

Sprawa C-45/24**Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym****Data wpływu:**

24 stycznia 2024 r.

Oznaczenie sądu odsyłającego:

Oberster Gerichtshof (Austria)

Data wydania postanowienia o wystąpieniu z wnioskiem o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym:

13 grudnia 2023 r.

Strona powodowa:

Verein für Konsumenteninformation

Strona pozwana:

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

Oberster Gerichtshof (sąd najwyższy), działający jako sąd rewizyjny [...], w sprawie z powództwa strony powodowej, Verein für Konsumenteninformation (stowarzyszenia informacji konsumenckiej), 1060 Wiedeń, [...], przeciwko stronie pozwanej, Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V, Niderlandy, 1182 GP Amstelveen, [...], o kwotę 95,14 EUR [...], na skutek wniesionej przez stronę powodową rewizji od wyroku Landesgericht Korneuburg (sądu krajowego w Korneuburgu) orzekającego jako sąd odwoławczy z dnia 21 marca 2023 r., GZ 22 R 37/23f-23, na mocy którego wyrok Bezirksgerichts Schwechat (sądu rejonowego w Schwechat) z dnia 17 listopada 2022 r., GZ 20 C 232/21 z-1 7, został zmieniony, wydał na posiedzeniu niejawnym następujące

P o s t a n o w i e n i e:

I. Do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej kieruje się, na podstawie art. 267 TFUE, w trybie prejudycjalnym następujące pytania:

1. Czy rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91,

a w szczególności jego art. 8 ust. 1 lit. a), należy interpretować w ten sposób, że cena biletu, którą należy uwzględnić w celu określenia kwoty zwrotu należnej od przewoźnika lotniczego pasażerowi w przypadku odwołania lotu, obejmuje również różnicę między kwotą zapłaconą przez tego pasażera a kwotą otrzymaną przez tego przewoźnika lotniczego, odpowiadającą kwocie prowizji otrzymanej przez podmiot działający w charakterze pośrednika między nimi, jeżeli przewoźnik lotniczy wprawdzie wie, że prowizja (opłata z tytułu pośrednictwa) jest regularnie pobierana przez ten podmiot za usługę pośrednictwa, ale nie zna wysokości tej prowizji w konkretnym przypadku?

2. Czy ciężar dowodu w zakresie niezbędnej wiedzy przewoźnika lotniczego spoczywa na pasażerze żądającym zwrotu, czy też to przewoźnik lotniczy musi udowodnić, że nie posiadał niezbędnej wiedzy na temat prowizji?

II. Postępowanie wszczęte na skutek środka odwoławczego strony powodowej zostaje zawieszono do czasu uzyskania w trybie prejudycjalnym orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej [...].

U z a s a d n i e n i e:

A. Stan faktyczny:

- 1 Pasażerowie posiadali, zarezerwowane na internetowym portalu rezerwacyjnym Opodo, bilety na loty KL 1840 i KL 743 w dniu 19 sierpnia 2020 r. z Wiednia przez Amsterdam do Limy oraz KL 744 i KL 1847 w dniu 28 września 2020 r. z Limy przez Amsterdam do Wiednia. Loty te miały być obsługiwane przez pozwaną linię lotniczą. Opodo jest biurem podróży z certyfikatem IATA i jako takie jest upoważnione do wystawiania biletów dla pozwanej. Pozwana współpracowała z Opodo od co najmniej dekady. W momencie dokonywania rezerwacji była zawarta pomiędzy pozwaną a Opodo tak zwana Global Incentive Vertrag (globalna umowa motywacyjna), która przewidywała określone kwoty wynagrodzenia dla Opodo jako pośrednika w przypadku sprzedaży przez Opodo określonej liczby biletów pozwanej. Ani umowy IATA, ani umowy motywacyjne między pozwaną a Opodo nie regulowały, w stosunku pomiędzy pozwaną a Opodo, czy i w jakiej wysokości Opodo może – faktycznie czy prawnie – pobierać prowizję agencyjną od pasażerów.
- 2 Pasażerowie zapłacili Opodo łącznie 2053,48 EUR. Pozwana odwołała loty. Pasażerowie otrzymali przed wniesieniem pozwu zwrot kosztów biletów w wysokości 1958,34 EUR. Różnica w wysokości 95,14 EUR stanowi opłatę agencyjną (prowizję agencyjną) biura podróży Opodo. Pozwana nie miała wiedzy o jej konkretnej wysokości.
- 3 Pasażerowie dokonali przeniesienia swoich roszczeń o zwrot kosztów biletu na powoda, stowarzyszenie ochrony konsumentów, które przyjęło cesję.

