



Rättsfallssamlingen

FÖRSLAG TILL AVGÖRANDE AV GENERALADVOKAT
ELEANOR SHARPSTON
föredraget den 20 december 2017¹

Mål C-258/16

**Finnair Oyj
mot
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

(begäran om förhandsavgörande från Högsta domstolen (Finland))

”Internationell lufttransport – Montrealkonventionen – Artikel 31 – Transportörens ansvar för skada på incheckat bagage – Krav på en skriftlig reklamations form och innehåll som gjorts hos transportören – Intyg från ett flygbolag avseende skada på en passagerares bagage som utfärdats på begäran av passageraren för att användas för ett krav mot passagerarens försäkringsbolag”

1. Denna begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter undertecknad i Montreal den 28 maj 1999 (nedan kallad Montrealkonventionen) och närmare bestämt kraven i artikel 31 däri att reklamationer avseende incheckat bagage ska göras ”skriftligen” inom sju dagar från mottagandet av bagaget.

2. Begäran har framställts i en rättegång mellan ett försäkringsbolag (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, nedan kallat Fennia) och ett flygbolag (Finnair) rörande skada bestående i förlust av föremål från incheckat bagage tillhörande Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis som varit passagerare på ett flyg med det bolaget. Hon hade en försäkring hos Fennia mot sådan förlust och fick ersättning av Fennia som har övertagit hennes fordran och väckt talan om ersättning från Finnair.

Förordning nr 2027/97

3. Artikel 1 i rådets förordning (EG) nr 2027/97² anger följande:

”Genom denna förordning genomförs de relevanta bestämmelserna i Montrealkonventionen avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, och i densamma fastställs vissa tilläggsbestämmelser ...”

4. Artikel 3.1 i förordning nr 2027/97 föreskriver följande:

”Ett [EU]-lufttrafikföretags skadeståndsansvar för passagerare och deras bagage regleras av alla de bestämmelser i Montrealkonventionen som är relevanta för sådant skadeståndsansvar.”

¹ Originalspråk: engelska.

² Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage (EGT L 285, 1997, s. 1), i dess lydelse enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002 om ändring av rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor (EGT L 140, 2002, s. 2).

Montrealkonventionen

5. Montrealkonventionen godkändes på dåvarande Europeiska gemenskapens vägnar genom rådets beslut 2001/539/EG.³

6. Enligt tredje skälet i Montrealkonventionen erkänner de fördragsslutande parterna ”betydelsen av att skydda konsumenternas intressen i samband med internationella lufttransporter och av att sörja för rättvis ersättning enligt kompensationsprincipen”.

7. I detta avseende anger femte skälet att ”det bästa sättet att uppnå en rättvis sammanvägning av alla intressen är att ytterligare harmonisera och kodifiera vissa bestämmelser ... genom att anta en ny konvention”.

8. Artikel 1 (”Tillämpningsområde”) anger att Montrealkonventionen är tillämplig på ”varje internationell transport av personer, bagage eller gods som utförs med luftfartyg mot ersättning”.

9. Artikel 17 har rubriken ”Passagerares dödsfall eller skada – Skada på bagage”. Punkt 2 i den artikeln föreskriver i huvudsak att transportören har strikt ansvar för skada på incheckat bagage.

10. Beloppsmässiga begränsningar av transportörens ansvar för bland annat skada på bagage anges i artikel 22.

11. Artikel 29 (”Grund för ersättningskrav”) föreskriver att ”talan om skadestånd” i fråga om transport av bagage kan föras endast på de villkor och inom de gränser som fastställs i konventionen.

12. Artikel 31 i Montrealkonventionen med rubriken ”Tidsfrist för reklamationer” har följande lydelse:

”1. Om inte annat visas, skall incheckat bagage ... som mottagaren tar emot utan anmärkning anses vara avlämnat i gott skick och i överensstämmelse med transporthandlingen eller den registrering på annat sätt som avses i artikel 3.2⁴ ...

2. Den person till vilken bagaget eller godset skall avlämnas skall reklamera eventuella skador hos transportören omgående efter upptäckten, dock senast sju dagar från mottagandet när det gäller bagage ... Vid försening skall reklamation ske inom 21 dagar från den dag då bagaget ... ställdes till denna persons förfogande.

3. Reklamation skall göras skriftligen och skall ha lämnats eller avsänts inom den ovan angivna tiden.

4. Om någon reklamation inte görs inom den ovan angivna tiden, får talan föras mot transportören endast om denne förfarit svikligt.”

De faktiska omständigheterna, förfarandet och tolkningsfrågorna.

13. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis var passagerare på ett Finnair-flyg från Malaga (Spanien) till Helsingfors (Finland). Vid ankomsten till Helsingfors den 1 november 2010 konstaterade hon att föremål saknades i det bagage som hon checkat in.

³ Rådets beslut av den 5 april 2001 om Europeiska gemenskapens ingående av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen) (EGT L 194, 2001, s. 38).

