

Predmet C-45/24**Zahtjev za prethodnu odluku****Datum podnošenja:**

24. siječnja 2024.

Sud koji je uputio zahtjev:

Oberster Gerichtshof (Austrija)

Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:

13. prosinca 2023.

Tužitelj:

Verein für Konsumenteninformation

Tuženik:

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud, Austrija) kao sud pred kojim se vodi revizijski postupak [*omissis*] u predmetu tužitelja Verein für Konsumenteninformation, 1060 Beč, [*omissis*], protiv tuženika Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Nizozemska, 1182 GP Amstelveen, [*omissis*], radi iznosa od 95,14 eura [*omissis*], povodom tužiteljeve revizije protiv presude Landesgerichta Korneuburg (Zemaljski sud u Korneuburgu, Austrija) kao žalbenog suda od 21. ožujka 2023., broj predmeta 22 R 37/23f-23, kojom je preinačena presuda Bezirksgerichta Schwechat (Općinski sud u Schwechatu, Austrija) od 17. studenoga 2022., broj predmeta 20 C 232/21 z-1 7, na raspravi zatvorenoj za javnost

donio je

rješenje:

I. U skladu s člankom 267. UFEU-a Sudu Europske unije upućuju se sljedeća prethodna pitanja:

1. Treba li Uredbu (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta [...] te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, a osobito njezin članak 8. stavak 1. točku (a),

tumačiti na način da cijena karte koju treba uzeti u obzir radi utvrđivanja iznosa koji putniku u slučaju otkazivanja leta treba nadoknaditi zračni prijevoznik također uključuje razliku između iznosa koji je platio putnik i iznosa koji je primio zračni prijevoznik, koja odgovara proviziji koju naplaćuje posrednik između tih dviju osoba, kad zračni prijevoznik zna da taj drugi poduzetnik redovito zaračunava proviziju za posredovanje (naknada za posredovanje), ali ne zna iznos te provizije u konkretnom slučaju?

2. Snosi li teret dokazivanja za potrebno znanje zračnog prijevoznika putnik koji zahtijeva povrat ili zračni prijevoznik treba dokazati da nije imao potrebno znanje o proviziji?

II. Postupak povodom tužiteljeva pravnog lijeka prekida se do donošenja prethodne odluke Suda Europske unije [*omissis*].

Obrazloženje:

A. Činjenice:

- 1 Putnici su imali zrakoplovne karte koje su rezervirali na internetskom portalu za rezervacije Opodo za letove KL 1840 i KL 743 19. kolovoza 2020. od Beča preko Amsterdama do Lime i KL 744 i KL 1847 28. rujna 2020. od Lime preko Amsterdama do Beča, koje je trebao izvesti tuženi zračni prijevoznik. Opodo je turistička agencija s certifikatom IATA-e te je kao takav ovlašten izdavati zrakoplovne karte za tuženikov račun. Tuženik već najmanje 10 godina surađuje s Opodom. U trenutku rezervacije između tuženika i Opoda postojao je takozvani ugovor o globalnom programu poticaja (*global incentive*), kojim su predviđeni određeni iznosi nagrada za posrednika Opodo u slučaju prodaje određenog broja tuženikovih karata. Ni ugovorima sklopljenima s IATA-om ni ugovorima o programu poticaja između tuženika i Opoda nije uređeno može li odnosno smije li i u kojem iznosu Opodo putnicima zaračunati proviziju.
- 2 Putnici su Opodu platili ukupno 2053,48 eura. Tuženik je otkazao letove. Putnicima je prije podnošenja tužbe vraćeno 1958,34 eura na ime troškova karata. Razliku od 95,14 eura predstavlja naknada za posredovanje (provizija) putnog agenta Opodo. Tuženik nije bio upoznat s konkretnim iznosom te provizije.
- 3 Putnici su ustupili svoja prava na povrat troškova karata tužitelju, udruzi za zaštitu potrošača, koji je prihvatio ustupanje.

B. Stajališta stranaka iznesena u postupku i dosadašnji postupak:

- 4 Tužitelj tužbom na temelju članka 8. Uredbe (EZ) br. 261/2004 od tuženika zahtijeva plaćanje iznosa od 95,14 eura uvećanog za kamate. Smatra da treba nadoknaditi troškove zrakoplovnih karata, uključujući proviziju. Za to je dovoljno da tuženik zna za okolnost da se redovito određuje provizija te da prihvaća da je

posrednik određuje. Prodajom karata internetskim turističkim agencijama poput Opoda tuženik povećava opseg svojeg poslovanja. Bilo bi nepošteno kad se povrat provizije ne bi naložio njemu osobito zato što ostvaruje materijalnu korist od Opodova posredovanja. Na temelju sudske prakse Suda ne može se zaključiti da je uključivanje provizije u ukupnu cijenu koju treba vratiti uvjetovano time da je tuženik i odobrio konkretan iznos provizije.

