

Causa C-328/23

**Sintesi della domanda di pronuncia pregiudiziale ai sensi dell'articolo 98,
paragrafo 1, del regolamento di procedura della Corte di giustizia**

Data di deposito:

25 maggio 2023

Giudice del rinvio:

Oberster Gerichtshof (Austria)

Data della decisione di rinvio:

25 aprile 2023

Ricorrenti:

J

A

Convenute:

Reisebüro GmbH

R GmbH

Oggetto del procedimento principale

Protezione dei consumatori – Pacchetti turistici e servizi turistici collegati – Direttiva (UE) 2015/2302 – Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto – Risoluzione fondata sul verificarsi di circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione – Informazioni precontrattuali

Oggetto e fondamento giuridico del rinvio pregiudiziale

Interpretazione del diritto dell'Unione, articolo 267 TFUE

Questioni pregiudiziali

1. Se l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati (GU L 326, dell'11 dicembre 2015, pag. 1) debba essere interpretato nel senso che devono essere considerate circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto turistico o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, legittimano il consumatore a risolvere il contratto di pacchetto turistico senza spese di risoluzione e vengono invocate dal viaggiatore, quelle circostanze che

- possono sussistere già all'atto della conclusione del contratto di pacchetto turistico; oppure
- non possono sussistere già all'atto della conclusione del contratto di pacchetto turistico, bensì devono verificarsi per la prima volta tra detto momento e
 - la dichiarazione di risoluzione, oppure
 - il momento dell'inizio del pacchetto turistico.

2. Se l'articolo 12, paragrafo 2, della succitata direttiva (UE) 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che rientrano tra le circostanze inevitabili e straordinarie ivi indicate quelle che

- non sono note alle parti all'atto della conclusione del contratto di viaggio, oppure
- possono essere note alle parti all'atto della conclusione del contratto di viaggio, oppure
- non possono essere previste dalle parti all'atto della conclusione del contratto di viaggio; oppure
- possono essere previste dalle parti all'atto della conclusione del contratto di viaggio e, se del caso, in base a quali criteri concreti risultanti dalla direttiva; oppure
- all'atto della conclusione del contratto di pacchetto turistico erano sì, a grandi linee, note alle parti, ma non era ancora possibile stimare (tutt'al più con un certo grado di probabilità) quale forma specifica avrebbero assunto (ad esempio se, a causa di una pandemia [nella specie: di Covid] in corso già da mesi [nella specie: da più di dieci] nella località di vacanza fossero stati imposti dalle autorità ulteriori test e/o misure di confinamento o restrizioni alla libertà di circolazione); oppure

– completamente a prescindere dal grado di conoscenza delle persone coinvolte, devono essere valutate unicamente sulla base di criteri oggettivi e, se del caso, sulla base di quali criteri concreti risultanti dalla direttiva.

3. Se l'articolo 5 della succitata direttiva (UE) 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che tra le informazioni precontrattuali che devono essere messe a disposizione del viaggiatore – in particolare, tra le informazioni su «formalità sanitarie» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera f) – rientrino anche quelle relative ai test e/o alle misure di confinamento o restrizioni alla libertà di circolazione imposti nella località di vacanza in ragione della pandemia.

In caso di risposta affermativa alla terza questione:

4. Se l'articolo 5 della succitata direttiva (UE) 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che, laddove le parti emendino (adeguino; «modifichino la prenotazione») consensualmente le condizioni del contratto di pacchetto turistico dopo la sua conclusione – ad esempio (come nel caso di specie) in relazione a singoli servizi turistici ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), come i servizi di trasporto, l'itinerario del viaggio o la data del viaggio –, le informazioni precontrattuali che devono essere fornite al viaggiatore devono essere nuovamente messe a disposizione o messe a disposizione in forma aggiornata per intero (anche se non sono interessate dalla «modifica della prenotazione») o in parte.

Disposizioni di diritto dell'Unione fatte valere

Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, in particolare articolo 5, articolo 12, paragrafo 2

Disposizioni nazionali fatte valere

Pauschalreisegesetz (legge austriaca sui pacchetti turistici; in prosieguo: il «PRG»), in particolare articolo 2 paragrafo 12, articolo 4, paragrafo 1, articolo 10

Breve esposizione dei fatti e del procedimento

- 1 I ricorrenti sono consumatori e vivono in Austria nelle vicinanze del confine tedesco. La prima convenuta gestisce un'agenzia di viaggi e, all'inizio del 2021, ha venduto ai ricorrenti un pacchetto turistico a Cuba organizzato dalla seconda convenuta.
- 2 Il 20 gennaio 2021, allorquando in Austria veniva imposto un lockdown a causa della pandemia di Covid, i ricorrenti si rivolgevano a una collaboratrice dell'agenzia di viaggio prima convenuta, loro conoscente.

