjem hrbtu (*Board of Inland Revenue v Haddock*: primer trgvalne krave). Zgodba je bila prvič objavljena v satirični reviji *Punch* kot del avtorske serije *Misleading Cases in the Common Law*, pozneje pa je pridobila skoraj legendaren status kot del zbirke podobno bistrih parodij: glej A.P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935), če to ni ustrezno dostopno pa [https://en.wikipedia.org/wiki/Board\\_of\\_Inland\\_Revenue\\_v\\_Haddock](https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock).

### Tretje vprašanje

51. Predložitveno sodišče s tretjim vprašanjem v bistvu sprašuje, ali so pogoji iz člena 31 Montrealske konvencije izpolnjeni, če zastopnik službe za storitve potrošnikom pri prevozniku, v imenu potnika zabeleži reklamacijo v pisni obliki, bodisi na papir ali v elektronski obliki, v prevoznikov informacijski sistem.

52. Nesporno je, da je zastopnik družbe Finnair za pomoč strankam informacije K. Mäkelä-Dermedesiotis vnesel v informacijski sistem družbe Finnair. Potnica je bila torej tako *vir* informacij kot *vsebinski avtor* reklamacije. Družba Finnair je pozneje K. Mäkelä-Dermedesiotis izdala in poslala potrdilo. Ni jasno, ali je družba Finnair obdržala papirno kopijo tega potrdila v svojem arhivu.

53. Medtem ko se je drugo vprašanje predložitvenega sodišča nanašalo na to, „kaj pomeni ‚v pisni obliki‘“, pa se tretje vprašanje nanaša na to, „ali je potnica sama napisala reklamacijo ali pa zadostuje, da se reklamacija zapiše na njeno pobudo in po njenih navodilih“.

54. Besedilo člena 31 Montrealske konvencije ne določa, da mora reklamacijo „zapisati *potnik*“. Člen 31(2) nasprotno določa, da mora „[v] primeru škode [...] oseba, upravičena za sprejem, [to škodo] [...] prijaviti prevozniku [v določenih prekluzivnih rokih]“, člen 31(3) pa zahteva zgolj to, da mora biti „[v]saka reklamacija [...] pisna in izročena ali odposlana v navedenih rokih“. <sup>11</sup> Strinjam se, da je francosko besedilo, v katerem so bila uporabljena običajna pravila francoske pravne nomotehnike (v kateri se uporabljajo samostalniki namesto glagolov), zato je bil tako v členu 31(2) in 31(3) uporabljen samostalnik „protestation“, pomensko bliže temu, da mora potnik sam *ustvariti* reklamacijo („protestation“) v pisni obliki, ki se potem „remise ou expédiée“ (izroči ali odpošlje) prevozniku. Angleško besedilo pa je zaradi uporabe glagolov bolj prilagodljivo. Glagol „must complain“ (mora prijaviti) v členu 31(2) pomeni zgolj to, da mora biti „the person entitled to delivery“ (subjekt, na katerega se ta glagol nanaša) *vir* reklamacije. Subjekt, na katerega se nanaša glagol „be made“ v členu 31(3), pa je „potnikova reklamacija“. To samodejno ne pomeni, da mora reklamacijo pisno ustvariti sam potnik. Nasprotno, s tem se opisuje kaj mora nastati na koncu postopka reklamiranja (to je pisna reklamacija), da bi bila reklamacija veljavna.

55. Različne jezikovne različice Montrealske konvencije so enako verodostojne. <sup>12</sup> Na podlagi člena 31 DKPMP je treba člena 31 Montrealske konvencije „razlagati v dobri veri v skladu z običajnim pomenom izrazov v [konvenciji] v njihovem kontekstu ter glede na [...] predmet in namen [konvencije]“. Menim, da dejansko besedilo omogoča preučitev, ali bi bilo mogoče reklamacijo, *katere vir je potnik*, v pisno obliko pa jo je pretvoril nekdo drug, obravnavati kot veljavno reklamacijo, če je taka razlaga skladnejša s predmetom in namenom Montrealske konvencije v okoliščinah 21. stoletja.

