

Asia C-578/19

Ennakkoratkaisupyyntö

Jättämispäivä:

30.7.2019

Ennakkoratkaisupyyntön esittänyt tuomioistuin:

Supreme Court of the United Kingdom (Yhdistyneen
kuningaskunnan ylin tuomioistuin)

Ennakkoratkaisupyyntön esittämistä koskevan päätöksen tekemispäivä:

24.7.2019

Valittaja:

X

Vastapuoli:

Kuoni Travel Ltd.

[alkup. s. 1]

SUPREME COURT OF THE UNITED KINGDOM

24.7.2019

Asiassa

[--]

X (valittaja) vastaan

Kuoni Travel Ltd (vastapuoli)

KUULTUAAN 1. toukokuuta 2019 valittajan asianajajaa, vastapuolen asianajajaa
ja väliintulijan asianajajaa

ON PÄÄTTÄNYT SEURAAVAA:

- 1 Tämän päätöksen liitteessä esitettyihin kysymyksiin pyydetään ennakkoratkaisua Euroopan unionin tuomioistuimelta Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 267 artiklan nojalla.
2. Oikeudenkäyntikuluista päätetään myöhemmin.

Kirjaaja

24.7.2019

[alkup. s. 2]

LIITE

ENNAKKORATKAISUKYSYMYKSET

(1) Jos matkapaketin järjestäjä tai sen välittäjä on täyttänyt puutteellisesti tai virheellisesti kuluttajan kanssa tekemästään pakettilomaa koskevasta sopimuksesta, johon sovelletaan matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista 13.6.1990 annettua neuvoston direktiiviä 90/314/ETY, johtuvat velvoitteensa ja tämä puutteellinen tai virheellinen suoritus on seurausta kyseiseen sopimukseen liittyviä palveluja suorittavan hotelliyrityksen työntekijän toimista

- (a) voidaanko kyseisen direktiivin 5 artiklan 2 kohdan kolmannen luetelmakohdan toisessa osassa vahvistettua vastuusta vapauttavaa perustetta soveltaa, ja jos näin on,
- (b) millä perusteilla kansallinen tuomioistuin arvioi, voidaanko tätä perustetta soveltaa?

(2) Jos matkanjärjestäjä tai välittäjä tekee kuluttajan kanssa sopimuksen pakettilomasta, johon sovelletaan neuvoston direktiiviä 90/314/ETY, ja jos hotelliyritys tarjoaa tähän sopimukseen liittyviä palveluja, onko kyseisen hotelliyhtiön työntekijää itseään pidettävä mainitun direktiivin 5 artiklan 2 kohdan kolmannen luetelmakohdan vastuusta vapauttavassa perusteessa tarkoitettuna ”palvelujen suorittajana”?

Kirjaaja

24.7.2019

[alkup. s. 3]

SUPREME COURT ON MÄÄRÄNNYTT, että kukaan ei saa julkaista tai paljastaa tämän oikeudenkäynnin valittajan nimeä tai osoitetta tai julkaista tai paljastaa tässä menettelyssä tietoja, joiden perusteella valittaja tai hänen perheenjäsenensä voitaisiin todennäköisesti tunnistaa.

TUOMIO

X (valittaja) vastaan Kuoni Travel Ltd (vastapuoli)

[– –]

TUOMIO, ANNETTU

24.7.2019

Asian käsittely 1.5.2019

[alkup. s. 4]

[– –]

[alkup. s. 5]

LORD LLOYD-JONES: (jonka kanssa Lord Kerr, Lord Hodge, Lady Arden ja Lord Kitchin ovat samaa mieltä)

Tosiseikat

1. Valittaja ja hänen aviomiehensä (X ja hänen aviomiehensä, joiden henkilötiedot Court of Appeal [ylioikeus, Yhdistynyt kuningaskunta] ja Supreme Court ovat määränneet salassa pidettäväksi), tekivät vastapuolena olevan matkanjärjestäjän (Kuoni) kanssa sopimuksen, jossa Kuoni sitoutui järjestämään Sri Lankassa pakettiloman, joka sisälsi Yhdistyneestä kuningaskunnasta lähtevät meno- ja paluulennot sekä kattavan majoituspaketin Club Bentota -nimisessä hotellissa (jäljempänä hotelli) 15 yön ajaksi 8.–23.7.2010.
2. Sopimuksessa todettiin tältä osin seuraavaa:

”Sopimuskumppaninne on Kuoni Travel Ltd. Sitoudumme järjestämään teille erilaisia palveluja, jotka ovat osa meiltä varaamaanne lomamatkaa.” (varausehtojen 2.2 kohta)

”– – otamme vastuun siitä, että meistä taikka meitä edustavista tai meille palveluja suorittavista tahoista johtuvan virheen vuoksi lomajärjestelyjen jokin osa, joka on varattu ennen lähtöä Yhdistyneestä kuningaskunnasta, ei vastaa esitteen kuvausta tai kohtuullista tasoa, tai siitä, että te kuollette tai loukkaannutte tai matkakumppaninne kuolee tai loukkaantuu sellaisen toiminnan yhteydessä, joka on osa näitä lomajärjestelyjä. Emme ota vastuuta siltä osin kuin lomajärjestelyjen puutteellisuus tai kuolema tai loukkaantuminen ei ole seurausta virheestä, joka johtuu meistä taikka meitä edustavista tai meille palveluja suorittavista tahoista; jonka olette itse aiheuttaneet; – – tai joka johtuu ennalta arvaamattomista olosuhteista, joita

emme itse ole voineet tai joita meitä edustava tai meille palveluja suorittava taho ei ole voinut ennakoida tai estää edes asiaankuuluvaa huolellisuutta noudattaen.” (Varausehtojen 5.10 kohdan b alakohta)

