

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Novena)

de 16 de mayo de 2024 (*)

«Procedimiento prejudicial — Transportes aéreos — Reglamento (CE) n.º 261/2004 — Compensación a los pasajeros aéreos en caso de gran retraso de un vuelo — Artículo 5, apartado 3 — Exención de la obligación de compensación — Circunstancias extraordinarias — Falta de personal del operador del aeropuerto que presta servicios de carga de equipajes»

En el asunto C-405/23,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Landgericht Köln (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Colonia, Alemania), mediante resolución de 22 de junio de 2023, recibida en el Tribunal de Justicia el 3 de julio de 2023, en el procedimiento entre

Touristic Aviation Services Ltd

y

Flightright GmbH,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Novena),

integrado por la Sra. O. Spineanu-Matei, Presidenta de Sala, y el Sr. S. Rodin (Ponente) y la Sra. L. S. Rossi, Jueces;

Abogado General: Sr. A. Rantos;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Touristic Aviation Services Ltd, por la Sra. S. Hendrix, Rechtsanwältin;
- en nombre de Flightright GmbH, por los Sres. M. Michel y R. Weist, Rechtsanwälte;
- en nombre del Gobierno neerlandés, por la Sra. M. K. Bulterman y el Sr. J. M. Hoogveld, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. G. von Rintelen y la Sra. N. Yerrell, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 3, 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 Touristic Aviation Services Ltd (en lo sucesivo, «TAS») y Flightright GmbH en relación con la compensación reclamada por Flightright, sucesora de los derechos de los pasajeros aéreos, a TAS, en su condición de transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, a raíz del gran retraso de este.

Derecho de la Unión

- 3 El artículo 5 del Reglamento n.º 261/2004 establece:

«1. En caso de cancelación de un vuelo:

[...]

- c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:
- i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o
 - ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o
 - iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

[...]

3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

[...]»

- 4 El artículo 7, apartado 1, de este Reglamento dispone:

«Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;
- b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

[...]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

- 5 El 4 de julio de 2021, un vuelo con salida desde el aeropuerto de Colonia-Bonn (Alemania) con destino al aeropuerto de Cos (Grecia) (en lo sucesivo, «vuelo en cuestión»), operado por TAS, sufrió un retraso de tres horas y cuarenta y nueve minutos en la llegada.

- 6 Este retraso se debió, en primer lugar, a que el vuelo anterior ya había sufrido un retraso de una hora y diecisiete minutos debido a la falta de personal encargado de la facturación de los pasajeros; en segundo lugar, a que la carga de equipajes en el avión fue ralentizada, ya que el personal del operador de dicho aeropuerto, responsable de ese servicio, era también insuficiente, lo que dio lugar a un retraso adicional de dos horas y trece minutos, y, en tercer lugar, a que las condiciones meteorológicas surgidas tras el cierre de las puertas provocaron un nuevo retraso de diecinueve minutos en el despegue.
- 7 En este contexto, Flightright, a la que varios pasajeros del vuelo en cuestión cedieron sus derechos a compensación, presentó una demanda ante el Amtsgericht Köln (Tribunal de lo Civil y Penal de Colonia, Alemania) por la que solicitaba que se condenara a TAS a abonarle un importe de 800 euros por pasajero, más intereses, con arreglo al Reglamento n.º 261/2004. Flightright alegó ante dicho órgano jurisdiccional que el retraso del vuelo en cuestión no podía justificarse debido a circunstancias extraordinarias, en el sentido del artículo 5, apartado 3, del referido Reglamento.
- 8 Ese órgano jurisdiccional estimó la demanda sin examinar esta última cuestión, al considerar que, en cualquier caso, TAS habría podido evitar el retraso si hubiera adoptado todas las medidas razonables para paliarlo. En ese sentido, afirma que, dado que la propia TAS alegaba que solo había obtenido franjas horarias con retraso para el vuelo anterior, debía deducirse de ello que sabía que el vuelo en cuestión sufriría un retraso de al menos tres horas. Considera que TAS no acreditó que hubiera tomado entonces todas las medidas razonables a su alcance para evitar o reducir dicho retraso.
- 9 TAS interpuso recurso de apelación contra la citada resolución ante el Landgericht Köln (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Colonia, Alemania), que es el órgano jurisdiccional remitente. Este considera que el órgano jurisdiccional de primera instancia debería haber examinado la cuestión de si la falta de personal del operador del aeropuerto de Colonia-Bonn, invocada por TAS como causante del gran retraso del vuelo en cuestión, constituía una «circunstancia extraordinaria», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004.
- 10 En ese sentido, afirma que, en caso de respuesta afirmativa a esta cuestión, TAS no debería estar obligada a indemnizar a Flightright, en la medida en que la parte del retraso del vuelo en cuestión que le sería imputable no alcanzaría tres horas. Añade que, por el contrario, si hubiera que considerar que las operaciones de carga del equipaje, con independencia de que sean realizadas por el operador del aeropuerto, son inherentes a la actividad normal de transportista aéreo, en el sentido de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, de ello resultaría que el hecho de que el personal de dicho operador sea insuficiente no puede calificarse de «circunstancia extraordinaria». Aduce que, en tal caso, procedería confirmar la condena de TAS, dado que solo puede tomarse en consideración el retraso de diecinueve minutos después del cierre de las puertas debido a las condiciones meteorológicas, por lo que continuaría habiendo un retraso de más de tres horas imputable a TAS.
- 11 Según el órgano jurisdiccional remitente, por un lado, el servicio de carga del equipaje podría considerarse inherente al ejercicio normal de la actividad de transportista aéreo, en el sentido de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, en la medida en que sirve directamente para la ejecución de la prestación de transporte debida a los pasajeros por el transportista aéreo de que se trate, con independencia de que la prestación de ese servicio incumba al operador aeroportuario. Por otro lado, precisamente del hecho de que ese servicio sea prestado por ese operador, y no por el propio transportista o por un prestador de servicios designado por él, podría resultar que la falta de personal de carga deba considerarse una «causa externa» que escapa al control de dicho transportista y que incide en la actividad normal de este último, extremo que justifica que se le exima de su obligación de indemnización. El mencionado órgano jurisdiccional precisa que, en Alemania, este servicio es prestado, en principio, por una empresa aeroportuaria, aun cuando la legislación alemana prevé que los usuarios de un aeropuerto también pueden prestar ellos mismos los servicios de asistencia en tierra o encargar que sean efectuados por un agente de asistencia de su elección.
- 12 En estas circunstancias, el Landgericht Köln (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Colonia) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Debe interpretarse el artículo 5, apartado 3, del [Reglamento n.º 261/2004] en el sentido de que, en caso de falta de personal en el operador del aeropuerto o en la empresa por este contratada para ocuparse de la carga del equipaje que le corresponde realizar, se está ante una circunstancia extraordinaria en el sentido de dicha disposición, que externamente afecta al ejercicio normal de la

actividad del transportista aéreo que utiliza este servicio del operador del aeropuerto o de la empresa por este contratada, y que escapa a su control, o la carga del equipaje por el operador del aeropuerto o por la empresa por este contratada, así como la falta de personal de carga que estos sufran, forman parte del ejercicio normal de la actividad de dicho transportista aéreo, de manera que la exoneración de [dicha disposición] solo entra en consideración si la razón de la falta de personal constituye una circunstancia extraordinaria en el sentido de la referida disposición?»

Sobre la admisibilidad de la petición de decisión prejudicial

- 13 Flightright alega la inadmisibilidad de la petición de decisión prejudicial, por no contener la información necesaria para poder responder a la cuestión prejudicial, a saber, si TAS ejerce un control sobre el operador del aeropuerto de Colonia-Bonn, responsable de las operaciones de carga de los equipajes en los aviones, debido a la relación contractual que les vincula.
- 14 Es preciso recordar que, según reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, corresponde exclusivamente al órgano jurisdiccional nacional que conoce del litigio y que debe asumir la responsabilidad de la decisión jurisdiccional que ha de adoptarse apreciar, a la luz de las particularidades del asunto, tanto la necesidad de una decisión prejudicial para poder dictar sentencia como la pertinencia de las cuestiones que plantea al Tribunal de Justicia, que gozan de una presunción de pertinencia. Por consiguiente, en principio, el Tribunal de Justicia debe pronunciarse siempre que la cuestión planteada se refiera a la interpretación o a la validez de una norma del Derecho de la Unión, salvo si resulta manifiesto que la interpretación solicitada no guarda relación alguna con la realidad o con el objeto del litigio principal, si el problema es de naturaleza hipotética o también si el Tribunal de Justicia no dispone de los elementos de hecho o de Derecho necesarios para responder adecuadamente a tal cuestión (sentencia de 22 de febrero de 2024, Unedic, C-125/23, EU:C:2024:163, apartado 35).
- 15 En el caso de autos, si bien es cierto que el órgano jurisdiccional remitente no precisa, en su petición de decisión prejudicial, si TAS ejerce o no un control efectivo sobre el operador del aeropuerto de Colonia-Bonn, ello no impide que el Tribunal de Justicia responda de manera útil a la cuestión prejudicial, teniendo en cuenta estas dos posibilidades.
- 16 De ello se infiere que la petición de decisión prejudicial es admisible.

Sobre la cuestión prejudicial

- 17 Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que el hecho de que el personal del operador del aeropuerto responsable de las operaciones de carga de equipajes en las aeronaves sea insuficiente puede constituir una «circunstancia extraordinaria» a efectos de dicha disposición.
- 18 A este respecto, procede recordar, de entrada, que los artículos 5 y 7 del Reglamento n.º 261/2004, leídos a la luz del principio de igualdad de trato, deben interpretarse en el sentido de que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden, por una parte, equipararse a los pasajeros de los vuelos cancelados a efectos de la aplicación del derecho a compensación previsto en el artículo 7, apartado 1, de dicho Reglamento y, por otra parte, invocar ese derecho a compensación cuando soportan, en relación con un vuelo retrasado, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan a su destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo (sentencia de 25 de enero de 2024, Laudamotion y Ryanair, C-54/23, EU:C:2024:74, apartado 19 y jurisprudencia citada).
- 19 Así, en virtud del artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento n.º 261/2004, los pasajeros afectados por un vuelo que haya sufrido un retraso de tres horas o más a la llegada a su destino final tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al artículo 7, apartado 1, de ese Reglamento, a menos que hayan sido informados previamente de tal retraso dentro de los plazos establecidos en el artículo 5, apartado 1, letra c), incisos i) a iii), de dicho Reglamento.
- 20 Sin embargo, tal retraso no da lugar a una compensación de los pasajeros si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo puede acreditar que el gran retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas

razonables, en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 [sentencia de 7 de julio de 2022, SATA International — Azores Airlines (Fallo en el sistema de suministro de combustible), C-308/21, EU:C:2022:533, apartado 19 y jurisprudencia citada].

- 21 Según reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, el concepto de «circunstancias extraordinarias», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, designa acontecimientos que, por su naturaleza o su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escapan al control efectivo de este, siendo estos dos requisitos acumulativos y debiendo apreciarse su cumplimiento caso por caso [sentencia de 11 de mayo de 2023, TAP Portugal (Fallecimiento del copiloto), C-156/22 a C-158/22, EU:C:2023:393, apartado 18 y jurisprudencia citada].
- 22 En el caso de autos, aunque el retraso de más de tres horas constatado en la llegada del vuelo en cuestión se deba a varios motivos, la cuestión prejudicial se refiere exclusivamente al retraso relacionado con la insuficiencia del personal asignado por el operador del aeropuerto a la carga del equipaje.
- 23 En primer lugar, en lo que atañe al requisito según el cual el acontecimiento en cuestión no debe ser, por su naturaleza o su origen, inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate, el Tribunal de Justicia ha declarado, por lo que respecta a las operaciones de abastecimiento de combustible de una aeronave, que, aun cuando dichas operaciones formen parte, en principio, del ejercicio normal de la actividad de transportista aéreo, cumplía este requisito un problema acaecido durante tales operaciones resultante de un fallo generalizado del sistema de suministro gestionado por el aeropuerto, ya que tal acontecimiento no puede considerarse intrínsecamente ligado al funcionamiento de la aeronave que efectuó un vuelo retrasado [véase, en este sentido, la sentencia de 7 de julio de 2022, SATA International — Azores Airlines (Fallo en el sistema de suministro de combustible), C-308/21, EU:C:2022:533, apartados 22 y 23].
- 24 Corresponde al órgano jurisdiccional remitente apreciar, a la vista de las circunstancias del litigio principal, si, en el caso de autos, los fallos detectados en las operaciones de carga de los equipajes deben considerarse generalizados, en el sentido de la jurisprudencia mencionada en el apartado anterior. De ser así, tales fallos no podrían constituir, por su naturaleza o su origen, un acontecimiento inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate.
- 25 En segundo lugar, por lo que respecta al requisito de que el acontecimiento de que se trate debe escapar al control efectivo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión, procede recordar que los acontecimientos cuyo origen es «interno» deben distinguirse de aquellos cuyo origen es «externo» a ese transportista aéreo. Así pues, están comprendidos en este concepto, en cuanto acontecimientos «externos», aquellos acontecimientos que resultan de la actividad del transportista aéreo y de circunstancias externas, más o menos frecuentes en la práctica, pero que el transportista aéreo no controla porque su origen es un hecho natural o el de un tercero, como otro transportista aéreo o un sujeto público o privado que interfiere en la actividad aérea o aeroportuaria. Así sucede, en particular, cuando el sistema de suministro de combustible de un aeropuerto gestionado por el gestor de este o por un tercero sufre un fallo generalizado [véase, en este sentido, la sentencia de 7 de julio de 2022, SATA International — Azores Airlines (Fallo en el sistema de suministro de combustible), C-308/21, EU:C:2022:533, apartados 25 y 26].
- 26 En el caso de autos, el órgano jurisdiccional remitente precisa que la carga del equipaje en el avión de TAS fue ralentizada debido a la insuficiencia del personal asignado a estas operaciones por el operador del aeropuerto de Colonia-Bonn.
- 27 Corresponde a dicho órgano jurisdiccional apreciar, a la luz de las circunstancias del litigio principal, si los fallos detectados en las operaciones de carga de equipajes en el aeropuerto de Colonia-Bonn escapan al control de TAS. A este respecto, procede señalar que no sucedería así, en particular, si TAS estuviera facultada para ejercer un control efectivo sobre el operador de ese aeropuerto.
- 28 En el supuesto de que el órgano jurisdiccional remitente considere que el gran retraso del vuelo en cuestión se debió efectivamente a circunstancias extraordinarias, en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, deberá apreciar, habida cuenta de todas las circunstancias del litigio principal y de las pruebas aportadas por el transportista aéreo afectado, si este ha demostrado que tales circunstancias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y que adoptó las medidas adaptadas a la situación capaces de evitar las consecuencias de esta, sin que estas supongan un sacrificio insoportable para las

capacidades de su empresa en el momento pertinente [véase, en este sentido, la sentencia de 7 de julio de 2022, SATA International — Azores Airlines (Fallo en el sistema de suministro de combustible), C-308/21, EU:C:2022:533, apartado 27].

- 29 A este respecto, procede considerar que dicho transportista aéreo habría evitado el retraso observado en la carga del equipaje, por ejemplo, recurriendo para esa operación a los servicios de otro prestador que dispusiera de capacidad suficiente para prestar esos servicios sin demora, en el momento en que sabía o debería haber sabido que el operador del aeropuerto carecía de tales capacidades.
- 30 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que el hecho de que el personal del operador del aeropuerto responsable de las operaciones de carga de equipajes en las aeronaves sea insuficiente puede constituir una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de dicha disposición. No obstante, para quedar exento de la obligación de compensar a los pasajeros establecida en el artículo 7 del citado Reglamento, el transportista aéreo cuyo vuelo sufrió un gran retraso debido a tal circunstancia extraordinaria debe demostrar que tal circunstancia extraordinaria no habría podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y que adoptó las medidas adaptadas a la situación capaces de evitar las consecuencias de esta.

Costas

- 31 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 Novena) declara:

El artículo 5, apartado 3, 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,

debe interpretarse en el sentido de que

el hecho de que el personal del operador del aeropuerto responsable de las operaciones de carga de equipajes en las aeronaves sea insuficiente puede constituir una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de dicha disposición. No obstante, para quedar exento de la obligación de compensar a los pasajeros establecida en el artículo 7 del citado Reglamento, el transportista aéreo cuyo vuelo sufrió un gran retraso debido a tal circunstancia extraordinaria debe demostrar que tal circunstancia extraordinaria no habría podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y que adoptó las medidas adaptadas a la situación capaces de evitar las consecuencias de esta.

Firmas