

**Causa C-263/20**

**Domanda di pronuncia pregiudiziale**

**Data di deposito:**

15 giugno 2020

**Giudice del rinvio:**

Landesgericht Korneuburg (Tribunale del Land di Korneuburg, Austria)

**Data della decisione di rinvio:**

26 maggio 2020

**Ricorrente:**

Airhelp Limited

**Resistente:**

Laudamotion GmbH

---

[OMISSIS]

REPUBBLICA D'AUSTRIA

**Landesgericht Korneuburg** (Tribunale del Land di Korneuburg, Austria)

[OMISSIS]

Il Landesgericht Korneuburg (Tribunale del Land di Korneuburg, Austria), in qualità di giudice d'appello, [OMISSIS] nella causa tra la ricorrente **Airhelp Limited**, Central Hong Kong, [OMISSIS] e la resistente **Laudamotion GmbH**, 2320 Schwechat, [OMISSIS], per l'importo di **EUR 500,00** [OMISSIS], su appello proposto avverso la sentenza del Bezirksgericht Schwechat (Tribunale circoscrizionale di Schwechat, Austria) del 19 dicembre 2019, [OMISSIS] ha pronunciato la seguente

**O r d i n a n z a**

che così dispone:

I. Sono sottoposte alla Corte di giustizia dell'Unione europea, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, le **seguenti questioni pregiudiziali**:

1. Se gli articoli 5, paragrafo 1, lettera c), e 7 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 (regolamento sui diritti dei passeggeri) debbano essere interpretati nel senso **che il passeggero ha diritto [Or. 2] alla compensazione pecuniaria qualora l'orario di partenza venga anticipato dalle 14:40 alle 8:25 dello stesso giorno.**

2. Se l'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), punti da i) a iii), del regolamento sui diritti dei passeggeri debba essere interpretato nel senso **che l'esame volto a stabilire se il passeggero sia stato informato della cancellazione deve essere effettuato esclusivamente in base a tale disposizione e osta all'applicazione della normativa nazionale sull'accesso alle dichiarazioni, la quale risulta dalla trasposizione della direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («direttiva sul commercio elettronico»), e prevede una finzione di accesso.**

3. Se l'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), punti da i) a iii), del regolamento sui diritti dei passeggeri e l'articolo 11 della direttiva sul commercio elettronico debbano essere interpretati nel senso **che, in caso di prenotazione del volo da parte del passeggero mediante una piattaforma di prenotazione, qualora il passeggero abbia comunicato il suo numero di telefono e il suo indirizzo di posta elettronica, ma detta piattaforma abbia trasmesso al vettore aereo il numero di telefono e un indirizzo di posta elettronica generati automaticamente dalla stessa piattaforma, la notifica della comunicazione inerente all'anticipazione del volo all'indirizzo di posta elettronica generato automaticamente deve essere considerata come informazione oppure come accesso alla comunicazione inerente all'anticipazione, anche nel caso in cui la piattaforma di prenotazione non inoltri al passeggero la comunicazione del vettore aereo oppure la inoltri in ritardo. [Or. 3]**

II. Il procedimento è sospeso sino alla pronuncia pregiudiziale della Corte di giustizia dell'Unione europea [OMISSIS].

### **Motivazione:**

I passeggeri M\*\*\*\* 0\*\*\*\* e G\*\*\*\*\* P\*\*\*\*\*, residenti nella Repubblica Ceca, prenotavano il volo della resistente OE 503 previsto il 14 giugno 2018 da Palma di Maiorca (PMI; Spagna) a Vienna (VIE; Austria). La partenza era prevista alle ore 14:40, l'arrivo alle ore 17:05. I passeggeri utilizzavano il sistema di prenotazione della piattaforma online k\*\*\*\*\*.com. È noto al tribunale che il gestore di detta

piattaforma ha sede nella Repubblica Ceca. L'indirizzo di posta elettronica fornito dai passeggeri era: m\* \* \* \* \*.o\* \* \* \* \*@gmail.com. k\*\*\*\*\*.com effettuava la prenotazione in nome dei passeggeri e, nel corso della prenotazione, veniva generato un indirizzo di posta elettronica specifico per tale prenotazione, il quale veniva registrato nel sistema del vettore aereo come indirizzo di posta elettronica di contatto, il quale, nel caso di specie, era il seguente: 6703421@hositojsmezasemy.com. Nessun altro indirizzo di posta elettronica veniva registrato, né era noto al vettore aereo.

