



Samling af Afgørelser

FORSLAG TIL AFGØRELSE FRA GENERALADVOKAT
E. SHARPSTON
fremsat den 20. december 2017¹

Sag C-258/16

**Finnair Oyj
mod
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

(anmodning om præjudiciel afgørelse fra Korkein oikeus (øverste domstol, Finland))

»International luftbefordring – Montrealkonventionen – artikel 31 – luftfartsselskabets ansvar for skade på indchecket bagage – krav til formen og indholdet af en skriftlig klage til luftfartsselskabet – dokumentation fra et luftfartsselskab for skade på en passagers bagage udarbejdet på passagerens anmodning til brug for et krav mod passagerens forsikringsselskab«

1. Denne anmodning om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring undertegnet i Montreal den 28. maj 1999 (herefter »Montrealkonventionen«) og nærmere bestemt kravene i dennes artikel 31, hvorefter klager vedrørende indchecket bagage skal indgives »skriftligt« og senest syv dage efter modtagelsen af bagagen.

2. Anmodningen er fremsat under retsforhandlinger mellem et forsikringsselskab (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, herefter »Fennia«) og et luftfartsselskab (Finnair) vedrørende skade, der skyldes forsvundne genstande fra indchecket bagage tilhørende Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis, der var passager på et af dette selskabs fly. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis havde tegnet forsikring hos Fennia mod en sådan skade, og Fennia anlagde efter at have ydet Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis erstatning og efter at være indtrådt i hendes krav sag mod Finnair med påstand om tilbagebetaling.

Forordning nr. 2027/97

3. Artikel 1 i Rådets forordning (EF) nr. 2027/97² bestemmer:

»Denne forordning gennemfører Montrealkonventionens bestemmelser om luftbefordring af passagerer og deres bagage og fastsætter visse supplerende bestemmelser [...]«

4. Artikel 3, stk. 1, i forordning nr. 2027/97 bestemmer:

»[Den Europæiske Unions] luftfartsselskabers erstatningsansvar for passagerer og deres bagage er underlagt alle bestemmelserne i Montrealkonventionen vedrørende sådant erstatningsansvar.«

¹ – Originalsprog: engelsk.

² – Rådets forordning af 9.10.1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker (EFT 1997, L 285, s. 1), som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 af 13.5.2002 (EFT 2002, L 140, s. 2).

Montrealkonventionen

5. Montrealkonventionen blev godkendt på Det Europæiske Fællesskabs vegne ved Rådets afgørelse 2001/539/EF³.

6. I henhold til tredje betragtning til Montrealkonventionen er de kontraherende stater klar over, at »det er vigtigt at sikre forbrugernes interesser i international luftfart, og at der er behov for rimelig godtgørelse på grundlag af restitutionsprincippet«.

7. I denne forbindelse anfører femte betragtning, at »staternes fælles indsats for yderligere at harmonisere og kodificere [...] ved hjælp af en ny konvention er den bedste måde, hvorpå en rimelig ligevægt mellem de forskellige interesser kan opnås«.

8. Artikel 1 (»Anvendelsesområde«) bestemmer, at Montrealkonventionen gælder »al international lufttransport af personer, bagage eller gods mod betaling«.

9. Artikel 17 har overskriften »Passagerers død eller tilskadekomst – Beskadigelse af bagage«. Artikel 17, stk. 2, bestemmer i det væsentlige, at luftfartsselskabet har et strengt ansvar for skade på indchecket bagage.

10. Beløbsmæssige grænser for luftfartsselskabernes ansvar for bl.a. beskadiget bagage er fastsat i artikel 22.

11. Artikel 29 (»Grundlaget for erstatningskrav«) bestemmer, at »[e]rstatningssager« i forbindelse med transport af bagage kun kan anlægges på grundlag af konventionens betingelser og erstatningsgrænser [...].

12. Montrealkonventionens artikel 31, der har overskriften »Rettidig indgivelse af klager«, bestemmer følgende:

»1. En kvittering uden forbehold fra den person, som har ret til at få indchecket bagage [...] udleveret, betragtes umiddelbart som bevis på, at bagagen eller godset er blevet leveret i god behold i overensstemmelse med transportdokumentet eller en anden form for registrering, jf. artikel 3, stk. 2 [...][⁴].

2. I tilfælde af skader skal den udleveringsberettigede straks klage til luftfartsselskabet, når skaden er opdaget, dvs. senest 7 dage efter modtagelsen, når det gælder indchecket bagage [...] Ved forsinkelse skal klagen indgives senest 21 dage efter det tidspunkt, hvor den udleveringsberettigede fik bagagen [...] udleveret.

3. Enhver klage skal ske skriftligt og indgives eller indsendes inden for de nævnte frister.

4. Fremsættes der ingen klager inden for de nævnte frister, kan luftfartsselskabet ikke drages til ansvar, medmindre det har gjort sig skyldigt i svig.«

3 – Rådets afgørelse af 5.4.2001 om Det Europæiske Fællesskabs godkendelse af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montrealkonventionen) (EFT 2001, L 194, s. 38).

4 – Artikel 3, stk. 2, bestemmer, at »[a]ndre former for registrering af [visse oplysninger vedrørende afgang- og bestemmelsesstedet og i givet fald mellemlandssteder] kan træde i stedet for udstedelse af det deri nævnte [transport]dokument. Hvis sådanne andre former benyttes, skal luftfartsselskabet tilbyde passageren en skriftlig redegørelse for de således registrerede oplysninger«.

