



## Nota dell'ufficio legale ASSOVIAGGI Confesercenti – Fondo Garanzia Viaggi

Roma, 23 giugno 2020

### RIMBORSO BIGLIETTI AEREI: INTERVENTO ENAC

#### 1. Il Comunicato dell'ENAC

Con [Comunicato Stampa n. 31/2020, l'ENAC](#) ha richiamato i vettori al rispetto del Regolamento UE 261/2004. L'Ente ricorda nel comunicato che in caso di **cancellazioni di voli per cause non riconducibili a Covid-19**, la normativa prevede infatti il **rimborso del biglietto** e non l'erogazione di un voucher.

L'ENAC rileva come a partire dal 3 giugno u.s. sono state rimosse le restrizioni alla circolazione delle persone fisiche all'interno del territorio nazionale e nell'area europea, Schengen, Regno Unito e Irlanda del Nord. Pertanto, le cancellazioni operate da tale data non sembrano possano essere ricondotte, salvo casi specifici, a cause determinate dal Covid-19 (come da art. 88 bis della L. 24 aprile 2020, n. 27, che permette appunto il rimborso tramite voucher), ma a scelte imprenditoriali.

Pertanto, ferma restando la facoltà per i vettori di cancellare i voli programmati, la normativa applicabile è il Regolamento Comunitario n. 261 del 2004, che prevede, per le cancellazioni, l'informativa al passeggero, la riprotezione, il rimborso del prezzo del biglietto (non la corresponsione del voucher) e la compensazione, ove dovuta. Le stesse regole valgono per la rinuncia del passeggero che, salvo motivi di impedimento legati a situazioni Covid-19, decida di non partire. In tale caso saranno applicabili le condizioni di trasporto e tariffarie previste dal vettore.

Nel Comunicato, l'Ente ricorda che in caso di cancellazione del volo, **qualora il rimborso venisse negato**, è possibile **presentare un reclamo** seguendo le informazioni e le istruzioni contenute nel sito ENAC. ( <https://bit.ly/2ATwtET> )

#### 2. Il ruolo dell'ENAC

L'Articolo 16 del Regolamento UE 261/2004 (applicabile appunto in caso di cancellazioni e ritardi dei voli) prevede che ciascun Stato membro designi l'organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento per quanto riguarda i

voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti. Tale organismo può applicare ai vettori **sanzioni in caso di mancata applicazione del Regolamento** (v. Comunicato del 22 giugno 2020 <https://bit.ly/31aZw1b> ).

Con il Decreto Legislativo 27 gennaio 2006, n. 69, il Governo ha individuato nell'ENAC l'organismo italiano competente a vigilare sull'applicazione del Regolamento. Il Decreto stabilisce anche la misura delle sanzioni applicabili. L'ENAC, dunque, non è competente ad entrare nel merito delle controversie che dovessero insorgere tra singolo passeggero e singolo vettore (non può, in altri termini, "ordinare" ad un determinato vettore di rimborsare un determinato passeggero). Esso svolge invece un ruolo di vigilanza sui vettori e, se del caso, di applicazione delle sanzioni pecuniarie.

### **3. Le cancellazioni di voli in base al Regolamento 261/2004**

Il Regolamento UE 261/2004 contiene disposizioni di protezione del passeggero in caso di cancellazione di voli da parte dei vettori.

In caso di cancellazione di un volo, spettano al passeggero taluni diritti (previsti dall'articolo 5), tra cui la scelta tra riprotezione e rimborso del prezzo del biglietto.

Inoltre, se la cancellazione non avviene con il preavviso previsto dal medesimo articolo 5 e se il vettore non è grado di dimostrare *"che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso"*, al passeggero spetta una compensazione pecuniaria di importo commisurato alla distanza del volo. (per una disamina accurata dei diritti del passeggero si può visionare la Guida dell'ENAC <https://bit.ly/2ASu8Kl> )