La **ricorrente** chiede il pagamento di EUR 500,00 e sostiene che i passeggeri avrebbero diritto alla compensazione pecuniaria in forza dell'articolo 7 del regolamento sui diritti dei passeggeri pari a [EUR 250,00 ciascuno, per un totale di] EUR 500,00. Con dichiarazione di cessione del 12 ottobre 2018, le parti avrebbero ceduto tale credito alla ricorrente. Da un lato, la ricorrente afferma che il volo avrebbe avuto un ritardo superiore alle tre ore, dall'altro, che la compensazione pecuniaria sarebbe dovuta anche per il fatto che il volo sia stato anticipato di quasi sei ore, circostanza comunicata ai passeggeri in data 10 giugno 2018, vale a dire meno di sette giorni prima del volo **[Or. 4]**. Sarebbe stato agevole per la resistente individuare le prenotazioni effettuate tramite la piattaforma k\*\*\*\*\*.com tra tutti gli indirizzi di posta elettronica registrati. La piattaforma sarebbe un'agenzia di viaggi. Spetterebbe al vettore aereo l'accertamento dell'identità della parte contraente. Ciò sarebbe evidente nel caso degli indirizzi di posta elettronica generati automaticamente.

La **resistente** contesta il fondamento e l'importo della domanda, chiede il rigetto del ricorso e sostiene che il volo non avrebbe avuto un ritardo superiore a tre ore, bensì di soli 29 minuti. L'anticipazione del volo sarebbe stata comunicata in data 23 maggio 2018 con messaggio di posta elettronica. La resistente non avrebbe potuto contattare direttamente i passeggeri, in quanto non le erano stati trasmessi i loro estremi. Dal punto di vista della protezione dei dati, ciò non sarebbe stato lecito, in quanto essa non avrebbe alcun rapporto contrattuale con k\*\*\*\*\*.com. Quest'ultima non sarebbe né un agente né un'agenzia di viaggi. Essa effettuerebbe le prenotazioni nei sistemi della resistente contro la sua volontà, fingendo di essere un passeggero. La resistente non potrebbe sapere se k\*\*\*\*\*.com abbia ricevuto la conferma della prenotazione, le carte d'imbarco e altre informazioni tramite l'indirizzo di posta elettronica specificamente generato. L'uso di k\*\*\*\*\*.com sarebbe imputabile al passeggero. Non sarebbe ragionevole esigere da una compagnia aerea il controllo dell'identità dell'effettivo titolare dell'indirizzo di posta elettronica registrato oppure l'adozione di misure investigative al fine di reperire il reale indirizzo di posta elettronica del rispettivo passeggero.

Il Bezirksgericht Schwechat (Tribunale circoscrizionale di Schwechat, Austria) adito in primo grado, respingeva la domanda della ricorrente con la **sentenza** impugnata. **[Or. 5]**

