

## Versiune anonimată

Traducere

C-438/20 – 1

**Cauza C-438/20**

**Cerere de decizie preliminară**

**Data depunerii:**

18 septembrie 2020

**Instanța de trimitere:**

Landgericht Düsseldorf (Germania)

**Data deciziei de trimitere:**

27 august 2020

**Apelantă:**

BT

**Intimată:**

Eurowings GmbH

---

[omissis]

**Landgericht Düsseldorf**

**Ordonanță**

în litigiul dintre

BT, [omissis] Bochum,

reclamantă și apelantă,

[omissis]

împotriva

Eurowings GmbH, [omissis] Düsseldorf,

pârâtă și intimată,

[*omissis*]

În urma ședinței de judecată din 27 august 2020, Secția a 22-a civilă a Landgericht Düsseldorf [Tribunalul Regional din Düsseldorf, Germania] [*omissis*]

**a decis:**

Suspendă procedura.

Adresează Curții de Justiție a Uniunii Europene, în temeiul articolului 267 primul paragraf litera (b) și al treilea paragraf TFUE următoarele întrebări, în vederea interpretării dreptului Uniunii: **[OR 2]**

1. Există de asemenea un „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 4 și al articolului 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 în cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea pentru zborul respectiv nu numai la îmbarcare (poarta de plecare), ci chiar anterior, la ghișeul de înregistrare, și, din această cauză, nici măcar nu ajung la îmbarcare (poarta de plecare)?
2. În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare: există de asemenea un „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 4 și al articolului 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 în cazul în care pasagerului i se refuză îmbarcarea pe zbor la ghișeul de înregistrare, cu doar câteva minute înainte de ora de plecare prevăzută, și anume într-un moment în care procedurile de îmbarcare sunt deja în mod clar încheiate și îmbarcarea pasagerilor nu mai este *de facto* posibilă?
3. În cazul unui răspuns negativ la a doua întrebare: o redirectionare a pasagerului pe un alt zbor constituie un „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 4 și al articolului 2 litera (j) din regulamentul în cazul în care pasagerul nu ajunge la ghișeul de înregistrare decât cu câteva minute înainte de ora de plecare prevăzută, și anume într-un moment în care procedurile de îmbarcare sunt deja în mod clar încheiate și îmbarcarea pasagerilor nu mai este *de facto* posibilă, fiindu-i refuzat transportul din cauza procedurilor de îmbarcare deja încheiate?
4. În cazul unui răspuns negativ la întrebările 1-3: articolul 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 trebuie interpretat în sensul că o situație în care pasagerii se așează la rând în fața ghișeului de înregistrare la timp (în speță, cu aproximativ 2 ore) înainte de ora de plecare, însă, ca urmare a unor deficiențe organizatorice ale societății de transport aerian (de exemplu, un număr insuficient de ghișee de înregistrare deschise, lipsă de personal, lipsa informării pasagerilor prin difuzoare) și/sau ca urmare a unor perturbări la aeroport (în speță, un defect al benzii transportoare de bagaje), ajung la rând la ghișeul de înregistrare într-un moment (în speță, cu cinci minute înainte

de ora de plecare) în care procedurile de îmbarcare sunt deja încheiate și, pentru acest motiv, pasagerii nu mai sunt îmbarcați, reprezintă un caz de „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 2 litera (j) din regulamentul menționat. [OR 3]

### Motive:

#### I.

Reclamanta solicită pârâtei, în temeiul drepturilor proprii și subrogându-se în drepturile soțului său, plata unor compensații în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (denumit în continuare „regulamentul”) ca urmare a unui refuz la îmbarcare.

Reclamanta a rezervat la pârâtă, pentru ea și pentru soțul său, un zbor dus-întors pe ruta Düsseldorf-Malaga (nr. EW 9536). Zborul dus avea plecarea prevăzută pentru data de 27 mai 2018, la ora 07:05, din Düsseldorf, iar sosirea la Malaga era prevăzută pentru ora 10:10.

