

SENTENZA DELLA CORTE (Quarta Sezione)

15 gennaio 2026 (*)

« Rinvio pregiudiziale – Trasporti aerei – Regolamento (CE) n. 261/2004 – Articolo 8, paragrafo 1 – Rimborso del prezzo di un biglietto in caso di cancellazione del volo – Commissione riscossa da un soggetto che agisce in qualità di intermediario tra il passeggero e il vettore aereo al momento dell'acquisto del biglietto – Condizioni per l'inclusione – Importo della commissione asseritamente fissato all'insaputa del vettore aereo – Onere della prova »

Nella causa C-45/24,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), con decisione del 13 dicembre 2023, pervenuta in cancelleria il 24 gennaio 2024, nel procedimento

Verein für Konsumenteninformation

contro

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV,

LA CORTE (Quarta Sezione),

composta da I. Jarukaitis, presidente di sezione, K. Lenaerts, presidente della Corte, facente funzione di giudice della Quarta Sezione, M. Condrinzi, N. Jääskinen (relatore) e R. Frendo, giudici,

avvocato generale: R. Norkus

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per il Verein für Konsumenteninformation, da M. Strohmayer, Rechtsanwalt;
- per la Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, da M. Flitsch e D. Weiß, Rechtsanwälte;
- per la Commissione europea, da G. von Rintelen e N. Yerrell, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 19 giugno 2025,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU 2004, L 46, pag. 1).
- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il Verein für Konsumenteninformation (associazione per l'informazione dei consumatori, Austria) (in prosieguito: il «VKI») e la Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, una compagnia aerea con sede nei Paesi Bassi (in prosieguito: la «KLM»), in merito al rimborso, a favore dei passeggeri aerei, della commissione da essi pagata al portale di prenotazione dell'agenzia di viaggi Opodo (in prosieguito: la «Opodo») al momento dell'acquisto dei loro biglietti aerei sul sito Internet di tale agenzia di viaggi, a seguito della cancellazione del volo.

Contesto normativo

- 3 Ai sensi del considerando 1 del regolamento n. 261/2004:

«L'intervento della Comunità nel settore del trasporto aereo dovrebbe mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri. Andrebbero inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale».
- 4 L'articolo 1, paragrafo 1, lettera b), di tale regolamento, intitolato «Oggetto», così prevede:

«Il presente regolamento stabilisce, alle condizioni in esso specificate, i diritti minimi dei passeggeri in caso di:

(...)

b) cancellazione del volo;

».
- 5 L'articolo 2 di detto regolamento, intitolato «Definizioni», è così formulato:

«Ai sensi del presente regolamento, si intende per:

(...)

f) “biglietto”: un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato dal vettore aereo o dal suo agente autorizzato;

(...)».

- 6 L'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), del medesimo regolamento, intitolato «Cancellazione del volo», enuncia quanto segue:

«In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri coinvolti:

a) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 8».

- 7 L'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 216/2004, intitolato «Diritto a rimborso o al riavviamento», così dispone:

«Quando è fatto riferimento al presente articolo, al passeggero è offerta la scelta tra:

- a) – il rimborso entro sette giorni, secondo quanto previsto nell'articolo 7, paragrafo 3, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, (...), nonché, se del caso:
- un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