La Corte Europea di Giustizia ha dato, negli anni, una interpretazione piuttosto restrittiva delle "circostanze eccezionali" che liberano il vettore dall'obbligo di pagare la compensazione pecuniaria. Il vettore deve dimostrare che la cancellazione o il ritardo del volo di durata pari o superiore a tre ore all'arrivo sono dovuti a «*circostanze eccezionali*» che non si sarebbero potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso o, qualora si verifici una siffatta circostanza, se può dimostrare di aver adottato le misure adeguate alla situazione avvalendosi di tutti i mezzi di cui disponeva, in termini di personale, di materiale e di risorse finanziarie, al fine di evitare che detta situazione comportasse la cancellazione o il ritardo prolungato del volo interessato (sentenza del 4 aprile 2019, Germanwings, C-501/17, EU:C:2019:288, punto 19 e giurisprudenza ivi citata). Possono essere considerati «circostanze eccezionali» gli eventi che, per la loro natura o per la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo in questione e sfuggono all'effettivo controllo di quest'ultimo, e

tali due condizioni sono cumulative (sentenza del 4 aprile 2019, Germanwings, C-501/17). Ad esempio *“i problemi tecnici derivanti a causa della manutenzione non sono motivo per dispensare il vettore aereo dalla compensazione economica in favore dell'utente, a meno che non rientrino in vizio occulto di fabbricazione che incide sulla sicurezza dei voli, atti di sabotaggio o di terrorismo”* (Corte di Giustizia Europea (Sezione IX, C-257/14)

#### **4. Le cancellazioni dei voli in base all'articolo 88-bis della Legge 27/2020**

Come noto, l'articolo 88-bis della Legge 27/2020 ha previsto al comma 4 una particolare ipotesi di rimborso del biglietto tramite voucher, da parte dei vettori.

Il comma 4 così recita:

*“4. **In relazione ai contratti stipulati dai soggetti di cui al comma 1**, il diritto di recesso può essere esercitato dal vettore, previa comunicazione tempestiva all'acquirente, quando le prestazioni **non possono essere eseguite in ragione di provvedimenti adottati dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19**. In tali casi il vettore ne dà tempestiva comunicazione all'acquirente e, entro i successivi trenta giorni, procede al rimborso del corrispettivo versato per il titolo di viaggio oppure all'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione”.*

L'applicabilità della norma presuppone dunque due condizioni:

a) che il contratto di trasporto sia stato stipulato con il vettore dai soggetti di cui al comma 1 dell'articolo 88-bis (soggetti positivi ai COVID-19, in quarantena, ovvero residenti nelle aree interessate dal contagio come individuate dalle Autorità Governative e dunque soggetti a divieto di allontanamento dal Comune o dalla Regione di residenza) con riguardo ai contratti da eseguirsi nel periodo di efficacia delle relative misure disposte dalle autorità competenti;

b) che la prestazione di trasporto non possa essere eseguita in ragione di provvedimenti adottati dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Naturalmente analogo diritto di recesso compete ai passeggeri che versino nelle condizioni ora descritte. Il comma 2 dell'articolo 88-bis stabilisce il diritto del passeggero di recesso e di rimborso (anche tramite voucher), senza applicazione di penali.

L'ENAC parte dall'assunto che in questi casi, e solo in questi casi, il vettore può procedere al rimborso mediante emissione di voucher. E poiché le misure di restrizione alla mobilità poste dalle autorità governative europee sono state rimosse, difetta, in caso di cancellazione del volo, il presupposto di applicazione

dell'articolo 88-bis (“rivivendo”, dunque, quanto previsto dal Regolamento 261/2004 che stabilisce il rimborso “cash”).

## **5. Il ruolo delle Agenzie di Viaggi**

### **5.1 Intermediazione del solo volo**

Laddove il vettore abbia cancellato il volo – pur in assenza delle condizioni stabilite dall'articolo 88-bis, ma per pure ragioni di convenienza di mercato – il passeggero, in base a quanto osservato dall'ENAC, avrebbe **diritto al rimborso non** tramite voucher e, ricorrendone le condizioni, alla **compensazione pecuniaria** (articolo 7 del Regolamento. Ovviamente, il vettore potrebbe addurre la presenza di una *“circostanza eccezionale”* che, ai sensi del Regolamento, escluda il diritto alla compensazione, ma di ciò dovrebbe dare prova).

Se l'Agenzia intermediaria del solo volo riceve dal Vettore, in luogo del rimborso, un voucher, dovrà consegnarlo al Cliente. Essa andrà considerata **estranea all'eventuale contenzioso** che il Cliente decidesse di instaurare nei confronti del vettore, per ottenere il rimborso in luogo del voucher e, ricorrendone le condizioni, la compensazione pecuniaria.