Oltre ai fatti non contestati esposti in premessa, detto giudice rilevava altresì che la resistente non avrebbe alcun rapporto contrattuale con la piattaforma di prenotazione k\*\*\*\*\*.com e che k\*\*\*\*\*.com non avrebbe accesso al sistema di prenotazione della resistente. Quest'ultima, esaminando ogni singola prenotazione, in particolare gli indirizzi di posta elettronica a tal fine registrati, sarebbe in grado di rendersi conto che un indirizzo di posta elettronica come quello utilizzato nel caso di specie possa essere molto probabilmente un indirizzo generato automaticamente. Tuttavia, poiché le prenotazioni in entrata a causa del loro elevato numero (circa 20.000 al giorno) non vengono aperte e controllate una ad una da un dipendente, la resistente non è inizialmente in grado di distinguere una prenotazione effettuata tramite k\*\*\*\*\*.com da quelle effettuate dai passeggeri stessi. Non è possibile stabilire se sia tecnicamente praticabile l'individuazione di una prenotazione effettuata tramite k\*\*\*\*\*.com senza aprire e controllare ogni singola prenotazione, né se la resistente sia tecnicamente in grado di impedire che le prenotazioni vengano effettuate tramite oppure da parte di k\*\*\*\*\*.com. In caso di modifiche dell'orario del volo, i passeggeri vengono informati dalla resistente anzitutto per posta elettronica. Ove ciò non dovesse funzionare, la resistente tenta di contattarli in altro modo, ad esempio, inviando anche un SMS al numero di telefono comunicato. La resistente inviava le informazioni relative all'anticipazione in data 23 e 29 maggio 2018 all'indirizzo di posta elettronica generato automaticamente da k\*\*\*\*\*.com. Gli avvisi venivano regolarmente consegnati in entrambi i casi. La resistente riteneva di aver informato i passeggeri della modifica dell'orario del volo. Il passeggero M\*\*\*\*\* O\*\*\*\*\* riceveva una e-mail da tickets@k\*\*\*\*\*.com in data 10 giugno 2018 al suo (consueto) indirizzo di posta elettronica m\*\* \* \* \*.o\*\* \* \* \*@gmail.com, in cui veniva informato del [Or. 6] nuovo orario di partenza alle 8:25 invece delle 14:40. [OMISSIS] Il giudice di primo grado non procedeva ad ulteriori accertamenti, in particolare con riguardo alla questione dell'orario di atterraggio del volo anticipato. Esso non ha neppure esaminato la questione se i passeggeri fossero a conoscenza o avrebbero dovuto essere a conoscenza del fatto che era stato loro assegnato un indirizzo di posta elettronica generato automaticamente, né se e in quale misura i passeggeri avessero avuto la possibilità di accedere alle informazioni inviate al suddetto indirizzo.

Avverso tale sentenza la ricorrente proponeva **appello** dinanzi a questo Collegio, chiedendo la riforma della sentenza impugnata con conseguente accoglimento della domanda. La ricorrente fa riferimento, in particolare, alla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea (di seguito: la «Corte») dell'11 maggio 2017 nella causa C-302/16, *Krijgsman*, e sostiene la necessità di identificare il passeggero il cui volo, successivamente cancellato, sia stato prenotato per il tramite di un terzo. Il vettore aereo dovrebbe dimostrare di aver fornito l'informazione e di non essere stato in grado di controllare se l'indirizzo di posta elettronica provenisse dal passeggero.

La resistente chiede il rigetto dell'appello. Essa contesta l'applicazione della sentenza della Corte dell'11 maggio 2017 nella causa C-302/16, *Krijgsman*, in quanto il vettore aereo avrebbe potuto ritenere che l'indirizzo di posta elettronica

comunicato fosse quello dei passeggeri. La resistente non avrebbe immaginato di aver informato un'agenzia di viaggi. Sarebbe imputabile ai passeggeri e non al vettore aereo il fatto che, nel corso delle operazioni di prenotazione, siano stati trasmessi dati di contatto [Or. 7] che non erano pertinenti ai passeggeri.

Infine, la resistente sostiene, nella sua **memoria di replica**, che l'anticipazione di diverse ore del volo previsto non potrebbe essere equiparata ad una cancellazione.

Questo Collegio, in qualità di **giudice d'appello**, è chiamato a pronunciarsi in secondo e ultimo grado sulle domande della ricorrente. Al riguardo, esso deve limitarsi ad esaminare i punti di diritto, sulla base delle disposizioni del diritto processuale nazionale [OMISSIS]. Esso deve verificare se l'anticipazione del volo possa dar luogo a un diritto a compensazione pecuniaria, come nel caso della cancellazione del volo (prima questione) e, successivamente, se i passeggeri possano essere considerati efficacemente informati dell'avvenuta cancellazione (seconda e terza questione).

