



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a patra)

15 ianuarie 2026*

„Trimitere preliminară – Transport aerian – Regulamentul (CE) nr. 261/2004 – Articolul 8 alineatul (1) – Rambursarea prețului unui bilet în cazul anulării zborului – Comisionul perceput de o persoană care acționează ca intermediar între pasager și operatorul de transport aerian la momentul achiziționării biletului – Condiții de includere – Cuantumul comisionului pretins stabilit fără știrea operatorului de transport aerian – Sarcina probei”

În cauza C-45/24,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria), prin decizia din 13 decembrie 2023, primită de Curte la 24 ianuarie 2024, în procedura

Verein für Konsumenteninformation

împotriva

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV,

CURTEA (Camera a patra),

compusă din domnul I. Jarukaitis, președinte de cameră, domnul K. Lenaerts, președintele Curții, îndeplinind funcția de judecător al Camerei a patra, domnii M. Condinanzi, N. Jääskinen (raportor) și doamna R. Frendo, judecători,

avocat general: domnul R. Norkus,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Verein für Konsumenteninformation, de M. Strohmayer, Rechtsanwalt;
- pentru Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, de M. Flitsch și D. Weiß, Rechtsanwälte;
- pentru Comisia Europeană, de G. von Rintelen și N. Yerrell, în calitate de agenți,

* Limba de procedură: germana.

după ascultarea concluziilor avocatului general în ședința din 19 iunie 2025,
pronunță prezenta

Hotărâre

- 1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO 2004, L 46, p. 1, Ediție specială, 07/vol. 12, p. 218, rectificări în JO 2016, L 94, p. 17, și JO 2023, L 39, p. 67).
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Verein für Konsumenteninformation (Asociația pentru Informarea Consumatorilor, Austria) (denumită în continuare „VKI”), pe de o parte, și Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, o companie aeriană cu sediul în Țările de Jos (denumită în continuare „KLM”), pe de altă parte, în legătură cu rambursarea, în urma anulării zborului, a comisionului pe care pasagerii aerieni l-au plătit portalului de rezervări al agenției de turism Opodo (denumită în continuare „Opodo”) cu ocazia achiziționării biletelor de avion pe site-ul internet al acestei agenții de turism.

Cadrul juridic

- 3 Potrivit considerentului (1) al Regulamentului nr. 261/2004:
„Măsurile adoptate de Comunitate în domeniul transportului aerian ar trebui, între altele, să urmărească asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor. De asemenea, ar trebui să se ia în considerare cerințele legate de protecția consumatorilor în general.”
- 4 Articolul 1 din acest regulament, intitulat „Obiectul”, prevede la alineatul (1) litera (b):
„Prezentul regulament stabilește condițiile în care pasagerii își pot exercita drepturile minime atunci când:
[...]
(b) zborul este anulat;”
- 5 Articolul 2 din regulamentul menționat, intitulat „Definiții”, are următorul cuprins:
„În sensul prezentului regulament:
[...]
(f) «bilet» înseamnă un document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul de transport aerian sau de agentul autorizat al acestuia;
[...]”

- 6 Articolul 5 din același regulament, intitulat „Anularea zborului”, prevede la alineatul (1) litera (a):
„În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:
- (a) să li se ofere asistență de către operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu articolul 8;”
- 7 Articolul 8 din Regulamentul nr. 261/2004, intitulat „Dreptul la rambursare sau redirectionare” prevede la alineatul (1) litera (a):
„Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:
- (a) – rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție [...], împreună cu, dacă este cazul,
- un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil.”

