

Anonimizirana verzija

Prijevod

C-438/20 – 1

Predmet C-438/20

Zahtjev za prethodnu odluku

Datum podnošenja:

18. rujna 2020.

Sud koji je uputio zahtjev:

Landgericht Düsseldorf (Njemačka)

Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:

27. kolovoza 2020.

Žaliteljica:

BT

Druga stranka u žalbenom postupku:

Eurowings GmbH

[omissis]

Landgericht Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu)

Rješenje

U sporu

BT, [omissis] Bochum,

Tužiteljica i žaliteljica,

[omissis]

protiv

Eurowings GmbH, [omissis] Düsseldorf,

Tuženik i druga stranka u žalbenom postupku,

[*omissis*]

22. Zivilkammer (22. vijeće) Landgerichta Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu)

donio je 27. kolovoza 2020.

[*omissis*]

rješenje:

postupak se prekida.

U skladu s člankom 267. stavkom 1. točkom (b) i stavkom 3. UFEU-a, Sudu Europske unije upućuju se sljedeća prethodna pitanja o tumačenju prava Unije: **[orig. str. 2.]**

1. Je li riječ o „uskraćenom ukrcaju” u smislu članka 4. i članka 2. točke (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004 i ako se putnicima ukrcaj na dotični let ne uskrati tek na ukrcajnim vratima (izlaz za ukrcaj), nego već prethodno na šalteru za prijavu za let i oni zbog toga uopće ni ne mogu stići do ukrcajnih vrata (izlaza za ukrcaj)?
2. U slučaju potvrdnog odgovora na prvo pitanje: je li riječ o „uskraćenom ukrcaju” u smislu članka 4. i članka 2. točke (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004 i ako se putniku ukrcaj na let uskrati tek nekoliko minuta prije predviđenog vremena polaska na šalteru za prijavu za let, odnosno u trenutku u kojem je već jasno da je ukrcaj završen te ukrcavanje putnika *de facto* više nije moguće?
3. U slučaju niječnog odgovora na drugo pitanje: je li izmjena rezervacije putnika na drugi let „uskraćeni ukrcaj” u smislu članka 4. i članka 2. točke (j) Uredbe ako je putnik stigao do šaltera za prijavu za let tek nekoliko minuta prije predviđenog vremena polaska, odnosno u trenutku u kojem je već jasno da je ukrcaj završen te ukrcavanje putnika *de facto* više nije moguće i ukrcaj mu je uskraćen zbog već završenog ukrcaja?
4. U slučaju niječnog odgovora na prva tri pitanja: treba li članak 2. točku (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004 tumačiti na način da je u slučaju u kojem putnici pravodobno (ovdje: oko dva sata) prije polaska stanu u red ispred šaltera za prijavu za let, ali zbog organizacijskih nedostataka zračnog prijevoznika (primjerice, nedovoljan broj otvorenih šaltera za prijavu za let, nedostatak osoblja, neobavješćavanje putnika putem razglasa) i/ili zbog smetnji na strani zračne luke (ovdje: kvar pokretne trake za prtljagu) na red na šalteru za prijavu za let dođu tek u trenutku (ovdje: pet minuta prije predviđenog vremena polaska) u kojem je ukrcaj već završen i putnici se zbog toga više ne mogu ukrcati, riječ o „uskraćenom ukrcaju” u smislu članka 2. točke (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004? **[orig. str. 3.]**

Obrazloženje:

I.

Tužiteljica po osnovi vlastitog i ustupljenog prava svojeg supruga od tuženika zahtijeva plaćanje odštete u skladu s člankom 7. stavkom 1. točkom (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (u daljnjem tekstu: Uredba) zbog uskraćenog ukrcaja.

Tužiteljica je kod tuženika za sebe i svojeg supruga rezervirala povratni let na dionici Düsseldorf – Malaga (br. EW 9536). Odlazni let bio je predviđen za 27. svibnja 2018. iz Düsseldorfa u 07:05 s dolaskom u Malagu u 10:10 sati.

Udaljenost između Düsseldorfa i Malage iznosi 1854 km.

Tužiteljica i njezin suprug došli su u zračnu luku oko 05:00 sati, dakle, oko dva sata prije predviđenog vremena polaska u 07:05 sati, i tamo su stali u red ispred šaltera za prijavu za let. U redu se nalazio velik broj putnika, njih oko 200 do 300. Razlog za to bio je kvar pokretne trake za prtljagu. Tužiteljica i njezin suprug čekali su u tom redu dva sata. Kad su oko 07:00 sati došli na red, zaposlenik na šalteru za prijavu za let uskratio im je ukrcaj jer je ukrcavanje već bilo završeno. Oni su upućeni na šalter za informacije gdje im je ponuđen zamjenski let EW9536 za sljedeći dan, 28. svibnja 2018. u 06:45 sati, tako da su oni u svoje konačno odredište, Malagu, stigli tek sljedećeg dana u 09:00 sati. Tužiteljica i njezin suprug tijekom čekanja u redu nisu niti poimence niti kao putnici leta EW9536 bili putem razglasa pozvani da dođu naprijed.

