Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Settima Sezione)

16 gennaio 2025*

«Rinvio pregiudiziale – Trasporti aerei – Regolamento (CE) n. 261/2004 – Articolo 8, paragrafo 1, lettera a) – Diritto al rimborso del biglietto aereo in caso di cancellazione del volo – Scelta tra il rimborso in denaro o sotto forma di buoni di viaggio – Articolo 7, paragrafo 3 – Nozione di "accordo firmato dal passeggero" – Creazione, da parte del passeggero, di un conto fedeltà sul sito Internet del vettore aereo»

Nella causa C-642/23,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dal Landgericht Düsseldorf (Tribunale del Land, Düsseldorf, Germania), con decisione del 16 ottobre 2023, pervenuta in cancelleria il 26 ottobre 2023, nel procedimento

**Flightright GmbH**

contro

**Etihad Airways P.J.S.C.,**

LA CORTE (Settima Sezione),

composta da M. Gavalec (relatore), presidente di sezione, Z. Csehi e F. Schalin, giudici,

avvocato generale: L. Medina

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

– per la Flightright GmbH, da M. Michel e R. Weist, Rechtsanwälte;

– per la Commissione europea, da G. von Rintelen e N. Yerrell, in qualità di agenti,

vista la decisione, adottata dopo aver sentito l'avvocata generale, di giudicare la causa senza conclusioni,

ha pronunciato la seguente

* Lingua processuale: il tedesco.

## Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), 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 (GU 2004, L 46, pag. 1).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra la Flightright GmbH, cessionario dei diritti di un passeggero (in prosieguo: la «cedente»), e la Etihad Airways P.J.S.C. (in prosieguo: la «Etihad Airways»), un vettore aereo, in merito al rimborso del biglietto della cedente il cui volo è stato cancellato.

### Contesto normativo

3 I considerando 1, 2, 4 e 20 del regolamento n. 261/2004 così recitano:

«(1) L'intervento della Comunità [europea] nel settore del trasporto aereo dovrebbe mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri. Andrebbero inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale.

(2) Il negato imbarco, la cancellazione del volo o i ritardi prolungati sono causa di gravi disagi e fastidi per i passeggeri.

(...)

(4) La Comunità dovrebbe pertanto migliorare le norme di protezione stabilite dal [regolamento (CEE) n. 295/91 del Consiglio, del 4 febbraio 1991, che stabilisce norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea (GU 1991, L 36, pag. 5)], sia per rafforzare i diritti dei passeggeri sia per provvedere affinché, nell'ambito di un mercato liberalizzato, i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate.

(...)

(20) Affinché i passeggeri possano efficacemente esercitare i propri diritti essi dovrebbero essere pienamente informati in merito ai loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato».

4 L'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento n. 261/2004 è così formulato:

«In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri interessati:

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

(...)».

5 L'articolo 7 di tale regolamento, intitolato «Diritto a compensazione pecuniaria», ai paragrafi 1 e 3 dispone quanto segue:

«1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri interessati ricevono una compensazione pecuniaria (...)

(...)

3. La compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1 è pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi».

6 L'articolo 8 di detto regolamento, intitolato «Diritto a rimborso o all'imbarco su un volo alternativo», al paragrafo 1 prevede quanto segue:

«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 (...)

(...)».

## Procedimento principale e questioni pregiudiziali

7 La cedente disponeva di una prenotazione confermata per un volo che la Etihad Airways doveva effettuare il 7 settembre 2020, in partenza da Düsseldorf (Germania) e a destinazione di Brisbane (Australia), con coincidenza ad Abu Dhabi (Emirati arabi uniti). La prenotazione riguardava un biglietto di ritorno cosiddetto «aperto», vale a dire che la data del volo di ritorno non era fissata. Il prezzo totale pagato per il volo di andata e ritorno era di EUR 1 189,00 per passeggero. La cedente ha versato tale somma a un operatore turistico.

8 Il volo da Düsseldorf ad Abu Dhabi è stato tuttavia cancellato. Dal momento che l'operatore turistico era fallito nel mese di luglio 2020 senza aver rimborsato il biglietto, il padre della cedente si è rivolto, a nome di quest'ultima, alla Etihad Airways. Tale vettore aereo ha proposto di procedere a una modifica formale della prenotazione, cosa che il padre della cedente ha accettato.

9 In occasione di un nuovo colloquio telefonico con un agente del servizio di assistenza della Etihad Airways, il padre della cedente ha ottenuto la conferma che alla cedente e al passeggero che avrebbe dovuto accompagnarla sarebbero state accreditate, in primo luogo, delle «*miglia*» da utilizzare su un volo operato dalla Etihad Airways, di un valore corrispondente a quello del pagamento effettuato per l'acquisto del loro biglietto e la cui durata di validità sarebbe stata di due anni, in secondo luogo, ulteriori «*miglia*» del valore di USD 400 (circa EUR 380) e, in terzo luogo, 5 000 «*miglia*» «Etihad Guest» aggiuntive. A tal fine, ogni passeggero doveva creare un conto fedeltà sul sito internet della Etihad Airways, cosa poi avvenuta.