- 5 Tuženik je zahtijevao da se tužba odbije. Tvrdio je da ne postoji nikakav dogovor o zaračunavanju naknade za posredovanje te da mu općenito nije poznato zahtijeva li Opodo plaćanje te naknade i koliko ona eventualno iznosi. Tuženik nije odobrio cijene koje odstupaju od cijene karata; prema sudskoj praksi Suda takvo odobrenje bilo bi uvjet za to da putnici u slučaju otkazivanja od njega mogu tražiti i povrat naknade za posredovanje.
- 6 Prvostupanjski sud priklonio se tužiteljevu pravnom stajalištu i prihvatio je tužbu.
- 7 Žalbeni sud priklonio se tuženikovu pravnom stajalištu i odbio je tužbu.
- 8 Tužitelj je protiv presude donesene povodom žalbe podnio reviziju kojom zahtijeva da se presuda preinači na način da se tužba prihvati.
- 9 U odgovoru na reviziju tuženik zahtijeva odbacivanje revizije i, podredno, njezino odbijanje.

C. Relevantni propisi:

- 10 Članak 2. točka (f), članak 5. stavak 1. točka (a) i članak 8. stavak 1. [točka (a)] prva alineja Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta [...] te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (u daljnjem tekstu: Uredba o pravima putnika u zračnom prometu), zajedno s naslovima, glase:

„Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe:

(a) [...]

(f) ‚karta‘ znači važeći dokument koji daje pravo na prijevoz ili neki ekvivalent tome koji nije u papirnatom obliku, uključujući i elektronički oblik, koji je izdao ili ovjerio zračni prijevoznik ili ovlašteni agent;

(g) [...]

Članak 5.

Otkazivanje leta

1. U slučaju otkazivanja leta, dotični putnici:

(a) imaju pravo na pomoć od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 8.; i

(b) [...]

Članak 8.

Pravo na vraćanje prevoznine ili preusmjerenje

1. Upućivanjem na ovaj članak, putnicima se nudi izbor između:

(a) – nadoknade u roku od 7 dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani i za dio, ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ako let više služi svrsi prvotnog plana putovanja putnika, zajedno sa, kada je to primjereno,

– [...]”

D. Obrazloženje zahtjeva za prethodnu odluku:

- 11 Uredbom o pravima putnika u zračnom prometu treba osigurati visoku razinu zaštite putnika (uvodna izjava 1.). U slučaju otkazivanja leta putnici bi trebali moći ili ostvariti povrat novca vrijednosti karte ili ostvariti preusmjerenje po zadovoljavajućim uvjetima i trebali bi biti zbrinuti na odgovarajući način dok čekaju kasniji let (uvodna izjava 13.).
- 12 Kako bi se ostvario taj cilj, člankom 5. stavkom 1. točkom (a) Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu uređuje se da stvarni zračni prijevoznik u slučaju otkazivanja leta koji je prethodno bio zakazan i na kojem je najmanje jedno mjesto bilo rezervirano („otkazivanje”; članak 2. točka (1) Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu) putnicima treba ponuditi pomoć u skladu s člankom 8. Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu. Člankom 8. stavkom 1. Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu predviđa se putnikovo pravo izbora. U skladu s točkom (a) prvom alinejom može tražiti nadoknadu „cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena”.
- 13 Člankom 2. točkom (f) Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu karta se definira kao „važeći dokument koji daje pravo na prijevoz ili neki ekvivalent tome koji nije u papirnatom obliku, uključujući i elektronički oblik, koji je izdao ili ovjerio zračni prijevoznik ili ovlašteni agent”.
- 14 Sud je već u presudi od 12. rujna 2018. donesenoj u predmetu Harms/Vueling Airlines SA, C-601/17, razmatrao opseg prava putnika na naknadu na temelju