Faktiske omstændigheder, retsforhandlinger og de præjudicielle spørgsmål

13. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis var passager på et Finnair-fly fra Malaga (Spanien) til Helsinki (Finland). Ved ankomsten til Helsinki den 1. november 2010 opdagede hun, at der manglede genstande i den bagage, som hun havde indchecket.

14. Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis ringede samme dag til Finnairs kundeservice. Hun identificerede de manglende genstande og oplyste repræsentanten om værdien heraf. Repræsentanten indtastede Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis' oplysninger i Finnairs elektroniske informationssystem. Den 3. november 2010 ringede Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis igen til Finnairs kundeservice for at få dokumentation for sit krav i henhold til forsikringspolisen med Fennia. Finnair gav hende behørigt denne dokumentation.

15. Fennia erstattede herefter det af Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis lidte tab og anlagde – efter at være indtrådt i Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis' oprindelige krav – den 2. september 2011 sag ved Helsingin käräjäoikeus (ret i første instans i Helsinki, Finland) med påstand om tilbagebetaling fra Finnair.

16. Finnair nedlagde påstand om frifindelse og argumenterede i det væsentlige for, at der ikke kunne nedlægges påstand om tilbagebetaling, eftersom Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis ikke havde anmeldt et skriftligt krav inden for det tidsrum, der var fastsat i Montrealkonventionens artikel 31. Helsingin käräjäoikeus (ret i første instans, Helsinki, Finland) gav Finnair medhold og frifandt dette selskab ved dom af 4. september 2012.

17. Fennia iværksatte appel til Helsingin hovioikeus (appeldomstol, Helsinki, Finland). Retten undersøgte bl.a. instrukserne til passagerne på Finnairs hjemmeside, som indeholdt forskellige vejledninger for indgivelse af en skadesanmeldelse og faktisk at gøre det skriftligt. En skadesanmeldelse kunne indgives telefonisk, mens en skriftlig klage skulle indgives ved anvendelse af en særlig formular inden for syv dage efter bagagens modtagelse. Retten anså instrukserne på Finnairs hjemmeside for »ikke tilstrækkelig klar og entydig set ud fra flypassagerens synspunkt som forbruger«. Eftersom instrukserne ikke nævnte, til hvilket formål klagen skulle indgives, kunne passageren som forbruger med rette tro, at en telefonisk skadesanmeldelse, som en af virksomhedens medarbejdere havde registreret, også ville opfylde kravene om en formel skriftlig klage. Passageren havde givet Finnair præcise oplysninger om tabet og havde modtaget skriftlig dokumentation, hvoraf det fremgik, at klageren var rettidigt indtastet i Finnairs informationssystem. Efter at have modtaget klagen oplyste Finnair ikke passageren om, at selskabet anså en sådan anmeldelse for utilstrækkelig til, at det fortsat kunne være ansvarligt, og at der skulle indgives en yderligere skriftlig skadesanmeldelse.

18. Helsingin hovioikeus (appeldomstol, Helsinki) konkluderede på denne baggrund, at passageren havde indgivet en rettidig gyldig klage til luftfartsselskabet. Ved dom af 28. februar 2014 ophævede retten den af Helsingin käräjäoikeus (ret i første instans, Helsinki) afsagte dom og pålagde Finnair at tilbagebetale pengene til Fennia.

19. Finnair har iværksat appel til Korkein oikeus (øverste domstol, Finland) med påstand om, at den af Helsingin hovioikeus (appeldomstol, Helsinki) afsagte dom skal ophæves, og at den af Helsingin käräjäoikeus (ret i første instans, Helsinki) afsagte dom skal stadfæstes.

20. Korkein oikeus (øverste domstol) har besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:

»1) Skal Montrealkonventionens artikel 31, stk. 4, fortolkes således, at det foruden overholdelsen af fristen for at indgive klage er en forudsætning for at kunne drage luftfartsselskabet til ansvar, at klagen inden for anmeldelsesfristen er indgivet skriftligt som omhandlet i artikel 31, stk. 3?

- 2) Såfremt det er en forudsætning for at kunne drage luftfartsselskabet til ansvar, at klagen indgives inden for fristen og skriftligt, skal Montrealkonventionens artikel 31, stk. 3, da fortolkes således, at kravet om skriftlighed kan opfyldes ved elektroniske procedurer og også ved registrering af den anmeldte skade i luftfartsselskabets [informationssystem]?
- 3) Er Montrealkonventionen til hinder for en fortolkning, hvorefter kravet om skriftlighed må anses for opfyldt, hvis en repræsentant for luftfartsselskabet med flypassagerens vidende optager skadesanmeldelsen/klagen skriftligt enten på papir eller elektronisk i luftfartsselskabets system?
- 4) Stiller Montrealkonventionens artikel 31 andre indholdsmæssige krav til klagen, end at luftfartsselskabet skal underrettes om den opståede skade?»

21. Finnair, den italienske regering og Europa-Kommissionen har indgivet skriftlige indlæg.

22. Under retsmødet den 23. marts 2017 afgav Finnair, Fennia og Europa-Kommissionen mundtlige bemærkninger.

Bedømmelse

Generelle bemærkninger

23. Eftersom konventionens bestemmelser fra den 28. juni 2004 har udgjort en integrerende del af Den Europæiske Unions retsorden, har Domstolen kompetence til at træffe præjudiciel afgørelse om fortolkning heraf⁵.