Tužiteljica za sebe i svojeg supruga, među ostalim, zahtijeva odštetu u skladu s člankom 4. stavkom 3. i člankom 7. stavkom 1. točkom (b) Uredbe zbog uskraćenog ukrcaja. **[orig. str. 4.]**

Tuženik smatra da nije riječ o uskraćenom ukrcaju u smislu članka 2. točke (j) i članka 4. Uredbe. Prema njegovu mišljenju, naime, tužiteljica i njezin suprug se nisu pravodobno pojavili na ukrcajnim vratima za ukrcavanje, što članak 2. točka (j) Uredbe upravo zahtijeva. Pravodobni dolazak do ukrcajnih vrata ulazi u područje odgovornosti putnika. Tužiteljica i njezin suprug mogli su osoblju tuženika skrenuti pozornost na sebe i inzistirati na ranijoj prijavi za let.

Amtsgericht Düsseldorf (Općinski sud u Düsseldorfu) prvostupanjskom je presudom objavljenom 5. prosinca 2019 [*omissis*] odbio tužbu.

Svoju je odluku Amtsgericht Düsseldorf (Općinski sud u Düsseldorfu) obrazložio time da nije riječ o „uskraćenom ukrcaju” u smislu članka 4. i članka 2. točke (j) Uredbe jer se tužiteljica i njezin suprug sve do kraja ukrcavanja nisu pojavili na izlazu te im niti na izlazu niti prije toga nije izričito rečeno da ih se neće ukrcati na

rezervirani let. Predmetna uredba sadržava samo minimalna prava i ne predviđa odštetu za svaki slučaj u kojem se putnik ne ukrca na let.

Tužiteljica je protiv te presude podnijela pravodobnu žalbu u propisanom obliku o kojoj sada odlučuje ovo vijeće.

Tužiteljica svoju žalbu obrazlaže time da je prvostupanjski sud pogrešno zanijekao uvjete za postojanje „uskraćenog ukrcaja” u smislu članka 4. i članka 2. točke (j) Uredbe. Kao prvo, Amtsgericht (Općinski sud) nije ispravno shvatio da je tužiteljici i njezinom suprugu ukrcaj itekako bio uskraćen, i to, naime, već na šalteru za prijavu za let nakon što su tamo na red došli oko 07:00 sati, dakle, pet minuta prije predviđenog vremena polaska. Međutim, čak i ako uskraćivanje ukrcaja u tako kasnom trenutku u tom smislu nije dovoljno, tužiteljica smatra da tuženik snosi „odgovornost po osnovi organizacije”. Naime, tuženik u zračnoj luci procese mora organizirati tako da putnici koji pravodobno dođu u navedeno vrijeme pred šalter za prijavu za let u svakom slučaju još mogu pravodobno stići na svoj let. Tuženik je tu svoju obvezu prekršio jer tužiteljica i njezin suprug nisu pravodobno prijavljeni za let iako su se u red ispred šaltera za prijavu za let uvrstili već dva sata prije planiranog vremena polaska. Tuženik stoga, prema njezinu mišljenju, odgovara za odštetu zbog uskraćenog ukrcaja. **[orig. str. 5.]**

Tuženik brani prvostupanjsku presudu.

II.

Za uspjeh tužiteljicine žalbe odlučujuća su prethodno navedena pitanja.

Konkretno:

Tužiteljica bi zbog uskraćenog ukrcaja u skladu s člankom 4. stavkom 3. i člankom 7. stavkom 1. točkom (b) Uredbe mogla imati pravo na odštetu za sebe i za svojeg supruga u iznosu od po 400 eura, ukupno time 800 eura.

Može biti riječ o „uskraćenom ukrcaju” u smislu članka 2. točke (j) i članka 4. Uredbe.

Ako se putnicima protiv njihove volje uskrati ukrcaj, stvarni zračni prijevoznik im je odmah dužan nadoknaditi štetu u skladu s člankom 7. Uredbe (vidjeti članak 4. stavka 3. Uredbe). Prema zakonskoj definiciji iz članka 2. točke (j) Uredbe, „uskraćeni ukrcaj” znači uskraćivanje ukrcaja na let putnicima usprkos njihovom predočanju za ukrcaj sukladno uvjetima iz članka 3. stavka 2., osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi da im se ukrcaj uskrati, bilo iz zdravstvenih razloga, sigurnosti ili zaštite ili neadekvatne putne dokumentacije.

