

Versión anonimizada

Traducción

C-438/20 - 1

Asunto C-438/20

Petición de decisión prejudicial

Fecha de presentación:

18 de septiembre de 2020

Órgano jurisdiccional remitente:

Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania)

Fecha de la resolución de remisión:

27 de agosto de 2020

Parte recurrente:

BT

Parte recurrida:

Eurowings GmbH

[omissis]

Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf)

Resolución

En el litigio entre

BT, [omissis] Bochum,

parte demandante y recurrente,

[omissis]

y

Eurowings GmbH, [omissis] Düsseldorf,

parte demandada y recurrida,

[*omissis*]

la Sala Vigésimosegunda de lo Civil del Landgericht Düsseldorf

el 27 de agosto de 2020

[*omissis*]

ha resuelto:

Suspender el procedimiento.

Plantear al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, con arreglo al artículo 267 TFUE, párrafos primero, letra b), y tercero, las siguientes cuestiones prejudiciales relativas a la interpretación del Derecho de la Unión:

1. ¿Existe también una «denegación de embarque» en el sentido de los artículos 4 y 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 cuando se deniega el embarque a los pasajeros del vuelo de que se trate, no una vez llegados a la puerta de embarque (puerta de salida), sino ya antes en el mostrador de facturación, motivo por el cual ni siquiera llegan a la puerta de embarque (puerta de salida)?
2. En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión: ¿Existe también una «denegación de embarque» en el sentido de los artículos 4 y 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 cuando se deniega al pasajero el transporte en el vuelo en el mostrador de facturación, tan solo unos minutos antes de la hora de salida prevista, es decir, en un momento en el que el embarque ya ha manifiestamente concluido y de hecho ya no es posible transportar al pasajero?
3. En caso de respuesta negativa a la segunda cuestión: ¿Constituye una «denegación de embarque» en el sentido de los artículos 4 y 2, letra j), del Reglamento un cambio de la reserva del pasajero a otro vuelo, si el pasajero llega al mostrador de facturación solo unos minutos antes de la hora de salida prevista, es decir, en un momento en el que el embarque ya ha manifiestamente concluido y de hecho ya no es posible transportar al pasajero, y se le ha denegado el embarque porque este ya ha concluido?
4. En caso de respuesta negativa a las cuestiones primera a tercera: ¿Debe interpretarse el artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en el sentido de que se produce una «denegación de embarque» a efectos del artículo 2, letra j), de este Reglamento en una situación en la que, debido a deficiencias organizativas de la compañía aérea (por ejemplo, número insuficiente de mostradores de facturación abiertos, falta de personal, falta de información a los pasajeros por medio de sistemas de altavoces) y/o debido a incidencias en el aeropuerto (en el presente asunto, un defecto en la cinta transportadora de equipaje), los pasajeros, a pesar de haberse

personado en la cola del mostrador de facturación con suficiente antelación antes de la salida (en el presente asunto, aproximadamente dos horas), no acceden al mostrador de facturación hasta un momento en el que el embarque ya ha concluido (en el caso de autos, cinco minutos antes de la hora de salida prevista) y por ese motivo no pueden ser transportados?

Fundamentos:

I.

La demandante, ejerciendo derechos propios y también derechos cedidos por su esposo, reclama a la demandada el pago de compensaciones por denegación de embarque con arreglo al artículo 7, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (en lo sucesivo, «Reglamento»).

La demandante reservó con la demandada, para sí misma y para su marido, sendos vuelos de ida y vuelta en el trayecto de Düsseldorf — Málaga (vuelo n.º EW 9536). El vuelo de ida estaba programado para salir de Düsseldorf a las 7.05 del 27 de mayo de 2018 y para llegar a Málaga a las 10.10.

La distancia entre Düsseldorf y Málaga es de 1 854 km.

