

**Predmet C-328/23**

**Sažetak zahtjeva za prethodnu odluku sastavljen na temelju članka 98.  
stavka 1. Poslovnika Suda**

**Datum podnošenja:**

25. svibnja 2023.

**Sud koji je uputio zahtjev:**

Oberster Gerichtshof (Austrija)

**Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:**

25. travnja 2023.

**Tužitelji:**

J

A

**Tuženici:**

Reisebüro GmbH

R GmbH

---

**Predmet glavnog postupka**

Zaštita potrošača – Paket aranžmani i povezani putni aranžmani – Direktiva (EU) 2015/2302 – Raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu i pravo odustajanja prije početka paket aranžmana – Raskid ugovora zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu – Predugovorne informacije

**Predmet i pravna osnova zahtjeva za prethodnu odluku**

Tumačenje prava Unije, članak 267. UFEU-a

## Prethodna pitanja

1. Treba li članak 12. stavak 2. Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima (SL 2015., L 326, str. 1.) tumačiti na način da izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na izvršenje paket aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište te koje potrošaču daju pravo na raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid ugovora i na koje se putnik poziva treba smatrati okolnosti koje

- mogu postojati već u trenutku sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu; ili
- koje još ne postoje u trenutku sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu, nego prvi put nastupe tek između tog trenutka i
  - izjave o raskidu ugovora odnosno
  - početka paket aranžmana?

2. Treba li članak 12. stavak 2. navedene Direktive (EU) 2015/2302 tumačiti na način da se ondje navedenim izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći smatraju okolnosti koje

- nisu poznate strankama u trenutku sklapanja ugovora o putovanju; ili
- su mogle biti poznate strankama u trenutku sklapanja ugovora o putovanju; ili
- stranke u trenutku sklapanja ugovora o putovanju nisu mogle predvidjeti; ili
- su stranke u trenutku sklapanja ugovora o putovanju mogle predvidjeti, i na temelju kojih konkretnih kriterija iz Direktive bi ih eventualno moglo predvidjeti ; ili
- su strankama načelno poznate u trenutku sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu, ali se još ne može odrediti (barem ne s određenom vjerojatnošću) njihov konkretan oblik (primjerice, hoće li vlasti u odredištu putovanja uvesti dodatna testiranja i/ili ograničenja kontakata ili slobodnog kretanja zbog pandemije (u ovom slučaju: bolesti COVID-19) koja traje već mjesecima (u ovom slučaju: više od deset mjeseci)); ili
- ih treba procijeniti potpuno neovisno o saznanjima stranaka, isključivo na temelju objektivnih kriterija i koji su konkretni kriteriji iz Direktive u skladu s kojima bi ih eventualno trebalo procijeniti?

3. Treba li članak 5. navedene Direktive (EU) 2015/2302 tumačiti na način da se predugovorne informacije koje treba pružiti putniku, osobito informacije u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (f) o „zdravstvenim formalnostima”, odnose i na informacije o testiranjima i/ili ograničenjima kontakata ili slobodnog kretanja koje zbog pandemije treba provesti u određitu putovanja?

U slučaju potvrdnog odgovora na treće pitanje:

4. Treba li članak 5. navedene Direktive (EU) 2015/2302 tumačiti na način da se - u slučaju da stranke nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu sporazumno izmijene njegove uvjete (prilagode; „promijene rezervaciju”), primjerice (kao u ovom slučaju) u pogledu pojedinačnih usluga putovanja u smislu članka 5. stavka 1. točke (a), kao što su usluge prijevoza, plan putovanja ili datum putovanja - predugovorne informacije koje treba pružiti putniku moraju u potpunosti (čak i ako nisu obuhvaćene „promjenom rezervacije”) ili djelomično dostaviti u novoj ili ažuriranoj verziji?

### **Navedene odredbe prava Unije**

Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ, osobito članak 5. i članak 12. stavak 2.

### **Navedene odredbe nacionalnog prava**

Pauschalreisegesetz (Zakon o putovanjima u paket aranžmanima, u daljnjem tekstu: PRG), osobito članak 2. stavak 12., članak 4. stavak 1. i članak 10.