Distanța dintre Düsseldorf și Malaga este de 1 854 km.

Reclamanta și soțul său au ajuns la aeroport în jurul orei 05:00, așadar cu aproximativ două ore înainte de ora de plecare prevăzută, ora 07:05, și s-au așezat la rând la ghișeul de check-in. La rând erau așezați un număr mare – aproximativ 200-300 – de pasageri. Cauza era o defecțiune la banda transportoare de bagaje. Ei au așteptat la rând două ore. Atunci când le-a venit rândul, în jurul orei 07:00, lucrătorul de la ghișeul de check-in le-a refuzat îmbarcarea, întrucât procedurile de îmbarcare erau deja încheiate. Ei au fost trimiși la ghișeul de informații, unde li s-a propus un zbor de înlocuire, EW9536, pentru ziua următoare, 28 mai 2018, ora 06:45, astfel încât au ajuns la destinația lor finală, Malaga, abia în ziua următoare, la ora 09:00. În perioada așteptării la rând, reclamanta și soțul său nu au fost chemați în față prin intermediul difuzoarelor, nici pe nume, nici în calitate de pasageri ai zborului EW9536.

Reclamanta solicită printre altele o despăgubire pentru un refuz la îmbarcare, în conformitate cu articolul 4 alineatul (3) și cu articolul 7 alineatul (1) litera (b) din regulamentul, pentru ea însăși și pentru soțul său. [OR 4]

Pârâta consideră că nu există un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j) și al articolului 4 din regulamentul. [Reclamanta și soțul acesteia] nu s-ar fi prezentat la timp pentru îmbarcare, în vederea procedurilor de îmbarcare, or articolul 2 litera (j) din regulamentul pornește tocmai de la această ipoteză. Potrivit pârâtei, ajungerea la timp la poarta de îmbarcare ar intra în domeniul de responsabilitate al călătorilor. Reclamanta și soțul său ar fi avut posibilitatea de a

atrage atenția personalului pârâtei, insistând să li se efectueze mai rapid înregistrarea.

Prin hotărârea pronunțată în primă instanță la 5 decembrie 2019 [omissis], Amtsgericht Düsseldorf (Tribunalul Districtual din Düsseldorf) a respins acțiunea.

Amtsgericht Düsseldorf și-a motivat decizia prin faptul că nu exista un „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 4 și al articolului 2 litera (j) din regulament, deoarece reclamanta și soțul său nu s-au prezentat la poarta de îmbarcare până la încheierea procedurilor de îmbarcare și că nu au fost informați în mod clar, nici la poarta de îmbarcare și nici anterior, că nu vor fi transportați pe zborul rezervat. Regulamentul ar conține doar drepturi minime și nu ar prevedea o compensație pentru fiecare caz în care un pasager nu este transportat.

Împotriva acestei hotărâri, pârâta a declarat apel în forma și în termenul prevăzute, care trebuie să fie în prezent soluționat de instanța de trimitere.

În susținerea apelului formulat, reclamanta arată că Amtsgericht (Tribunalul Districtual) a înlăturat în mod neîntemeiat condițiile unui „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 4 și al articolului 2 litera (j) din regulament. Pe de o parte, Amtsgericht nu ar fi ținut seama de faptul că reclamantei și soțului său le-a fost refuzată îmbarcarea, și anume încă de la înregistrarea la ghișeul de zbor, după ce s-ar fi aflat acolo la rând în jurul orei 07:00, așadar cu cinci minute înainte de plecarea prevăzută. În orice caz, chiar dacă nu se mai putea admite un refuz la îmbarcare la un moment atât de tardiv, pârâta ar avea o „culpă de organizare”. Aceasta ar trebui să organizeze derularea proceselor la aeroport astfel încât pasagerii care sosesc la timp, la ora indicată, la ghișeul de înregistrare să poată, în orice caz, să ajungă la zborul lor la timp. Pârâta nu ar fi respectat această obligație, deoarece reclamanta și soțul său nu au mai fost înregistrați la timp, deși s-au așezat la rând, la ghișeul de înregistrare, cu două ore înainte de ora de plecare prevăzută. Pârâta ar fi, așadar, răspunzătoare pentru acordarea unor compensații pentru un refuz la îmbarcare. [OR 5]

Pârâta apără hotărârea pronunțată în primă instanță.