- 3 La collaboratrice dell'agenzia di viaggio, che lavorava in regime di home working, li invitava a casa propria dove spiegava loro che, in quel momento, viaggiare comportava una quarantena di dieci giorni al rientro in Austria nonché i necessari test PCR e che, in seguito, sarebbe stato più facile, opzione questa che veniva però respinta dai ricorrenti. La collaboratrice spiegava che era possibile volare a Cuba, circostanza questa di cui la seconda ricorrente si mostrava entusiasta. La seconda ricorrente rispondeva in senso affermativo alla collaboratrice dell'agenzia di viaggi che le chiedeva se, in considerazione della sua disabilità fisica – in particolare, della necessità di servirsi di una sedia a rotelle per gli spostamenti – fosse in grado di affrontare un siffatto viaggio. La collaboratrice dell'agenzia di viaggi e i ricorrenti interpretavano il sito del Ministero degli Esteri austriaco (BMEIA) nel senso che, in quel momento, l'ingresso a Cuba era sì consentito ma che, tuttavia, era necessario sia per il volo, che per l'ingresso nel paese un test PCR. La collaboratrice dell'agenzia di viaggi evidenziava ai ricorrenti che i viaggiatori sarebbero stati portati nell'albergo prenotato e che avrebbero dovuto rimanere nella struttura sino al ricevimento dell'esito del test. La collaboratrice dell'agenzia di viaggi non menzionava il fatto che, malgrado un esito negativo del test, i ricorrenti avrebbero potuto muoversi al di fuori della struttura dell'albergo solo decorsi cinque giorni.
- 4 Il 20 gennaio 2021 i ricorrenti prenotavano un pacchetto turistico dal 13 febbraio 2021 al 3 marzo 2021 con volo Monaco di Baviera-Francoforte-Varadero (e ritorno) e sistemazione in albergo con trattamento all-inclusive.
- 5 Nei documenti di viaggio inviati ai ricorrenti il 20 gennaio 2021 a mezzo e-mail veniva evidenziato che i passeggeri dovevano disporre di un certificato medico rilasciato non più di 72 ore prima del loro arrivo, accompagnato da un test PCR negativo per il coronavirus (COVID-19) e che, al loro arrivo, sarebbero stati sottoposti a un ulteriore test di tal genere. Venivano fornite le seguenti informazioni aggiuntive:

«A causa della diffusione del coronavirus (COVID-19), a partire dal 19 dicembre 2020, ore 00:00, e fino a nuovo avviso, si sconsigliano i viaggi, in particolare, quelli turistici e non necessari. Occorre mettere in conto, inoltre, continue restrizioni nella circolazione aerea e nel traffico turistico, nonché ampie limitazioni relative alla vita pubblica.

– *Pagina principale BMEIA Homepage*

Ingresso a Cuba: consentito.

Condizioni: test PCR negativo per il virus SARS-CoV-2, realizzato entro le 72 ore precedenti all'ingresso. Ulteriore test a pagamento al momento dell'ingresso nell'aeroporto. Non è prevista quarantena. (...)

– *Dal 1° gennaio 2021 all'ingresso deve essere presentato un test negativo PCR per il virus SARS-CoV-2 realizzato entro le 72 ore precedenti. In aggiunta, i viaggiatori in entrata sono sottoposti in aeroporto a un test COVID il cui esito*

dovrebbe essere disponibile entro un periodo dalle 24 alle 48 ore. Attualmente, i costi si aggirano su USD 30 (pagabili con carta di credito) a persona. I viaggiatori in entrata devono comunicare il proprio indirizzo a Cuba. In caso di esito positivo del test, i viaggiatori vengono prelevati dal loro indirizzo e condotti in una struttura statale per la quarantena. In caso di esito negativo del test, è consentito spostarsi liberamente in tutto il paese. (...)».