⁴ Artikel 3.2 anger att ”någon transporthandling behöver dock inte tillhandahållas om [vissa uppgifter om avgångs- och destinationsorter och i förekommande fall om platser för mellanlandning] registreras på annat sätt. I sådant fall skall transportören erbjuda passageraren en utskrift av de registrerade uppgifterna”.

14. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis underrättade en företrädare för Finnairs kundtjänst per telefon samma dag. Hon angav de föremål som saknades och upplyste företrädaren om deras värde. Företrädaren registrerade de uppgifter som Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis lämnat i Finnairs elektroniska informationssystem. Den 3 november 2010 ringde hon igen till Finnairs kundtjänst för att få ett intyg att använda i samband med hennes krav enligt hennes försäkringsavtal med Fennia. Finnair försåg henne vederbörligen med detta intyg.

15. Fennia ersatte sedan Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis för hennes förlust och väckte, efter att ha övertagit hennes ursprungliga fordran, talan den 2 september 2011 vid Helsingfors tingsrätt (Finland) med yrkande om återbetalning från Finnair.

16. Finnair bestred talan huvudsakligen med åberopande av att rätten till talan om återbetalning förlorats, eftersom Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis inte hade reklamerat skriftligen inom de frister som anges i artikel 31 i Montrealkonventionen. Helsingfors tingsrätt (Finland) dömde till fördel för Finnair och ogillade talan i dom av den 4 september 2012.

17. Fennia överklagade till Helsingfors hovrätt (Finland). Denna domstol prövade bland annat den instruktion som lämnades till passagerarna på Finnairs webbplats, vilken innehöll olika anvisningar för inlämnande av skadeanmälan och skriftlig reklamation. En skadeanmälan kunde göras per telefon medan en skriftlig reklamation skulle göras med användning av ett särskilt formulär inom sju dagar efter mottagande av bagaget. Domstolen fann att instruktionen på Finnairs webbplats ”inte var tillräckligt klar och entydig för en flygpassagerare i egenskap av konsument”. Eftersom det av instruktionen inte särskilt framgick vad syftet med skadeanmälan var, kunde en passagerare i egenskap av konsument få intrycket att en anmälan som lämnas via telefon till Finnair och som handläggaren registrerar i företagets system också kunde uppfylla kraven på en formell skriftlig reklamation. Passageraren hade gjort en anmälan till Finnair där hon exakt angav förlusten och hade fått ett skriftligt intyg, av vilket det framgick att anmälan registrerats i rätt tid i Finnairs informationssystem. Efter det att Finnair tog emot anmälan informerade bolaget inte passageraren särskilt om att anmälan inte var tillräcklig för att ett skadeståndsanspråk skulle kunna göras gällande och att en ytterligare skriftlig anmälan skulle lämnas in.

18. Helsingfors hovrätt fastslog att passageraren under dessa omständigheter hade gjort en giltig reklamation i rätt tid till transportören. Genom dom av den 28 februari 2014 upphävde den domstolen den dom som meddelats av Helsingfors tingsrätt och förpliktade Finnair att utge ersättning till Fennia.

19. Finnair överklagade till Högsta domstolen (Finland) med yrkande att den ska upphäva den dom som meddelats av Helsingfors hovrätt och fastställa den dom som meddelats av Helsingfors tingsrätt.

20. Högsta domstolen har beslutat att vilandeförklara målet och hänskjuta följande frågor till domstolen för förhandsavgörande:

- ”1) Ska artikel 31.4 i Montrealkonventionen tolkas på så sätt att det för att erhålla talerätt, förutom att reklamation sker i rätt tid, även krävs att en reklamation i rätt tid görs skriftligen i den mening som avses i artikel 31.3 i Montrealkonventionen?
- 2) Om rätten att föra talan förutsätter att en reklamation i rätt tid är skriftlig, ska artikel 31.3 i Montrealkonventionen tolkas på så sätt att kravet på skriftlig form kan uppfyllas genom elektroniska förfaranden och även genom att den anmälda skadan registreras i transportörens informationssystem?

- 3) Står Montrealkonventionen i strid med en tolkning som innebär att kravet på skriftlig form är att anse som uppfyllt om en företrädare för flygbolaget med passagerarens vetskap registrerar skadeanmälan/reklamationen skriftligen antingen på papper eller elektroniskt i transportörens system?
- 4) Ställer artikel 31 i Montrealkonventionen andra innehållskrav på reklamationen än kravet på att transportören ska meddelas om den uppkomna skadan?”