U skladu s člankom 3. stavkom 2. točkom (a) Uredbe, na koji se poziva zakonska definicija u članku 2. točki (j), putnik mora imati potvrđenu rezervaciju za

određeni let i prijaviti se za let, kako je navedeno i u vrijeme koje je navedeno unaprijed i u pisanom obliku (uključujući i elektronički način) od strane zračnog prijevoznika, tour operatora ili ovlaštenog putnog agenta, ili, ako vrijeme nije navedeno, ne kasnije od 45 minuta prije objavljenog vremena polaska.

1.

Isprva se može činiti nebitnim da se cedenti nisu pojavili „na ukrcajnim vratima” u vrijeme navedeno u članku 3. stavku 2. Uredbe pa im stoga ukrcaj nije ni bio uskraćen na ukrcajnim vratima (izlaz za ukrcaj). Prema tekstu članka 2. točke (j) **[orig. str. 6.]** Uredbe zahtijeva se uskraćivanje ukrcaja usprkos predočanju putnika „na ukrcajnim vratima” pod uvjetima iz članka 3. stavka 2. Uredbe. Tekst time ponajprije upućuje na to da se putnici uvijek moraju pravodobno pojaviti na ukrcajnim vratima te im i na ukrcajnim vratima mora biti uskraćen ukrcaj.

Tako je i njemački Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, u daljnjem tekstu: BGH) odlučio da putnik koji želi istaknuti zahtjev zbog uskraćenog ukrcaja u načelu mora biti prisutan na izlazu za ukrcaj. Stoga, ako putnik pravodobno stane u red, ali zbog velike gužve nije pravodobno prijavljen za let, nije riječ o uskraćivanju ukrcaja. U tom slučaju putnik ima mogućnost da vlastitim činjenjem pridonese očitovanju ili ponašanju zračnog prijevoznika kojim se odbija njegov ukrcaj. Naime, Uredba o pravima putnika ne sadržava opsežan skup pravila koji predviđa prava na odštetu, nadoknadu pristojbi i pravo na skrb za sve slučajeve u kojima se putnik ne ukrca ili se ne ukrca u ugovoreno vrijeme. Uredba sadržava samo minimalna prava koja putnici imaju u slučajevima uskraćenog ukrcaja protiv njihove volje, otkazivanja leta i kašnjenja leta. U slučaju tih minimalnih prava riječ je o zakonskim pravima koja ne proizlaze iz ugovora o prijevozu koji je putnik primjerice sklopio sa zračnim prijevoznikom. Uostalom, člankom 12. stavkom 1. Uredbe prepušteno je (nacionalnom) ugovornom pravu da odredi snosi li zračni prijevoznik koji je svojim ponašanjem prouzročio uskraćeni ukrcaj u smislu Uredbe širu odgovornost (vidjeti BGH, upućujuće rješenje od 16. travnja 2013. – X ZR 83/12, NJW-RR 2013, str. 1462., 1463.). Međutim, u predmetu o kojem je odlučio BGH isto tako nije ništa utvrđeno u pogledu mogućeg izričitog odbijanja na šalteru za prijavu za let te je BGH izričito smatrao mogućim da je već i prijevremeno uskraćivanje ukrcaja prije dolaska putnika na izlaz za ukrcaj obuhvaćeno Uredbom o pravima putnika, ako je to putniku izričito rečeno (vidjeti BGH, op. cit. t. 11.).

U jednoj kasnijoj odluci, u kojoj je bila riječ o premještanju leta (promjeni rezervacije) više dana prije predviđenog vremena polaska, njemački je Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, BGH), međutim, pojasnio da pravodobno pojavljivanje putnika u svrhu prijave za let i na izlazu za ukrcaj u slučaju prijevremenog uskraćivanja ukrcaja prije **[orig. str. 7.]** dolaska putnika na izlaz za ukrcaj nije uvjet za pravo na naknadu štete zbog uskraćenog ukrcaja. Štoviše, niti je bitno pojavljivanje na šalteru za prijavu za let niti pojavljivanje na izlazu ako je zračni prijevoznik već prije toga izričito rekao da ne želi ukrcati putnika (takozvano anticipirano uskraćivanje ukrcaja; vidjeti BGH, presuda od 17.

ožujka 2015. – X ZR 34/14, NJW 2015, str. 2181., 2182. t. 8. i sljedeće). Uredba ne uzima izričito u obzir slučaj uskrate ukrcaja putniku već prije nego se on predočio za ukrcaj. Štoviše, uskraćeni ukrcaj u članku 2. točki (j) Uredbe upravo je definiran kao odbijanje putnika koji se voljan ukrcati na ukrcajnim vratima. S obzirom na to da se Uredbom o pravima putnika želi ostvariti visoka razina zaštite, pojavljivanje na izlazu ipak se ne može u svim slučajevima zahtijevati kao uvjet za pravo na odštetu (vidjeti BGH, op. cit. t. 11.).

