

Mål C-45/24**Begäran om förhandsavgörande****Datum för ingivande:**

24 januari 2024

Domstol som begär förhandsavgörande:

Oberster Gerichtshof (Högsta domstolen, Österrike)

Datum för beslutet att begära förhandsavgörande:

13 december 2023

Klagande:

Verein für Konsumenteninformation

Motpart:

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

Oberster Gerichtshof har, i egenskap av domstol i sista instans [utelämnas], i målet mellan klaganden, Verein für Konsumenteninformation, 1060 Wien, [utelämnas], och motparten, Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Nederländerna, 1182 GP Amstelveen, [utelämnas], rörande 95,14 euro [utelämnas], med anledning av klagandens överklagande av domen GZ 22 R 37/23f-23 som meddelades den 21 mars 2023 av Landesgericht Korneuburg i egenskap av appellationsdomstol, genom vilken domen GZ 20 C 232/21 z-1 7 som meddelades den 17 november 2022 av Bezirksgericht Schwechat ändrades, vid icke offentligt sammanträde, fattat följande

B e s l u t

I. Följande frågor hänskjuts till Europeiska unionens domstol för förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF:

1. Ska Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91, och i

synnerhet dess artikel 8.1 a, tolkas på så sätt att det biljettpris som ska läggas till grund för beräkningen av beloppet som ett lufttrafikföretag ska återbetala till en passagerare vid en inställd flygning även ska innefatta mellanskillnaden mellan det belopp som passageraren betalat och lufttrafikföretaget erhållit, varvid denna skillnad motsvarar den provision som uppbars av företaget som uppträdde som förmedlare mellan lufttrafikföretaget och passageraren, när lufttrafikföretaget visserligen kände till att det andra företaget i normalfallet tar ut provision (förmedlingsavgift) för förmedlingen, men inte känner till provisionsbeloppet i det specifika fallet?

2. Har passageraren som väckt talan om återbetalning bevisbördan för att kravet på att lufttrafikföretaget kände till provisionen är uppfyllt, eller ankommer det på lufttrafikföretaget att bevisa att det inte kände till den?

II. Överklagandet vid den nationella domstolen vilandeförklaras till dess att Europeiska unionens domstol har meddelat ett förhandsavgörande [utelämnas].

S k ä l:

A. Bakgrund:

- 1 Passagerarna hade bokat biljetter via webbplatsen Opodo för följande flygningar som genomfördes av motparten, lufttrafikföretaget Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (nedan kallat KLM): KL 1840 och KL 743 den 19 augusti 2020 från Wien via Amsterdam till Lima och KL 744 och KL 1847 den 28 september 2020 från Lima via Amsterdam till Wien. Opodo är en IATA-certifierad resebyrå och har i egenskap av sådan rätt att utfärda flygbiljetter för KLM:s räkning. KLM har samarbetat med Opodo i minst ett decennium. Vid tidpunkten för bokningen fanns ett så kallat Global Incentive-avtal mellan KLM och Opodo, vilket föreskrev att vissa bonusbelopp ska utbetalas till förmedlaren Opodo när ett visst antal biljetter sålts för KLM:s räkning. Varken IATA-avtalen eller Incentive-avtalen som ingåtts mellan KLM och Opodo reglerade huruvida och till vilka belopp Opodo hade rätt att ta ut en förmedlingsprovision av passagerarna.
- 2 Passagerarna betalade sammanlagt 2 053,48 euro till Opodo. KLM ställde in flygningarna. Passagerarna fick ersättning för biljettkostnader till ett belopp på 1 958,34 euro innan talan väcktes. Mellanskillnaden på 95,14 euro motsvarar förmedlingsavgiften (förmedlingsprovisionen) som resebyrån Opodo tagit ut. KLM kände inte till det faktiska provisionsbeloppet.
- 3 Passagerarna har överlåtit sin rätt till ersättning för biljetterna till klaganden, Verein für Konsumenteninformation, en konsumentskyddsorganisation, vilken godtagit överlåtelsen.