24. Montrealkonventionen indeholder ikke nogen definition af begreberne »ske skriftligt« og »skriftligt«. Følgelig skal disse begreber, »henset til formålet med konventionen, som er en samordning af reglerne om international lufttransport, [...] undergives en selvstændig og ensartet fortolkning, selv om de anskues forskelligt i retsordenen i de stater, der har tiltrådt konventionen«, og »fortolkes i medfør af de sædvaneregler for fortolkning af generelle folkeretlige principper, som er bindende for Unionen«⁶.

25. I den forbindelse bestemmer artikel 31 i Wienerkonventionen om traktatretten (herefter »Wienerkonventionen«)⁷, som kodificerer de generelle folkeretlige principper, at en traktat skal fortolkes loyalt i overensstemmelse med den sædvanlige betydning, der må tillægges traktatens udtryk i deres sammenhæng og under hensyn til dens hensigt og formål⁸.

26. Hvad angår sidstnævnte henviser tredje og femte betragtning til Montrealkonventionen til, at »det er vigtigt at sikre forbrugernes interesser i international luftfart, og at der er behov for rimelig godtgørelse på grundlag af restitutionsprincippet«, og til staternes fælles indsats ved hjælp af en ny konvention som »den bedste måde, hvorpå en rimelig ligevægt mellem de forskellige interesser kan opnås«.

5 – Jf. dom af 6.5.2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, præmis 20 og den deri nævnte retspraksis).

6 – Jf. i denne retning dom af 6.5.2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, præmis 21 og 22; de citerede afsnit omhandler definitionen af ordet »skade« i Montrealkonventionens artikel 22).

7 – Undertegnet i Wien den 23.5.1969 (*United Nations Treaty Series*, bind 1155, s. 331).

8 – Jf. dom af 6.5.2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, præmis 23 og den deri nævnte retspraksis).

Det første spørgsmål

27. Den forelæggende ret har med det første spørgsmål i det væsentlige spurgt, om Montrealkonventionens artikel 31, stk. 4, er til hinder for en sag mod luftfartsselskabet for skade på indchecket bagage, når en klage er indgivet inden for fristerne i artikel 31, stk. 2, men hvor klagen ikke kan anses for at opfylde betingelsen om at være indgivet »skriftligt« i den i konventionens artikel 31, stk. 3, omhandlede forstand.

Indledende bemærkninger – »bortkomst af bagage« eller »beskadigelse af bagage«

28. Det skal erindres, at Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis' oprindelige klage vedrørte genstande, der var pakket i hendes indcheckede bagage, der var forsvundet, da hun fik bagagen i Helsinki. Som Kommissionen har bemærket i de skriftlige indlæg, rejser dette spørgsmålet, om skade, der lides, når genstande pakket i indchecket bagage forsvinder, skal kategoriseres som »beskadigelse af bagage« eller »bortkomst af bagage«.

29. Konventionens artikel 17, stk. 2, bestemmer, at »[l]uftfartsselskabet er erstatningspligtigt ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af indchecket bagage, hvis [visse betingelser er opfyldt] [...]«. Artikel 31, stk. 2, bestemmer, at klager vedrørende skade på indchecket bagage skal indgives til luftfartsselskabet senest syv dage efter modtagelsen. Der er imidlertid ikke fastsat nogen specifik frist i artikel 31 for klager vedrørende bortkommet bagage⁹.

30. Efter min opfattelse er den bedste måde at betegne forsvundne genstande fra indchecket bagage på, at der er tale om »beskadigelse af bagage«. Det afgørende kriterium i denne henseende bør være, om passageren modtog den indcheckede bagage (omend i mindre end perfekt stand), hvilket var tilfældet i denne sag, eller om den slet ikke ankom.

31. Montrealkonventionens artikel 31, stk. 1, bestemmer, at [modtagelse] uden forbehold fra den person, som har ret til at få indchecket bagage udleveret, umiddelbart betragtes som bevis på, at bagagen er blevet leveret i god behold. Efter modtagelsen er passageren i stand til at afgøre, om bagagen er i god stand, herunder om bagagen er intakt. Hvis der er sket skade, skal passageren indgive en klage inden for de fastsatte frister og på den krævede måde for at opretholde sine rettigheder. Når luftfartsselskabet har leveret den indcheckede bagage, har det ikke kontrol over den og begrænset mulighed for at kontrollere, om skade, der gøres gældende efterfølgende, blev forvoldt, mens bagagen var i luftfartsselskabets varetægt, eller om bagagen faktisk blev beskadiget efter leveringen. Disse betænkeligheder gælder så meget desto mere, når genstande hævdes at være forsvundet fra indchecket bagage. Det er derfor rimeligt at pålægge passageren at give meddelelse om enhver beskadigelse af bagagen inden for kort tid efter leveringen. Tilsvarende er en klage over beskadigelse af indchecket bagage eller indholdet heri sandsynligvis mere kompleks end det blotte udsagn »min taske er forsvundet«. Det er derfor rimeligt under hensyn til, at forholdene skal behandles effektivt og nemt, at kræve, at der skal ske en *skriftlig registrering* af en sådan klage.