56. V zvezi s tem ugotavljam, da konvencija ne določa, da mora biti reklamacija podpisana, niti ne zahteva uporabe priporočene pošte (ali kakšne druge posebne oblike dostave), da bi se dokazal izvor reklamacije. Konvencija dejansko sploh ne zahteva, da se reklamacija pošlje po pošti, saj člen 31(3) določa samo to, da mora biti reklamacija „izročena ali odposlana“. Konvencija ne ureja niti tega, kako se dokaže vsebina in čas reklamacije, če se stranke o tem pozneje ne strinjajo (ali pa se ne strinjajo niti glede tega, ali reklamacija sploh obstaja). Ta vprašanja so prepuščena postopkovnim pravilom držav pogodbenic. Reklamacija je namenjena samo temu, da potnik prijavi svoj zahtevek prevozniku. Nima nikakršnega drugega pravnega učinka.

<sup>11</sup> Francosko besedilo „En cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie [...]“ (člen 31(2)) in „Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation“ (člen 31(3)). Ker je slovnična struktura španščine v zvezi s tem podobna tisti francoščine, ni presenetljivo da se v španskem besedilu enak samostalnik („una protesta“) uporablja tako v členu 31(2) kot 31(3) („[...] el destinatario deberá presentar una protesta [...]“ oziroma „Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados“).

<sup>12</sup> Konvencija je bila sestavljena v „angleškem, arabskem, kitajskem, francoskem, ruskem in španskem jeziku, pri čemer so vsa besedila enako verodostojna“.



57. Iz besedila Montrealske konvencije torej ne izhaja nikakršna prepoved, da potnik ne sme s pomočjo nekoga drugega pretvoriti *reklamacije, ki jo želi podati*, v pisno obliko.

58. Naj začnem z dvema očitnima ponazoritvama.

59. Potnik A je poslovnež. Pri odpiranju svoje oddane prtljage po službeni poti z nezadovoljstvom ugotovi, da je bilo vanjo vlomljeno in da je več predmetov izginilo. Naslednji dan pokliče svojo tajnico v pisarno in ji narekuje potrebne informacije za osoren dopis. Tajnica informacije natička. Sam se (neberljivo) parafira na dnu natisnjenega dopisa in ji naroči, naj ga odpošlje. Tajnica natisnjen dopis skenira in ga po elektronski pošti pošlje letalskemu prevozniku.

60. Potnik B leti v oddaljen kraj na dvotedenske treking počitnice. Prispe pozno ponoči in ob prevzemu oddanega nahrbtnika ugotovi, da je poškodovan. Na okencu „informacije“ ni nikogar, njegov naslednji prevoz pa bo ravnokar odšel. Opazi velik znak v mednarodni angleščini z napisom „Težava s prtljago? Pokličite [telefonsko številko]“. Zapiše si telefonsko številko in naslednje jutro (ko še ima signal) po mobilnem telefonu pokliče osebje na letališče, da vloži reklamacijo. Zastopnik službe za pomoč strankam vnese informacije v računalniško zbirko podatkov letalske družbe ter pošlje kratko sporočilo s prilogo na mobilni telefon potnika B in kopijo na njegovo elektronsko pošto.

61. Reklamacijo potnika A je elektronsko obdelala oseba, ki je ravnala neposredno po njegovih navodilih, jo natisnila ter nato ponovno pretvorila v elektronsko obliko in odposlala. Ali je zato neveljavna? Ali bi bilo kaj drugače, če bi poslovnež dopis podpisal in ne samo parafiral (ali če ga sploh ne bi podpisal), ali če bi ga tajnica poslala s priporočeno pošto?

