

Asunto C-45/24**Procedimiento prejudicial****Fecha de presentación:**

24 de enero de 2024

Órgano jurisdiccional remitente:Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal,
Austria)**Fecha de la resolución de remisión:**

13 de diciembre de 2023

Parte demandante:Verein für Konsumenteninformation (Asociación para la
Información de los Consumidores)**Parte demandada:**

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

El Oberster Gerichtshof, en su condición de tribunal de casación [*omissis*], en el asunto entre la parte demandante Verein für Konsumenteninformation, 1060 Viena, [*omissis*] y la parte demandada Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Países Bajos, 1182 GP Amstelveen, [*omissis*], sobre una suma de 95,14 euros [*omissis*], con motivo del recurso de casación interpuesto por la parte demandante contra la sentencia del Landesgericht Korneuburg (Tribunal Regional de Korneuburg, Austria), en su condición de tribunal de apelación, de 21 de marzo de 2023, asunto 22 R 37/23f-23, por la cual se modificó la sentencia del Bezirksgericht Schwechat (Tribunal de Distrito de Schwechat, Austria) de 17 de noviembre de 2022, asunto 20 C 232/21 z-1 7, en sesión no pública, ha adoptado la siguiente

Resolución

I. Plantear al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, con arreglo al artículo 267 TFUE, las siguientes cuestiones prejudiciales:

1) ¿Debe interpretarse el 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, y concretamente su artículo 8, apartado 1, letra a), en el sentido de que el precio del billete que se tomará en consideración a la hora de calcular el importe del reembolso que el transportista aéreo adeuda al pasajero en caso de cancelación del vuelo incluye también la diferencia entre la cantidad abonada por dicho pasajero y la recibida por dicho transportista aéreo, cuando tal diferencia corresponda a la comisión percibida por una persona que participó como intermediaria entre ambos, en un caso en que el transportista aéreo, si bien sabe que la otra empresa generalmente cobra una comisión (comisión de intermediación), no conoce su importe en el caso concreto?

2) ¿Incumbe al pasajero reclamante del reembolso la carga de la prueba del necesario conocimiento por parte del transportista aéreo o debe demostrar este que no existía el necesario conocimiento de la comisión?

II. Suspender el procedimiento relativo al recurso de casación interpuesto por la parte demandante hasta que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea se pronuncie sobre la petición de decisión prejudicial [*omissis*].

Fundamentos:

A. Hechos

- 1 Los pasajeros disponían de billetes de avión reservados en el portal de reservas en línea Opodo para los vuelos del demandado —un transportista aéreo— KL 1840 y KL 743, de 19 de agosto de 2020, de Viena a Lima con escala en Ámsterdam, y KL 744 y KL 1847, el 28 de septiembre de 2020, de Lima a Viena con escala en Ámsterdam. Opodo es una agencia de viajes certificada por la IATA y, como tal, está autorizada para expedir billetes de avión por el demandado. Desde hacía al menos una década, el demandado venía colaborando con Opodo. En el momento de la reserva, entre el demandado y Opodo existía un contrato denominado «Global Incentive», en virtud del cual el intermediario percibía ciertas bonificaciones si conseguía vender un determinado número de billetes del demandado. Ni en los contratos de la IATA ni en los contratos de incentivos se regulaba entre el demandado y Opodo si este puede cobrar a los pasajeros una comisión de intermediación, y tampoco el importe de esta.
- 2 Los pasajeros pagaron a Opodo un total de 2 053,48 euros. El demandado canceló los vuelos. Antes de presentar la demanda, los pasajeros percibieron el reembolso de 1 958,34 euros en concepto del coste de los billetes. La diferencia de 95,14 euros representa la comisión de intermediación del operador turístico Opodo. El demandado no tenía conocimiento de la suma concreta que Opodo cobraba.

- 3 Los pasajeros cedieron sus derechos de reembolso del coste de los billetes a la demandante, una asociación de consumidores, que aceptó la cesión.