21. Skriftliga yttrande har getts in av Finnair, den italienska regeringen och av Europeiska kommissionen.

22. Finnair, Fennia och Europeiska kommissionen yttrade sig muntligen vid förhandlingen den 23 mars 2017.

Bedömning

Generella synpunkter

23. Bestämmelserna i Montrealkonventionen har utgjort en integrerad del av Europeiska unionens rättsordning sedan den 28 juni 2004 och EU-domstolen är därför behörig att meddela förhandsavgöranden rörande tolkningen därav.⁵

24. Montrealkonventionen innehåller inte någon definition av begreppen ”skriftlig” eller ”skriftligen”. ”Med hänsyn till det mål som eftersträvas med nämnda konvention – att göra bestämmelser för internationella lufttransporter mer enhetliga – ska dessa begrepp emellertid ges en självständig och enhetlig tolkning, oavsett vilka olika betydelse dessa begrepp ges i de fördragsslutande staternas nationella rättsordningar” och ”ska tolkas enligt de regler för tolkning av folkrätten som är bindande för unionen”.⁶

25. I detta hänseende föreskrivs i artikel 31 i Wienkonventionen om traktaträtten (nedan kallad Wienkonventionen),⁷ genom vilken folkrättsliga regler kodifieras, i fråga om avtalstolkning att en traktat ska tolkas ärligt i överensstämmelse med den gängse meningen av traktatens uttryck sedda i sitt sammanhang och mot bakgrund av traktatens ändamål och syfte.⁸

26. I sistnämnt avseende hänvisar det tredje och det femte skälet i Montrealkonventionen till ”betydelsen av att skydda konsumenternas intressen i samband med internationella lufttransporter och av att sörja för rättvis ersättning enligt kompensationsprincipen” och till gemensamt statligt agerande genom en ny konvention som ”det bästa sättet att uppnå en rättvis sammanvägning av alla intressen”.

Den första frågan

27. Genom sin första fråga vill den hänskjutande domstolen i huvudsak få klarhet i huruvida rätten till talan mot transportören avseende skada på incheckat bagage har förlorats enligt artikel 31.4 i Montrealkonventionen när en reklamation har framförts inom de tidsfrister som anges i artikel 31.2 men när denna reklamation inte kan sägas ha uppfyllt kravet på att ha skett ”skriftligen” i den mening som avses i artikel 31.3 däri.

5 Se dom av den 6 maj 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punkt 20 och där angiven rättspraxis).

6 Se, för ett liknande resonemang, dom av den 6 maj 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punkterna 21 och 22). De citerade avsnitten avser definitionen av begreppet ”skada” i artikel 22 i Montrealkonventionen.

7 Undertecknad i Wien den 23 maj 1969 (Förenta nationernas fördragssamling, vol. 1155, s. 331).

8 Se dom av den 6 maj 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punkt 23 och där angiven rättspraxis).

Inledande kommentarer – ”förlust av bagage” eller ”skada på bagage”

28. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis ursprungliga krav avsåg som tidigare angetts föremål som packats i hennes incheckade bagage vilka saknades när det överlämnades till henne i Helsingfors. Som kommissionen har angett i sitt skriftliga yttrande föranleder detta frågan huruvida den skada som lidits när föremål som packats i det incheckade bagaget förlorats ska betecknas som ”skada på bagaget” eller som ”förlust av bagaget”.

29. Artikel 17.2 i konventionen anger att ”transportören ansvarar om incheckat bagage förstörts, förlorats eller skadats under [vissa förutsättningar] ...”. Artikel 31.2 föreskriver att reklamation avseende skada på incheckat bagage ska göras hos transportören inom sju dagar från mottagandet av bagaget. Någon särskild frist anges emellertid inte i artikel 31 för reklamationer avseende förlorat bagage.⁹

30. Enligt min uppfattning betecknas förlust av föremål från incheckat bagage bäst som ”skada på bagage”. I detta avseende bör det avgörande kriteriet vara huruvida det incheckade bagaget mottagits av passageraren (låt vara i annat än perfekt skick), vilket var fallet i förevarande mål, eller inte mottagits alls.

31. Artikel 31.1 i Montrealkonventionen anger att incheckat bagage som mottagaren tar emot utan anmärkning, om inte annat visas, ska anses vara avlämnat i gott skick. Vid mottagandet kan passageraren avgöra huruvida bagaget är i gott skick eller inte, inbegripet om något saknas. Om skada har inträffat ska passageraren lämna in en reklamation inom föreskrivna tidsfrister och i föreskriven form för att bevara sina rättigheter. Så snart som transportören har överlämnat det incheckade bagaget har denne inte någon kontroll över det och begränsade möjligheter att kontrollera huruvida senare påstådd skada inträffat medan bagaget var i transportörens vård eller huruvida bagaget faktiskt skadats efter överlämnandet. Dessa frågor gör sig i än högre grad gällande när föremål påstås saknas från incheckat bagage. Det är därför rimligt att kräva att passageraren anmäler skada på bagaget inom en kort tid från mottagandet. En reklamation avseende skada på incheckat bagage eller dess innehåll kan dessutom antas vara mer komplicerad än ett enkelt påstående om att ”min väska har försvunnit”. Det är därför rimligt att kräva en *skriftlig uppgift* beträffande en sådan reklamation i syfte att ärendet handläggs effektivt och problemfritt.

