

Versiune anonimată

Traducere

C-663/23 – 1

Cauza C-663/23

Cerere de decizie preliminară

Data depunerii:

9 noiembrie 2023

Instanța de trimitere:

Landgericht Düsseldorf (Germania)

Data deciziei de trimitere:

24 octombrie 2023

Reclamant:

UW

Pârâtă:

Etihad Airways P.J.S.C.

Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf, Germania)

Ordonanță

În litigiul

domnul UW, [omissis] Berlin,

reclamant,

[omissis],

împotriva

Etihad Airways P.J.S.C., [omissis] Frankfurt,

pârâtă,

[omissis],

Camera 22-a civilă a Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf), la 24 octombrie 2023,

[omissis],

a hotărât:

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:

1)

Articolul 5 alineatul (1) litera (a) coroborat cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) și cu articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretat în sensul că un pasager, care, pentru a cumpăra un bilet pentru un zbor al unui operator efectiv de transport aerian, nu a folosit bani, ci mile bonus în cadrul unui program pentru clienții fideli, creat de un alt operator de transport aerian, poate solicita, în cazul anulării acestui zbor, ca operatorul efectiv de transport aerian să îi ramburseze în bani prețul biletului?

2)

În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare: prețul biletului în sensul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004, a cărui restituire pasagerul o poate solicita în bani, se raportează în aceste cazuri la tariful accesibil publicului, la care operatorul efectiv de transport aerian oferă spre vânzare bilete pentru zborul respectiv care a fost anulat, sau la valoarea (medie) a milelor bonus folosite?

Motive:

I.

Procedura preliminară are ca temei următoarea situație de fapt:

Reclamantul avea o rezervare confirmată pentru un zbor care urma să fie efectuat de pârâtă la 6/7 aprilie 2021 de la Düsseldorf, via Abu Dhabi (Emiratele Arabe Unite), cu destinația Cairo (Egipt) (numerele zborurilor EY 24 și EY 653).

Biletul aferent a fost achiziționat de pasager de la American Airlines. Pentru biletul reclamantului pasagerul a utilizat 42 500 de mile de zbor din programul de bonusuri al American Airlines, iar reclamantul a plătit impozite și taxe în cuantum de 81,60 dolari americani.

2

Tariful accesibil publicului pentru zborul menționat mai sus a fost de 8 009,91 euro, inclusiv impozite și taxe.

Zborul a fost anulat de pârâtă.

Reclamantul a refuzat redirectionarea care i-a fost oferită și a solicitat pârâtei la 6 februarie 2021 să îi ramburseze milele folosite și costul suplimentar până la 15 februarie 2021. Pârâta nu a făcut rambursarea și l-a îndrumat spre American Airlines.

Reclamantul l-a mandatat la 22 februarie 2021 pe reprezentantul său procesual cu examinarea extrajudiciară și invocarea drepturilor sale față de pârâtă. Reprezentantul procesual a perceput de la reclamant pentru acest mandat 850 de euro.

Pârâta a cerut companiei aeriene American Airlines creditarea contului de mile bonus al pasagerului cu cele 85 000 de mile folosite de acesta.

În prezenta procedură, reclamantul solicită:

obligarea pârâtei să îi plătească 8 009,91 euro și dobânzile aferente [*omissis*], precum și încă 850 de euro.

Pârâta solicită:

respingerea acțiunii.

Pârâta consideră că reclamantul poate solicita în orice caz bonul valoric cu mile bonus, întrucât a cumpărat biletul folosind milele bonus ale companiei aeriene American Airlines, iar nu plătind cu bani. Întrucât pârâta nu îi poate credita milele bonus ale American Airlines, reclamantul este nevoit să solicite societății American Airlines rambursarea.

II.

Admiterea acțiunii depinde de răspunsul la întrebările formulate în dispozitiv.

În concret:

Reclamantul are față de pârâtă dreptul la rambursarea prețului biletului în cuantum de 8 009,91 euro în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) și cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță din Regulamentul nr. 261/2004, în cazul în care poate solicita restituirea în bani a contravalorii prețului biletului, deși nu a cumpărat biletul cu bani, ci folosind mile bonus.