### **Sažet prikaz činjenica i postupka**

- 1 Tužitelji su potrošači i žive u Austriji u blizini njemačke granice. Prvotuženik upravlja turističkom agencijom te je početkom 2021. za tužitelje isplanirao putovanje u paket aranžmanu na Kubu koje je organizirao drugotuženik.
- 2 Tužitelji su se 20. siječnja 2021., kada je u Austriji određena zabrana kretanja zbog pandemije bolesti COVID-19, obratili radnici u prvotuženoj turističkoj agenciji koju su poznavali.
- 3 Radnica u turističkoj agenciji koja je radila od kuće pozvala je tužitelje u svoj dom, gdje im je objasnila da putovanja trenutačno podrazumijevaju desetodnevnu karantenu po povratku u Austriju, kao i potrebne testove PCR, te da bi bilo jednostavnije putovati u nekom kasnijem trenutku, ali tužitelji su to odbili. Rekla je da su mogući letovi na Kubu, na što je drugotužiteljica reagirala s oduševljenjem. Na upit radnice u turističkoj agenciji može li drugotužiteljica

uopće ići na takvo putovanje s obzirom na njezino tjelesno oštećenje jer se, među ostalim, ne može kretati bez invalidskih kolica, drugotužiteljica je odgovorila potvrdno. Radnica u turističkoj agenciji i tužitelji shvatili su internetsku stranicu Bundesministeriuma für europäische und internationale Angelegenheiten (Savezno ministarstvo za europske i međunarodne poslove, Austrija, u daljnjem tekstu: BMEIA) na način da je u tom trenutku ulazak na Kubu bio moguć, ali da je i za let i za ulazak na Kubu potreban test PCR. Radnica u turističkoj agenciji napomenula je tužiteljima da će putnici biti odvezeni u hotel koji su rezervirali i da moraju ostaniti u hotelu dok ne dobiju rezultate testa. Radnica u turističkoj agenciji nije spomenula da će se putnici čak i u slučaju negativnog rezultata testa moći kretati izvan hotela tek nakon petog dana.

- 4 Tužitelji su 20. siječnja 2021. rezervirali paket aranžman od 13. veljače 2021. do 3. ožujka 2021. s letom München-Frankfurt-Varadero (i povratak) i smještajem u hotelu s punim pansionom.
- 5 U putnoj dokumentaciji koja je tužiteljima poslana elektroničkom poštom 20. siječnja 2021. naglašeno je da putnici moraju imati liječničku potvrdu s negativnim rezultatom testa PCR na koronavirus (COVID-19) izdanu najkasnije 72 sata prije dolaska te da će po dolasku biti podvrgnuti još jednom takvom testiranju. Pružene su sljedeće dodatne informacije:

*„Zbog širenja koronavirusa (COVID-19) izdano je upozorenje o zabrani svih turističkih i neobaveznih putovanja od 19. prosinca 2020. od 00.00 sati do daljnjega. Očekuju se daljnja ograničenja zračnog prometa i putovanja, kao i opsežna ograničenja društvenog života.*

– *Početna stranica BMEIA-e*

*Ulazak na Kubu: dozvoljen.*

*Uvjeti: negativan test RT-PCR na SARS-CoV-2 koji prilikom ulaska u zemlju ne smije biti stariji od 72 sata. Dodatno testiranje prilikom dolaska u zračnu luku uz naplatu. Nije obavezna karantena. [...]*

– *Od 1. siječnja 2021. prilikom ulaska u zemlju potrebno je predočiti negativan test RT-PCR na SARS-CoV-2 koji ne smije biti stariji od 72 sata. Putnici koji ulaze u zemlju morat će se u zračnoj luci podvrgnuti dodatnom testiranju na COVID-19, a rezultat bi trebao biti poznat u roku od 24 do 48 sati. Cijena tog testiranja trenutačno iznosi 30 američkih dolara (plativo kreditnom karticom) po osobi. Putnici koji ulaze u zemlju moraju navesti svoju adresu na Kubi. Ako je rezultat testa pozitivan, doći će se po njih na tu adresu te će biti odvezeni u karantenu u državnu ustanovu. Ako je rezultat testa negativan, dozvoljeno je kretanje cijelom zemljom bez ograničenja. [...]*”