B. Stanowiska procesowe stron i dotychczasowe postępowanie:

- 4 W pozwie powód zwraca się z żądaniem zapłaty od pozwanej, na podstawie art. 8 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, kwoty 95,14 EUR wraz z odsetkami. Twierdzi, że należy mu się zwrot kosztów biletu wraz z prowizją. Wystarczająca do tego jest, zdaniem powoda, wiedza pozwanej o tym, że prowizja jest regularnie ustalana i że pozwana akceptuje jej ustalenie przez pośrednika. Przekazując swoje bilety internetowym biuram podróży, takim jak Opodo, pozwana zwiększa swój promień działania. niesprawiedliwe byłoby nieobciążanie jej zwrotem prowizji agencyjnej, tym bardziej, że czerpie ona korzyści z pośrednictwa Opodo. Z orzecznictwa Trybunału nie można wywnioskować, że włączenie prowizji do całkowitej ceny podlegającej zwrotowi zakłada, że pozwana zatwierdziła również konkretną wysokość prowizji.
- 5 Pozwana wniosła o oddalenie powództwa. Podniosła, że nie doszło do zawarcia umowy w zakresie pobierania opłaty agencyjnej oraz że w ogóle nie ma wiedzy, czy Opodo taką opłatę pobiera, a jeśli tak, to w jakiej wysokości. Pozwana nie zatwierdziła cen odbiegających od ceny biletu; zgodnie z orzecznictwem Trybunału takie zatwierdzenie byłoby przesłanką, aby pasażerowie, w przypadku odwołania lotu, mogli żądać od pozwanej również zwrotu opłaty agencyjnej.
- 6 Sąd pierwszej instancji zgodził się ze stanowiskiem prawnym powoda i uwzględnił powództwo.
- 7 Sąd odwoławczy zgodził się ze stanowiskiem prawnym pozwanej i oddalił powództwo.
- 8 Rewizja powoda skierowana jest przeciwko wyrokowi odwoławczemu i zmierza do zmiany wyroku poprzez uwzględnienia powództwa.
- 9 W odpowiedzi na rewizję pozwana wniosła o odrzucenie rewizji, a ewentualnie o jej oddalenie.

C. Odpowiednie przepisy prawa:

- 10 Artykuł 2 lit. f), art. 5 ust. 1 lit. a) i art. 8 ust. 1 tiret pierwsze rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (zwanego dalej „rozporządzeniem nr 261/2004”) wraz z nagłówkami brzmia następująco:

„Artykuł 2

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia:

a) [...]

f) »bilet« oznacza ważny dokument uprawniający do przewozu lub coś równoważnego [równoważne uprawnienie] w formie innej niż papierowa, w tym w formie elektronicznej, wydany lub autoryzowany przez przewoźnika lotniczego lub jego autoryzowanego przedstawiciela;

g) [...]

Artykuł 5

Odwołanie

(1) W przypadku odwołania lotu, pasażerowie, których to odwołanie dotyczy:

a) otrzymują pomoc od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 8; oraz

b) [...]

Artykuł 8

Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży

1. W przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy:

a) - zwrotem w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z, gdy jest to odpowiednie,

- [...]"