32. Disse betænkeligheder foreligger ikke, når indchecket bagage forsvinder. Luftfartsselskabet tog den indcheckede bagage i sin varetægt. Bagagen forsvandt, mens den var i luftfartsselskabets varetægt. Der er derfor ikke samme behov for at opstille formelle krav vedrørende frister eller at fastsætte den måde, hvorpå anmeldelsen skal fremsættes. Jeg vil også bemærke, at så for så vidt som der ikke er nogen

⁹ – I artikel 17, stk. 3, anføres blot, at hvis luftfartsselskabet vedkender sig, at indchecket bagage er bortkommet, eller hvis den indcheckede bagage ikke er ankommet senest 21 dage efter den dato, hvor den burde være ankommet, kan passageren gøre sine rettigheder i henhold til transportkontrakten gældende over for luftfartsselskabet, uden at der er fastsat nogen begrænsninger for tidspunktet for indgivelse af klagen eller dennes udformning ud over den begrænsning af søgsmålsadgangen, der findes i artikel 35, og som bestemmer, at erstatningsretten fortæbes, hvis der ikke er anlagt sag inden to år.

»modtagelse« fra passageren – i den i artikel 31, stk. 1, omhandlede forstand – for bagage, der er *forsvundet* (det er netop passagerens problem!), forekommer det mig, at ingen del af artikel 31 kan udløses af omstændigheder, hvorunder den indcheckede bagage er forsvundet og aldrig leveret til passageren.

33. Jeg vil derfor klassificere modtagelse fra en passager for indchecket bagage med manglende indhold som modtagelse af bagage, der er »beskadiget«, snarere end »bortkomst af bagage«. Kravene i artikel 31 finder følgelig anvendelse.

Skal klagen indgives skriftlig inden for syv dage for at være gyldig?

34. Artikel 31, stk. 4, som er til hinder for sager mod luftfartsselskabet, hvis klagen ikke indgives inden for de fastsatte frister, indeholder ikke en udtrykkelig henvisning til, at klagen indgives »skriftligt«. Dette krav er kun udtrykkeligt anført i artikel 31, stk. 3. Det rejser spørgsmålet om, hvad følgerne er af en rettidig klage, der indgives på en måde, der ikke opfylder kravet om at være sket »skriftligt«.

35. Man kunne argumentere for, at luftfartsselskabet har fået meddelelse, når klagen er indgivet mundtligt, og at kravet om skriftlighed blot er et bevismæssigt krav. Denne fortolkning finder imidlertid efter min opfattelse ikke støtte i en ligefrem forståelse af ordlyden af artikel 31. Artikel 31, stk. 3, bestemmer, at »[e]nhver klage skal ske skriftligt« og indgives eller indsendes inden for de fastsatte frister. Denne generelle regel antyder, at en ikke-skriftlig klage udgør en mangel i henhold til Montrealkonventionen. Den logiske følge synes at være, at med henblik på at opretholde retten til at anlægge sag skal klagen ikke kun ske inden for de fastsatte frister, men også (og inden for disse frister) »skriftligt«.

36. Jeg foreslår derfor, at Domstolens svar på det første spørgsmål bør være, at der ikke kan anlægges sag mod et luftfartsselskab for beskadigelse af indchecket bagage i henhold til Montrealkonventionen, når en klage er indgivet inden for de fastsatte frister i artikel 31, stk. 2, men den ikke kan anses at opfylde betingelsen om, at den skal være indgivet »skriftligt« i den i konventionens artikel 31, stk. 3, omhandlede forstand.

Det andet spørgsmål

37. Den forelæggende ret ønsker med det andet spørgsmål oplyst, om Montrealkonventionens artikel 31, stk. 3, skal fortolkes således, at kravet om skriftlighed kan opfyldes i en elektronisk procedure – såsom f.eks. registrering af kravet i luftfartsselskabets informationssystem.

38. Selv om det med spørgsmålet tilsyneladende ønskes oplyst, om det, at der skrives på elektroniske medier, kan anses for »skriftligt«, spørger den forelæggende ret nærmere bestemt, om Montrealkonventionen skal fortolkes således, at kun dokumenter, der er skrevet på papir (det traditionelle medie for skriftlig kommunikation, da Montrealkonventionen blev udarbejdet), udgør gyldige krav i henhold til konventionens artikel 31, stk. 3. Hvis konventionen ikke skal fortolkes så restriktivt, på hvilke former for medier kan en klage indgives, for at den kan anses for at være sket »skriftligt«?

39. Det er nyttigt først at erindre om, hvad »skriftligt« er, og hvilke formål der tjenes med et krav om, at anmeldelsen skal være sket »skriftligt«.

40. Skrift har været en del af menneskets historie væsentligt længere tid end flyvning. Skriftlige tekster er blevet udarbejdet på en lang række medier fra lertavler, velin, papir og papyrus til runestave og blokke af marmor og granit – og senest elektroniske medier. Alle disse tekster forekommer at være »skriftlige« i udtrykkets almindelige betydning.

41. Ordet »skriftligt« beskriver i disse tilfælde tekstens færdige tilstand, når den er nedfældet og registreret for eftertiden. Det er *ikke* en erklæring om inspirationen eller forfatterskabet til teksten. Det er således ganske usandsynligt, at forfatteren til det dekret, der blev udstedt i Memphis, Egypten, i år 196 f.v.t. på vegne af kong Ptolemæus V, var den person, som faktisk huggede bogstaverne i de tre parallelle affattelser (med hieroglyffer, demotisk skrift og oldgræsk) i en mindesten af granodiorit – men det underminerer ikke den deraf følgende tekst i Rosettastenen er »skriftlig«.