članka 5. u vezi s člankom 8. Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu u pogledu provizija. Putnici u tom predmetu kupili su zrakoplovne karte, kao i u ovom slučaju, na platformi za posredovanje Opodo. Nakon otkazivanja leta zračni prijevoznik nadoknadio je samo cijenu karte, ali ne i proviziju. Sud je najprije općenito istaknuo da Uredba o pravima putnika u zračnom prometu ima za cilj ne samo osigurati visoku razinu zaštite putnika nego i osigurati ravnotežu između interesa putnika i zračnih prijevoznika (t. 15.). S obzirom na te ciljeve valja smatrati da, „iako se provizija koju posrednik prilikom kupnje karte naplati od putnika u načelu treba smatrati sastavnim dijelom cijene koja se mora nadoknaditi tom putniku u slučaju otkazivanja odgovarajućeg leta”, to uključivanje ipak mora biti podvrgnuto određenim uvjetima, uzimajući u obzir predmetne interese zračnih prijevoznika (t. 16.). Iz definicije karte u članku 2. točki (f) Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu proizlazi „da različite elemente te karte, među kojima i njezinu cijenu, u slučaju u kojem tu kartu ne izdaje sam zračni prijevoznik, on u svakom slučaju mora odobriti i oni se ne mogu odrediti bez njegova znanja” (t. 17.). To tumačenje potvrđuje sudska praksa Suda, iz koje proizlazi da djelomično nadoknađivanje „cijene karte” predviđeno u članku 10. stavku 2. točkama (a) do (c) Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu, u slučaju da zračni prijevoznik premjesti putnika u razred niži od onoga za koji je karta plaćena, treba utvrditi uzimajući u obzir „neizbježne” sastavne dijelove te cijene u smislu da ih je potrebno platiti kako bi se zauzvrat moglo koristiti uslugama koje nudi zračni prijevoznik (t. 18.). Naime, sastavni dio cijene karte koji je određen bez znanja zračnog prijevoznika ne može se smatrati nužnim za korištenje njegovim uslugama (t. 19.). S obzirom na sva prethodna razmatranja na postavljeno pitanje treba odgovoriti tako da Uredbu o pravima putnika u zračnom prometu, a osobito njezin članak 8. stavak 1. točku (a), treba tumačiti na način da „cijena karte koju treba uzeti u obzir radi utvrđivanja iznosa koji putniku u slučaju otkazivanja leta treba nadoknaditi zračni prijevoznik uključuje razliku između iznosa koji je platio putnik i iznosa koji je primio zračni prijevoznik, koja odgovara proviziji koju naplaćuje posrednik između tih dviju osoba, osim ako je ta provizija određena bez znanja tog zračnog prijevoznika”. To je na sudu koji je uputio zahtjev da provjeri (t. 20.).

- 15 Tom odlukom Suda pojašnjeno je da je provizija načelno dio iznosa nadoknade iz članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu. Međutim, iznimka da je povrat naknade za posredovanje (provizija) uvjetovan time da provizija nije određena „bez znanja tog zračnog prijevoznika” (t. 20.) koju je utvrdio Sud otvara različite mogućnosti tumačenja. Osobito se postavlja pitanje o konkretnom načinu na koji zračni prijevoznik treba biti upoznat s provizijom s obzirom na osnovu i eventualno s obzirom na iznos te tko snosi teret dokazivanja za potrebno znanje odnosno neznanje zračnog prijevoznika.
- 16 U tim su točkama sudovi država članica dosad različito provodili presudu Suda u predmetu Harms, C-601/17 (u pogledu navedenog vidjeti i *Degott* u *Schmid*, BeckOK Fluggastrechte-Verordnung²⁸ Edition (2023.) članak 8., t. 4.b):