## II.

Admiterea apelului formulat de [reclamantă] depinde în mod determinant de întrebările menționate anterior.

Mai precis:

Reclamanta ar putea pretinde o compensație în quantum de 400 EUR atât pentru ea însăși, cât și pentru soțul său, așadar o sumă totală de 800 EUR, pentru un refuz

la îmbarcare prevăzut la articolul 4 alineatul (3) și la articolul 7 alineatul (1) litera (b) din regulament.

S-ar putea să existe un „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 2 litera (j) și al articolului 4 din regulament.

În cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul de transport aerian le acordă imediat despăgubiri în conformitate cu articolul 7 din regulament [a se vedea articolul 4 alineatul (3) din regulament]. Potrivit definiției juridice de la articolul 2 litera (j) din regulament, un „refuz la îmbarcare” înseamnă refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2), cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau de securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare.

În conformitate cu articolul 3 alineatul (2) litera (a) din regulament – la care face referire definiția juridică prevăzută la articolul 2 litera (j) din regulament – , pasagerul trebuie să dispună de o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și să se prezinte personal pentru înregistrare la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul de transport aerian, tour operator sau un agent de voiaj autorizat sau, în cazul în care ora nu este indicată, nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate.

1.

Mai întâi, faptul că cedenții nu s-au prezentat „pentru îmbarcare” la orele prevăzute la articolul 3 alineatul (2) din regulament și, din această cauză, îmbarcarea nu le-a fost refuzată la îmbarcare (poarta de plecare) ar putea fi lipsită de relevanță. Desigur, articolul 2 litera (j) [OR 6] din regulament impune, potrivit modului său de redactare, un refuz la îmbarcare, deși pasagerii s-au prezentat „pentru îmbarcare” în condițiile prevăzute la articolul 3 alineatul (2) din regulament. Astfel, modul de redactare sugerează, mai întâi, că pasagerii trebuie să se prezinte întotdeauna la timp pentru îmbarcare și tot la îmbarcare trebuie să le fie refuzată îmbarcarea.

Și Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania, denumită în continuare „BGH”) a statuat astfel că pasagerul care intenționează să invoce un drept ca urmare a refuzului la îmbarcare trebuie, în principiu, să se fi prezentat pentru îmbarcare. Prin urmare, atunci când pasagerul se așează la rând la timp, dar, din cauza unei aglomerații majore, nu este înregistrat la timp, nu ar exista un refuz la îmbarcare. În acest caz, pasagerul ar avea posibilitatea de a determina, prin propria acțiune, o pronunțare a respingerii îmbarcării sale sau un comportament de respingere al operatorului de transport aerian. Astfel, Regulamentul privind drepturile pasagerilor [Regulamentul (CE) nr. 261/2004] nu ar conține un ansamblu complet de norme care prevăd drepturi la compensație, la

