

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta)

de 15 de enero de 2026 (*)

« Procedimiento prejudicial — Transporte aéreo — Reglamento (CE) n.º 261/2004 — Artículo 8, apartado 1 — Reembolso del precio del billete en caso de cancelación de un vuelo — Comisión cobrada por una persona que actúa como intermediaria entre el pasajero y el transportista aéreo en la compra del billete — Requisitos de inclusión — Importe de la comisión supuestamente fijado sin conocimiento del transportista aéreo — Carga de la prueba »

En el asunto C-45/24,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Austria), mediante resolución de 13 de diciembre de 2023, recibida en el Tribunal de Justicia el 24 de enero de 2024, en el procedimiento entre

Verein für Konsumenteninformation

y

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta),

integrado por el Sr. I. Jarukaitis, Presidente de Sala, el Sr. K. Lenaerts, Presidente del Tribunal de Justicia, en funciones de Juez de la Sala Cuarta, y los Sres. M. Condinanzi y N. Jääskinen (Ponente) y la Sra. R. Frendo, Jueces;

Abogado General: Sr. R. Norkus;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre del Verein für Konsumenteninformation, por el Sr. M. Strohmayer, Rechtsanwalt;
- en nombre de Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, por la Sra. M. Flitsch y el Sr. D. Weiß, Rechtsanwälte;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. G. von Rintelen y la Sra. N. Yerrell, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 19 de junio de 2025;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 8, apartado 1, 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 (DO 2004, L 46, p. 1).
- 2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre el Verein für Konsumenteninformation (asociación para la información de los consumidores, Austria) (en lo sucesivo, «VKI») y Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, compañía aérea establecida en los Países Bajos (en lo sucesivo, «KLM»), en relación con el reembolso a los pasajeros, a raíz de la cancelación del vuelo, de la comisión pagada por dichos pasajeros al portal de reservas de la agencia de viajes Opodo (en lo sucesivo, «Opodo») al comprar sus billetes de avión en el sitio web de la citada agencia de viajes.

Marco jurídico

- 3 A tenor del considerando 1 del Reglamento n.º 261/2004:

«La actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los

pasajeros. Además, se deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.»

- 4 El artículo 1 del citado Reglamento, titulado «Objeto», dispone lo siguiente en su apartado 1, letra b):

«El presente Reglamento establece, bajo las condiciones en él detalladas, los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros en caso de:

[...]

b) cancelación de su vuelo».

- 5 El artículo 2 de dicho Reglamento, titulado «Definiciones», está redactado en los siguientes términos:

«A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

[...]

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;

[...]».

6 El artículo 5 del mismo Reglamento, titulado «Cancelación de vuelos», establece, en su apartado 1, letra a), lo siguiente:

«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».

7 El artículo 8 del Reglamento n.º 261/2004, titulado «Derecho al reembolso o a un transporte alternativo», dispone, en su apartado 1, letra a), lo siguiente:

«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, [...] junto con, cuando proceda:

– un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible».

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

8 Unos pasajeros aéreos compraron billetes de avión para vuelos de Viena (Austria) a Lima (Perú), vía Ámsterdam (Países Bajos), y de Lima a Viena, vía Ámsterdam, operados respectivamente el 19 de agosto

de 2020 y el 28 de septiembre de 2020 por KLM, a través del portal de reservas de Opodo, agencia de viajes certificada por la International Air Transport Association (IATA) y autorizada a emitir billetes de avión para KLM. Estos pasajeros pagaron a Opodo la cantidad total de 2 053,48 euros, que incluía el precio de los billetes, equivalente a 1 958,34 euros, y una comisión de intermediación correspondiente a la compra de dichos billetes a través de su portal de reservas, por un importe de 95,14 euros.

- 9 A causa de la cancelación de esos vuelos, los citados pasajeros obtuvieron de KLM el reembolso del precio de los billetes, quedando sin embargo a cargo de dichos pasajeros la comisión de intermediación de 95,14 euros.
- 10 De la resolución de remisión se desprende que si bien KLM colaboraba con Opodo desde hacía al menos una década y existía, en el momento de la compra de los billetes de que se trata en el litigio principal, un contrato entre KLM y Opodo, denominado «Global Incentive», que contemplaba ciertas bonificaciones para Opodo en función del número de billetes de KLM vendidos, ni ese contrato ni los contratos IATA regulaban la cuestión de si Opodo podía facturar a los pasajeros una comisión de intermediación y su importe.
- 11 El VKI, al que los pasajeros del litigio principal cedieron sus derechos de reembolso del coste de los billetes de avión, interpuso demanda ante el