3. Valittaja oli 17.7.2010 aikaisin aamulla liikkeellä hotellin alueella ja matkalla hotellin vastaanottoon. Hän kohtasi hotellin työntekijä N:n, joka oli hotellin palveluksessa sähköasentajana (tuomarin toteamien tosiseikkojen mukaan) ja jonka valittaja tunnisti hotellin sähköasentajaksi. N oli työvuorossa ja hänellä oli yllään kunnossapitohenkilöstön käyttämä työasu. N tarjoutui näyttämään X:lle oikoreitin hotellin vastaanottoon, mihin tämä suostui. N houkutteli X:n tekniseen tilaa, jossa hän raiskasi ja pahoinpiteli X:n. **[alkup. s. 6]**
4. X vaatii pääasian oikeudenkäynnissä vahingonkorvausta Kuonilta raiskauksen ja pahoinpitelyn vuoksi. Vaatimus perustuu sopimusrikkomukseen ja/tai vuonna 1992 annettuun lakiin matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatoista (Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992, jäljempänä pakettimatkalaki), jolla matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatoista 13.6.1990 annettu neuvoston direktiivi 90/314/ETY (jäljempänä direktiivi 90/314/ETY) on saatettu osaksi Yhdistyneen kuningaskunnan kansallista lainsäädäntöä.

Asiaa koskevat oikeussäännöt

5. Direktiivin 90/314/ETY 5 artiklassa säädetään soveltuvin osin seuraavaa:

”5 artikla

1. Jäsenvaltioiden on toteutettava tarpeelliset toimenpiteet sen varmistamiseksi, että sopimuksen osapuolena oleva matkanjärjestäjä tai välittäjä vastaa suhteessa kuluttajaan sopimuksen mukaisten velvoitteiden asianmukaisesta täyttämisestä siitä riippumatta, kuuluuko niiden täyttäminen järjestäjälle, välittäjälle tai muulle palvelun suorittajalle, edellä sanotun kuitenkaan rajoittamatta matkanjärjestäjän tai välittäjän oikeutta vaatia korvausta muilta palvelujen suorittajilta.

2. Jäsenvaltioiden on toteutettava tarpeelliset toimenpiteet sen varmistamiseksi, että matkanjärjestäjä tai välittäjä vastaa suhteessa kuluttajaan sopimuksen puutteellisesta tai virheellisestä täyttämisestä aiheutuvasta vahingosta, paitsi jos sopimuksen puutteellinen tai virheellinen täyttäminen ei johdu heidän tai muun palvelun suorittajan virheestä, siksi, että:

- sopimuksen täyttämässä ilmenevät puutteet johtuvat kuluttajasta,
- nämä puutteet johtuvat kolmannelta osapuolelta, jolla ei ole yhteyttä sovittujen palvelujen suorittamiseen, ja ne ovat ennalta-arvaamattomia eikä niitä voi välttää,

- puutteet johtuvat 4 artiklan 6 kohdan toisen alakohdan ii alakohdassa tarkoitettua ylivoimaisesta esteestä taikka sellaisesta tapahtumasta, jota matkanjärjestäjä tai välittäjä **[alkup. s. 7]** tai palvelujen suorittaja ei ole asianmukaista huolellisuutta noudattamalla voinut ennakoida tai estää.

--

Jos matkapakettiin sisältyvien palvelujen saamatta jäämisestä tai niiden virheellisestä suorittamisesta aiheutuu muuta vahinkoa kuin henkilövahinko, jäsenvaltiot voivat sallia korvausvastuun rajoittamisen sopimusehdolla. Vastuunrajoitus ei saa olla kohtuuton.

3. Edellä 1 ja 2 kohdan säännöksistä ei saa poiketa sopimuksella, sanotun kuitenkaan rajoittamatta 2 kohdan neljännen alakohdan soveltamista.”

6. Pakettimatkalain 15 §:ssä säädetään soveltuvin osin seuraavaa:

”(1) Sopimuksen osapuoli vastaa suhteessa kuluttajaan sopimuksesta johtuvien velvoitteiden asianmukaisesta täyttämistä siitä riippumatta, kuuluuko niiden täyttäminen kyseiselle osapuolelle tai muulle palvelun suorittajalle, edellä sanotun kuitenkaan vaikuttamatta kyseisen osapuolen oikeussuojakeinoihin tai kanneoikeuteen tällaisia muita palvelun suorittajia kohtaan.