- 6 Osim toga, na internetskoj stranici BMEIA-e upućivalo se na važeće odredbe o ulasku u zemlju i zdravstvene odredbe za austrijske državljane. U skladu s tim odredbama putnici se trebaju na vrijeme raspitati kod nadležnih predstavništava u

inozemstvu. Najkasnije 48 sati prije polaska trebaju pročitati aktualnu sigurnosnu smjernicu [njemačkog] Auswärtiges Amta (Ministarstvo vanjskih poslova) za pojedinu regiju odredišta i eventualno prilagoditi dokumente za ulazak. Moguće je da vrijede drukčiji uvjeti ulaska za putnike koji nisu njemački državljani ili za državljane zemalja s većim rizikom od zaraze bolešću COVID-19. Moraju se poštovati važeće odredbe u vezi s bolešću COVID-19 za rezervirane letove. Informacije o tome dostupne su na internetskoj stranici određenog zračnog prijevoznika.

- 7 Radnica u turističkoj agenciji predala je 22. siječnja 2021. tužiteljima putnu dokumentaciju i upozorila ih da moraju napraviti test PCR za potrebe leta i novi test PCR u zračnoj luci na Kubi. Nije se moglo utvrditi je li bilo govora o postojećoj razini upozorenja za putovanja BMEIA-e ili o tome da je za Kubu u trenutku rezervacije 20. siječnja 2021. vrijedila razina 6 upozorenja za putovanja, ali petodnevna karantena u hotelu nije spomenuta.
- 8 Prvotuzitelj se 12. veljače 2021. raspitivao kod radnice u turističkoj agenciji jesu li još uvijek aktualne njezine informacije o testovima PCR, što je ona potvrdila nakon provjere na internetskoj stranici BMEIA-e. Razgovarali su i o uvjetima ulaska na Kubu, ali radnica u turističkoj agenciji nije spomenula smjernicu o provedbi testiranja petog dana nakon ulaska u zemlju uz naplatu koja je stajala na toj internetskoj stranici od 6. veljače 2021. Nije se moglo utvrditi koje su se obveze odnosno poštovanja zabrana zahtijevala od turista u to vrijeme.
- 9 Tužitelji su 13. veljače 2021. otišli u zračnu luku u Münchenu, gdje im je uskraćeno putovanje jer nisu predložili test PCR.
- 10 Nakon njihova povratka i napomene radnice u turističkoj agenciji o mogućoj paušalnoj odšteti u iznosu od 85 % cijene putovanja, stranke su se dogovorile da će promijeniti datum putovanja tako da novi datum bude 20. veljače 2021., a da će polazna zračna luka biti ona u Frankfurtu na Majni, u što je uračunana dotada plaćena cijena putovanja.
- 11 Tužitelji su 19. veljače 2021. od prvotuzenika dobili putnu dokumentaciju u kojoj se ponovno upućivalo na internetsku stranicu BMEIA-e te su na temelju te dokumentacije zaključili da su sami odgovorni za ulazak u Njemačku.
- 12 Tužitelji su 18. i 19. veljače 2021. na internetskoj stranici BMEIA-e istraživali informacije u vezi s Kubom, a na različitim internetskim stranicama (BMEIA-e, Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringcluba (Austrijski automobilistički, motociklistički i touring klub), vlade Savezne Republike Njemačke) uvjete ulaska, radi tranzita, u Bavarsku iz Tirola, koji je od 14. veljače 2021. definiran kao područje visokog rizika, pri čemu su naišli na djelomično proturječne informacije o tome je li takav ulazak moguć i, ako jest, pod kojim strogim uvjetima.
- 13 Na internetskoj stranici BMEIA-e je 18. veljače 2021., pored opće napomene koja se nije odnosila ni na jednu zemlju posebno i koja je navedena u točki 5. ovog

sažetka zahtjeva, istaknuta sljedeća napomena koja se na dan sklapanja ugovora o putovanju, odnosno 20. siječnja 2021., još nije nalazila ondje: „*Od 6. veljače 2021. prilikom ulaska u zemlju potrebno je predložiti negativan test RT-PCR na SARS-CoV-2 koji ne smije biti stariji od 72 sata. Putnici će se podvrgnuti dodatnom testiranju na COVID-19. Cijena tog testiranja trenutno iznosi 30 američkih dolara (plativo kreditnom karticom) po osobi. Nakon toga slijedi obavezna karantena u ustanovi koju je odredila kubanska država (uglavnom hoteli) uz naplatu. Peti dan nakon ulaska u zemlju provodi se dodatno testiranje uz naplatu. Rezultat bi trebao biti poznat u roku od 48 do 72 sata.*”