Bezirksgericht Schwechat (Tribunal de Distrito de Schwechat, Austria) por la que reclamaba el pago por parte de KLM de la cantidad de 95,14 euros, más intereses, sobre la base del artículo 8, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004, al considerar que el reembolso del coste de esos billetes debía incluir el de la comisión de intermediación. Así pues, según el VKI, en la medida en que KLM sabía que, por lo general, Opodo fijaba una comisión de intermediación, sería injusto no exigir a KLM su reembolso, máxime cuando, en opinión del VKI, KLM se beneficia de la intermediación de Opodo. Además, también según el VKI, de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia no se deduce que la inclusión de esa comisión en el precio total del billete de avión que ha de reembolsarse en virtud de la disposición antes citada implique la aprobación por parte de KLM del importe preciso de dicha comisión.

- 12 KLM solicita que se desestime la demanda del VKI y sostiene que ignoraba la existencia de una comisión de intermediación facturada por Opodo y, *a fortiori*, el importe de dicha comisión. En cualquier caso, alega que no había autorizado una alteración del precio de los billetes de avión de los que trata el litigio principal. Pues bien, KLM afirma que, según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, habría sido necesaria una autorización por su parte para que los pasajeros del litigio principal puedan exigirle también el reembolso del

importe de la citada comisión en caso de cancelación de los vuelos en cuestión.

13 El 17 de noviembre de 2022, el Bezirksgericht Schwechat (Tribunal de Distrito de Schwechat) dictó sentencia estimatoria de la demanda del VKI.

14 KLM interpuso recurso de apelación contra dicha sentencia ante el Landesgericht Korneuburg (Tribunal Regional de Korneuburg, Austria), que, mediante sentencia de 21 de marzo de 2023, revocó la sentencia anterior, desestimando las pretensiones del VKI.

15 El VKI interpuso recurso de casación, contra la sentencia dictada en apelación, ante el Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Austria), que es el órgano jurisdiccional remitente.

16 Dicho órgano jurisdiccional indica que, en la sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), el Tribunal de Justicia declaró que el artículo 8, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que la comisión de intermediación debe incluirse en el importe del reembolso efectuado en virtud de dicha disposición, salvo que dicha comisión se haya fijado sin conocimiento del transportista aéreo. Ahora bien, según el órgano jurisdiccional remitente, esta excepción, relativa al conocimiento o no de la comisión por parte

del transportista aéreo, podría interpretarse de varias maneras.

17 A este respecto, dicho órgano jurisdiccional se pregunta en qué condiciones debe informarse al transportista aéreo de la existencia y del importe de la comisión de intermediación y a quién incumbe la carga de la prueba del conocimiento de la existencia de dicha comisión.

18 No obstante, dicho órgano jurisdiccional considera que un transportista aéreo no puede ignorar que un agente autorizado, en el sentido del artículo 2, letra f), del Reglamento n.º 261/2004, ejerce necesariamente su actividad con el fin de percibir una comisión, de modo que ese transportista aéreo no puede alegar que no tenía conocimiento del importe concreto de la comisión de intermediación, a menos que dicho importe sea anormalmente elevado, extremo que correspondería probar al citado transportista aéreo.

19 En estas circunstancias, el Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Debe interpretarse el Reglamento [n.º 261/2004], 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 de un 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 (gastos de intermediación), no conoce su importe en el caso concreto?

- 2) ¿Incumbe al pasajero que reclama el 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?>>

Procedimiento ante el Tribunal de Justicia

20 Mediante decisión de 5 de noviembre de 2024, el Tribunal de Justicia atribuyó el presente asunto a la Sala Novena y, con arreglo al artículo 76, apartado 2, de su Reglamento de Procedimiento, decidió no celebrar vista oral. Asimismo, decidió que el asunto se juzgara sin conclusiones del Abogado General.

21 A petición de la Sala Novena, presentada con arreglo al artículo 60, apartado 3, de dicho Reglamento de Procedimiento, el Tribunal de Justicia

reatribuyó, el 1 de abril de 2025, el presente asunto a la Sala Cuarta y decidió, con arreglo al artículo 76, apartado 2, del citado Reglamento de Procedimiento, no celebrar vista oral. El Tribunal de Justicia decidió que el asunto sería juzgado con conclusiones del Abogado General.