Litigiul principal și întrebările preliminare

- 8 Mai mulți pasageri aerieni au cumpărat bilete de avion pentru zboruri cu plecare din Viena (Austria) și cu destinația Lima (Peru), via Amsterdam (Țările de Jos), precum și pentru zboruri cu plecare din Lima și cu destinația Viena via Amsterdam, operate la 19 august 2020 și, respectiv, la 28 septembrie 2020 de KLM, pe portalul de rezervări al Opodo, o agenție de turism certificată de International Air Transport Association (IATA) și autorizată să emită bilete de avion pentru KLM. Pasagerii au plătit agenției Opodo suma totală de 2 053,48 euro, reprezentând prețul biletelor corespunzător sumei de 1 958,34 euro, precum și un comision de intermediere corespunzător achiziționării biletelor menționate pe portalul de rezervări, în cuantum de 95,14 euro.
- 9 Din cauza anulării zborurilor, acești pasageri au obținut de la KLM rambursarea prețului biletelor, dar nu și a comisionului de intermediere menționat de 95,14 euro.
- 10 Din decizia de trimitere reiese că, deși KLM colabora cu Opodo de mai bine de un deceniu și deși exista, la momentul achiziționării biletelor în discuție în litigiul principal, un contract între KLM și Opodo, intitulat „*Global Incentive*”, care prevedea anumite prime pentru Opodo în funcție de numărul de bilete KLM vândute, nici acest contract, nici contractele IATA nu reglementau problema dacă Opodo putea factura pasagerilor un comision de intermediere și care era cuantumul acestuia.
- 11 VKI, căruia pasagerii din litigiul principal i-au cedat creanțele privind rambursarea costului biletelor de avion, a introdus o acțiune la Bezirksgericht Schwechat (Tribunalul Districtual din Schwechat, Austria) pentru a obține plata de către KLM a sumei de 95,14 euro, majorată cu dobânzi, în temeiul articolului 8 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004, considerând că rambursarea costului acestor bilete trebuia să includă și rambursarea comisionului de intermediere. Astfel, potrivit VKI, în măsura în care KLM avea cunoștință că Opodo stabilea în general un asemenea comision, ar fi inechitabil să nu i se impună rambursarea acestuia, cu atât mai mult cu cât KLM ar profita de intermedierea efectuată de Opodo. Pe de altă parte, din

jurisprudența Curții nu ar reieși că includerea acestui comision în prețul total al biletului de avion care trebuie rambursat în temeiul dispoziției menționate presupune aprobarea de către KLM a cuantumului precis al comisionului.

- 12 KLM solicită respingerea acțiunii formulate de VKI și susține că nu cunoștea existența unui comision de intermediere facturat de Opodo și cu atât mai puțin cuantumul acestui comision. În orice caz, KLM arată că nu a autorizat o variație a prețului biletelor de avion în discuție în litigiul principal. Or, potrivit jurisprudenței Curții, ar fi fost necesară o autorizare din partea sa pentru ca pasagerii în discuție în litigiul principal să aibă posibilitatea de a-i solicita și rambursarea cuantumului comisionului menționat în cazul anulării zborurilor în cauză.
- 13 Prin hotărârea din 17 noiembrie 2022, Bezirksgericht Schwechat (Tribunalul Districtual din Schwechat) a admis acțiunea introdusă de VKI.
- 14 KLM a declarat apel împotriva acestei hotărâri la Landesgericht Korneuburg (Tribunalul Regional din Korneuburg, Austria), care, printr-o decizie din 21 martie 2023, a infirmat hotărârea menționată și a respins acțiunea.
- 15 VKI a formulat recurs împotriva acestei decizii la Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria), care este instanța de trimitere.
- 16 Această instanță arată că, în Hotărârea din 12 septembrie 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), Curtea a declarat că articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretat în sensul că comisionul de intermediere trebuie inclus în cuantumul rambursării efectuate în temeiul acestei dispoziții, cu excepția cazului în care comisionul a fost stabilit fără știrea operatorului de transport aerian. Or, potrivit instanței de trimitere, această excepție, referitoare la cunoașterea sau necunoașterea de către operatorul de transport aerian a comisionului, ar putea face obiectul unor interpretări diferite.
- 17 În această privință, instanța menționată ridică problema modalităților în care operatorul de transport aerian trebuie să fie informat cu privire la existența și la cuantumul comisionului de intermediere și cui îi revine sarcina probei privind cunoașterea existenței acestui comision.
- 18 Cu toate acestea, instanța menționată consideră că un operator de transport aerian nu poate ignora faptul că un agent autorizat, în sensul articolului 2 litera (f) din Regulamentul nr. 261/2004, își desfășoară în mod necesar activitatea în vederea perceperii unui comision, astfel încât operatorul de transport aerian respectiv nu poate susține că nu avea cunoștință de cuantumul concret al comisionului de intermediere, cu excepția cazului în care acest cuantum este anormal de ridicat, fapt pe care ar trebui să îl dovedească.
- 19 În aceste condiții, Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Regulamentul [nr. 261/2004], în special articolul 8 alineatul (1) litera (a) din acesta, trebuie interpretat în sensul că prețul biletului care trebuie luat în considerare la stabilirea cuantumului rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include și diferența dintre suma plătită de pasager și cea primită de operatorul de transport aerian, care corespunde unui comision perceput de o întreprindere

