

Cauza C-45/24**Cerere de decizie preliminară****Data depunerii:**

24 ianuarie 2024

Instanța de trimitere:

Oberster Gerichtshof (Austria)

Data deciziei de trimitere:

13 decembrie 2023

Reclamantă:

Verein für Konsumenteninformation

Pârâtă:

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

În litigiul dintre reclamanta Verein für Konsumenteninformation (Asociația pentru Informarea Consumatorilor), 1060 Viena, [omissis] și pârâta Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Țările de Jos, 1182 GP Amstelveen, [omissis], având ca obiect suma de 95,14 euro [omissis], ca urmare a recursului formulat de reclamantă împotriva hotărârii pronunțate de Landesgericht Korneuburg (Tribunalul Regional din Korneuburg) la 21 martie 2023, cauza 22 R 37/23f-23, în calitate de instanță de apel, prin intermediul căreia s-a modificat hotărârea pronunțată de Bezirksgericht Schwechat (Tribunalul Districtual din Schwechat) din 17 noiembrie 2022, cauza 20 C 232/21 z-1 7, Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria), în calitate de instanță de recurs [omissis], a adoptat, în camera de consiliu, următoarea

O r d o n a n ț ă:

I. Adresează Curții de Justiție a Uniunii Europene, în temeiul articolului 267 TFUE, următoarele întrebări în vederea pronunțării unei decizii preliminare:

1) Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.

295/91, în special articolul 8 alineatul (1) litera (a) din acesta, trebuie interpretat în sensul că prețul biletului care trebuie luat în considerare la stabilirea cuantumului rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include și diferența dintre suma plătită de pasager și cea primită de operatorul de transport aerian, care corespunde unui comision perceput de o întreprindere care a intervenit ca intermediar între aceștia, atunci când, deși operatorul de transport aerian știe că cealaltă întreprindere percepe, de regulă, un comision pentru intermediere (comision de intermediere), nu cunoaște cuantumul precis al acestuia?

2) Sarcina probei cu privire la cunoașterea necesară a operatorului de transport aerian revine pasagerului care solicită rambursarea sau operatorul de transport aerian trebuie să dovedească faptul că nu a dispus de cunoașterea necesară cu privire la comision?

II. Suspendă soluționarea recursului formulat de reclamantă până la primirea deciziei preliminare a Curții de Justiție a Uniunii Europene [*omissis*].

M o t i v a r e:

A. Situația de fapt:

- 1 Pasagerii aveau bilete de avion rezervate pe portalul de rezervări online Opodo pentru zborurile KL 1840 și KL 743 din 19 august 2020 de la Viena via Amsterdam către Lima și KL 744 și KL 1847 din 28 septembrie 2020 de la Lima via Amsterdam către Viena, care urmau să fie efectuate de pârâtă, o companie aeriană. Opodo este o agenție de turism certificată de IATA și, în această calitate, este autorizată să emită bilete de avion pentru pârâtă. Pârâta colabora deja cu Opodo de cel puțin un deceniu. La momentul rezervării, între pârâtă și Opodo exista un așa-numit contract „Global Incentive” care prevedea anumite prime pentru intermediarul Opodo în cazul vânzării unui anumit număr de bilete ale pârâtei. Aspectul dacă și în ce măsură Opodo putea să perceapă un comision de intermediere de la pasageri nu era reglementat nici de contractele IATA, nici de contractele de tip „incentive” dintre pârâtă și Opodo.
- 2 Pasagerii au plătit în total 2 053,48 euro către Opodo. Pârâta a anulat zborurile. Pasagerilor li s-a rambursat suma de 1 958,34 euro cu titlu de costuri aferente biletelor înainte de introducerea acțiunii. Diferența de 95,14 euro reprezintă comisionul de intermediere al agentului de voiaj Opodo. Pârâta nu avea cunoștință de cuantumul precis al comisionului.
- 3 Pasagerii și-au cedat drepturile la rambursarea costurilor biletelor către reclamantă, o asociație de protecție a consumatorilor, care a acceptat cesiunea.