32. Dessa hänsyn behöver inte tas i fråga om incheckat bagage som förlorats. Transportören har tagit hand om det incheckade bagaget. Förlusten ägde rum när bagaget var i transportörens vård. Det föreligger därför inte samma behov av att fastställa formella krav i fråga om frister för anmälan eller dess utformning. Jag vill också påpeka att eftersom det inte föreligger något ”mottagande” av passageraren, i den mening som avses i artikel 31.1, av bagage som *förlorats* (vilket faktiskt är passagerarens hela problem!) förefaller inte någon del av artikel 31 kunna bli tillämplig på grund av omständigheter under vilka det incheckade bagaget har försvunnit och aldrig överlämnas till passageraren.

33. Jag betraktar därför mottagande av incheckat bagage av en passagerare vars innehåll saknas som mottagande av bagage som är ”skadat” snarare än som ”förlust av bagage”. Kraven i artikel 31 är således tillämpliga.

⁹ Artikel 17.3 anger endast att om transportören erkänner att incheckat bagage har förlorats eller om det incheckade bagaget inte har kommit fram inom tjuoen dagar efter den dag då det skulle ha anlänt, har passageraren rätt att göra sina rättigheter enligt transportavtalet gällande mot transportören utan att föreskriva någon begränsning i tiden eller formen för reklamationen annat än begränsning av rätten till talan som anges i artikel 35 som föreskriver förlust av rätten till ersättning om talan inte väcks inom en period på två år.

Måste en anmälan ha gjorts skriftligen inom sju-dagars-perioden för att vara giltig?

34. Artikel 31.4 utesluter att talan förs mot transportören om reklamation inte gjorts inom de föreskrivna tidsfristerna men innehåller inte en uttrycklig anvisning om att den ska vara ”skriftlig”. Detta krav anges endast uttryckligen i artikel 31.3. Detta föranleder frågan vilken verkan en rättidig reklamation har som utformats på ett sätt som inte uppfyller kravet på att ha ”gjorts skriftligen”.

35. Det skulle kunna påstås att transportören underrättats så snart som reklamationen gjorts muntligen och att kravet på skriftlig form endast är ett beviskrav. Denna tolkning stöds emellertid inte av den direkta ordalydelsen av artikel 31. Artikel 31.3 anger att ”reklamation skall göras skriftligen” och ska ha lämnats eller avsänts inom den föreskrivna tiden. Denna generella regel antyder att en reklamation som inte är skriftlig skulle vara otillräcklig vid tillämpningen av Montrealkonventionen. Den logiska följden förefaller vara att reklamationen, för att bibehålla rätten att föra talan, ska göras inte endast inom den angivna tiden utan också (och inom denna tid) göras ”skriftligen”.

36. Jag föreslår därför att domstolens svar på den första frågan ska vara att talan mot en transportör om skada på incheckat bagage inte får föras enligt Montrealkonventionen när en reklamation har gjorts inom den tid som anges i artikel 31.2 men inte uppfyller kravet på att ha gjorts ”skriftligen” i den mening som avses i artikel 31.3 däri.

Den andra frågan

37. Genom sin andra fråga vill den hänskjutande domstolen få klarlagt huruvida artikel 31.3 i Montrealkonventionen ska tolkas på så sätt att kravet på skriftlig form kan uppfyllas genom elektroniska förfaranden såsom till exempel genom att den anmälda skadan registreras i transportörens informationssystem.

38. Fastän denna fråga till synes avser huruvida skrift på elektroniska medier ska anses vara ”gjord skriftligen” efterfrågar den hänskjutande domstolen här i huvudsak huruvida Montrealkonventionen ska tolkas på det sättet att endast meddelanden som skrivits på papper (det vanliga mediet för skriftliga meddelanden vid tiden för tillkomsten av Montrealkonventionen) utgör giltiga krav enligt artikel 31.3 däri. På vilka media kan en reklamation göras för att anses ha gjorts ”skriftligen” om konventionen inte ska tolkas så snävt?

39. Det är lämpligt att först återge vad ”skriftlig” är och vilka syften som tillgodoses av ett krav att en anmälan ska ske ”skriftligen”.

40. Att skriva har varit en del av mänsklighetens historia avsevärt längre tid än att flyga. Skrivna texter har utförts på ett stort antal olika medier, alltifrån lertavlor, pergament, papper och papyrus till runstavar och marmor- och granitplattor och allra senast elektroniska medier. Samtliga dessa texter förefaller vara ”skriftliga” i den termens vanliga betydelse.

41. ”Skriftlig” i dessa fall beskriver den slutliga versionen av texten som den återges och bevaras för eftervärlden. Den är *inte* ett påstående om inspirationen eller författaren till texten. Det är således ytterst osannolikt att författaren av det dekret som utfärdades i Memfis i Egypten år 196 f.Kr. på uppdrag av kung Ptolemaios V var den som faktiskt ristade in tecknen i de tre parallella versionerna (i hieroglyfisk skrift, demotisk skrift och antik grekisk skrift) i en granodioritsten – men detta undergräver inte slutsatsen att texten på Rosettstenen är ”skriftlig”.