care a intervenit ca intermediar între aceștia, atunci când, deși operatorul de transport aerian știe că cealaltă întreprindere percepe, de regulă, un comision pentru intermediere (comision de intermediere), nu cunoaște cuantumul precis al acestuia?

- 2) Sarcina probei cu privire la cunoașterea necesară a operatorului de transport aerian revine pasagerului care solicită rambursarea sau operatorul de transport aerian trebuie să dovedească faptul că nu a avut cunoștința necesară cu privire la comision?”

Procedura în fața Curții

- 20 Prin decizia din 5 noiembrie 2024, Curtea a trimis prezenta cauză Camerei a noua și a decis, în temeiul articolului 76 alineatul (2) din Regulamentul de procedură, să nu organizeze o ședință de audiere a pledoariilor. În plus, Curtea a decis judecarea cauzei fără concluziile avocatului general.
- 21 La cererea Camerei a noua, formulată în temeiul articolului 60 alineatul (3) din acest regulament, Curtea a reatribuit, la 1 aprilie 2025, prezenta cauză Camerei a patra și a decis, în temeiul articolului 76 alineatul (2) din regulamentul menționat, să nu organizeze o ședință de audiere a pledoariilor. Curtea a decis judecarea cauzei după ascultarea concluziilor avocatului general.
- 22 Prin Ordonanța din 28 aprilie 2025, Verein für Konsumenteninformation (Comision perceput de un intermediar) (C-45/24, EU:C:2025:287), Curtea a dispus, după ascultarea avocatului general, deschiderea fazei orale a procedurii, în conformitate cu articolul 83 din Regulamentul de procedură al Curții.
- 23 La 19 iunie 2025, domnul avocat general a prezentat concluzii.

Cu privire la întrebările preliminare

Cu privire la prima întrebare

- 24 Prin intermediul primei întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) din acesta trebuie interpretat în sensul că prețul biletului de avion care trebuie luat în considerare pentru stabilirea cuantumului rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include diferența dintre suma plătită de acest pasager și cea primită de acest operator de transport aerian, care corespunde unui comision perceput de o societate care a intervenit ca intermediar, fără a fi necesar ca operatorul de transport aerian menționat să cunoască cuantumul exact al acestui comision.
- 25 Cu titlu introductiv, este necesar să se arate că, fără a repune în discuție în mod formal admisibilitatea primei întrebări, KLM susține în observațiile sale scrise că este necesară o distincție între noțiunile de „costuri de intermediere” și de „comisioane de intermediere”, care sunt utilizate ca sinonime de instanța de trimitere în textul primei întrebări preliminare. Astfel, în timp ce „costurile de intermediere” ar corespunde sumelor pe care agențiile de turism le primesc de la clienții lor pentru serviciile pe care le oferă, „comisiunile de intermediere” ar viza sumele pe care aceste agenții le primesc din partea transportatorilor aerieni.