- 6 Veniva, inoltre, fatto riferimento alle attuali disposizioni sanitarie e in materia di ingresso per i cittadini austriaci pubblicate sul sito Internet del BMEIA. I viaggiatori dovevano informarsi tempestivamente presso le competenti rappresentanze all'estero. Al più tardi 48 ore prima della partenza era necessario prendere visione dell'avviso di sicurezza aggiornato diramato dall'Auswärtiges Amt (Ministero degli Esteri) [tedesco] per la rispettiva regione turistica e procedere, se del caso, a un adeguamento dei documenti di ingresso. Per i cittadini non tedeschi o per i cittadini di paesi con un rischio Covid più elevato potevano valere disposizioni diverse in materia di ingresso. Occorreva tener conto delle disposizioni vigenti in materia di COVID-19 per i voli prenotati. Informazioni al riguardo erano reperibili sulla pagina Internet della rispettiva compagnia aerea.
- 7 Il 22 gennaio 2021 la collaboratrice dell'agenzia di viaggi consegnava ai ricorrenti i documenti di viaggio, e in tale sede la stessa evidenziava la necessità di un test PCR per il volo, oltre all'effettuazione di un nuovo test PCR all'aeroporto di Cuba. Non è stato possibile accertare che si sia parlato del livello di allerta per i viaggi diramato dal BMEIA o del fatto che, alla data della prenotazione, il 20 gennaio 2021, per i viaggi a Cuba valeva il livello di allerta 6; la questione della quarantena di cinque giorni all'interno della struttura dell'albergo non veniva affrontata.
- 8 Il 12 febbraio 2021 il primo ricorrente chiedeva alla collaboratrice dell'agenzia di viaggi se le informazioni da lei fornite sui test PCR fossero ancora valide, circostanza questa da lei confermata dopo aver verificato sul sito Internet del BMEIA. Venivano discusse anche le condizioni di ingresso a Cuba; tuttavia, la collaboratrice dell'agenzia di viaggi non menzionava l'avviso, contenuto in tale sito dal 6 febbraio 2021, relativo all'esecuzione di un test a pagamento il quinto giorno dopo l'ingresso. Non è stato possibile stabilire a quali obblighi o a quali divieti fossero soggetti i turisti in detto periodo.
- 9 Il 13 febbraio 2021 i ricorrenti si recavano all'aeroporto di Monaco di Baviera, dove veniva loro rifiutata la partenza per mancata presentazione di un test PCR.
- 10 Dopo il loro rientro e a fronte dell'indicazione, da parte della collaboratrice dell'agenzia di viaggi, che potesse essere dovuto un importo forfettario a titolo di indennizzo pari all'85 % del prezzo del viaggio, le parti si accordavano per uno spostamento della data del viaggio al 20 febbraio 2021 con partenza dall'aeroporto di Francoforte sul Meno e imputazione del prezzo del viaggio sino a quel momento corrisposto.

