

Nota informativa

Las aerolíneas deberán reembolsar las comisiones por la compra de billetes cobradas por intermediarios en caso de cancelación o gran retraso del vuelo

El reembolso deberá abonarse, aunque la aerolínea desconozca el importe exacto de la comisión pagada al intermediario.

Madrid, 19 de enero de 2026 – El Tribunal de Justicia de la Unión Europea concreta cuándo deben abonarse a los pasajeros las comisiones cobradas por intermediarios en la venta de billetes de avión, en el marco de los derechos de los pasajeros aéreos a recibir un reembolso completo. Según el Tribunal, estas comisiones deben incluirse en el importe del reembolso, salvo que se hubieran cobrado sin conocimiento de la aerolínea. De esta forma aclara que, si la aerolínea permite a un intermediario emitir billetes en su nombre y por su cuenta, se presume que la aerolínea conoce la práctica de cobrar comisiones y, al ser este cobro un elemento “inevitable” del precio del billete, se considera autorizado por la compañía y, por lo tanto, debe abonarse cuando los pasajeros tengan derecho al reembolso del coste de los billetes de avión.

El Tribunal de Justicia ha puntualizado también que tampoco es necesario que la aerolínea conozca el importe exacto de la comisión, ya que exigirlo limitaría la protección de los pasajeros establecida por la legislación europea y desincentivaría el uso de intermediarios para la compra de billetes.

Derechos de los pasajeros aéreos

CEC-España recuerda que, en caso de cancelación, los pasajeros aéreos tienen derecho a que la compañía le ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:

- Reembolso del coste del billete dentro de los 7 días siguientes (con vuelta al aeropuerto de origen en caso de que el pasajero se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser). El reembolso podrá efectuarse en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios (previo acuerdo firmado por el pasajero).
- Transporte alternativo a su destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comprables
- Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero. (En caso de elegir esta opción, el pasajero deja de tener derecho de atención desde ese momento)
- Compensación. Los pasajeros tienen derecho a una compensación económica que varía de entre 250€ y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea le ofrece transporte alternativo y cumple una serie de requisitos en cuanto a la hora de llegada al destino final.

Igualmente, en caso de retraso de al menos cinco horas, los pasajeros que decidan no viajar tendrán derecho al reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, le corresponde, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

De la misma forma, cuando el pasajero llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, el pasajero puede tener derecho a una compensación (de acuerdo con lo establecido en la sentencia de fecha 23 de Octubre de 2012, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea [C-581/10 y C-629/10](#)), salvo que la línea aérea pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria. Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino.

Fuente de la información: [Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#)