- 26 În această privință, trebuie amintit că, potrivit unei jurisprudențe constante, numai instanța de trimitere este competentă să constate și să aprecieze situația de fapt cu care este sesizată, precum și să interpreteze și să aplice dreptul național. Curtea trebuie să ia în considerare, în cadrul repartizării competențelor între ea și instanțele naționale, contextul de fapt și normativ în care se încadrează întrebările preliminare, astfel cum este definit în decizia de trimitere (Hotărârea din 17 octombrie 2024, NFS, C-28/23, EU:C:2024:893, punctul 31 și jurisprudența citată).
- 27 În speță, din precizările instanței de trimitere reiese că, pe de o parte, suma de 95,14 euro care corespundea, potrivit termenilor folosiți de instanță, „costurilor de intermediere (comision de intermediere)” a fost percepută de Opodo de la pasagerii în discuție în litigiul principal cu ocazia achiziționării biletelor în discuție în litigiul principal de pe site-ul internet al acestei agenții de turism.
- 28 Pe de altă parte, această instanță amintește că Curtea s-a pronunțat deja cu privire la comisioanele de intermediere în cadrul interpretării întinderii dreptului la rambursare al pasagerilor aerieni în temeiul dispozițiilor coroborate ale articolului 5 și ale articolului 8 din Regulamentul nr. 261/2004, în Hotărârea din 12 septembrie 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702).
- 29 În această privință, este necesar să se arate că distincția invocată de KLM între „comisionul de intermediere” și „costuri de intermediere”, care ar fi, primul, în sarcina operatorului de transport aerian și, în cele din urmă, în sarcina pasagerului aerian, este în orice caz lipsită de orice relevanță juridică în măsura în care atât cauza principală, cât și Hotărârea din 12 septembrie 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), menționată de instanța de trimitere, privesc rambursarea sumei percepute de intermediar de la un pasager aerian, cu alte cuvinte diferența dintre suma plătită de pasager pentru biletul de avion și cea primită de operatorul de transport aerian.
- 30 În ceea ce privește fondul întrebării adresate, trebuie amintit că, potrivit articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) din același regulament, revine operatorului de transport aerian, în cazul anulării unui zbor, sarcina de a oferi pasagerilor aerieni în cauză asistență care constă în a le oferi posibilitatea de a alege printre altele între rambursarea costului biletului, la prețul de achiziție, și, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial (Hotărârea din 12 septembrie 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, punctul 12).
- 31 Curtea a statuat astfel că modul de redactare a articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 stabilește o legătură directă între noțiunea de „bilet” și expresia „prețul de achiziție”, un asemenea bilet putând fi achiziționat de pasagerii în cauză fie direct de la operatorul de transport aerian, fie printr-un intermediar precum printre alții un agent autorizat prevăzut la articolul 2 litera (f) din acest regulament (a se vedea în acest sens Hotărârea din 12 septembrie 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, punctul 13).
- 32 În această din urmă privință, din termenii articolului 2 litera (f) din Regulamentul nr. 261/2004 rezultă că un „bilet” constituie un document sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul de transport aerian sau de un agent autorizat al unui asemenea operator. Din această definiție rezultă că diferitele elemente ale unui asemenea bilet, printre care prețul său, în ipoteza în care acest bilet nu este emis de către operatorul de transport aerian însuși, trebuie în orice caz să fie autorizate de acesta.