La demandante y su esposo llegaron al aeropuerto alrededor de las 5.00 h, es decir, aproximadamente dos horas antes de la hora de salida, que estaba prevista para las 7.05 h, y se colocaron en la cola del mostrador de facturación, en la que había esperando un gran número de pasajeros, entre 200 y 300 personas aproximadamente. Ello se debía al mal funcionamiento de la cinta transportadora de equipaje. Esperaron en la cola durante dos horas. Cuando les tocó su turno alrededor de las 7.00 h, un empleado del mostrador de facturación les impidió subir a bordo, pues el embarque ya había finalizado. Fueron enviados al mostrador de información donde se les ofreció el vuelo de reemplazo EW9536 para el día siguiente, el 28 de mayo de 2018 a las 6.45 h, por lo que no llegaron a Málaga, su destino final, hasta las 9.00 h del día siguiente. Mientras esperaban en la cola, ni la demandante ni su marido fueron llamados por megafonía, ni por su nombre ni como pasajeros del vuelo EW9536, para que se acercaran antes al mostrador.

La demandante reclama, entre otras cosas, para sí misma y para su marido, una compensación por denegación de embarque en virtud de los artículos 4, apartado 3; y 7, apartado 1, letra b), del Reglamento.

La demandada considera que no se ha producido una denegación de embarque en el sentido de los artículos 2, letra j), y 4 del Reglamento. Aduce que los [demandantes] no se presentaron a tiempo al embarque, cosa que exige precisamente el artículo 2, letra j), del Reglamento. Sostiene que presentarse a

tiempo al embarque es responsabilidad de los pasajeros y que la demandante y su marido tuvieron la posibilidad de exponer su situación ante el personal de la demandada e insistir para que les dieran la posibilidad de facturar antes.

En primera instancia, el Amtsgericht Düsseldorf (Tribunal de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania) desestimó la demanda mediante sentencia [omissis] de 5 de diciembre de 2019.

El Amtsgericht Düsseldorf justificó su decisión afirmando que no se había producido una «denegación de embarque» en el sentido de los artículos 2, letra j), y 4 del Reglamento porque la demandante y su marido no se habían presentado en la puerta de embarque antes de que este finalizara y no se les había indicado claramente, ni en la puerta de embarque ni antes de llegar a esta, que no podrían viajar en el vuelo reservado. Según dicho Tribunal, el Reglamento solo contiene unos derechos mínimos y no prevé una compensación para cada caso en que se deniegue el embarque a un pasajero.

La demandante interpuso recurso de apelación contra dicha sentencia en tiempo y forma, sobre el que esta Sala debe ahora pronunciarse.

En apoyo de su recurso, la demandante sostiene que en primera instancia el Amtsgericht incurrió en error al considerar que no concurrían las condiciones de la «denegación de embarque» en el sentido de los artículos 2, letra j), y 4 del Reglamento. Afirma, por un lado, que el Amtsgericht hizo caso omiso de que a la demandante y a su marido se les había denegado efectivamente el embarque, concretamente, en el propio mostrador del vuelo, en el momento de la facturación, cuando les llegó su turno para ser atendidos, alrededor de las 7.00, es decir, cinco minutos antes de la salida prevista. Estima que, aunque se considere que no es suficiente una denegación de transporte en un momento tan tardío, la demandada ha incurrido, en todo caso, en una «negligencia organizativa», pues debería organizar los procesos en el aeropuerto de tal manera que los pasajeros que lleguen al mostrador de facturación a la hora indicada puedan llegar en todo caso a su vuelo a tiempo. Aduce que la demandada incumplió dicha obligación, puesto que la demandante y su esposo no fueron atendidos a tiempo pese a haberse personado en la cola del mostrador de facturación dos horas antes de la salida prevista. Concluye que, en consecuencia, la demandada ha de abonar una compensación por denegación de embarque.

La parte demandada defiende la sentencia recaída en primera instancia.

II.

El éxito de la apelación de la parte [demandante] depende de un modo determinante de las cuestiones expuestas en los apartados anteriores.

En concreto:

La demandante podría reclamar una compensación para sí misma y para su marido, de un importe de 400 euros cada uno, es decir, un total de 800 euros, por una denegación de embarque conforme a los artículos 4, apartado 3, y 7, apartado 1, letra b), del Reglamento.

Podría existir un caso de «denegación de embarque» en el sentido de los artículos 2, letra j), y 4 del Reglamento.

