

Causa C-45/24**Domanda di pronuncia pregiudiziale****Data di deposito:**

24 gennaio 2024

Giudice del rinvio:

Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria)

Data della decisione di rinvio:

13 dicembre 2023

Attore:

Verein für Konsumenteninformation

Convenuta:

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

L'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), in qualità di giudice di cassazione («Revision») [OMISSIS] nella causa proposta dall'attore Verein für Konsumenteninformation, 1060 Vienna, [OMISSIS] nei confronti della convenuta Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Paesi Bassi, 1182 GP Amstelveen, [OMISSIS] per un importo di EUR 95,14 [OMISSIS], nell'ambito di un ricorso per cassazione («Revision») dell'attore avverso la sentenza pronunciata il 21 marzo 2023 dal Landesgericht Korneuburg (Tribunale del Land, Korneuburg, Austria) in qualità di giudice d'appello, GZ 22 R 37/23f-23, con cui è stata riformata la sentenza del Bezirksgericht Schwechat (Tribunale circoscrizionale di Schwechat, Austria) del 17 novembre 2022, GZ 20 C 232/21 Z-1 7, ha

così statuito

in camera di consiglio:

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

1. Se il 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 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.

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

Motivazione:

A. Fatti:

- 1 I passeggeri avevano biglietti aerei, prenotati sul portale di prenotazioni online Opodo, per i voli KL 1840 e KL 743 del 19 agosto 2020 da Vienna a Lima con coincidenza ad Amsterdam e KL 744 e KL 1847 del 28 settembre 2020 da Lima a Vienna con coincidenza ad Amsterdam, operati dalla compagnia aerea convenuta. Opodo è un'agenzia di viaggi certificata IATA e, in quanto tale, è autorizzata a emettere biglietti aerei per la convenuta. Quest'ultima collaborava con Opodo già da almeno un decennio. Al momento della prenotazione, tra la convenuta e Opodo esisteva un contratto denominato «Global Incentive» che prevedeva determinati importi a titolo di premio per l'intermediaria Opodo nel caso in cui fosse stato venduto un certo numero di biglietti della convenuta. Né i contratti IATA né i contratti relativi agli incentivi stabilivano, nei rapporti tra la convenuta e Opodo, se e in quale misura Opodo potesse o fosse autorizzato ad addebitare ai passeggeri una commissione d'intermediazione.
- 2 I passeggeri hanno pagato in totale EUR 2 053,48 a Opodo. La convenuta ha cancellato i voli. I passeggeri hanno ottenuto un rimborso di EUR 1 958,34 per il costo dei biglietti prima di agire in giudizio. La differenza di EUR 95,14 costituisce la provvigione (commissione d'intermediazione) dell'agente di viaggio Opodo. La convenuta non era a conoscenza del concreto ammontare della stessa.
- 3 I passeggeri hanno ceduto i propri diritti al rimborso del costo dei biglietti all'attore, un'associazione di tutela dei consumatori, che ha accettato la cessione.

B. Posizioni processuali delle parti e stato del procedimento:

- 4 Con la sua domanda giudiziale, l'attore chiede alla convenuta, sulla base dell'articolo 8 del regolamento (CE) n. 261/2004, il versamento di EUR 95,14, oltre agli interessi. Esso ritiene che debba essere rimborsato il costo dei biglietti aerei comprensivo della commissione. A tal fine, sarebbe sufficiente che la convenuta sia a conoscenza del fatto che viene normalmente fissata una commissione e accetti che a fissarla sia l'intermediario. Fornendo i propri biglietti ad agenzie di viaggio online come Opodo, la convenuta amplia il proprio raggio d'azione. Sarebbe ingiusto non imporle il rimborso della commissione d'intermediazione, tanto più che essa trae vantaggio dalla rivendita degli stessi da parte di Opodo. Dalla giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea (in prosieguo: la «Corte») non potrebbe dedursi che l'inclusione della commissione nel prezzo totale da rimborsare presupponga che la convenuta abbia autorizzato anche il concreto ammontare della commissione.
- 5 La convenuta ha chiesto il rigetto della domanda giudiziale. La medesima ha sostenuto che non esisteva alcun accordo relativo all'addebito di una provvigione e che essa ignorava, in generale, se Opodo richiedesse una siffatta provvigione e, se del caso, quale fosse l'importo della stessa. La convenuta non avrebbe autorizzato prezzi diversi dal prezzo del biglietto; secondo la giurisprudenza della Corte, una siffatta autorizzazione sarebbe il presupposto affinché i passeggeri possano esigere dalla stessa anche il rimborso della provvigione in caso di cancellazione.
- 6 Il giudice di primo grado ha aderito alla tesi dell'attore e ha accolto la domanda giudiziale.
- 7 Il giudice d'appello ha aderito alla tesi della convenuta e ha respinto l'impugnazione.
- 8 Con il ricorso per cassazione («Revision»), l'attore chiede una riforma della sentenza d'appello volta all'accoglimento della sua domanda.
- 9 Nel suo controricorso, la convenuta chiede che il ricorso per cassazione («Revision») di cui trattasi sia respinto sulla base di motivi formali e, in subordine, che non sia accolto sulla base di motivi sostanziali.