(2) Sopimuksen osapuoli vastaa suhteessa kuluttajaan sopimuksen puutteellisesta tai virheellisestä täyttämistä aiheutuvasta vahingosta, paitsi jos sopimuksen puutteellinen tai virheellinen täyttäminen ei johdu kyseisen osapuolen tai muun palvelun suorittajan virheestä siksi, että -

(a) sopimuksen täyttämässä ilmenevät puutteet johtuvat kuluttajasta;

(b) nämä puutteet johtuvat kolmannelta osapuolelta, jolla ei ole yhteyttä sovittujen palvelujen suorittamiseen, ja ne ovat ennalta arvaamattomia eikä niitä voi välttää; tai

(c) nämä puutteet johtuvat - **[alkup. s. 8]**

(i) epätavallisista ja ennalta arvaamattomista olosuhteista, joihin olosuhteeseen vetoava osapuoli ei voi vaikuttaa ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka asiaankuuluvaa huolellisuutta olisi noudatettu; tai

(ii) tapahtumasta, jota sopimuksen osapuoli tai palvelujen tarjoaja ei olisi voinut ennakoida tai välttää, vaikka asiaankuuluvaa huolellisuutta olisi noudatettu.

--

(5) Edellä 1 ja 2 momentin vastuuta koskevista säännöksistä ei saa poiketa sopimusehdolla, sanotun vaikuttamatta edellä 3 ja 4 momentin soveltamiseen.”

7. Vuonna 1982 tavaroiden ja palvelujen myynnistä annetun lain (Supply of Goods and Services Act 1982) 13 §:n mukaan Kuoni oli velvollinen suorittamaan sopimuksen mukaiset palvelut asiaankuuluvalla huolellisuudella ja asiantuntemuksella.

Asian käsittelyn vaiheet

8. Oikeudenkäynnissä X:n vaatimukset perustuvat pohjimmiltaan siihen, että sopimusvelvoitteiden täyttämässä oli raiskauksen ja pahoinpitelyn vuoksi virhe. (Supreme Courtissa X:n asianajaja korosti, että kanne on pohjimmiltaan sopimusrikkomusta koskeva kanne, vaikka vaatimus esitettiin myös pakettimatkalain rikkomisen perusteella.) X:n puolesta myönnettiin, ettei ollut syytä edellyttää, että N olisi tullut havaita riskitekijäksi. X:n kanteessa ei myöskään väitetty, että Kuonin tai hotellin toiminnassa olisi ollut järjestelmällistä tai organisatorista huolimattomuutta (kuten laiminlyönti valvoa N:n toimintaa tai huolimattomuus N:ää työntekijäksi valittaessa), joka olisi syy-yhteydessä hyökkäykseen. Hyökkäyksen aiheutti N yksin.
9. Vastineessaan Kuoni myönsi, että se oli ”vastuussa suhteessa kantajaan lomasopimuksen mukaisten velvoitteiden asianmukaisesta täyttamisestä siitä riippumatta, kuuluiko tällaisten velvoitteiden täyttäminen sille itselleen tai muulle palvelujen suorittajalle”, ja siitä, että ”mainitut velvoitteet suoritettaisiin kohtuullisella asiantuntemuksella ja huolellisuudella”. Kuoni kuitenkin kiisti sen, että N:n tekemä raiskaus ja pahoinpitely rikkoisivat niitä velvollisuuksia, joita Kuonilla oli X:ää kohtaan sopimuksen tai pakettimatkalain nojalla. Se kiisti erityisesti sen, että ne merkitsisivät sopimukseen perustuvien velvoitteiden virheellistä täyttämistä. Lisäksi Kuoni vetosi puolustukseen varausehtojen 5.10 kohdan b alakohtaan ja pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohtaan.
10. Ensimmäisessä oikeusasteessa [–] [High Court] totesi [–], etteivät varausehtojen 5.10 kohdan b alakohdassa tarkoitetut ”lomajärjestelyt” kata kunnossapitohenkilöstöön kuuluvan työntekijän toimintaa, kun tämä ohjaa vieraan hotellin vastaanottoon. [–] Lisäksi todettiin, että Kuoni olisi joka tapauksessa voinut vedota pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c alakohdan ii alakohtaan, koska pahoinpitely oli tapahtuma, jota ei olisi voitu ennakoida tai välttää (hotellin toimenpitein) edes asianmukaista huolellisuutta noudattaen. [–]
11. Court of Appeal hylkäsi valituksen jäsenten enemmistöllä (kokoonpanossa Sir Terence Etherton MR, Longmore ja Asplit LJ; eriyvän näkemyksen esitti tuomari Longmore LJ).

