

Byla C-328/23

Prašymo priimti prejudicinį sprendimą santrauka pagal Teisingumo Teismo procedūros reglamento 98 straipsnio 1 dalį

Gavimo data:

2023 m. gegužės 25 d.

Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas:

Oberster Gerichtshof (Austrija)

Sprendimo dėl prašymo priimti prejudicinį sprendimą priėmimo data:

2023 m. balandžio 25 d.

Ieškovai:

J

A

Atsakovės:

Reisebüro GmbH

R GmbH

Pagrindinės bylos dalykas

Vartotojų apsauga – Kelionės paslaugų paketai ir susiję kelionės paslaugų rinkiniai – Direktyva (ES) 2015/2302 – Kelionės paslaugų paketo sutarties nutraukimas ir teisė nutraukti sutartį prieš kelionės pradžią – Sutarties nutraukimas kelionės tikslo vietoje atsiradus neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių – Ikisutartinė informacija

Prašymo priimti prejudicinį sprendimą dalykas ir teisinis pagrindas

Sąjungos teisės išaiškinimas, SESV 267 straipsnis

Prejudiciniai klausimai

1. Ar 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių (OL L 326, 2015, p. 1) 12 straipsnio 2 dalis turi būti aiškinama taip, kad kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsirandančios neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės, darančios didelį poveikį kelionės paslaugų paketo vykdymui arba darančios didelį poveikį keleivių nuvežimui į kelionės tikslo vietą ir suteikiančios keliautojui teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokant jokio sutarties nutraukimo mokesčio, kuriomis keliautojas remiasi, turi būti suprantamos kaip aplinkybės, kurios:

- gali egzistuoti jau sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį arba
- gali dar neegzistuoti kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo metu, bet pirmą kartą atsirasti tik nuo šio momento iki
 - pranešimo apie sutarties nutraukimą arba
 - kelionės paketo pradžios?

2. Ar Direktyvos (ES) 2015/2302 12 straipsnio 2 dalis turi būti aiškinama taip, kad joje nurodytos neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės turi būti suprantamos kaip aplinkybės:

- kurios sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį šalims nebuvo žinomos arba
- kurios sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį šalims galėjo būti žinomos, arba
- kurių šalys negalėjo nuspėti ar numatyti kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo metu, arba
- kurias šalys galėjo nuspėti arba numatyti kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo metu, prireikus atsižvelgiant į konkrečius direktyvoje nustatytus kriterijus, arba
- kurios sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį yra bendrai žinomos susijusioms šalims, tačiau kurių konkrečios formos dar negali būti įvertintos (daugiausia su tam tikra tikimybe) (pavyzdžiui, ar atostogų tikslo vietos valdžios institucijos nurodė atlikti papildomus tyrimus ir (arba) taikyti išvykimo ar judėjimo laisvės apribojimus dėl (šioje byloje – daugiau nei dešimt) mėnesių trunkančios (šioje byloje – COVID) pandemijos), arba
- kurios turi būti vertinamos visiškai nepriklausomai nuo dalyvaujančių asmenų žinių, tik, jei reikia, remiantis kokiais konkrečiais objektyviais kriterijais, kylančiais iš direktyvos?

3. Ar Direktyvos (ES) 2015/2302 5 straipsnis turi būti aiškinamas taip, kad informacija, kuri turi būti pateikta keliautojui prieš sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį, visų pirma 5 straipsnio 1 dalies f punkte nurodyta informacija apie „su sveikata susijusius formalumus“, taip pat turi būti suprantama kaip informacija apie tyrimus, kurie turi būti atlikti atostogų vietoje dėl pandemijos ir (arba) išvykimo ar judėjimo laisvės apribojimų?