rambursarea cheltuielilor și a serviciilor de asistență pentru toate cazurile în care pasagerul nu este transportat sau nu este transportat la momentul datorat. Regulamentul nu ar conține decât drepturi minime pentru pasageri în cazul refuzului la îmbarcare împotriva voinței lor, al anulării zborului și al întârzierii zborului. Aceste drepturi minime ar fi drepturi legale care nu decurg din contractul de transport pe care pasagerul l-a încheiat, de exemplu, cu operatorul de transport aerian. Pe de altă parte, articolul 12 alineatul (1) din regulament ar lăsa dreptului (național) în materia contractelor sarcina de a stabili dacă operatorul de transport aerian, care, prin comportamentul său, a cauzat refuzul la îmbarcare în sensul regulamentului, este supus unei obligații de garanție mai extinse (a se vedea în acest sens decizia de îndrumare a BGH din 16 aprilie 2013, X ZR 83/12, NJW-RR 2013, p. 1462, 1463). În cauza judecată de BGH, nu au fost, însă, pronunțate concluzii cu privire la o eventuală respingere expresă la ghișeul de înregistrare, iar BGH a considerat în mod expres că este posibil ca un refuz la îmbarcare care a intervenit anticipat, înainte de sosirea pasagerului la îmbarcare, să fie acoperit de Regulamentul privind dreptul pasagerilor în măsura în care acesta este exprimat în mod clar față de pasager (a se vedea hotărârea BGH, citată anterior, punctul 11).

Or, într-o decizie ulterioară privind o reprogramare a unui zbor (o modificare a unei rezervări) cu mai multe zile înainte de ora de plecare prevăzută, BGH german a precizat că, în cazul unui **[OR 7]** refuz la îmbarcare exprimat anticipat, înainte de sosirea pasagerului la îmbarcare, prezentarea la timp a pasagerului în vederea înregistrării și a îmbarcării, nu este o condiție prealabilă necesară pentru existența unui drept la despăgubire ca urmare a unui refuz la îmbarcare. Dimpotrivă, nu ar fi relevantă nici prezentarea la înregistrare, nici prezentarea la ieșire, în cazul în care operatorul de transport aerian a exprimat deja anterior în mod neechivoc că nu intenționează să transporte pasagerul (așa-numitul refuz la îmbarcare anticipat; a se vedea hotărârea BGH din 17 martie 2015, X ZR 34/14, NJW 2015, p. 2181, 2182, punctul 8 și următoarele). Desigur, regulamentul nu ar viza în mod expres cazul în care pasagerului i se refuză deja transportul înainte de a se prezenta la îmbarcare. Dimpotrivă, refuzul transportului ar fi definit, la articolul 2 litera (j) din regulament, tocmai ca respingerea pasagerului care dorește să se urce [la bordul aeronavei] la poarta de îmbarcare. Cu toate acestea, ținând seama de nivelul ridicat de protecție urmărit de Regulamentul privind dreptul pasagerilor aerieni, prezentarea la ieșire nu ar putea fi impusă în toate cazurile ca o condiție a unui drept la compensație (a se vedea BGH, hotărârea citată, punctul 11).

Se pare că, până în prezent, Curtea de Justiție nu s-a pronunțat, însă, în ceea ce privește posibilitatea unui refuz anticipat al transportului încă de la ghișeul de zbor, înainte de a ajunge la poarta de îmbarcare, astfel încât era necesar să îi fie prezentată această problemă în vederea unei decizii preliminare.

2.

Presupunând că un refuz al transportului, în sensul articolului 2 litera (j) din regulament, de către societatea de transport aerian poate avea loc nu numai la

îmbarcare (la poarta de plecare), ci și anterior, la ghișeul de înregistrare (a se vedea punctul 1 de mai sus), se ridică în continuare problema momentului în care un astfel de refuz al transportului poate încă interveni. Potrivit instanței de trimitere, refuzul transportului reclamantei și al soțului său la ghișeul de înregistrare, în 27 mai 2018, în jurul orei 07:00, așadar cu cinci minute înainte de ora de plecare prevăzută, 07:05, nu mai poate fi considerat un refuz de transport relevant din punct de vedere juridic, deoarece, la acel moment, procedurile de îmbarcare fuseseră deja în mod evident încheiate, nemaifiind posibilă o îmbarcare a reclamantei și a soțului său. Astfel, BGH german a statuat de asemenea că *un refuz al urcării [la bordul aeronavei] nu mai poate fi avut în vedere atunci când avionul și-a părăsit deja poziția de staționare, [OR 8], iar urcarea încă a unui pasager [la bordul aeronavei] nu mai este de facto posibilă* (a se vedea hotărârea BGH din 30 aprilie 2009, Xa ZR 78/08, NJW 2009, p. 2740, 2741, punctul 9).

Nici cu privire la această chestiune nu există o jurisprudență a Curții de Justiție a Uniunii Europene, astfel încât era necesar să i se adreseze aceste întrebări preliminare.

3.

De asemenea potrivit jurisprudenței BGH, un astfel de refuz al transportului nu constă nici în faptul că reclamanta și soțul său, după ce nu au ajuns la timp la ghișeul de înregistrare, au fost transferați de pârâtă la un alt zbor, în ziua următoare. O astfel de modificare a rezervării după ajungerea cu întârziere la ghișeul de înregistrare nu constituie, în opinia BGH, un caz de refuz al transportului în sensul articolului 2 litera (j) din regulament (a se vedea hotărârea BGH din 30 aprilie 2009, Xa ZR 78/08, NJW 2009, p. 2740, 2741, punctul 20).

Nici cu privire la această chestiune nu există o jurisprudență a Curții de Justiție a Uniunii Europene, astfel încât era necesar să i se adreseze aceste întrebări preliminare.

4.

În ipoteza în care refuzul transportului la ghișeul de zbor, la un astfel de moment tardiv, cu puține minute înaintea plecării și după încheierea procedurilor de îmbarcare, nu ar intra în domeniul de aplicare al articolului 2 litera (j) menționat, se ridică în continuare problema dacă, în speță, o „culpă de organizare” nu permite, cu titlu excepțional, să se renunțe total la existența unui refuz explicit al transportului și să se acorde, totuși, pasagerului un drept la compensație în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) din regulament.

Până în prezent, în dreptul Uniunii nu a fost clarificată problema dacă o situație precum cea din speță, în care pasagerii se așează la rând în fața ghișeului de înregistrare la timp (în speță, cu aproximativ două ore) înainte de plecare, însă, ca urmare a unor deficiențe organizatorice ale pârâtei (de exemplu, un număr insuficient de ghișee de înregistrare deschise, lipsă de personal, lipsa informării pasagerilor prin difuzoare) și/sau ca urmare a unor perturbări la aeroport (de

exemplu, în speță, un defect al benzii transportoare de bagaje), ajung la rând la ghișeul de înregistrare abia într-un moment **[OR 9]** (în speță, cu cinci minute înainte de ora de plecare) în care procedurile de îmbarcare sunt deja încheiate și, pentru acest motiv, pasagerii nu mai sunt îmbarcați, constituie un caz de „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 2 litera (j) din regulament.

Desigur, conform jurisprudenței BGH german menționate anterior, regulamentul prevede doar drepturi minime și nu acoperă toate cazurile în care – indiferent de cauză – pasagerul nu este transportat (a se vedea decizia de îndrumare a BGH din 16 aprilie 2013, X ZR 83/12, NJW-RR 2013, p. 1462, 1463; hotărârea din 30 aprilie 2009, Xa ZR 78/08, NJW 2009, p. 2740, 2741 și urm., punctul 13 și urm.). Instanța de trimitere are, însă, îndoieli referitor la aspectul dacă Curtea de Justiție a Uniunii Europene ar considera o astfel de situație ca intrând în sfera noțiunii de „refuz la îmbarcare” în sensul articolului 2 litera (j) din regulament, în special ținând seama de obiectivul Regulamentului privind drepturile pasagerilor aerieni, de a asigura un înalt nivel de protecție a pasagerilor aerieni.

