

Дело C-328/23

**Резюме на преюдициално запитване съгласно член 98, параграф 1 от
Процедурния правилник на Съда****Дата на постъпване:**

25 май 2023 г.

Запитваща юрисдикция:

Oberster Gerichtshof (Австрия)

Дата на акта за преюдициално запитване:

25 април 2023 г.

Ищци в първоинстанционното производство:

J

A

Ответници в първоинстанционното производство:

Reisebüro GmbH

R GmbH

Предмет на главното производство

Защита на потребителите — Пакетни туристически пътувания и свързани пътнически услуги — Директива (ЕС) 2015/2302 — Прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване и право на отказ от договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет — Прекратяване на договора поради настъпване на непредотвратими и извънредни обстоятелства в мястото на дестинацията — Предоговорна информация

Предмет и правно основание на преюдициалното запитване

Тълкуване на правото на Съюза, член 267 ДФЕС

Преюдициални въпроси

1. Трябва ли член 12, параграф 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги (ОВ L 326, 2015 г., стр. 1) да се тълкува в смисъл, че под непредотвратими и извънредни обстоятелства, настъпили в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията и които дават право на потребителя да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване, без да заплаща такса за прекратяване на договора, и на които пътуващият се позовава, следва да се разбират обстоятелства, които

- могат да са вече налице към момента на сключване на договора за пакетно туристическо пътуване; или
- могат да не са налице към момента на сключване на договора за пакетно туристическо пътуване, а да възникнат за първи път едва между този момент и
 - изявлението за прекратяване на договора, или
 - началото на изпълнението на туристическия пакет?

2. Трябва ли член 12, параграф 2 от посочената Директива (ЕС) 2015/2302 да се тълкува в смисъл, че посочените в него непредотвратими и извънредни обстоятелства трябва да се разбират като такива, които

- не са били известни на страните при сключването на договора за пътуване;
- могат да бъдат известни на страните към момента на сключването на договора за пътуване; или
- не са предвидими или не могат да бъдат предвидени от страните към момента на сключването на договора за пътуване; или
- могат да бъдат предвидими или предвидени от страните към момента на сключването на договора за пътуване, а в зависимост от конкретния случай — според кои конкретните критерии, изведени от директивата; или
- в общи линии са известни на страните към момента на сключване на договора за пакетно туристическо пътуване, но все още не може да се прецени конкретната им проявна форма (най-много с известна вероятност) (например дали властите са наложили допълнителни тестове и/или ограничителни мерки, наложени поради съществуваща [в настоящия случай: повече от десет] месеца [в настоящия случай: COVID-]пандемия в мястото за почивка); или

– трябва да се преценяват изцяло независимо от степента на познания на засегнатите лица, единствено, при необходимост, въз основа на обективни критерии, които конкретни критерии са изведени от директивата?

3. Трябва ли член 5 от Директива (ЕС) 2015/2302 да се тълкува в смисъл, че предоговорната информация, която трябва да се предостави на пътуващия — по-специално информацията по член 5, параграф 1, буква е) относно „здравните изисквания“ — включва и информация относно тестовете, които трябва да бъдат извършени в мястото за почивка поради пандемията, и/или наложените там поради пандемията ограничителни мерки?

При утвърдителен отговор на третия въпрос:

4. Трябва ли член 5 от Директива (ЕС) 2015/2302 да се тълкува в смисъл, че в случай че страните променят условията на договора за пакетно туристическо пътуване (адаптират ги; „изменят резервацията“) по взаимно съгласие след сключването му — например (както е в настоящия случай) по отношение на отделните пътнически услуги по смисъла на член 5, параграф 1, буква а), като например транспортните услуги, маршрута или датата на пътуването — предоговорната информация, която трябва да се предостави на пътуващия, трябва да се предостави отново изцяло (дори ако не е засегната от „изменената резервация“) или частично, или тя следва да се актуализира?

Посочени разпоредби от правото на Съюза

Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета, по-специално член 5, член 12, параграф 2

Посочени разпоредби от националното право

Pauschalreisegesetz (Закон за пакетните туристически пътувания, наричан по-нататък „PRG“), по-специално член 2, параграф 12, член 4, параграф 1, член 10

Кратко представяне на фактите и производството

- 1 Ищците са потребители и живеят в Австрия, близо до границата с Германия. Първият ответник (J) управлява туристическа агенция и в началото на

2021 г. посредници на ищците при сключване на договор за пакетно туристическо пътуване до Куба, организирано от втория ответник (R GmbH).

- 2 На 20 януари 2021 г., когато в Австрия е разпореден локдаун поради пандемията от COVID, ищците се обръщат към тяхна позната служителка на туристическата агенция на първия ответник (Reisebüro GmbH).
- 3 Работещата от вкъщи служителка на туристическата агенция поканила ищците в дома си, където им обяснила, че към онзи момент при пътувания следва да се спазва десетдневна карантина след завръщане в Австрия, както и са необходими PCR тестове, и че на по-късен етап щяло да бъде по-лесно да се пътува, с което ищците не се съобразили. Тя обяснила, че полетите до Куба били възможни, за което втората ищца (A) проявила ентузиазъм. Втората ищца отговорила утвърдително на въпроса на служителката на туристическата агенция дали подобно пътуване изобщо ще е възможно за нея поради физическото ѝ увреждане — по-специално, тя се придвижва с инвалидна количка. Служителката на туристическата агенция и ищците са изтъквали публикуваната информация на уебсайта на австрийското министерство на външните работи (Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten, Федерално министерство по европейските и международните въпроси, наричано по-нататък „BMEIA“) в смисъл, че към онзи момент влизането в Куба е възможно, но че както за полета, така и за влизането в Куба се изисква PCR тест. Ищците са били информирани от служителката на туристическата агенция, че пътниците ще бъдат отведени в резервирания хотел и ще трябва да останат в хотелския комплекс докато получат резултата от теста. Служителката на туристическата агенция не е споменала, че въпреки отрицателния резултат от теста ще им бъде позволено да излизат извън хотелския комплекс едва след петия ден.
- 4 На 20 януари 2021 г. ищците резервират туристически пакет от 13 февруари 2021 г. до 3 март 2021 г. с полет по дестинация Мюнхен—Франкфурт—Варадеро (и обратно) и настаняване в хотел с кетъринг на база олинклузив.
- 5 В документите за пътуване, изпратени по електронната поща на ищците на 20 януари 2021 г., е посочено, че пътниците трябва да имат медицинско удостоверение, дакозващо отрицателен резултат от PCR тест за коронавирус (COVID-19), издадено не по-късно от 72 часа преди пристигането им, и че при пристигането си ще бъдат подложени на друг такъв тест. Предоставена е следната допълнителна информация:

„Поради разпространението на коронавируса (COVID-19) не се препоръчват всякакви туристически пътувания и неналожителни пътувания от 19 декември 2020 г., 0,00 ч. до второ нареждане. Може да се очакват продължаващи ограничения на въздушния транспорт и пътуванията, както и значителни ограничения в обществения живот.

– Начална страница „BMEIA Homepage“

Влизане в Куба: Разрешено.

Изисквания: отрицателен RT-PCR тест за SARS-CoV-2, не по-стар от 72 часа преди влизане. Допълнителен тест на летището при влизане, който се заплаща. Няма карантина.

– Считано от 1 януари 2021 г., при влизане трябва да се представи отрицателен RT-PCR тест за SARS-Co V-2, който следва да е не по-стар от 72 часа преди влизането. Освен това на пристигащите пътници се прави COVID тест на летището, чийто резултат трябва да бъде наличен в рамките на 24 до 48 часа. Понастоящем цената е 30 USD (щатски долара) на човек (платими с кредитна карта). Лицата, които влизат в страната, трябва да посочат адреса си в Куба. Ако тестът е положителен, те ще бъдат взети оттам и отведени в държавна институция за поставянето им под карантина. Ако резултатът от теста е отрицателен, те могат да се придвижват из страната без ограничения."

- 6 Освен това се препраща към действащите правила за влизане и здравни изисквания за австрийски граждани, публикувани на уебсайта на BMEIA. Пътуващите трябва да направят своевременно запитване в компетентните дипломатическите или консулски представителства в чужбина. Най-късно 48 часа преди заминаването следва да се прочетат актуалните препоръки за сигурност на [германското] министерство на външните работи за съответната ваканционна дестинация и, ако е необходимо, да се актуализират документите за влизане. За лица, които не са германски граждани, или за граждани на държави с по-висок риск от COVID може да се прилагат различни условия за влизане. Следва да се спазват приложимите разпоредби относно COVID-19 за резервираните полети. Информация за това можело да бъде намерена на уебсайта на съответната авиокомпания.
- 7 На 22 януари 2021 г. служителката на туристическата агенция предава документите за пътуване на ищците, като им указва необходимостта от PCR тест за полета и последващ нов PCR тест на летището в Куба. Не може да се установи дали е обсъждано преобладаващата степен на предупреждение за пътуване на BMEIA или фактът, че към момента на резервацията на 20 януари 2021 г. е съществувало предупреждение за пътуване от шеста степен за Куба; не е обсъждана петдневна карантина в хотелския комплекс.
- 8 На 12 февруари 2021 г. първият ищец пита служителката на туристическата агенция дали изказванията за PCR тестовете са все още валидни, което тя потвърждава, след като проверява уебсайта на BMEIA. Условията за влизане в Куба също са обсъдени, но служителката на туристическата агенция не споменава за изискването за извършване на платен тест на петия ден след влизането, което е въведено в тази държава, считано от 6 февруари 2021 г. Не може да бъде установено какви задължения за действие или бездействие биха били наложени на туристите през това време.

- 9 На 13 февруари 2021 г. ищците се явяват на летище Мюнхен, където им е отказано да пътуват, тъй като не представили PCR тест.
- 10 След завръщането им и след като служителката на туристическата агенция ги информирала, че е възможно да претендират фиксирано обезщетение за вреди в размер на 85 % от цената на пътуването, страните се споразумяват да променят датата на пътуването за 20 февруари 2021 г. и заминаването да бъде от летището Франкфурт на Майн, като бъде приспадната платената до момента цена на пътуването.
- 11 На 19 февруари 2021 г. ищците получили от първия ответник документите за пътуването, в които отново се посочва уебсайтът на ВМЕІА и въз основа на тези документи те приемат, че са сами отговорни за влизането си в Германия.
- 12 На 18 и 19 февруари 2021 г. ищците правят проучване както на уебсайта на ВМЕІА относно Куба, така и на различни уебсайтове (ВМЕІА, Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringclub (Австрийски автомобилен, мотоциклетен и туристически клуб, наричан по-нататък „ÖАМТС“), германското федерално правителство) относно условията за заминаване от Тирол, който от 14 февруари 2021 г. е класиран като зона с вариант на вируса, и за влизане в Бавария с цел транзитно преминаване, като получават отчасти противоречива информация относно това дали и ако да, при какви конкретни условия е възможно такова заминаване.
- 13 Към 18 февруари 2021 г., на уебсайта на ВМЕІА, в допълнение към общата информация за Куба, посочена в поле 5, е посочена следната информация за страната, която към деня на сключване на договора за пътуване, 20 януари 2021 г., все още не била добавена: *„Считано от 6 февруари 2021 г., при влизане трябва да се представи отрицателен RT-PCR за SARS-CoV-2, който не трябва да е по-стар от 72 часа. В допълнение към това, пътниците, влизащи в страната, следва да направят тест за COVID. Цената му понастоящем е 30 USD на човек (платими с кредитна карта). След това следва задължителна карантина в обект, определен от кубинската държава (най-често хотели). Допълнителен платен тест следва да бъде направен на 5-ия ден след влизането. Резултатът трябва да бъде наличен между 48 и 72 часа.“*
- 14 На 19 февруари 2021 г. служителката на туристическата агенция се консултира с австрийското посолство в Куба относно изискванията за влизане поради запитване от страна на втората ищца относно „карантината“ в Куба. Според австрийското посолство пътниците трябвало да останат в хотела до получаване на резултата от PCR теста, който трябвало да бъде извършен на място, но през това време те могли да пребивават свободно в хотелския комплекс, който по принцип не можел да бъде напускан след 20:00 часа. Служителката на туристическата агенция информира втората ищца за това, без преди това да е получила информация от втория ответник

за други разпоредби за поставяне под карантина. Не било обсъдено дали информацията на уебсайта на ВМЕИА за Куба относно допълнителен тест на петия ден след влизането е достоверна. Въпреки това, ищците приели, че това е така въз основа на препращането към уебсайта на ВМЕИА в заявлението за пътуване. Следователно, изхождайки от предположението, че в Куба ще бъдат поставени под 10-дневна карантина, те счели, че това пътуване вече било необосновано.

- 15 С електронно писмо до първия ответник от 19 февруари 2021 г. ищците заявяват, че няма да предприемат пътуването „поради непредотвратими и извънредни обстоятелства (прекратяване поради отпадане на съществено условие на договора)“ и искат връщане на платената сума.
- 16 Така или иначе, на 19 февруари 2021 г. за цялата територия на Куба било отправено предупреждение за пътуване от най-високата, шеста степен, на ВМЕИА.

Основни доводи на страните в главното производство

- 17 Ищците искат от ответниците като солидарни длъжници връщане на цената на пътуването в пълен размер. Те основават претенцията си на неизпълнение на задълженията за разясняване и информиране, на погрешни съвети и грешки при посредничество, но също така и на непредотвратими и извънредни обстоятелства, които биха влошили значително изпълнението на туристическия пакет и биха го направили неприемлив.
- 18 Ответниците считат, че не са били налице непредотвратими и извънредни обстоятелства. Те смятат, че ищците били наясно със ситуацията с пандемията от самото начало и не били възникнали нови обстоятелства. Първият ответник, в качеството си на туристически агент, не бил пасивно легитимиран.

Кратко представяне на мотивите за преюдициалното запитване

- 19 Първоинстанционният съд уважава иска по същество и приема, че предвид предупреждението за пътуване от най-висока, шеста степен, установено на 19 февруари 2021 г., договорът можел да се прекрати на основание член 10, параграф 2 от PRG, тъй като това означавало, че са настъпили извънредни обстоятелства, независимо от факта, че пандемията продължавала вече една година. Освен това за ищците не било предвидимо какви ограничения ще има по време на пътуването в Германия, но също и в Куба, което довело до цялостната неприемливост на пътуването. Освен това ответниците били отговорни за нарушения на договора, които обуславяли отговорността им за вреди и давали право на ищците да прекратят договора.