C. Disposizioni pertinenti:

- 10 L'articolo 2, lettera f), l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), e l'articolo 8, paragrafo 1, primo trattino, 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 prosieguo: il «regolamento sui diritti dei passeggeri») così recitano, unitamente ai rispettivi titoli:

«Articolo 2

Definizioni

Ai sensi del presente regolamento si intende per:

a) (...)

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;*

g) (...)

Articolo 5

Cancellazione del volo

1. *In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri coinvolti:*

a) *è offerta l’assistenza del vettore operativo a norma dell’articolo 8;*

b) (...)

Articolo 8

Diritto a rimborso o al riavviamento

1. *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, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso:*

– (...).»

D. Motivazione del rinvio pregiudiziale

- 11 Il regolamento sui diritti dei passeggeri mira a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri (considerando 1). In casi di cancellazione del volo, i passeggeri dovrebbero poter ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o avere la possibilità di proseguire il viaggio con un volo alternativo in condizioni soddisfacenti, e dovrebbero beneficiare di un’adeguata assistenza durante il periodo di attesa di un volo successivo (considerando 13).

- 12 Per raggiungere tali obiettivi, l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), del regolamento sui diritti dei passeggeri stabilisce che, in caso di mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto [«cancellazione del volo»; articolo 2, lettera l), del regolamento sui diritti dei passeggeri], il vettore aereo operativo deve offrire ai passeggeri coinvolti l'assistenza a norma dell'articolo 8 del regolamento sui diritti dei passeggeri. L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento sui diritti dei passeggeri prevede il diritto di scelta del passeggero. In base al primo trattino della lettera a), lo stesso può chiedere il rimborso del prezzo pieno del biglietto, «allo stesso prezzo al quale è stato acquistato».
- 13 L'articolo 2, lettera f), del regolamento sui diritti dei passeggeri definisce il biglietto come «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».
- 14 Già nella sua sentenza del 12 settembre 2018 nella causa Harms/Vueling Airlines SA (C-601/17) la Corte ha affrontato la questione della portata del diritto dei passeggeri al rimborso ai sensi dell'articolo 5, in combinato disposto con l'articolo 8 del regolamento sui diritti dei passeggeri, in relazione alle commissioni d'intermediazione. Come nella presente causa, i passeggeri di tale causa avevano acquistato biglietti aerei tramite la piattaforma di intermediazione Opodo. Dopo la cancellazione del volo, il vettore aereo aveva rimborsato solo il prezzo del biglietto, ma non la commissione d'intermediazione. La Corte ha anzitutto rilevato, in generale, che il regolamento sui diritti dei passeggeri ha come obiettivi non solo di garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri, ma anche di assicurare un equilibrio tra gli interessi di tali passeggeri e quelli dei vettori aerei (punto 15). Alla luce di tali obiettivi, si deve osservare che «una commissione riscossa da un intermediario presso un passeggero, al momento dell'acquisto di un biglietto, deve, in linea di principio, essere considerata come una componente del prezzo da rimborsare ai passeggeri in caso di cancellazione del volo». Detta inclusione deve tuttavia essere soggetta a taluni limiti, tenuto conto degli interessi dei vettori aerei che essa mette in discussione (punto 16). Dalla definizione di biglietto di cui all'articolo 2, lettera f), del regolamento sui diritti dei passeggeri 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 autorizzat[e], e pertanto non possono essere fissate a sua insaputa» (punto 17). Tale interpretazione è corroborata dalla giurisprudenza della Corte, da cui discende che il rimborso parziale del «prezzo del biglietto» di cui all'articolo 10, paragrafo 2, lettere da a) a c), del regolamento sui diritti dei passeggeri, nel caso in cui il vettore aereo imbarchi un passeggero in una classe inferiore rispetto a quella per la quale questi ha acquistato il suo biglietto, deve essere determinato prendendo in considerazione la sole componenti «inevitabili» di detto prezzo, nel senso che è necessario pagarle per poter fruire, in cambio, dei servizi proposti dal vettore aereo (punto 18). In effetti, una componente del prezzo del biglietto fissata all'insaputa del vettore aereo non può essere considerata necessaria per fruire dei servizi offerti da quest'ultimo (punto 19). Alla luce di tutte le considerazioni che