10 Sebbene al passeggero che avrebbe dovuto accompagnare la cedente siano state accreditate le «*miglia*» promesse, ciò non è avvenuto nel caso di quest'ultima.

11 Con lettera del 16 marzo 2021, la Flightright ha informato la Etihad Airways che esercitava, a nome del padre della cedente e del passeggero che avrebbe dovuto accompagnarla, il diritto di opzione loro conferito dall'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004 e ha chiesto il rimborso integrale del biglietto, entro sette giorni, per tutte le parti del viaggio non effettuate.

12 Con lettera del 13 agosto 2021, la cedente ha dichiarato «a titolo precauzionale» che «[desiderava] ottenere il rimborso (...) ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), primo trattino, del regolamento n. 261/2004» e che cedeva «nuovamente alla [Flightright] il proprio diritto al rimborso».

13 Adito in primo grado dalla Flightright con un ricorso diretto al rimborso dell'intero prezzo del biglietto, l'Amtsgericht Düsseldorf (Tribunale circoscrizionale di Düsseldorf, Germania) ha respinto quest'ultimo con la motivazione che la Flightright poteva tutt'al più chiedere di essere compensata dei costi connessi al volo di andata, compensazione che essa non aveva però quantificato, anche dopo esservi stata invitata da detto giudice.

14 La Flightright ha interposto appello avverso tale sentenza dinanzi al Landgericht Düsseldorf (Tribunale del Land, Düsseldorf), giudice del rinvio, e gli ha chiesto di condannare la Etihad Airways al pagamento della somma di EUR 1 189, maggiorata degli interessi a decorrere dal 24 marzo 2021.

15 Il giudice del rinvio nutre dei dubbi sotto due profili. Da un lato, esso si chiede se l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 7, paragrafo 3, di tale regolamento, debba essere interpretato nel senso che, accettando un rimborso sotto forma di «*miglia*» e aprendo un conto fedeltà sul sito Internet della Etihad Airways, sul quale dovevano essere accreditate tali «*miglia*», la cedente ha prestato il suo «accordo firmato», ai sensi del citato articolo 7, paragrafo 3, quanto a tale forma di rimborso, sebbene non abbia confermato il suo accordo in tal senso con firma autografa.

16 Dall'altro lato, in caso di risposta affermativa, detto giudice si chiede se la cedente possa revocare l'opzione da essa esercitata in favore di un rimborso sotto forma di «*miglia*», e chiedere nuovamente il rimborso del biglietto sotto forma di una somma di denaro, qualora il vettore aereo operativo non accrediti le «*miglia*» sul suo conto fedeltà, nonostante l'accordo concluso in tal senso.

17 In tale contesto, il Landgericht Düsseldorf (Tribunale del Land, Düsseldorf) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), [del regolamento n. 261/2004], in combinato disposto con l'articolo 7, paragrafo 3, [di tale regolamento], debba essere interpretato nel senso che sussiste un valido accordo firmato dal passeggero per il rimborso del prezzo del biglietto sotto forma di buoni di viaggio e crediti qualora il passeggero stesso abbia creato, sul sito internet della compagnia aerea, un conto cliente elettronico sul quale i buoni di viaggio e i crediti devono essere trasferiti, senza che egli abbia confermato con firma autografa il proprio accordo per tale modalità di rimborso.

2) In caso di risposta affermativa alla prima questione: se il passeggero possa revocare il suo accordo validamente prestato per il rimborso del prezzo del biglietto sotto forma di buoni di viaggio e crediti ed esigere nuovamente l'adempimento mediante pagamento in denaro, qualora la compagnia aerea successivamente non accrediti sul conto cliente i buoni di viaggio e i crediti promessi».

## Sulle questioni pregiudiziali

### *Sulla prima questione*

18 Con la sua prima questione il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 7, paragrafo 3, di tale regolamento, debba essere interpretato nel senso che, in caso di cancellazione di un volo da parte del vettore aereo operativo, si ritiene che il passeggero abbia dato il suo «accordo firmato» al rimborso del biglietto sotto forma di buoni di viaggio qualora abbia creato, sul sito Internet del vettore aereo di cui trattasi, un conto fedeltà sul quale detti buoni dovevano essere trasferiti, senza aver confermato il proprio accordo per tale forma di rimborso mediante firma autografa.

19 In forza dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), di tale regolamento, il passeggero dispone, in caso di cancellazione del volo, di un diritto al rimborso entro sette giorni, secondo quanto previsto nell'articolo 7, paragrafo 3, di detto regolamento, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato.

20 Quest'ultima disposizione prevede che il rimborso sia pagato in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi.

21 Da una lettura combinata dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004 risulta che, con tali disposizioni, il legislatore dell'Unione ha disciplinato le modalità di rimborso del biglietto in caso di cancellazione del volo. Al riguardo, la struttura dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento in esame indica che il rimborso del biglietto è effettuato, principalmente, sotto forma di una somma di denaro. Per contro, il rimborso sotto forma di buoni di viaggio si presenta come una modalità sussidiaria di rimborso, in quanto subordinato alla condizione supplementare di un «accordo firmato dal passeggero» (sentenza del 21 marzo 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punto 20).

22 Sebbene il regolamento n. 261/2004 non definisca la nozione di «accordo firmato dal passeggero» di cui al suo articolo 7, paragrafo 3, la Corte ha tuttavia dichiarato che, alla luce dell'obiettivo perseguito da tale regolamento di garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri e del dovere di informazione incombente al vettore aereo operativo, quali risultano, in sostanza, dai considerando 1, 2, 4 e 20 di detto regolamento, detta nozione presuppone, da un lato, che il passeggero interessato sia stato in grado di effettuare una scelta efficace e informata e, pertanto, di fornire un consenso libero ed informato al rimborso del suo biglietto sotto forma di buono di viaggio anziché che sotto forma di una somma di denaro (v., in tal senso, sentenza del 21 marzo 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punti 21 e da 26 a 29).

23 Dall'altro lato, quanto alla forma dell'accordo del passeggero, la Corte ha rilevato che, a condizione che il passeggero interessato abbia ricevuto informazioni chiare e complete, il suo «accordo firmato», ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004, può comprendere, in particolare, la sua accettazione esplicita, definitiva e inequivocabile di un rimborso del biglietto sotto forma di un buono di viaggio, mediante l'invio di un modulo compilato da detto passeggero sul sito Internet del vettore aereo operativo senza che tale modulo contenga la firma manoscritta o digitale del passeggero (v., in tal senso, sentenza del 21 marzo 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punto 34).

24 La Corte ha quindi dichiarato che, in caso di cancellazione di un volo da parte del vettore aereo operativo, si ritiene che il passeggero abbia espresso il proprio «accordo firmato» per il rimborso del biglietto sotto forma di un buono di viaggio quando ha compilato un modulo online sul sito Internet di tale vettore aereo, con il quale abbia optato per una siffatta modalità di rimborso, con esclusione di un rimborso sotto forma di una somma di denaro, qualora tale passeggero sia stato in grado di effettuare una scelta efficace e informata e, pertanto, di fornire un consenso informato al rimborso del suo biglietto sotto forma di un buono di viaggio anziché sotto forma di una somma di denaro, il che presuppone che il suddetto vettore aereo abbia fornito, in modo leale, a detto passeggero, un'informazione chiara e completa sulle diverse modalità di rimborso che erano a sua disposizione (sentenza del 21 marzo 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punto 37).

25 Pertanto, la nozione di «accordo firmato dal passeggero», ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004, non può essere interpretata restrittivamente nel senso che essa pone una condizione formale, come la firma autografa del passeggero, perché un passeggero possa validamente esprimere la sua accettazione esplicita, definitiva e inequivocabile al rimborso del suo biglietto sotto forma di un buono di viaggio.

26 Nel caso di specie, il giudice del rinvio si chiede se la creazione da parte del passeggero di un conto fedeltà sul sito Internet della Etihad Airways al fine di far accreditare su tale conto le «*miglia*» che quest'ultima si era impegnata a concedergli sia sufficiente per caratterizzare una simile accettazione esplicita, definitiva e inequivocabile da parte di detto passeggero per il rimborso del suo biglietto in tale forma.

27 Orbene, il semplice fatto di creare un conto fedeltà sul sito Internet del vettore aereo non può essere considerato sufficiente, in quanto tale, per ritenere che un passeggero abbia espresso un'accettazione esplicita, definitiva e inequivocabile, dal momento che la creazione di un conto del genere può essere meramente indicativa della volontà di un consumatore di partecipare, in modo generale, al programma fedeltà di un vettore aereo, circostanza che spetta al giudice del rinvio verificare.

28 Alla luce dei motivi che precedono, occorre rispondere alla prima questione dichiarando che l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 7, paragrafo 3, di tale regolamento, deve essere interpretato nel senso che, in caso di cancellazione di un volo da parte del vettore aereo operativo, non si ritiene che il passeggero abbia dato il suo «accordo firmato» al rimborso del biglietto sotto forma di buoni di viaggio qualora egli abbia creato, sul sito Internet del vettore aereo di cui trattasi, un conto fedeltà sul quale detti buoni dovevano essere trasferiti, senza aver confermato, con la sua accettazione esplicita, definitiva e inequivocabile, il proprio accordo per tale modalità di rimborso.

*Sulla seconda questione*

29 Considerata la risposta fornita alla prima questione, non è necessario rispondere alla seconda questione.

**Sulle spese**

30 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Settima Sezione) dichiara:

**L'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), 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 combinato disposto con l'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004,**

**deve essere interpretato nel senso che:**

**in caso di cancellazione di un volo da parte del vettore aereo operativo, non si ritiene che il passeggero abbia dato il suo «accordo firmato» al rimborso del biglietto sotto forma di buoni di viaggio qualora egli abbia creato, sul sito Internet del vettore aereo di cui trattasi, un conto fedeltà sul quale detti buoni dovevano essere trasferiti, senza aver confermato, con la sua accettazione esplicita, definitiva e inequivocabile, il proprio accordo per tale modalità di rimborso.**

Firme