62. Potnik B se je znašel v položaju, v katerem je bilo zanj praktično nemogoče osebno podati pisno reklamacijo in jo odposlati letalski družbi v sedmih dneh po sprejemu njegovega poškodovanega nahrbtnika. Letalske družbe pogosto uporabljajo letališko osebje za obravnavanje težav z izgubljeno prtljago na letališčih, na katerih niso fizično prisotne. Letališkega osebja ob prihodu leta potnika B ni bilo, pač pa je bila telefonska številka za stik. Potnik B je storil prav to, k čemur je bil povabljen za pravočasno predložitev reklamacije letališkemu osebju, ki jo je posredovalo prevozniku.

63. V obeh primerih je jasno, da je vir reklamacije potnik. *Gre za potnikovo reklamacijo*. Nekdo drug jo je zgolj pretvoril v pisno obliko. Zato zdaj obstaja jasen pisen zapis vsebine reklamacije. Menim, da se s tem zadosti predmetu in namenu Montrealske konvencije. Ali bolj formalno: v smislu člena 31(3) Montrealske konvencije zadostuje, da se zapiše *v imenu potnika* ali *po navodilih potnika*, tako da je jasno, da gre za potnikove informacije in da zabeležena reklamacija dejansko ustreza potnikovemu zahtevku.

64. Ne razumem, zakaj zastopnik prevoznika ne bi mogel zapisati reklamacije v imenu potnika. Podjetja, tudi letalske družbe, redno opravljajo storitve za svoje stranke, včasih za plačilo za konkretno opravilo, pogosto pa v zvezi z opravljanjem drugih storitev ali dostavo blaga, ki ga je stranka plačala. Ni neobičajno, da taka pomoč zajema pomoč strankam pri reklamacijah.<sup>13</sup>

65. Potnik lahko upravičeno pričakuje, da bo zastopnik prevoznika za pomoč strankam deloval v dobri veri in vnesel reklamacijo v pisni obliki v informacijski sistem prevoznika za obravnavo reklamacij, *a fortiori* pa takrat, ko služba prevoznika za pomoč strankam izda potrdilo kot potrditev vnosa v računalniški sistem.

<sup>13</sup> Glej na primer opis v Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, na voljo na spletnem naslovu <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (obiskan 30. oktobra 2017). V navedenem priložniku je pod naslovom „Kaj so naloge zastopnikov za stranke“ navedeno: „Zastopniki za pomoč strankam so v stiku s strankami zaradi *obravnavanja reklamacij*, obdelave naročil in zagotavljanja informacij o proizvodih in storitvah organizacije.“ (moj poudarek)

66. Dejansko stanje obravnavane zadeve ni neobičajno. Potnica je v navedenih rokih poklicala službo prevoznika za stranke *na telefonsko številko, ki ji jo je za ta namen dal prevoznik*, da bi obvestila o reklamaciji zaradi poškodovane prtljage. Zastopnik službe za storitve potrošnikom pri prevozniku je v imenu potnice zapisal in obdelal informacije, ki jih je sporočila potnica (kot je v današnjem času običajno v elektronski obliki). Prevoznik ima na voljo vse potrebne podatke za varstvo njegovih interesov. Ni verjetno, da bi prevoznikov lastni zastopnik pri zapisu informacij potnice pretiraval pri reklamaciji v njeno korist. Menim, da se od običajnega potnika, ki potuje kot potrošnik, ne more pričakovati (na prvi pogled) nesmiselnega dodatnega napora zapisovanja povsem enakih informacij, kot jih je zastopnik službe za storitve potrošnikom pri prevozniku malo pred tem vnesel v prevoznikov informacijski sistem in jih sam odposlal prevozniku.

67. Čeprav so za ugotavljanje dejanskega stanja pristojna nacionalna sodišča, pa menim da je v takih okoliščinah obstajala veljavna pisna reklamacija po členu 31 Montrealske konvencije.