Jeigu trečiąjį klausimą būtų atsakyta teigiamai:

4. Ar Direktyvos (ES) 2015/2302 5 straipsnis turi būti aiškinamas taip, kad tuo atveju, kai šalis abipusiu susitarimu po kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo pakeičia (adaptuoja, „perrašo“) jos sąlygas, pavyzdžiui (kaip šioje byloje), dėl atskirų kelionės paslaugų, kaip jos suprantamos pagal 5 straipsnio 1 dalies a punktą, pavyzdžiui, pervežimo paslaugų, maršruto ar kelionės datos, iš naujo arba iš dalies (net jei „perrašymas“ tam įtakos neturi) turi būti pateikta arba atnaujinta visa ikisutartinė informacija, kuri turi būti pateikta keliautojui?

Nurodytos Sąjungos teisės nuostatos

2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, visų pirma 5 straipsnis ir 12 straipsnio 2 dalis

Nurodytos nacionalinės teisės nuostatos

Pauschalreisegesetz (Federalinis įstatymas dėl kelionių paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, toliau – PRG), visų pirma 2 straipsnio 12 dalis, 4 straipsnio 1 dalis ir 10 straipsnis

Glaustas faktinių aplinkybių ir proceso pagrindinėje byloje aprašymas

- 1 Ieškovai yra vartotojai ir gyvena Austrijoje, netoli Vokietijos sienos. Pirmoji atsakovė turi kelionių agentūrą ir 2021 m. pradžioje ieškovams pasiūlė kelionės į Kubą, kurią organizavo antroji atsakovė, paslaugų paketą.
- 2 2021 m. sausio 20 d., kai dėl COVID pandemijos Austrijoje buvo įvestas karantinas, ieškovai kreipėsi į pažįstamą pirmosios atsakovės kelionių agentūros darbuotoją.
- 3 Iš namų dirbanti kelionių agentūros darbuotoja pakvietė ieškovus į savo namus ir jiems paaiškino, kad šiuo metu keliaujant bus taikomas dešimties dienų karantinas grįžus į Austriją, taip pat būtina atlikti būtinus PGR tyrimus, o jei būtų keliaujama vėliau, viskas būtų paprasčiau, bet to ieškovai atsisakė. Kelionių agentūros darbuotoja paaiškino, kad galimi skrydžiai į Kubą, ir antroji atsakovė buvo

entuziastingai nusiteikusi keliauti. Antroji ieškovė į kelionių agentūros darbuotojos klausimą, ar tokia kelionė jai apskritai įmanoma dėl fizinės negalios, nes ji yra priklausoma nuo neįgaliojo vežimėlio, atsakė teigiamai. Kelionių agentūros darbuotoja ir ieškovai apsilankė Austrijos užsienio reikalų ministerijos (BMEIA) interneto svetainėje ir rado informaciją, jog tuo metu į Kubą atvykti buvo galima, tačiau tiek skrydžiui, tiek atvykimui į Kubą reikėjo atlikti PGR tyrimą. Kelionių agentūros darbuotoja ieškovus informavo, kad keliautojai bus nuvežti į užsakytą viešbutį ir turės likti viešbučio komplekse, kol gaus tyrimo rezultatus. Kelionių agentūros darbuotoja neužsiminė, kad, nepaisant neigiamo tyrimo rezultato, jiems nebus leidžiama išvykti iš viešbučio komplekso iki penktos dienos.

- 4 2021 m. sausio 20 d. ieškovai užsisakė kelionės paslaugų paketą nuo 2021 m. vasario 13 d. iki 2021 m. kovo 3 d., kuris apėmė skrydį Miunchenas–Frankfurtas–Varaderas (ir atgal) ir apgyvendinimą viešbutyje su maitinimu „viskas įskaičiuota“.
- 5 2021 m. sausio 20 d. ieškovams elektroniniu paštu išsiųstuose kelionės dokumentuose buvo nurodyta, kad keleiviai privalo turėti medicininę pažymą su neigiamu koronaviruso (COVID-19) PGR tyrimo rezultatu, išduotą likus ne mažiau kaip 72 valandoms iki atvykimo, o atvykus bus atliekamas dar vienas tyrimas. Tai pat buvo pateikta papildoma informacija:

„Dėl plintančio koronaviruso (COVID-19) nuo 2020-12-19 0.00 val. iki atskiro pranešimo paskelbtas įspėjimas dėl visų turistinių ir nebūtinų kelionių. Numatomi tolesni oro susisiekimo ir kelionių apribojimai, taip pat dideli viešojo gyvenimo apribojimai.