22 Mediante auto de 28 de abril de 2025, Verein für Konsumenteninformation (Comisión cobrada por un intermediario) (C-45/24, EU:C:2025:287), el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, ordenó la apertura de la fase oral del procedimiento, de conformidad con el artículo 83 del Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia.

23 El 19 de junio de 2025, el Abogado General presentó sus conclusiones.

Sobre las cuestiones prejudiciales

Primera cuestión prejudicial

24 Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 5, apartado 1, letra a), del mismo Reglamento, debe interpretarse en el sentido de que el precio del billete de avión que debe tomarse en consideración para calcular el importe del reembolso que el transportista aéreo adeuda a un pasajero en caso de cancelación de un 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 sociedad que participó como intermediaria, sin que sea necesario que el transportista aéreo conozca el importe exacto de esa comisión.

25 Con carácter preliminar, ha de señalarse que, sin cuestionar formalmente la admisibilidad de la primera cuestión prejudicial, KLM sostiene, en sus observaciones escritas, que es necesaria una distinción entre los conceptos de «gastos de intermediación» y «comisiones de intermediación», que el órgano jurisdiccional remitente utiliza como sinónimos en la redacción de la primera cuestión prejudicial. Así, a juicio de KLM, mientras que los «gastos de intermediación» corresponden a las retribuciones que las agencias de viajes reciben de sus clientes por los servicios que les ofrecen, las «comisiones de intermediación» se refieren a las retribuciones que dichas agencias reciben de los transportistas aéreos.

26 A este respecto, procede recordar que, de conformidad con reiterada jurisprudencia, el órgano jurisdiccional remitente es el único competente para esclarecer y apreciar los hechos del litigio de que conoce, así como para interpretar y aplicar el Derecho nacional. Corresponde al Tribunal de Justicia, en el marco del reparto de competencias entre este y los órganos jurisdiccionales nacionales, la observancia del contexto

fáctico y normativo en el que se insertan las cuestiones prejudiciales, tal como lo define la resolución de remisión (sentencia de 17 de octubre de 2024, NFŠ, C-28/23, EU:C:2024:893, apartado 31 y jurisprudencia citada).

27 En el presente asunto, de las indicaciones del órgano jurisdiccional remitente se desprende, por una parte, que Opodo cobró a los pasajeros de que se trata en el litigio principal un importe de 95,14 euros correspondiente, según los términos empleados por el órgano jurisdiccional remitente, a «gastos de intermediación (comisión de intermediación)», con ocasión de la adquisición de los billetes de los que trae causa el litigio principal en el sitio web de dicha agencia de viajes.

28 Por otra parte, dicho órgano jurisdiccional recuerda que el Tribunal de Justicia ya se pronunció sobre las comisiones de intermediación en el marco de la interpretación del alcance del derecho al reembolso de los pasajeros aéreos en virtud de lo dispuesto en el artículo 5, en relación con el artículo 8, del Reglamento n.º 261/2004, en la sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702).

29 A este respecto, procede señalar que la distinción planteada por KLM entre una «comisión de intermediación» y los «gastos de intermediación», a cargo, respectivamente, del transportista aéreo y del

pasajero, carece en cualquier caso de alcance jurídico alguno, en la medida en que tanto el litigio principal como la sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), mencionada por el órgano jurisdiccional remitente, se refieren al reembolso del importe percibido de un pasajero por el intermediario, es decir, la diferencia entre el importe pagado por dicho pasajero por el billete de avión y el recibido por ese transportista aéreo.

30 Por lo que respecta al fondo de la cuestión planteada, procede recordar que, a tenor del artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 5, apartado 1, letra a), de dicho Reglamento, corresponderá al transportista aéreo ofrecer como asistencia a los pasajeros afectados, en caso de cancelación del vuelo, el reembolso del coste íntegro de su billete al precio al que se compró y, llegado el caso, un vuelo de vuelta al primer punto de partida (sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, apartado 12).

31 De este modo, el Tribunal de Justicia ha considerado que la formulación del artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004 vincula directamente el concepto de «billete» con la expresión «coste íntegro [...] al precio al que se compró», ya que dicho billete puede ser adquirido por los pasajeros afectados tanto directamente del transportista aéreo como pasando por un intermediario que bien puede ser el agente

autorizado al que se refiere el artículo 2, letra f), del mismo Reglamento (véase, en este sentido, la sentencia de 12 de septiembre de 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, apartado 13).