D. Uzasadnienie odesłania prejudycjalnego

- 11 Rozporządzenie nr 261/2004 ma na celu zapewnienie wysokiego poziomu ochrony pasażerów (motyw 1). W przypadku odwołania lotu pasażerowie powinni mieć możliwość otrzymania zwrotu należności za ich bilety albo oferty zmiany trasy podróży na satysfakcjonujących warunkach, a w czasie oczekiwania na późniejszy lot powinni zostać otoczeni należyłą opieką (motyw 13).
- 12 Aby osiągnąć te cele, w art. 5 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 przewidziano, że obsługujący przewoźnik lotniczy musi – w przypadku nieodbycia się lotu, który był uprzednio planowany i na który zostało zarezerwowane przynajmniej jedno miejsce („odwołania”; art. 2 lit. l) rozporządzenia nr 261/2004) – zaoferować pasażerom, których to dotyczy, pomoc

zgodnie z art. 8 rozporządzenia nr 261/2004. Artykuł 8 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004 przewiduje prawo wyboru dla pasażera. Zgodnie z lit. a) tiret pierwsze pasażer może żądać zwrotu „pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony”.

- 13 Artykuł 2 lit. f) rozporządzenia nr 261/2004 definiuje bilet jako „ważny dokument uprawniający do przewozu lub coś równoważnego [równoważne uprawnienie] w formie innej niż papierowa, w tym w formie elektronicznej, wydany lub autoryzowany przez przewoźnika lotniczego lub jego autoryzowanego przedstawiciela”.
- 14 W wydanym w sprawie C-601/17 *Harms przeciwko Vueling Airlines SA* wyroku z dnia 12 września 2018 r. Trybunał zajmował się już zakresem prawa pasażerów do zwrotu kosztów na podstawie art. 5 w związku z art. 8 rozporządzenia nr 261/2004 w odniesieniu do prowizji agencyjnych. Pasażerowie dokonali wówczas – podobnie jak w niniejszej sprawie – zakupu biletów za pośrednictwem platformy pośrednika Opodo. Po odwołaniu lotu przewoźnik lotniczy zwrócił jedynie cenę biletu, ale nie prowizję agencyjną. Trybunał w pierwszej kolejności zauważył w sposób ogólny, że rozporządzenie nr 261/2004 ma na celu zapewnienie nie tylko wysokiego poziomu ochrony pasażerów, ale również równowagi między interesami tych pasażerów a interesami przewoźników lotniczych (pkt 15). W świetle tych celów należy uznać, że „o ile prowizja pobrana przez pośrednika od pasażera przy zakupie biletu powinna być co do zasady uważana za część ceny podlegającej zwrotowi na rzecz tego pasażera w przypadku odwołania odnośnego lotu, o tyle takie włączenie powinno być jednak poddane pewnym ograniczeniom z uwagi na interesy przewoźnika lotniczego, które są z tym związane. (pkt 16). Z definicji biletu zawartej w art. 2 lit. f) rozporządzenia nr 261/2004 wynika, „że poszczególne elementy tego biletu, w tym jego cena, powinny – w przypadku gdy bilet ten nie jest wystawiany przez samego przewoźnika lotniczego – być w każdym razie zatwierdzone przez niego, a zatem nie mogą być ustalane bez jego wiedzy” (pkt 17). Taką wykładnię potwierdza orzecznictwo Trybunału, z którego wynika, że częściowy zwrot „ceny biletu” przewidziany w art. 10 ust. 2 lit. a)–c) rozporządzenia nr 261/2004, w przypadku, w którym przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą pasażer wykupił bilet, powinien być określony z uwzględnieniem wyłącznie „nieodzownych” składników tej ceny, w tym znaczeniu, że konieczne jest ich opłacenie, aby w zamian skorzystać z usług proponowanych przez przewoźnika lotniczego. (pkt 18). Składnik ceny biletu ustalony bez wiedzy przewoźnika lotniczego nie może zostać bowiem uznany za konieczny do skorzystania z usług proponowanych przez tego przewoźnika. (pkt 19). W świetle ogółu powyższych rozważań na zadane pytanie należy odpowiedzieć, że rozporządzenie nr 261/2004, a w szczególności jego art. 8 ust. 1 lit. a), należy interpretować w ten sposób, że „cena biletu, którą należy uwzględnić w celu określenia kwoty zwrotu należnej od przewoźnika lotniczego pasażerowi w przypadku odwołania lotu, obejmuje różnicę między kwotą zapłaconą przez tego pasażera a kwotą otrzymaną przez tego przewoźnika lotniczego, która to różnica odpowiada prowizji otrzymanej przez osobę działającą w charakterze pośrednika

między nimi, chyba że prowizja ta została określona bez wiedzy tegoż przewoźnika lotniczego.” Ustalenie tego należy do sądu odsyłającego. (pkt 20).