12. Yhteisessä tuomiossa Master of the Rolls ja Asplin LJ katsoivat, että varausehtojen 5.10 kohdan b alakohdassa olevan sanan ”lomajärjestelyt” asianmukainen tulkinta ei kata hotellin kunnossapitohenkilöstön jäsentä, jonka hotellivieras tunnistaa tähän ryhmään kuuluvaksi ja joka ohjaa vieraan hotellin vastaanottoon. Tämä toiminta ei kuulunut niihin tehtäviin, joita varten työntekijä oli otettu palvelukseen [––]. Pakettimatkalakia ei ole suunniteltu helpottamaan korvausvaatimusten esittämistä matkanjärjestäjää kohtaan tilanteessa, jossa palvelujen suorittajan työntekijä toimii virheellisesti ja kyseinen toiminta ei kuulu tehtäviin, joita varten työntekijä on otettu palvelukseen, ja jossa palvelujen suorittajalla ei ole vastuuta kolmannen deliktistä kuluttajan kansallisen lain eikä palvelujen suorittajaan sovellettavan ulkomaisen lain nojalla [––].
13. Enemmistö katsoi lisäksi, ettei Kuoni ollut vastuussa **[alkup. s. 9]** 5.10 kohdan b alakohdan nimenomaisten ehtojen eikä pakettimatkalain 15 §:n nojalla, koska N ei ollut kyseisissä ehdoissa tai säännöksissä tarkoitettu palvelujen suorittaja. Tuomari oli asianmukaisesti katsonut, että N:n suorittamien palvelujen osalta palvelujen suorittajana oli pidettävä hotellia eikä N:ää. Varausehdoissa viitattiin ”meitä edustaviin ja meille palveluja suorittaviin tahoihin”, mikä merkitsee, että Kuonin ja palvelujen suorittajien välillä on oltava suora sopimukseen tai lupaukseen perustuva suhde. Lisäksi tätä tulkintaa tuki pakettimatkalain 15 §. Pakettimatkalain 15 §:ssä ei ole mitään sellaista, mistä voisi päätellä varausehtojen 5.10 kohdan b alakohdassa tai kyseisen lain 15 §:ssä olevan ilmauksen ”palvelujen suorittaja” tarkoittavan jotakin muuta. Pakettimatkalain 15 §:n 1 momentissa oleva nimenomainen ehto, joka koskee ”[pakettiloman järjestäjän] oikeussuojakeinoja tai kanneoikeutta tällaisia muita palvelujen suorittajia kohtaan”, heijasti matkanjärjestäjän ja palvelujen suorittajan välistä suoraa suhdetta ja saattoi luoda oletuksen tällaisen suhteen olemassaolosta. Tilanteessa, jossa sopimuksen osapuoli kantaa ensisijaisen ja henkilökohtaisen vastuun siitä, että edustajien tai palvelujen suorittajien toiselle sopimuksen osapuolelle tarjoamat palvelut vastaavat kohtuullista tasoa, käsitteen ”palvelujen suorittaja” luonnollinen merkitys viittaa henkilöön, jolla on sopimukseen tai **[alkup. s. 10]** lupaukseen perustuva suora vastuu tällaisten palvelujen tarjoamisesta, eikä tällaisen henkilön työntekijään [––]. Ei ollut havaittavissa syitä, joiden vuoksi vastuu tulisi asettaa matkanjärjestäjälle, kun sen tai hotellin toiminnassa sellaisenaan ei ollut virhettä ja kun pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohdan nimenomainen vastuusta vapauttava peruste selvästi viittaa vastakkaiseen lopputulokseen. Lisäksi tällaisessa tilanteessa ei ollut realistista olettaa, että matkanjärjestäjä voisi suojautua työntekijän tai hotellin korvausvastuun tai vakuutuksen nojalla [––].
14. Enemmistö katsoi, ettei ole tarpeen ratkaista kysymystä N:n toimintaan liittyvästä hotellin deliktiin perustuvasta vastuusta, sillä vaikka hotelli olisi vastuussa kolmannen deliktistä, Kuoni voisi kuitenkin nojautua laissa olevaan ja sen varausehtoihin sisällytettyyn vastuusta vapauttavaan perusteeseen [––].
15. Longmore LJ (eriävä mielipide) totesi seuraavaa:

(1) Hän ei ollut vakuuttunut siitä, että Kuoni oli oikeassa väittäessään, ettei hotellin tai sen henkilöstön velvollisuus ohjata vieraita hotellin vastaanottoon ole sopimukseen perustuva velvoite, mutta hän oli vakuuttunut siitä, että jos hotellin henkilöstöön kuuluva henkilö tarjoutui ohjaamaan vieraan hotellin vastaanottoon, kuten tuomari oli todennut, kyse oli palvelusta, jonka suorittamisesta kohtuullista tasoa noudattaen Kuoni oli vastuussa [– –].

(2) Hän ei hyväksynyt Kuonin väitettä, jonka mukaan N ei toiminut palvelujen suorittajana, perustuen tuomarin selvitykseen siitä, että N oli houkutellut X:n tekniseen tilaan. X oletti N:n suorittavan palveluja, ja hänellä oli perusteltu syy olettaa näin olevan. Lisäksi N:n todellisella motiivilla ei ollut merkitystä [– –].

(3) Sopimuksessa ei ollut nimenomaista ehtoa, jonka mukaan hotellin palveluksessa olevat sähköasentajat tarjoaisivat X:lle yleistä apua, kuten ohjaisivat hotellin vastaanottoon. Kuitenkin jotta ”lomajärjestelyjen” toteutus neljän tähden hotellissa, mihin Kuoni oli sitoutunut, vastaisi kohtuullista tasoa, hotellin henkilökunnan oli toimittava avuliaasti apua pyytäviä hotellivieraita kohtaan ja etenkin itse apua tarjotessaan. N ei missään mielessä avustanut X:ää kohtuullisella tavalla ohjatessaan tämän tekniseen tilaan [– –].

