

Asunto C-517/21

Resumen de la petición de decisión prejudicial con arreglo al artículo 98, apartado 1, del Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia

Fecha de presentación:

20 de agosto de 2021

Órgano jurisdiccional remitente:

Landesgericht Korneuburg (Tribunal Regional de Korneuburg, Austria)

Fecha de la resolución de remisión:

13 de julio de 2021

Parte demandada:

Laudamotion GmbH

Partes demandantes:

TG

QN

AirHelp Germany GmbH

Objeto del procedimiento principal

Derechos de los pasajeros — Derecho a compensación — Concepto de «presentarse a facturación» — Molestias — Partida efectiva en el vuelo como posible requisito del derecho

Objeto y fundamento jurídico de la petición de decisión prejudicial

Interpretación del Derecho de la Unión, artículo 267 TFUE

Cuestiones prejudiciales

[1] ¿Debe interpretarse el artículo 3, apartado 2, letra a), 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 el sentido de que dicho Reglamento se aplica a un pasajero que factura (*check-in*) en línea, pero que no se presenta en el mostrador de facturación a la hora señalada en dicha disposición?

[2] Habida cuenta de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 19 de noviembre de 2009 en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ¿debe interpretarse el artículo 5, en relación con el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en el sentido de que, siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no pueda exonerarse con arreglo al artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el pasajero tiene derecho a una compensación cuando:

- el vuelo sufre un retraso en el destino final de, al menos, tres horas,
- antes del embarque del vuelo, era previsible que llegaría a su destino final con un retraso de al menos tres horas, y
- el pasajero no se presenta al embarque de dicho vuelo?

En caso de respuesta afirmativa a la [segunda] cuestión prejudicial:

[3] ¿Procede la misma respuesta si el pasajero, sin la cooperación del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, reserva una conexión aérea alternativa a otro aeropuerto existente en la misma ciudad o región [artículo 8, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004] a la que se dirigía el vuelo que había reservado inicialmente, con la que llega a su destino final con un retraso insignificante respecto de la hora de llegada programada del vuelo inicialmente reservado?

En caso de respuesta afirmativa a la [segunda] cuestión prejudicial:

[4] ¿Procede la misma respuesta si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cambia la reserva del pasajero, previa solicitud de este, a una conexión aérea alternativa con la que llega a su destino final antes que con el vuelo inicialmente reservado, retrasado, pero aun así más tarde de lo previsto de conformidad la programación del vuelo inicialmente reservado (aunque el vuelo al que se cambió la reserva del pasajero no presente un «gran retraso»)?

Disposiciones del Derecho de la Unión invocadas

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

Breve exposición de los hechos y del procedimiento principal

- 1 La petición de decisión prejudicial comprende tres situaciones similares, a partir de las cuales debe responderse a la cuestión de si un pasajero debe haber tomado un vuelo con el que habría llegado a su destino final con al menos tres horas de retraso. Todos los demandantes solicitan una compensación con base en el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento (CE) n.º 261/2004, en relación con el artículo 7, apartado 1, letras a) o b), del mismo Reglamento.

En cuanto al procedimiento 22 R 203/20p:

- 2 El demandante disponía de una reserva confirmada para el vuelo OE 190 de Düsseldorf (DUS) a Kos (KGS), que la demandada debía efectuar el 23 de octubre de 2019, de las 14.45 a las 19.10 horas. Finalmente, el vuelo no salió de DUS hasta las 19.27 (retraso en la salida: 4.42 horas) y no llegó a KGS hasta las 23.38 (retraso en la llegada: 4.28 horas). Para este vuelo, el demandante había facturado (*check in*) en línea.
- 3 El órgano jurisdiccional de primera instancia resolvió que, en el caso de una facturación efectuada en línea, no se exige la presencia física en el mostrador en la terminal de facturación y que se cumple el requisito para la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 establecido en su artículo 3, apartado 2, letra a), cuando la facturación (*check in*) se ha efectuado en línea. Señaló que, además, dicho Reglamento no contiene ninguna indicación de que el pasajero deba partir en el vuelo retrasado para tener un derecho a compensación. La demandada interpuso recurso de apelación contra dicha resolución.

En cuanto al procedimiento 22 R 83/21t:

- 4 El demandante disponía de una reserva confirmada para el vuelo OE 314 de Viena (VIE) a Londres-Stansted (STN), que la demandada debía efectuar el 19 de diciembre de 2019, de las 6.50 a las 8.10 horas. Finalmente, el vuelo no salió de VIE hasta las 13.20 (retraso en la salida: 6.30 horas) y no llegó a STN hasta las 14.30 (retraso en la llegada: 6.20 horas).
- 5 El demandante había facturado (*check in*) en línea y una hora antes de la hora de salida prevista se presentó en el mostrador de facturación (*check in*) de la demandada, en el que no había personal. En la pantalla informativa de las salidas, el vuelo reservado aparecía con una hora de salida por la tarde.

- 6 El demandante había reservado el vuelo para participar en una conferencia en Londres a partir de las 10.00 horas. A continuación, reservó un vuelo con otra compañía aérea y llegó a Londres-Heathrow a las 08.15.
- 7 Hasta las 9.00 el demandante no recibió un SMS de la demandada, señalando que el vuelo OE314 no sería efectuado hasta por la tarde.
- 8 El órgano jurisdiccional de primera instancia resolvió que también existe un derecho a compensación si el pasajero renuncia al transporte cuando hay un retraso de al menos tres horas en la llegada que no es evitable. Consideró que en tal caso la obligación de tomar el vuelo no es compatible con el elevado nivel de protección previsto en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, máxime cuando el retraso podría frustrar la finalidad del viaje. Apreció que, en ese caso, la molestia para el demandante consistió en organizar, a corto plazo y bajo una gran presión, otro vuelo. La demandada interpuso recurso de apelación contra dicha sentencia.

En cuanto al procedimiento 22 R 228/21s:

- 9 Varios pasajeros, que cedieron sus derechos a la demandante, disponían de una reserva confirmada para el vuelo OE 300 de Düsseldorf (DUS) a Palma de Mallorca (PMI), que la demandada debía efectuar el 25 de junio de 2019, de las 10.40 a las 13.05 horas. Finalmente, el vuelo no salió de DUS hasta las 21.45 (retraso en la salida: 11.05 horas) y no llegó a PMI hasta las 23.57 (retraso en la llegada: 10.52 horas).
- 10 En la mañana del día de salida, se informó a los pasajeros de que el vuelo OE300 reservado no iba a despegar hasta las 18.10. Tras haber sido informados, de nuevo, de que la salida se retrasaría otra hora más, los pasajeros se pusieron en contacto con la demandada para recabar información acerca de un cambio de su reserva a un vuelo anterior. Dicho cambio se realizó al vuelo OE150, de DUS a PMI, el 25 de junio de 2019, de las 17.05 a las 19.10, que aterrizó puntualmente en Palma de Mallorca. Debido a este cambio de reserva, los pasajeros ya no se presentaron a la facturación del vuelo OE300, sino que facturaron en el vuelo OE150.
- 11 El órgano jurisdiccional de primera instancia resolvió que los pasajeros para los que se había organizado un transporte alternativo y que ya habían sido informados antes de la salida del vuelo inicialmente reservado no tienen que presentarse a la facturación del vuelo inicialmente reservado a fin de preservar sus derechos resultantes del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Decidió que como los pasajeros habían sufrido un retraso superior a tres horas tienen derecho a una compensación. La demandada interpuso recurso de apelación contra dicha sentencia.

Alegaciones esenciales de las partes en el procedimiento principal

- 12 En el primer caso, el demandante alega que participó en el vuelo retrasado y que la demandada fue la única responsable del retraso. Además, aduce que

«presentarse a facturación» es equivalente al *check-in* y que esto se desprende, por ejemplo, de la versión inglesa de dicho Reglamento. Sostiene que se causaron molestias porque el vuelo fue reservado por un motivo específico.

- 13 En el segundo caso, el demandante alega que no se le puede exigir razonablemente que tome un vuelo tan retrasado para tener derecho a una compensación por las molestias. Afirma que con mucho gusto habría brindado a la demandada la posibilidad de efectuar un transporte alternativo, pero que ello no fue posible debido a que no había personal en el mostrador en el aeropuerto de salida. En su opinión, la única posibilidad para poder asistir a la conferencia fue la reserva espontánea de una conexión alternativa.
- 14 En el tercer caso se alega que, en caso de cambio de reserva, no es un requisito presentarse a la facturación del vuelo inicialmente reservado. Los pasajeros no se negaron a tomar el vuelo inicialmente reservado, sino que recurrieron a un transporte alternativo. A pesar de ello, llegaron al destino final con un retraso de más de tres horas, lo que justifica el derecho a compensación.
- 15 La demandada alega, en esencia, que los demandantes no se presentaron a la facturación de los vuelos correspondientes. Aduce que tampoco fue informada de que se rechazaba el transporte, por lo que no se cumplen ni los requisitos básicos para la aplicación del artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Afirma que el *check-in* es solo un aspecto parcial del «presentarse a facturación». En su opinión, el término «presentar» solo puede interpretarse en el sentido de que se refiere a la presencia física del pasajero. Alega que el marco temporal para el transporte sustitutivo que exonera de la compensación es extremadamente limitado, de modo que la presencia física del pasajero también es necesaria por razones organizativas.
- 16 Además, la demandada alega que en virtud del gran retraso no puede existir un derecho a compensación cuando voluntariamente no se toma un vuelo. Considera que, en ese caso, el retraso tampoco causa molestias. Aduce asimismo que se atiende a la llegada retrasada del pasajero al destino final y no a la del vuelo.
- 17 Por lo que respecta al segundo caso, la demandada alega, además, que el demandante no le dio ninguna posibilidad de efectuar un transporte alternativo.

Breve exposición de la fundamentación de la petición de decisión prejudicial

- 18 Para apreciar si existe o no un derecho a compensación, procede determinar si el Reglamento (CE) n.º 261/2004 es aplicable. De ser así, procederá asimismo determinar si el pasajero además debe haber sido transportado en el vuelo que ha llegado al destino final con un retraso de al menos tres horas.

Sobre la primera cuestión prejudicial:

- 19 La cuestión que aquí se suscita es si un *check-in* en línea basta para que el Reglamento sea aplicable o si, adicionalmente, el pasajero debe estar en el aeropuerto de salida a la hora indicada en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento. La falta de respuesta clara en el Reglamento podría explicarse por el hecho de que el *check-in* en línea aún no estaba muy extendido en el momento en que se adoptó el Reglamento.
- 20 Procede aclarar si el término alemán «Abfertigung» [o el término español «facturación»] equivale al *check-in* (en línea) o si es más amplio. Así, por ejemplo, la versión inglesa utiliza el término «check-in», lo que sugiere que el *check-in* en línea puede ser suficiente.
- 21 En tal caso, el «presentarse a» sería superfluo y el *check-in* en línea realizado con éxito conduciría a la aplicabilidad del Reglamento (CE) n.º 261/2004. El órgano jurisdiccional de apelación también sostiene esta opinión, si bien la cuestión aún no ha sido aclarada en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia.

Sobre la segunda cuestión prejudicial:

- 22 La cuestión que se suscita es si el pasajero también tiene derecho a una compensación cuando tiene conocimiento del gran retraso con anterioridad al vuelo y, por ello, ya no toma el vuelo.
- 23 Según la doctrina nacional, el derecho a compensación también existe cuando el pasajero, con conocimiento del gran retraso, ya no toma el vuelo, por ejemplo, porque el vuelo ya no permite satisfacer la finalidad del viaje. Se considera que, en tal caso, el menoscabo causado al pasajero es comparable con el que resulta de la cancelación del vuelo. El órgano jurisdiccional de apelación estima que no se trata de consideraciones irrazonables. Ciertamente, no es posible que el hecho de que el pasajero tome el vuelo nunca sea un requisito previo para el reconocimiento de un derecho a compensación (por ejemplo, cuando el retraso no se pueda conocer previamente). Por otra parte, tampoco puede exigirse al pasajero que tome un vuelo cuando ya se prevé que llegará al destino final con un retraso de al menos tres horas, solamente para tener derecho a una compensación. En ese caso, las molestias no consisten únicamente en el retraso en la llegada al destino final.
- 24 Sin embargo, no puede depender de la intención de llegar a tiempo a un determinado evento en el destino final. En caso de llegar tarde a dicho evento cuando media un retraso inferior a tres horas, tampoco existe derecho a una compensación. En consecuencia, a efectos de la existencia de un derecho a compensación no es determinante cuál es el perjuicio individual que el pasajero ha sufrido efectivamente a raíz de la cancelación o del gran retraso.

Sobre la tercera cuestión prejudicial:

- 25 Cuando el pasajero tiene conocimiento del retraso de más de tres horas antes de la salida y no parte en el vuelo, podría denegarse el derecho a compensación, siempre que el pasajero llegue al destino final por otra vía con menos de tres horas

de retraso, si se considera que las molestias para el pasajero únicamente consisten en el retraso en la llegada al destino final.

- 26 No obstante, en esa situación hay que tener presente que, en caso de cancelación, cuando el pasajero llega a su destino final por otra vía, organizada por él mismo, el derecho a compensación no se ve afectado.

Sobre la cuarta cuestión prejudicial:

- 27 Cabría sostener que un cambio de reserva justifica la aplicabilidad del Reglamento (CE) n.º 261/2004 al vuelo alternativo y que, por consiguiente, ya no se cumple ninguno de los requisitos alternativos previstos en el artículo 3, apartado 2, de dicho Reglamento en relación con el vuelo inicialmente reservado y que, por lo tanto, el Reglamento ya no es aplicable al vuelo inicialmente reservado. En ese caso no existiría un derecho a compensación por el retraso del vuelo inicialmente reservado. Pues bien, esto no parece acertado, ya que, incluso en caso de un vuelo cancelado para el que no puede presentarse a la facturación, el pasajero ostenta un derecho a compensación cuando con el transporte alternativo se exceden los límites temporales previstos en el artículo 5, apartado 1, letra c), incisos ii) y iii), del Reglamento.
- 28 Esto demuestra que para que exista un derecho a compensación por el vuelo inicialmente reservado no es determinante que, a raíz del cambio de reserva, el pasajero ya no disponga de una reserva confirmada en ese vuelo.