- 11 Il 19 febbraio 2021 i ricorrenti ricevevano dalla prima convenuta i documenti di viaggio in cui si rinviava, ancora una volta, al sito Internet del BMEIA, e desumevano da detti documenti di essere responsabili in proprio dell'ingresso in Germania.
- 12 Il 18 e il 19 febbraio 2021, i ricorrenti compivano delle ricerche, sia sul sito Internet del BMEIA con riferimento a Cuba, sia su diversi siti [BMEIA, ÖAMTC (Automobile club austriaco), [sito del] Governo tedesco] sulle condizioni di ingresso in Baviera a fini di transito dal territorio del Tirolo, classificato dal 14 febbraio 2021 come zona di diffusione di una variante del virus, rinvenendo informazioni in parte contraddittorie in merito a se e, in caso affermativo, a quali condizioni restrittive, un siffatto ingresso fosse possibile.
- 13 Con riferimento a Cuba, sul sito Internet del BMEIA era pubblicato, accanto alle informazioni generali, non specifiche per paese riprese al punto 5, l'avviso di seguito riportato, aggiornato al 18 febbraio 2021 e che, alla data di conclusione del contratto di viaggio, il 20 gennaio 2021, non era ancora presente: *«A partire dal 6 febbraio 2021 deve essere presentato all'ingresso un test PCR negativo per il virus SARS-CoV-2 realizzato entro le 72 ore precedenti. In aggiunta, i passeggeri in ingresso sono sottoposti a un test Covid. Attualmente, i costi per il test si aggirano su USD 30 (pagabili con carta di credito) a persona. In seguito, quarantena obbligatoria a pagamento in una struttura individuata dallo Stato cubano (principalmente alberghi). Ulteriore test a pagamento il quinto giorno dopo l'ingresso. Il risultato dovrebbe essere disponibile entro un periodo dalle 48 alle 72 ore».*
- 14 Il 19 febbraio 2021, a fronte di una richiesta della seconda ricorrente in merito alla «quarantena» a Cuba, la collaboratrice dell'agenzia di viaggi consultava l'ambasciata austriaca in tale paese per avere informazioni sulle disposizioni in materia di ingresso. Secondo l'Ambasciata austriaca, i viaggiatori dovevano restare in albergo sino all'ottenimento del risultato del test PCR da effettuare in loco, ma potevano nel frattempo intrattenersi liberamente nella struttura dell'albergo, che in linea di principio non poteva essere più lasciata dopo le ore 20:00. La collaboratrice dell'agenzia di viaggi comunicava ciò alla seconda ricorrente senza informarsi preventivamente presso la seconda convenuta in merito ad altre disposizioni in materia di quarantena. Non si era parlato dell'esattezza o meno dell'informazione pubblicata sul sito Internet del BMEIA con riferimento a Cuba e relativa a un ulteriore test da effettuare il quinto giorno dopo l'ingresso. I ricorrenti tenevano, tuttavia, conto di detta informazione, poiché l'iscrizione al viaggio rinviava al sito Internet del BMEIA. Essi presupponevano, quindi, di dover trascorrere dieci giorni in quarantena a Cuba e ritenevano che non fosse più ragionevole partire.
- 15 Con e-mail alla prima convenuta del 19 febbraio 2021 i ricorrenti dichiaravano di non intraprendere il viaggio «a causa di circostanze inevitabili e straordinarie (risoluzione per venir meno della base negoziale)» e chiedevano il rimborso dell'importo da loro pagato.

- 16 In ogni caso, il 19 febbraio 2021 vigeva per i viaggi nell'intero territorio di Cuba il livello di allerta 6 del BMEIA (livello massimo).

Argomenti essenziali delle parti nel procedimento principale

- 17 I ricorrenti chiedono che le convenute siano condannate in solido al rimborso dell'intero prezzo del viaggio. Essi si fondano sulla violazione di obblighi di comunicazione e di informazione, su un'attività di consulenza e di vendita inficiata da carenze, ma anche su circostanze inevitabili e straordinarie che avrebbero avuto un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto turistico e avrebbero reso una partenza irragionevole.
- 18 Le convenute ritengono che non si siano verificate circostanze inevitabili e straordinarie. I ricorrenti sarebbero stati a conoscenza sin dall'inizio della situazione legata alla pandemia e non si sarebbero aggiunte circostanze nuove. La prima convenuta, quale agente di viaggio, sarebbe priva di legittimazione passiva.

Breve esposizione della motivazione del rinvio pregiudiziale

- 19 Il giudice di primo grado accoglieva la domanda nel merito e affermava che il livello di allerta massimo 6 per i viaggi, dichiarato il 19 febbraio 2021, consentirebbe la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 2, del PRG, poiché esso integrerebbe una circostanza straordinaria a prescindere dal fatto che la pandemia sarebbe stata in corso già da un anno. Inoltre, i ricorrenti non avrebbero potuto prevedere quali restrizioni sarebbero state applicate all'ingresso in Germania e all'ingresso a Cuba, che avrebbero reso - nel loro complesso - irragionevole il viaggio. Le convenute dovrebbero altresì rispondere di violazioni del contratto che ne avrebbero giustificato la risoluzione da parte dei ricorrenti e che fonderebbero un obbligo di risarcimento del danno.
- 20 Il giudice d'appello annullava detta sentenza e rinviava il caso al giudice di primo grado affinché si pronunciasse nuovamente previa integrazione del procedimento. Le condizioni per una risoluzione senza pagamento di indennizzo non sarebbero state soddisfatte poiché i ricorrenti avrebbero prenotato il pacchetto turistico pur essendo a conoscenza della pandemia e dei conseguenti inviti ad astenersi da viaggi turistici e non necessari, cosicché non spetterebbe loro alcuna tutela. La quarantena aggiuntiva imposta in seguito al test da compiere all'ingresso a Cuba non sarebbe una circostanza inevitabile e straordinaria che incide sostanzialmente sull'esecuzione del pacchetto turistico. Il venditore e l'organizzatore rispondono sì di errori quanto alle informazioni da fornire ai ricorrenti in occasione della modifica della prenotazione; tuttavia, in base agli accordi contrattuali, i ricorrenti che, avendo ricevuto una corretta informazione, non hanno intrapreso il secondo viaggio e ai quali deve essere imputata la mancata partenza alla prima data prevista, avrebbero diritto a un rimborso del prezzo di viaggio solo previa detrazione di un importo forfettario a titolo di indennizzo dell'85 % del prezzo dei servizi turistici e comunque non del prezzo del volo.