42. Vid bedömningen av vad som skiljer ett meddelande i skriftlig form från ett meddelande som vidarebefordras muntligt är den väsentliga skillnad man först tänker på den skriftliga formens beständighet och dess tillgänglighet. Skriftliga meddelanden kan arkiveras och återfinnas och kan även bestyrkas på olika sätt för att stärka bevisningen om deras (bland annat) ursprung, oförfalskade innehåll och den exakta tiden för deras tillkomst.

43. Muntliga uttalanden är mycket mindre lämpade som bevis, även om de finns i parternas minnen, och olika uppfattningar förekommer ofta beträffande exakt vad som sagts eller uttalats och när exakt detta inträffade.

44. Ett krav att endast text som återges på papper räcker för att kallas ”skriftlig” återspeglar inte den vanliga betydelsen av begreppet ”skriftlig”. I den omfattning som detta skulle utesluta sådana former för kommunikation (såsom telefax och på senare tid e-post) som används dagligen i handeln, industrin och i affärssammanhang skulle det förvisso vara en föråldrad tolkning. Inte heller är den förnuftig när det gäller nutida resande med flyg och det sätt varpå flygbolagen kommunicerar med sina kunder. Det är allmänt känt att flygbolagen i stor omfattning använder sig av elektronisk kommunikation i sina kontakter med kunderna, inbegripet köp av biljetter online, incheckning online, elektroniska boardingkort och information online avseende reklamationsfrågor. En snäv tolkning av begreppet ”skriftlig” förefaller därför också stå i strid med ett uttalat syfte med Montrealkonventionen, nämligen ”att skydda konsumenternas intressen” (som anges i tredje skälet i konventionen). Sammanfattningsvis ser jag inte något uttryckligt krav i Montrealkonventionen på att en skriftlig reklamation ska göras på papper och ser inte något övertygande skäl till varför skrift på elektroniska media inte skulle kunna betecknas som en ”skriftlig” reklamation så länge som skriften i fråga uppfyller det syfte som ligger bakom kravet.

45. Ett visst mått av praktiska hänsyn och någon form av generell krav att parterna handlar i god tro behöver förvisso tolkas in i Montrealkonventionens bestämmelser om underrättelse om reklamationer. Om transportören ska behandla passagerarnas reklamationer skyndsamt kan vissa former av skriftlig underrättelse om reklamationer (till exempel på en stenplatta eller en lertavla) vara mindre lämpliga än andra.¹⁰ Å andra sidan bör en reklamation som i alla praktiska avseenden uppfyller syftet med kravet på skriftlig form inte underkännas på grund av att den inte görs på papper. Tolkningen av begreppet ”skriftligen” ska således enligt min uppfattning på ett förnuftigt sätt ske med beaktande av syftet med kravet, frågor om praktiska hänsyn och allmänt förekommande bruk vid den aktuella tiden. Den kan inte utan att leda till ett absurt resultat bortse från det sätt varpå företag normalt gör affärer med sina kunder.

46. I dag är det normalt affärsbruk på många områden att scanna och lagra dokument endast i elektronisk form och att framställa utskrifter på papper av dessa dokument endast om och när det särskilt krävs.

47. Finnair har inte påstått att ”skrift” på hårddisken i dess informationssystem inte uppfyller syftet att vara beständig och tillgänglig lika väl som skrift på papper. Den sistnämnda är jämförbar med ett datorsystem med lämplig backup såvitt gäller beständighet och det kan hävdas att det är troligare att den kommer bort eller förloras än en elektronisk fil som kan sökas på ett relevant medium. Det har inte heller påståtts att elektronisk ”dokumentering på papper” är sämre än dokumentering på ”hårdkopia” (det vill säga på papper) när det gäller att dokumentera när uppgifter om skada på incheckat bagage tillsammans med eventuella ändringar och tillägg lämnades till transportören.

¹⁰ Studenter i engelsk common law har sedan länge glatts åt den (påhittade) berättelsen om Mr Albert Haddock som betalade sin skatt till HM Inland Revenue genom att skriva ut en check på skuldbeloppet på ryggen på en ko (*Board of Inland Revenue mot Haddock*: fallet om den omsättningsbara kon). Första gången publicerad i den satiriska tidskriften Punch som en del av författarens serie *Misleading Cases in the Common Law* fick den senare nästan legendarisk status som del av en samling av lika tillspetsade parodier: se A.P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935) – eller, om detta inte finns lätt tillgängligt: https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock.

48. Enligt min uppfattning borde det vara tillräckligt för att en reklamation ska anses ha skett ”skriftligen” enligt Montrealkonventionen att de nödvändiga uppgifterna om skada på incheckat bagage har skrivits på ett beständigt medium från vilket det kan återfinnas och som är i transportörens besittning och under dennes kontroll. Det bör sakna betydelse i detta avseende huruvida lagringsmediet för reklamationen är papper och sättet för att återfinna den innebär att uppsöka ett fysiskt arkiv, dra ut en låda och ta fram en papperskopia eller huruvida mediet är en hårddisk i en dator och sättet att återfinna den är att öppna den relevanta filen och läsa den på en datorskärm (eller skriva ut den på papper).