B. Alegaciones de las partes y resumen del procedimiento

- 4 Con su demanda, la demandante reclama al demandado, en virtud del artículo 8 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la suma de 95,14 euros más intereses. Sostiene que procede reembolsar el coste de los billetes, incluida la comisión. A tal fin, considera suficiente que el demandado tenga conocimiento del hecho de que generalmente se percibe una comisión y que acepte su determinación por el intermediario. Al distribuir sus billetes por medio de agencias de viaje en línea como Opodo, el demandado incrementa su radio de acción. Por este motivo, sería injusto no imponerle la restitución de la comisión de intermediación, habida cuenta del beneficio que obtiene con la intermediación de Opodo. En su opinión, de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia no cabe deducir que la inclusión de la comisión en el precio total reembolsable requiera que el demandado hubiese autorizado también el importe concreto de la comisión.
- 5 El demandado solicitó la desestimación de la demanda. Alegó que no existe acuerdo alguno en cuanto al cobro de una comisión de intermediación y que, por lo general, desconoce si Opodo exige tal comisión y, en su caso, a cuánto asciende su importe. El demandado no autorizó precios distintos de los establecidos para los billetes y, conforme a la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, tal autorización sería necesaria para que los pasajeros, en caso de cancelación por parte de aquel, pudiesen reclamar también el reembolso de la comisión de intermediación.
- 6 El tribunal de primera instancia acogió la postura de la demandante y estimó la demanda.
- 7 El tribunal de apelación acogió la postura del demandado y desestimó la demanda.
- 8 El recurso de casación interpuesto por la demandante contra la sentencia de apelación solicita una modificación de la sentencia en el sentido de estimar la demanda.
- 9 En su contestación al recurso de casación, el demandado solicita su desestimación por inadmisibile y, con carácter subsidiario, por infundado.

C. Normativa pertinente

- 10 Los artículos 2, letra f), 5, apartado 1, letra a), y 8, apartado 1, primer guion, 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, presentan el siguiente tenor, incluidas las rúbricas:

«Artículo 2

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

a) [...]

f) *billete, todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado;*

g) [...].

Artículo 5

Cancelación de vuelos

1. *En caso de cancelación de un vuelo:*

a) *el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8, y*

b) [...].

Artículo 8

Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

1. *Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:*

a) *– el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:*

– [...].»

D. Justificación de la petición de decisión prejudicial

- 11 El Reglamento n.º 261/2004 debe tener como objetivo garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros (considerando 1). En caso de cancelación de un vuelo, los pasajeros han de tener la posibilidad de obtener el reembolso de los

billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias y recibir atención adecuada mientras esperan un vuelo posterior (considerando 13).

- 12 Al objeto de realizar estos objetivos, el artículo 5, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004 establece que, en caso de no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza [«cancelación»: artículo 2, letra l), del Reglamento], el transportista aéreo encargado de efectuarlo debe ofrecer asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8. El artículo 8, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004 establece el derecho de opción del pasajero. De conformidad con la letra a), primer guion, puede exigir el reembolso del «coste íntegro del billete al precio al que se compró».
- 13 El artículo 2, letra f), del Reglamento define el billete como «todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado».
- 14 En su sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), el Tribunal de Justicia ya se ocupó del alcance del derecho a reembolso que asiste a los pasajeros en virtud del artículo 5 en relación con el artículo 8 del Reglamento n.º 261/2004, con respecto a las comisiones de intermediación. En aquel asunto, al igual que en el caso de autos, los pasajeros habían adquirido billetes de avión a través de la plataforma de intermediación Opodo. Tras la cancelación del vuelo, el transportista aéreo solo reembolsó el precio del billete, pero no la comisión de intermediación. En primer lugar, el Tribunal de Justicia señaló a nivel general que entre los objetivos del Reglamento n.º 261/2004 está no solo salvaguardar un elevado nivel de protección de los pasajeros, sino también garantizar un equilibrio entre los intereses de esos mismos pasajeros y los de los transportistas aéreos (apartado 15). A la vista de esos objetivos, declaró que, si bien en principio debe considerarse que «la comisión que el intermediario percibe del pasajero en la venta del billete es un elemento integrante del precio que ha de reembolsarse a dicho pasajero en caso de cancelación del vuelo en cuestión», procede entender que tal inclusión estará sujeta a determinados límites, habida cuenta de que es contraria a los intereses de los transportistas aéreos (apartado 16). De la definición de «billete» que contiene el artículo 2, letra f), del Reglamento n.º 261/2004 se desprende que «en cualquiera de los casos los distintos aspectos del billete (también su precio) deben haber sido autorizados por el transportista aéreo, si es que el billete no ha sido expedido por este, y que por tanto no pueden fijarse a sus espaldas» (apartado 17). Esa interpretación se ve corroborada por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, de la que se desprende que el reembolso parcial del «precio del billete» que se establece en el artículo 10, apartado 2, letras a) a c), del Reglamento n.º 261/2004 para el caso de que el transportista aéreo acomode al pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete debe calcularse tomando únicamente en consideración los elementos de ese precio que sean «inevitables», en el sentido de que resulte necesario abonarlos para disfrutar a cambio de los servicios ofrecidos por el transportista aéreo (apartado 18). Pues bien, no puede considerarse que un

elemento del precio del billete que se haya fijado a espaldas del transportista aéreo resulte necesario para disfrutar de los servicios por este ofrecidos (apartado 19). Habida cuenta de todos los argumentos anteriores, ha de contestarse a la cuestión prejudicial planteada que el Reglamento n.º 261/2004, y concretamente su artículo 8, apartado 1, letra a), deben interpretarse en el sentido de que *«el precio del billete que se tomará en consideración a la hora de calcular el importe del reembolso que el transportista aéreo adeuda al pasajero en caso de cancelación del vuelo incluye la diferencia entre la cantidad abonada por dicho pasajero y la recibida por dicho transportista aéreo, cuando tal diferencia corresponda a la comisión percibida por una persona que participó como intermediaria entre ambos, salvo si esa comisión se fijó a espaldas del transportista aéreo»*. Corresponde al tribunal remitente comprobar este extremo (apartado 20).

- 15 Mediante la citada sentencia del Tribunal de Justicia quedó aclarado que, en principio, la comisión de intermediación se incluye en el reembolso contemplado por el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004. No obstante, admite diversas interpretaciones la excepción formulada por el Tribunal de Justicia según la cual el reembolso de dicha comisión requiere que esta no fuese fijada «a espaldas del transportista aéreo» (apartado 20). En particular, cabe preguntarse la forma concreta en que debe haber sido informado el transportista aéreo sobre el cobro de la comisión y, en su caso, también sobre su importe, y a quién le incumbe la carga de la prueba de este conocimiento o desconocimiento por parte del transportista aéreo.
- 16 Sobre estos dos extremos, los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros hasta ahora han aplicado de distinta forma la sentencia del Tribunal de Justicia de 12 de septiembre de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702) [véase también, respecto a lo siguiente, *Degott*, en *Schmid*, BeckOK Fluggastrechte-Verordnung, 28ª ed. (2023) artículo 8, marg. 4b]:
 - 17 a) El Amtsgericht Eilenburg (Tribunal de lo Civil y Penal de Eilenburg, Alemania), por ejemplo, sostuvo que (también) el transportista aéreo sabe que los intermediarios en la venta de billetes generalmente facturan una comisión por su intermediación, que ha de pagar el pasajero además del precio del billete que se transfiere al transportista aéreo, a fin de que el intermediario expida el billete o se lo entregue. Con esta forma de proceder se declaró conforme el transportista aéreo de manera inequívoca al ofrecer sus vuelos en la plataforma de venta, para su comercialización por parte de la empresa de intermediación. No es necesario, a juicio de dicho tribunal, que el transportista aéreo tuviese conocimiento del importe concreto de la comisión cobrada por la empresa de intermediación en cada caso individual. Antes bien, en una justa ponderación de intereses ha de bastar con que el transportista aéreo supiera que se cobra una comisión de intermediación, sea cual sea su importe (Amtsgericht Eilenburg, sentencia de 14 de mayo de 2021, 2 C 706/20 = BeckRS 2021, 12201).
 - 18 b) El Amtsgericht Frankfurt am Main (Tribunal de lo Civil y Penal de Fráncfort del Meno, Alemania), en atención a la sentencia del Tribunal de Justicia,

declaró que, a su parecer, las comisiones en principio las ha de reembolsar el transportista aéreo de que se trate, a fin de garantizar la mayor protección posible de los consumidores. No obstante, estima que el propósito no puede ser que un transportista aéreo pueda invocar su desconocimiento cuando él mismo renuncia deliberadamente a conocer las comisiones concretas que se cobran [Amtsgericht Frankfurt am Main, sentencia de 13 de julio de 2021, 31 C 736/21 (96), publicada en dejure.org].

- 19 c) El Amtsgericht Köln (Tribunal de lo Civil y Penal de Colonia, Alemania), ante la objeción formulada por un transportista aéreo en el sentido de que se había fijado una comisión sin su conocimiento, declaró que es evidente que todo operador turístico que realice una actividad económica en el mercado cobrará una comisión por su actividad. El tribunal afirmó no entender por qué razón permaneció ajeno a esta circunstancia el transportista aéreo, y este tampoco lo había aclarado suficientemente. A su parecer, es irrelevante si el transportista aéreo realmente no tiene conocimiento previo del importe establecido para la comisión de intermediación. El tribunal consideró que de la sentencia del Tribunal de Justicia no se deducía que fuese necesario el conocimiento exacto de dicho importe, máxime teniendo en cuenta que, de admitirse lo contrario, podría quedar sin efecto la obligación reconocida, en principio, por el Tribunal de Justicia de reembolsar la comisión en virtud del artículo 8, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004, y el transportista aéreo podría eludir tal obligación adoptando las precauciones convenientes (Amtsgericht Köln, sentencia de 17 de noviembre de 2021, 117 C 128/21 = BeckRS 2021, 47798).
- 20 d) El Landgericht Landshut (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Landshut, Alemania), remitiéndose a la sentencia del Tribunal de Justicia, declaró que, en el caso de un transportista aéreo que no tenga ninguna influencia sobre el cobro de una comisión por el operador turístico elegido por el pasajero ni sobre su importe, pero que «consciente y voluntariamente (sin que sea necesaria ninguna otra autorización) permite que los operadores turísticos extraigan [sus billetes] de un sistema de reservas general para su venta, sabiendo que estos operadores turísticos venden los billetes a clientes finales a los precios que ellos mismos determinan», no es necesario el conocimiento del importe concreto de la comisión de intermediación cobrada por los operadores turísticos (Landgericht Landshut, sentencia de 3 de diciembre de 2021, 14 O 2303/21 = BeckRS 2021, 55342).
- 21 e) En cambio, el Oberlandesgericht München (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Múnich, Alemania), en su sentencia dictada en apelación en relación con la recién citada sentencia del Landgericht Landshut, a partir de la apreciación del Tribunal de Justicia en la sentencia Harms concluyó que «es determinante el conocimiento concreto por parte del transportista aéreo en lo relativo a la fijación del precio del billete vendido». A diferencia de lo opinado por el Landgericht Landshut, consideró que no basta con que el transportista aéreo asuma la posibilidad abstracta o la probabilidad de que el operador turístico cobre una comisión por un importe desconocido para el transportista aéreo. Solo en la medida en que el transportista aéreo tiene conocimiento de que el precio del

billete incluye la comisión que él paga o la comisión de intermediación recaudada por el operador turístico con su conocimiento sería adecuado que, en caso de cancelación del vuelo, el transportista aéreo tenga que reembolsar dichos importes como elementos del precio del billete. En caso contrario, no sería oportuno considerar las comisiones de intermediación como parte del precio del billete, pues es el pasajero el que ha recurrido a los servicios del intermediario al reservar el billete, de modo que, en principio, el cobro de comisiones de intermediación se ha de atribuir a esta relación contractual (Oberlandesgericht München, sentencia de 20 de julio de 2022, 20 U 8835/21e = BeckRS 2022, 17623).

- 22 También en el presente asunto las instancias inferiores interpretan de manera distinta la sentencia del Tribunal de Justicia. Mientras que el tribunal de primera instancia no considera necesario el conocimiento del importe concreto de la comisión por parte del transportista aéreo, el tribunal de apelación sostiene lo contrario.
- 23 A juicio de la Sala, es precisa una aclaración del Tribunal de Justicia, a fin de garantizar en el futuro una aplicación uniforme de su sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), por los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros. La Sala considera, a este respecto, que el transportista aéreo no puede objetar que no tenía conocimiento del importe concreto de la comisión, siempre que este no fuera inusualmente elevado, circunstancia que le corresponde demostrar al transportista aéreo. Es evidente que cualquier transportista aéreo ha de contar con que un intermediario comercial de venta de billetes con el que colabore solo trabajará a cambio de una comisión de intermediación.

Oberster Gerichtshof
 Viena, a 13 de diciembre de 2023
 [omissis]