- 8 Alcuni passeggeri aerei hanno acquistato biglietti aerei per voli in partenza da Vienna (Austria) e a destinazione Lima (Perù), via Amsterdam (Paesi Bassi), nonché per voli in partenza da Lima e a destinazione Vienna via Amsterdam, operati dalla KLM rispettivamente il 19 agosto 2020 e il 28 settembre 2020, sul portale di prenotazione della Opodo, un'agenzia di viaggi certificata dall'International Air Transport Association (IATA) e autorizzata all'emissione dei biglietti aerei per la KLM. Tali passeggeri hanno pagato alla Opodo l'importo complessivo di EUR 2 053,48, comprendente il prezzo dei biglietti corrispondente a EUR 1 958,34 nonché una commissione di intermediazione corrispondente all'acquisto di detti biglietti sul suo portale di prenotazione per un importo di EUR 95,14.
- 9 A causa della cancellazione di tali voli, detti passeggeri hanno ottenuto dalla KLM il rimborso del prezzo dei biglietti, mentre la suddetta commissione di intermediazione pari a EUR 95,14 rimaneva a loro carico.
- 10 Dalla decisione di rinvio risulta che, sebbene la KLM collaborasse con la Opodo da almeno un decennio ed esistesse, al momento dell'acquisto dei biglietti di cui si tratta nel procedimento principale, un contratto tra la KLM e la Opodo, denominato «*Global Incentive*», che prevedeva determinati importi a titolo di premio per la Opodo in base al numero di biglietti della KLM venduti, né tale contratto né i contratti IATA stabilivano se e in quale misura la Opodo potesse o fosse autorizzata ad addebitare ai passeggeri una commissione di intermediazione.
- 11 Il VKI, al quale i passeggeri nel procedimento principale hanno ceduto i loro diritti al rimborso del costo dei biglietti aerei, ha proposto un ricorso dinanzi al Bezirksgericht Schwechat (Tribunale circoscrizionale di Schwechat, Austria) al fine di ottenere il pagamento da parte della KLM della somma di EUR 95,14, maggiorata degli interessi, sulla base dell'articolo 8,

paragrafo 1, del regolamento n. 261/2004, ritenendo che il rimborso del costo di tali biglietti dovesse includere quello della commissione di intermediazione. Infatti, secondo il VKI, nella misura in cui la KLM era a conoscenza che una siffatta commissione è generalmente fissata dalla Opodo, sarebbe iniquo non imporle il rimborso, tanto più che essa trarrebbe vantaggio dall'intermediazione della Opodo. Inoltre, dalla giurisprudenza della Corte non risulterebbe che l'inclusione di tale commissione nel prezzo totale del biglietto aereo da rimborsare ai sensi di tale disposizione presupponga l'approvazione da parte della KLM dell'importo preciso di detta commissione.

- 12 La KLM chiede il rigetto del ricorso del VKI e sostiene che essa ignorava che la Opodo addebitasse una commissione di intermediazione e, *a fortiori*, l'importo di tale commissione. In ogni caso, la KLM sostiene che essa non aveva autorizzato una variazione del prezzo dei biglietti aerei di cui si tratta nel procedimento principale. Orbene, secondo la giurisprudenza della Corte, un'autorizzazione da parte sua sarebbe necessaria affinché i passeggeri di cui si tratta nel procedimento principale possano esigere dalla stessa anche il rimborso dell'importo di tale commissione in caso di cancellazione dei voli in questione.
- 13 Con sentenza del 17 novembre 2022, il Bezirksgericht Schwechat (Tribunale circoscrizionale di Schwechat) ha accolto il ricorso proposto dal VKI.
- 14 La KLM ha interposto appello avverso tale sentenza dinanzi al Landesgericht Korneuburg (Tribunale del Land, Korneuburg, Austria), il quale, con sentenza del 21 marzo 2023, ha annullato detta sentenza e ha respinto tale ricorso.
- 15 Il VKI ha proposto ricorso per cassazione (*Revision*) avverso tale sentenza dinanzi all'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), giudice del rinvio.
- 16 Tale giudice indica che, nella sentenza del 12 settembre 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), la Corte ha dichiarato che l'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento n. 261/2004 deve essere interpretato nel senso che la commissione di intermediazione deve essere inclusa nell'importo del rimborso effettuato ai sensi di tale disposizione, a meno che tale commissione sia stata fissata all'insaputa del vettore aereo. Orbene, secondo il giudice del rinvio, tale eccezione, relativa alla conoscenza o no della commissione da parte del vettore aereo, potrebbe ricevere diverse interpretazioni.
- 17 A tale riguardo, detto giudice si chiede secondo quali modalità il vettore aereo debba essere informato dell'esistenza e dell'importo della commissione di intermediazione, e a chi incomba l'onere della prova della conoscenza dell'esistenza di tale commissione.
- 18 Tuttavia, detto giudice ritiene che un vettore aereo non possa ignorare che un agente autorizzato, ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004, esercita necessariamente la propria attività al fine di riscuotere una commissione, cosicché tale vettore aereo non può sostenere di non essere a conoscenza dell'importo concreto della commissione di intermediazione, a meno che quest'ultimo sia anormalmente elevato, circostanza che spetterebbe al medesimo dimostrare.

19 In tale contesto, l'Oberster Gerichtshof (Corte suprema) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

- «1) Se il regolamento [n. 261/2004], in particolare il suo articolo 8, paragrafo 1, lettera a), debba essere interpretato nel senso che il prezzo del biglietto che deve essere preso in considerazione per stabilire l'importo del rimborso dovuto dal vettore aereo a un passeggero in caso di cancellazione di un volo includa anche la differenza tra l'importo pagato dal passeggero stesso e quello ricevuto da tale vettore aereo, la quale corrisponde a una commissione percepita da un'impresa intervenuta in qualità di intermediario tra di essi, qualora il vettore aereo, pur essendo a conoscenza del fatto che l'altra impresa addebita normalmente una commissione per l'intermediazione (provvigione), non ne conosca l'importo nel caso specifico.
- 2) Se l'onere di provare che il vettore aereo aveva la necessaria conoscenza incomba al passeggero che chiede il rimborso o se il vettore aereo debba dimostrare di non avere avuto la necessaria conoscenza in relazione alla commissione».

Procedimento dinanzi alla Corte

- 20 Con decisione del 5 novembre 2024, la Corte ha rinviato la causa dinanzi alla Nona Sezione e, a norma dell'articolo 76, paragrafo 2, del proprio regolamento di procedura, ha deciso di non tenere un'udienza di discussione. Inoltre, essa ha deciso che la causa sarebbe stata definita senza conclusioni dell'avvocato generale.
- 21 Su richiesta della Nona Sezione, presentata in applicazione dell'articolo 60, paragrafo 3, di tale regolamento, la Corte ha riassegnato, il 1° aprile 2025, la presente causa alla Quarta Sezione e ha deciso, in applicazione dell'articolo 76, paragrafo 2, di detto regolamento, di non tenere un'udienza di discussione. Essa ha deciso che la causa sarebbe stata definita con le conclusioni dell'avvocato generale.
- 22 Con ordinanza del 28 aprile 2025, Verein für Konsumenteninformation (Commissione riscossa da un intermediario) (C-45/24, EU:C:2025:287), la Corte, sentito l'avvocato generale, ha disposto la riapertura della fase orale del procedimento, conformemente all'articolo 83 del regolamento di procedura della Corte.
- 23 Il 19 giugno 2025 l'avvocato generale ha presentato le sue conclusioni.

Sulle questioni pregiudiziali

Sulla prima questione

- 24 Con la prima questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), dello stesso, debba essere interpretato nel senso che il prezzo del biglietto aereo da prendere in considerazione per determinare l'importo del rimborso dovuto dal vettore

aereo a un passeggero in caso di cancellazione di un volo include la differenza tra l'importo pagato da tale passeggero e quello ricevuto da tale vettore aereo, la quale corrisponde a una commissione percepita da un'impresa, intervenuta come intermediario, senza che sia necessario che detto vettore aereo conosca l'importo esatto di tale commissione.

- 25 *In limine*, occorre rilevare che, senza rimettere formalmente in discussione la ricevibilità della prima questione, la KLM sostiene, nelle sue osservazioni scritte, che è necessaria una distinzione tra le nozioni di «provvigione» e di «commissione di intermediazione», che sono utilizzate come sinonimi dal giudice del rinvio nel testo della prima questione pregiudiziale. Infatti, mentre le «provvigioni» corrisponderebbero alle remunerazioni che le agenzie di viaggio ricevono dai loro clienti per i servizi che esse propongono, le «commissioni di intermediazione» riguarderebbero i compensi che tali agenzie ricevono da parte dei vettori aerei.
- 26 A tale proposito, occorre ricordare che, secondo costante giurisprudenza, il giudice del rinvio è il solo competente ad accertare e valutare i fatti della controversia ad esso sottoposta nonché ad interpretare ed applicare il diritto nazionale. Incombe alla Corte prendere in considerazione, nell'ambito della ripartizione delle competenze tra quest'ultima e i giudici nazionali, il contesto materiale e normativo nel quale si inseriscono le questioni pregiudiziali, come definito dal giudice del rinvio (sentenza del 17 ottobre 2024, NFŠ, C-28/23, EU:C:2024:893, punto 31 e giurisprudenza citata).
- 27 Nel caso di specie, dalle indicazioni del giudice del rinvio risulta che, da un lato, un importo di EUR 95,14 corrispondente, secondo i termini utilizzati da quest'ultimo, alla «provvigione (commissione di intermediazione)» è stato riscosso presso i passeggeri di cui al procedimento principale dalla Opodo, al momento dell'acquisto dei biglietti di cui si tratta nel procedimento principale sul sito Internet di tale agenzia di viaggi.
- 28 Dall'altro lato, tale giudice ricorda che la Corte si è già pronunciata sulle commissioni di intermediazione nell'ambito dell'interpretazione della portata del diritto al rimborso dei passeggeri aerei ai sensi del combinato disposto dell'articolo 5 e dell'articolo 8 del regolamento n. 261/2004, nella sentenza del 12 settembre 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702).
- 29 A tale riguardo, occorre rilevare che la distinzione sollevata dalla KLM tra una «commissione di intermediazione» e la «provvigione» a carico, la prima, del vettore aereo e, la seconda, del passeggero aereo, è in ogni caso priva di qualsiasi rilievo giuridico nella misura in cui tanto il procedimento principale quanto la sentenza del 12 settembre 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702) menzionata dal giudice del rinvio riguardano il rimborso dell'importo percepito dall'intermediario presso un passeggero aereo, vale a dire la differenza tra l'importo pagato da tale passeggero per il biglietto aereo e quello ricevuto da tale vettore aereo.
- 30 Per quanto riguarda il merito della questione posta, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), di tale regolamento, il vettore aereo, in caso di

cancellazione del volo, ha l'obbligo di offrire ai passeggeri coinvolti un'assistenza consistente nel proporre loro, tra l'altro, un rimborso del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, nonché, eventualmente, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale (sentenza del 12 settembre 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, punto 12).

31 La Corte ha, infatti, dichiarato che il testo dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004 stabilisce un legame diretto tra la nozione di «biglietto» e l'espressione «prezzo al quale è stato acquistato», un simile biglietto può essere acquistato dai passeggeri interessati vuoi direttamente presso il vettore aereo, vuoi tramite un intermediario, come, segnatamente, un agente autorizzato di cui all'articolo 2, lettera f), di tale regolamento (v., in tal senso, sentenza del 12 settembre 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, punto 13).

32 A quest'ultimo riguardo, dalla formulazione dell'articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004 risulta che un «biglietto» costituisce un documento o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato da un vettore aereo o da un suo agente autorizzato. Da tale definizione discende che le diverse componenti di un siffatto biglietto, incluso il prezzo, devono, se il biglietto non è stato emesso dal vettore aereo stesso, in ogni caso essere da esso autorizzate.

33 A tale proposito, una commissione di intermediazione, in quanto componente del prezzo del biglietto aereo, deve essere considerata come necessaria e, pertanto, «inevitabile» per poter fruire dei servizi proposti da tale vettore aereo (v., in tal senso, sentenze del 22 giugno 2016, Mennens, C-255/15, EU:C:2016:472, punto 36, nonché del 12 settembre 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, punto 18).