– *BMEIA interneto svetainės pradžios puslapis*

Atvykimas į Kubą: leidžiamas.

Reikalavimai: neigiamas PCT-RT dėl SARS-CoV-2 rezultatas, atvykimo metu ne senesnis kaip 72 valandų. Papildomas mokamas tyrimas oro uoste atvykus. Karantinas netaikomas. <...>

– *Nuo 2021 m. sausio 1 d. atvykstant reikia pateikti neigiamą PCT-RT dėl SARS-Co V-2 rezultatą, kuris turi būti ne senesnis nei 72 valandų. Be to, į šalį atvykstantys keleiviai oro uoste turės atlikti COVID tyrimą, jo rezultatai turėtų būti gauti per 24–48 valandas. Šiuo metu kaina yra 30 USD (mokama kredito kortele) vienam asmeniui. Į šalį atvykstantys asmenys turi nurodyti savo adresą Kuboje. Jei tyrimo rezultatas bus teigiamas, jie bus paimti iš nurodytos vietos ir nugabanti į valstybinę karantino įstaigą. Jei tyrimo rezultatas bus neigiamas, po šalį leidžiama judėti be apribojimų. <...>“*

- 6 Be to, BMEIA interneto svetainėje buvo pateikta nuoroda į galiojančias Austrijos piliečiams taikomas atvykimo ir sveikatos taisykles. Jose nurodyta, kad keliautojai turėtų laiku kreiptis į kompetentingas diplomatinės atstovybes užsienyje. Ne

vėliau kaip likus 48 valandoms iki išvykimo reikėtų perskaityti (Vokietijos) užsienio reikalų ministerijos rekomendacijas dėl saugumo, taikomas atitinkamam atostogų regionui, ir, jei reikia, patikslinti atvykimo dokumentus. Ne Vokietijos piliečiams arba piliečiams iš šalių, kuriose yra didesnė COVID rizika, gali būti taikomos kitokios atvykimo sąlygos. Būtina laikytis užsakytiems skrydžiams taikomų COVID-19 taisyklių. Informaciją apie tai galima rasti atitinkamos oro linijų bendrovės interneto svetainėje.