”Tämän vuoksi katson, etteivät X:n lomajärjestelyt olleet kohtuullista tasoa ja että näin ollen kyse on pakettimatkalain 15 §:n 2 momentissa tarkoitettusta virheellisestä suorituksesta. Kuonin on, sanotun vaikuttamatta sovellettaviin vastuuvapausperusteisiin, otettava vastuu kyseisestä toiminnasta. Tiettyyn pisteeseen saakka palvelujen suorittajan identiteetillä ei ole ratkaisevaa merkitystä. **[alkup. s. 11]** Hotelli tarjoaa vieraidensa avustamiseen liittyviä palveluja ja suorittaa nämä palvelut työntekijöidensä avulla. Kysymys siitä, osallistuiko myös N palvelun tarjoamiseen, on ratkaisevan tärkeä vastaväitteitä arvioitaessa. Jos, kuten tuomari katsoi, palvelujen suorittajana pidetään ainoastaan ja yksinomaan hotelleja, Kuoni voi esittää pätevän vastaväitteen, sillä virheellinen suoritus ei johtunut Kuonista eikä hotellista, koska tuomarin toteamusten perusteella sopimuksen puutteellinen täyttäminen johtui tapahtumasta, jota Kuoni tai hotelli ei olisi pystynyt ennakoimaan tai välttämään edes asiaankuuluvaa huolellisuutta noudattaen. Hotelli ei ole laiminlyönyt N:ää koskevien suositusten hankkimista eikä sillä ollut aiempien tapahtumien tai muiden syiden vuoksi olettaa, että N tulisi raiskaamaan hotellivieraan. Jos N:ää kuitenkin pidetään vieraan avustamiseen liittyvien palvelujen suorittajana hotellin sijasta tai sen ohella, hän olisi voinut (kyseisten palvelujen suorittajana) ennakoida tai estää oman rikollisen toimintansa.” [– –]

(4) ”Meille”-sanan käytöllä Kuonin varausehdoissa ei voi olla ratkaisevaa merkitystä arvioitaessa sitä, onko palvelujen suorittajana pidettävää N:ää vai hotellia [– –].

(5) Palvelujen suorittajan identiteettiä koskevat perustelut ovat tarkasti harkittuja, ja niitä on arvioitava periaatteiden tasolla [– –]. Englannin ja Walesin oikeuden johtavana periaatteena on, että sopimusvastuuseen sitoutuneella henkilöllä säilyy sopimuksen omaa osaa koskeva vastuu, vaikka hän antaisi tehtävän muiden hoidettavaksi [– –].

(6) Direktiivin ja pakettimatkalain perimmäisenä tarkoituksena oli antaa loman hankkineille henkilöille, joiden loma oli mennyt pilalle, oikeussuojakeino sopimuskumppania kohtaan. Tulisi olla matkanjärjestäjän tehtävänä selvittää pilalle menneestä lomasta johtuvat seuraukset niiden tahojen kanssa, joiden kanssa se on itse tehnyt sopimuksen ja jotka pystyvät selvittämään asioita edelleen omien työntekijöidensä tai itsenäisten alihankkijoidensa kanssa [– –].

(7) Ei ollut syytä katsoa, että palvelujen suorittajan käsitteen pitäisi rajoittua hotelliin, kun kyse on itsenäisestä alihankkijasta tai työntekijästä. Palvelujen suorittamisen käsite voi olla pelkkä astetta koskeva kysymys [– –]. Joitakin työntekijöitä olisi kuitenkin epäilemättä pidettävä palvelujen suorittajina.

”Esimerkiksi risteilyaluksen päällikkö suorittaa tärkeän palvelun ohjaamalla alusta siten, ettei se altistu vaaraan; sillä, että hän on laivayhtiön työntekijä [alkup. s. 12], ei ole juurikaan merkitystä laivalla olevien lomailijoiden kannalta, eikä matkanjärjestäjillä pitäisi olla mahdollisuutta kiistää vastuuta siinäkin tapauksessa, että laivayhtiö on ryhtynyt kohtuullisiin toimiin kokeneen päällikön tasoa vastaavien palvelujen tarjoamiseksi.” [– –]

(8) Vaikka hotellin vastuu kolmannen deliktistä ei ollut asian kannalta ratkaiseva, tuomari ei pitänyt lainkaan selvänä, ettei hotelli olisi vastuussa kolmannen deliktistä Englannin lain mukaan sen työntekijän tekemän raiskauksen takia, kun työntekijä on ollut pukeutuneena työasuun ja näyttäytynyt ulkopuolisille luotettavana työntekijänä [– –].

Supreme Courtin käsiteltävänä olevat asiat

16. Supreme Courtin käsiteltävänä oli kaksi keskeistä kysymystä.

(1) Onko X:n raiskausta ja pahoinpitelyä pidettävä Kuonille sopimuksen mukaan kuuluvien velvoitteiden virheellisenä täyttämisenä?

(2) Jos kysymykseen vastataan myöntävästi, voidaanko Kuonin vastuu N:n toiminnasta sulkea pois varausehtojen 5.10 kohdan b alakohdan ja/tai pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan nojalla?

Tämä unionin oikeuden tulkintaa koskeva ennakkoratkaisupyyntö liittyy erityisesti toiseen kysymykseen.

Asianosaisten lausumat Supreme Courtissa

17. Supreme Court hyväksyi ABTA Ltd:n (Britannian matkatoimistoja edustava toimialajärjestö, jäljempänä ABTA) osallistumisen valituksen käsittelyyn väliintulijana.
18. Asianosaiset ovat yksimielisiä siitä, että varausehtojen 5.10 kohdan b alakohdan tarkoituksena oli toisintaa pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohta, jolla puolestaan oli tarkoitus saattaa direktiivin 5 artikla osaksi kansallista lainsäädäntöä. Asianosaiset ovat yksimielisiä myös siitä, että pakettimatkalain 15 §:n mukaista vastuuta ei ole mahdollista poistaa sopimuksella (pakettimatkalain 15 §:n 5 momentti). Sopimuksen mukainen vastuusta vapauttava peruste on voimassa rinnakkain laissa olevan perusteen kanssa.
19. X:n puolesta on esitetty seuraavat toista kysymystä koskevat keskeiset lausumat: **[alkup. s. 13]**
 - (1) Kuoni ei voi vedota sopimuksen mukaiseen vastuusta vapauttavaan lausekkeeseen, koska se pyrkii poistamaan Kuonin vastuun tuottamukseen perustuvasta henkilövahingosta, mikä on kohtuuttomista sopimusehdoista annetun vuoden 1977 lain (Unfair Contract Terms Act) 1 §:n 1 momentin a kohdan, 1 §:n 3 momentin ja 2 §:n mukaan kiellettyä. Lisäksi siltä osin kuin kanteen perustuu sopimusrikkomukseen, Kuoni ei voi vastineessaan vedota pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohtaan, koska se on lakiin perustuviin kanteisiin soveltuva peruste. Asiassa on kyse puhtaasti kansallisesta lainsäädännöstä.
 - (2) Court of Appealin enemmistön omaksuma kanta on tarpeettoman rajoittava.
 - (a) Jos palvelujen suorittajaksi katsotaan ainoastaan matkanjärjestäjään sopimussuhteessa tai lupaukseen perustuvassa suhteessa oleva taho, edes majoituksen tarjoavaa hotellia ei välttämättä pidettäisi pakettimatkalain 15 §:ssä tarkoitettuna palvelujen suorittajana, koska matkanjärjestäjä ei välttämättä ole aina suoraan sopimussuhteessa hotelliin.
 - (b) Lisäksi matkanjärjestäjä voisi välttää vastuun, kun kyse on hotellin työntekijän tavanomaiseen toimintaan liittyvästä laiminlyönnistä (alihankkijoista puhumattakaan).
 - (3) Pakettimatkalain 15 §:n 2 momentissa säädettyä vastuusta vapauttavaa perustetta sovelletaan ainoastaan sopimuksen puutteelliseen tai virheelliseen täyttämiseen liittyvissä tilanteissa. Perustetta sinänsä sovelletaan, kun sopimuksen puutteellinen tai virheellinen täyttäminen ei johdu

matkanjärjestäjän tai ”muun palvelujen suorittajan” virheestä vaan a–c kohdassa mainituista syistä. Jos sopimuksen puutteellinen täytäntöönpano johtuu virheestä, vastineessa ei ole mahdollista vedota ”ei virhettä” -perusteeseen.

(4) Sovellettaessa rajoittavaa lähestymistapaa pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin kohdan ii alakohtaan ja perustelemalla se pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan i alakohdan analogisella soveltamisella sekä yhteisöjen tuomioistuimen tuomiolla Anthony McNicholl Ltd v. Minister for Agriculture (asia C-296/86, Kok. 1988, s. 1491) on ennakoitava, että palvelujen suorittaja siitä riippumatta, onko kyse sopimuskumppanista tai alihankkijasta taikka alempana sopimusketjussa olevasta toimijasta, tulee toimimaan lainvastaisesti matkanjärjestäjän tilaamia palveluja tarjotessaan.

(5) Pakettimatkalain 15 §:ssä ei edellytetä, että palvelujen suorittajien piiriä rajoitettaisiin matkanjärjestäjän kanssa sopimukseen tai lupaukseen perustuvassa suhteessa oleviin tahoihin. Käsitteelle olisi päinvastoin annettava sen luonnollinen ja täysi merkitys, jotta se voi kattaa kaikki kolmannet osapuolet edellyttäen, että kyseinen [alkup. s. 14] osapuoli tarjoaa lomapalveluja. Jos N on tunnustettu palvelujen tarjoajaksi, vastuusta vapauttavaa perustetta ei mahdollista soveltaa sen johdosta, että kyse oli N:n itsensä virheestä ja että hän ei noudattanut asiaankuuluvaa huolellisuutta pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohdassa tarkoitetulla tavalla.

(6) Jos palvelujen suorittajana pidetään ainoastaan hotellia eikä N:ää, kysymystä hotellin virheestä on arvioitava niiden palvelujen näkökulmasta, joita hotelli on sitoutunut tarjoamaan matkanjärjestäjälle. Kysymys ei ole siitä, onko hotelli yrityksenä suoraan vastuussa virheestä (verrattuna vastuuseen kolmannen deliktistä). Kysymys on siitä, onko hotelli palvelujen tarjoajana toiminut virheellisesti. Jos kyseessä olevan palvelun tarjoamisessa on virheitä, hotelli on toiminut pakettimatkalain 15 §:n 2 kohdassa tarkoitetulla tavalla virheellisesti. Jos N ei ole palvelujen suorittaja, koska N kuuluu hotellin henkilöstöön ja hotelli on palvelujen suorittaja, hotellin tarjoamien palvelujen täytyy sisältää N:n tarjoamat palvelut.