- 21 L'Oberster Gerichtshof (Corte Suprema, Austria) è chiamato ora a pronunciarsi sul ricorso proposto dai ricorrenti contro l'annullamento della sentenza e con cui gli stessi chiedono la conferma della sentenza di primo grado di accoglimento della domanda. Quale giudice di ultima istanza, l'Oberster Gerichtshof è tenuto al rinvio, quando la corretta applicazione del diritto dell'Unione non è così ovvia da non lasciare alcuno spazio a ragionevoli dubbi. Dubbi di tale natura sussistono nel caso di specie.
- 22 Sulla prima questione: la decisione della controversia dipende in maniera decisiva dall'interpretazione dell'articolo 12, paragrafo 2, e dell'articolo 5 della direttiva 2015/2302, cui deve uniformarsi, dal canto suo, anche l'interpretazione dell'articolo 10, paragrafo 2, e dell'articolo 4 del PRG. Questioni analoghe sono state già sottoposte alla Corte in più occasioni.
- 23 Sulla seconda questione: sull'interpretazione dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, in base al quale il viaggiatore ha diritto di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie «verificatesi» nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, sussistono, nella dottrina di lingua tedesca, posizioni diverse. Mentre taluni autori reputano irrilevante che le circostanze straordinarie sussistano all'atto della conclusione del contratto o della dichiarazione di risoluzione o solo poco prima dell'inizio del viaggio e ritengono che il diritto di risoluzione a titolo gratuito debba essere riconosciuto in presenza di siffatte circostanze anche quando il viaggiatore prenota un pacchetto turistico pur nella consapevolezza dell'esistenza di un'epidemia, ad esempio, nella speranza (da ultimo disattesa) che la situazione migliori prima dell'inizio del viaggio, altri sostengono invece che una risoluzione a titolo gratuito può essere fondata unicamente su eventi che, all'atto della prenotazione, non erano prevedibili, poiché circostanze prevedibili non sarebbero «inevitabili e straordinarie». Altri ancora sottolineano invece che la circostanza che legittima la risoluzione non dovrebbe essere stata imprevedibile. Una serie di altri autori evidenzia, inoltre, che non spetterebbe alcuna tutela a chi prenoti il proprio viaggio pur essendo a conoscenza di una situazione di pericolo in essere.
- 24 Sulla terza e sulla quarta questione: il testo e i considerando della direttiva 2015/2302 non forniscono alcuna indicazione chiara di quali obblighi informativi precontrattuali debbano essere posti a carico dell'organizzatore e/o del venditore con riferimento alle «formalità sanitarie» di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera f), e se esse ricomprendano anche le circostanze relative alle misure adottate nella località di vacanza in ragione della pandemia, qui rilevanti ai fini della decisione.
- 25 L'articolo 5, paragrafo 1, lettera f), della direttiva 2015/2302 non è, da un lato, incluso nell'elenco delle informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, che devono formare parte «integrante» del contratto di pacchetto turistico. Dall'altro lato, l'articolo 7, paragrafo 2, prevede che il contratto di pacchetto turistico deve riportare l'intero contenuto dell'accordo, comprese, in particolare, le informazioni di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera f).

- 26 Ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, le informazioni precontrattuali devono essere fornite «prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto di pacchetto turistico o da un'offerta corrispondente»; tuttavia, dalla formulazione letterale non è chiaro se e quali obblighi di informazione sussistano, e in quale misura, quando, successivamente alla prima conclusione del contratto di pacchetto turistico, parti di esso vengono nuovamente negoziate e, quindi, concordate in forma modificata («modifica della prenotazione»).

DOCUMENTO DI LAVORO