precedono, occorre rispondere alla questione posta dichiarando che il regolamento sui diritti dei passeggeri, e in particolare il suo articolo 8, paragrafo 1, lettera a), deve 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 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 una persona intervenuta in qualità di intermediario tra questi ultimi due, a meno che tale commissione sia stata fissata all'insaputa del vettore aereo in questione»*. Spetta al giudice del rinvio verificare tale circostanza (punto 20).

- 15 Con tale decisione della Corte, viene precisato che la commissione d'intermediazione è, in linea di principio, parte integrante del rimborso ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento sui diritti dei passeggeri. Tuttavia, l'eccezione stabilita dalla Corte, in base a cui il rimborso della provvigione (commissione d'intermediazione) presuppone che la commissione non sia stata «fissata all'insaputa del vettore aereo in questione» (punto 20) apre diverse possibilità interpretative. Ci si chiede, in particolare, con quale grado di specificità il vettore aereo debba essere stato informato della commissione tanto nel merito quanto, eventualmente, riguardo all'importo della stessa, e su chi gravi l'onere di provare che il vettore aereo ne avesse o meno la necessaria conoscenza.
- 16 Per quanto riguarda tali aspetti, i giudici degli Stati membri hanno finora attuato in modo non uniforme la sentenza della Corte nella causa Harms (C-601/17) [v., di seguito, anche Degott in Schmid, BeckOK Fluggastrechte-Verordnung, 28° edizione (2023), articolo 8, paragrafo 4, lettera b)]:
- 17 a) L'Amtsgericht Eilenburg (Tribunale circoscrizionale di Eilenburg, Germania) ha, ad esempio, ritenuto che (anche) al vettore aereo sia noto che i rivenditori di biglietti aerei applicano normalmente, per il loro servizio di intermediazione, una commissione che il passeggero deve pagare in aggiunta al prezzo del biglietto corrisposto al vettore aereo al fine di ottenere l'emissione o la consegna di un biglietto da parte del rivenditore. Il vettore aereo avrebbe tacitamente acconsentito a tale approccio offrendo i propri voli sulla piattaforma di intermediazione affinché essi fossero commercializzati attraverso l'intermediario. Non sarebbe necessario che il vettore aereo fosse a conoscenza dello specifico importo della commissione, calcolata dall'intermediario nel singolo caso. Nell'ambito di un equo bilanciamento degli interessi, dovrebbe al contrario essere sufficiente che il vettore aereo fosse a conoscenza dell'esistenza di una commissione d'intermediazione [Amtsgericht Eilenburg (Tribunale circoscrizionale di Eilenburg), 14 maggio 2021. 2 C 706/20 = BeckRS 2021. 12201).
- 18 b) L'Amtsgericht Frankfurt am Main (Tribunale circoscrizionale di Francoforte sul Meno, Germania) ha dichiarato, alla luce della sentenza della Corte, che, in linea di principio, il vettore aereo in questione deve rimborsare le commissioni al fine di garantire un livello di protezione dei consumatori il più

possibile elevato, ma allora non si potrebbe sostenere che un vettore aereo può invocare la propria ignoranza se, pur avendo la possibilità di conoscere la specifica commissione applicata, la ignora [Amtsgericht Frankfurt am Main (Tribunale circoscrizionale di Francoforte sul Meno), 13 luglio 2021, 31 C 736/21 (96), pubblicata su dejure.org].