- 15 To orzeczenie Trybunału wyjaśnia, że prowizja agencyjna jest zasadniczo częścią zwrotu kosztów zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004. Jednakże wyjątek określony przez Trybunał, zgodnie z którym zwrot opłaty agencyjnej (prowizji agencyjnej) zakłada, że prowizja nie została „określona bez wiedzy przewoźnika lotniczego”(pkt 20), stwarza możliwość różnej wykładni. W szczególności wątpliwe jest, jak szczegółowo przewoźnik lotniczy musiał zostać poinformowany o podstawie zapłaty prowizji, a ewentualnie także o jej wysokości, oraz na kim spoczywa ciężar dowodu niezbędnej wiedzy albo braku wiedzy przewoźnika lotniczego.
- 16 W tych kwestiach sądy państw członkowskich dotychczas na różne sposoby stosowały wyrok Trybunału w sprawie Harms, C-601/17, [zob. odnośnie następujących rozstrzygnięć również *Degott w Schmid*, BeckOK Fluggastrechte-Verordnung (komentarz do rozporządzenia nr 261/2004), 28 wydanie (2023), art. 8 pkt 4b]:
- 17 a) Przykładowo Amtsgericht Eilenburg (sąd rejonowy w Eilenburgu) uznał, że przewoźnik lotniczy jest (również) świadomy, iż agenci sprzedający bilety zazwyczaj pobierają prowizję za swoje usługi pośrednictwa, którą to prowizję pasażer musi – ponad przekazaną przewoźnikowi lotniczemu cenę biletu – zapłacić za wystawienie lub przekazanie biletu przez agenta. Zdaniem sądu przewoźnik lotniczy oferując swoje loty na platformie pośrednika w celu sprzedaży za jego pośrednictwem w sposób dorozumiany wyraził zgodę na tę procedurę. Nie jest zdaniem sądu konieczne, by przewoźnik lotniczy miał wiedzę na temat konkretnej wysokości prowizji pobieranej przez pośrednika w każdym indywidualnym przypadku. W ramach sprawiedliwej równowagi interesów wystarczy raczej, aby przewoźnik lotniczy był świadomy, że prowizja agencyjna w ogóle jest należna [wyrok AG Eilenburg (sądu rejonowego w Eilenburgu) z dnia 14 maja 2021 r. 2 C 706/20 = BeckRS 2021. 12201].
- 18 b) Amtsgericht Frankfurt am Main (sąd rejonowy we Frankfurcie nad Menem) stwierdził, biorąc pod uwagę wyrok Trybunału, że prowizje powinny być co do zasady zwracane przez odpowiednich przewoźników lotniczych w celu zapewnienia możliwie najwyższego poziomu ochrony konsumentów. Nie byłoby jednak pożądane, aby przewoźnik lotniczy mógł powoływać się na niewiedzę, jeśli wyraźnie unika tej wiedzy na temat odpowiednich konkretnie pobieranych prowizji [wyrok AG Frankfurt am Main (sądu rejonowego we Frankfurcie nad Menem) z dnia 13 lipca 2021 r., 31 C 736/21 [96], opublikowany na dejure.org].
- 19 c) Amtsgericht Köln (sąd rejonowy w Kolonii) stwierdził, w odpowiedzi na zarzut linii lotniczej, że prowizja została ustalona bez jej wiedzy, że oczywiście jest, iż biuro podróży działające komercyjnie na rynku pobiera prowizję za dokonywane czynności. Powód, dla którego linia lotnicza miałaby nie wiedzieć o tym fakcie, nie jest, zdaniem sądu, zrozumiała i nie został dostatecznie

wyjaśniony przez linię lotniczą. Bez znaczenia jest też, że linia lotnicza ewentualnie nie ma z góry wiedzy o ustalonej w konkretnym przypadku wysokości opłaty agencyjnej. Z orzeczenia Trybunału nie można wywnioskować, żeby w tym względzie wymagana była dokładna wiedza na temat wysokości, zwłaszcza że w takim razie zasadniczy obowiązek zwrotu prowizji przyjęty przez Trybunał na podstawie art. 8 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004 pozostałby prawdopodobnie nieskuteczny, a linia lotnicza mogłaby w tym przypadku ominąć ten obowiązek, podejmując odpowiednie środki ostrożności [wyrok AG Köln (sądu rejonowego w Kolonii) z dnia 17 listopada 2021 r. 117 C 128/21 = BeckRS 2021, 47798].