Međutim, Sud EU-a o mogućnosti anticipiranog uskraćivanja ukrcaja već na šalteru za prijavu za let i prije dolaska na izlaz za ukrcaj, koliko je razvidno, do sada nije zauzeo stajalište, tako da je bilo potrebno uputiti mu to prethodno pitanje.

2.

Pod pretpostavkom da zračni prijevoznik može uskratiti ukrcaj u smislu članka 2. točke (j) Uredbe ne samo na ukrcajnim vratima (izlaz za ukrcaj), nego već i prije na šalteru za prijavu za let (vidjeti o tome pod 1.), postavlja se sljedeće pitanje, a to je, do kojeg trenutka takvo uskraćivanje ukrcaja još može uslijediti. Prema mišljenju ovog vijeća, uskraćivanje ukrcaja tužiteljice i njezina supruga na šalteru za prijavu za let 27. svibnja 2018. oko 07:00 sati, dakle, pet minuta prije predviđenog vremena polaska u 07:05 sati, ne može se više smatrati pravno relevantnim uskraćivanjem ukrcaja jer je u tom trenutku ukrcavanje očito već bilo završeno te ukrcaj tužiteljice i njezina supruga više nije bio moguć. Tako je i njemački Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, BGH) odlučio da *uskraćivanje ulaska više nije moguće ako je zrakoplov svoju stajanku već napustio [orig. str. 8.] te ulazak još jednog putnika stvarno više nije moguć* (vidjeti BGH, presuda od 30. travnja 2009. – Xa ZR 78/08, NJW 2009., str. 2740., 2741. t. 9.).

Koliko je razvidno, ni o tom pitanju ne postoji sudska praksa Suda Europske unije, tako da je bilo potrebno uputiti mu navedeno prethodno pitanje.

3.

O takvom uskraćivanju ukrcaja ni prema sudskoj praksi BGH-a nije riječ u slučaju kada je tužiteljicu i njezina supruga, nakon što nisu pravodobno stigli do šaltera za prijavu za let, tuženik premjestio na drugi let sljedećeg dana. Takva promjena rezervacije nakon zakašnjelog dolaska na šalter za prijavu za let prema mišljenju BGH-a nije slučaj uskraćenog ukrcaja u smislu članka 2. točke (j) Uredbe (vidjeti BGH, presuda od 30. travnja 2009. – Xa ZR 78/08, NJW 2009., str. 2740., 2742. t. 20.).

Koliko je razvidno, ni o tom pitanju ne postoji sudska praksa Suda Europske unije, tako da je bilo potrebno uputiti mu navedeno prethodno pitanje.

4.

6

U slučaju da uskraćivanje ukrcaja na šalteru za prijavu za let u tako kasnom trenutku, nekoliko minuta prije polijetanja i nakon završetka ukrcavanja, nije obuhvaćeno člankom 2. točkom (j), postavlja se daljnje pitanje, ne bi li se u predmetnom slučaju zbog „odgovornosti po osnovi organizacije” iznimno moglo u cijelosti odustati od potrebe postojanja izričitog uskraćivanja ukrcaja tako da putnik ipak ima pravo na odštetu u skladu s člankom 7. stavkom 1. Uredbe.

Sud Europske unije do sada još nije pojasnio je li u slučaju poput predmetnog, u kojem su putnici pravodobno (ovdje: oko dva sata) prije odlaska stali u red ispred šaltera za prijavu za let, ali su zbog organizacijskih nedostataka tuženika (primjerice nedostatak broj otvorenih šaltera za prijavu za let, nedostatak osoblja, neobavještanje putnika putem razglasa, itd.) i/ili zbog smetnji na strani zračne luke (primjerice poput predmetnog kvara pokretne trake za prtljagu) pred **[orig. str. 9.]** šalter za prijavu za let stigli tek u trenutku (ovdje: pet minuta prije planiranog vremena polaska), u kojem je ukrcaj već bio završen i putnici se zbog toga više nisu mogli ukrcati, riječ o „uskraćenom ukrcaju” u smislu članka 2. točke (j) Uredbe.