20. Kuonin puolesta on esitetty seuraavat, toista kysymystä koskevat keskeiset lausumat:

(1) Kuoni on X:n kanssa samaa mieltä seikoista, jotka X on esittänyt kohtuuttomista sopimusehdoista annetun lain osalta. Kuoni vetoaa erityisesti sen 29 §:ään, jossa säädetään, ettei mikään kyseisen lain säännöksistä estä vetoamasta sopimusmääräykseen, joka a) on hyväksytty tai jota edellytetään jossakin säädöksessä nimenomaisesti tai epäsuorasti tai b) joka on tehty sellaisen kansainvälisen sopimuksen noudattamiseksi, jonka osapuoli Yhdistynyt kuningaskunta on, ja joka ei ole kansainvälisessä sopimuksessa edellytettyä rajoittavampi.

(2) Sekä sopimusta että pakettimatkalakia asianmukaisesti tulkittaessa ”palvelun suorittajalla” tarkoitetaan hotellia. Tältä osin Kuoni myöntää, että sopimuksen ilmausta ”meille palveluja suorittava taho” tai lain ilmausta ”muut palvelujen suorittajat” ei ole tarpeen tulkita siten, että niiden piiriä rajataan matkanjärjestäjään suorassa sopimussuhteessa tai lupaukseen perustuvassa suhteessa oleviin tahoihin. Direktiivin tarkoituksena on, kuten sen valmisteluasiakirjoista käy ilmi, se, että ”palvelujen tarjoajiin” olisi sisällytettävä tarjoajat, jotka ovat sopimusketjussa matkanjärjestäjän alapuolella, eli mahdollisesti myös alihankkijat.

(3) Lain 15 §:n 2 momentissa ja direktiivin 5 artiklan 2 kohdassa tarkoitettu ”virhe” määritellään viimeksi mainittua säännöstä seuraavissa kolmessa luetelmakohdassa. Virheestä on kyse vain, jos – ja vain jos – mikään näistä kolmesta luetelmakohdasta ei tule sovellettavaksi. ”Virheellä” ei ole tämän säännöksen asiayhteydessä mitään muuta merkitystä eikä itsenäistä merkitystä. **[alkup. s. 15]**

(4) Virheen ei voida katsoa johtuvan Kuonista tai hotellista, sillä kumpikaan niistä ei olisi voinut ennakoita tai estää N:n rikollista toimintaa.

(5) Jos palvelujen suorittaja on hotelli, N:n rikollisen teon ei voida katsoa johtuneen hotellista ja vielä vähemmän Kuonista.

(6) N ei ole palvelujen suorittaja. Päinvastoin hän oli merkityksellisinä ajankohtina harjoittanut rikollista toimintaa. Nämä teot eivät johdu todellisesta palvelujen suorittajasta eli hänen työnantajastaan.

(7) Tulkinta, johon X vetoaa, olisi vastoin direktiivin tarkoitusta siltä osin kuin N:ää pidettäisiin palvelujen suorittajana:

(a) Matkanjärjestäjä ei voi koksiaan käyttää hyödykseen lain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohdassa olevaa perustetta olosuhteissa, joissa kumpikaan, matkanjärjestäjä tai palvelujen suorittaja (tässä tapauksessa hotelli), ei ole toiminut millään tavalla tuottamuksellisesti tai virheellisesti.

(b) On epätodennäköistä, että matkanjärjestäjällä olisi mahdollisuus saada palvelujen suorittajana olevalta hotellilta korvaus sen työntekijän rikollisesta teosta, joka ei johtunut palvelujen suorittajana olevan hotellin puolella olevasta tuottamuksesta tai virheestä.

Näistä syistä Kuoni, joka viittaa tuomioon *Tesco Supermarket Ltd v. Nattrass* [1972] AC 153 ja tuomioon *Meridian Global Funds Management Asia Ltd v. Securities Commission* [1995] 2 AC 500, pyytää Supreme Courtia muotoilemaan erityisen syyksilukemista koskevan säännön, jotta matkanjärjestäjä voi hyödyntää vastuusta vapauttavaa perustetta tämän tapauksen kaltaisissa tilanteissa.

21. ABTA:n puolesta on esitetty seuraavat, toista kysymystä koskevat keskeiset lausumat:

(1) Hotellin työntekijää ei tule pitää pakettimatkalain 15 §:n 2 momentissa tarkoitettuna ”muuna palveluiden suorittajana”. Vaikka työntekijä on henkilö, jonka avulla hotelli toimii ja jonka toimet siten ovat hotellin toimia, palvelujen suorittajana on hotelli, jolle on annettu tehtäväksi suorittaa sopimuksen mukaiset palvelut. ”Palvelujen suorittajan” luonnollinen tulkinta viittaa palveluja toimittavaan henkilöön tai yhteisöön, ei tällaisen henkilön tai yhteisön työntekijään. Tässä yhteydessä ABTA kiinnittää huomiota direktiivin ranskankielisessä tekstissä käytettyyn termiin ”prestataire de [alkup. s. 16] services”, jonka se katsoo viittaavan palvelujen tai tavaroiden tarjoamiseen kaupallisesti.