- 14 Radnica u turističkoj agenciji razgovarala je 19. veljače 2021. s austrijskim veleposlanstvom na Kubi u vezi s odredbama o ulasku u zemlju zbog upita drugotuziteljice u vezi s „karantenom” na Kubi. Austrijsko veleposlanstvo navelo je da bi putnici trebali ostati u hotelu do dobivanja rezultata testa PCR koji bi trebalo napraviti na licu mjesta, ali bi za to vrijeme mogli slobodno boraviti u hotelu koji se načelno ne smije napuštati nakon 20 sati. Radnica u turističkoj agenciji obavijestila je o tome drugotuziteljicu a da prije toga od drugotuzenika nije zatražila informacije o drugim odredbama o karanteni. Nije bilo govora o tome je li točna informacija koja se na internetskoj stranici BMEIA-e navodila u vezi s Kubom u pogledu dodatnog testiranja petog dana nakon ulaska u zemlju. Međutim, tužitelji su pretpostavili da jest jer se u prijavi putovanja upućivalo na internetsku stranicu BMEIA-e. Stoga su pretpostavljali da je obavezna desetodnevna karantena na Kubi i putovanje više nisu smatrali mogućim.
- 15 Tužitelji su u poruci elektroničke pošte upućenoj prvotuzeniku 19. veljače 2021. izjavili da „odustaju od putovanja zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći (raskid ugovora zbog promijenjenih okolnosti koje su činile osnovu ugovora)” te su zatražili povrat iznosa koji su platili.
- 16 U svakom slučaju, 19. veljače 2021. za cijelu je Kubu vrijedila (najviša) razina upozorenja 6 BMEIA-e.

### **Glavni argumenti stranaka glavnog postupka**

- 17 Tužitelji traže od tuženika kao solidarnih dužnika povrat cijelog iznosa cijene putovanja. To zahtijevaju na temelju povrede obveza obavještanja i informiranja, nepravilnog savjetovanja i posredovanja, ali i na temelju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći koje su znatno utjecale na izvršenje paket aranžmana i učinile njegovo izvršenje nemogućim.
- 18 Tuženici smatraju da nisu postojale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Tužitelji su od početka bili svjesni pandemije i nisu nastupile nove okolnosti. Prvotuzenik kao prodavatelj putovanja nema pasivnu legitimaciju.