49. I förevarande fall utfärdades ett fysiskt intyg om skadeanmälan av Finnair, tryckt på papper, och överlämnades till passageraren som använde det för sitt krav mot försäkringsbolaget. Enligt min bedömning är det inte nödvändigt att denna handling utfärdades för att hennes reklamation skulle anses ha gjorts skriftligen. Omvandlingen till skrift av de uppgifter som Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis lämnade per telefon till företrädaren för Finnairs kundservice ägde rum när den företrädaren förde in uppgifterna i Finnairs informationssystem. Den omständigheten att någon vid Finnairs kundservice kunde utfärda ett intyg på papper genom att klicka på utskriftsknappen, vilket kunde utgöra (och faktiskt utgjorde) bevis för kravet i förhållande till passagerarens försäkringsbolag, understryker det faktum att Finnair hade tillgång i skriftlig form till all nödvändig information rörande reklamationen.

50. Jag föreslår följaktligen att domstolens svar på den andra frågan ska vara att artikel 31.3 i Montrealkonventionen ska tolkas så, att kravet på skriftlighet kan uppfyllas i ett elektroniskt förfarande, bland annat genom registrering av passagerarens reklamation i transportörens informationssystem.

Den tredje frågan

51. Genom sin tredje fråga vill den hänskjutande domstolen i huvudsak få klarlagt huruvida kraven i artikel 31 i Montrealkonventionen är uppfyllda om företrädaren för transportörens kundservice registrerar reklamationen skriftligen på papper eller elektroniskt i transportörens informationssystem på passagerarens vägnar.

52. Det är ostridigt att företrädaren för Finnairs kundservice registrerade den information som lämnades av Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis i Finnairs informationssystem. Passageraren var således både *källan* till informationen och *författaren* av reklamationens *sakliga* innehåll. Finnair utfärdade sedan ett intyg till Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis som skickades till henne. Det är inte klarlagt om Finnair behöll en papperskopia av det intyget för egen del.

53. Medan den hänskjutande domstolens andra fråga avsåg vad ”skriftligen” betyder, avser dess tredje fråga huruvida ”passageraren själv ska utforma reklamationen i skrift eller om det är tillräckligt att reklamationen formuleras skriftligen på dennes initiativ och under dennes ledning”.

54. Ordalydelsen i artikel 31 i Montrealkonventionen anger *inte* att reklamationen ”ska göras skriftligen *av passageraren*”. Artikel 31.2 anger i stället att ”[d]en person till vilket bagaget eller godset skall avlämnas skall reklamera eventuella skador hos transportören [inom vissa bestämda tidsfrister]” och artikel 31.3 begränsar sig till att kräva att ”[r]eklamation skall göras skriftligen och skall ha lämnats eller avsänts inom den ovan angivna tiden”.¹¹ Jag inser att den franska texten genom att följa vanliga regler för utformningen av fransk juridisk text (som tenderar att använda substantiv snarare än

¹¹ Den franska texten har ”En cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie ...” (artikel 31.2) och ”Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation” (artikel 31.3). Eftersom den grammatiska strukturen i spanska språket i detta avseende liknar den franska är det inte förvånande att den spanska texten också använder samma substantiv (”una protesta”) i både artikel 31.2 och artikel 31.3 (”... el destinatario deberá presentar una protesta ...” respektive ”Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados”).

verb) och använda substantivet "protestation" både i artikel 31.2 och artikel 31.3 kommer närmare innebörden att passageraren själv ska *skapa* reklamationen ("protestation") i skriftlig form som sedan ska vara "remise ou expédiée" (lämnad eller avsänd) till transportören. Den engelska texten är emellertid flexiblare genom dess användning av verb. Verbet "must complain" (ska reklamera) i artikel 31.2 anger endast att reklamationen ska *härröra* från "den person till vilket bagaget ska avlämnas" (verbets subjekt). Verbet "be made" (göras) i artikel 31.3 har passagerarens reklamation som subjekt. Detta leder inte automatiskt till slutsatsen att reklamationen måste ha skapats skriftligen av passageraren själv. Det anger snarare vad som ska föreligga vid slutet av reklamationsprocessen (nämligen en skriftlig reklamation) för att reklamationen ska vara giltig.

55. De olika språkversionerna av Montrealkonventionen har lika giltighet.¹² Med tillämpning av artikel 31 i Wienkonventionen ska artikel 31 i Montrealkonventionen "tolkas ärligt i överensstämmelse med den gängse meningen av [konventionens] uttryck sedda i sitt sammanhang och mot bakgrund av [konventionens] ändamål och syfte". Det förefaller mig som om den faktiska ordalydelsen ger utrymme för att undersöka huruvida en reklamation *som härrör från passageraren* men som fått sin skriftliga form av någon annan kan anses vara en giltig reklamation om en sådan tolkning bättre uppfyller ändamålet och syftet med Montrealkonventionen under de omständigheter som råder under 2000-talet.