Potrivit articolului 5 alineatul (1) litera (a) și articolului 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță din Regulamentul nr. 261/2004, pârâta este obligată – ca urmare a faptului că a anulat zborul rezervat, pentru care reclamantul dispunea de o rezervare confirmată – să ramburseze reclamantului, la alegerea acestuia, în

termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), întregul cost al biletului, la prețul de achiziție.

a)

Reclamantul a cumpărat biletul numai parțial [cu bani], plătiind 81,60 dolari americani cu titlu de impozite și taxe, iar pentru diferență a folosit 42 500 de mile de zbor pentru clienții fideli ale pasagerului din programul de bonusuri al American Airlines.

Natura și quantumul dreptului la rambursare depind de articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, care face trimitere expresă la articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță din Regulamentul nr. 261/2004. Potrivit articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, prețul biletului se rambursează în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii. Ținând seama de această prevedere, nu este cert că reclamantul poate solicita rambursarea în euro a contravalorii milelor bonus folosite. Instanța consideră că răspunsul este afirmativ.

Acestei posibilități nu ar trebui să i se opună faptul că biletul nu a fost cumpărat inițial folosind bani, ci mile bonus. Rambursarea sub formă de bonuri de călătorie și/sau alte servicii, printre care se numără și recreditarea milelor bonus, este posibilă, potrivit textului clar al articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, numai cu acordul scris al pasagerului. Întrucât, în speță, nu există un asemenea acord al reclamantului, contravaloarea milelor bonus trebuie rambursată în bani.

Acestei posibilități nu ar trebui să i se opună nici faptul că articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004, care face trimitere în mod expres la articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, stabilește situația standard a plății în numerar a biletului și nu prevede cazul rambursării prețului biletului plătit prin folosirea milelor bonus. Astfel, după cum rezultă din articolul 3 alineatul (3) a doua teză din Regulamentul nr. 261/2004, acest regulament se aplică în mod expres și în cazurile în care biletele au fost cumpărate în cadrul unui program de fidelizare a clientelei sau al unui alt program comercial al unui operator de transport aerian. Printre aceste programe se numără și programele pentru clienții fideli în care se acordă mile bonus, cum este cel al American Airlines. Aceasta permite concluzia că legiuitorul a avut în vedere în mod clar cazul din speță, însă a decis să facă trimitere fără rezerve în cadrul dreptului la rambursare prevăzut la articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță din Regulamentul nr. 261/2004 la procedurile de rambursare prevăzute la articolul 7 alineatul (3) din regulament, pentru a evita pasagerilor neplăceri în aceste cazuri.

În acest sens, este necesar să se țină seama în special de faptul că nu sunt rare situațiile în care, așa cum se întâmplă și în speță, unde milele bonus din programul de mile al American Airlines pot fi folosite și pentru zboruri ale pârâtei, milele

bonus din programele de fidelizare a clientelei pot fi utilizate de asemenea pentru a cumpăra bilete de la alte companii aeriene, care sunt membre ale aceleiași alianțe aviatice. În aceste cazuri, operatorul efectiv de transport aerian pârât nu poate sau poate doar cu dificultăți considerabile să recrediteze contul de mile al pasagerului cu milele bonus acordate de o altă companie aeriană. Pentru a evita situația în care operatorul efectiv de transport aerian îndrumă, în aceste cazuri, pasagerul, în vederea obținerii rambursării, către compania aeriană care a creat programul de mile, este evident că legiuitorul a decis, așadar, în aceste cazuri să recunoască totdeauna pasagerului și în astfel de cazuri dreptul la rambursare în bani.

Acest lucru este compatibil și cu scopul avut în vedere de Regulamentul nr. 261/2004, și anume stabilirea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor. Referitor la dreptul la compensație prevăzut la articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004, Curtea de Justiție a Uniunii Europene a statuat de asemenea că articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, prin care se stabilește un înalt nivel de protecție a pasagerilor, trebuie interpretat în sens larg (a se vedea Hotărârea din 3 septembrie 2020, C-356/19, Delfly/Smartwings Poland [*omissis*]: pasagerul poate solicita plata compensației în moneda națională în loc de euro).