Le soluzioni possibili sono le seguenti:

- a) Ove non si configuri una cancellazione del volo, è escluso un diritto alla compensazione pecuniaria per mancanza di inadempimento. Pertanto, la sentenza impugnata dovrà essere annullata e il giudice di primo grado dovrà valutare i fatti non sotto il profilo della cancellazione, bensì del presunto ritardo, che non ha costituito oggetto di esame.
- b) Ove si configuri una cancellazione del volo e la comunicazione per posta elettronica del 23 maggio 2018 costituisca un'informazione ai passeggeri della cancellazione del volo del 14 giugno 2018, non sussiste alcun diritto alla compensazione pecuniaria di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), punto i), del regolamento sui diritti dei passeggeri. Anche in tal caso, la sentenza impugnata dovrà essere annullata; il giudice di primo grado dovrà valutare i fatti sotto il profilo del presunto ritardo, che non ha costituito oggetto di esame.
- c) Ove le comunicazioni per posta elettronica del 23 e del 29 maggio 2018 non costituiscano un'informazione ai passeggeri della cancellazione del volo del 14 giugno 2018 [Or. 8], l'informazione sarebbe stata fornita solo il 10 giugno 2018 (per posta elettronica da k\*\*\*\*\*.com). Dato che il volo sostitutivo veniva operato più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e quindi oltre il termine di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), punto iii), del regolamento sui diritti dei passeggeri, la sentenza impugnata dovrà essere riformata e la domanda della ricorrente dovrà essere accolta.

**Sulle questioni pregiudiziali:**

Sulla prima questione:

Il regolamento sui diritti dei passeggeri conferisce diritti in caso di inadempimenti quali il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo. L'anticipazione di un volo non è prevista.

Nel procedimento di primo grado, la ricorrente si è basata sul comunicato stampa del Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia; in prosieguo: il «BGH») n. 89/2015, X ZR 59/14. Il BGH, pur avendo pronunciato la sua sentenza, pubblicata il 9 giugno 2015, sulla base di un riconoscimento da parte del vettore aereo e benché non faccia ulteriori considerazioni nella decisione, tuttavia, nel suo comunicato stampa, riferisce la valutazione preliminare della Sezione, secondo la quale un'anticipazione non di minima entità del volo previsto da parte del vettore aereo può far sorgere un diritto alla compensazione pecuniaria ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento sui diritti dei passeggeri. L'originaria programmazione del volo viene meno anche nel caso di un'anticipazione di diverse ore.

Per contro, la resistente si basa, nella sua memoria di replica, su una sentenza dello Handelsgericht Wien (Tribunale di commercio di Vienna, Austria) del 13 novembre 2018, 1 R 285/18k [OMISSIS], secondo la quale, in ragione di una lacuna normativa non intenzionale, non è possibile l'applicazione in via analogica delle norme previste per la cancellazione del volo. La finalità del regolamento non consisterebbe nell'evitare l'anticipazione di un volo, [Or. 9] bensì il negato imbarco causato dall'overbooking. Va osservato che lo Handelsgericht Wien (Tribunale di commercio di Vienna, Austria) rinvia ad una decisione dell'Amtsgericht Hannover (Tribunale circoscrizionale di Hannover, Germania) [del 3 dicembre 2013], 561 C 3773/13. Si tratta della decisione di primo grado nella causa infine conclusa dal BGH con una sentenza di riconoscimento.

Questo Collegio propende per la soluzione elaborata dal BGH e ritiene che, a seguito dell'anticipazione del volo, venga meno la programmazione originaria e pertanto si configuri un caso di cancellazione del volo.

In considerazione delle diverse interpretazioni fornite dai giudici dell'Unione, il giudice d'appello è legittimato e tenuto a sottoporre la questione pregiudiziale alla Corte. Simili questioni sono già state sottoposte alla Corte nelle cause C-79/14 e C-345/19, ma tali procedimenti sono stati *medio tempore* cancellati dal registro. Analoghi rinvii pregiudiziali sono pendenti nelle cause C-10/20, Flighttright, e C-188/20, Azurair.

