Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Terza Sezione)

21 marzo 2024*

«Rinvio pregiudiziale – Trasporti aerei – Regolamento (CE) n. 261/2004 – Articolo 7, paragrafo 3 – Articolo 8, paragrafo 1, lettera a) – Diritto al rimborso del biglietto aereo in caso di cancellazione di un volo – Rimborso sotto forma di buoni di viaggio – Nozione di "accordo firmato dal passeggero" – Procedura di rimborso tramite un modulo disponibile sul sito Internet del vettore aereo operativo»

Nella causa C-76/23,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dal Landgericht Frankfurt am Main (Tribunale del Land, Francoforte sul Meno, Germania), con decisione del 2 gennaio 2023, pervenuta in cancelleria il 13 febbraio 2023, nel procedimento

Cobult UG

contro

TAP Air Portugal SA,

LA CORTE (Terza Sezione),

composta da K. Jürimäe, presidente di sezione, K. Lenaerts, presidente della Corte, facente funzione di giudice della Terza Sezione, N. Piçarra, N. Jääskinen e M. Gavalec (relatore), giudici,

avvocato generale: G. Pitruzzella

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

– per il governo francese, da J.-L. Carré, B. Herbaut e B. Travard, in qualità di agenti;

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

* Lingua processuale: il tedesco.

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

ha pronunciato la seguente

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 Cobult UG, cessionaria dei diritti di un passeggero, e la TAP Air Portugal SA, vettore aereo, in merito al rimborso del biglietto di detto passeggero 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 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 da detto regolamento, 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, lettere a) e c), di tale regolamento prevede quanto segue:

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

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

(...)

c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7 (…)».

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

«1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri 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 del medesimo regolamento, intitolato «Diritto a rimborso o al riavviamento», al paragrafo 1, lettera a), 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 questione pregiudiziale

7 Il volo in coincidenza prenotato da un passeggero, al prezzo di EUR 1 447,02, presso la TAP Air Portugal, previsto il 1º luglio 2020 con partenza da Fortaleza (Brasile) e destinazione Francoforte sul Meno (Germania), via Lisbona (Portogallo), è stato cancellato da tale vettore aereo operativo.

8 Dal 19 maggio 2020 detto vettore aereo mette a disposizione dei passeggeri, sulla home page del proprio sito Internet, una procedura che consente di presentare domande di rimborso, in particolare, per i voli da esso cancellati. I passeggeri possono quindi scegliere tra un rimborso immediato sotto forma di buoni di viaggio compilando un modulo online e un rimborso sotto altra forma, ad esempio una somma di denaro, a condizione che contattino previamente il servizio clienti del vettore aereo, affinché quest'ultimo proceda all'esame dei fatti.

9 Le condizioni di accettazione, disponibili solo in inglese, che il passeggero deve sottoscrivere dopo aver fornito le informazioni richieste (numero del biglietto, cognome, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono), precisano che, se il passeggero sceglie il rimborso sotto forma di un buono di viaggio, è escluso il rimborso del biglietto in denaro.

10 Orbene, secondo la TAP Air Portugal, il 4 giugno 2020 il passeggero interessato ha chiesto di essere rimborsato mediante un buono di viaggio e ha ricevuto per posta elettronica un buono di viaggio di importo pari a EUR 1 737,52, corrispondente al prezzo del biglietto iniziale, maggiorato di un supplemento.

11 Il 30 luglio 2020 tale passeggero ha ceduto i suoi diritti nei confronti della TAP Air Portugal alla Cobult, la quale ha chiesto, lo stesso giorno, a tale vettore aereo operativo di rimborsare in denaro, entro 14 giorni, il prezzo del volo cancellato.

12 Di fronte al rifiuto della TAP Air Portugal di effettuare il rimborso richiesto, la Cobult ha adito il giudice di primo grado competente, il quale ha respinto la sua domanda dichiarando che i diritti del passeggero cedente si erano estinti con il rimborso sotto forma di buono di viaggio.