Predmetna uredba prema prethodno navedenoj sudskoj praksi njemačkog Bundesgerichtshofa (Savezni vrhovni sud, BGH) uređuje samo minimalna prava i ne obuhvaća sve slučajeve u kojima se putnik neovisno o razlogu ne ukrci (vidjeti BGH, BGH, upućujuće rješenje od 16. travnja 2013. - X ZR 83/12, NJW-RR 2013., str. 1462., 1463.; presuda od 30. travnja 2009. - Xa ZR 78/08, NJW 2009., str. 2740., 2741. i sljedeća t. 13. i sljedeća). Međutim, ovo se vijeće pita obuhvaća li Sud Europske unije takav slučaj pojmom „uskraćenog ukrcaja” u smislu članka 2. točke (j), osobito s aspekta cilja Uredbe o pravima putnika da se putnicima osigura visoka razina zaštite putnika.

U prilog tomu govori činjenica da s pravodobnim uvrštavanjem u red koji se nalazio ispred šaltera za prijavu za let prestaje odgovornost putnika i počinje područje utjecaja zračnog prijevoznika. Putnik od tog trenutka više ne može utjecati na napredovanje u redu. Suprotno tomu, zračni prijevoznik u načelu može upravljati organizacijom prijave za let, primjerice otvaranjem dodatnih šaltera za prijavu za let.

Osim toga, zračni prijevoznici svoje poslovanje moraju organizirati na način da se putnik koji je stigao prije isteka roka za prijavu pravodobno može prijaviti za let i stići na svoj avion. Ako to ne uspije zbog nedostatka osoblja, smetnji u obradi podatka ili problema pri sortiranju prtljage i dugog reda za čekanje koji se zbog toga stvorio, za to bi odgovornost trebao snositi isključivo zračni prijevoznik. U suprotnom, zračni prijevoznik bi u konačnici imao mogućnost oduzeti putniku njegova prava, primjerice namjernim sporim obavljanjem prijave za let (kao u slučaju prebukiranja) ili „produciranjem” dugih redova čekanja (primjerice otvaranjem premalog broja šaltera). Nadalje, uobičajeno je da zračni prijevoznik putnike na letu čije zatvaranje neposredno predstoji još jednom posebno pozove na šalter za prijavu za let, odnosno da im uputi poziv putem razglasa, te da

putnicima koji se potom jave omogućći, odnosno ponudi priliku da se ubrzano pravodobno prijave za let. **[orig. str. 10.]**

Rok od 45 minuta iz članka 3. stavka 2. točke (a) Uredbe treba putniku osim toga upravo pružiti pravnu sigurnost o tome kada se najkasnije mora pojaviti na prijavi za let kako bi mogao zahtijevati svoje pravo na ukrcaj. Ali kada bi bitna bila stvarna prijava na let, putnik teško da bi ikada mogao sigurno ustanoviti kada mora doći na šalter za prijavu za leta. On bi morao u obzir uzeti sva zamisliva zakašnjenja prilikom prijave za let. To pak jedva da je moguće jer putnik ne može konkretno predvidjeti ni uzroke zakašnjenja niti može stručno procijeniti opseg ili trajanje pojedinih zakašnjenja. Osim toga, zračni prijevoznik može na temelju postojećih rezervacija već unaprijed procijeniti koliko će se putnika vjerojatno pojaviti na određenim šalterima za prijavu za let. Osobito treba računati i s tim da će se na šalteru pojaviti putnici koji su se prijavili za let putem interneta i koji su prtljagu koja se predaje već unaprijed platili. Ako sa stajališta zračnog prijevoznika treba očekivati zapreke ili uska grla prilikom prijave za let, ni stvarni zračni prijevoznik nije nezaštićen. Naime, na njemu je da u skladu s člankom 3. stavkom 2. točkom (a) Uredbe unaprijed pisanim putem (uključujući i elektronički način) odredi izdašnije odmjereno razdoblje u kojem se putnici moraju prijaviti za let.

Što se tiče tuženikova mišljenja da putnik u slučaju odmicanja vremena ne može jednostavno stajati u redu, nego osoblju zračnog prijevoznika mora aktivno skrenuti pozornost na sebe jer mu se u suprotnom može uputiti prigovor podijeljene odgovornosti, i to je mišljenje koje može rezultirati dobrom argumentacijom u svoju korist.

S obzirom na to da Sud Europske unije do sada nije odlučivao o tom pitanju, bilo je potrebno uputiti mu i to prethodno pitanje.

III.

[*omissis*] [nacionalne postupovne odredbe]

[*omissis*]

[orig. str. 11.] [*omissis*]

Landgericht Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu)