

Edición anonimizada

Traducción

C-663/23 - 1

Asunto C-663/23

Petición de decisión prejudicial

Fecha de presentación:

9 de noviembre de 2023

Órgano jurisdiccional remitente:

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

Fecha de la resolución de remisión:

24 de octubre de 2023

Parte demandante:

UW

Parte demandada:

Etihad Airways P.J.S.C.

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

Resolución

En el litigio entre

el Sr. UW, [omissis] Berlín,

parte demandante,

[omissis]

y

Etihad Airways P.J.S.C., [omissis] Fráncfort,

parte demandada,

[omissis]

la Sala Vigésimosegunda de lo Civil del Landgericht Düsseldorf,

el 24 de octubre de 2023,

[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.

¿Debe interpretarse el artículo 5, apartado 1, letra a), en relación con los artículos 8, apartado 1, letra a), y 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en el sentido de que, cuando un pasajero haya adquirido un billete para un vuelo operado por un transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y no lo haya pagado con dinero, sino con puntos de fidelidad de un programa de viajero frecuente ofrecido por otro transportista aéreo, el pasajero puede reclamar, en caso de cancelación de dicho vuelo, al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo el reembolso del precio del billete en dinero?

2.

En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión, ¿el precio del billete a efectos del artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, cuyo reembolso en dinero puede reclamar el pasajero, viene determinado en tales casos por la tarifa públicamente accesible a la cual el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado ofrece a la venta el correspondiente vuelo, o bien por el valor (medio) de los puntos de fidelidad utilizados?

Fundamentos

I.

La petición de decisión prejudicial se basa en los siguientes hechos:

El demandante disponía de una reserva confirmada para el vuelo que la demandada debía efectuar los días 6 y 7 de abril de 2021 desde Düsseldorf hasta El Cairo (Egipto), con escala en Abu Dabi (Emiratos Árabes Unidos) (números de vuelo: EY 24 y EY 653).

El correspondiente billete fue adquirido por el compañero de viaje a American Airlines. Por dicho billete del demandante, el compañero de viaje pagó

2

42 500 puntos de fidelidad del programa de viajero frecuente de American Airlines y el demandante 81,60 dólares americanos en concepto de impuestos y tasas.

La tarifa públicamente accesible del mencionado vuelo ascendía a 8 009,91 euros, incluidos impuestos y tasas.

El vuelo fue cancelado por la demandada.

El demandante rechazó un transporte alternativo que se le ofreció y, el 6 de febrero de 2021, exigió a la demandada el reembolso de los puntos utilizados y un pago adicional, a más tardar el 15 de febrero de 2021. La demandada no efectuó reembolso alguno y se remitió a American Airlines.

El 22 de febrero de 2021, el demandante encargó a su representante procesal que procediera al examen extrajudicial del asunto y que formulara una reclamación frente a la demandada. Por este servicio, el representante procesal facturó al demandante la cantidad de 850,00 euros.

La demandada logró que el transportista aéreo American Airlines restituyese los 85 000 puntos utilizados por el compañero de viaje en la cuenta de puntos de fidelidad de este.

El demandante solicita en el presente litigio que

se condene a la demandada a pagarle la suma de 8 009,91 euros, más intereses [*omissis*], así como otros 850,00 euros adicionales.

La demandada solicita que

se desestime la demanda.

La demandada considera que, en todo caso, el demandante tiene derecho al abono de los puntos de fidelidad, ya que adquirió el vuelo con los puntos de fidelidad del transportista aéreo American Airlines y no con dinero. Dado que la demandada no puede restituirle los puntos de American Airlines, señala que el demandante debe dirigir su reclamación a dicha compañía.

II.

El éxito de la demanda depende de manera determinante de la respuesta que se dé a las cuestiones planteadas en la parte dispositiva.

En particular:

Al demandante le asistirá frente a la demandada el derecho al reembolso del precio por importe de 8 009,91 euros en virtud de los artículos 5, apartado 1, letra a), y 8, apartado 1, letra a), primer guion, del Reglamento n.º 261/2004 si

puede exigir la devolución del precio del billete de dinero, a pesar de no haber adquirido el vuelo con dinero, sino con puntos de fidelidad.