34 Infatti, come risulta dai paragrafi 19 e 27 delle conclusioni dell'avvocato generale, l'acquisto del biglietto aereo tramite un intermediario costituisce un'«unica operazione negoziale», nella misura in cui la commissione di intermediazione fa parte del prezzo del biglietto, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), di tale regolamento, non potendo essere esclusa dal passeggero al momento dell'acquisto del biglietto.

35 In tali circostanze, la riscossione di tale commissione di intermediazione, in quanto componente «inevitabile» del prezzo del biglietto aereo, deve essere considerata autorizzata dal vettore aereo e, di conseguenza, deve essere rimborsata ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004.

36 Infatti, qualora tale vettore aereo accetti che l'intermediario emetta e rilasci biglietti aerei in suo nome e per suo conto, si può presumere che detto vettore aereo conosca necessariamente la pratica commerciale di tale intermediario consistente nel riscuotere una commissione di intermediazione presso il passeggero aereo al momento dell'acquisto di un biglietto aereo, anche in assenza di qualsiasi clausola contrattuale esplicita prevista a tal fine, e ciò tanto più che tale commissione è inscindibile dal prezzo del biglietto aereo in questione.

37 Tuttavia, non è necessario che il vettore aereo conosca l'importo esatto della commissione di intermediazione affinché il passeggero aereo il cui volo sia stato cancellato possa ottenerne

il rimborso, in applicazione dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004.

38 Infatti, un'interpretazione consistente nel subordinare il rimborso dell'importo pagato dal passeggero aereo alla previa conoscenza, da parte del vettore aereo, dell'importo esatto della commissione di intermediazione potrebbe comportare che tale vettore tenti di rifiutare il rimborso, per il motivo che egli non è stato informato dell'importo preciso della commissione di intermediazione. In una situazione del genere, tale passeggero potrebbe essere costretto a rivolgersi all'intermediario per ottenere il rimborso del prezzo del biglietto comprensivo dell'importo della commissione di intermediazione, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, con il rischio che una siffatta procedura ritardi tale rimborso e generi costi supplementari, se non sproporzionati, per detto passeggero.

39 Orbene, un simile risultato sarebbe contrario all'obiettivo di garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri aerei, quale enunciato al considerando 1 del regolamento n. 261/2004, nonché alla semplificazione delle procedure di rimborso istituite da quest'ultimo.

40 Nello stesso ordine di idee, tale interpretazione potrebbe indurre il passeggero aereo a rinunciare alla possibilità di ricorrere a un intermediario e a privilegiare una prenotazione direttamente presso il vettore aereo, sebbene il prezzo del biglietto aereo rilasciato da un siffatto intermediario possa rivelarsi finanziariamente più interessante per tale passeggero.

41 Avuto riguardo alle considerazioni che precedono, si deve rispondere alla prima questione dichiarando che l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), dello stesso, debba essere interpretato nel senso che il prezzo del biglietto aereo che deve essere preso in considerazione per stabilire l'importo del rimborso dovuto dal vettore aereo a un passeggero in caso di cancellazione del volo include la differenza tra l'importo pagato dal passeggero stesso e quello ricevuto da tale vettore aereo, la quale corrisponda a una commissione percepita da un'impresa intervenuta in qualità di intermediario, senza che occorra che il vettore aereo conosca l'importo esatto di tale commissione.

Sulla seconda questione

42 Vista la risposta fornita alla prima questione, non occorre rispondere alla seconda questione.

Sulle spese

43 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Quarta Sezione) dichiara:

L'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, in combinato disposto con l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), del medesimo regolamento,

deve essere interpretato nel senso che:

il prezzo del biglietto aereo che deve essere preso in considerazione per stabilire l'importo del rimborso dovuto dal vettore aereo a un passeggero in caso di cancellazione di un volo include la differenza tra l'importo pagato dal passeggero stesso e quello ricevuto da tale vettore aereo, la quale corrisponde a una commissione percepita da un'impresa, intervenuta in qualità di intermediario, senza che occorra che il vettore aereo conosca l'importo esatto di tale commissione.

Firme

* [Lingua processuale: il tedesco.](#)