- 19 c) In risposta all'obiezione di una compagnia aerea secondo cui una commissione sarebbe stata fissata a sua insaputa, l'Amtsgericht Köln (Tribunale circoscrizionale di Colonia, Germania) ha affermato che è ovvio che un agente di viaggio che esercita un'attività commerciale sul mercato percepisce una commissione a fronte dello svolgimento di un'attività. Non sarebbe chiaro e neppure la compagnia aerea spiegherebbe adeguatamente per quale motivo essa dovrebbe essere all'oscuro di tale circostanza. Il fatto che la compagnia aerea non abbia eventualmente una preventiva conoscenza dell'importo della provvigione stabilito nel dettaglio, sarebbe irrilevante. Dalla decisione della Corte non si può dedurre la necessità di un'esatta conoscenza dell'importo in questione, tanto più che, in tal caso, l'obbligo fondamentale di rimborsare la commissione affermato dalla Corte in virtù dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento sui diritti dei passeggeri sarebbe probabilmente vanificato e la compagnia aerea potrebbe, in tal caso, eludere l'obbligo in esame adottando misure idonee [Amtsgericht Köln (Tribunale circoscrizionale di Colonia), 17 novembre 2021. 117 C 128/21 = BeckRS 2021, 47798].
- 20 d) In riferimento alla sentenza della Corte, il Landgericht Landshut (Tribunale del Land, Landshut, Germania) ha ritenuto che, nel caso di una compagnia aerea che non influisce in alcun modo sull'applicazione di una commissione da parte dell'agente di viaggio scelto dai passeggeri e sull'importo della commissione stessa, ma che «coscientemente e volontariamente, senza la necessità di un'ulteriore autorizzazione, consente la vendita [dei propri biglietti], tramite agenti di viaggio, da un sistema di prenotazione globale, consapevole del fatto che gli agenti di viaggio vendono i biglietti ai clienti finali a prezzi da loro stessi stabiliti», non sia necessaria la conoscenza dell'importo specifico della provvigione applicata dagli agenti di viaggio [Landgericht Landshut (Tribunale del Land, Landshut), 3 dicembre 2021, 14 O 2303/21 = BeckRS 2021, 55342].
- 21 e) Al contrario, nella sua decisione emessa in sede di appello in relazione alla summenzionata sentenza del Landgericht Landshut (Tribunale del Land, Landshut), l'Oberlandesgericht München (Tribunale superiore del Land, Monaco di Baviera, Germania) ha dedotto dalla valutazione effettuata dalla Corte nella causa Harms che «è rilevante la conoscenza specifica del vettore aereo in relazione alla fissazione del prezzo del biglietto venduto». Contrariamente a quanto afferma il Landgericht Landshut (Tribunale del Land, Landshut), la possibilità o la probabilità astratta, accettata dal vettore aereo, dell'esistenza di una provvigione applicata dall'agente di viaggio per un importo che il vettore aereo non conosce non sarebbe sufficiente. Solo se il vettore aereo è al corrente del fatto che una commissione pagata dallo stesso o una provvigione addebitata dall'agente di viaggio e di cui il vettore è a conoscenza si riflette sul prezzo del

biglietto, è opportuno che tali importi, in quanto componenti del prezzo del biglietto, siano rimborsati in caso di cancellazione del volo. In caso contrario, è opportuno non imputare le provvigioni al prezzo del biglietto, in quanto è stato il passeggero ad avvalersi dell'intermediario per la prenotazione dei biglietti aerei, cosicché l'addebito delle provvigioni deve essere in linea di principio imputato a tale rapporto contrattuale [Oberlandesgericht München (Tribunale superiore del Land, Monaco di Baviera), 20 luglio 2022, 20 U 8835/21e = BeckRS 2022. 17623].

- 22 Anche nella presente causa, i giudici di merito interpretano in maniera non uniforme la sentenza della Corte. Mentre il giudice di primo grado non ritiene necessario che il vettore aereo conosca l'importo specifico della commissione, il giudice d'appello è di parere opposto.
- 23 Secondo la valutazione del Collegio, la Corte è chiamata a fornire precisazioni al fine di garantire che in futuro la sentenza che la stessa ha emesso nella causa Harms riceva un'applicazione uniforme da parte degli organi giurisdizionali degli Stati membri. A tale riguardo, al Collegio appare logico che il vettore aereo non possa obiettare di esser stato all'oscuro dell'importo specifico della commissione, purché la commissione non fosse insolitamente elevata, il che deve essere dimostrato dal vettore aereo. È evidente che un vettore aereo deve presumere che un intermediario commerciale per la vendita di biglietti con il quale esso collabora operi, di norma, solo a fronte di una commissione per la propria intermediazione.

Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria)

Vienna, 13 dicembre 2023

[OMISSIS]