B. Parternas yrkanden och förfarandet:

- 4 Verein für Konsumenteninformation har med stöd av artikel 8 i förordning (EG) nr 261/2004 yrkat att KLM ska förpliktas betala 95,14 euro jämte ränta. Konsumentorganisationen anser att kostnaden för biljetterna, inklusive provisionen, ska återbetalas. Det är tillräckligt att KLM kände till att provision i regel tas ut och att bolaget accepterade möjligheten att så sker. Genom att överlåta sina biljetter för försäljning till onlineresebyråer som Opodo utökar KLM sitt verksamhetsområde. Det vore oskäligt att inte kräva att KLM återbetalar förmedlingsprovisionen, i synnerhet eftersom bolaget drar nytta av Opodos förmedlingsverksamhet. Det är inte möjligt att av EU-domstolens praxis dra slutsatsen att en förutsättning för att inkludera provisionen i det sammanlagda biljettpriset som ska återbetalas är att KLM även godkännt det faktiska provisionsbeloppet.
- 5 KLM har yrkat att överklagandet ska ogillas. KLM har gjort gällande att det inte finns något avtal om uttag av en förmedlingsavgift och att bolaget generellt inte kände till huruvida Opodo tog ut en sådan och, om så var fallet, till vilket belopp. KLM har inte godkänt priser som avviker från biljettpriset. Enligt EU-domstolens praxis är ett sådant godkännande en förutsättning för att passagerare ska kunna kräva återbetalning av förmedlingsavgiften från KLM vid en inställd flygning.
- 6 Domstolen i första instans anslöt sig till Verein für Konsumenteninformations rättsliga ståndpunkt och biföll talan.
- 7 Domstolen i andra instans anslöt sig till KLM:s rättsliga ståndpunkt och ogillade överklagandet av domen i första instans.
- 8 Verein für Konsumenteninformation har överklagat appellationsdomstolens dom och yrkat att domen ska ändras och den ursprungliga talan bifallas.
- 9 I sin svarsskrivelse har KLM yrkat att överklagandet ska avvisas, i andra hand att överklagandet ska ogillas.

C. Tillämpliga bestämmelser:

- 10 Artikel 2 f, artikel 5.1 a och artikel 8.1 första strecksatsen i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (nedan kallad förordning nr 261/2004) har, inbegripet deras rubriker, följande lydelse:

”Artikel 2

Definitioner

I denna förordning avses med

a) ...

f) *biljett: ett giltigt färdbevis som berättigar till transport, eller något likvärdigt i papperslös form, inbegripet i elektronisk form, som utfärdats eller godkänts av lufttrafikföretaget eller av dess auktoriserade agent,*

g) ...

Artikel 5

Inställd flygning

1. *Vid inställd flygning skall de berörda passagerarna*

a) *erbjudas assistans i enlighet med artikel 8 av det lufttrafikföretag som utför flygningen, och*

b) ...

Artikel 8

Rätt till återbetalning eller ombokning

1. *Vid hänvisning till denna artikel skall passagerare erbjudas att välja mellan*

a) – *återbetalning inom sju dagar, i enlighet med bestämmelserna i artikel 7.3, av hela inköpspriset för biljetten, för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, samt dessutom, i relevanta fall,*

– ...”

D. Skälen till att förhandsavgörande begärs

- 11 Förordning nr 261/2004 syftar till att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna (skäl 1). Vid inställda flygningar bör passagerare ges möjlighet att få ersättning för biljetten eller få resan ombokad under tillfredsställande villkor samt bli omhändertagna på lämpligt sätt i väntan på en senare flygning (skäl 13)
- 12 För att uppnå dessa mål föreskriver artikel 5.1 a i förordning nr 261/2004 att det lufttrafikföretag som utför flygningen ska erbjuda de berörda passagerarna assistans i enlighet med artikel 8 samma förordning när en flygning inte genomförs trots att den i förväg planerats och på vilken minst en plats reserverats (”inställd flygning”, artikel 2 1 i förordning 261/2004). Artikel 8.1 i förordning nr 261/2004 föreskriver att passageraren har rätt att välja mellan olika

ersättningsformer. I enlighet med artikel 8.1 a första strecksatsen kan passageraren kräva återbetalning av ”hela inköpspriset för biljetten”.