- 7 2021 m. sausio 22 d. kelionių agentūros darbuotoja perdavė ieškovams kelionės dokumentus ir nurodė, kad prieš skrydį būtina atlikti PGR tyrimą, o Kubos oro uoste – dar vieną PGR tyrimą. Vis dėlto nepavyko nustatyti, kad vykdant užsakymą 2021 m. sausio 20 d. buvo kalbama apie vyraujančią BMEIA perspėjimo dėl kelionių lygį arba kad Kubai galiojo perspėjimo dėl kelionių 6 lygis; apie penkių dienų karantiną viešbučio komplekse taip pat nebuvo nurodyta.
- 8 2021 m. vasario 12 d. pirmasis ieškovas kelionių agentūros darbuotojos pasiteiravo, ar jos teiginiai dėl PGR tyrimų tebegalioja, ir ji tuos teiginius patvirtino patikrinusi BMEIA interneto svetainėje. Taip pat buvo aptartos atvykimo į Kubą sąlygos, tačiau kelionių agentūros darbuotoja neužsiminė apie tai, kad penktą dieną po atvykimo turi būti atliktas mokamas tyrimas, taikomas nuo 2021 m. vasario 6 d. Kokių įsipareigojimų ar kokio neveikimo bus reikalaujama iš turistų šiuo laikotarpiu, nebuvo galima nustatyti.
- 9 2021 m. vasario 13 d. ieškovai nuvyko į Miuncheno oro uostą, bet buvo atsisakyta leisti jiems keliauti, nes jie nepateikė PGR tyrimo rezultato.
- 10 Ieškovams grįžus ir kelionių agentūros darbuotojai užsiminus apie galimą vienkartinę 85 % kelionės kainos kompensaciją, šalys susitarė dėl kelionės datos perkėlimo į 2021 m. vasario 20 d. ir išvykimo iš Frankfurto prie Maino oro uosto, kompensuojant iki šiol sumokėtą kelionės kainą.
- 11 2021 m. vasario 19 d. ieškovai iš pirmosios atsakovės gavo kelionės dokumentus, kuriuose vėl buvo pateikta nuoroda į BMEIA interneto svetainę, ir iš šių dokumentų suprato, kad už atvykimo į Vokietiją sąlygų išsiaiškinimą jie atsakingi patys.
- 12 2021 m. vasario 18–19 d. ieškovai atliko paiešką tiek BMEIA interneto svetainėje dėl Kubos, tiek įvairiose interneto svetainėse (BMEIA, ÖAMTC, Vokietijos federalinė vyriausybė) dėl atvykimo sąlygų iš Tirolio, kuris nuo 2021 m. vasario 14 d. buvo priskiriamas prie koronaviruso plitimo teritorijų, į Bavariją tranzito tikslu; tose svetainėse buvo pateikta iš dalies prieštaringa informacija apie tai, ar toks atvykimas galimas, o jei taip, tai kokiomis ribotomis sąlygomis.
- 13 2021 m. vasario 18 d. BMEIA interneto svetainėje, be bendrosios informacijos apie šalį, pateiktos 5 punkte, kuri kelionės sutarties sudarymo dieną, 2021 m. sausio 20 d., dar nebuvo įtraukta, buvo ši informacija apie Kubą: „Nuo 2021 m. vasario 6 d. atvykstant reikia pateikti neigiamą PCT-RT dėl SARS-CoV-2 rezultata, kuris turi būti ne senesnis nei 72 valandos. Be to, į šalį atvykstantys

keleiviai privalės atlikti COVID tyrimą. Šiuo metu tai kainuoja 30 JAV dolerių (mokama kredito kortele) vienam asmeniui. Privalomas karantinas atliekamas tam skirtoje Kubos valstybės nurodytoje įstaigoje (dažniausiai viešbučiuose). Kitas mokamas tyrimas atliekamas penktą dieną po atvykimo. Rezultatai turėtų būti gauti per 48–72 valandas.“

- 14 Antrajai ieškovei pasiteiravus dėl „karantino“ Kuboje, 2021 m. vasario 19 d. kelionių agentūros darbuotoja dėl atvykimo taisyklių kreipėsi į Austrijos ambasadą Kuboje. Austrijos ambasada nurodė, kad keliautojai turės likti viešbutyje, kol bus gauti PGR tyrimo, kuris bus atliktas vietoje, rezultatai, tačiau tuo metu jie galės laisvai judėti viešbučio komplekse, kurio iš esmės negalima palikti po 20.00 val. Kelionių agentūros darbuotoja apie tai informavo antrąją ieškovę, prieš tai negavusi iš antrosios atsakovės informacijos apie kitas karantino taisykles. Nebuvo aptarta, ar BMEIA interneto svetainėje pateikta informacija apie Kubą dėl tolesnio patikrinimo penktą dieną po atvykimo buvo tiksli. Vis dėlto ieškovai darė prielaidą, kad taip ir buvo, nes BMEIA interneto svetainė buvo nurodyta kelionės paraiškoje. Taigi jie darė prielaidą, kad karantinas Kuboje truks dešimt dienų, ir dėl to manė, kad keliauti būtų neprotinga.
- 15 2021 m. vasario 19 d. elektroniniame laiške pirmajai atsakovei ieškovai pareiškė, kad į kelionę nevyks „dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių (sutarties nutraukimas dėl sutarties pagrindo išnykimo)“, ir pareikalavo grąžinti sumokėtą sumą.
- 16 Bet koku atveju 2021 m. vasario 19 d. BMEIA paskelbė (aukščiausio) 6 lygio perspėjimą dėl kelionių į visą Kubą.