## Sažet prikaz obrazloženja zahtjeva za prethodnu odluku

- 19 Prvostupanjski sud u osnovi je prihvatio tužbu te je smatrao da najviša razina upozorenja 6 utvrđena 19. veljače 2021. omogućuje raskid ugovora na temelju članka 10. stavka 2. PRG-a jer su time nastupile izvanredne okolnosti, neovisno o tome što je pandemija vladala već godinu dana. Tužitelji također nisu mogli predvidjeti koja će se ograničenja primjenjivati na dolazak u Njemačku, ali i na Kubu, zbog čega izvršenje putovanje općenito nije bilo nemoguće. Osim toga, tuženici trebaju odgovarati za povrede ugovora iz kojih proizlazi obveza naknade štete i na temelju kojih tuženici imaju pravo na raskid ugovora.
- 20 Žalbeni sud ukinuo je tu presudu i vratio predmet prvostupanjskom sudu na ponovno odlučivanje. Smatrao je da nisu ispunjeni uvjeti za raskid ugovora bez plaćanja odštete jer su tužitelji rezervirali paket aranžman svjesni pandemije, a time i upozorenja u vezi s turističkim i neobaveznim putovanjima, zbog čega nemaju pravo na zaštitu. Dodatna karantena nakon testiranja koje je trebalo provesti nakon ulasku na Kubu nije bila izvanredna okolnost koja se nije mogla izbjeći i koja znatno utječe na izvršenje paket aranžmana. Točno je da su prodavatelji i organizatori odgovorni za pogreške u informacijama koje pružaju tužiteljima u pogledu promjene rezervacije, ali iz ugovora proizlazi da tužitelji koji ne bi krenuli na drugo putovanje da su pravilno obaviješteni i koji su sami odgovorni za propuštanje prvog datuma putovanja i u tom slučaju imaju pravo na povrat iznosa cijene putovanja samo uz odbitak paušalne odštete u iznosu od 85 % cijene usluga putovanja, ali ne i cijene leta.
- 21 Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud, Austrija) sada treba odlučiti o žalbi koju su tužitelji podnijeli protiv odluke o ukidanju presude i kojom nastoje postići to da se potvrdi prvostupanjska presuda kojom je prihvaćena tužba. Kao sud posljednjeg stupnja Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud) obavezan je zatražiti odluku o prethodnom pitanju ako pravilna primjena prava Unije nije toliko očita da ne ostavlja mjesta razumnoj sumnji. Takve sumnje postoje u ovom slučaju.
- 22 Prvo pitanje: rješenje spora uvelike ovisi o tumačenju članka 12. stavka 2. odnosno članka 5. Direktive 2015/2302 na kojem se pak mora temeljiti tumačenje članka 10. stavka 2. i članka 4. PRG-a. Slična pitanja već su upućena Sudu u nekoliko navrata.
- 23 Drugo pitanje: u pravnoj teoriji njemačkog govornog područja postoje različita mišljenja o tumačenju članka 12. stavka 2. Direktive 2015/2302, u skladu s kojim putnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za raskid ugovora kada su na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini „nastupile” izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Dok neki autori smatraju da nije relevantno postoje li izvanredne okolnosti u trenutku sklapanja ugovora ili davanja izjave o raskidu ugovora ili neposredno prije početka putovanja te da bi raskid ugovora bez plaćanja naknade u slučaju takvih okolnosti trebalo odobriti i ako je putnik rezervirao paket aranžman svjestan pandemije, primjerice u nadi (iako naposljetku ugašenoj) da će se situacija poboljšati do početka putovanja, drugi smatraju da se

raskid ugovora bez plaćanja naknade može opravdati samo događajima koji se nisu mogli predvidjeti u trenutku rezervacije jer predvidive okolnosti nisu „izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći”. Suprotno tomu, treći tvrde da okolnost koja daje pravo na raskid ugovora nije morala biti nepredvidiva. Niz drugih autora također ističe da osoba koja rezervira putovanje iako je svjesna postojeće opasnosti nema pravo na zaštitu.

- 24 Treće i četvrto pitanje: iz teksta i uvodnih izjava Direktive 2015/2302 ne proizlazi jasno koje predugovorne obveze u vezi s informiranjem treba naložiti organizatoru i/ili prodavatelju u pogledu „zdravstvenih formalnosti” u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (f) te odnosi li se to i na okolnosti u vezi s mjerama u odredištu putovanja uvjetovanim pandemijom koje su relevantne za donošenje odluke u ovom slučaju.
- 25 S jedne strane, članak 5. stavak 1. točka (f) Direktive 2015/2302 ne nalazi se na popisu informacija u članku 6. stavku 1. koje moraju biti „sastavni” dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu. S druge strane, člankom 7. stavkom 2. propisuje se da se u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu navodi puni sadržaj dogovora koji uključuje, među ostalim, informacije iz članka 5. stavka 1. točke (f).
- 26 U skladu s člankom 5. stavkom 1. Direktive 2015/2302 predugovorne informacije pružaju se „prije nego što se putnik obveže bilo kojim ugovorom o putovanju u paket aranžmanu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom”, ali u tekstu se ne precizira postoje li i u kojem opsegu obveze u vezi s informiranjem te koje su to obveze ako se nakon sklapanja prvog ugovora o putovanju u paket aranžmanu o njegovim dijelovima ponovno pregovara i naposljetku dogovori njegova izmjena („promjena rezervacije”).