La Corte di Cassazione (25 maggio 2018, n. 13226) ha recentemente ribadito, in coerenza con precedenti decisioni (cfr. Cass. sez. 2 del 23/04/1997 n. 3504), che l'Agenzia di Viaggi che vende biglietti di trasporto in base ad un contratto con il vettore - contratto qualificabile come appalto di servizi - assume nei confronti del committente le responsabilità per lo svolgimento di tale servizio, restando peraltro estranea al contratto di trasporto fra l'acquirente del biglietto quale titolo di viaggio e il vettore. Il principio è coerente con quanto previsto dalla Convenzione di Bruxelles sul contratto di viaggio del 23 aprile 1970 ratificata dalla L. 27 dicembre 1977 n. 1084. L'articolo 17 della Convenzione prevede che qualunque contratto concluso dall'agenzia intermediaria con il fornitore del servizio è considerato come se fosse stato concluso dal viaggiatore. Mentre l'articolo 22, comma 3, stabilisce che **l'intermediario non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto.**

### **5.2 Organizzazione di pacchetto turistico**

A conclusioni diverse si potrebbe pervenire laddove il volo cancellato dal vettore sia compreso in un pacchetto turistico.

L'Articolo 42 del Codice del Turismo stabilisce la responsabilità dell'Organizzatore per l'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico,

indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso o da altri fornitori di servizi turistici.

Ne consegue che in caso di cancellazione del volo da parte del vettore (seppur in assenza delle condizioni che legittimerebbero l'emissione del voucher), **l'Organizzatore dovrà comunque approntare i rimedi previsti dal Codice del Turismo** (offerta al Cliente di una soluzione diversa per raggiungere comunque la destinazione, ovvero tornare da essa, senza maggiorazioni di prezzo a carico del Cliente; diritto di risoluzione del Contratto da parte del Cliente con diritto alla restituzione del prezzo versato; offerta di pacchetto sostitutivo - cfr. Articolo 40 Codice del Turismo). Va escluso che, in tali casi, l'Organizzatore debba altresì corrispondere al passeggero la compensazione prevista dal Regolamento 261/2004 posto che tale obbligo è espressamente previsto in capo al vettore.

**Va ugualmente escluso (salvi casi particolari) che il rimborso possa avvenire a mezzo di voucher**, come previsto dall'articolo 88-bis, comma 7 della Legge 27/2020. Ricordiamo, infatti, che tale disposizione permette di rimborsare il Cliente tramite voucher solo laddove il contratto sia stipulato con i soggetti di cui al comma 1, e il viaggio abbia come destinazione Stati esteri ove sia impedito o vietato lo sbarco, l'approdo o l'arrivo in ragione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, e comunque quando l'esecuzione del contratto sia impedita, in tutto o in parte, da provvedimenti adottati a causa di tale emergenza dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri. Solo in presenza di tali condizioni, si può procedere con l'emissione di un voucher (essendo state rimosse le restrizioni alla mobilità nell'Area Schengen, in concreto si potrebbe ricorrere al voucher in caso di cancellazione di viaggi con destinazione europea motivata dall'essere, il Cliente, sottoposto a misure di quarantena o negli altri casi "speciali" previsti dal comma 1 dell'articolo 88-bis).

Ovviamente resterebbe salvo il diritto dell'Organizzatore di **rivalersi sul vettore** per le conseguenze della cancellazione. Lo affermano l'articolo 13 del Regolamento 261/2004 (*"nessuna disposizione del presente regolamento può essere interpretata come limitazione al diritto di un operatore turistico o di un terzo che non sia un passeggero e con cui il vettore operativo ha stipulato un contratto di chiedere un rimborso o un risarcimento al vettore operativo conformemente al diritto applicabile"*) e l'articolo 51 quinquies del Codice del Turismo, che riconosce un diritto di regresso e surroga dell'Organizzatore verso il soggetto terzo che, con la sua condotta, abbia dato causa agli obblighi dell'Organizzatore verso il Cliente.

Va peraltro precisato come, laddove il Cliente decida di risolvere il contratto di pacchetto turistico ricevendo dall'Organizzatore il rimborso del corrispettivo versato, egli **non possa, poi, agire nei confronti del vettore** per ottenere, questa volta, il rimborso del prezzo del volo. La Corte di Giustizia ha stabilito che un passeggero che ha il diritto di rivolgersi al suo organizzatore di viaggi per ottenere

il rimborso del suo biglietto aereo, non ha più la possibilità, di conseguenza, di chiedere il rimborso di tale biglietto al vettore aereo sulla base di detto regolamento (Corte di Giustizia, 10 luglio 2019, causa C-163/18).

In collaborazione con



**Costantini Avvocati**

**Servizio legale © Assoviaggi Confesercenti**

Via Nazionale, 60 – 00184 – ROMA

Tel. 06/4725.1 E-mail: [assoviaggi@confesercenti.it](mailto:assoviaggi@confesercenti.it)

<http://www.assoviaggi.it>