(2) Huolimatta Court of Appealin enemmistön kannasta pakettimatkalain 15 §:n 2 momentissa tarkoitettu ”muu palvelujen suorittaja” saattaa sisältää sopimusketjun muita toimeksisaajia.

(3) Jos N ei ole ”muu palvelun suorittaja” ja jos hotelli ei ole vastuussa (joko suoraan tai kolmannen deliktin perusteella) N:n toimista, lain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohdan vetoamisen pitäisi olla mahdollista. X on väärässä rinnastaessaan N:n virheellisestä toiminnasta johtuvan, palvelun suorittamisessa olevan virheen hotellin toiminnassa olevaksi virheeksi. Hotellin voidaan katsoa toimineen virheellisesti vain, jos se olisi vastuussa kolmannen deliktin perusteella N:n toiminnasta. Lisäksi puutteellinen suoritus ei johtunut matkanjärjestäjän tai hotellin virheestä, sillä se johtui tapahtumasta, jota kumpikaan niistä ei olisi voinut ennakoita tai estää edes asianmukaista huolellisuutta noudattaen. Pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohdan vastuunrajoitus soveltuu yleisesti eikä se rajoitu tilanteisiin, joissa virhettä ei ole tapahtunut. Sitä sovelletaan tapauksiin, joissa asianomainen palvelun suorittaja ei itse olisi vastuussa virheestä suoraan oman teon tai laiminlyönnin johdosta tai kolmannen deliktin perusteella työntekijöistään. Asian ratkaiseminen X:n eduksi tältä osin johtaisi erikoiseen päätelmään, jonka mukaan matkanjärjestäjä voisi olla vastuussa huolimatta siitä, että palvelun suorittaja ei olisi vastuussa työntekijänsä toimista.

(4) ABTA katsoo, että jos tämä ehdotus on tarkoituksenmukainen, Court of Appealin enemmistö erehtyi arvioidessaan, ettei ole tarpeen ratkaista kysymystä vastuusta kolmannen deliktin perusteella. Se ei kuitenkaan katso, että tarve arvioida vastuuta kolmannen deliktin perusteella lisäisi kansallisen oikeudenkäynnin monimutkaisuutta ja kustannuksia. Kaikissa tapauksissa ei olisi tarpeen hankkia tietoa ulkomaan lainsäädännöstä vastuuta kolmannen deliktin perusteella koskevan kysymyksen osalta. Ulkomaista lainsäädäntöä ja normeja koskevan asiantuntijanäytön tarve on joka tapauksessa tavallista valmismatkoja koskevien kanteiden yhteydessä.

(5) ABTA:n ehdottama lain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohdan vastuusta vapauttavaa perustetta koskeva tulkinta edistää sisämarkkinoihin liittyviä näkökohtia.

(6) Vaihtoehtoisesti ABTA esittää, että pakettimatkalain 15 §:n 2 momentin c kohdan ii alakohtaa voidaan soveltaa vastuusta vapauttavana perusteena tämän tapauksen kaltaisissa tilanteissa, joissa työntekijän toimet ovat rikollisia tekoja, vaikka ne onkin tehty asemavaltuutuksen puitteissa.

Päätelmät

22. Esitettyä ennakkoratkaisupyyntöä arvioidessaan Euroopan unionin tuomioistuinta pyydetään lähtemään siitä oletuksesta, että kun hotellin työntekijä ohjasi X:n [alkup. s. 17] hotellin vastaanottoon, kyse oli ”lomajärjestelyihin” kuuluvista palveluista, jotka Kuoni oli antanut tehtäväksi sopimuksen perusteella, ja että raiskaus ja pahoinpitely on katsottava sopimuksen virheelliseksi täyttämiseksi.
23. Jotta Supreme Court voisi ratkaista valituksen, se esittää Euroopan unionin tuomioistuimelle seuraavat ennakkoratkaisukysymykset:
- (1) Jos matkapaketin järjestäjä tai sen välittäjä on täyttänyt puutteellisesti tai virheellisesti kuluttajan kanssa tekemästään pakettilomaa koskevasta sopimuksesta, johon sovelletaan matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatoista 13.6.1990 annettua neuvoston direktiiviä 90/314/ETY, johtuvat velvoitteensa ja tämä puutteellinen tai virheellinen suoritus on seurausta kyseiseen sopimukseen liittyviä palveluja suorittavan hotelliyhtiön työntekijän toimista
- (a) voidaanko kyseisen direktiivin 5 artiklan 2 kohdan kolmannen luetelmakohdan toisessa osassa vahvistettua vastuusta vapauttavaa perustetta soveltaa, ja jos näin on,
- (b) millä perusteilla kansallinen tuomioistuin arvioi, voidaanko tätä perustetta soveltaa?
- (2) Jos matkanjärjestäjä tai välittäjä tekee kuluttajan kanssa sopimuksen pakettilomasta, johon sovelletaan neuvoston direktiiviä 90/314/ETY, ja jos hotelliyhtiös tarjoaa tähän sopimukseen liittyviä palveluja, onko kyseisen hotelliyhtiön työntekijää itseään pidettävä mainitun direktiivin 5 artiklan 2 kohdan kolmannen luetelmakohdan vastuusta vapauttavassa perusteessa tarkoitettuna ”palvelujen suorittajana”?