13 La Cobult ha interposto appello avverso tale sentenza dinanzi al Landgericht Frankfurt am Main (Tribunale del Land, Francoforte sul Meno, Germania), giudice del rinvio.

14 Tale giudice nutre dubbi quanto all'interpretazione dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004, in forza del quale il biglietto può essere rimborsato con un buono di viaggio soltanto «previo accordo firmato dal passeggero». Esso si interroga, in particolare, sulla portata della nozione di «accordo firmato dal passeggero» («*mit schriftlichem Einverständnis*» nella versione in lingua tedesca di tale regolamento) al fine di valutare se le modalità di rimborso imposte dalla TAP Air Portugal tramite il suo sito Internet siano conformi a tale disposizione. A tal riguardo, detto giudice afferma che si potrebbe ritenere, in base a un primo orientamento, che il requisito di un accordo firmato dal passeggero costituisca un requisito di forma supplementare che mira a premunire il passeggero da una scelta affrettata e avventata a favore di un buono di viaggio, modalità di rimborso che il legislatore dell'Unione avrebbe ritenuto meno favorevole per tale passeggero. In tali circostanze, l'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004 osterebbe a una procedura di rimborso del biglietto con un buono di viaggio, come quella praticata dalla TAP Air Portugal.

15 In base a un secondo orientamento, esigere un accordo firmato dal passeggero, sotto forma di un accordo trasmesso per posta o per via elettronica, potrebbe allungare i termini di rimborso, aumentando al contempo l'onere per i vettori aerei connesso alla gestione amministrativa di tali rimborsi. Pertanto, una procedura di rimborso online composta da più fasi, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, potrebbe essere considerata conforme ai requisiti di cui all'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004.

16 In tali circostanze, il Landgericht Frankfurt am Main (Tribunale del Land, Francoforte sul Meno) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:

«Se l'articolo 7, paragrafo 3, del [regolamento n. 261/2004] debba essere interpretato nel senso che un accordo firmato dal passeggero per il rimborso del prezzo del biglietto, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), primo trattino, [di tale regolamento], sotto forma di un buono di viaggio, sussista già qualora il passeggero opti per tale buono sul sito Internet del vettore aereo operativo, con esclusione di un successivo rimborso in denaro del prezzo del biglietto, e riceva detto buono per posta elettronica, mentre il rimborso del prezzo del biglietto in denaro è possibile solo dopo aver contattato il vettore aereo operativo».

Sulla questione pregiudiziale

17 Con la sua questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), 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 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 ha optato per una siffatta forma di rimborso con esclusione di un rimborso sotto forma di una somma di denaro, mentre quest'ultima modalità di rimborso era soggetta al rispetto di una procedura comprendente ulteriori fasi da effettuare presso il servizio clienti di detto vettore aereo.

18 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 del biglietto, entro sette giorni, secondo quanto previsto all'articolo 7, paragrafo 3, di detto regolamento, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato.

19 Quest'ultima disposizione prevede che il rimborso è 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.

20 Dal combinato disposto 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. A tale riguardo, la struttura dell'articolo 7, paragrafo 3, di tale regolamento 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 è subordinato alla condizione supplementare di un «accordo firmato dal passeggero».

21 Il regolamento n. 261/2004 non definisce cosa si debba intendere con tale nozione di «accordo firmato dal passeggero».

22 A questo proposito, da un lato, occorre osservare che la nozione di «accordo» va intesa, secondo il suo significato usuale, come un consenso libero e informato. Nel contesto dell'articolo 7, paragrafo 3, di detto regolamento, tale nozione richiede quindi il consenso libero e informato del passeggero ad ottenere il rimborso del suo biglietto sotto forma di un buono di viaggio.

23 Dall'altro lato, poiché l'articolo 7, paragrafo 3, dello stesso regolamento richiede un accordo «firmato» dal passeggero, occorre constatare che esiste una divergenza tra le diverse versioni linguistiche di tale disposizione.