- 20 Въззивният съд отменя това решение и разпорежда на първоинстанционния съд да постанови ново решение след извършване на допълнителни процесуални действия. Предпоставките за прекратяване на договора без обезщетение не били налице, тъй като ищците резервирали туристическия пакет, знаейки за пандемията и следователно за предупрежденията срещу туристически и неналожителни пътувания, поради което не следвало да се подкрепи защитата им. Допълнителната карантина след теста, който трябва да се направи при влизане в Куба, не представлявала непредотвратимо и извънредно обстоятелство, което засяга значително изпълнението на туристическия пакет. Въпреки че организаторите и търговците на дребно биха носили отговорност за грешки при информирането на ищците по повод на променената резервация, съгласно условията на договора ищците, които не биха предприели второто пътуване, ако бяха получили коректна информация, и които са виновни за пропускането на първата дата на пътуването, биха имали право да им бъде възстановена цената на пътуването след приспадане само на фиксирано обезщетение в размер на 85 % от цената на пътническите услуги, но не и цената на самолетния билет.
- 21 Oberster Gerichtshof (Върховен съд, Австрия) трябва понастоящем да се произнесе по жалбата на ищците в първоинстанционното производство срещу отмяната на решението, с която те искат да се потвърди решението на първата инстанция, с което искът е уважен. В качеството си на последна инстанция Oberster Gerichtshof е длъжен да отправи преюдициално запитване, ако правилното прилагане на правото на Съюза не е толкова очевидно, че да не оставя място за разумно съмнение. По настоящото дело са налице такива съмнения.
- 22 По първия въпрос: Разрешаването на спора зависи до голяма степен от тълкуването на член 12, параграф 2, съответно на член 5 от Директива 2015/2302, от които пък следва да се ръководи тълкуването на член 10, параграф 2 и член 4 от PRG. Подобни въпроси вече неколкократно са били отправяни до Съда на Европейския съюз.
- 23 По втория въпрос: В доктрината на немски език са застъпени различни становища относно тълкуването на член 12, параграф 2 от Директива 2015/2302, според който пътуващият има право да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване, без да заплаща такси за прекратяване на договора, ако в дестинацията или в непосредствена близост до нея „възникнат“ непредотвратими и извънредни обстоятелства. Някои автори смятат, че е без значение дали извънредните обстоятелства са налице към момента на сключване на договора, към момента на отправяне на изявлението за прекратяване на договора или едва малко преди началото на пътуването, и смятат, че ако такива обстоятелства са налице, пътуващият трябва да има право да прекрати договора си без да заплаща такси за прекратяването му дори и ако пътуващият резервира туристически пакет, знаейки за пандемията — например с (в крайна сметка водещата до разочарование) надежда, че ситуацията ще се подобри до началото на

пътуването, а други са на мнението, че прекратяването на договора без заплащане на такса за прекратяване може да бъде оправдано само при такива събития, които са били непредвидими към момента на резервацията, тъй като предвидимите обстоятелства не биха били „непредотвратими и извънредни“. От друга страна, други подчертават, че не е задължително обстоятелството, което дава основание за прекратяване, да е било непредвидимо. Редица други автори също така подчертават, че всеки, който резервира пътуване, въпреки че знае за съществуваща рискова ситуация, вече няма право на защита.

- 24 По трети и четвърти въпрос: Текстът и съображенията на Директива 2015/2302 не дават ясна информация за това какви задължения за предоставяне на предоговорна информация трябва да бъдат наложени на организатора и/или търговеца на дребно по отношение на „здравните изисквания“ в член 5, параграф 1, буква е) и дали се имат предвид и обстоятелства относно свързаните с пандемията мерки в мястото за почивка, които също са от значение за настоящото решение.
- 25 От една страна, член 5, параграф 1, буква е) от Директива 2015/2302 не е включен в посочения в член 6, параграф 1 списък на информацията, която трябва да бъде „неразделна“ част от договора за пакетно туристическо пътуване. От друга страна, член 7, параграф 2 предвижда, че договорът за пакетно туристическо пътуване трябва да включва цялото съдържание на договореното, включително, по-специално, информацията, посочена в член 5, параграф 1, буква е).
- 26 Съгласно член 5, параграф 1 от Директива 2015/2302 предоговорната информация трябва да бъде предоставена „преди [пътуващият] да бъде обвързан от договор за пакетно туристическо пътуване или от съответна оферта“, но въпреки това, формулировката не дава отговор на въпроса дали и до каква степен съществуват задължения за предоставяне на информация, ако след първоначалното сключване на договора за пакетно туристическо пътуване части от него бъдат предоговорени и в резултат на това изменени („промяна на условията на резервацията“).