68. Nazadnje ugotavljam, da je teleološka razlaga člena 31 Montrealske konvencije v skladu s ciljem varstva potrošnikov iz tretje uvodne izjave navedene konvencije in s potrošnikom prijaznim pristopom, ki ga je Sodišče sprejelo pri razlagi pravic potnikov do odškodnine od letalskih družb po Uredbi št. 261/2004 (Uredba o letalskih potnikih).<sup>14</sup>

69. Zato Sodišču predlagam, naj na tretje vprašanje odgovori tako, da je pogojem iz člena 31 Montrealske konvencije zadoščeno, če zastopnik službe za storitve potrošnikom pri prevozniku v imenu potnika zapiše reklamacijo bodisi na papir bodisi elektronsko v prevoznikov informacijski sistem.

#### ***Četrto vprašanje***

70. Predložitveno sodišče s četrtem vprašanjem sprašuje, ali za reklamacijo po členu 31 Montrealske konvencije veljajo dodatni vsebinski pogoji, poleg obvestila prevozniku o nastali škodi.

71. Zadostuje ugotovitev, da člen 31 Montrealske konvencije (kot izhaja iz njegovega naslova) obravnava izključno „pravočasno prijavo reklamacij“. Nanaša se torej samo na pogoje, ki morajo biti izpolnjeni za dopustnost tožbe zoper prevoznika (in sicer, da je treba reklamacijo vložiti pravočasno in pisno). Če ti pogoji *niso* izpolnjeni, potem – razen v primeru goljufije prevoznika – tožba ni dopustna (člen 31(4)). Če so navedeni pogoji izpolnjeni, je tožba zoper prevoznika dopustna. Če prevoznik izpodbija zahtevek, je uspeh ali neuspeh navedene tožbe v ustreznem času odvisen od upoštevanja veljavnih postopkovnih in dokaznih pravil ter dokumentacije pred sodiščem, ki odloča o zadevi. Člen 31 Montrealske konvencije pa ne ureja nobenega od teh vprašanj.

72. Zato menim, da bi bilo treba na četrto vprašanje odgovoriti tako, da člen 31 Montrealske konvencije ne pogojuje dopustnosti reklamacije z dodatnimi vsebinskimi pogoji razen tega, da mora biti obvestilo prevozniku poslano v rokih in obliki, navedenih v navedenem členu.

<sup>14</sup> Uredba Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 7, zvezek 8, str. 10). Glej zlasti sodbi z dne 19. novembra 2009, Sturgeon in drugi (C-402/07 in C-432/07, EU:C:2009:716), in z dne 23. oktobra 2012, Nelson in drugi (C-581/10 in C-629/10, EU:C:2012:657).

## Predlog

73. Na podlagi navedenega predlagam, naj Sodišče na vprašanja za predhodno odločanje, ki jih je vložilo Korkein oikeus (vrhovno sodišče, Finska), odgovori tako:

1. Tožba proti prevozniku zaradi škode na oddani prtljagi po Konvenciji o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz, podpisani 28. maja 1999 v Montrealu, ni dopustna, če se reklamacija vloži v rokih iz člena 31(2), vendar ne izpolnjuje pogoja, da je bila podana „pisno“, v smislu člena 31(3) navedene konvencije.
2. Člen 31(3) Montrealske konvencije bi bilo treba razlagati tako, da se pogoju glede pisne oblike lahko zadosti v elektronskem postopku, vključno z registracijo potnikove reklamacije v informacijski sistem prevoznika.
3. Zahteve iz člena 31 Montrealske konvencije so izpolnjene, če zastopnik službe za storitve potrošnikom pri prevozniku v imenu potnika zapiše reklamacijo bodisi na papir bodisi elektronsko v prevoznikov informacijski sistem.
4. Člen 31 Montrealske konvencije ne pogojuje dopustnosti reklamacije z dodatnimi vsebinskimi pogoji razen tega, da mora biti obvestilo prevozniku poslano v rokih in obliki, navedenih v navedenem členu.