- 13 I artikel 2 f i förordning nr 261/2004 definieras biljett som ”ett giltigt färdbevis som berättigar till transport, eller något likvärdigt i papperslös form, inbegripet i elektronisk form, som utfärdats eller godkänts av lufttrafikföretaget eller av dess auktoriserade agent”.
- 14 I sin dom av den 12 september 2018 i mål C-601/17, Harms mot Vueling Airlines SA, har EU-domstolen redan prövat omfattningen av passagerarnas rätt till ersättning enligt artikel 5 jämförd med artikel 8 i förordning nr 261/2004 med avseende på förmedlingsprovisioner. Passagerarna i nämnda mål hade – såsom i förevarande mål – köpt biljetter via förmedlingsplattformen Opodo. När flygningen ställdes in återbetalade flygbolaget endast biljettpriset, men däremot inte förmedlingsprovisionen. Inledningsvis påpekade EU-domstolen rent generellt att målsättningen med förordning nr 261/2004 inte bara är att sörja för ett långtgående skydd för flygpassagerarna, utan även att tillförsäkra en avvägning mellan passagerarnas och lufttrafikföretagens intressen (punkt 15). Med beaktande av dessa målsättningar fann EU-domstolen ”att en kommission som en mellanman uppburit från en passagerare vid biljettinköpstillfället i princip ska anses ingå i det pris som ska återbetalas till passageraren vid inställd flygning; detta tillvägagångssätt är dock föremål för vissa begränsningar mot bakgrund av de intressen för lufttrafikföretagen som blir aktuella” (punkt 16). Det framgår av definitionen av biljett i artikel 2 f i förordning nr 261/2004 ”att de olika delarna i en sådan biljett, däri inbegripet biljettpriset, ska – för det fall att biljetten inte utfärdats av lufttrafikföretaget självt – i vart fall ha godkänts av lufttrafikföretaget, och således inte ha fastställts utan lufttrafikföretagets vetskap” (punkt 17). Denna tolkning vinner stöd i EU-domstolens rättspraxis, av vilken det framgår att den delvisa återbetalning av ”biljettpriset” som föreskrivs i artikel 10.2 a–c i förordning nr 261/2004 om lufttrafikföretaget placerar en passagerare i en lägre klass i förhållande till biljettpriset ska fastställas utifrån endast de beståndsdelar av priset som är ”oundvikliga” i det avseendet att passageraren måste betala för dessa för att kunna utnyttja den tjänst som lufttrafikföretaget erbjuder (punkt 18). Den del av biljettpriset som fastställs utan lufttrafikföretagets vetskap kan nämligen inte anses vara något som passageraren måste betala för att kunna utnyttja den tjänst som lufttrafikföretaget erbjuder (punkt 19). Mot denna bakgrund besvarades tolkningsfrågan på följande sätt: förordning nr 261/2004, och särskilt artikel 8.1 a däri, ska tolkas så, ”att det biljettpris som ska beaktas vid fastställandet av det belopp som lufttrafikföretaget har att återbetala till en passagerare vid inställd flygning ska inbegripa skillnaden mellan det belopp som passageraren har erlagt och det belopp som lufttrafikföretaget uppburit, varvid denna skillnad motsvarar den kommission som uppburits av den som agerat mellanman mellan lufttrafikföretaget och passageraren, med mindre än att denna kommission fastställts utan lufttrafikföretagets vetskap”. Det ankommer på den hänskjutande domstolen att avgöra om så är fallet (punkt 20).

- 15 Denna dom från EU-domstolen klargör att förmedlingsprovisionen i princip utgör en del av ersättningen enligt artikel 8.1 a i förordning nr 261/2004. Andra möjliga tolkningar möjliggörs emellertid av den omständigheten att EU-domstolen fastslagit att en förutsättning för att förmedlingsavgiften (förmedlingsprovisionen) ska återbetalas är att provisionen inte ”fastställts utan lufttrafikföretagets vetskap” (punkt 20). Det är i synnerhet oklart hur konkret information lufttrafikföretaget måste ha fått om huruvida provision tas ut och till vilket belopp, och vem som bär bevisbördan för att kravet på att lufttrafikföretaget har vetskap om provisionen är uppfyllt eller inte.
- 16 På dessa punkter har domstolarna i medlemsstaterna hittills tillämpat EU-domstolens dom i målet Harms, C-601/17, på olika sätt (se, med avseende på redogörelsen nedan, även Degott i Schmid, BeckOK, *Fluggastrechte-Verordnung*, 28:e utgåvan [2023], artikel 8 punkt 4b):
- 17 a) AG Eilenburg ansåg till exempel att det är känt (även) för lufttrafikföretaget att en förmedlare av flygbiljetter i regel tar ut provision för sina förmedlingstjänster som passageraren måste betala utöver det biljettpris som uppbärs av lufttrafikföretaget för att förmedlaren ska utfärda eller utge en biljett. Lufttrafikföretaget ska anses ha godkänt detta tillvägagångssätt genom sitt konkludenta handlande, vilket bestod i att marknadsföra sina flygningar på förmedlingsplattformen genom förmedlingsföretaget. Det krävs inte att lufttrafikföretaget kände till det faktiska provisionsbelopp som förmedlingsföretaget tog ut i varje enskilt fall. Inom ramen för en rimlig intresseavvägning är det tvärtom tillräckligt att lufttrafikföretaget kände till att mellanmannen över huvud taget tar ut provision (AG Eilenburg 14.5.2021. 2 C 706/20 = *BeckRS* 2021. 12201).
- 18 b) Med beaktande av EU-domstolens dom fann AG Frankfurt am Main att det berörda lufttrafikföretaget i princip är skyldigt att betala ersättning för provisionsavgifter i syfte att säkerställa en så hög nivå av konsumentskydd som möjligt. Mot denna bakgrund kan det emellertid inte vara avsikten att ett lufttrafikföretag ska kunna åberopa bristande kännedom i en situation där det avsiktligt underlåtit att ta reda på vilka provisionsavgifter som faktiskt tas ut i varje enskilt fall (AG Frankfurt am Main 13.7.2021, 31 C 736/21 [96], offentliggjord på dejure.org).
- 19 c) AG Köln konstaterade, som svar på ett lufttrafikföretags invändning att provision fastställts utan bolagets vetskap, att det är uppenbart att en kommersiellt agerande resebyrå tar ut provision när den bedriver sin verksamhet. Det framgick inte varför lufttrafikföretaget inte skulle ha känt till denna omständighet och de förklaringar som bolaget lämnade i detta avseende var otillräckliga. Det saknar betydelse att lufttrafikföretaget eventuellt inte i förväg känner till beloppet på den förmedlingsavgift som fastställts i varje enskilt fall. Det följer inte av EU-domstolens dom att det i detta sammanhang skulle krävas att lufttrafikföretaget