De conformidad con los artículos 5, apartado 1, letra a), y 8, apartado 1, letra a), primero guion, del Reglamento n.º 261/2004, la demandada, al haber cancelado el vuelo para el cual el demandante disponía de una reserva confirmada, debe reembolsarle, a elección de este, el coste del billete en siete días, según las modalidades del apartado 3, del artículo 7, del Reglamento n.º 261/2004, en el precio al que se compró.

a)

El demandante solo pagó con dinero parte del billete, concretamente la suma de 81,60 dólares americanos en concepto de impuestos y tasas, y el resto lo satisfizo utilizando 42 500 puntos de fidelidad del programa de viajeros frecuentes del compañero de viaje de American Airlines.

La naturaleza y el importe del reembolso se rigen por el artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, al cual se remite el artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion, del mismo Reglamento. Con arreglo al artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, el reembolso del precio del billete se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. En consecuencia, no está claro si el demandante puede exigir el reembolso del contravalor en euros de los puntos de fidelidad utilizados. A juicio de la Sala, sí puede exigirlo.

No debería oponerse a ello el hecho de que el billete de avión haya sido adquirido inicialmente no con dinero, sino con puntos de fidelidad. El reembolso en forma de bonos de viaje y/u otros servicios, entre los cuales figura también la restitución de los puntos de fidelidad, solo es posible previo acuerdo firmado por el pasajero, de conformidad con el claro tenor del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004. Dado que en el presente caso el demandante no firmó tal acuerdo, procede reembolsar el contravalor de los puntos de fidelidad en dinero.

A lo anterior no cabe objetar tampoco que el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, que se remite expresamente al artículo 7, apartado 3, del mismo Reglamento, presupone el caso normal de pago del billete con dinero, y que no tuvo en cuenta la posibilidad de reembolso del precio del billete mediante puntos de fidelidad. En efecto, según se desprende del artículo 3, apartado 3, segunda frase, del Reglamento n.º 261/2004, este es aplicable expresamente también en los casos en que el billete se haya adquirido de un transportista aéreo dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales. Entre estos programas figuran también los programas de vuelos frecuentes con puntos de fidelidad, como el de American Airlines. De ello se deduce que el legislador tuvo claramente en cuenta el presente caso y que, no obstante, por lo que atañe al derecho de reembolso del artículo 8, apartado 1, letra a), primer

guion, del Reglamento n.º 261/2004, decidió que se hiciera remisión sin restricciones a las modalidades del artículo 7, apartado 3, a fin de evitar molestias a los pasajeros en estos casos.

A este respecto ha de tenerse en cuenta, en particular, que, con cierta asiduidad, como en el presente asunto, los puntos de fidelidad del programa de viajeros frecuentes de American Airlines también se pueden utilizar para vuelos de la demandada, es decir, que los puntos de programas de fidelización de clientes se pueden utilizar también para adquirir vuelos de otros transportistas aéreos pertenecientes a la misma alianza aérea. En tales casos, el transportista aéreo demandado no puede restituir a la cuenta de puntos del pasajero los puntos de fidelidad expedidos por otro transportista aéreo o solo puede hacerlo con gran dificultad. Para evitar que en estos casos el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo remita al pasajero al transportista aéreo que ofrece el programa de puntos para obtener el reembolso, es evidente que el legislador decidió, también en estos casos, reconocer siempre al pasajero un derecho al reembolso en dinero.

Esto es coherente, además, con el objetivo perseguido por el Reglamento n.º 261/2004 de establecer un elevado nivel de protección de los pasajeros en el transporte aéreo. Además, respecto a la compensación prevista en el artículo 7, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia ha declarado que el artículo 7, apartado 3, del mismo Reglamento, por el que se establece un elevado nivel de protección de los pasajeros, debe interpretarse en sentido amplio (véase la sentencia de 3 de septiembre de 2020, Delfly/Smartwings Poland, C-356/19, EU:C:2020:633 [omissis]: el pasajero puede reclamar el pago de la compensación en la moneda vigente en su país, en vez de en euros).