56. Jag konstaterar här att konventionen inte föreskriver att reklamationen måste vara undertecknad eller kräver användning av rekommenderad post (eller någon annan särskild form för leverans) för att kunna utgöra bevisning om reklamationens ursprung. Konventionen kräver faktiskt inte att reklamationen över huvud taget ska skickas med posten: artikel 31.3 anger endast att reklamationen ska "ha lämnats eller avsänts". Konventionen anger inte heller hur innehållet av och tidpunkten för en reklamation ska styrkas om parterna sedan har olika uppfattningar i dessa frågor (eller till och med har olika uppfattningar om huruvida en reklamation alls har gjorts). Allt detta överlämnas till konventionsstaternas processuella regler. Reklamationen tjänar endast till att ange passagerarens krav på transportören. Det förefaller inte ha någon annan rättslig verkan.

57. Det finns således inte något i Montrealkonventionens ordalydelse som särskilt hindrar en passagerare från att anlita någon annan för att uttrycka *den reklamation som han eller hon önskar göra* i skriftlig form.

58. Låt oss börja med två tydliga exempel.

59. Passagerare A är en affärsman. När han packar upp sitt incheckade bagage efter en affärsresa konstaterar han besviket att det olovligen öppnats och att flera föremål har försvunnit. Följande dag ber han sin sekreterare komma in på kontoret och dikterar den nödvändiga informationen för henne i ett kortfattat brev. Hon skriver ut det. Han förser utskriften med sina initialer nedtill (oläsligt) och ber henne avsända det. Hon skannar utskriften och skickar det med e-post till flygbolaget.

60. Passagerare B flyger till en avlägsen plats för att påbörja en fjorton dagars vandringssemester. Han anländer sent på kvällen och när han hämtar ut sin ryggsäck som han checkat in ser han att den har skadats. Ingen finns vid informationsdisken och hans vidaretransport ska just avgå. Det finns en stor skylt på internationell engelska som anger "Väskproblem? Ring [ett telefonnummer]". Han skriver ned numret och följande morgon (medan han fortfarande har signal) använder han sin mobiltelefon för att kontakta markpersonalen för att lämna sin reklamation. Kundtjänstföreträdaren för in informationen i flygbolagets datoriserade databas och skickar ett textmeddelande med en bilaga till passagerare B:s mobiltelefon med en kopia till hans e-post.

¹² Konventionen har upprättats på "engelska, arabiska, kinesiska, franska, ryska och spanska språket som alla har lika giltighet".

61. Passagerare A:s reklamation har upprättats elektroniskt av en person som handlat på hans direkta uppdrag, och hon har sedan skrivit ut den, återfört den till elektronisk form och avsänt den. Medför detta att den är ogiltig? Skulle det vara någon skillnad om affärsmannen hade undertecknat brevet fullständigt i stället för att anteckna sina initialer (eller inte alls undertecknade det) eller om sekreteraren skickat den med rekommenderad post?

62. Passagerare B befann sig i en situation i vilken det var praktiskt omöjligt för honom att personligen göra sin reklamation skriftligen och avsända den till flygbolaget inom sju dagar från mottagandet av hans skadade ryggsäck. Flygbolagen använder ofta markpersonalen för att ta hand om problem med förlorat bagage på flygplatser där de saknar egen personal. Markpersonalen var inte där när passagerare B:s flyg anlände men där fanns ett kontaktnummer. Passagerare B gjorde i god ordning exakt det som han uppmanades att göra för att lämna sin reklamation i tid till markpersonalen för vidare överföring till transportören.

63. I båda mina exempel härrör reklamationen tydligt från passageraren. *Det är passagerarens reklamation.* Den har endast överförts till skriftlig form av någon annan. Resultatet är att nu finns en tydlig skriftlig registrering av reklamationens innehåll. Detta förefaller mig uppfylla ändamålet och syftet med Montrealkonventionen. Uttryckt mer formellt: det bör vara tillräckligt vid tillämpningen av artikel 31.3 i Montrealkonventionen att den skriftliga formen utförs *på passagerarens vägnar* eller *på uppdrag av passageraren* så att den information som ligger till grund för reklamationen klart kommer från passageraren och att den reklamation som registrerats svarar mot passagerarens krav.

64. Jag ser inte något skäl till varför en företrädare för en transportör inte skulle kunna registrera ett krav skriftligen på passagerarens vägnar. Företag inbegripet flygbolag utför rutinemässigt tjänster för sina kunder, ibland mot ersättning som erläggs särskilt för denna särskilda tjänst men ofta i samband med fullgörande av andra tjänster eller leverans av gods som kunden betalt för. Sådant biträde innefattar inte sällan hjälp till kunderna med reklamationer.¹³

65. En passagerare kan med fog förvänta sig att företrädaren för transportörens kundservice agerar ärligt och för in reklamationen i skriftlig form i transportörens informationssystem för behandling av reklamationer, med ännu större fog när transportörens kundtjänstavdelning utfärdar ett intyg som bekräftelse på införingen i det datoriserade systemet.