har vetskap om det exakta beloppet, i synnerhet då en sådan tolkning skulle innebära att EU-domstolens konstaterande att den grundläggande skyldigheten att betala ersättning enligt artikel 8.1 i förordning nr 261/2004 även inbegriper provisionsavgifter skulle bli verkningslös, och lufttrafikföretaget dessutom skulle kunna undandra sig denna skyldighet genom att i förväg vidta vissa åtgärder (AG Köln 17.11.2021, 117 C 128/21 = *BeckRS* 2021, 47798).

- 20 d) LG Landshut fann, med hänvisning till EU-domstolens dom, i en situation där ett lufttrafikföretag, som inte haft något inflytande över huruvida, och till vilket belopp, den resebyrå som passagerarna hade valt tar ut en provision, men som ”medvetet och avsiktligt – utan att det krävs något ytterligare godkännande – frisläpper sina biljetter för försäljning av resebyråer via ett globalt bokningssystem, i vetskap om att resebyråerna säljer biljetterna till priser som de själva fastställer till slutkunderna”, att det inte krävdes att lufttrafikföretaget hade kännedom om det faktiska beloppet på de förmedlingsavgifter som resebyråerna tar ut (LG Landshut 3.12.2021, 14 O 2303/21 = *BeckRS* 2021, 55342).
- 21 e) OLG München avgjorde, i egenskap av appellationsdomstol, ett mål om överklagande avseende den ovannämnda domen från LG Landshut, men drog däremot, utifrån avvägningen som EU-domstolen gjorde i målet Harms, slutsatsen att ”det avgörande momentet är lufttrafikföretagets kännedom om den faktiska prissättningen för den sålda biljetten”. I motsats till vad LG Landshut fann är det inte tillräckligt att det förelåg en abstrakt möjlighet eller sannolikhet för att resebyrån hade tagit ut en avgift till ett belopp som var okänt för lufttrafikföretaget, i en situation där företaget accepterat möjligheten att en sådan avgift eventuellt tas ut. Det är endast i den mån som lufttrafikföretaget har kännedom om att en provision som företaget betalar eller att en förmedlingsavgift som resebyrån uppbär med lufttrafikföretagets vetskap ingår i biljettpriset, som det är skäligt att anse att dessa belopp ingår som en del av priset för flygbiljetten som ska ersättas när lufttrafikföretaget ställer in en flygning. I annat fall vore det skäligt att inte hänföra förmedlingsavgiften till biljettpriset, eftersom det är passageraren som har använt sig av mellanmannen i samband med bokningen av biljetten, vilket innebär att uttaget av förmedlingsavgiften i princip härrör från detta avtalsförhållande (OLG München 20.7.2022, 20 U 8835/21e = *BeckRS* 2022, 17623).
- 22 Även i förevarande mål har underinstanserna tolkat domstolens dom på skilda sätt. Medan domstolen i första instans ansåg att det inte är nödvändigt att lufttrafikföretaget hade vetskap om det faktiska provisionsbeloppet, gjorde appellationsdomstolen motsatt bedömning.
- 23 Den hänskjutande domstolens bedömning är att det är nödvändigt att inhämta ett klagande från EU-domstolen för att säkerställa att de nationella domstolarna tillämpar domen i målet Harms på ett enhetligt sätt. Den hänskjutande domstolen anser i detta sammanhang att det framstår som rimligt att lufttrafikföretaget inte kan invända att det inte kände till det faktiska provisionsbeloppet, så länge det inte var onormalt högt, vilket det ankommer på lufttrafikföretaget att bevisa. Det är

uppenbart att ett lufttrafikföretag måste utgå från att en kommersiell biljettförmedlare som företaget samarbetet med i regel endast tillhandahåller sina tjänster för en förmedlingsprovision.

Oberster Gerichtshof
Wien, den 13 december 2023
[utelämnas]

ARBETS
DOKUMENT