Sulla seconda questione:

Ai fini dell'esame della questione se i passeggeri siano stati informati dell'anticipazione sono rilevanti le seguenti disposizioni del diritto nazionale:

L'articolo 862 a dell'Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (codice civile generale austriaco; in prosieguo: l'«ABGB»), [OMISSIS] [nella versione vigente, invariata dal 1916] recita come segue:

«L'accettazione si considera tempestiva qualora la dichiarazione sia pervenuta al proponente entro il termine di scadenza. Nonostante il suo ritardo, tuttavia, il contratto è concluso ove il proponente dovesse essere a conoscenza del fatto che la dichiarazione di accettazione era stata inviata tempestivamente e, subito prima del suo recesso, non ne dà immediata comunicazione all'altra parte». [Or. 10]

L'articolo 12 dell'E-Commerce-Gesetz (legge sul commercio elettronico; in prosieguo: l'«ECG»), Bundesgesetzblatt (Gazzetta ufficiale federale; in prosieguo: il «BGBI») I, n. 152/2001, dispone quanto segue:

«Le dichiarazioni contrattuali elettroniche, le altre dichiarazioni elettroniche giuridicamente rilevanti e le conferme elettroniche di ricevimento si considerano pervenute qualora la parte cui sono destinate possa accedervi in circostanze normali. Non si può derogare alla presente disposizione a svantaggio dei consumatori».

Quanto all'accesso alle dichiarazioni quali la comunicazione di cui trattasi da parte del vettore aereo della modifica dell'orario di volo, la giurisprudenza nazionale ha sempre applicato l'articolo 862 a dell'ABGB. La disposizione è stata integrata dall'articolo 12 dell'ECG con riguardo alle dichiarazioni elettroniche. Secondo l'intenzione del legislatore desumibile dai lavori preparatori, tale disposizione corrisponde all'articolo 11, paragrafo 1, secondo trattino, della direttiva sul commercio elettronico, ma va al di là della direttiva, in quanto la norma di accesso prevista nella normativa nazionale si applica non solo alle dichiarazioni (ossia alla proposta oppure all'accettazione del contratto) e alle conferme di ricevimento, ma anche a tutte le altre dichiarazioni elettroniche giuridicamente rilevanti; inoltre, si applica anche qualora non si tratti di un servizio della società dell'informazione, ad esempio nel caso di un semplice scambio di dichiarazioni per posta elettronica. Tutte dette disposizioni prevedono una finzione di accesso che sorge essenzialmente quando la dichiarazione è accessibile. D'altro canto, ai sensi dell'articolo 5 del regolamento sui diritti dei passeggeri, l'informazione al passeggero potrebbe essere fornita solo quando quest'ultimo abbia ricevuto la comunicazione di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), punti ii) e iii), e al successivo paragrafo 2, del regolamento sui diritti dei passeggeri.

Occorre pertanto esaminare se l'accesso alla dichiarazione riguardante l'anticipazione del volo debba essere valutato in base al diritto nazionale in materia di accesso alla posta elettronica oppure in base alla direttiva sul [Or. 11] commercio elettronico, o se debba applicarsi esclusivamente il regolamento sui diritti dei passeggeri. L'applicazione della direttiva sul commercio elettronico e delle rispettive trasposizioni a livello nazionale si fonda sulla necessità di coordinare determinati diritti nazionali per il funzionamento del mercato interno (considerando 6). In senso favorevole a tale ultima tesi depone l'obbligo del vettore aereo operativo, di cui all'articolo 14, paragrafo 2, del regolamento sui diritti dei passeggeri, di presentare, in caso di cancellazione del volo, ad ogni passeggero coinvolto un avviso scritto contenente le regole in materia di

compensazione pecuniaria ed assistenza ai sensi del regolamento medesimo. Un ulteriore argomento a favore di un'interpretazione divergente dell'accesso alle dichiarazioni del vettore aereo è il fatto che i passeggeri che si trovano in viaggio non hanno necessariamente lo stesso accesso ai media elettronici che hanno nel proprio domicilio. Questo Collegio ritiene pertanto che l'esame della questione dell'informazione del passeggero concernente la cancellazione del volo debba svolgersi esclusivamente in base all'articolo 5 del regolamento sui diritti dei passeggeri.