B. Pozițiile părților și procedura până în prezent:

- 4 Prin acțiunea formulată, reclamanta solicită pârâtei, în temeiul articolului 8 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, suma de 95,14 euro, majorată cu dobânzi. Aceasta consideră că trebuie rambursate costurile biletelor, inclusiv comisionul. În această privință, ar fi suficientă cunoașterea de către pârâtă a faptului că, de regulă, este stabilit un comision, iar ea acceptă stabilirea acestuia de către intermediar. Prin distribuirea biletelor sale către agenții de turism online precum Opodo, pârâta își mărește raza de acțiune. Ar fi inechitabil să nu i se impună rambursarea comisionului de intermediere, cu atât mai mult cu cât aceasta beneficiază de intermedierea ulterioară efectuată de Opodo. Din jurisprudența CJUE nu se poate deduce că includerea comisionului în prețul total care trebuie rambursat presupune ca pârâta să fi autorizat și cuantumul precis al comisionului.
- 5 Pârâta a solicitat respingerea acțiunii. Aceasta a arătat că nu a existat un acord privind perceperea unui comision de intermediere și că, în general, nu cunoștea dacă Opodo solicita un astfel de comision și, eventual, care era cuantumul acestuia. Pârâta nu a autorizat prețuri diferite de prețul biletului; potrivit jurisprudenței Curții, o astfel de autorizare constituie o condiție pentru ca, în cazul anulării, pasagerii să fi poată solicita și rambursarea costurilor de intermediere.
- 6 Instanța de prim grad de jurisdicție a fost de acord cu poziția juridică a reclamantei și a admis acțiunea.
- 7 Instanța de apel a fost de acord cu poziția juridică a pârâtei și a respins acțiunea.
- 8 Recursul formulat de reclamantă este îndreptat împotriva hotărârii pronunțate în apel, cu o cerere de modificare a acesteia în sensul aditerii acțiunii.
- 9 În memoriul său în răspuns, pârâta solicită declararea ca inadmisibil a recursului și, cu titlu subsidiar, respingerea acestuia.

C. Legislația relevantă:

- 10 Articolul 2 litera (f), articolul 5 alineatul (1) litera (a) și articolul 8 alineatul (1) prima liniuță din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (denumit în continuare „Regulamentul nr. 261/2004”), împreună cu titlurile acestora, au următorul cuprins:

„Articolul 2

Definiții

În înțelesul prezentului regulament:

(a) [...]

(f) «bilet» înseamnă un document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul de transport aerian sau de agentul autorizat al acestuia;

(g) [...]

Articolul 5

Anularea zborului

(1) În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

(a) să li se ofere asistență de către operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu articolul 8;

(b) [...]

Articolul 8

Dreptul la rambursare sau redirecționare

(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

(a) – rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul,

– [...]"

D. Motivarea trimiterii preliminare

- 11 Regulamentul nr. 261/2004 urmărește să asigure un înalt nivel de protecție a pasagerilor [considerentul (1)]. În cazul anulării zborurilor, pasagerii ar trebui să aibă posibilitatea de a obține rambursarea costului biletelor sau redirecționarea în condiții satisfăcătoare și să beneficieze de servicii corespunzătoare pe durata așteptării unui zbor următor [considerentul (13)].
- 12 Pentru realizarea acestor obiective, articolul 5 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 prevede că, în cazul neefectuării unui zbor programat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare [„anulare”; articolul 2 litera (l) din Regulamentul nr. 261/2004], operatorul efectiv de transport aerian trebuie să ofere asistență pasagerilor în cauză în conformitate cu articolul 8 din

Regulamentul nr. 261/2004. Articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004 prevede un drept de opțiune al pasagerului. Potrivit literei (a) prima liniuță, acesta poate solicita rambursarea întregului cost al biletului, [„]la prețul de achiziție”.