32 En relación con este último particular, con arreglo al tenor del artículo 2, letra f), del Reglamento n.º 261/2004, el «billete» es un documento o equivalente no impreso, incluso electrónico, expedido o autorizado por un transportista aéreo o por un agente autorizado por este. De dicha definición se desprende que, en el supuesto de que el billete no haya sido expedido por el propio transportista aéreo, los distintos elementos del billete, entre ellos su precio, deben en cualquier caso haber sido autorizados por el transportista aéreo.

33 A este respecto, una comisión de intermediación, en cuanto elemento del precio de un billete de avión, debe considerarse necesaria y, por tanto, «inevitable» para poder disfrutar de los servicios ofrecidos por el transportista aéreo (véanse, en este sentido, las sentencias de 22 de junio de 2016, Mennens, C-255/15, EU:C:2016:472, apartado 36, y de 12 de septiembre de 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, apartado 18).

34 En efecto, como se desprende de los puntos 19 y 27 de las conclusiones del Abogado General, la compra del billete de avión a través de un intermediario constituye

una «única operación» en la medida en que la comisión de intermediación forma parte del precio del billete, en el sentido del artículo 8, apartado 1, letra a), de dicho Reglamento, ya que el pasajero no puede descartarla al comprar el billete.

35 En estas circunstancias, el cobro de dicha comisión de intermediación, en cuanto elemento «inevitable» del precio del billete de avión, debe considerarse autorizada por el transportista aéreo y, por tanto, debe reembolsarse en virtud del artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004.

36 En efecto, cuando el transportista aéreo acepta que el intermediario emita y expida billetes de avión en nombre y por cuenta de dicho transportista, se supone que necesariamente conoce la práctica comercial del intermediario consistente en cobrar una comisión de intermediación al pasajero en el momento de la compra de un billete de avión, incluso aunque no se haya dispuesto una cláusula contractual explícita a tal efecto, máxime cuando dicha comisión es indisociable del precio del billete de avión en cuestión.

37 Sin embargo, no es necesario que el transportista aéreo conozca el importe exacto de la comisión de intermediación para que el pasajero cuyo vuelo ha sido cancelado pueda obtener su reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004.

38 Una interpretación que supeditase el reembolso del importe pagado por el pasajero al conocimiento previo, por parte del transportista aéreo, del importe exacto de la comisión de intermediación podría llevar a que dicho transportista tratara de denegar el reembolso, basándose en que no se le informó del importe exacto de la comisión de intermediación. En tal situación, el pasajero podría verse obligado a dirigirse contra el intermediario para obtener el reembolso del precio del billete con inclusión del importe de la comisión de intermediación, con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, pudiendo tal procedimiento retrasar dicho reembolso y generar gastos adicionales, incluso desproporcionados, para el citado pasajero.

39 Pues bien, tal resultado sería contrario al objetivo de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros, tal como se enuncia en el considerando 1 del Reglamento n.º 261/2004, así como a la simplificación de los procedimientos de reembolso dispuestos en dicho Reglamento.

40 En la misma línea, dicha interpretación podría llevar al pasajero a renunciar a la posibilidad de recurrir a un intermediario, dando preferencia a una reserva hecha directamente con el transportista aéreo, aunque el precio del billete de avión expedido por intermediarios pueda resultar económicamente más interesante para dicho pasajero.

41 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a la primera cuestión prejudicial que el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 5, apartado 1, letra a), del mismo Reglamento, debe interpretarse en el sentido de que el precio del billete de avión que debe tomarse en consideración para calcular el importe del reembolso que el transportista aéreo adeuda a un pasajero en caso de cancelación de un 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 sociedad que participó como intermediaria, sin que sea necesario que el transportista aéreo conozca el importe exacto de dicha comisión.

Segunda cuestión prejudicial

42 A la vista de la respuesta dada a la primera cuestión prejudicial, no procede responder a la segunda cuestión prejudicial.

Costas

43 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han

presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) declara:

El artículo 8, apartado 1, 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 relación con el artículo 5, apartado 1, del mismo Reglamento,

debe interpretarse en el sentido de que

el precio del billete de avión que debe tomarse en consideración para calcular el importe del reembolso que el transportista aéreo adeuda a un pasajero en caso de cancelación de un 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 sociedad que participó como intermediaria, sin que sea necesario que el transportista aéreo conozca el importe exacto de dicha comisión.

Firmas