66. Omständigheterna i förevarande mål är inte ovanliga. En passagerare ringer till en transportörs kundtjänst på *ett telefonnummer som tillhandahålls av transportören för detta ändamål* för att anmäla ett krav på grund av skadat bagage inom angiven tidsfrist. Transportörens företrädare för kundtjänst antecknar och behandlar den information som lämnats av passageraren på dennes vägnar (normalt i dag elektroniskt). Samtliga nödvändiga uppgifter föreligger för att transportören ska kunna säkerställa sina intressen. Transportörens egen företrädare, som registrerar de uppgifter som lämnas av passageraren, vill knappast överdriva kravet till passagerarens fördel. En typisk passagerare som reser som konsument skulle inte, tror jag, förvänta sig att behöva genomföra det ytterligare (vid en första anblick meningslösa) momentet att skriva ned exakt samma information som transportörens företrädare för kundtjänst just har fört in i transportörens informationssystem och själv avsända den till transportören.

¹³ Se, till exempel, den beskrivning som finns i Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, tillgänglig på internet på <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (besökt i oktober 2017). Under rubriken "What Customer Representatives Do" anger denna handledning följande: "Representanter för kundservice samverkar med kunderna för att *behandla reklamationer* och beställningar och lämna information om en organisations produkter och tjänster" (min kursivering).

67. Även om det i sista hand ankommer på den nationella domstolen, som är den enda domstol som kan pröva de faktiska omständigheterna, förefaller det mig som om att det under sådana omständigheter föreligger ett giltigt krav som framställts skriftligen enligt artikel 31 i Montrealkonventionen.

68. Slutligen konstaterar jag att en teleologisk tolkning av artikel 31 i Montrealkonventionen stämmer överens med det konsumentsskyddsändamål som anges i tredje skälet däri och med den konsumentvänliga inställning som intagits av domstolen vid dess tolkning av passagerares rätt till ersättning från flygbolag enligt förordning nr 261/2004 (flygpassagerarförordningen).¹⁴

69. Jag föreslår därför att domstolens svar på den tredje frågan ska vara att kraven i artikel 31 i Montrealkonventionen är uppfyllda om transportörens företrädare för kundtjänst registrerar reklamationen i skrift på papper eller elektroniskt i transportörens informationssystem på passagerarens vägnar.

Den fjärde frågan

70. Genom sin fjärde fråga vill den hänskjutande domstolen få klarhet i huruvida artikel 31 i Montrealkonventionen ställer andra innehållskrav på reklamationen än kravet på att transportören ska meddelas om den uppkomna skadan.

71. Det är tillräckligt att konstatera att artikel 31 i Montrealkonventionen (som rubriken anger) uteslutande behandlar vad som utgör "tidsfrist för reklamationer". Den avser således enbart de förutsättningar som ska vara uppfyllda för att talan ska kunna föras mot transportören (det vill säga att reklamationen ska göras i tid och vara skriftlig). Om dessa förutsättningar *inte* är uppfyllda får talan inte föras förutom när transportören handlat svikligen (artikel 31.4). När dessa förutsättningar är uppfyllda får talan föras mot transportören. Om transportören bestrider kravet beror frågan huruvida denna talan i sinom tid vinner framgång eller ogillas på tillämpningen av processuella och bevisrättsliga regler och på den utredning som läggs fram vid den domstol vid vilken talan väckts. Men inte någon av dessa frågor behandlas i artikel 31 i Montrealkonventionen.

72. Jag anser därför att svaret på den fjärde frågan ska vara att artikel 31 i Montrealkonventionen inte ställer andra innehållskrav på reklamationen än kravet att anmälan till transportören ska göras inom tidsfristerna och i den form som anges i den artikeln.

Förslag till avgörande

73. Mot bakgrund av ovanstående överväganden föreslår jag att domstolen ska besvara de frågor som hänskjutits av Högsta domstolen (Finland) enligt följande:

- 1) En talan mot en transportör om skada på incheckat bagage får inte föras enligt konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter, undertecknad i Montreal den 28 maj 1999, när en reklamation har gjorts inom den tid som anges i artikel 31.2 men inte har uppfyllt kravet på att ha gjorts "skriftligen" i den mening som avses i artikel 31.3 däri.
- 2) Artikel 31.3 i Montrealkonventionen ska tolkas så, att kravet på skriftlighet kan uppfyllas i ett elektroniskt förfarande, bland annat genom registrering av passagerarens reklamation i transportörens informationssystem.

¹⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 2004, s. 1). Se, i synnerhet, dom av den 19 november 2009, Sturgeon m.fl. (C-402/07 och C-432/07, EU:C:2009:716), och dom av den 23 oktober 2012, Nelson m.fl. (C-581/10 och C-629/10, EU:C:2012:657).

- 3) Kraven i artikel 31 i Montrealkonventionen är uppfyllda om transportörens företrädare för kundtjänst skriftligen registrerar reklamationen, antingen på papper eller elektroniskt i transportörens informationssystem, på passagerarens vägnar.
- 4) Artikel 31 i Montrealkonventionen ställer inte andra innehållskrav på reklamationen än kravet att anmälan till transportören ska göras inom tidsfristerna och i den form som anges i den artikeln.