Chiar dacă, potrivit clauzelor contractuale ale programului de mile bonus al American Airlines, ar fi exclusă rambursarea în bani a contravalorii milelor bonus și ar fi prevăzută numai recreditarea milelor bonus în contul pasagerului, o asemenea clauză ar fi nulă în conformitate cu articolul 15 din Regulamentul nr. 261/2004, întrucât astfel ar fi restrânse în mod nepermis drepturile reclamantului prevăzute la articolul 5 alineatul (1) litera (a), la articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță și la articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004. În plus, operatorul efectiv de transport aerian se poate întoarce, în temeiul articolului 13 din Regulamentul nr. 261/2004, împotriva celui alt operator de transport aerian care a acordat milele bonus.

b)

În ceea ce privește cuantumul, reclamantul solicită suma de 8 009,91 euro. Potrivit susținerii necontestate a reclamantului, este vorba despre acel preț pe care reclamantul ar fi trebuit să îl plătească în cazul în care ar fi rezervat zborul de legătură pe piața liberă. Chiar dacă nu sunt negociabile, milele bonus au o anumită valoare deoarece pasagerul le poate utiliza în cadrul programului de bonusuri drept contraprestație pentru bunurile sau serviciile oferite [a se vedea Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție), hotărârea din 1 martie 2023 – IV ZR 112/22, r + s 2023, S. 448, 449, punctul 14]. În concordanță cu susținerea reclamantului, instanța consideră că este oportun ca pentru valoarea milelor bonus să se aibă în vedere prețul de vânzare ipotetic.

Nu poate fi avută în vedere o valoare obiectivă oarecare a milelor bonus. Valoarea milelor bonus folosite fluctuează în funcție de zborurile pentru care sunt folosite milele. În funcție de zborul rezervat prin folosirea milelor, utilizarea acestora de

către pasager poate fi mai favorabilă sau mai puțin favorabilă, valoarea milelor fiind de regulă mai ridicată în cazul zborurilor scumpe pe distanțe lungi decât în cazul zborurilor simple pe distanțe scurte și medii. Ar fi nepractic, iar pentru pasager nerezonabil, dacă în speță s-ar proceda la determinarea unui soi de „valoare medie” a milelor bonus, eventual pe baza comportamentului de zbor din trecut al pasagerului sau a comportamentului unui client mediu care folosește mile bonus. Valoarea stabilită a milelor bonus ar fi complet neprevizibilă pentru pasager la momentul răscumpărării lor. El nu cunoaște, de regulă, modalitatea corespunzătoare de calcul folosită de compania aeriană și nici acordurile companiei aeriene cu alte companii aeriene aparținând aceleași alianțe aviatice privind acceptarea milelor bonus pentru rezervarea zborurilor. Reclamantul a învederat în mod necontestat că folosește regulat milele pentru zboruri foarte scumpe. Prin rezervarea zborului respectiv de la Düsseldorf via Abu Dhabi cu destinația Cairo din 6/7 aprilie 2021, folosind 42 500 de mile bonus, valoarea milelor bonus utilizate s-a „concretizat” în prețul ipotetic al zborului, la care zborul respectiv este oferit pe piața liberă. Reclamantului nu i se mai poate retrage acest avantaj ca urmare a anulării intervenite ulterior. Dacă compania aeriană creează programe de mile bonus corespunzătoare pentru motive ce țin de fidelizarea clientelei și de marketing, iar pasagerul folosește aceste mile pentru rezervarea unui zbor, compania aeriană trebuie să respecte, în cazul anulării zborului respectiv, valoarea milelor bonus concretizată pentru această rezervare concretă de zbor, cu atât mai mult cu cât modul de calcul folosit pentru programul de bonusuri este complet necunoscut și netransparent pentru pasager.

Nu este esențială susținerea pârâtei conform căreia ea a recreditat între timp contul de mile al pasagerului care a efectuat rezervarea cu milele utilizate pentru zbor. Pe de o parte, recreditarea contului pasagerului nu duce la o creștere a valorii patrimoniului reclamantului. Pe de altă parte, rambursarea prețului zborului în altă formă decât în bani este posibilă – așa cum s-a arătat deja – potrivit articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004 numai cu acordul scris al pasagerului. Nu există un asemenea acord, astfel încât recreditarea milelor nu duce la executarea obligației de despăgubire, ci este lipsită de efect. Pârâta nu poate să „creeze fapte” prin recreditarea milelor utilizate în contul reclamantului sau al pasagerului împotriva voinței lor.

c)

Interpretarea Regulamentului nr. 261/2004 nu se impune cu evidență în privința problemelor ridicate mai sus, astfel încât rezultatul corespunzător al interpretării nu poate fi dedus neîndoielnic din textul regulamentului și din jurisprudența existentă a Curții de Justiție a Uniunii Europene. [*omissis*]