Svarbiausi pagrindinės bylos šalių argumentai

- 17 Ieškovai reikalauja iš atsakovių atlyginti visą kelionės paketo kainą. Jie tai grindžia informavimo ir paaiškinimo pareigos pažeidimu, klaidingomis konsultacijomis ir tarpininkavimu, taip pat neišvengiamomis ir nepaprastomis aplinkybėmis, dėl kurių kelionės paketo vykdymas būtų gerokai pablogėjęs ir tapęs neprotingas.
- 18 Atsakovės nurodo, kad nebuvo jokių neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių. Ieškovai nuo pat pradžių žinojo apie pandemijos situaciją, o jokių naujų aplinkybių neatsirado. Pirmajai atsakovei negali būti keliami byla kaip kelionių agentei.

Glaustas prašymo priimti prejudicinį sprendimą pagrindimas

- 19 Pirmosios instancijos teismas patenkino ieškinį iš esmės ir nurodė, kad 2021 m. vasario 19 d. nustatytas aukščiausias 6 lygio perspėjimas dėl kelionių leido nutraukti sutartį pagal PRG 10 straipsnio 2 dalį, nes, nepaisant to, kad pandemija tęsėsi jau metus, susiklostė nepaprastos aplinkybės. Be to, ieškovai negalėjo

numatyti, kokie apribojimai bus taikomi ne tik Vokietijoje, bet ir Kuboje, todėl keliauti buvo neprotinga. Taigi atsakovės padarė sutarties pažeidimų, dėl kurių jiems kilo atsakomybė atlyginti nuostolius ir dėl kurių ieškovai turėjo teisę nutraukti sutartį.