24 Infatti, se è vero che il requisito di un «accordo firmato dal passeggero», contenuto nella versione in lingua francese di tale disposizione, trova un significato corrispondente nelle sue versioni in lingua bulgara («*с подписано съгласие на пътника*»), spagnola («*previo acuerdo firmado por el pasajero*»), ceca («*v případě dohody podepsané cestujícím*»), greca («*εφόσον συμφωνήσει εννυπογράφως ο επιβάτης*»), inglese («*with the signed agreement of the passenger*»), italiana («*previo accordo firmato dal passeggero*»), lettone («*saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu*»), lituana («*keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka*»), maltese («*bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier*») e finlandese («*matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella*»), risulta invece dalle versioni di detta disposizione in lingua danese («*med passagerens skriftlige billigelse*»), tedesca («*mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts*»), estone («*kirjalikul kokkuleppel reisijaga*»), croata («*uz pisanu suglasnost putnika*»), ungherese («*az utas írásos beleegyezése esetén*»), neerlandese («*met de schriftelijke toestemming van de passagier*»), polacca («*za pisemną zgodą pasażera*»), portoghese («*com o acordo escrito do passageiro*»), rumena («*cu acordul scris al*

pasagerului»), slovacca («*s písomným súhlasom cestujúceho*»), slovena («*s pisnim soglasjem potnika*») e svedese («*med passagerarens skriftliga samtycke*») che, in forza di questa stessa disposizione, il rimborso sotto forma di buoni di viaggio è subordinato non già all'accordo firmato, bensì all'«accordo scritto del passeggero».

25 Orbene, secondo una giurisprudenza costante, la formulazione utilizzata in una delle versioni linguistiche di una disposizione del diritto dell'Unione non può essere l'unico elemento a sostegno dell'interpretazione di questa disposizione né si può attribuire ad essa un carattere prioritario rispetto alle altre versioni linguistiche. Le disposizioni del diritto dell'Unione devono infatti essere interpretate e applicate in modo uniforme, alla luce delle versioni vigenti in tutte le lingue dell'Unione. In caso di divergenza tra le diverse versioni linguistiche di un testo del diritto dell'Unione, la disposizione di cui trattasi deve essere interpretata in funzione dell'economia generale e della finalità della normativa di cui essa fa parte (v., in tal senso, ordinanza del 2 dicembre 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, punto 21 e giurisprudenza ivi citata).

26 A tal riguardo, da un lato, dai considerando 1, 2 e 4 del regolamento n. 261/2004 risulta che quest'ultimo è inteso a garantire un livello elevato di protezione per i passeggeri e i consumatori, rafforzandone i diritti in un certo numero di situazioni che sono causa di gravi disagi e fastidi, nonché risarcendo questi ultimi in modo uniforme e immediato (v., in tal senso, sentenza del 22 aprile 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, punto 26).

27 Dall'altro lato, dal considerando 20 di tale regolamento risulta che i passeggeri il cui volo è cancellato devono essere pienamente informati in merito ai loro diritti affinché possano esercitarli efficacemente.

28 La Corte ha quindi dichiarato, facendo riferimento al considerando 20 del regolamento n. 261/2004, che il vettore aereo operativo deve fornire ai passeggeri le informazioni necessarie per consentire loro di operare una scelta efficace e informata quanto all'esercizio del diritto all'assistenza previsto all'articolo 8, paragrafo 1, di tale regolamento, senza che il beneficio di tale diritto al rimborso richieda al passeggero un contributo attivo (v., in tal senso, sentenza del 29 luglio 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, punti da 50 a 55).

29 In tale contesto, alla luce dell'obiettivo di garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri aerei e del dovere di informazione incombente al vettore aereo operativo, occorre considerare che la nozione di «accordo firmato dal passeggero», quale prevista all'articolo 7, paragrafo 3, di tale regolamento, presuppone, in primo luogo, che tale passeggero sia stato in grado di effettuare una scelta efficace e informata e, pertanto, di fornire un consenso libero e informato al rimborso del suo biglietto sotto forma di un buono di viaggio anziché sotto forma di una somma di denaro.

30 A tal fine, spetta a tale vettore aereo fornire, in modo leale, al passeggero il cui volo è stato cancellato, informazioni chiare ed esaurienti sulle varie modalità di rimborso del suo biglietto, di cui dispone in forza dell'articolo 7, paragrafo 3, di detto regolamento.

31 Per contro, in mancanza di tali informazioni, non si può ritenere che il passeggero sia in grado di effettuare una scelta efficace e informata e, pertanto, di fornire un consenso libero e informato a un rimborso sotto forma di un buono di viaggio.

32 Pertanto, non si può ritenere che un passeggero abbia dato il suo «accordo», ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004, qualora il vettore aereo operativo presenti, in particolare sul suo sito Internet, informazioni relative alle modalità di rimborso di un biglietto in modo ambiguo o parziale o in una lingua che non si può ragionevolmente prevedere sia padroneggiata dal passeggero, se non addirittura in modo sleale, in particolare subordinando il rimborso di tale biglietto sotto forma di una somma di denaro a una procedura comprendente fasi supplementari rispetto a quella del rimborso sotto forma di un buono di viaggio.

33 Una siffatta conclusione si impone a maggior ragione in quanto l'aggiunta di tali ulteriori fasi può rendere più difficile ottenere un rimborso sotto forma di una somma di denaro e invertire così il rapporto tra le due modalità di rimborso che il legislatore dell'Unione ha stabilito, come risulta dal punto 20 della presente sentenza, ciò in contraddizione con l'obiettivo consistente nel garantire un elevato livello di tutela dei passeggeri aerei perseguito dal regolamento n. 261/2004.

34 In secondo luogo, quanto alla forma dell'accordo del passeggero, occorre aggiungere che, a condizione che tale passeggero abbia ricevuto informazioni chiare e complete, il suo «accordo firmato», ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, di tale regolamento, può comprendere, come risulta in sostanza dalle osservazioni del governo francese, 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.

35 L'interpretazione così accolta dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004 resta rispettosa del bilanciamento degli interessi dei passeggeri aerei e di quelli dei vettori aerei operativi che il legislatore dell'Unione ha inteso garantire mediante l'adozione del regolamento n. 261/2004 (v., in tal senso, sentenze del 19 novembre 2009, Sturgeon e a., C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716, punto 67, nonché del 23 ottobre 2012, Nelson e a., C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657, punto 39).

36 Infatti, risulta non solo eccessivo, ma anche inadeguato escludere che l'«accordo firmato dal passeggero» per il rimborso del biglietto sotto forma di un buono di viaggio possa assumere la forma di un modulo che il passeggero deve compilare sul sito Internet del vettore aereo operativo, dal momento che una siffatta esclusione aumenterebbe l'onere connesso alla gestione amministrativa di tali rimborsi per detto vettore aereo e potrebbe ritardare la procedura di rimborso per il passeggero, il che, in definitiva, potrebbe rivelarsi contrario agli interessi di quest'ultimo.

37 Tenuto conto delle considerazioni sin qui svolte, occorre rispondere alla questione sollevata dichiarando che l'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento n. 261/2004, in combinato disposto con l'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), di tale regolamento e alla luce del considerando 20 dello stesso regolamento, deve essere interpretato nel senso 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 ha 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.

Sulle spese

38 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 (Terza Sezione) dichiara:

L'articolo 7, paragrafo 3, 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 8, paragrafo 1, lettera a), di tale regolamento e alla luce del considerando 20 dello stesso regolamento,

deve essere interpretato nel senso 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 ha 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.

Firme