- 13 Articolul 2 litera (f) din Regulamentul nr. 261/2004 definește biletul ca fiind [„]un document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul de transport aerian sau de agentul autorizat al acestuia”.
- 14 În hotărârea sa din 12 septembrie 2018, pronunțată în cauza C-601/17, *Harms/Vueling Airlines SA*, Curtea a examinat deja întinderea dreptului la rambursare al pasagerilor în temeiul dispozițiilor coroborate ale articolului 5 și ale articolului 8 din Regulamentul nr. 261/2004 în ceea ce privește comisioanele de intermediere. Precum în speță, pasagerii din respectiva cauză cumpăraseră bilete de avion prin platforma de intermediere Opodo. În urma anulării zborului, operatorul de transport aerian a rambursat doar prețul biletului, nu și comisionul de intermediere. Curtea a arătat, mai întâi, în general, că Regulamentul nr. 261/2004 are ca obiective nu numai asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor, ci și asigurarea unui echilibru între interesele acestor pasageri și cele ale operatorilor de transport aerian (punctul 15). În lumina acestor obiective, ar trebui să se considere „că [...] un comision perceput de un intermediar de la un pasager la momentul achiziționării unui bilet trebuie în principiu să fie considerat ca reprezentând o componentă a prețului care trebuie rambursat acestui pasager în cazul anulării zborului corespunzător”. Această includere ar trebui totuși să fie supusă anumitor limite, ținând seama de interesele operatorilor de transport aerian pe care le pune în discuție (punctul 16). Din definiția biletului care figurează la articolul 2 litera (f) din Regulamentul nr. 261/2004 rezultă „că diferitele elemente ale unui asemenea bilet, printre care prețul său, în ipoteza în care acest bilet nu este emis de către operatorul de transport aerian însuși, trebuie în orice caz să fie autorizate de acesta și, așadar, nu trebuie stabilite fără știrea sa” (punctul 17). Această interpretare ar fi confirmată de jurisprudența Curții din care decurge că rambursarea parțială a „prețului biletului” prevăzută la articolul 10 alineatul (2) literele (a)-(c) din Regulamentul nr. 261/2004, în cazul în care operatorul de transport aerian plasează un pasager la o clasă inferioară celei pentru care acesta din urmă a achiziționat biletul, ar trebui stabilită luând în considerare numai componentele „inevitabile” ale prețului menționat, în sensul că ar fi necesară plata lor pentru a beneficia în schimb de serviciile propuse de operatorul de transport aerian (punctul 18). Astfel, o componentă a prețului biletului care este stabilită fără știrea operatorului de transport aerian nu ar putea fi considerată necesară pentru a beneficia de serviciile propuse de acesta (punctul 19). Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, ar trebui să se răspundă la întrebarea adresată că Regulamentul nr. 261/2004, în special articolul 8 alineatul (1) litera (a) din acesta, ar trebui interpretat „în sensul că prețul biletului care trebuie luat în considerare pentru a stabili cuantumul rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include diferența dintre suma plătită de acest pasager și cea primită de acest operator de transport

aerian, care corespunde unui comision perceput de o persoană care a intervenit ca intermediar între aceștia doi, cu excepția cazului în care acest comision a fost stabilit fără știrea operatorului de transport aerian menționat”, aspect a cărui verificare ar fi de competența instanței de trimitere (punctul 20).

- 15 Prin această decizie a Curții se precizează că comisionul de intermediere face parte, în principiu, din rambursarea prevăzută la articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004. Cu toate acestea, excepția indicată de Curte, potrivit căreia rambursarea comisionului de intermediere presupune că acest comision nu a fost „stabilit fără știrea operatorului de transport aerian” (punctul 20), deschide posibilități de interpretare diferite. Se pune în special problema în ce măsură operatorul de transport aerian trebuie să fi fost informat în mod concret despre comision atât ca principiu, cât și, eventual, în privința cuantumului și cui îi revine sarcina probei privind cunoașterea necesară sau lipsa cunoașterii din partea operatorului de transport aerian.
- 16 În legătură cu aceste aspecte, până în prezent, instanțele statelor membre au aplicat în mod diferit Hotărârea Curții pronunțată în cauza Harms, C-601/17 (a se vedea cu privire la următoarele aspecte, de asemenea, *Degott* în *Schmid*, BeckOK Fluggastrechte-Verordnung, ediția a 28-a, [2023], articolul 8 punctul 4b):
- 17 a) De exemplu, [Amtsgericht] Eilenburg (Tribunalul Districtual din Eilenburg) a considerat că (de asemenea) operatorul de transport aerian știe că intermediarii de bilete facturează, de regulă, un comision pentru serviciul acestora de intermediere, pe care pasagerul trebuie să îl plătească în plus față de prețul zborului transmis operatorului de transport aerian pentru a i se emite sau pentru a i se înmâna un bilet de către intermediar. Operatorul de transport aerian a acceptat implicit această procedură prin oferirea zborurilor sale pe platforma de intermediere în vederea comercializării cu ajutorul intermediarului. Nu este necesar ca operatorul de transport aerian să fi avut cunoștință de cuantumul precis al comisionului calculat de intermediar în fiecare caz în parte. Dimpotrivă, în cadrul echilibrului echitabil al intereselor, ar trebui să fie suficient ca operatorul de transport aerian să fi avut cunoștință de simpla existență a unui comision de intermediere ([Amtsgericht] Eilenburg, 14 mai 2021, 2 C 706/20 = BeckRS 2021.12201).
- 18 b) Având în vedere hotărârea Curții, [Amtsgericht] Frankfurt am Main (Tribunalul Districtual din Frankfurt am Main) a statuat că, în principiu, comisioanele ar trebui să fie rambursate de operatorul de transport aerian respectiv în vederea asigurării unui nivel cât mai ridicat de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, nu ar putea fi de dorit ca un operator de transport aerian să poată invoca necunoașterea atunci când nu este la curent în mod deliberat cu comisioanele concrete percepute ([Amtsgericht] Frankfurt am Main, 13 iulie 2021, 31 C 736/21 [96], publicat pe dejure.org).
- 19 c) [Amtsgericht] Köln (Tribunalul Districtual din Köln) a arătat, ca răspuns la obiecția unei companii aeriene potrivit căreia un comision a fost stabilit fără știrea