- 17 (a) Amtsgericht Eilenburg (Općinski sud u Eilenburgu, Njemačka) smatrao je, primjerice, da je (i) zračnom prijevozniku poznato da posrednici u prodaji zrakoplovnih karata u pravilu naplaćuju proviziju za svoju uslugu posredovanja koju putnik treba dodatno platiti uz iznos cijene leta koji se preusmjerava zračnom prijevozniku kako bi posrednik tom putniku izdao odnosno dostavio zrakoplovnu kartu. Zračni prijevoznik prešutno je pristao na to postupanje jer je nudio svoje letove na platformi za posredovanje radi njihove prodaje preko posrednika. Nije potrebno da zračni prijevoznik zna za konkretan iznos provizije koju u pojedinačnom slučaju obračunava posrednik. Naprotiv, u okviru pravedne uravnoteženosti interesa treba biti dovoljno da je zračnom prijevozniku bilo poznato da se općenito naplaćuje provizija (Amtsgericht Eilenburg (Općinski sud u Eilenburgu), 14. svibnja 2021., 2 C 706/20 = BeckRS 2021. 12201).
- 18 (b) Amtsgericht Frankfurt am Main (Općinski sud u Frankfurtu na Majni, Njemačka) uzeo je u obzir presudu Suda te je utvrdio da provizije načelno treba nadoknaditi
- zračni prijevoznik kako bi se osigurala što viša razina zaštite potrošača. Međutim, u tom slučaju nije mogla postojati namjera da se omogući da se zračni prijevoznik pozove na svoje neznanje ako iz nemara nije znao za konkretno naplaćivanje provizija (Amtsgericht Frankfurt am Main (Općinski sud u Frankfurtu na Majni), 13. srpnja 2021., 31 C 736/21 (96), objavljeno na dejure.org).
- 19 (c) Amtsgericht Köln (Općinski sud u Kölnu, Njemačka) naveo je u pogledu prigovora jednog zračnog prijevoznika da je provizija određena bez njegova znanja da je očito da putni agent koji djeluje na tržištu s gospodarskim interesom naplaćuje proviziju prilikom obavljanja djelatnosti. Niti je vidljivo niti je taj zračni prijevoznik dovoljno pojasnio zašto on ne bi trebao znati za tu okolnost. Nije relevantno ako zračni prijevoznik eventualno prije nije znao za iznos naknade za posredovanje određen u pojedinačnom slučaju. Iz odluke Suda ne proizlazi da je u tom pogledu potrebno znanje o točnom iznosu, osobito jer u tom slučaju vjerojatno ne bi vrijedila načelna obveza nadoknade provizije na temelju članka 8. stavka 1. Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu koju je potvrdio Sud i jer bi zračni prijevoznik u tom slučaju navedenu obvezu mogao izbjeći na odgovarajući način (Amtsgericht Köln (Općinski sud u Kölnu), 17. studenoga 2021., 117 C 128/21 = BeckRS 2021, 47798).
- 20 (d) Landgericht Landshut (Zemaljski sud u Landshutu, Njemačka) uputio je na presudu Suda u slučaju zračnog prijevoznika koji ne utječe na to hoće li i u kojem iznosu putni agent kojeg su odabrali putnici naplatiti proviziju, ali koji „svojevoljno i namjerno – a da nije bilo potrebno dodatno odobrenje – iz globalnog sustava rezervacija pušta svoje karte u prodaju posredstvom putnog agenta znajući da putni agenti prodaju karte krajnjim kupcima po cijenama koje su sami odredili”, te je smatrao da nije potrebno znanje o konkretnom iznosu naknade za posredovanje koju naplaćuju putni agenti (Landgericht Landshut (Zemaljski sud u Landshutu), 3. prosinca 2021., 14 O 2303/21 = BeckRS 2021, 55342).

- 21 (e) Suprotno tomu, u odluci koju je donio povodom žalbe u pogledu navedene presude Landgerichta Landshut (Zemaljski sud u Landshutu) Oberlandesgericht München (Visoki zemaljski sud u Münchenu, Njemačka) zaključio je na temelju odvagivanja koje je proveo Sud u predmetu Harms da je „relevantno konkretno znanje zračnog prijevoznika prilikom određivanja cijene prodane zrakoplovne karte”. Za razliku od onog što tvrdi Landgericht Landshut (Zemaljski sud u Landshutu), smatra da nije dovoljna apstraktna mogućnost ili vjerojatnost naknade koju naplaćuje putni agent u iznosu koji nije poznat zračnom prijevozniku, a koju je prihvatio zračni prijevoznik. Samo ako zračni prijevoznik zna da se provizija koju plaća odnosno naknada za posredovanje koju uz njegovo znanje naplaćuje putni agent odražava u cijeni zrakoplovne karte, primjereno je da on nadoknadi te iznose kao dio cijene zrakoplovne karte u slučaju otkazivanja leta. U suprotnom slučaju primjereno je da se naknade za posredovanje ne uključe u cijenu zrakoplovne karte jer je putnik taj koji se obratio posredniku prilikom rezervacije zrakoplovnih karata, tako da naplatu naknada za posredovanje načelno treba pripisati tom ugovornom odnosu (Oberlandesgericht München (Visoki zemaljski sud u Münchenu), 20. srpnja 2022., 20 U 8835/21e = BeckRS 2022. 17623).
- 22 I u ovom slučaju nižestupanjski sudovi različito tumače presudu Suda. Dok prvostupanjski sud smatra da nije potrebno znanje zračnog prijevoznika o konkretnom iznosu provizije, žalbeni sud smatra suprotno.
- 23 Prema ocjeni ovog vijeća potrebno je pojašnjenje Suda kako bi se ubuduće osiguralo da sudovi država članica ujednačeno primjenjuju presudu koju je Sud donio u predmetu Harms. Pritom se ovom vijeću čini očitim da zračni prijevoznik ne može prigovoriti da nije znao za konkretan iznos provizije pod uvjetom da provizija nije bila neuobičajeno visoka, što bi trebao dokazati zračni prijevoznik. Očito je da zračni prijevoznik treba pretpostaviti da komercijalni posrednik u prodaji karata s kojim surađuje u pravilu radi samo u zamjenu za proviziju.

Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud)

Beč, 13. prosinca 2023.

[omissis]