Faptul că, prin așezarea la timp la coada aflată în fața ghișeului de check-in, răspunderea pasagerului încetează și începe domeniul de influență al operatorului de transport aerian, ar putea pleda în favoarea acestei ipoteze. Începând cu acest moment, pasagerul nu mai este în măsură să influențeze avansul său în cadrul cozii. În schimb, operatorul de transport aerian poate, în principiu, să controleze organizarea înregistrării – de exemplu, prin deschiderea unor ghișee suplimentare.

În plus, societățile de transport aerian trebuie să își organizeze funcționarea astfel încât un pasager sosit înainte de expirarea termenului impus să se poată înregistra la timp și să poată ajunge la aeronava sa. În măsura în care acest proces eșuează din cauza lipsei de personal, a perturbărilor din cadrul prelucrării datelor, a problemelor întâmpinate la sortarea bagajelor și, ca urmare a acestora, a formării unei cozi lungi în vederea înregistrării, răspunderea ar putea fi doar a operatorului de transport. În caz contrar, operatorul de transport aerian ar avea, în definitiv, posibilitatea de a priva pasagerul de drepturile sale, de exemplu, printr-o înregistrare în mod deliberat lentă (de exemplu, în cazul suprazervării) sau prin „producerea” unor rânduri de așteptare lungi (de exemplu, prin deschiderea a prea puține ghișee). În plus, se obișnuiește ca societatea de transport aerian să invite sau să convoace încă o dată, separat, la check-in, pasagerii unui zbor la care încheierea primirilor este iminentă, creând sau oferind ocazia unui check-in accelerat pentru pasagerii care răspund acestei invitații. **[OR 10]**

Termenul de 45 de minute prevăzut la articolul 3 alineatul (2) litera (a) din regulament are ca scop să creeze pasagerului securitatea juridică privind momentul-limită la care acesta trebuie să se prezinte la ghișeu în vederea înregistrării, pentru a putea pretinde dreptul la îmbarcare. Or, în cazul în care ar prezenta relevanță momentul înregistrării efective, pasagerul nu ar putea determina aproape niciodată cu siguranță momentul la care trebuie să se prezinte în vederea înregistrării. Acesta ar trebui să ia în calcul toate întârzierile posibile din cadrul procesului de înregistrare. Acest aspect este aproape imposibil, întrucât

pasagerul nu poate nici să prevadă în mod concret cauzele întârzierilor și nici să aprecieze în mod util întinderea sau durata întârzierilor individuale. În plus, pe baza rezervărilor existente, operatorul de transport aerian poate aprecia de la început care este numărul de pasageri care se vor prezenta probabil la ghișeul de înregistrare respectiv. *A fortiori*, trebuie să se ia în calcul că se vor prezenta pentru înregistrare și pasagerii care s-au înregistrat online și au achitat deja taxa aferentă bagajului de cală. Operatorul efectiv de transport aerian nu este lipsit de protecție nici în cazul în care, din punctul de vedere al acestuia, pot fi așteptate obstacole sau insuficiențe în procesul de înregistrare. Astfel, în conformitate cu articolul 3 alineatul (2) litera (a) din regulament, acesta are posibilitatea să specifice în prealabil în scris (inclusiv prin mijloace electronice) o perioadă mai generoasă în cadrul căreia pasagerii trebuie să se prezinte pentru înregistrare.

În măsura în care pârâta consideră că, în cazul devansării orei, pasagerul nu trebuie să rămână la coadă pur și simplu, fără a spune nimic, ci trebuie să atragă atenția în mod activ asupra sa personalului operatorului de transport aerian, în caz contrar fiind acuzat de complicitate, această opinie poate, de asemenea, fi susținută de argumente întemeiate.

Întrucât, până în prezent, această problemă nu a fost soluționată de Curte, a fost necesar, de asemenea, să se adreseze întrebarea preliminară.

### III.

[*omissis*][procedură națională]

[*omissis*]

[**OR 11**] [*omissis*]

Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf)