

Il diritto al rimborso spettante al passeggero in caso di cancellazione del volo nella giurisprudenza della Corte di giustizia dell'UE

di Donatella Bocchese

Title: The passenger's right to reimbursement in the event of flight cancellation under the case law of the Court of Justice of the European Union

Keywords: Air transport; Regulation No. 261/2004; Compensation and assistance to passengers

1. – Il paradigma normativo di riferimento predisposto dalle istituzioni europee per garantire «un elevato livello di protezione dei passeggeri» nel trasporto aereo è ancora oggi rappresentato dal reg. (CE) n. 261/2004, con cui queste hanno di cercato di attenuare i «gravi disagi e fastidi» (considerando n. 2) ai quali sono esposti i viaggiatori nelle fattispecie di negato imbarco, di cancellazione del volo e di ritardo prolungato (Corte giust., sent. 19 novembre 2009, cause riunite C-402/07 e C-432/07, punto 44; Corte giust., sent. 22 giugno 2016, causa C-255/15, punto 26; Corte giust., sent. 29 luglio 2019, causa C-354/18, punto 26; Corte giust., sent. 3 settembre 2020, causa C-356/19, punto 25; Corte giust., sent. 22 aprile 2021, causa C-826/19, punto 26).

Il provvedimento pone a carico del vettore aereo operativo, ossia di colui «che opera o intende operare un volo nell'ambito di un contratto con un passeggero o per conto di un'altra persona, fisica o giuridica, che abbia concluso un contratto con tale passeggero» (art. 2, lett. b) una serie di obblighi, variabili in relazione al tipo di impedimento, che «non possono essere oggetto di restrizione o rinuncia [...] per effetto di clausole derogatorie o restrittive» contenute nel contratto di trasporto (art. 15§1).

È bene, altresì, precisare che siffatti obblighi non pregiudicano né il diritto del passeggero ad agire per ottenere «un risarcimento supplementare» («*compensación suplementaria*», nella versione spagnola «*indemnisation complémentaire*», in quella inglese «*further compensation*», nella versione inglese – art. 12§1), né, tantomeno, quello del vettore, che abbia corrisposto una compensazione pecuniaria od ottemperato agli obblighi posti a suo carico dal provvedimento, «di chiedere un risarcimento a chiunque, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile» (art. 13. Corte giust., sent. 19 novembre 2009, cause riunite C-402/07 e C-432/07, punto 68; Corte giust., sent. 17 dicembre 2015, causa C-257/14, punto 46; Corte giust., sent. 11 maggio 2017, causa C-302/16, punto 29; Corte giust., sent. 21 dicembre 2021, causa C-263/20, punto 54).

Si tratta, quindi, di un testo normativo in cui sono racchiusi gli strumenti necessari a garantire una soglia minima ed inderogabile di tutela in favore dei passeggeri, in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro o da un aeroporto situato in un Paese terzo ma con destinazione in un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro, laddove il volo sia operato da un «vettore comunitario» (art. 3§1), definito dall'art. 2, n. 11, del reg. (CE) n. 1008/2008, sulla prestazione dei servizi aerei all'interno della Comunità (rifusione).

Dal 2005, questo sistema protettivo è stato adottato anche dal legislatore italiano per disciplinare gli impedimenti vettoriali che ricadono sotto l'egida del codice della navigazione, il quale oltre a ricomprendere le omologhe fattispecie disciplinate dal testo eurounitario, trova applicazione anche nel caso d'interruzione del viaggio (art. 947, comma 1, c. nav.).

Il provvedimento europeo presenta una struttura precettiva particolarmente sintetica, ragione per la quale è stato oggetto di numerosi e ripetuti interventi interpretativi della Corte di giustizia dell'Unione europea, la quale recentemente è nuovamente intervenuta su un tema particolarmente delicato, qual è quello del rimborso del costo del biglietto che compete al passeggero, in caso di cancellazione del volo.

Quest'ultimo evento, dal punto di vista tecnico-giuridico, consiste nella mancata effettuazione di «un volo originariamente previsto» sul quale era «stato prenotato almeno un posto» (art. 2, lett. l, reg. (CE) n. 261/2004).

A tale fattispecie, che non presuppone l'adozione di un'esplicita decisione del vettore (Corte giust., sent. 13 ottobre 2011, causa C-83/10, punto 29; Corte giust., sent. 21 dicembre 2021, causa C-263/20, punto 21), è stata, poi, assimilata in via interpretativa, l'anticipazione del volo di più di un'ora da parte dell'*actual carrier* (Corte giust., sent. 21 dicembre 2021, causa C-263/20, punti da 17 a 35).

La nozione di volo, in assenza di una specifica definizione positiva nel regolamento del 2004, è stata enucleata dalla giurisprudenza, la quale, in più circostanze, ha avuto modo di precisare che per tale deve intendersi «un'operazione di trasporto aereo» e, più precisamente «un'«unità» di tale trasporto, realizzata da un vettore» secondo un «itinerario» (così: Corte giust., sent. 10 luglio 2008, causa C-173/07 punto 40; Corte giust., sent. 13 ottobre 2011, causa C-83/10, punto 27; Corte giust., sent. 22 giugno 2016, causa C-255/15 punto 20), ossia un «programma» da esso «previamente stabilito» (Corte giust., sent. 19 novembre 2009, cause riunite C-402/07 e C-432/07, punto 30; Corte giust., sent. 13 ottobre 2011, causa C-83/10, punto 27; Corte giust., sent. 22 aprile 2021, causa C-826/19, punti 34 e 35; Corte giust., sent. 21 dicembre 2021, causa C-263/20, punti 19 e 20) nel quale sia indicato «il percorso» dell'aereo «dall'aeroporto di partenza a quello di destinazione, secondo una determinata tempistica» (in questi termini: Corte giust., sent. 13 ottobre 2011, causa C-83/10, punto 28).

Conseguentemente il biglietto aereo, che conferisce al passeggero un diritto al trasporto, potrà, a seconda delle circostanze, avere ad oggetto uno o più voli (Corte giust., sent. 22 giugno 2016, causa C-255/15, punto 21).

In caso di cancellazione del volo, il vettore operativo è obbligato nei confronti del passeggero: (i) a corrispondergli una compensazione pecuniaria positivamente predefinita e commisurata alla lunghezza ortodromica del volo (ex art. 5§1, lett. c, e 7) (sulla natura giuridica della compensazione, tra i numerosi contributi: A. Pepe, Inadempimento e compensazione pecuniaria nel trasporto aereo, in Riv. dir. civ. 6/2017, 1639 ss.), (ii) a fornirgli una specifica e variegata assistenza di carattere materiale (ex art. 9) (ii) ed, infine, a consentirgli di operare la scelta tra il rimborso del prezzo pieno del biglietto, entro sette giorni, e la riprotezione su un volo alternativo verso la destinazione finale - in condizioni di trasporto comparabili - non appena possibile ovvero in una data successiva gradita allo stesso passeggero (art. 8§1).

Il rimborso del biglietto, che deve essere effettuato allo stesso prezzo pagato per il suo acquisto, può avere ad oggetto sia la parte o le parti di viaggio non effettuate, che la parte o le parti di viaggio già effettuate, laddove il volo cancellato sia divenuto inutile rispetto all'originario programma di viaggio del passeggero, al quale, in tale ultima eventualità, potrà anche essere riconosciuto - laddove necessario - il diritto ad un volo verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile (art. 8§1, lett. a).

Nella Comunicazione della Commissione del 25 settembre 2024, recante gli orientamenti interpretativi relativi al reg. (CE) n. 261/2004 (C/2024/5678), in merito alle modalità del rimborso del prezzo del biglietto, è stato precisato che questo deve essere effettuato «principalmente attraverso il versamento di una somma di denaro», giacché quello che si realizza «mediante buoni viaggio e/o altri servizi» rappresenta un «mezzo di rimborso sussidiario [...] soggetto alla condizione supplementare dell'«accordo» firmato dal passeggero» (p. 17), che presuppone il consenso libero ed informato di tale soggetto (Corte giust., sent. 21 marzo 2024, causa C-76/23, punto 20 e 22).

2. – Come anticipato, la Corte di giustizia all'inizio di quest'anno si è nuovamente espressa in merito al diritto al rimborso del biglietto in caso di cancellazione del volo (Corte giust., sent. 15 gennaio 2026, causa C-45/24), richiamando il suo precedente arresto reso, nel 2018, nel caso Harms (Corte giust., sent. 2 settembre 2018, causa C-601/17, con nota di N. Onesti, *Il rimborso dovuto dal vettore in caso di cancellazione di un volo - o situazione equiparata - include sia il costo del biglietto sia l'importo relativo alla commissione di intermediazione salvo che la commissione sia stata fissata all'insaputa del vettore aereo*, in *Dir. mar.* 2019, 553 ss.), nel quale, per la prima volta, aveva affrontato il tema della rimborsabilità della commissione di intermediazione esatta da una piattaforma di prenotazione *on-line*, unitamente al corrispettivo per l'acquisto del biglietto aereo.

In tale circostanza il collegio aveva ritenuto che in caso di cancellazione del volo, il prezzo del biglietto da prendere in considerazione per la determinazione dell'importo del rimborso dovuto dal vettore al passeggero, avrebbe dovuto necessariamente ricomprendere anche la *fee* d'intermediazione corrisposta da quest'ultimo all'intermediario, a meno che non fosse stata fissata all'insaputa del vettore, poiché in tale eventualità non avrebbe potuto essere considerata come una componente del prezzo del biglietto «necessaria per fruire dei servizi offerti» da tale operatore (Corte giust., sent. 2 settembre 2018, causa C-601/17, punto 18).

Nella decisione del 2026, la Corte è stata chiamata a soffermarsi su alcune criticità legate all'adozione di siffatto criterio e, in particolare, se per la sua operatività il vettore debba essere a conoscenza non soltanto dell'addebito della commissione da parte dell'intermediario, ma anche del suo specifico ammontare ed, inoltre, su quale soggetto gravi l'onere di provare la conoscenza, in capo all'obbligato al trasporto, dell'applicazione della suddetta commissione.

Nel caso di specie alcuni passeggeri avevano acquistato dei biglietti aerei relativi a voli operati dalla KLM (da Vienna a Lima via Amsterdam il 19 agosto 2020 e da Lima a Vienna via Amsterdam il 28 settembre 2020) sul portale di un'agenzia di viaggio certificata dalla IATA ed autorizzata all'emissione dei titoli di trasporto per tale vettore, che aveva addebitato loro un'unica somma, comprensiva sia del costo del biglietto aereo, che di quello riferibile all'attività di intermediazione da essa espletata per l'acquisto dei titoli di trasporto.

La Corte ha, in primo luogo, ritenuto del tutto priva di fondamento giuridico la distinzione tra «commissione di intermediazione» e «provvigione», prospettata dal vettore aereo, per minare la ricevibilità della prima questione pregiudiziale sollevata dal giudice *a quo*, secondo il quale la commissione rappresenterebbe la remunerazione corrisposta dal vettore aereo all'agenzia di viaggio per la vendita dei

biglietti, mentre la provvigione la somma da quest'ultima ricevuta dai propri clienti per i servizi in loro favore resi.

L'infondatezza di tale assunto, secondo gli interpreti del diritto eurounionale, deriverebbe dal fatto che sia il giudice del rinvio, che la sentenza Harms si erano limitati a far espresso riferimento al «rimborso dell'importo percepito dall'intermediario presso un passeggero aereo» e, quindi, alla «differenza tra l'importo pagato da tale passeggero per il biglietto aereo e quello ricevuto da tale vettore aereo» (Corte giust., sent. 15 gennaio 2026, causa C-45/24, punto n. 26), assunto che, però, desta alcune perplessità.

Tale affermazione sembra, invero, viziata da una petizione di principio, giacché la differenza tra quanto complessivamente corrisposto dal passeggero e quanto ricevuto dal vettore aereo, altro non è che il corrispettivo del servizio di intermediazione, espletato dalla piattaforma di prenotazione in favore del passeggero e sembra, piuttosto, sottendere la volontà di non prendere una precisa posizione sulla natura di tale remunerazione, che varia in base alla qualificazione dei rapporti intercorrenti tra vettore ed intermediario, da un lato, e tra quest'ultimo ed il passeggero, dall'altro, come, peraltro, confermato dall'avvocato generale nelle sue conclusioni (punto 36).

Dal punto di vista giuridico, il costante richiamo presente sia nella sentenza del 2018, che in quella del 2026 alla «vendita dei biglietti» non contribuisce a fare chiarezza, dal momento che il contratto intercorrente tra il vettore e l'intermediario per l'ampia varietà dei suoi contenuti potrebbe presentare elementi di affinità con differenti schemi negoziali, tra cui quello di mediazione (art. 1754 ss. c.c.) nel quale il corrispettivo dell'mediatore è denominato «provvigione», mentre il rapporto tra l'intermediario ed il passeggero potrebbe essere sussunto nello schema del mandato con rappresentanza (art. 1703 c.c.), nel quale la remunerazione del servizio reso dal mandatario, quando determinata in misura fissa o percentuale, nella prassi commerciale è denominata anche «commissione» (in dottrina sul punto: N. Onesti, *Il rimborso*, cit., 562 ss.).

Attraverso l'interconnessione di tali differenti negozi si realizza un'equa composizione degli interessi sottesi all'offerta e alla domanda di trasporto, poiché, da un alto, il vettore si assicura un più ampio e capillare sistema distributivo dei servizi erogati, e, dall'altro, il passeggero riesce ad accedere a tali servizi a condizioni economiche particolarmente vantaggiose, grazie alle tariffe agevolate che l'accordo commerciale tra vettore ed intermediario, permette a quest'ultimo di applicare.

3. – Entrando nel merito della motivazione della decisione del 2026, si evidenzia come la Corte abbia, in parte, riproposto argomentazioni già sviluppate nel caso Harms, nel quale aveva messo in luce lo stretto collegamento che l'art. 8§1, lett. a, del reg. (CE) n. 261/2004 instaurerebbe tra la nozione di biglietto ed il suo prezzo di acquisto.

Dalla previsione definitoria presente nel provvedimento da ultimo richiamato (art. 2, lett. f) si evince non soltanto che il biglietto aereo è un titolo di legittimazione in quanto, qualunque forma rivesta, «dà diritto al trasporto», ma altresì che esso può essere emesso direttamente dal vettore, ovvero da un suo «agente autorizzato».

L'autorizzazione all'emissione dei biglietti aerei presuppone la sussistenza di uno specifico accordo commerciale tra il vettore e l'intermediario, che, nel caso di specie, era denominato «*Global Incentive*». Questo riconosceva all'agenzia dei premi in base al numero di biglietti venduti senza, però, specificare se tale operatore potesse o fosse stato autorizzato ad addebitare ai passeggeri una commissione d'intermediazione.

Ciononostante, la Corte ha ritenuto che anche «in assenza di qualsiasi clausola contrattuale esplicita prevista a tal fine» nell'accordo, la commissione esatta dall'intermediario sarebbe stata coperta dall'autorizzazione vettoriale.

Secondo i giudici, infatti, qualora il vettore accetti – anche implicitamente – che l'intermediario emetta i suoi biglietti, si presume che sia informato sulla pratica commerciale da questo seguita, consistente nell'applicazione di una commissione a carico dei passeggeri, all'atto di emissione dei titoli di trasporto.

Il criterio dell'autorizzazione, nell'intenzione dei giudici, sembrerebbe essere volto a garantire una più efficace protezione del passeggero, in quanto consentirebbe di esonerare il vettore dal rimborso soltanto in casi del tutto eccezionali, quando, cioè, l'intermediario abbia agito di propria iniziativa ed al fuori di ogni suo coinvolgimento, come nel caso in cui avesse proposto servizi di «*screen scraping*», che utilizzano dati estratti automaticamente dai siti web dei vettori, senza il loro consenso.

Occorre, tuttavia, rilevare che tale criterio introduce nella procedura di rimborso un elemento soggettivo e, più precisamente, una presunzione di conoscenza a carico del vettore superabile attraverso una prova negativa, sul cui contenuto i giudici non hanno avuto modo di esprimersi essendo stato acclarato, nel corso del procedimento davanti al giudice *a quo*, che l'*actual carrier* era a conoscenza dell'addebito della *fee* di intermediazione a carico dei passeggeri.

Appare, allora, utile prendere in considerazione quanto sostenuto al riguardo dall'avvocato generale nelle sue conclusioni. Questo ha, invero, ritenuto sufficiente che per evitare il rimborso della commissione, i vettori dimostrino «in maniera credibile tutte le circostanze del contesto rilevanti», vale a dire che «non erano a conoscenza della riscossione, da parte dell'intermediario, di commissioni nell'esercizio della sua attività e che non vi avevano consentito».

A ben vedere, però, questa ricostruzione finisce per pregiudicare il passeggero, in quanto, come riconosciuto dallo stesso avvocato generale, quest'ultimo per ottenere il rimborso della commissione dovrebbe «spiegare in maniera motivata, che la collaborazione tra il vettore aereo e l'intermediario era concepita in modo che il vettore dovesse essere a conoscenza della riscossione di una commissione al momento della vendita dei suoi biglietti da parte dell'intermediario, e che via abbia acconsentito» (punto 56 delle conclusioni), onere, davvero, eccessivamente gravoso per il fruitore del trasporto, soprattutto se riguardato da una prospettiva filoconsumeristica (sul punto, cfr., le considerazioni di J. Dejonckheere, *Reimbursement of Commission Charged by Intermediaries After Flight Cancellation. A Legal Analysis of the Harm Case (C-601/17) and Its Impact on the Objectives of Regulation (EC) No 261/2004*, in 44 *Air & Space L.* 111 (2019)).

La Corte ha, invece, espressamente escluso che il rimborso della commissione sia subordinato alla conoscenza esatta, da parte del vettore aereo, del suo preciso ammontare, perché soluzione interpretativa eccessivamente afflittiva per il passeggero. Il vettore, infatti, per non procedere al rimborso della commissione, potrebbe essere indotto a sostenere di non aver avuto conoscenza del suo esatto importo, costringendo, il viaggiatore ad agire nei confronti dell'intermediario ed affrontare, così, ulteriori disagi e costi supplementari, certamente non in linea con l'obiettivo di garantire quell'elevato livello di protezione dei passeggeri, perseguito dal reg. (CE) n. 261/2004. Oltre a ciò non potrebbe neanche escludersi, che per evitare un simile inconveniente, il fruitore del trasporto potrebbe essere indotto a rinunciare all'utilizzo delle piattaforme di prenotazione, che pure svolgono un ruolo stabilizzatore nel mercato liberalizzato dei trasporti aerei, per rivolgersi direttamente al vettore e perdere, così, l'opportunità di beneficiare dei prezzi particolarmente vantaggiosi che queste ultime possono praticare, in forza degli accordi commerciali che intrattengo con i vettori aerei.

4. – Dall'art. 2, lett. *f*, del reg. (CE) n. 261/2004 i giudici, poi, hanno desunto, che laddove il biglietto non sia emesso direttamente dal vettore aereo, questo debba comunque «autorizzare» tutte le componenti del titolo di trasporto, ivi compreso il suo prezzo (Corte giust., sent. 15 gennaio 2026, causa C-45/24, punto 32), come già sostenuto nel 2018 (Corte giust., sent. 2 settembre 2018, causa C-601/17, punto 17) ed hanno, altresì, affermato che quando una piattaforma di prenotazione riscuote dal passeggero una somma di denaro per l'attività d'intermediazione svolta nel processo di acquisto del biglietto aereo, questa costituisca una componente del prezzo del biglietto e, più precisamente, una componente necessaria ed «inevitabile».

Il carattere inevitabile delle componenti del prezzo del biglietto è stato oggetto di attenzione da parte della Corte di giustizia nel caso *Mennens*, risalente al 2015 (Corte giust., sent. 22 giugno 2016, causa C-255/15), nel quale tale giudice si è pronunciato in merito al rimborso parziale del titolo di trasporto, nel caso di sistemazione del passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, fattispecie che è disciplinata dall'art. 10 del reg. (CE) n. 261/2004.

Secondo quanto statuito in tale occasione dalla Corte di giustizia, per la determinazione del rimborso in caso di *downgrading* del passeggero, devono essere prese in considerazione soltanto le componenti «ineluttabili» del prezzo, vale a dire quelle che questo deve necessariamente corrispondere «per usufruire del servizio proposto dal vettore aereo» (così: Corte giust., sent. 22 giugno 2015, causa C-255/15, punto 36; in merito, altresì: Corte giust., sent. 2 settembre 2018, causa C-601/17, punto 18).

Ecco, allora, che estendendo tale criterio alla cancellazione del volo, il rimborso del biglietto da parte del vettore aereo dovrebbe ricomprendere anche la commissione d'intermediazione applicata dalla piattaforma di prenotazione *on-line*, dal momento che in tal caso, l'acquisto del titolo di trasporto - come sostenuto dall'avvocato generale nelle sue conclusioni e condiviso dalla stessa Corte - dà vita ad «un'unica operazione negoziale» in relazione alla quale la commissione fa parte integrante del prezzo del biglietto e non può essere deselezionata dal passeggero nel corso del processo di acquisto di esso.

Secondo i giudici, quindi, la *fee* applicata dall'intermediario, in quanto parte integrante ed inevitabile del prezzo del biglietto emesso con l'autorizzazione - espressa o implicita - del vettore sarebbe sempre da quest'ultimo rimborsabile, ai sensi dell'art. 8§1, lett. *a*, del reg. (CE) n. 261/2004.

Alcune disposizioni del reg. (CE) n. 1008/2008 confortano la soluzione prospettata dalla Corte di giustizia. A presidio della trasparenza dei prezzi dei servizi aerei, l'art. 23§1 del provvedimento da ultimo richiamato dispone che il prezzo finale del trasporto a carico del passeggero debba includere «tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione».

La tariffa, in base alla previsione definitiva contenuta nell'art. 22, n. 18 di tale testo, altro non è che il prezzo che i passeggeri devono pagare ai vettori aerei o ai loro agenti o ad altri venditori di biglietti per il proprio trasporto sui servizi aerei, unitamente a tutte le condizioni per l'applicabilità di tale prezzo, comprese le remunerazioni offerte alle agenzie ed i costi dei servizi ausiliari.

Ecco, allora, che alla luce delle norme passate ora in rassegna, la commissione d'intermediazione, in quanto componente della tariffa passeggeri, costituirebbe un elemento sostanziale del prezzo di trasporto, che in caso di cancellazione del volo dovrebbe essere *de plano* rimborsato dal vettore ai sensi dell'art. 8§1, lett. *a*, del reg. (CE) n. 261/2004.

Il suo carattere inevitabile emergerebbe dal contenuto complessivo dell'art. 23, il quale dopo aver operato uno specifico riferimento agli elementi inevitabili e

prevedibili del prezzo del trasporto, menziona anche i supplementi di prezzo opzionali che sono, invece, correlati «a servizi che, venendo a completare il servizio aereo stesso, non sono né obbligatori né indispensabili per il trasporto dei passeggeri [...] cosicché il cliente può scegliere se accertarli o rifiutarli» (in questi termini: Corte giust., sent. 19 luglio 2021, causa C-112/11, punto 14), ragione per la quale essi devono essere sempre «comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di qualsiasi processo di prenotazione» ed oggetto dell'«esplicito consenso dell'interessato» (art. 23).

Il rimborso della commissione corrisposta dal passeggero dovrebbe, però, poter prescindere dalla ricorrenza dell'elemento soggettivo, ossia dalla circostanza che l'*actual carrier* abbia autorizzato l'intermediario, anche tacitamente, all'emissione dei biglietti, soluzione raggiungibile laddove si ritenesse che l'obbligo di rimborso di cui all'art. 8§1, lett. a, reg. (CE) n. 261/2004 gravi in maniera incondizionata sul vettore aereo operativo. Solo così ragionando, infatti, si potrebbe garantire un elevato livello di protezione ed affidamento dei passeggeri-consumatori ed un equo bilanciamento degli interessi in gioco (Corte giust., sent. 19 novembre 2009, cause riunite C-400/07 e C-432/07, punto 67; Corte giust., sent. 22 aprile 2021, causa C-826/19, punto 39), senza pregiudicare eccessivamente i vettori aerei i quali, in base al diritto applicabile, potrebbero sempre agire in base all'art. 13 del reg. (CE) n. 261/2004 nei confronti di «chiunque, inclusi i terzi» per ottenere il risarcimento dei danni subiti, ivi compresi quelli legati all'emissione dei biglietti aerei da parte di intermediari non autorizzati.

5. – La soluzione adottata dalla Corte di giustizia, condivisibile nella sostanza, sembra voler dare concreta attuazione a quelle «esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale» richiamate nel primo considerando del reg. (CE) n. 261/2004 attraverso un'interpretazione estensiva delle disposizioni che conferiscono diritti ai passeggeri aerei (Corte giust., sent. 19 novembre 2009, cause riunite C-402/07 e C-432/07, punto 45; Corte giust., sent. 22 aprile 2021, causa C-826/19 punto 61; Corte giust., sent. 21 dicembre 2021, causa C-263/20, punto 27).

La delicatezza del tema affrontato nella decisione trova conferma anche nell'«Agenda dei consumatori 2030 e piano d'azione per i consumatori nel mercato unico “Un nuovo impulso alla protezione dei consumatori, alla competitività e alla crescita sostenibile”» (COM 2025 (848) final), giacché, questa, tra le linee di azione individuate per il completamento del mercato unico, preconizza l'adozione di un pacchetto sulla mobilità dei passeggeri, che dovrebbe portare alla revisione di tutti i regolamenti sui diritti dei viaggiatori nelle diverse modalità di trasporto, ivi compreso il reg. (CE) n. 261/2004, e rimarca la necessità di pervenire ad una chiarificazione delle «norme sul rimborso dei biglietti aerei prenotati tramite intermediari» (p. 5).

A tale proposito giova, altresì, rilevare che già nella Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 novembre 2023, che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) 2012/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (COM (2023) 753 final), era stata prevista l'introduzione, nel reg. (CE) n. 261/2004, di una nuova previsione, l'articolo 8-*bis*, rubricato «Rimborso in caso di prenotazione del biglietto tramite un intermediario», che aprirebbe nuove prospettive per i fruitori del trasporto aereo.

Per meglio comprendere il contenuto di questa previsione, appare utile rilevare che il ruolo dell'intermediario nella procedura di rimborso dei biglietti aerei acquistati per il suo tramite, dipende da come esso ha agito nel processo di acquisto dei biglietti.

Laddove, infatti, questo abbia operato come mero intermediario di passaggio ed abbia, quindi, semplicemente trasmesso al vettore gli estremi di pagamento del

passaggero (*id est* la sua carta di credito) il rimborso del biglietto in favore del fruitore del trasporto sarà operato dal vettore semplicemente attraverso l'inversione del flusso di pagamento ricevuto dal passeggero. Laddove, invece, l'intermediario abbia pagato i biglietti al vettore aereo dal proprio conto (cd. rivenditore ufficiale) l'inversione del flusso di pagamento da parte del vettore produrrà i suoi effetti direttamente sul conto di tale soggetto, che dovrà, poi, ritrasferire tale importo al passeggero.

L'art. 8-*bis* cui si è fatto poc'anzi riferimento prevede che nel caso in cui il biglietto sia stato acquistato dal passeggero tramite un intermediario, il vettore aereo operativo potrà eseguire il rimborso di cui all'art. 8§1, lett. *a*, del reg. (CE) n. 261/2004 tramite tale soggetto, nel rispetto delle previsioni da esso poste (§1) ed in maniera del tutto gratuita sia per il passeggero, che per tutte le altre parti interessate (§3).

Il vettore e l'intermediario sono, in primo luogo, tenuti ad informare - in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile - il passeggero sulla procedura di rimborso, sia al momento della prenotazione, che in quello della sua conferma (§2) ed il vettore deve, inoltre, dichiarare pubblicamente - in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile - se accetta di trattare i rimborsi tramite intermediari e con quali di questi accetta di farlo (§4). Laddove l'intermediario abbia pagato i biglietti dal proprio conto, la previsione dispone, poi, che il vettore debba procedere al suo rimborso dell'intermediario entro sette giorni, decorrenti dalla data in cui il passeggero ha optato per il rimborso (*ex* art. 8§1, lett. *a*, primo trattino), in un'unica operazione, utilizzando lo stesso metodo di pagamento impiegato al momento della prenotazione e collegando il pagamento al riferimento di prenotazione originario. Spetterà, poi, all'intermediario provvedere al rimborso del passeggero tramite il metodo di pagamento originario, al più tardi entro altri sette giorni, informandone sia il passeggero, che il vettore (§5, lett. *a*).

Qualora, però, il passeggero non abbia ricevuto il rimborso entro quattordici giorni dalla data in cui ha optato per esso (*ex* art. 8§1, lett. *a*, primo trattino), la norma prevede, a sua tutela, che il vettore lo contatti, al più tardi il giorno successivo alla scadenza del suddetto termine, al fine di ricevere gli estremi per il pagamento del rimborso, che dovrà effettuare entro sette giorni, informandone il passeggero e l'intermediario (§5, lett. *b*).