En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros en contra de su voluntad, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 del Reglamento (véase artículo 4, apartado 3, del Reglamento). Según la definición legal que figura en el artículo 2, letra j), del Reglamento, la «denegación de embarque» es la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

A tenor del artículo 3, apartado 2, letra a), del Reglamento, al que se refiere la definición legal del artículo 2, letra j), los pasajeros deben disponer de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y presentarse a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

1.

En primer lugar, podría ser irrelevante que los cedentes no se presentaran «al embarque» en los horarios especificados en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento, y que, por este motivo, les fuera denegado el embarque en la puerta de embarque (puerta de salida). Es cierto que el artículo 2, letra j), del Reglamento requiere, según su redacción, que se haya denegado el embarque a pesar de que los pasajeros se hayan «presentado al embarque» en las condiciones del artículo 3, apartado 2, del Reglamento. Así pues, la redacción indica que los pasajeros deben presentarse siempre a tiempo al embarque y que se les debe haber denegado el embarque en la puerta de embarque.

En ese sentido, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania; en lo sucesivo, «BGH») también ha resuelto que el pasajero que quiera hacer valer un derecho por denegación de embarque debe, en principio, haber estado presente en la puerta de embarque. En consecuencia, si el pasajero se ha personado a tiempo en la cola pero no logra facturar a tiempo debido a un gran volumen de pasajeros, no hay denegación del embarque. En su opinión, en ese caso, el pasajero tiene la posibilidad de provocar con sus propios actos una declaración o un comportamiento por parte del transportista aéreo constitutivo de

una denegación de embarque. Según el referido Tribunal, de hecho, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no contiene un marco normativo exhaustivo que establezca un derecho de compensación, el reembolso de gastos y prestaciones de asistencia en todos los supuestos en que el pasajero no sea transportado o no logre ser transportado a su debido tiempo. Entiende que el Reglamento solo prevé unos derechos mínimos para los pasajeros en caso de denegación de embarque contra su voluntad, cancelación del vuelo o retraso de este. Tales derechos mínimos son derechos previstos por la Ley que no se derivan del contrato de transporte que el pasajero haya celebrado con la compañía aérea. Además, considera que el artículo 12, apartado 1, del Reglamento deja a la normativa (nacional) en materia de contratos la decisión de si el transportista aéreo que con su conducta causó la denegación de embarque en el sentido del Reglamento está sujeto a una obligación de garantía de mayor alcance (véase BGH, resolución de referencia de 16 de abril de 2013 — X ZR 83/12, NJW-RR 2013, pp. 1462, 1463). Sin embargo, en el caso resuelto por el BGH, este no se pronunció sobre un eventual rechazo expreso en el mostrador de facturación. El BGH declaró expresamente que es posible que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 comprenda también una denegación anticipada del embarque que tenga lugar antes de que el pasajero llegue a la puerta de embarque, siempre que haya sido comunicada claramente a este último (véase resolución del BGH, antes citada, nota 11).

No obstante, en una decisión posterior, que versaba sobre un cambio de vuelo (cambio de reserva) para varios días antes de la hora de salida prevista, el BGH aclaró que, en el caso de una denegación anticipada del embarque comunicada al pasajero antes de que se presente en la puerta de embarque, la presentación a tiempo del pasajero a facturación y al embarque, no es un requisito previo para el derecho a ser compensado por denegación de embarque. Afirmó, por el contrario, ni el hecho de presentarse a facturación y ni el de presentarse en la puerta de embarque resultan relevantes si la compañía aérea ya ha expresado de antemano de un modo inequívoco su intención de no transportar al pasajero (la llamada denegación anticipada de embarque; véase BGH, sentencia de 17 de marzo de 2015 — X ZR 34/14, NJW 2015, pp. 2181, 2182, nota 8 y ss.). En su opinión, el Reglamento no contempla específicamente el supuesto de que al pasajero se le deniegue el embarque ya antes de llegar a la puerta de embarque. Por el contrario, el artículo 2, letra j), del Reglamento define la denegación de embarque precisamente como el rechazo en la puerta de embarque de un pasajero dispuesto a embarcar. Sin embargo, el referido Tribunal considera que, habida cuenta del alto nivel de protección que busca el Reglamento (CE) n.º 261/2004, no siempre se puede exigir que el pasajero se haya presentado en la puerta de salida como requisito previo para un derecho a compensación (véase resolución del BGH, antes citada, nota 11)

Pues bien, por lo que se aprecia, el Tribunal de Justicia aún no se ha pronunciado sobre la posibilidad de una denegación anticipada del embarque en el mismo mostrador del vuelo antes de llegar a la puerta de embarque, por lo que procede plantearle esta cuestión para que se pronuncie con carácter prejudicial.

2.

Si se asume que una compañía aérea puede proceder a una denegación de embarque en el sentido del artículo 2, letra j), del Reglamento no solo en la puerta de embarque (puerta de salida), sino también en el mostrador de facturación (véase el epígrafe 1. que antecede), se suscita la cuestión adicional de hasta qué momento puede producirse tal denegación de embarque. En opinión de la Sala, la negativa a embarcar a la demandante y a su marido en el mostrador de facturación el 27 de mayo de 2018 alrededor de las 7.00 h., es decir, cinco minutos antes de la hora de salida prevista a las 7.05 h., ya no puede considerarse una denegación de embarque legalmente relevante, pues en ese momento el embarque estaba manifiestamente cerrado y ya no era posible transportar a la demandante y a su marido. El BGH alemán se ha pronunciado en este mismo sentido al declarar que *ya no se puede considerar una denegación de embarque si el avión ya ha abandonado su posición de estacionamiento y de hecho ya no es posible que otro pasajero embarque en el avión* (véase BGH, sentencia de 30 de abril de 2009 — Xa ZR 78/08, NJW 2009, pp. 2740, 2741 nota 9).

Por lo que puede apreciarse, tampoco existe jurisprudencia del Tribunal de Justicia acerca de esta cuestión, por lo que procede plantearle estas cuestiones para que se pronuncie con carácter prejudicial.

3.

Según la jurisprudencia del BGH, tampoco cabe apreciar tal denegación de embarque en el hecho de que la demandada cambiase la reserva de la demandante y de su marido a otro vuelo que debía tener lugar día siguiente, después de que estos no hubiesen llegado a tiempo al mostrador de facturación. En opinión del BGH, dicho cambio de reserva tras la llegada tardía al mostrador de facturación no constituye un caso de denegación de embarque en el sentido del artículo 2, letra j), del Reglamento (véase BGH, sentencia de 30 de abril de 2009 — Xa ZR 78/08, NJW 2009, pp. 2740, 2742 nota 20).

Por lo que puede apreciarse, tampoco existe jurisprudencia del Tribunal de Justicia acerca de esta cuestión, por lo que procede plantearle estas cuestiones para que se pronuncie con carácter prejudicial.

4.

En el caso de que una denegación de embarque acaecida en el mostrador de facturación en un momento tan tardío, unos minutos antes de la salida y después de finalizar el embarque, no esté comprendida en el ámbito de aplicación del artículo 2, letra j), se suscita la cuestión adicional de si en el presente caso, se puede excepcionalmente prescindir íntegramente de la concurrencia de una denegación de embarque expresa debido a la «negligencia organizativa» y considerar que, aun así, el pasajero tiene derecho a una compensación conforme al artículo 7, apartado 1, del Reglamento.

Aún no se ha esclarecido a la luz del Derecho Unión si un caso como el presente, en el que a pesar de que los pasajeros se personaron en la cola del mostrador de facturación con antelación suficiente (en este caso, aproximadamente dos horas) respecto de la hora de salida, debido a deficiencias organizativas de la compañía aérea (por ejemplo, número insuficiente de mostradores de facturación abiertos, falta de personal, falta de información a los pasajeros por medio de sistemas de altavoces, etc.) y/o debido a incidencias en el aeropuerto (en el presente asunto, un defecto en la cinta transportadora de equipaje), no les tocó su turno en el mostrador de facturación hasta después de que el embarque hubiese finalizado (en este caso, cinco minutos antes de la hora de salida prevista), motivo por el cual los pasajeros no pudieron ser transportados, se produce también una «denegación de embarque» en el sentido del artículo 2, letra j), del Reglamento.

Es cierto que, según la jurisprudencia antes mencionada del BGH, el Reglamento solo regula los derechos mínimos y no abarca todos los casos en los que el pasajero —por cualquier motivo— no es transportado (véanse sendas resoluciones del BGH, resolución de referencia de 16 de abril de 2013 — X ZR 83/12, NJW-RR 2013, pp. 1462, 1463; sentencia de 16 de abril de 2009 — Xa ZR 78/08, NJW 2009, pp. 2740, 2741 y 2742 notas 13 y 14). Sin embargo, la Sala alberga dudas acerca de si el Tribunal de Justicia podría considerar que ese caso sí está comprendido en el concepto de «denegación de embarque» en el sentido del artículo 2, letra j), en particular a la vista de la finalidad del Reglamento (CE) n.º 261/2004, que es garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros.

A favor de esto último podría aducirse que cuando un pasajero se persona a tiempo en la cola frente al mostrador de facturación, la responsabilidad del pasajero termina y comienza el ámbito de influencia del transportista aéreo. A partir de ese momento, el pasajero ya no puede influir en su avance en la cola. Por el contrario, el transportista aéreo puede en principio dirigir la organización de la facturación, por ejemplo, abriendo mostradores de facturación adicionales.

Además, las compañías aéreas deben organizar sus operaciones de manera que un pasajero que llegue antes de la hora límite de presentación pueda facturar y llegar a tiempo a su aeronave. Por lo tanto, si lo anterior no se cumple debido a la falta de personal, a incidencias en el procesamiento de datos o a problemas en la clasificación de equipajes, con la consiguiente creación de una larga cola de facturación, la responsabilidad deberá ser asumida por la empresa de transportes. De lo contrario, el resultado sería que el transportista aéreo tendría en sus manos privar a los pasajeros de sus derechos, por ejemplo, frenando deliberadamente la facturación (por ejemplo, en caso de *overbooking*) o «produciendo» largas colas (por ejemplo, abriendo muy pocos mostradores). Además, lo habitual es que la compañía aérea vuelva a llamar o pida específicamente a los pasajeros de un vuelo cuyo cierre de facturación es inminente que procedan a la facturación y ponga a disposición de los pasajeros que respondan a esa llamada una oportunidad acelerada para que puedan facturar a tiempo.

Precisamente el plazo de cuarenta y cinco minutos establecido en el artículo 3, apartado 2, letra a), del Reglamento pretende proporcionar al pasajero seguridad jurídica respecto al momento en que se debe presentar, como muy tarde, a facturación y así poder reclamar su derecho al embarque. Si ello dependiese de la facturación efectiva, el pasajero casi nunca sabría con certeza cuándo presentarse a facturación. Debería tener en cuenta todos los retrasos que pueden producirse durante la facturación. Esto es casi imposible, ya que el pasajero no puede prever concretamente las causas de un retraso, ni puede sopesar adecuadamente el alcance o duración del mismo. Además, en vista de las reservas existentes, el transportista aéreo puede calcular de antemano cuántos pasajeros se presentarán previsiblemente en el correspondiente mostrador de facturación. Con mayor motivo debe contar con que los pasajeros que han facturado en línea y que han abonado por adelantado su equipaje facturado se presentarán a facturación. Si, desde el punto de vista del transportista aéreo, son previsibles obstáculos o cuellos de botella durante la facturación, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tampoco está indefenso. En efecto, a tenor del artículo 3, apartado 2, letra a), del Reglamento, es libre de indicar previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) un marco temporal más amplio en el que los pasajeros deberán presentarse a facturación.

En la medida en que la demandada opina que, cuando la hora límite se acerca, el pasajero no puede simplemente hacer cola sin decir nada, sino que debe llamar activamente la atención del personal de la aerolínea y que, de lo contrario, se le podrá imputar una responsabilidad concurrente, también hay buenos argumentos a favor de este punto de vista.

Dado que el Tribunal de Justicia aún no se ha pronunciado sobre esta cuestión, procede asimismo plantearle esta cuestión para que se pronuncie con carácter prejudicial.

III.

[*omissis*] [consideraciones procesales de Derecho interno]

[*omissis*]

[*omissis*]

Landgericht Düsseldorf