Aun cuando, en virtud de las estipulaciones contractuales del programa de viajero frecuente de American Airlines, se excluyera el reembolso del contravalor en dinero de los puntos de fidelidad y solo se previera una restitución de los puntos de fidelidad en la cuenta del pasajero, esta disposición sería ineficaz conforme al artículo 15 del Reglamento n.º 261/2004, porque limitaría inadmisiblemente los derechos del demandante con arreglo a los artículos 5, apartado 1, letra a), 8, apartado 1, letra a), primer guion, y 7, apartado 3, del citado Reglamento. Por otro lado, de conformidad con el artículo 13 del Reglamento n.º 261/2004, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo puede reclamar una compensación al otro transportista aéreo que expidió los puntos de fidelidad.

b)

El importe reclamado por el demandante asciende a 8 009,91 euros. Según la alegación no discutida del demandante, este es el precio que él habría tenido que pagar en el mercado libre si hubiera reservado la conexión aérea. Los puntos de fidelidad, a pesar de su falta de negociabilidad, tienen un valor porque, en el marco del programa de viajero frecuente, el pasajero puede utilizarlos a cambio de bienes o servicios ofrecidos [véase la sentencia de 1 de marzo de 2023 del

Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo Federal de lo Civil y Penal, IV ZR 112/22, r + s 2023, pp. 448 y 449, apartado 14)]. La Sala considera oportuno, de conformidad con lo expuesto por el demandante, atribuir al valor de los puntos de fidelidad el precio hipotético.

Pero no cabe basarse en un valor objetivo de los puntos de fidelidad calculado de cualquier manera. El valor de los puntos de fidelidad está sujeto a oscilaciones, en función de los vuelos para los que se utilicen. Según para qué vuelo se efectúe una reserva utilizando puntos de fidelidad, esta utilización puede resultar más o menos provechosa para el pasajero. Por lo general, en los vuelos de larga distancia que tienen un precio elevado el valor de los puntos de fidelidad es mayor que en los vuelos sencillos de corta y media distancia. No obstante, resultaría difícil de manejar en la práctica, y para el pasajero tampoco sería razonable, determinar una suerte de «valor medio» de los puntos de fidelidad, por ejemplo, atendiendo al comportamiento del propio pasajero en el pasado o al comportamiento de un cliente medio de puntos de fidelidad. Para el pasajero el valor de los puntos, con independencia de cuál sea el momento de proceder a canjearlos, resulta totalmente opaco. Por lo general, el pasajero carece de la información pertinente sobre el cálculo efectuado por el transportista aéreo, así como sobre los acuerdos entre este y otros transportistas aéreos de la misma alianza en relación con la aceptación de puntos de fidelidad para la reserva de vuelos. El demandante ha alegado, sin que haya sido rebatido, que normalmente utiliza los puntos de fidelidad para los vuelos que tienen un precio elevado. Al realizar la reserva del vuelo en cuestión entre Düsseldorf y el Cairo con escala en Abu Dabi los días 6 y 7 de abril de 2021 mediante 42 500 puntos de fidelidad, el valor de dichos puntos se «concretó» en el precio hipotético al que se oferta el vuelo correspondiente en el mercado libre. El pasajero no puede verse privado de esta ventaja por la posterior cancelación del vuelo. Si, por razones de fidelización de los clientes y de marketing, un transportista aéreo ofrece un programa de puntos y el pasajero utiliza estos puntos para reservar un vuelo, el transportista aéreo (en caso de cancelar el vuelo correspondiente) debe atenerse al valor concreto de los puntos de fidelidad para esta reserva, en particular, debido a la total opacidad que para el pasajero presenta el cálculo que se realiza en el programa de puntos de fidelidad.

Por lo que respecta a la alegación de la demandada según la cual, entretanto, ha abonado los puntos utilizados para el vuelo en la cuenta de puntos del compañero de viaje que efectuó la reserva, ello es irrelevante. Por una parte, la restitución en la cuenta del compañero de viaje no implica un aumento del patrimonio del demandante. Por otra, un reembolso del precio del billete en una forma que no sea dinero, como se ha indicado, en virtud del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 solo puede efectuarse con el consentimiento por escrito del pasajero. No es este el caso, de modo que la restitución de los puntos no implica el cumplimiento de la reclamación, sino que resulta inoperante. La demandada no puede «crear hechos consumados» devolviendo los puntos utilizados al demandante o a su compañero de viaje en contra de su voluntad.

c)

6

En relación con las cuestiones planteadas, la interpretación del Reglamento n.º 261/2004 no es lo suficientemente concluyente como para que se pueda deducir sin ningún género de dudas del texto de dicho Reglamento y de la anterior jurisprudencia del Tribunal de Justicia. [*omissis*]

DOCUMENTO DE TRABAJO