



## COMUNICADO DE PRENSA n.º 3/26

Luxemburgo, 15 de enero de 2026

Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-45/24 | Verein für Konsumenteninformation (Comisión cobrada por un intermediario)

### **Cancelación de vuelos: el reembolso del precio del billete de avión debe incluir la comisión cobrada por el intermediario en el momento de la compra**

*No es necesario que la compañía aérea conozca el importe exacto de dicha comisión*

Varios viajeros compraron en el portal de reservas de la agencia de viajes Opodo<sup>1</sup> 1 billetes de avión para un vuelo de ida y vuelta de la compañía aérea KLM entre Viena (Austria) y Lima (Perú). Tras cancelarse los vuelos, KLM les reembolsó el importe que habían pagado, una vez deducidos aproximadamente 95 euros que Opodo les había facturado como comisión de intermediación.

Los pasajeros afectados cedieron sus posibles derechos de reembolso a una asociación de protección de los consumidores. Dicha asociación alega, ante los tribunales austriacos, que el reembolso del coste de los billetes de avión por la compañía aérea en cuestión debía incluir la comisión de intermediación facturada a los pasajeros, como en este caso, por una agencia de viajes que actúa en calidad de intermediaria de la misma compañía aérea. KLM, por el contrario, sostiene que no está obligada a reembolsar la comisión de intermediación impugnada, puesto que ignoraba su cobro y más aún su importe.

El Tribunal Supremo de lo Civil y Penal austriaco ha preguntado al Tribunal de Justicia a este respecto.<sup>2</sup> Más concretamente, dicho órgano jurisdiccional recuerda que el Tribunal de Justicia ya se ha pronunciado sobre las comisiones de intermediación en el marco de la interpretación del alcance del derecho al reembolso de los pasajeros aéreos, estimando que dichas comisiones deben incluirse en el importe del reembolso, salvo que se hayan fijado sin conocimiento de la compañía aérea.<sup>3</sup> Sin embargo, esta excepción, relativa al conocimiento o desconocimiento de la comisión por parte del transportista aéreo, podría dar lugar a diferentes interpretaciones.

En el presente asunto, el Tribunal de Justicia aclara que, cuando la compañía aérea acepta que el intermediario emita y expida billetes de avión en nombre y por cuenta de dicha compañía, se supone que conoce necesariamente la práctica comercial del intermediario de cobrar una comisión de intermediación.<sup>4</sup> Al ser dicho cobro un elemento «inevitable» del precio del billete de avión, debe considerarse autorizado por la compañía aérea. Por lo tanto, la compañía aérea debe reembolsar la comisión.

No es necesario que la compañía aérea conozca el importe exacto de la comisión de intermediación. De lo contrario, se debilitaría la protección de los pasajeros perseguida por el legislador de la Unión y se reduciría el atractivo de recurrir a los servicios de un intermediario.

**NOTA:** La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez

de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro y, en su caso, el resumen](#) de la sentencia se publican en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Tiene a su disposición imágenes del pronunciamiento de la sentencia en «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

¡Siga en contacto con nosotros!



<sup>1</sup> Opodo es una agencia de viajes certificada por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y autorizada para emitir billetes de avión para KLM.

<sup>2</sup> Más concretamente, se solicita al Tribunal de Justicia que interprete 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.

<sup>3</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de 12 de septiembre de 2018, Harms, [C-601/17](#) (véase también el comunicado de prensa [n.º 128/18](#)).

<sup>4</sup> Esto se aplica incluso en ausencia de una cláusula contractual explícita a tal efecto.