- 33 În această privință, comisionul de intermediere, în calitate de componentă a prețului biletului de avion, trebuie considerat ca fiind necesar și, prin urmare, „inevitabil” pentru a putea beneficia de serviciile propuse de acest operator de transport aerian (a se vedea în acest sens Hotărârea din 22 iunie 2016, Mennens, C-255/15, EU:C:2016:472, punctul 36, precum și Hotărârea din 12 septembrie 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, punctul 18).
- 34 În fapt, după cum reiese din cuprinsul punctelor 19 și 27 din concluziile domnului avocat general, achiziționarea biletului de avion prin intermediul unui intermediar constituie o „tranzacție unică” în măsura în care comisionul de intermediere face parte din prețul biletului, în sensul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din regulamentul menționat, acesta neputând fi înlăturat de pasager la momentul achiziționării biletului.
- 35 În aceste împrejurări, perceperea acestui comision de intermediere, ca o componentă „inevitabilă” a prețului biletului de avion, trebuie considerată ca fiind autorizată de operatorul de transport aerian și, prin urmare, ca trebuind să fie rambursată în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004.
- 36 Astfel, atunci când acest operator de transport aerian acceptă ca intermediarul să emită și să elibereze bilete de avion în numele și pe seama sa, se poate presupune că operatorul de transport aerian respectiv cunoaște în mod necesar practica comercială a acestui intermediar care constă în perceperea unui comision de intermediere de la pasagerii aerieni la achiziționarea biletelor de avion, chiar și în lipsa oricărei clauze contractuale explicite prevăzute în acest scop, cu atât mai mult cu cât acest comision nu poate fi disociat de prețul biletului de avion în discuție.
- 37 Cu toate acestea, nu este necesar ca operatorul de transport aerian să cunoască cuantumul exact al comisionului de intermediere pentru ca pasagerul aerian al cărui zbor a fost anulat să poată obține rambursarea sa, în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004.
- 38 În fapt, o interpretare care constă în a condiționa rambursarea sumei plătite de pasagerul aerian de cunoașterea prealabilă de către operatorul de transport aerian a cuantumului exact al comisionului de intermediere ar putea determina acest operator de transport să încerce să refuze rambursarea, pentru motivul că nu a fost informat cu privire la cuantumul exact al comisionului de intermediere. Într-o asemenea situație, pasagerul ar putea fi constrâns să se întoarcă împotriva intermediarului pentru a obține rambursarea prețului biletului care include cuantumul comisionului de intermediere, în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004, cu riscul ca o astfel de procedură să întârzie rambursarea și să genereze costuri suplimentare, chiar disproporționate, pentru pasagerul menționat.
- 39 Or, un asemenea rezultat ar fi contrar obiectivului de a asigura un înalt nivel de protecție a pasagerilor aerieni, astfel cum este enunțat în considerentul (1) al Regulamentului nr. 261/2004, precum și simplificării procedurilor de rambursare instituite de acest regulament.
- 40 În același sens, această interpretare ar putea determina pasagerul aerian să renunțe la posibilitatea de a recurge la un intermediar și să prefere rezervarea directă la operatorul de transport aerian, deși prețul biletului de avion eliberat de un asemenea intermediar s-ar putea dovedi mai avantajos din punct de vedere financiar pentru pasager.
- 41 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, trebuie să se răspundă la prima întrebare că articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul nr. 261/2004 coroborat cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) din acesta trebuie interpretat în sensul că prețul biletului de avion care

trebuie luat în considerare pentru stabilirea cuantumului rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include diferența dintre suma plătită de acest pasager și cea primită de acest operator de transport aerian, care corespunde unui comision perceput de o societate care a intervenit ca intermediar, fără a fi necesar ca operatorul de transport aerian menționat să cunoască cuantumul exact al acestui comision.

Cu privire la a doua întrebare

- 42 Având în vedere răspunsul dat la prima întrebare, nu este necesar să se răspundă la a doua întrebare.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 43 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a patra) declară:

Articolul 8 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 coroborat cu articolul 5 alineatul (1) litera (a) din acesta

trebuie interpretat în sensul că

prețul biletului de avion care trebuie luat în considerare pentru stabilirea cuantumului rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include diferența dintre suma plătită de pasager și cea primită de acest operator de transport aerian, care corespunde unui comision perceput de o societate, care a intervenit ca intermediar, fără a fi necesar ca operatorul de transport aerian menționat să cunoască cuantumul exact al acestui comision.

Semnături