Per quanto risulta a questo Collegio, tale questione non è stata ancora chiarita dalla giurisprudenza della Corte.

Sulla terza questione:

Quanto alla questione dell'informazione o dell'accesso nel caso di specie, occorre anzitutto operare un confronto con la sentenza della Corte dell'11 maggio 2017, nella causa C-302/16, *Krijgsman*. La Corte afferma, *inter alia*, che l'articolo 13 del regolamento sui diritti dei passeggeri precisa che il regolamento non limita in alcun modo il diritto del vettore aereo operativo di chiedere il rimborso a un operatore turistico o a qualunque altra persona con cui [Or. 12] abbia stipulato un contratto (sentenza *Krijgsman*, punto 30). Nella misura in cui tale circostanza sia rilevante ai fini della decisione, la sentenza *Krijgsman* non è applicabile al caso di specie. Infatti, è evidente che non esiste un rapporto contrattuale tra la piattaforma di prenotazione e il vettore aereo, bensì solo tra detta piattaforma e uno dei due passeggeri. Si dovrebbe pertanto considerare, specularmente rispetto alla sentenza *Krijgsman*, di negare la sussistenza del diritto alla compensazione pecuniaria e di invitare il passeggero a far valere tale diritto nei confronti della piattaforma di prenotazione.

Secondo un commento austriaco sull'articolo 12 dell'ECG, può ritenersi, in linea di principio, che non sussista l'accesso nel caso di account di posta elettronica standardizzati. Ovviamente, chiunque sia a conoscenza o debba essere a conoscenza di avere a disposizione un account del genere e non intervenga al riguardo (ad esempio, tramite un blocco oppure un trasferimento della posta in entrata) deve assumersi la responsabilità delle comunicazioni ivi consultabili, ove rechino pertinenti riferimenti. Dunque, le corrispondenti dichiarazioni producono effetti anche senza presa di conoscenza ([OMISSIS]). Dato che nell'intero procedimento non si fa menzione del fatto che il passeggero fosse a conoscenza oppure dovesse essere a conoscenza dell'esistenza dell'account di posta elettronica generato automaticamente, non gli sarebbe stato possibile accedere ad una comunicazione inviata in detto account.

Inoltre, questo Collegio rileva che le informazioni trasmesse alla piattaforma di prenotazione vengono, in linea di massima, trasferite al passeggero e che solo le informazioni in questione relative all'anticipazione del volo sono state trasferite in ritardo. Il passeggero ha fornito il corretto indirizzo di posta elettronica alla piattaforma di prenotazione e non era a conoscenza del fatto che non sarebbe stato



comunicato al vettore aereo. Quest'ultimo avrebbe potuto riconoscere con uno sforzo maggiore che si trattava di un indirizzo di posta elettronica generato automaticamente, [Or. 13] ma non avrebbe dovuto necessariamente trarre la conclusione che le comunicazioni inviate a detto indirizzo non sarebbero pervenute al passeggero o sarebbero pervenute in ritardo. Dato che, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4, del regolamento sui diritti dei passeggeri, l'onere della prova per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo incombe al vettore aereo operativo, questo Collegio conclude che, in una situazione nella quale l'utilizzazione dell'indirizzo di posta elettronica generato automaticamente non può essere imputata al passeggero né al vettore aereo, si deve ritenere, in caso di dubbio, che il vettore aereo non abbia ottemperato all'obbligo a lui incombente di informare il passeggero dell'anticipazione del volo.

Poiché tale questione non è stata ancora chiarita dalla giurisprudenza della Corte - per quanto risulta a questo Collegio - il giudice era obbligato al rinvio pregiudiziale.

[OMISSIS]

Landesgericht Korneuburg (Tribunale del Land di Korneuburg, Austria)

[OMISSIS]

Korneuburg, 26 maggio 2020

[OMISSIS]