sa, că este evident ca un agent de voiaj care operează pe piață să perceapă un comision în cadrul desfășurării unei activități. Motivul pentru care compania aeriană nu ar fi trebuit să aibă cunoștință de această împrejurare nu este clar și nu este explicat suficient nici de aceasta. Este lipsit de relevanță că compania aeriană poate să nu cunoască în prealabil cuantumul detaliat al comisionului de intermediere stabilit. Faptul că o cunoaștere exactă a cuantumulului este necesară în această privință nu ar reieși din hotărârea Curții, cu atât mai mult cu cât, în speță, obligația de principiu privind rambursarea comisionului reținută de Curte în temeiul articolului 8 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004 ar fi complet inoperantă, iar compania aeriană ar putea eluda atunci această obligație prin măsuri de precauție adecvate ([Amtsgericht] Köln, 17 noiembrie 2021, 117 C 128/21 = BeckRS 2021, 47798).

- 20 d) Referindu-se la hotărârea Curții în cazul unei companii aeriene care nu are nicio influență asupra aspectului dacă și în ce quantum agentul de voiaj ales de pasageri percepe un comision care „însă în mod intenționat și voluntar – fără să fie necesară o autorizație suplimentară – pune în vânzare [biletele sale] prin intermediul agenților de voiaj din cadrul unui sistem global de rezervare, cunoscând faptul că agenții de voiaj vând biletele clienților finali la prețuri pe care ei înșiși le-au stabilit”, [Landesgericht] Landshut (Tribunalul Regional din Landshut) a considerat că nu era necesară cunoașterea cuantumulului precis al comisionului de intermediere perceput de agenții de voiaj ([Landesgericht] Landshut, 3 decembrie 2021, 14 O 2303/21 = BeckRS 2021, 55342).
- 21 e) În schimb, în decizia de apel pronunțată cu privire la hotărârea [Landesgericht] Landshut citată anterior, [Oberlandesgericht] München (Tribunalul Regional Superior din München) a dedus din evaluarea comparativă efectuată de Curte în cauza *Harms* că, „la stabilirea prețului biletului vândut, este determinantă cunoașterea concretă de către operatorul de transport aerian”. Contrar celor afirmate de [Landesgericht] Landshut, posibilitatea abstractă sau probabilitatea, acceptate de operatorul de transport aerian, privind un comision perceput de agentul de voiaj într-un quantum necunoscut operatorului de transport aerian nu ar fi suficiente. Numai în măsura în care operatorul de transport aerian are cunoștință de faptul că un comision pe care l-a plătit sau un comision de intermediere perceput de agentul de voiaj cu știrea sa se reflectă în prețul biletului, ar fi oportun ca aceste sume să fie rambursate de acesta ca parte din prețul biletului în cazul unei anulări a zborului. În caz contrar, ar fi oportun ca aceste comisioane de intermediere să nu fie incluse în prețul biletului, întrucât pasagerul este cel care a apelat la intermediar cu ocazia rezervării biletelor, astfel încât perceperea comisioanelor de intermediere intră, în principiu, sub incidența acestei relații contractuale ([Oberlandesgericht] München, 20 iulie 2022, 20 U 8835/21e = BeckRS 2022. 17623).
- 22 Și în prezenta cauză, instanțele de grad inferior de jurisdicție interpretează în mod diferit hotărârea Curții. În timp ce instanța de prim grad de jurisdicție consideră că nu este necesar ca operatorul de transport aerian să cunoască cuantumul precis al comisionului, instanța de apel susține contrariul.

- 23 Potrivit aprecierii instanței de trimitere, este necesară o clarificare din partea Curții pentru a asigura în viitor aplicarea uniformă a hotărârii sale în cauza *Harms* de către instanțele statelor membre. În această privință, instanța de trimitere consideră că este logic ca operatorul de transport aerian să nu poată obiecta că nu a avut cunoștința de quantumul precis al comisionului atât timp cât acesta nu a fost neobișnuit de ridicat, aspect care ar trebui dovedit de operatorul de transport aerian. Este evident că un operator de transport aerian trebuie să considere că un intermediar comercial de bilete cu care colaborează lucrează în mod normal doar în schimbul un comision de intermediere.

Oberster Gerichtshof,
Viena, 13 decembrie 2023
[omissis]