- 20 Apeliacinis teismas panaikino šį sprendimą ir nurodė pirmosios instancijos teismui, atnaujinus procesą, priimti naują sprendimą. Reikalavimai dėl kelionės paslaugų paketo sutarties nutraukimo nemokant kompensacijos nebuvo įvykdyti, nes ieškovai užsisakė organizuotą turistinę kelionę žinodami apie pandemiją, taigi ir apie išpėjimus dėl turistinių ir nebūtinių kelionių, todėl jie neturėjo teisės į apsaugą. Papildomas karantinas po to, kai atvykus į Kubą reikėjo atlikti tyrimą, nebuvo neišvengiama ir nepaprasta aplinkybė, dėl kurios labai pablogėjo organizuotos turistinės kelionės vykdymas. Nors kelionių agentai ir kelionių organizatoriai yra atsakingi už klaidingą informaciją, kuri turėjo būti suteikta ieškovams keičiant kelionės datą, pateikimą, pagal sutarties sąlygas ieškovai, kurie nebūtų išvykę į antrąją kelionę, jei būtų buvę informuoti teisingai, ir kurie patys buvo atsakingi už pirmosios kelionės datos praleidimą, turėtų teisę tik į kelionės kainos kompensaciją, išskaičiavus vienkartinę 85 % kelionės paslaugų kainos, o ne skrydžio kainos kompensaciją.
- 21 *Oberster Gerichtshof* (Aukščiausiasis Teismas) turi priimti sprendimą dėl ieškovo apeliacinio skundo dėl sprendimo panaikinimo, kuriuo jie prašo palikti galioti pirmąjį sprendimą, kuriuo ieškinys buvo patenkintas. Kaip paskutinės instancijos teismas, *Oberster Gerichtshof* privalo pateikti prašymą priimti prejudicinį sprendimą, jei teisingas Sąjungos teisės taikymas nėra toks akivaizdus, kad neliktų jokių pagrįstų abejonių. Tokių abejonių šiuo atveju yra.
- 22 Dėl pirmojo klausimo: ginčo sprendimas iš esmės priklauso nuo Direktyvos 2015/2302 12 straipsnio 2 dalies ir 5 straipsnio, kuriais turi būti vadovojamasi aiškinant PRG 10 straipsnio 2 dalį ir 4 straipsnį, išaiškinimo. Panašių klausimų Teisingumo Teismui pateikta jau ne kartą.
- 23 Dėl antrojo klausimo: doktrinoje vokiečių kalba yra įvairių nuomonių dėl Direktyvos (ES) 2015/2302 12 straipsnio 2 dalies, pagal kurią keliautojas turi teisę atsisakyti kelionės nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio, jei kelionės tikslo vietoje arba netoli jos „atsiranda“ neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, aiškinimo. Kai kurie autoriai mano, kad nesvarbu, ar nepaprastos aplinkybės egzistuoja sudarant sutartį, ar tada, kai pateikiamas pareiškimas dėl sutarties nutraukimo, ar tik prieš pat kelionės pradžią, ir kad jei tokios aplinkybės atsiranda, keliautojas taip pat turėtų turėti teisę nemokamai nutraukti sutartį, jei užsako organizuotą turistinę kelionę žinodamas apie pandemiją, pavyzdžiui, tikėdamasis (ir galiausiai patyręs nusivylimą), kad iki kelionės pradžios padėtis pagerės, o kai kurie kiti autoriai mano, kad sutarties nutraukimas nemokant sutarties nutraukimo mokesčio gali būti pateisinamas tik tais atvejais, kurie buvo nenumatyti užsakymo momentu, nes numatomos aplinkybės nėra „neišvengiamos ir nepaprastos“. Kita vertus, kai kurie autoriai pabrėžia, kad sutarties nutraukimą pateisinanti aplinkybė nebūtinai turėjo būti nenumatoma. Keletas kitų autorių taip pat pabrėžia, kad

asmenys, kurie užsisako kelionę, nors ir žino apie esamą rizikos situaciją, nebeturi teisės į apsaugą.

- 24 Dėl trečiojo ir ketvirtojo klausimų: Direktyvos (ES) 2015/2302 tekste ir konstatuojamosiose dalyse nepateikiama jokios aiškios informacijos apie tai, kokios ikisutartinės informavimo pareigos turi būti nustatytos kelionių organizatoriui ir (arba) kelionių agentui dėl 5 straipsnio 1 dalies f punkte nurodytų „su sveikata susijusius formalumų“ ir ar tai taip pat susiję su aplinkybėmis, svarbiomis priimant sprendimą dėl su pandemija susijusių priemonių kelionės tikslo vietoje.
- 25 Viena vertus, Direktyvos (ES) 2015/2302 5 straipsnio 1 dalies f punkto informacija nėra įtraukta į 6 straipsnio 1 dalyje pateiktą informacijos, kuri turi būti „neatsiejama“ kelionės paslaugų paketo sutarties dalis, sąrašą. Kita vertus, 7 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kelionės paslaugų paketo sutartyje turi būti pateikiamas visas susitarimo turinys, apimantis visą 5 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos f punkte nurodytą informaciją.
- 26 Pagal Direktyvos (ES) 2015/2302 5 straipsnio 1 dalį ikisutartinė informacija turi būti teikiama „prieš keliautojui įsipareigojant pagal bet kurią kelionės paslaugų paketo sutartį arba bet koki atitinkamą pasiūlymą“, tačiau pagal formuluotę lieka neaišku, ar ir kokia apimtimi egzistuoja informavimo pareigos, jei po pirminio kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo dėl jos dalių iš naujo deramasi ir vėliau dėl jų susitariama su pakeitimais („perrašoma“).