- 20 d) Landgericht Landshut (sąd krajowy w Landshut, zwany dalej „LG Landshut”) odniósł się do wyroku Trybunału w sprawie linii lotniczej, która nie ma wpływu na to, czy biuro podróży wybrane przez pasażerów pobiera prowizję i w jakiej wysokości, ale która to linia lotnicza „świadomie i dobrowolnie – nie wymagając uzyskania dalszego zezwolenia – udostępnia swoje bilety do sprzedaży przez biura podróży w globalnym systemie rezerwacji, wiedząc, że biura podróży będą sprzedawać bilety klientom końcowym po cenach określonych przez siebie”. LG Landshut uznał przy tym, że wiedza o konkretnej wysokości prowizji pobieranej przez biura podróży nie jest konieczna [wyrok LG Landshut z dnia 3 grudnia 2021 r., 14 O 2303/21 = BeckRS 2021, 55342].
- 21 e) W przeciwieństwie do tego poglądu, Oberlandesgericht München (wyższy sąd krajowy w Monachium) w swoim orzeczeniu wydanym na skutek apelacji od wyżej wymienionego wyroku LG Landshut wywnioskował z rozważań poczynionych przez Trybunał w sprawie *Harms*, że „zależy to od konkretnej wiedzy przewoźnika lotniczego przy ustalaniu ceny sprzedanego biletu”. Inaczej niż stwierdził LG Landshut, nie jest wystarczająca – akceptowana przez przewoźnika lotniczego – abstrakcyjna możliwość lub prawdopodobieństwo pobrania opłaty przez biuro podróży w wysokości nieznaney przewoźnikowi lotniczemu. Jedynie w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy ma wiedzę, że zapłacona przez niego prowizja lub pobrana za jego wiedzą przez biuro podróży opłata agencyjna znajduje odzwierciedlenie w cenie biletu, jest uzasadnione, by przewoźnik lotniczy, w przypadku odwołania lotu, zwracał te kwoty jako część ceny biletu. W przeciwnym przypadku nie jest uzasadnione, by doliczać opłaty agencyjne do ceny biletu, ponieważ to pasażer skorzystał z usług agenta w celu rezerwacji biletu, a zatem pobranie opłat agencyjnych należy zasadniczo przypisać temu stosunkowi umownemu [wyrok OLG München (wyższego sądu krajowego w Monachium) z dnia 20 lipca 2022 r., 20 U 8835/21e = BeckRS 2022. 17623].
- 22 Również w niniejszej sprawie sądy niższej instancji odmiennie interpretują wyrok Trybunału. O ile sąd pierwszej instancji nie uważa, aby wiedza o konkretnej wysokości prowizji przewoźnika lotniczego była konieczna, o tyle sąd odwoławczy jest przeciwnego zdania.

- 23 W ocenie izby orzekającej dla zapewnienia w przyszłości jednolitego stosowania wyroku Trybunału w sprawie *Harms* przez sądy państw członkowskich jest konieczne udzielenie wyjaśnienia przez Trybunał. W tym kontekście izbie orzekającej wydaje się oczywiste, że przewoźnik lotniczy nie może podnosić zarzutu, że nie wiedział o konkretnej wysokości prowizji, o ile prowizja ta nie była nadzwyczaj wysoka, co musiałby udowodnić przewoźnik lotniczy. Oczywiste jest, że przewoźnik lotniczy musi zakładać, że komercyjny pośrednik sprzedający bilety, z którym przewoźnik współpracuje, zwykle pracuje wyłącznie za prowizję.

Oberster Gerichtshof (sąd najwyższy)

Wiedeń, dnia 13 grudnia 2023 r.

[...]

DOKUMENT ROBOCZY