42. Ved overvejelsen af, hvad der adskiller en skriftlig meddelelse fra en mundtlig, er de væsentligste forskelle, der falder i øjnene, det skriftlige medies varige form, og at den kan findes frem igen. Skriftlige erklæringer kan generelt gemmes og findes igen, og de kan endog certificeres på forskellig vis for at styrke beviset for (bl.a.) deres oprindelse, uændrede indhold, og hvornår de nøjagtigt blev leveret.

43. Mundtlige erklæringer, selv om parterne kan huske dem, er mindre egnede som beviser, og der vil ofte være uenighed om, hvad der præcist blev sagt eller erklæret, og hvornår det nøjagtigt skete.

44. Et krav om, at kun tekst registreret på papir er tilstrækkelig som »skriftlig«, afspejler ikke den almindelige betydning af ordet »skriftligt«. For så vidt som det ville udelukke former for kommunikation (såsom faksimile og senest e-mail), som anvendes dagligt i handelen, industrien og forretningslivet, forekommer det bestemt at være en forældet fortolkning. Den giver heller ikke mening i sammenhæng med moderne flyrejser og den måde, hvorpå flyselskaber interagerer med deres kunder. Det er almindeligt kendt, at flyselskaber gør omfattende brug af elektronisk kommunikation, når de kommunikerer med deres kunder – herunder online billetsalg, online check-in, elektroniske boardingkort og online oplysninger om kravsprocedurer. En restriktiv fortolkning af ordet »skriftligt« vil dermed også forekomme at stride mod Montrealkonventionens angivne formål nemlig at »sikre forbrugernes interesser i international luftfart« (som anerkendt i tredje betragtning til konventionen). Sammenfattende kan jeg ikke finde noget udtrykkeligt krav i Montrealkonventionen om, at en skriftlig klage skal indgives på papir, og jeg kan ikke se nogen overbevisende grund til, hvorfor det, at der skrives på elektroniske medier, ikke kan anses for en »skriftlig« klage, så længe den pågældende skrift opfylder de formål, der ligger bag kravet.

45. Nogle yderligere praktiske foranstaltninger og en form for generelt krav om, at parterne handler i god tro, skal ganske vist indfortolkes i Montrealkonventionens bestemmelser om anmeldelse af krav. Hvis luftfartsselskaberne skal behandle passagerens klager hurtigt, kan visse former for skriftlig skadesanmeldelse (f.eks. på en stor sten eller en lertavle) være mindre nyttige end andre¹⁰. Der skal derimod ikke ses bort fra en klage, som i enhver praktisk henseende opfylder kravet om skriftlighed, fordi den ikke er på et fysisk stykke papir. Fortolkningen af ordet »skriftligt« skal efter min opfattelse rimeligt nok tage hensyn til kravets formål, praktiske problemstillinger og almindelig skik og brug på tidspunktet for de relevante omstændigheder. Fortolkningen kan ikke – uden at føre til absurde resultater – se bort fra den måde, hvorpå virksomheder normalt gør forretninger med deres kunder.

46. I dag er det normal forretningsgang i mange sektorer i økonomien at scanne og lagre dokumenter udelukkende i elektronisk form og kun at printe dokumenterne ud på papir, når det er særskilt påkrævet.

10 – Engelske common law-studerende har længe fornøjet sig med den (fiktive) historie om Albert Haddock, der afregnede sin skattegæld til HM Inland Revenue ved at skrive en check på det skyldige beløb på ryggen af en ko (Board of Inland Revenue v Haddock: sagen om den negotiable ko). Historien blev først offentliggjort i det satiriske magasin *Punch* som en del af forfatterens serie om *Misleading Cases in the Common Law* og blev senere næsten legendarisk som en del af en samling af tilsvarende skarpsindige parodier, jf. A.P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935) – eller, hvis den ikke er nemt tilgængelig, https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock

47. Finnair har ikke antydnet, at »skrift« på harddiskene i selskabets informationssystem ikke opfylder formålene om varighed og mulighed for at finde oplysningerne frem igen lige så godt som skrift på et stykke papir. Sidstnævnte er sammenlignelig med et computersystem med behørig sikkerhedskopier hvad angår forgængelighed, og det er bestemt mere sandsynligt, at det forlægges eller forsvinder end en elektronisk fil, der ved en søgning kan findes frem i det relevante elektroniske medie. Det er på samme måde heller ikke blevet antydnet, at en elektronisk dokumentation er mindre værd end dokumentation i fysisk form (dvs. på papir) hvad angår dokumentation af, hvornår luftfartsselskabet fik oplysninger om beskadigelse af indchecket bagage og alle efterfølgende ændringer eller tilføjelser hertil.

48. Hvis de nødvendige oplysninger om beskadigelse af indchecket bagage er blevet skrevet i et varigt medie, hvorfra det kan findes igen, og som luftfartsselskabet råder over og kontrollerer, bør det efter min opfattelse være tilstrækkeligt til at kunne anses for »skriftligt« i henhold til Montrealkonventionen. Det bør i denne henseende ikke være af betydning, om mediet, som klagen lagres på, er papir, og måden at genfinde den på omfatter at gå hen til et fysisk arkiv, hive en skuffe ud og tage papirkopien frem, eller om mediet er en computers harddisk, og måden at genfinde den på er at åbne den relevante fil og læse den på en computerskærm (eller printe den ud på papir).

49. I denne sag udstedte Finnair fysisk dokumentation for kravet, der blev printet på papir og udleveret til passageren, der anvendte den i sit krav over for forsikringsselskabet. I henhold til min analyse er det ikke nødvendigt, at dette dokument fremlægges, for at kravet er fremsat skriftligt. Omdannelsen til skrift af de oplysninger, som Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis telefonisk gav Finnairs kundeservice, skete, da repræsentanten indtastede oplysningerne i Finnairs informationssystem. Det forhold, at den samme eller en anden medarbejder i Finnairs kundeservice kunne udstede dokumentation på papir, der kunne (og faktisk gjorde det) tjene som bevis for kravet over for passagerens forsikringsselskab, ved at trykke på knappen »print«, understreger, at Finnair havde alle de nødvendige oplysninger vedrørende kravet til rådighed i skriftlig form.

50. Jeg foreslår derfor, at Domstolens svar på det andet spørgsmål bør være, at Montrealkonventionens artikel 31, stk. 3, bør fortolkes således, at kravet om skriftlighed kan opfyldes i en elektronisk procedure, herunder ved registrering af passagerens krav i luftfartsselskabets informationssystem.

Det tredje spørgsmål

51. Den forelæggende ret har med det tredje spørgsmål nærmere bestemt spurgt, om kravene i Montrealkonventionens artikel 31 er opfyldt, hvis luftfartsselskabets kundeservicerepræsentant registrerer klagen skriftligt, enten på papir eller elektronisk i luftfartsselskabets informationssystem, på vegne af passageren.

52. Det er ubestridt, at Finnairs kundeservice registrerede oplysningerne fra Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis i Finnairs informationssystem. Passageren var dermed både *kilden* til oplysningerne og klagens *væsentligste ophavsmand*. Finnair udstedte efterfølgende dokumentation til Kristiina Mäkelä-Dermedesiotis og sendte den til hende. Det er uklart, om Finnair beholdt en papirkopi af dokumentationen i selskabets arkiver.

53. Mens den forelæggende rets andet spørgsmål vedrørte »hvad betyder »skriftligt«?, rejser det tredje spørgsmål problemstillingen: »Skal passageren selv have lavet en skriftlig klage, eller er det tilstrækkeligt, at klagen er indgivet skriftligt på passagerens initiativ og efter dennes anvisninger?«

54. Det fremgår *ikke* af ordlyden af Montrealkonventionens artikel 31, at klagen »skal indgives skriftligt af passageren«. Det fremgår snarere af artikel 31, stk. 2, at »[i] tilfælde af skader skal den udleveringsberettigede [inden for de strenge tidsfrister] klage til luftfartsselskabet«, og artikel 31, stk. 3, begrænser sig til at kræve, at »[e]nhver klage skal ske skriftligt og indgives eller indsendes

inden for de nævnte frister»¹¹. Jeg godtager, at den franske tekst ved at følge de sædvanlige regler for udarbejdelse af franske lovtekster (som anvender navneord snarere end udsagnsord) og anvende navneordet »protestation« i både artikel 31, stk. 2, og artikel 31, stk. 3, kommer tættere på at antyde, at passageren selv skal *udarbejde* klagen (»protestation«) skriftligt, som så indgives eller indsendes (»remise ou expédiée«) til luftfartsselskabet. Den engelske tekst er dog ved brugen af udsagnsord mere fleksibel. Udsagnsordet »must complain« i artikel 31, stk. 2, angiver blot, at klagen skal stamme fra »den udleveringsberettigede« (udsagnsordets subjekt). Udsagnsordet »be made« i artikel 31, stk. 3, har »the passenger's complaint« som sit subjekt. Det medfører ikke automatisk, at passageren selv skal have udarbejdet klagen skriftligt. Det beskriver snarere det, der skal foreligge efter klageprocedurens afslutning (nemlig en skriftlig klage), for at klagen er gyldig.

55. Montrealkonventionens forskellige sprogversioner har samme gyldighed¹². I henhold til Wienerkonventionens artikel 31 skal Montrealkonventionens artikel 31 »fortolkes loyalt i overensstemmelse med den sædvanlige betydning, der måtte tillægges [konventionens] udtryk i deres sammenhæng og belyst af dens hensigt og formål«. Det forekommer mig, at den faktiske ordlyd giver mulighed for at undersøge, om en klage, der *stammer fra passageren*, men som en anden har gengivet skriftligt, kan anses for en gyldig klage, hvis en sådan forståelse bedre opfylder Montrealkonventionens hensigt og formål under vilkårene i det 21. århundrede.

56. Her bemærker jeg også, at konventionen ikke bestemmer, at klagen skal underskrives, eller kræver, at der skal anvendes rekommanderet post (eller en anden bestemt form for levering), med henblik på at bevise klagens oprindelse. Konventionen kræver slet ikke, at klagen skal sendes med posten: Artikel 31, stk. 3, bestemmer blot, at klagen skal »indgives eller indsendes«. Konventionen regulerer heller ikke, hvordan en klages indhold og tidspunkt skal bevises, hvis parterne efterfølgende er uenige om disse problemstillinger (eller endog om der overhovedet er indgivet en klage). Alt dette overlades til de kontraherende staters processuelle regler. Klagen tjener blot til at fremsætte passagerens krav over for luftfartsselskabet. Den forekommer ikke at have nogen andre retsvirkninger.

57. Intet i Montrealkonventionens faktiske ordlyd er særskilt til hinder for, at en passager får en andens hjælp til at omdanne *den klage, den pågældende ønsker at indgive*, til skriftlighed.

58. Lad os begynde med to åbenlyse eksempler.

59. Passager A er en forretningsmand. Da han pakker sin kuffert ud efter en forretningsrejse, bemærker han med utilfredshed, at den er blevet brudt ind i, og at flere genstande er forsvundet. Den følgende dag kalder han sin sekretær ind på kontoret og dikterer de nødvendige oplysninger til hende som et kortfattet brev. Hun skriver brevet. Han sætter sine initialer på det printede brev (ulæseligt) og beder hende om at sende det. Hun scanner det printede dokument og sender det til luftfartsselskabet med e-mail.

60. Passager B flyver til en fjern destination for at påbegynde en trekkingferie på 14 dage. Han ankommer sent om aftenen, og da han modtager den rygsæk, som han indcheckede, opdager han, at den er beskadiget. Der er ingen ved »informationsskranken«, og hans videre transport er klar til afgang. Der er et stort skilt på internationalt engelsk, som angiver »Bag problem? Ring [et

11 – Den franske ordlyd er: »En cas d'avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie [...]« (artikel 31, stk. 2) og »Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation« (artikel 31, stk. 3). Eftersom den grammatiske opbygning af det spanske sprog i denne henseende er tilsvarende det franskes, er det ikke en overraskelse, at den spanske tekst ligeledes indeholder det samme navneord (»una protesta«) i både artikel 31, stk. 2, og artikel 31, stk. 3 (henholdsvis »[...] el destinatario deberá presentar [...] una protesta [...]« og »Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados«).

12 – Konventionen er affattet på »engelsk, arabisk, kinesisk, fransk, russisk og spansk, idet hver af disse tekster har samme gyldighed«.

telefonnummer]«. Han skriver nummeret ned og anvender den følgende morgen (mens han stadig har signal) sin mobiltelefon til at kontakte personalet i ground handling for at indgive sin klage. Kundeservicemedarbejderen taster oplysningen ind i flyselskabets IT-database og sender en sms med en vedhæftning til passager B's mobiltelefon med en kopi til hans e-mail.

61. Passager A's klage er blevet færdigbehandlet af en person, der handler på hans direkte instrukser, printet ud og derefter omdannet til en elektronisk fil og afsendt. Gør det den ugyldig? Bør det gøre nogen forskel, hvis forretningsmanden underskrev brevet med sit fulde navn i stedet for blot at sætte sine initialer på det (eller slet ikke underskrev det), eller hvis sekretæren sendte det med rekommanderet post?

62. Passager B befandt sig i en situation, hvor det praktisk talt var umuligt for ham personligt at indgive klagen skriftligt og afsende den til flyselskabet inden for syv dage efter modtagelsen af den beskadigede rygsæk. Flyselskaber anvender ofte personale i ground handling til at tage sig af problemer med forsvundet bagage i lufthavne, hvor de ikke selv er fysisk til stede. Personalet i ground handling var der ikke, da passager B's fly ankom, men der var et kontaktnummer. Passager B gjorde behørigt det, som han blev opfordret til for at indgive sin klage rettidigt til personalet i ground handling med henblik på videre overgivelse til luftfartsselskabet.

63. I begge mine eksempler stammer klagen åbenlyst fra passageren. *Det er passagerens klage.* Det er blot en anden, der har omdannet den til skrift. Som følge heraf er der nu en åbenlys skriftlig registrering af klagens indhold. Det forekommer mig, at dette opfylder Montrealkonventionens hensigt og formål. Mere formelt formuleret: Det bør være tilstrækkeligt hvad angår Montrealkonventionens artikel 31, stk. 3, at det skriftlige foretages *på vegne af passageren* eller *i henhold til passagerens instrukser*, således at de oplysninger, der ligger bag klagen, åbenlyst kommer fra passageren, og at den indgivne klage faktisk svarer til passagerens krav.

64. Jeg kan ikke se nogen grund til, at luftfartsselskabets repræsentant ikke bør være i stand til at registrere kravet skriftligt på vegne af passageren. Virksomheder, herunder flyselskaber, udfører rutinemæssigt tjenesteydelser for deres kunder – nogle gange mod betaling for den specifikke handling, men ofte i forbindelse med leveringen af andre tjenesteydelser eller varer, som kunden har betalt for. En sådan bistand omfatter ofte, at kunder får hjælp med klager¹³.

65. En passager kan med rette forvente, at luftfartsselskabets kundeservicerepræsentant handler i god tro og indtaster klagen skriftligt i luftfartsselskabets informationssystem for behandling af klager – og så meget desto mere når luftfartsselskabets kundeserviceafdeling udsteder dokumentation som bekræftelse på, at klagen er indtastet i informationssystemet.

66. De faktiske omstændigheder i denne sag er ikke usædvanlige. Inden for de fastsatte frister ringer en passager til luftfartsselskabets kundeservice på et *telefonnummer, som luftfartsselskabet giver med det formål* at anmelde krav vedrørende beskadiget bagage. Kundeservicerepræsentanten skriver oplysningerne ned på passagerens vegne og behandler de oplysninger, passageren har givet (normalt i dag elektronisk). Alle de nødvendige elementer er til stede, for at luftfartsselskabet kan beskytte sine interesser. Luftfartsselskabets kundeservicerepræsentant, som registrerer oplysningerne fra passageren, vil næppe overdrive kravet til sidstnævntes fordel. En typisk passager, der rejser som forbruger, vil efter min opfattelse ikke forvente at blive pålagt at skulle udføre den yderligere (umiddelbart nytteløse) øvelse at skrive nøjagtigt de samme oplysninger ned, som kundeservicerepræsentanten netop har indtastet i luftfartsselskabets informationssystem, og selv sende dem til luftfartsselskabet.

13 – Jf. f.eks. beskrivelsen i Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, der findes på internettet på <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (besøgt den 30.10.2017). Under overskriften »What Customer Representatives Do« anfører manualen: »Customer service representatives interact with customers to *handle complaints*, process orders, and provide information about an organisation's products and services« (min fremhævelse).

67. Selv om det i sidste ende tilkommer den nationale ret som den eneste at bedømme de faktiske omstændigheder, forekommer det mig, at der under sådanne omstændigheder er indgivet et gyldigt skriftligt krav i henhold til Montrealkonventionens artikel 31.

68. Endelig bemærker jeg, at en formålsfortolkning af Montrealkonventionens artikel 31 er i overensstemmelse med formålet om forbrugerbeskyttelse, der er identificeret i tredje betragtning hertil, og med den forbrugervenlige fremgangsmåde, som Domstolen har vedtaget ved fortolkningen af passagerens ret til godtgørelse fra flyselskaber i henhold til forordning nr. 261/2004 (luftfartspassagerforordningen)¹⁴.

69. Jeg foreslår derfor, at Domstolens svar på det tredje spørgsmål bør være, at kravene i Montrealkonventionens artikel 31 er opfyldt, hvis en af luftfartsselskabets kundeservicerepræsentanter registrerer klagen skriftligt, enten på papir eller elektronisk i luftfartsselskabets informationssystem, på vegne af passageren.

Det fjerde spørgsmål

70. Den forelæggende ret har med det fjerde spørgsmål spurgt, om Montrealkonventionens artikel 31 stiller andre materielle krav til en klage, end at luftfartsselskabet skal have anmeldelse om den forvoldte skade.

71. Det er tilstrækkeligt at bemærke, at Montrealkonventionens artikel 31 (som overskriften antyder) udelukkende omhandler det, der udgør »[r]ettidig indgivelse af klager«. Den vedrører dermed udelukkende de udsættende betingelser, der skal være opfyldt, for at der kan gøres et krav gældende mod luftfartsselskabet (nemlig at klagen skal indgives rettidigt og skriftligt). Hvis disse betingelser *ikke* er opfyldt, er der – undtagen i tilfælde af luftfartsselskabets svig – ingen sag (artikel 31, stk. 4). Når disse betingelser er opfyldt, kan en sag mod luftfartsselskabet antages til behandling. Hvis luftfartsselskabet anfægter kravet, vil spørgsmålet, om sagen til den tid vil blive taget til følge eller forkastet, afhænge af overholdelsen af de gældende processuelle og bevismæssige regler og det materiale, der fremlægges for den ret, der skal behandle sagen. Ingen af disse forhold behandles imidlertid i Montrealkonventionens artikel 31.

72. Jeg er derfor af den opfattelse, at svaret på det fjerde præjudicielle spørgsmål bør være, at Montrealkonventionens artikel 31 ikke stiller andre materielle krav til, om en klage kan antages til behandling, end at anmeldelsen til luftfartsselskabet skal ske inden for fristerne og i den form, der er fastsat i bestemmelsen.

Forslag til afgørelse

73. På baggrund af ovenstående betragtninger foreslår jeg, at Domstolen bør besvare det af Korkein oikeus (øverste domstol, Finland) forelagte spørgsmål på følgende måde:

»1) Der kan ikke anlægges sag mod et luftfartsselskab for beskadigelse af indchecket bagage i henhold til konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring, undertegnet i Montreal den 28. maj 1999, når en klage er indgivet inden for de fastsatte frister i artikel 31, stk. 2, men hvor den ikke opfylder betingelsen om at være indgivet »skriftligt« i den i konventionens artikel 31, stk. 3, omhandlede forstand.

¹⁴ – Europa-Parlamentets og Rådets forordning af 11.2.2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT 2004, L 46, s. 1). Jf. navnlig dom af 19.11.2009, Sturgeon m.fl. (C-402/07 og C-432/07, EU:C:2009:716), og af 23.10.2012, Nelson m.fl. (C-581/10 og C-629/10, EU:C:2012:657).

- 2) Montrealkonventionens artikel 31, stk. 3, skal fortolkes således, at kravet om skriftlighed kan opfyldes i en elektronisk procedure, herunder ved registrering af passagerens krav i luftfartsselskabets informationssystem.
- 3) Betingelserne i artikel 31 i Montrealkonventionen er opfyldt, når en af luftfartsselskabets kundeservicerepræsentanter registrerer klagen skriftligt, enten på papir eller elektronisk i luftfartsselskabets informationssystem, på vegne af passageren.
- 4) Montrealkonventionens artikel 31 stiller ikke andre materielle krav til, om en klage kan antages til behandling, end at anmeldelsen til luftfartsselskabet skal ske inden for fristerne og i den form, der er fastsat i denne bestemmelse.«